

かながわ消費者施策推進指針に基づく令和7年度事業計画及び令和6年度事業実績資料 4－2

大柱	中柱	小柱	番号	事業名	高齢	若者	障がい	外国	デジタル
基本方向1 消費者力の育成・強化	ア 消費者トラブルの未然防止と消費者の対応力向上	A 消費者トラブルの未然防止	A0001	幼稚園における消費者教育の土台の形成		●			
			A0002	小学生向け消費者教育資料等の提供		●			
			A0003	中学生向け消費者教育資料等の提供		●			
			A2504	学校向け消費者教育教材の充実		●			●
			A0005	契約のきりふだ(若者編・高齢者編)の提供	●	●			
			A2506	フリーペーパーへの啓発記事掲載	●				
			A0007	消費生活出前講座	●	●	●		
			A0008	インターネット被害未然防止講座	●	●	●		●
			A0009	私立学校向け消費者教育情報の提供		●			
			A0010	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等における消費者教育の推進		●	●	●	●
			A0011	「悪質な訪問販売 撲滅！」キャンペーン	●				
			A0012	サイバーセキュリティセミナー					●
			A0013	「かながわ消費生活注意・警戒情報」の発行	●				
			A0014	災害などの非常事態における消費生活に関する知識と理解の促進					
			A0015	ホームページによる情報発信					
			A0016	SNS等による情報発信					
			A0017	青少年部門の相談機関との連携による周知		●			
			A0018	インターネット被害未然防止教材の提供					●
			A0019	関東甲信越ブロック共同キャンペーン	●	●			
			A0020	障がい者向け消費者研修			●		
			A0021	消費者月間及びかながわ消費者週間における啓発					
			A0022	高齢者に対する注意喚起	●				
		B 詐欺的被害の未然防止	B0001	県警本部・警察署への情報提供・情報共有					
			B0002	県警との連携による消費者被害未然防止	●				
			B0003	県警と連携した特殊詐欺などの防止					
			B0004	特殊詐欺被害防止対策の普及啓発					
			B0005	被害の未然防止対策の強化	●	●	●	●	●
			B0006	ヤミ金融被害の防止					
		C 消費者のトラブル遭遇時の行動喚起	C0001	高齢者に向けた消費者ホットラインの周知	●				
			C0002	多言語による消費生活相談窓口案内				●	
			C0003	訪日観光客に向けた消費者ホットラインの周知				●	
			C0004	消費生活相談窓口の周知					
		D 金融経済教育の 情報提供・学習支援	D0001	金融広報委員会と連携した金融経済教育	●	●	●		
			D0002	県立高等学校・中等教育学校におけるシナズンシップ教育		●			
	イ 消費者トラブルの未然防止に向けた環境整備	E 消費生活に関する情報の収集	E0001	PIO-NET等による消費生活相談情報の収集・分析及び提供					
			E0002	消費生活eモニターアンケート					
		F 見守り活動等を通じた消費者トラブルの未然防止の普及	F2501	高齢者等見守りネットワーク構築に係る支援	●		●		
			F0002	民生委員・児童委員による地域の見守り	●				
			F0003	老人クラブによる高齢者の見守り	●				
			F0004	市町村による福祉サービスの提供に際しての高齢者の見守り	●				
			F0005	成年後見制度の利用支援	●		●		
			F0006	事業者への理解促進					
		G 消費者教育の担い手の育成・活動の支援	G0001	消費者教育教員研修		●			
			G0002	消費生活相談員有資格者に向けての担い手育成研修					
			G0003	消費者教育推進連携・協働事業ポータルサイトの運営					
			G0004	消費者月間及びかながわ消費者週間における消費者団体等との連携					
			G0005	消費者団体やNPO等による消費者教育に関する取組の支援					
	ウ 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進	H エシカル消費の普及	H0001	エシカル消費の普及					
			H0002	リユース・リサイクル関連の取組					
			H0003	ワンウェイプラ削減関連の取組					
			H0004	食品ロス関連の取組					
基本方向2 消費者トラブルの軽減	ア かながわ中央消費生活センターにおける相談対応	I 消費生活相談の実施	I0001	消費生活相談					
			I0002	関東甲信越ブロック共同キャンペーンによる高齢者・若者被害特別相談	●	●			

大柱	中柱	小柱	番号	事業名	高齢	若者	障がい	外国	デジタル
基本方向3 事業者への指導等による取引の適正化等の利益の保護	ル 消費者被害の救済	L 消費者被害救済委員会による被害の救済	I0003	遠隔手話通訳サービスを利用した相談			●		
			I2504	フレストップ弁護士相談					
			I0005	多言語支援センターとの連携				●	
			J 0001	相談対応チーム制による相談対応力向上の取組					
			J0002	契約弱者に配慮した相談対応研修	●	●	●	●	
			J0003	生活再建支援相談対応研修					
			J0004	県相談員へのモニタリング実施による資質向上の取組					
			J0005	消費生活相談員等の国民生活センター等への研修派遣					
			J0091	相談事例の法的解説資料の作成					
			J0092	消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修(県分)					
			J0093	新規課題対応研修(県分)					
			J0094	専門性向上の取組					
	イ 消費者被害の救済	M ささまざまな相談機関等との連携による被害の救済	K0001	多重債務相談					
			K0002	神奈川県多重債務者対策協議会					
			K0095	専門家による法律・技術・精神保健福祉分野の助言(県分)					
	ウ その他の被害への対応	N 公益通報受付体制の整備	L0001	被害救済委員会					
			L0002	被害救済検討チーム					
			M0001	相談機関連携推進研修・意見交換会					
			N0001	公益通報受付体制の整備					
基本方向4 「オールかながわ」による消費者施策の推進	ア 不当な行為を行う事業者への指導等による取引の適正化等の利益の保護	O 不当な行為を行う事業者への法令に基づく指導等の実施	O0001	特定商取引法等に係る悪質な事業者への指導・処分					
			O0002	特定商取引法第60条に基づく申出・目安箱					
			P0001	近隣都県・政令市・県警察との連携					
			Q 0001	事業者向け情報提供					
			Q0002	「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」宣言団体等との取組					
			Q0003	事業者団体との連携					
			R0001	消費生活協同組合の適正運営の指導					
			R0002	前払式特定取引業者に対する立入検査					
	ウ 商品やサービスの安全・安心の確保	S 商品やサービスの安全・安心に関する情報収集、提供	S0001	商品テスト分析					
			S0002	消費者安全法に基づく事業者調査					
			S0003	重大事故情報等の収集・提供					
			S0004	消費生活用製品安全法に基づく立入検査による指導					
			S0005	生活関連商品の価格動向の調査と需給に関する緊急対策					
			T 0001	景品表示法に係る事業者指導等					
			T0002	不当表示防止のための対策					
			T0003	食品表示の監視指導					
			T0004	栄養表示等の普及啓発					
			T0005	適正な食品表示のための啓発					
	イ 関係団体や市町村との連携	Y 関係団体や市町村との連携	U0001	かながわ食育出前講座					
			U0002	リスクコミュニケーションの推進					
基本方向5 消費者被害の防止と被害者の救済	ア 関係団体や市町村の取組の支援	V 市町村の消費生活相談員の人材の確保、資質の向上	V0001	相談員実務研修					
			V0002	消費生活相談員有資格者名簿等による情報提供					
			V0091	相談事例の法的解説資料の提供					
