

「しょうひしゃし さくすいしんし しんかながわ消費者施策推進指針」もとに基づく

れ い わ ね ん ど じ ぎ ょ う じ っ せ き が い よ う 令和 6 年度事業実績の概要

れ い わ ね ん が つ に ち
令和 7 年 5 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

目次

基本方向1 消費者力の育成・強化

- ・ 主な事業の実績
- ・ 課題と今後の取組

基本方向2 消費者トラブルへの対応と被害の救済

- ・ 主な事業の実績
- ・ 課題と今後の取組

基本方向3 事業者への指導等による消費者の利益の保護

- ・ 主な事業の実績
- ・ 課題と今後の取組

基本方向4 「オールかながわ」による消費者施策の推進

- ・ 主な事業の実績
- ・ 課題と今後の取組

基本方向 1：消費者力の育成・強化の実績

基本方向 1 に関する取組としては、主に、消費者トラブルの未然防止を目的とした各種啓発や環境整備、消費者の対応力向上や持続可能な社会の形成に貢献する消費者行動の促進を目的とした消費者教育などを実施しました。

資料提供による啓発

- ・小学生向け消費者教育資料等の提供（A0002）
- ・中高生向け消費者教育資料等の提供（A0003）
- ・契約のきりふだ（高齢者編）の提供（A0005）
- ・「かながわ消費生活注意・警戒情報」の発行（A0013）

イベント・講座の実施による啓発

- ・消費生活出前講座等（A0007,A0008,A0020）
- ・金融広報委員会と連携した金融経済教育（D0001）
- ・「悪質な訪問販売 撲滅！」キャンペーン（A0011）
- ・消費者月間及びかながわ消費者週間における啓発（A0021）

グッズ配布による啓発

- ・県警との連携による消費者被害未然防止（B0002）
- ・高齢者に向けた消費者ホットラインの周知事業（C0001）
- ・消費生活相談窓口の周知（C0004）

環境整備

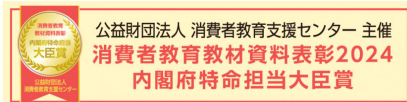
- ・消費者教育教員研修（G0001）
- ・消費生活相談員有資格者に向けての担い手育成研修（G0002）

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（H0001）

基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

● 小学生向けの消費者教育資料等の提供（A0002）



(デジタル教材版)

ワークシート 90,000部

神奈川県 見えるお金と見えないお金

小学生向け消費者教育資料

買い物の達人への道

私たちは、生活に必要なモノやサービスにお金を払って買っています。「見えるお金（現金）」だけでなく、「見えないお金」も上手に使えるようになるために、「知っておきたいこと」をしっかり学んで、買い物の達人を目指しましょう！

年 組 番 名前

探してみよう！ 生活にかかるお金

ワーク1 部屋の中でお金がかかっていると思うモノに○をしよう。

いろいろなモノやサービスにお金がかかっていますね。「入るお金（収入）」には限りがあるので、何に使うかを考えて「出ていくお金（支出）」とのバランスを考えることが大切です。

知ってほしいポイント！ 自分で考えるときに、考えたいポイント

- 必要なモノか
- 情報を知る
- 環境への影響
- 長く使えるか

※将来の世代の人たちも必要なモノが手に入るように、残された資源の使い方を考えよう！

考えてみよう！ お金の使い方と買い物

ワーク7 下のケース①～④を読んで、お金の使い方について考えて記入しよう。

ケース① おじいさんから図書カードをもらった。自分は本を読まないのに、友達にあげたら、おうちの人にしかれた。

どうすればよかったかな？

ケース② 電車で帰ろうとしたら、プリペイドカードの残額が不足していて改札を通ることができなかった。

どうすればよかったかな？

ケース③ 自分で選んで買ったえんぴつを最後まで使い切ることができた。

どう感じたかな？ なぜそう思ったのかな？

ケース④ おこづかいをためて、おじいさんとおばさんにお祝いのお花をプレゼントしたら、とても喜んでくれた。

なぜ喜んでくれたのかな？

まとめ お金や買い物について理解できた項目の□に✓をしよう。

- ☐ 収入の中から、いろいろなモノやサービスにお金を支払っていることがわかった。
- ☐ 買い物は契約（売買契約）なので、よく考えてから買わなければならないことがわかった。
- ☐ 「見えるお金（現金）」だけでなく、プリペイドカードなどの「見えないお金」も同じように、大切に使うなければならないことがわかった。
- ☐ 買い物をしたら、お金の出入りを記録し、買い物を振り返るとよいことがわかった。