			V0092	消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修(市町村分)					
			V0093	新規課題対応研修(市町村分)					
			V0094	専門性向上の取組結果の提供					
		W 市町村の実情に応じたサポート	W0001	市町村に対する啓発資料等の提供					
			W0002	消費生活相談員等巡回訪問					
			W0003	指定消費生活相談員等による市町村支援					
			W0095	専門家による法律・技術・精神保健福祉分野の助言(市町村分)					
			X0001	消費者行政強化事業費補助金等の交付					
		Y 関係団体や市町村との連携	Y0001	適格消費者団体との連携					
			Y0002	消費生活相談担当者会議					
			Y0003	市町村消費生活行政担当課長会議					
			Y0004	消費者問題懇談会					

かながわ消費者施策推進指針に基づく令和6年度事業実績

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの未然防止	事業番号	事業名	重点1「誰ひとり取り残さない消費者施策の展開」関連事業				重点2「デジタル社会に対応した消費者力の育成」関連事業				消費者 教育の事業を実施する場				事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
					高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小・中学校	高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職域					
基本方向 1 消費者力の育成・強化 (消費者の対応力が向上した社会を実現するための取組)	ア 消費者トラブルの未然防止と消費者の対応力向上	A 消費者トラブルの未然防止	A0001	幼稚園における消費者教育の土台の形成		●				●							幼稚園教育においては、幼稚園教育要領の「環境」領域を中心に、消費者教育につながる学びの芽生えを、遊びや生活体験を通じて育む。	「消費者教育につながる学び」 内容 消費者教育につながる学びの芽生えを、遊びや生活体験を通じて育んだ。	消費者教育の必要性について、教員自身がさらに学びを深めていく必要がある。	・通年	子ども教育支援課
			A0002	小学生向け消費者教育資料等の提供		●					●						小学校 高学年向け消費者教育資料及びデジタル教材を提供する。	「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 指導用解説書 6,000部 「マイルールで自分を守る！ インターネット護身術」DVD 1,000枚 (主な配布先) 県内全小学校 884か所	小学生向けの新規教材制作は令和6年度で終了となるので、これまで作成した資料等の活用に向けた広報について検討を進める必要がある。	・随時	消費生活課
			A0003	中高生向け消費者教育資料等の提供		●					●						中学生用「STEP UP」、高校生用「JUMP UP」、教員用指導解説書「消費者教育サポートブック」の学校向け消費者教育資料を発行し、授業等で活用する。	「中学生用消費者教育資料 STEP UP」 83,000部 「高校生用消費者教育資料 JUMP UP」 64,000部 「教員用指導解説書 消費者教育サポートブック」 3,000部 (主な配布先) 県内全中学校、高等学校、特別支援学校 787か所	学校の消費者教育の進展に向けて、引き続き、教員の意見等も聞きながら、必要な情報の提供を行っていく必要がある。	・中学生用「STEP UP」 83,000部 ・高校生用「JUMP UP」 64,000部 ・教員用 指導解説書「消費者教育サポートブック」 3,000部 7月発行予定	消費生活課
			A2504	学校向け消費者教育教材の充実		●			●		●						県内の中学校、高等学校の授業で活用できるデジタル教材を作成し、成人になる前に、消費者としての基礎知識や応用知識を身に着ける取組を充実させる。	※令和7年度開始事業のため実績なし		・中学校・高等学校向けデジタル教材の作成 事例動画等 ・中学校・高等学校向け応用編デジタル教材の作成 事例動画等	消費生活課
			A0005	契約のさりふだ（若者編・高齢者編）の提供	●	●					●	●	●				消費者トラブルの窓口と対処法、契約の基本事項等金銭教育に関する啓発資料を活用する。 <「高齢者編」「若者編」を隔年で作成。>	「契約のさりふだ（高齢者編）」40,000部 (主な配布先) 老人クラブ連合会、社会福祉協議会等 85か所 市町村との共同発行 42,550部（10か所）	消費者トラブルの対処法等に関する普及啓発のため、引き続き、若者や高齢者に向け啓発資料の提供を行う必要がある。	・「若者編」 30,000部作成	消費生活課
			A2506	フリーペーパーへの啓発記事掲載	●									●			新聞折込等で配布されるフリーペーパーに、定期的に、消費生活センター等に消費生活相談が多く寄せられている悪質商法の窓口や相談窓口の連絡先を掲載し、注意喚起を図る。	令和6年5月～令和7年3月までの各月1回 計11回発行 1回あたりの発行部数 590,170部（6月分まで） 542,670部(7月分以降)	注意・警戒を要する消費者トラブル事例の紹介や消費者ホットライン188の周知など、引き続き注意喚起を図る必要がある。	・年12回 1回あたりの発行部数 590,170部	消費生活課
			A0007	消費生活出前講座	●	●	●				●	●	●	●	●	●	県民からの申込みに応じて、消費生活出前講座を実施する。	「消費生活出前講座」 延べ 47回 2,288名参加	悪質商法、商品の購入・サービスの利用に関する消費者トラブルの未然防止を図るため、引き続き、様々な場でライフステージに応じた出前講座を実施する必要がある。	・年45回	消費生活課
			A0008	インターネット被害未然防止講座	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	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」を実施する。	「インターネット被害未然防止講座」 ・出前型 167回 ・募集型 16回 延べ 183回 12,709名参加	インターネットにかかる消費者被害、トラブルの未然防止を図るため、幅広い県民を対象に、引き続き、被害事例や対処方法を学ぶ講座を実施する必要がある。	・出前型 年99回 ・募集型 年6回	消費生活課
			A0009	私立学校向け消費者教育情報の提供		●					●						私立学校における消費者教育の進展に向けて、必要な情報を随時提供する。	「情報提供」 6件	引き続き、私立学校の消費者教育の進展に向けて、必要な情報の提供を行っていく。	・随時	私学振興課
			A0010	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等における消費者教育の推進		●	●	●	●		●						学校教育においては、学習指導要領に基づき、社会科、公民科、家庭科、技術・家庭科などの教科を中心に、消費者教育を実施する。	社会科、公民科、家庭科、技術・家庭科などの教科に実施した。	学習指導要領において、現代的な諸課題に対応して求められる資質・能力として示されていることから、より一層教科横断的な取組をする必要がある。 また、高等学校及び特別支援学校高等部の生徒については、成年年齢下げに伴い、消費者被害の深刻化が予想されるため、一層の充実を図っていく必要がある。	・通年	高校教育課・子ども教育支援課・特別支援教育課
			A0011	「悪質な訪問販売 撲滅！」キャンペーン	●									●			「悪質な訪問販売」について、注意喚起を促すためのキャンペーンを県警などと連携して実施する。	「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（配布物） 「悪質な訪問販売 撲滅キャンペーン（イベント）」 日程 令和7年2月16日（日） 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	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。	・街頭キャンペーン 年6回	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの未然防止	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職場	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