資料提供による啓発

DVD 1,000部

インターネット 護身術

マイルールで自分を守る！

インターネットに潜むさまざまなリスクを知り、トラブルを未然に防いだり対処できるようにする。そして自分のオリジナルルールを作って実践してみよう！

スマート

授業スライド(ppt) 解説書(pdf) 保護者の方へお役立ちリンク集

定期購入の契約トラブル

シミュレーション開始

セキユリナ さっきタマがサブを購入したサイトをよく見てみよう。

定期購入の契約トラブル

まとめ

安い価格や『お試し』『初回限定』って言葉は魅力的だけど、実は高額な定期購入になっていることもあるの。インターネットで買い物をするときは、注文ボタンを押す前に次のポイントを確認しよう！

- 「定期購入」が条件になっていないかな？
- 解約や返品はできるかな？ 通信販売には、クーリング・オフ制度がない！
- 買っていいか、おうちの人に聞いたかな？
- あとで確認できるように、注文画面や利用規約をスクリーンショットで保存したかな？

〇×クイズに挑戦しよう！

基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

● 中高生向け消費者教育資料等の提供 (A0003)

ちゅうがくせいようしょうひしゃきょういくしりょう
「中学生用消費者教育資料」83,000部

神奈川県 中学生向け消費者教育資料

STEP UP

～かしこい消費者になろう！～

私たちは日々、当たり前のように「お金」を払い、「モノ」や「サービス」を買って生活しています。しかし、そうした消費活動の中でトラブルに巻き込まれたり、知らず知らずのうちに健康に悪い影響を与えてしまったり…ということも。自分にとっても、社会にとっても、よりよい未来を築くことができるよう「かしこい消費者」とは何か、一緒に考えてみましょう。

一緒に学びたいとやって来た、神奈川県にすむかわらその「カナワラ」。深く考えずに行動するため、たびたび悪い目に遭う「カワラくん」が目標を掲げないヤツだが、なぜか常にポジティブの。

ワーク 自分の「消費者」としての弱点はどこだろう？

START

毎日、2時間以上はSNSを見ている

人の悪いを断るのが苦手だ

大好きな買い物が

衝動買いが多い

同一のSNSで2つ以上のアカウントを持っている

よく確かめず、勝手に投稿したつもりになることがよくある

実は、負けず嫌いだ

美しい自然を自分も守りたいと思う

動画配信は、見るだけでなく発信することもある

ラッキーなことがない

いつでもどこかで期待している

おこづかいが足りなくて困ることがよくある

社会に役立つことを考えていきたい

A SNSが嫌と穴？

B 契約は慎重に

C やりくり上手になろう

D 目標せ！消費者市民

自分の弱点の「特」に注目！ページは、心して取り組もう！

年 組 番 氏 名

2

こうこうせいようしょうひしゃきょういくしりょう
「高校生用消費者教育資料」64,000部

神奈川県 高校生向け消費者教育資料

JUMP UP

～消費者力を身につけよう！～

私たちは日々、当たり前のように「お金」を払い、「モノ」や「サービス」を買って生活しています。しかし、そうした消費活動の中でトラブルに巻き込まれたり、知らず知らずのうちに健康に悪い影響を与えてしまったり…ということも。自分にとっても、社会にとっても、よりよい未来を築くことができるよう「かしこい消費者」とは何か、一緒に考えてみましょう。

一緒に学びたいとやって来た、神奈川県にすむかわらその「カナワラ」。深く考えずに行動するため、たびたび悪い目に遭う「カワラくん」が目標を掲げないヤツだが、なぜか常にポジティブの。