			A0012	サイバーセキュリティセミナー					●							情報セキュリティについての普及・啓発行事を開催する。	「サイバーセキュリティセミナー2025」 日程 令和7年2月18日（火） 場所 かながわ県民センター 参加人数 110名 内容 講義を3部構成として実施。各講義内容については下記のとおり ①情報セキュリティの10大脅威とその対策（個人向け） ②生成AIとの付き合い方 ～『誤情報・偽情報』を超えた活用法～ ③知っておきたいサイバーセキュリティの動向	令和5年度より多くの方に参加していただき、次年度も引き続き多くの方に参加をしていただくように方法を検討する必要がある。 また、対面での開催だけではなく、オンデマンド配信等も検討中であり、より多くの県民に向けた情報セキュリティ意識向上を目指す。	【サイバーセキュリティ月間に係る普及・啓発行事 「サイバーセキュリティセミナー」の実施（一般向け）】 情報セキュリティについての普及・啓発行事を開催する。（1回）開催方法については、調整予定。	デジタル戦略本部 室
			A0013	「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など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、県内に広く提供する。 また、生協情報紙に概要を掲載したり、管轄地域の高齢化率が高い警察署にチラシを提供し、巡回連絡等での活用を図る。	「かながわ消費生活注意・警戒情報」 定期 12回発行 各6,800部、 臨時 1回 5,400部 テーマ「「定期縛りなし」が「解約するまで続く定期購入」だったなんて…！」等 （主な配布先） 市町村、消費者団体、老人会、社会福祉協議会等 360か所	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・発信していく必要がある。	・かながわ消費生活注意・警戒情報 月1回及び随時発行 ・生協情報紙へ概要を掲載 月1回 ・警察署へ提供 月1回、随時	消費生活課
			A0014	災害などの非常事態における消費生活に関する知識と理解の促進												災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めるための普及啓発に取り組む。	啓発方法 ホームページへの掲載 掲載内容 「災害に伴う消費生活情報」	災害等はいつ発生するかわからない一方で、災害発生後は災害に乘じた悪質商法が発生する可能性があるため、継続して情報発信をしていく必要がある。	・随時	消費生活課
			A0015	ホームページによる情報発信												消費者トラブルや商品事故等の未然防止に向けた注意喚起情報を発信する。	「代表的なホームページ」 ・課PRページ 総閲覧数 10,677回 ・「いつのまに登録？ 高額請求が！ ワンクリック詐欺の相談事例」のページ 総閲覧数 73,048回	タイムリーな更新に努めるとともに、各種啓発資料に二次元コードを掲載する等、ホームページを周知し、多くの人に見てもらうほか、見たい情報がどこにあるのかわかりやすいホームページとなるよう工夫していく必要がある。	・随時	消費生活課
			A0016	SNS等による情報発信												X(旧Twitter)等により、かながわ消費生活注意・警戒情報、講座やイベント情報等をタイムリーに発信する。	「X(旧Twitter)による情報発信」 投稿数 94件 フォロワー 923人	X(旧Twitter)は徐々にフォロワー数が増えてきつつあるが、未だ少ない状況にあるため、効果的な情報発信とするために、更にフォロワー数を増やしていくよう取り組む必要がある。	・X(旧Twitter) 週1回及び随時投稿	消費生活課
			A0017	青少年部門の相談機関との連携による周知		●										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。 子ども・若者育成支援推進法に基づく神奈川県子ども・若者支援連携会議において、成年年齢下げによる若者の消費者トラブルについての啓発資料や相談窓口の案内を行い、子ども・若者支援に関する機関との連携を図る。	「保護者向け啓発動画・ウェブサイトの周知」 方法 ホームページ掲載等 「神奈川県子ども・若者支援連携会議」 全体会議 1回 地域ブロック会議 5回 内容 県、国、市町村及び民間団体等の教育、福祉、保健、医療、雇用、共生、更生保護その他の関係機関等で構成(神奈川県労働局(県内各ハローワーク)、県保健福祉事務所、神奈川県弁護士会等)	実際に消費者トラブルに巻き込まれた若者が、抱え込まず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。	・相談機関との連携 随時 ・神奈川県子ども・若者支援連携会議 全体会議 年1回 地域ブロック会議 年5回(各ブロック1回)	消費生活課
			A0018	インターネット被害未然防止教材の提供					●							インターネットを介して発生する様々な消費者被害に対応するため、啓発用の動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供する。	方法 ホームページ掲載	インターネットに係る消費者被害、トラブルの未然防止を図るため、引き続き、幅広い県民を対象に、被害事例や対処方法について啓発を行う必要がある。	・随時	消費生活課
			A0019	関東甲信越ブロック共同キャンペーン	●	●										高齢者・若者の消費者被害を未然に防止するため、啓発ポスター等を掲示するなど、共同キャンペーンを実施する。	期間 9月13日～30日 場所 県民センター1階ロビー 内容 消費者被害の未然防止に向けたポスターやパネルの展示	高齢者悪質商法被害防止に向け、引き続き、関東甲信越ブロックで足並みを揃えた啓発を行う必要がある。	・年1回	消費生活課
			A0020	障がい者向け消費者研修			●						●			主に軽度の知的障がい者（意思能力・行為能力）をターゲットとし、教材や体験の場を提供する等の啓発を実施することで、障がい者、その支援者、周囲の相互理解の促進を図る。	実施回数 9回 参加者 延べ206名 開催場所 県内の就労移行支援事業所等 内容 知的障がい者向けに体験型研修を実施した。	障がい者を対象とした体験型研修のスキルを有する講師を、県で確保する必要がある。	・年10回	消費生活課
			A0021	消費者月間及びかながわ消費者週間における啓発												消費者月間及びかながわ消費者週間において、消費者団体やNPO等が取り組んでいる消費者教育について、SNSを活用して広く県民に情報提供を行う。	「SNS投稿数」 消費者月間（令和6年5月1日～31日）10回 かながわ消費者週間（令和6年10月12日～18日）9回	多くの方に、消費者団体やNPO法人等が取り組んでいる消費者教育について情報提供が行えるよう、引き続き、SNSを通じた啓発を行うしていく必要がある。	・消費者 月間 5月 ・かながわ消費者週間 10月第2土曜日から1週間	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの未然防止	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国に ながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・ 専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
			A0022	高齢者に対する注意喚起	●								●			消費者トラブルについて、あらゆる機会を通じて、高齢者に対し時勢に応じた注意喚起を実施するとともに、幅広い世代に被害防止対策を周知することにより、身近な高齢者への注意喚起を促し、社会全体で被害を防止する機運を醸成する。	「悪質な訪問販売に関する注意喚起」 内容 消費生活課と連携して作成したチラシ・ステッカー（各27,000枚）を活用した注意喚起を実施 「さまざまな機関と連携した特殊詐欺被害防止対策の周知」 連携先 高齢者と関わりのある行政機関、病院、介護事業者	より多くの高齢者に注意喚起を実施するため、様々な広報媒体を用いて、継続的に情報発信を行う必要がある。	・随時	生活安全総務課 （県警本部）
	B 詐欺的被害の未然防止		B0001	県警本部・警察署への情報提供・情報共有												県警察から、相談情報の提供依頼があった場合は、速やかに情報提供することで被害の拡大防止を図る。	「県警察捜査照会への回答」 情報提供 1件	悪質な事業者による消費者トラブルをなくすため、依頼があった場合は、速やかに情報提供する必要がある。	・情報提供（県警察捜査照会への回答） 随時	消費生活課