ワーク 1 ネットとの関わり方

START

人の悪いを断るのが苦手だ

少しでも良いものを買いたい

大好きな買い物が

衝動買いが多い

人前では、つい口づけてしまう

細かい文字を読むのが苦手だ

おこづかいがいつも足りない

美しい自然を自分も守りたいと思う

ラッキーなことがない

いつでもどこかで期待している

貯金を下ろして、お小遣いの足しにすることがよくある

社会に役立つことを考えていきたい

A 契約は慎重に

B ネットでの売買に注意

C 家計管理はしっかりと

D 目標せ！消費者市民

自分の弱点の「特」に注目！ページは、心して取り組もう！

年 組 番 氏 名

6

ワーク2 ネットショッピングをする前に

インターネットのショッピングサイトを見て、ネットショッピングをする前に確認しておきたい4箇所の情報について書く。①～④に記入しよう。

① 購入したいショップ名とURL

ショップ名

URL

② ショップの住所・電話番号

住所

電話番号

③ キャンセルの条件、方法

キャンセルできる・できない

方法

④ 商品・交換・購入後の返品・返金について

商品・交換・購入後の返品・返金について

⑤ 送料、手数料など価格以外に必要になる費用

送料、手数料など価格以外に必要になる費用

ワーク2 ネットショッピングの前に、気を付けたいと思ったことを記入しよう。

基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

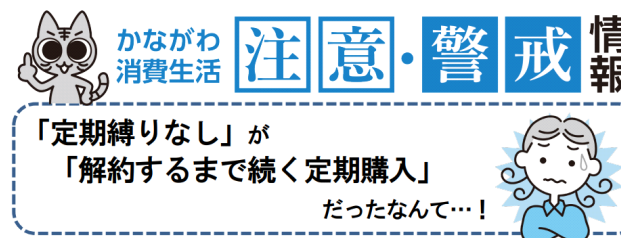
● 契約のきりふだ（高齢者編）の提供 (A0005)

けいやく 「契約のきりふだ（高齢者編）」	こうれいしゃへん 40,000部
おも はいふさき (主な配布先)	
ろうじん 老人クラブ連合会、社会福祉協議会等	85 か所
しちょうそん 市町村との共同発行	42,550部 (10 か所)



● 「かながわ消費生活注意・警戒情報」の発行 (A0013)

ていき 定期	かいほつこう 12回発行	かく 各6,800部
りんじ 臨時	かい 1回	5,400部
おも はいふさき (主な配布先)		
しちょうそん 市町村、	しょうひしゃだんたい 消費者団体、	ろうじんかいたう 老人会等
		360 か所



基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

イベント・講座の実施による啓発

● 消費生活出前講座等（A0007,A0008,A0020）

事業名	消費生活出前講座	インターネット被害 未然防止講座	障がい者向け研修
実施回数	47回	183回	9回
受講者数（延べ）	2,288名	12,709名	206名

● 金融広報委員会と連携した金融経済教育（D0001）

「金融広報アドバイザー派遣講座」
回数 26回
参加者数 延べ 577人
「くらしの経済講演会」
場所 川崎市総合福祉センター
参加者数 411名

くらしの経済講演会 in 川崎 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月総選挙で最年少当選を果たす。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雇用環境改善に尽力した。その後、慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科後期博士課程 前准教授取得。北海道苫小牧市と人口減少問題対策・過疎地問題について共同研究を行っている。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っている。

タイゾー流資産形成のすすめ
お金のはなしを楽しく学ぶ

日時 11/20 14:30-16:00
2024 受付 14:00～

申込 申込期間：10月1日(火)から11月13日(水)まで

基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

● 悪質な訪問販売撲滅キャンペーン (A0011)

「街頭キャンペーン」
 場所 鎌倉市、平塚市、厚木市、相模原市、南足柄市
 期間 令和6年8～10月
 啓発物品配布数 4,000個

「悪質な訪問販売 撲滅キャンペーン (イベント)」
 場所 イオンモール大和
 内容 漫才師等によるお笑いステージ、パネル展示など
 参加人数 延べ約1,700人



神奈川県

見て、笑って、楽しく学べる!

悪質な訪問販売 撲滅! キャンペーンイベント

2025年
2月16日(日)
10:00-16:30 参加費無料

会場: イオンモール大和

1F ライトコート & 1F ウォーターコート

▼お笑いステージ

鬼越トマホーク
トレンドエンジェル

大人気のお笑い芸人たちが
イオンモール大和に登場!
この日限りのお笑いライブを
お楽しみください!

【午前の部】11:00～11:30
【午後の部】14:30～15:00

▼体験型イベント

クイズラリー
イベント会場でクイズ
ラリーに挑戦!
謎を解いて、
賞品GETのチャンス!

ニャン吉とふれあい
神奈川県のかわいい
キャラクター、
ニャン吉と一緒に
写真を撮ろう!