			B0002	県警との連携による消費者被害未然防止	●								●			県警察と連携し、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する。	「タオルハンカチ及び注意喚起カードの作成・配布」 40,000個作成 （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	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、引き続き、関係機関・団体とも連携した啓発を行っていく必要がある。 また、啓発物品の数量や内容について、関係機関の意向を確認しながら、より効果的なものとなるよう、検討を行う必要がある。	・随時	消費生活課
			B0003	県警と連携した特殊詐欺などの防止												防犯キャンペーンや各種媒体を用いた防犯意識の普及啓発などを実施する。	①「防犯キャンペーン」 3回 参加者5,500名 ②「防犯ボランティア等向け情報誌」 4回 計100,000部配布	幅広い世代を対象とした防犯意識の向上や防犯人材の発掘・育成を図るため、引き続き紙媒体やSNS等を活用した普及啓発に取り組むほか、民間の知見を生かした効果的な事業実施を試行していく必要がある。	・防犯キャンペーン 年3回実施 ・防犯ボランティア等向け情報誌 年4回配布	くらし安全交通課
			B0004	特殊詐欺被害防止対策の普及啓発												幅広い世代の意識向上を図るとともに、若者の特殊詐欺への加担を防止するため、新たな啓発動画の放映など、防犯キャンペーン等に併せて集中的な広報活動を実施する。 令和5年度実施の特殊詐欺被害防止絵本コンクールで選出された最優秀作品を印刷製本し、県内小学校の新入生等に配布する。	①「防犯キャンペーンに合わせた啓発」 チラシ・ポスターの掲示及び配布 計5,166枚 ②「特殊詐欺被害防止対策動画の放映」 ・特殊詐欺対策 車内ビジョン広告放映 計6か月間 駅構内ポスター掲示 計6週間 デジタルサイネージ放映 計7週間 インストリーム広告表示 計5か月 リスティング広告表示 計5か月 ・SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺対策 車内ビジョン広告放映 計6か月間 駅構内ポスター掲示 計6週間 デジタルサイネージ放映 計7週間 インストリーム広告表示 計6か月 リスティング広告表示 計7か月 ③「特殊詐欺被害防止絵本の配布及びアニメーション化」 中とじ版 76,000冊、ハードカバー版 1,500冊 アニメーション版 かなチャンTVにて公開中	依然として特殊詐欺被害件数は高水準を維持していることから、新たな媒体の開拓を含む、幅広い世代への周知にむけた効果的な広報啓発方法を、引き続き模索していく必要がある。	・防犯キャンペーン等に併せた集中的な広報活動 随時 ・特殊詐欺被害防止絵本コンクール最優秀作品を県内小学校の新入生等に配布	くらし安全交通課
			B0005	被害の未然防止対策の強化	●	●	●	●	●				●			特殊詐欺対策として、金融機関やコンビニエンスストア等の事業者と連携し、窓口等における顧客への声掛けによる未然防止対策を推進する。 また、あらゆる機会を通じて特殊詐欺の最新の手法や実態等に関する広報啓発活動を実施するとともに、迷惑電話防止機能を有する機器の普及促進、国際電話不取扱受付センターの周知等の固定電話対策を推進する。	「さまざまな機関と連携した声掛け」 連携先 金融機関、コンビニエンスストア等 場所 各機関の窓口等 「SNS等を活用したタイムリーな情報発信」 特殊詐欺等の手口、だましの電話の入電状況 「迷惑電話防止機能付き機器の無償配布」 配布数 2,000台（令和6年度中） 連携先 神奈川県防犯協会連合会 「国際電話不取扱受付センターへの申込み促進を図るキャンペーン」 日時 令和7年2月14日 実施場所 神奈川県運転免許センター その他、県内各所で実施	昨今、特殊詐欺と思われる不審電話の多くが海外からの着信であることから、国際電話不取扱受付センターへの申し込み促進を強化する。	・随時	生活安全総務課 （県警本部）
			B0006	ヤミ金融被害の防止							●	●				ヤミ金融の被害防止のため、県ホームページでの情報提供や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による広報の実施、川崎競馬場ドリームビジョンでの広報の実施等での啓発活動を実施する。 また、神奈川県ヤミ金融対策連絡会議（財務省関東財務局横浜財務事務所、神奈川県警察本部、神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会、日本貸金業協会神奈川県支部及び県により構成）として「ヤミ金融被害防止普及啓発チラシ」を作成し、県とイオン株式会社並びに株式会社イトーヨーカ堂との包括協定に基づき、県内イオン24店舗並びにイトーヨーカドー26店舗においてチラシを配布し、県民に対し広く啓発活動を行う。	「若者向けヤミ金融被害防止啓発リーフレット」 配布数21,470部 「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」 時期 上期（令和6年6月17日～23日）下期（令和6年11月4日～10日） 内容 ホームページで啓発チラシ等を配布 「地域コミュニティ紙への広告掲載による広報の実施」 内容 タウンニュースへの広告掲載 「川崎競馬場ドリームビジョンでの広報」 内容 ヤミ金融注意喚起スライドの放映 「県とイオン(株)並びに(株)イトーヨーカ堂との包括協定に基づく啓発活動」 時期 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン開催と合わせて実施 内容 神奈川県ヤミ金融対策連絡会議が作成した「ヤミ金融被害防止普及啓発チラシ」を配付 場所 県内イオン25店舗、イトーヨーカドー24店舗	ヤミ金融被害の問題は、詐欺や多重債務といった問題と密接に関連しており、その根本には金融リテラシー（教育）の問題がある。 これら詐欺、多重債務、教育といった隣接分野では、消費者施策推進指針に基づき、被害防止や事後救済のための様々な取組が総合的に行われているところである。 しかし、一方で「ヤミ金融」に関することだけが外出されて、金融課で所管しているため上記のような総合的な対策から外れている。 金融課でも、「事業実績」欄に記載したような事業を実施しているが、ほとんどが一般県民向けの浅い広報であり、ヤミ金融被害防止のための推進体制について検討していく必要がある。	・県ホームページ 随時 ・一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーンへの参加 年2回 ・若年者 向けリーフレット配布 83,000人 ・地域コミュニティ紙への広告掲載 年1回 ・川崎競馬場ビジョン等における啓発動画の放映・配信、X(旧Twitter)投稿 随時 ・ヤミ金融被害防止普及啓発チラシ印刷 17,000部	金融課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの未然防止	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
		C 消費者のトラブル遭遇時の行動喚起	C0001	高齢者に向けた消費者ホットラインの周知	●								●			消費者トラブルに巻き込まれ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。	「不織布エコバッグ」 3,000個作成 (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	消費者ホットラインを高齢者に向けて周知を図るため、引き続き、啓発グッズを作成し、出前講座等を通じて、配布していく必要がある。	・随時	消費生活課
			C0002	多言語による消費生活相談窓口案内				●								多言語版の消費生活相談窓口案内リーフレットや、訪日外国人向け相談窓口を紹介するホームページにより、外国人の消費者トラブルの未然防止を図る。 場所 情報コーナー 「ホームページ掲載」 内容 Information in foreign Language - 外国語による情報に掲載し、消費生活相談窓口の案内を行った。	「パンフレットの配架」 対応言語 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語 場所 情報コーナー 「ホームページ掲載」 内容 Information in foreign Language - 外国語による情報に掲載し、消費生活相談窓口の案内を行った。	県内の外国籍県民の数は増加しており、トラブルの増加が懸念されるため、引き続き多言語による消費生活相談窓口の案内を行うと共に、多言語による消費生活相談窓口の認知度が上がるよう取り組んでいく必要がある。	・通年	消費生活課