▼その他プログラム

消費生活に関するパネル展示
悪質な訪問販売の
実際の手口を
学ぼう!

基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

● 消費者月間及びかながわ消費者週間における啓発（A0021）

しょうひしゃげっかん
「消費者月間」
き かん れいわ ねん がつ にち にち
期間 令和6年5月1日～31日
とうこう かい
SNS投稿 10回

しょうひしゃしゅうかん
「かながわ消費者週間」
き かん れいわ ねん がつ にち にち
期間 令和6年10月12日～18日
とうこう かい
SNS投稿 9回



入場無料

神奈川県消費生活課イベント

エシカルな暮らしで 毎日をたのしく

県消費生活キャラクター
ニャン古に会えるかも♪

廃油回収…天ぷら油で地域が変わる！

使用済天ぷら油を
ペットボトル等にいれて
お持ちください
地球貢献活動に
参加できます
※先着プレゼントあり

フードエクステンジ

フードバンク等へ支援して
いただいている企業から提供
いただく食品の紹介と、お持ち
込みいただいた食品との交換
お持ちいただける食品の詳細は右記QRコードでご確認ください

衣類交換会
サイズアウトした子ども服
をお持ちいただき、サイズ
のあう気になった服と交換

子ども食堂活動紹介・チャリティーバザー

バルーンを使ったワークショップ

消費者トラブル事例の紹介等

2024 年
日時 **10月14日(月) 祝日**
10:30 - 16:30

会場 **かながわ県民センター1階展示場**
住所：横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2

主催 | 神奈川県消費生活課
お問合せ | 特定非営利活動法人セカンドリーグ神奈川  セカンドリーグ神奈川
tel : 045-470-5564 mail: st-kanagawa@pal.or.jp web: <https://www.st-kanagawa.or.jp/>





基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

● 県警との連携による消費者被害未然防止 (B0002)

「タオルハンカチ及び注意喚起カード」 40,000個
(主な配布先)
県内警察署55か所などを通じて高齢者に配布

● 高齢者に向けた消費者ホットライン周知 (C0001)

「不織布エコバッグ」 3,000個
(主な配布先)
出前講座やイベント等の機会を通じて高齢者に配布

● 消費生活相談窓口の周知 (C0004)

「クリアファイル等の啓発物品」
(主な配布先)
県内市町村に所在している高等学校等

はいふ けいはつ
グッズ配布による啓発



基本方向1：消費者力の育成・強化の実績

● 消費者教育教員研修（G0001）

開催期間 令和7年7月29日～8月22日
14講座 延べ130名参加

● 消費生活相談員有資格者に向けて の担い手育成研修（G0002）

オンデマンド配信
テーマ 悪質商法の手口と対処法
1回 延べ64名参加

● エシカル消費の普及（H0001）

「SNS等を活用した啓発」
期間 消費者月間及びかながわ消費者週間
投稿数 2回

「Let's エシカル！ 食材をムダにしない！
おいしく使いきれる冷凍保存術」 10,000部

かんきょうせいび
環境整備

じぞくかのう
持続可能な
しゃかいの形成に
こうけん
貢献する消費
こうどう
行動の促進



基本方向1：消費者力の育成・強化の課題と今後の取組

課題認識

・教員の意見を取り入れて作成した小学生向け消費者教育資料(令和4年度作成分)は、令和6年度に「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が、今後、そうした資料や教材などについて、より一層の活用に向けた啓発や広報について検討を行っていく必要がある。

・多くの県民に悪質な訪問販売について注意喚起するため、関係機関・団体とも連携し、県内全域を対象とした広報を展開する必要がある。

・消費者ホットライン188の認知度を向上させるため、より効果的な広報手法等を検討のうえ、普及啓発に係る取組を進める必要がある。

今後の取組

・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。

・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情報を、積極的に収集し、速やかに周知するとともに、配布先の募集・拡大に取り組む。

・多様な媒体を活用し、県内の消費生活相談窓口を効果的に周知する。

令和7年度の主な事業

- ・学校向け消費者教育教材の充実 (A2504)
- ・フリーペーパーへの記事掲載 (A2506)
- ・「悪質な訪問販売撲滅！」キャンペーン (A0011)
- ・消費生活相談窓口の周知 (C0004)
- ・高齢者等見守りネットワーク構築に係る支援 (F2501)

※詳細は資料4-2を参照

基本方向 2：消費者トラブルへの対応と被害の救済の実績

基本方向 2 に関する取組としては、主に、消費者トラブルに遭ってしまった消費者への速やかな相談対応等や、被害に至ってしまった場合の救済などを実施しました。

相談対応

- ・消費生活相談（I0001）
- ・多重債務相談（K0001）

職員及び相談員向け研修

- ・契約弱者に配慮した相談対応研修（J0002）
- ・生活再建支援相談対応研修（J0003）
- ・消費生活相談員及び職員に対する研修（J0002、J0003、J（V）0092、J（V）0093）

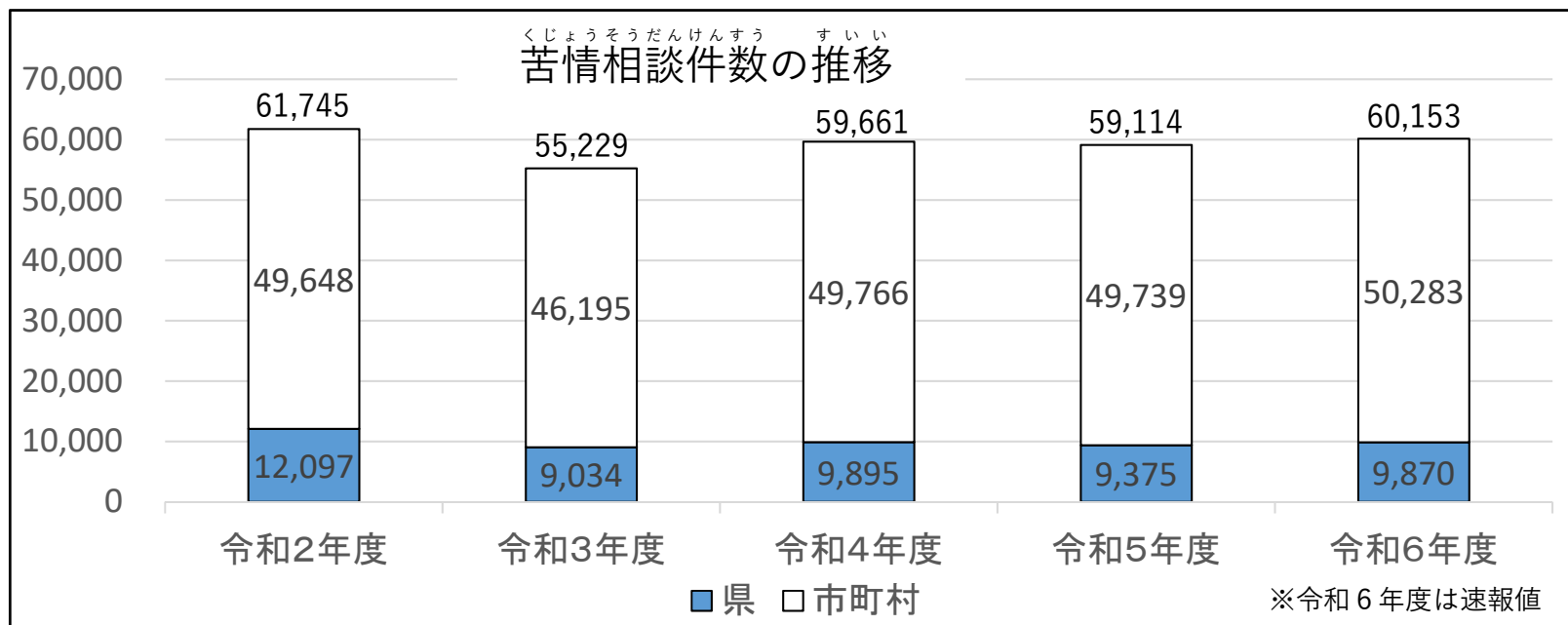
被害の救済に向けた取組

- ・被害救済検討チーム（L0002）

基本方向2：消費者トラブルへの対応と被害の救済の実績

相談対応

● 消費生活相談 (I0001)



● 多重債務相談 (K0001)