			C0003	訪日観光客に向けた消費者ホットラインの周知				●								国民生活センターが開設している、訪日観光客向けの消費者相談窓口（訪日観光客消費者ホットライン）を紹介する。	「ホームページ掲載」 場所 消費生活課ホームページ「消費生活関連リンク」 内容 訪日観光客消費者ホットラインのホームページを紹介した	県内の訪日観光客数は増加しており、トラブルの増加が懸念されるため、訪日観光客消費者ホットラインの周知を行っていく必要がある。	・県ホームページ 通年	消費生活課
			C0004	消費生活相談窓口の周知												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。	「クリアファイル等の啓発物品配布」 (主な配布先) 県内市町村に所在している高等学校、中等教育学校、特別支援学校等	消費者ホットライン188は未だ一般的な認知度は低いため、向上させるよう取り組む必要がある。また、その啓発方法や手段については今後どのように取り組んでいくべきか改めて検討する必要がある。	・県ホームページ等 随時	消費生活課
		D 金融経済教育の情報提供・学習支援	D0001	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する。	「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」 開催日 令和6年11月20日 場所 川崎市総合福祉センター（エポックなかはら） 参加者数 411名	金融広報アドバイザー派遣事業が、令和7年度より、金融広報中央委員会の業務を引き継ぐ金融経済教育推進機構の直轄事業となったため、「くらしの経済講演会」について、金融経済教育の推進に向け、引き続き、市町村と連携して実施する必要がある。	・随時	消費生活課
			D0002	県立高等学校・中等教育学校におけるシチズンシップ教育		●					●					シチズンシップ教育の3領域のうち「経済に関する教育」の一環として消費者教育に取り組む。	場所 各県立高等学校・中等教育学校 内容 シチズンシップ教育の3領域のうち「経済に関する教育」の一環として外部機関と連携し、消費者教育に取り組んだ。	社会に出る直前の高校生が将来にわたって自立した消費者としてより適切な判断ができるよう、外部機関と連携して実務経験者の専門的な知識や経験を活用した授業を実施する必要がある。	・通年	高校教育課
	イ 消費者トラブルの未然防止に向けた環境整備	E 消費生活に関する情報の収集	E0001	PI0-NET等による消費生活相談情報の収集・分析と提供												PI0-NETにより収集した相談情報を分析し、「消費生活相談概要」などにより県民、市町村等に情報提供する。また、市町村から緊急通報を収集し、関係機関で共有する。	「消費生活相談警戒情報」 提供回数 62件 「消費生活相談概要」 公表 令和6年7月 「屋根や給湯器などの点検商法のトラブルに注意！」 公表 令和7年1月 内容 啓発チラシ配布（約25,000部） 「相談統計速報」 回数 月1回(計12回) 「緊急通報」 件数 13件	提供すべき情報を見逃さないよう常にアンテナを高く張っており、市町村に適切なタイミングで情報提供ができるように努める必要がある。	・消費生活相談概要 公表（令和7年7月頃） ・消費者トピック 公表（令和8年1月頃） ・相談統計速報 月1回 ・緊急通報 随時	消費生活課
			E0002	消費生活eモニターアンケート												消費生活に関する県民の意識を把握するため、インターネットを利用して調査を実施する。	テーマ「消費生活に関する普及・啓発活動について」 期間 令和6年10月25日～11月4日 回答者 290名（対象者359名） テーマ「消費生活と消費者行政について」 期間 令和7年3月7日～16日 回答者 260名（対象者359名）	回答者が特定の者に偏ることに加え若年層のモニター員が少数のため、より幅広く意見等のモニタリングを行うことができるよう、アンケートの手法を含め検討する必要がある。	・年2回	消費生活課
			F2501	高齢者等見守りネットワーク構築に係る支援	●		●						●			関係機関と連携し、高齢者、障がい者等を見守る消費者安全確保地域協議会の設置へ向けた市町村支援として、消費者庁が令和5年度に実施した「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」を参考にした伴走支援や福祉部門等との調整を行う。	※新規事業のため実績なし		・研修会の実施 年2回 ・ヒアリング 年10回	消費生活課
		F 見守り活動等を通じた消費者トラブルの未然防止の普及	F0002	民生委員・児童委員による地域の見守り	●								●			一人暮らし高齢者世帯など地域住民に対して相談・支援活動を行う民生委員・児童委員の活動を支援する。	「民生委員・児童委員の活動への支援」 定数 4,075人 相談・支援件数 〇件（5月末に取りまとめ予定） 活動日数 延べ〇日（5月末に取りまとめ予定） 「委員の資質向上のための研修の実施」 研修受講者（一部申込者） 316名 実施回数 5回 「県民生委員児童委員協議会への支援」 内容 民生委員の活動や研修に要する費用の補助	集合研修を実施し、民生委員・児童委員に対する十分な効果があったが、次年度以降も研修テーマを工夫するなど、効果的な研修を実施する必要がある。	・民生委員・児童委員研修 計11回（新任研修 5回、会長部長研修 4回、テーマ別研修 2回）	地域福祉課
			F0003	老人クラブによる高齢者の見守り	●											在宅の一人暮らしの高齢者等を訪問する友愛訪問活動、友愛サロンでの支え合い活動を支援する。	「友愛在宅訪問チーム」 440チーム 「友愛サロン」 30市町村	地域での支え合い活動の担い手として、老人クラブの存在が重要性を増していることから、今後さらなる活性化を図る必要がある。	・友愛チームへの補助金の交付	高齢福祉課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの対策	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
			F0004	市町村による福祉サービスの提供に際しての高齢者の見守り	●											集合住宅等に生活援助員を派遣し、生活指導や相談等と併せて安否確認を実施する。 加えて、配食サービスを行う際に、高齢者の状況を定期的に把握し、見守りを実施する。	「生活援助員派遣」 実施市町村数 4市町村 内容 集合住宅等に生活援助員を派遣し、生活指導や相談等と併せて安否確認や家事援助を実施した。 「配食サービス」 実施市町村数 10市町村 内容 配食サービスを行う際に、高齢者の状況を定期的に把握し、見守りを実施した。	・実施する市町村数が少ないこと ・前年度と比べて実施市町村数が減少したこと	・市町村への地域支援事業交付金を活用した支援	高齢福祉課
			F0005	成年後見制度の利用支援	●		●									判断能力が十分でない高齢者や障がい者等が、地域で安心して自立した生活を送るために、「かながわ成年後見推進センター」を拠点に成年後見制度の利用を支援する。	「成年後見制度の一般相談」 件数 延べ687件 「市町村向け研修」 参加者 99名 「地域連携ネットワークフォーラム」 参加者 206名 「市町村社会福祉協議会等の法人後見担当者研修」 参加者 延べ383名 「意思決定支援研修」 回数 1回 「出張説明会及び相談会」 回数 2回 「市民後見人の養成講座」 回数 2回	成年後見制度の利用者は年々増加しており、各市町村において地域の利用支援の中核となる機関の設置や法人後見、市民後見の担い手の養成が進むよう、引き続き支援を行う必要がある。	・随時	地域福祉課
			F0006	事業者への理解促進												障がいについての正しい理解を促進するため、障がい者への接客対応が求められる企業等の社員研修の場に、障がい者などを講師として派遣するなど、研修をコーディネートする。また、企業等において障がい者に対する取組の中心的な役割を担う人を「心のバリアフリー推進員」として養成する心のバリアフリー推進員養成研修を実施する。	障害者理解促進研修コーディネート事業 ・講師派遣：8回 「心のバリアフリー推進員養成研修」 回数 4回 修了者 32名	養成研修修了者については、令和5年度よりも増加したが、周知先を工夫する等、修了者をさらに増やす取組を継続したい。また、養成研修修了者が、各企業等において、障がい理解等の職員研修を実施できるようにしていく必要がある。	・講師派遣 随時 ・心のバリアフリー推進員養成研修 4回	障害福祉課
		G 消費者教育の担い手の育成・活動の支援	G0001	消費者教育教員研修		●					●					教員等を対象に、幅広い消費者問題に関する研修を実施する。	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	学校における消費者教育の推進を図るため、引き続き、教職員の指導力向上に向けた、研修を実施する必要がある。 また、研修の内容については、教職員の意向も確認しつつ、講義方法や内容などを見直し、より効果的なものとなるよう見直しを行う必要がある。	・7～8月頃実施	消費生活課
			G0002	消費生活相談員有資格者に向けての担い手育成研修												消費生活相談員有資格者を対象に、消費者問題に関する講座の実施に必要な知識や技能等を習得するための研修を実施する。	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	変化する社会状況に対応するため、引き続き必要に応じたテーマを設定し、研修を実施する必要がある。	・年1回	消費生活課
			G0003	消費者教育推進連携・協働事業ポータルサイトの運営												消費者教育の担い手と消費者の字びの場を結びつける消費者教育のポータルサイトを運営する。	随時更新	多くの方に利用していただけるよう、引き続き、内容の充実と見やすいサイトの構築を行っていく必要がある。	・随時	消費生活課
			G0004	消費者月間及びかながわ消費者週間における消費者団体等との連携												消費者月間及びかながわ消費者週間において、消費者団体やNPO等と連携し、啓発を行う。	「消費者月間」 期間 令和6年5月1日～31日 内容 消費者団体等と連携し、エシカルイベントを行った。 「かながわ消費者週間」 期間 令和6年10月12日～18日 内容 消費者団体等と連携し、エシカルイベントを行った。	消費者団体やNPO等の活動内容をより効果的に県民に啓発を行うため、適切な広報手法を検討する必要がある。	・消費者月間 5月 ・かながわ消費者週間 10月第2土曜日から	消費生活課
			G0005	消費者団体やNPO等による消費者教育に関する取組の支援												消費者団体やNPO等が取り組んでいる消費者教育について、SNSを活用して広く県民に情報提供を行う。	消費者団体やNPO等の活動内容に係るSNS投稿 SNS投稿：37回	消費者団体やNPO等が取り組んでいる消費者教育について、広く普及啓発を行うため、引き続き、SNSを活用した情報発信を行っていく必要がある。	・随時	消費生活課
ウ 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進	H エシカル消費の普及	H エシカル消費の普及	H0001	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図る。	「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！おいしく使える冷凍保存術」 10,000部作製、7,800部配布 （配布先） 市町村	「エシカル消費」の認知度を向上させるため、引き続き、SNS等を活用したエシカル消費の啓発を行っていく必要がある。	・随時	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの対策	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
			H0002	リユース・リサイクル関連の取組												県が認定するリサイクル製品について、県民への周知を図る。 また、リユースショップの認証（更新）により、リユース（再使用）の促進を図る。	「新たな認定」 2製品 「県ホームページによる情報発信」	リユースショップの認定・周知により、3Rで優先すべきリユースを促進するとともに、県が認定するリサイクル製品の認知度向上や登録製品数の増加が必要である。	・随時	資源循環推進課
			H0003	ワンウェイプラ削減関連の取組												「神奈川県ワンウェイプラ削減実行委員会」を通じ、ワンウェイプラ削減を進めていく。 また、ワンウェイプラの削減に取り組む事業者を支援する。	「神奈川県ワンウェイプラ削減オンラインフォーラム」 回数 1回 開催日 令和7年1月 内容 サークュアエコノミーの実現に向け、プラスチック資源循環などの具体的な取組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。	ワンウェイプラ削減を含めたプラスチック資源循環が広く取られるよう、引き続き普及啓発及び事業者等の間の連携支援が必要である。	・ワンウェイプラ削減に係る情報発信 随時 ・ワンウェイプラ削減オンラインフォーラム 年1回（1月頃）	資源循環推進課
			H0004	食品ロス関連の取組												神奈川県食品ロス削減推進計画に基づき、食品ロスの削減に向けて、事業者や事業者団体への普及啓発を図る。	「県ホームページ等による情報提供」 「施設見学会」 回数 1回 開催日 令和6年12月 内容 食品廃棄物の資源循環促進のための見学	引き続き食品ロスの削減に向け、普及啓発等の取組を行うことで、食品ロス削減に向けた機運を高めていく必要がある。	・随時	資源循環推進課
基本方向2 消費者トラブルへの対応と被害の救済 （消費者トラブルをなくすための取組）	ア かながわ中央消費生活センターにおける相談対応	I 消費生活相談の実施	I0001	消費生活相談												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。 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。	「電話相談」 相談時間 平日 9:30～17:00 土曜日 9:30～16:30 相談件数 10,856件(令和7年4月30日時点) (内訳)苦情相談 9,870件 問合せ 986件 「メール相談」 相談件数 426件	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。	・電話相談・対面相談・メール相談 通年 ・各種啓発物への案内掲載 随時	消費生活課
			I0002	関東甲信越ブロック共同キャンペーンによる高齢者・若者被害特別相談	●	●										消費者被害の救済と未然防止を図ることを目的に、関東甲信越ブロック共同キャンペーンの一環として、高齢者被害特別相談、若者被害特別相談を実施する。	「高齢者のための消費生活相談」 期間 令和6年9月24日～26日 相談件数 55件 「若者のための消費生活相談」 期間 令和7年1月20日、21日 相談件数 13件	今後も複数の広報媒体を活用するとともに、高齢者や若者が興味を引く広報物の作成に努める必要がある。	・高齢者 被害特別相談 年1回（3日間） ・若者 被害特別相談 年1回（2日間）	消費生活課
			I0003	遠隔手話通訳サービスを利用した相談			●									タブレット端末等によるテレビ電話機能を活用し、来所された聴覚障がい者と相談員とのコミュニケーションを支援する。	「遠隔手話通訳サービスによる相談対応」 相談時間 火曜～金曜(祝休日及び年末年始を除く) 9:30～16:30 相談件数 0件（見込み）	サービスが必要な相談者に認知されるよう、引き続き周知を図るとともに、利用希望があった際に誰でも対応ができるよう、日頃から接続方法の確認をしておく必要がある。	・随時	消費生活課
			I2504	ワンストップ弁護士相談												法的な支援が必要な相談者を、消費者問題に詳しい弁護士に直接つなぐ、ワンストップの無料弁護士相談を実施する。	※令和7年度開始事業のため実績なし		・年24～30回	消費生活課
			I0005	多言語支援センターとの連携				●								日本語に不慣れな外国籍県民の方などに対する消費生活相談に適切に対応するため、多言語支援センターとの連携を推進する。	「多言語支援センターとの情報交換会」 実施回数 3回 内容 相談のロールプレイの実施、消費生活相談に関する研修等 「多言語支援センターと連携した消費生活相談」件数 34件	よりスムーズな消費生活相談の利用を進めるため、相互の要望等を共有し、連携を強化する必要がある。	・随時	消費生活課
		J あらゆる消費生活相談に対応できる人材の育成	J0001	相談対応チーム制による相談対応力向上の取組												職員と相談員で構成する相談対応チームにより、チームリーダーを中心に新人相談員の支援、情報交換、困難事案についての検討等を行い、複雑化・高度化する相談への対応力向上を図る。	「リーダーミーティング」 週1回 「チームミーティング」 週1回	相談情報の共有を図り、相談処理方針の統一性を確保するとともに、日々のミーティング情報を蓄積することで、引き続き相談対応力の向上に努める必要がある。	・随時	消費生活課