「多重債務者特別相談会」
開催数 11回 参加者 29名

基本方向2：消費者トラブルへの対応と被害の救済の実績

職員及び相談員向け研修

●消費生活相談員及び職員向け研修（J0002、J0003、J(V)0092、J(V)0093）

事業名	契約弱者に配慮した相談対応研修 (J0002)	生活再建支援相談対応研修 (J0003)	消費生活行政職員向け研修 (J(V)0092)	人材育成研修 (J(V)0092)	新規課題対応研修 (J(V)0093)
実施回数	1回	1回	3回	8回	6回
受講者数の (延べ)	99名	95名	合計 111名 (県 14名) (市町村 97名)	合計 798名 (県 165名) (市町村 633名)	合計 554名 (県 116名) (市町村 438名)

●被害救済検討チーム（L0002）

「消費者被害救済検討チーム」	「適格消費者団体との意見交換会」
開催時期 案件に応じて随時開催	回数 1回
回数 5回	
検討案件 18件	

被害の救済

基本方向2：消費者トラブルへの対応と被害の救済の課題と今後の取組

課題認識

・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。

・社会状況の変化に伴い次々と新しい商品やサービスが生み出されていく中で、常に新しい消費生活に関する問題が発生していることや、それに伴い法改正がされていることなどから、消費生活相談を実施していくにあたり、常に最新の専門知識について習得していかなければならず、研修等については継続的に実施していく必要がある。



今後の取組

・複雑・多様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、電話やメールなどで消費生活相談を実施する。

・交渉能力等が不十分な高齢者や障がい者といった契約弱者等に係る消費者トラブルについて、ワンストップ弁護士相談を行い、消費生活相談のバックアップ体制を整備することで、契約弱者等に対する支援の充実を図る。

・今後も有効な事業を継続していくにあたり、PIO-NETを使い相談情報を活用してのテーマ等の検討や、研修終了後のアンケート等を有効に活用して研修等の事業を実施する。

令和7年度の主な事業

- 消費生活相談 (I0001)
- ワンストップ弁護士相談 (I2504)
- 被害救済検討チーム (L0002)

※詳細は資料4-2を参照

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護の実績

基本方向3に関する取組としては、主に、消費者被害の拡大防止・消費者の利益の保護のため、不当な行為を行う事業者への指導や信頼される事業者活動の促進、商品やサービスの安全・安心の確保に向けた施策などを実施しました。

不当な行為を行う事業者への指導等

- ・特定商取引法に係る悪質な事業者への指導・処分（O0001）
- ・景品表示法に係る事業者指導等（T0001）
- ・特定商取引法第60条に基づく申出・目安箱（O0002）

信頼される事業者活動の促進等

- ・「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（Q0002）

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護の実績

ふとう こうい おこな
不当な行為を行う
じぎょうしゃ しどうとう
事業者への指導等

● 特定商取引法等に係る悪質な事業者への指導・処分（00001）

たんい けん
（単位：件）

事業者の 本社所在地	指導対象事業者の商品・役務別件数					ごうけい 合計
	じゅうたく 住宅リフォーム	きゅうとうき みず 給湯器・水まわり工事	こうじ 電気工事	つうしんはんばい 通信販売	その他	
けんない 県内	5	8	5	0	2	20
けんがい 県外	0	3	0	7	11	21
ごうけい 合計	5	11	5	7	13	41

しょぶん び 処分日	じぎょうしゃめい 事業者名	ぎょうむないよう 業務内容	しょぶんないよう 処分内容
R7/1/10	アストモ ホーム(株)	やね ほしゅうこうじ 屋根の補修工事など じゅうたく こうじ 住宅リフォーム工事 とう えきむていきょう 等の役務提供 ほうもんはんばい (訪問販売)	いちぶぎょうむていしめいれい げつ (1) 一部業務停止命令 (24 か月) しじ (2) 指示 だいひょうとりしまりやく (3) 代表取締役 いしづかともや たい ぎょうむきんしめいれい げつ (石塚智也) に対する業務禁止命令 (24 か月)
R7/3/5	(株)田中住 建	やね ほしゅうこうじ 屋根の補修工事など じゅうたく こうじ 住宅リフォーム工事 とう えきむていきょう 等の役務提供 ほうもんはんばい (訪問販売)	いちぶぎょうむていしめいれい げつ (1) 一部業務停止命令 (9 か月) しじ (2) 指示 だいひょうとりしまりやく (3) 代表取締役 たなかよしき たい ぎょうむきんしめいれい げつ (田中良樹) に対する業務禁止命令 (9 か月)