			J0002	契約弱者に配慮した相談対応研修	●	●	●	●								高齢者、障がい者等の特性に配慮した相談対応を図るため、福祉関係機関等と連携した研修を実施する。また、消費生活出前講座の講師となる相談員等に対する研修を実施する。	「福祉関係機関等と連携した相談員等レベルアップ研修」 回数 1回 参加者 99名	前年度までに実施した研修内容を鑑み、より適切なテーマを選定することで、契約弱者に配慮した相談対応力の向上を図る必要がある。	・年2回	消費生活課
			J0003	生活再建支援相談対応研修												多重債務者問題の背景や債務整理等の基礎的・発展的知識を学ぶことで、相談窓口の強化を図り、より適切な相談窓口につなげることができる人材を育成するため、研修会を実施する。	「生活再建支援相談研修」 回数 1回 開催方法 オンデマンド配信 参加者 95名参加	多重債務を抱える相談者からの相談に対し、どの相談員が対応しても適切な窓口につなげるよう、引き続き研修を通じて相談員の多重債務に関する知識を身に付ける必要がある。	・年1回	消費生活課
			J0004	県相談員へのモニタリング実施による資質向上の取組												相談員に対し、外部の専門機関が相談対応研修を行い、モニタリングを実施した上で、県消費生活センターの課題等を県に報告する。また、チームリーダーのスキルアップを目的とした研修を実施する。	「モニタリング」 実施期間 4日 対象者 18名 「チームリーダー研修」 実施期間 1日 参加者 職員3名、相談員4名	相談時の電話対応に関して、第三者からフィードバックしてもらう機会をつくることで、引き続き相談対応力の水準向上に努めていく必要がある。	・年1回	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの対策	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
			J0005	消費生活相談員等の国民生活センター等への研修派遣												職員・相談員の専門知識習得を図るため、国民生活センター等が実施する研修会に派遣する。	「国民生活センター等研修派遣」 回数 19回 参加者 延べ40名	引き続き、相談員等が専門性向上に必要な講座を受講できるよう配慮していく必要がある。	・年19回（延べ40人）	消費生活課
			J0091	相談事例の法的解説資料の作成												県内の新手、悪質な相談等について、弁護士による解説資料を作成し、消費生活相談に活用する。	「相談事例の法的解説資料」 提供数 1回 内容 消費者契約法の平均的損害（同法第9条）及び不当条項（同法第10条）の解説～判例を交えて～	法改正や新たな判例がない場合において、既存の知識の中で、時事的な問題に対応できるよう、適切なテーマを設定する必要がある。	・年1回	消費生活課
			J0092	消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修（県分）												相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口に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。	「消費生活行政担当職員向け研修」 開催方法 オンデマンド配信 開催数 3回 参加者 延べ14名 「人材育成研修」 開催方法 オンデマンド配信 開催数 8回 参加者数 延べ165名（県分）	より多くの方が受講できるよう、配信期間の延長を検討していく必要がある。	・相談員等への人材育成研修 年8回 ・職員への研修 年9回	消費生活課
			J0093	新規課題対応研修（県分）												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。	「新規課題対応研修」 開催方法 オンデマンド配信 開催数 6回 参加者 延べ116名	引き続き、相談員のニーズや法改正、社会状況に応じたテーマを設定していく必要がある。 また、より多くの相談員等が受講できるよう、配信期間の延長を検討していく必要がある。	・年6回	消費生活課
			J0094	専門性向上の取組												消費生活相談の専門性向上のための検討を行い、実施結果について市町村へ共有する。	【検討テーマ】 テーマ数 4テーマ 「食品表示に関するルール等について」 「美容医療について」 「旅行取引に関すること」 「地域包括支援センターの業務内容」	世相に応じたテーマ、市町村の実務に還元できるテーマ選定すること、研修事業とのすみ分けを考慮する必要がある。また、作成したレポートについて市町村が活用できるように積極的に案内をする必要がある。	・報告書 作成・共有 4テーマ	消費生活課
	K 専門的な知見の収集・相談の実施		K0001	多重債務相談												多重債務者等生活再建が必要な人を支援するため、専門の窓口や福祉等の関係機関と連携し多重債務相談を実施する。	「多重債務者特別相談会」 開催数 11回 参加者 29名	多重債務相談の専門窓口や福祉等の関係機関と連携し、引き続き多重債務者特別相談会を実施するとともに、多重債務を抱え、支援が必要な方に対して有効な広報手段を考える必要がある。	・年13回（県3回・市町10回）	消費生活課
			K0002	神奈川県多重債務者対策協議会												多重債務者問題に係る喫緊の課題について、協議・検討をすることを目的に設置している。 令和3年度以降は、法改正等必要に応じて開催することとし、引き続き構成団体とは活動実績や取組等の情報共有を実施する。	「多重債務者対策協議会」 開催回数 1回 内容 神奈川県弁護士会、県警等の各構成団体における取組等を情報共有した	多重債務に係る情報に関して、必要に応じて関係機関、団体と情報共有するなど、引き続き、連携を図る必要がある。	・年1回	消費生活課
			K0095	専門家による法律・技術・精神保健福祉分野の助言（県分）												消費生活相談に適切に対応するため、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。 消費生活相談における対応困難事案について、相談員が精神保健福祉士に相談し助言を得る。	「法律相談（面接）」 36回 127件 「法律相談（文書）」 27件 「技術相談」 8件 「精神保健福祉相談」 12回 42件	法律相談については、時事的な相談に迅速に対応できるよう、場合によっては一括で相談する等、工夫を図っていきたい。 技術相談、精神保健福祉相談については、利用者数を増やすため、引き続き周知と呼びかけをする必要がある。	・法律相談（面接）36回 ・法律相談（文書）随時 ・技術相談 随時 ・精神保健福祉士相談 12回	消費生活課
	イ 消費者被害の救済	L 消費者被害救済委員会による被害の救済	L0001	被害救済委員会												消費者から知事への被害救済の申出により、知事から付託された消費者被害に係る紛争について迅速な処理を行うため消費者被害救済委員会を開催する。	「被害救済委員会」 開催数 1回 「部会」 開催数 0回	消費者被害救済検討チームを通じての情報収集、相談担当者会議等各種会議の場等を通じ、より積極的に救済委員会への付託事案確保に努める必要がある。	・随時	消費生活課
			L0002	被害救済検討チーム												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への付託及び適格消費者団体への情報提供を検討する。	「消費者被害救済検討チーム」 開催時期 案件に応じて随時開催 回数 5回 検討案件 18件 「適格消費者団体との意見交換会」 回数 1回	消費者被害救済委員会への付託候補事案の掘り起しや、適格消費者団体による差止請求の実現につながるよう、より積極的な検討や情報提供を行っていく必要がある	・随時	消費生活課
		M さまざまな相談機関等との連携による被害の救済	M0001	相談機関連携推進研修・意見交換会												相談機関の取組状況、取扱案件などの紹介や相談機関が抱える紛争事例等について意見交換を行い、積極的な連携推進を図る。	「相談機関連携推進研修」 開催方法 オンデマンド配信 参加者 延べ74名 「相談機関連携推進意見交換会」 開催方法 ZOOMによるオンライン開催 参加自治体 7自治体	効果的な連携推進の機会とするため、引き続き相談状況に照らし、適切な研修・意見交換会の実施依頼先を選定する必要がある。	・年1回	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの対応	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