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護の実績

● 景品表示法に係る事業者指導等（T0001）

(単位：件)

指導事由			ごうけい 合計
ゆうりょうごにんひょうじ 優良誤認表示	ゆうりごにんひょうじ 有利誤認表示	その他	
21	20	0	41

※学校法人岩崎学園との連携事業について

県と学校法人岩崎学園は、同学園の学生有志が景品表示法違反と思われるインターネット上の広告を探知した場合、その情報を県に提供いただく連携事業を令和5年度から実施している。

令和6年度には上記のとおり41件の指導を実施したが、うち約10件が同学園からの情報提供を端緒としている。

● 特定商取引法第60条に基づく申出・目安箱（O0002）

あくしつしょうほうめやすばこ
「悪質商法目安箱」

うけつけけんすう けん
受付件数 114件

とくていしょうとりひきほうだい じょう もと もうしで
「特定商取引法第60条に基づく申出」

うけつけけんすう けん
受付件数 1件

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護の実績

信頼される事業者活動の促進等

●「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」 宣言団体等との取組 (Q0002)

「宣言団体との意見交換会」

開催回数 1回

「事業者向けセミナー等への講師派遣」

実施回数 5回

派遣先 神奈川県新聞販売組合等

「啓発ツールの配布」

配布数 60,000部

配布物 悪質な訪問販売の注意喚起チラシ・シール

(主な配布先)

県内警察署、宣言団体等 約150か所

「事業者向け『特定商取引法解説小冊子』の作成
及び『特定商取引法解説動画』の周知

高齢者を狙う 悪質業者の手口を知っていますか？

はしごがあるので 無料で見ましようか？

挨拶にきた ついでに 直ましようか？

一人では大変だろうから 家の中を見てあげようか？

保険を使えば 自己負担なしで工事できるよ

彼らの多くは、親切を装って あなたに近づいてきます。

県内の消費生活相談窓口で寄せられた 「訪問販売」に関する相談のうち、約半数が高齢者のトラブルです。手口を知ること、大事なお金を失う リスクを、未然に防ぐことができます。

悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言

神奈川県 消費生活課 〒221-0835 横浜市中区鶴屋町2-24-2 電話：045-312-1121(代表) 訪問販売かながわ宣言 検索

事業者向け 正しい訪問販売の知識 ～特定商取引法のルールを学ぶ～

訪問販売の中心的なルールは 「特定商取引法」という法律に 定められています。 このパンフレットでは、 特定商取引法に基づいて、 事業者が守らなければならない ルールの概要を解説します。

動画でも解説しています 「正しい訪問販売の知識～特定商取引法のルールを学ぶ～」 (かなチャンTVサブチャンネル) <https://www.youtube.com/watch?v=omPE5neY7k8> 正しい訪問販売の知識 検索

正しい訪問販売の知識～特定商取引法のルールを...

～特定商取引法～

正しい訪問販売の知識

見る YouTube

基本方向3：事業者への指導等による消費者の利益の保護の課題認識と今後の取組

課題認識

・依然として特定商取引法や県消費生活条例に違反する行為を引き続き行っている事業者が現在も多く確認されており、中には、広域的に活動している事業者も存在するという状況を踏まえ、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必要がある。

・「悪質商法目安箱」のホームページを修正して以降、受付件数は増加しているが、引き続き、事業者指導等に関する情報を活用していく必要がある。

・啓発ツールの配布や事業者向け研修の実施など「宣言」に係る取組を積み重ねるとともに、宣言団体による自主的な取組を促進していく必要がある。

また、今後も訪問販売に係る苦情相談件数、特に宣言団体に関する商品・役務に係る相談件数の推移を注視するなど、「宣言」の効果検証を図る必要がある。

さらに、宣言の趣旨に賛同いただける団体に対し、新規加入への働き掛けを行っていく必要がある。

今後の取組

- ・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。
- ・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。
- ・「宣言」に係る取組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を促進する。また、「宣言」に係る取組の効果検証を図る。さらに、「悪質な訪問販売撲滅！」の機運を高めるため、啓発グッズを作成したうえで、キャンペーンを実施する。

令和7年度の事業

- ・特定商取引法等に係る悪質な事業者への指導・処分（00001）
- ・特定商取引法第60条に基づく申出・目安箱（00002）
- ・「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」宣言団体等との取組（Q0001）

※詳細は資料4-2を参照

基本方向4：「オールかながわ」による消費者施策の推進の主な実績

基本方向4に関する取組としては、主に、「オールかながわ」での市町村や消費者団体等への支援や、連携した施策を実施しました。

● 消費者行政強化事業費補助金等の交付（X0001）

すいしんじぎょうひほじょきん 「推進事業費補助金」	きょうかじぎょうひほじょきん 「強化事業費補助金」
ほじょりつ 補助率	たいしやうじぎやうけいひ 対象事業経費の10/10
たいしやうじぎやうけいひ 対象事業経費の10/10	また 又は1/2
こうふさき 交付先	よこはまし 横浜市ほか12市町
こうふさき 交付先	よこはまし 横浜市ほか14市町・団体

● 適格消費者団体等との連携（Y0001）

じやうほうていきやう 「情報提供」	てきかくしやうひしやだんたい 「適格消費者団体との意見交換会」	いけんこうかんかい 「補助金の交付」
けん 1件	かい 1回	ほじょきん 補助金

● 消費生活相談担当者会議（Y0002）

しやうひせいかつそうだんたんとうしやかいぎ 「消費生活相談担当者会議」
がいやう 概要：県や各市町からの事例（情報）提供、検討、意見交換及び全体回では弁護士からのアドバイスを実施
ちくかいかく 4地区回各4回、弁護士参加全体回4回
かい 合計20回

基本方向4：「オールかながわ」による消費者施策の推進の課題認識と今後の取組

か だいにんしき
課題認識

すいしんじぎょうひ れいわ ねんど かつよう
・推進事業費については令和7年度に活用
ねんげん むか かくしまち きょうかじぎょうひ
年限を迎えることから、各市町へ強化事業費
かつよう じしゅざいげん かくほ うなが ひつよう
の活用や自主財源の確保を促していく必要がある。

てきかくしょうひしゃだんたい さしとめせいきゅう
・適格消費者団体による差止請求による
しょうひしゃひがい みぜんぼうし はか ひ つづ
消費者被害の未然防止を図るため、引き続き
じょうほうていきょうとう れんけい だんたい
情報提供等の連携のほか、団体による
じしゅてき ざいせいきばん きょうか うなが
自主的な財政基盤を強化していくよう促す
ひつよう
必要がある。

しょうひせいかつそうだんたんとうしゃかいぎ
・消費生活相談担当者会議について、オンライ
かいさい たいめん かいぎ
ン開催としているが、対面での会議と
か えんかつ じょうほうきょうゆう ば
変わらないような円滑な情報共有の場とな
るようにする必要がある。

こんご とりくみ
今後の取組

しちょうそん しょうひせいかつそうだんたいせいせいび しちょうそん
・市町村の消費生活相談体制整備や、市町村が
じっし しょうひしゃぎょうせいすいしん とりくみとう
実施する消費者行政推進のための取組等に
たい くに ちほうしょうひしゃぎょうせいきょうかこうふきん かつよう
対し、国の地方消費者行政強化交付金を活用し、
ほじょきん こうふ
補助金を交付する。

てきかくしょうひしゃだんたい てきせつ やくわり は
・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、さしとめせいきゅうじあん かん いけんこうかん
きょうこうかん に関する意見交換を
おこな うとともに、こうふきん かつよう ざいせいめん
行 うとともに、交付金を活用した財政面での
しえん おこな
支援を行 う。

しょうひせいかつたんとうしゃかいぎ しちょうそんとう そうだんいん
・消費生活担当者会議では、市町村等の相談員や
たんとうしゃ せつきよくてき はつげん もと えんかつ
担当者にも積極的な発言を求めるなど、円滑に
かいぎ うんえい おお じょうほう きょうゆう
会議を運営し、より多くの情報を共有できるよ
う図る。

れいわ ねんど じぎょう
令和7年度の事業

- しょうひしゃぎょうせいきょうかじぎょうひ ほじょきんとう こうふ
・消費者行政強化事業費補助金等の交付 (X0001)
- てきかくしょうひしゃだんたいとう れんけい
・適格消費者団体等との連携 (Y0001)
- しょうひせいかつそうだんたんとうしゃかいぎ
・消費生活相談担当者会議 (Y0002)

しょうさい しりょう さんしょう
※詳細は資料4-2 を参照