	ウ その他の被害への対応	N 公益通報受付体制の整備	N0001	公益通報受付体制の整備												外部の労働者等からの公益通報を県が受けた際の手続きについて、県職員への周知・研修を強化するとともに、公益通報者に対し、制度と県の受付体制をウェブサイト上でわかりやすく解説することで、公益通報者保護制度の適切な利用を促進し、公益通報者の着実な保護を図る。	「公益通報者保護制度研修」 内容 研修資料を作成し、県庁内で制度の周知等を実施。 参加者 32名	庁内の職員に、制度や対応方法等が浸透しきっていないため、制度の周知や研修を引き続き行っていく必要がある。	・随時	消費生活課
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 (健全な事業者運営を促進するための取組)	ア 不当な行為を行う事業者への指導等による取引の適正化	0 不当な行為を行う事業者への法令に基づく指導等の実施	00001	特定商取引法等に係る悪質な事業者への指導・処分												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・県消費生活条例に係る処分・指導」 処分件数 2件 指導件数 41件	依然として特定商取引法や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。	・随時	消費生活課
			00002	特定商取引法第60条に基づく申出・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る。	「悪質商法目安箱」 受付件数 114件 「特定商取引法第60条に基づく申出」 受付件数 1件	昨年度、「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、事業者指導等に情報を活用していく必要がある。	・随時	消費生活課
		P 悪質な事業者への指導・処分にあたっての連携の推進	P0001	近隣都県・政令市・県警察との連携												五都県合同による悪質事業者対策会議（課長会議・担当者会議）を開催し、合同指導等を実施する。また、政令市及び県警察との消費者被害拡大防止連絡会議を開催する。	「悪質事業者対策会議」 開催回数 1回 「担当者会議（特商法関係）」 開催回数 6回 「担当者会議（景品表示法関係）」 開催回数 4回 「消費者被害拡大防止連絡会議」 開催回数 4回（うち3回は書面開催）	不当な取引行為を行う事業者の中には、広域的に活動している者も多く存在することから、近隣都県等と積極的に連携し、効果的な指導等を行っていく必要がある。	・悪質事業者対策会議（課長会議）年1回 ・悪質事業者対策会議（担当者会議）年10回 ・消費者 被害拡大防止連絡会議 年4回	消費生活課
	イ 消費者から信頼される事業者活動の促進	Q 消費者から信頼される事業者活動の促進	Q0001	事業者向け情報提供												消費者から信頼される事業者活動促進のため、事業者団体と連携し、事業者を対象としたコンプライアンス意識向上のための研修や、消費者への適切かつ迅速な情報提供を促すための研修のほか、事業者団体との連携により、消費生活行政に係る情報提供等を行う。	「景品表示法研修資料の掲載及び関係団体への周知」 場所 生活衛生課ホームページ 関係団体 消費生活協同組合等 回数 8回 参加者 231名 関係団体 神奈川県新聞販売組合及び京浜新聞販売、かながわ住まいまちづくり協会、神奈川県ケーブルテレビ協議会（2回）、日本損害保険協会神奈川損保会、神奈川県商工会議所連合会、神奈川県商工会連合会、神奈川県中小企業団体中央会	引き続き、オンラインも活用しながら、事業者に対して消費生活行政に係る情報提供等を行っていく必要がある。	・事業者向け動画及びリーフレット「正しい訪問販売の知識」ホームページ公開 通年 ・事業者指導の状況 に関する情報提供 随時 ※対象は経済団体等	消費生活課
			Q0002	「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」宣言団体等との取組												「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。	「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及び京浜新聞販売組合、かながわ住まいまちづくり協会、神奈川県ケーブルテレビ協議会（2回）、日本損害保険協会神奈川損保会 「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、社会福祉協議会、消費生活協同組合、出前講座等 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」	啓発ツールの共同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古情相談件数、特に宣言団体に関係する商品・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き、ともに適正な勧誘の実現に向け活動できる団体に対し、新規加入への働き掛けを行っていく必要がある。	・新たな宣言団体の加入に向けた検討及び調整 ・宣言団体の加入事業者に対する研修等（再掲） ・啓発チラシ等の作成（県警と連名で作成）、県警及び宣言団体等を通じて配布 ・啓発グッズの作成	消費生活課
			Q0003	事業者団体との連携												事業者団体の懇談会、意見交換会等に消費生活相談員や職員が参加し、消費者保護の観点から事業者との連携を推進する。	「意見交換会の出席」 主催 生命保険会社の業界団体 内容 苦情相談事例などの共有を行った。	引き続き事業者団体などの意見交換会に参加することで、連携を促進する必要がある。	・随時	消費生活課
	R 法令に基づく健全な事業者運営の指導		R0001	消費生活協同組合の適正運営の指導												県内消費生活協同組合の運営、会計状況を検査し、店舗や施設の運営状況を把握することで、組合の適正運営を指導する。	「立入検査」 6組合 「巡回指導調査」 3組合	引き続き、検査・調査を実施した組合の状況を精査し、消費生活協同組合法や各組合の定款に則った運営とするよう、適切に指導を行っていく必要がある。	・立入検査（公認会計士帯同）7組合 ・巡回 指導調査 随時	消費生活課
			R0002	前払式特定取引業者に対する立入検査												前払式特定取引業者に対し、経営状況、財務状況や前受金の保全状況等を把握するため、立入検査を実施する。	「立入検査」 4事業者	事業者の経営状況、財務状況、前受金の保全状況を適切に把握するほか、消費者利益の保護のため、引き続き、国と連携し、事業者に対して適切な指導を行う必要がある。	・立入検査（公認会計士帯同）2法人	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの安全・安心に関する情報収集、提供	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国に ながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中高等学校	大学・ 専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
基本方向4 「オールかながわ」による消費者施策の推進 (消費者施策を幅広く展開するための取組)	ウ 商品やサービスの安全・安心の確保	S 商品やサービスの安全・安心に関する情報収集、提供	S0001	商品テスト分析												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する。 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う。	「商品テスト」 対象物 「鍋つかみ」 「商品テストコーディネート」 対象物 「車いす」	寄せられた相談内容を精査し、注意喚起の側面などから適時適切に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、商品テストのコーディネートを行っていく必要がある。	・商品テスト実施 年1回	消費生活課
			S0002	消費者安全法に基づく事業者調査												消費者被害の発生、拡大を防ぐため、消費者庁等と連携し、事業者に対し、消費者安全法に基づく報告徴収、立入調査を行う。	「報告徴収」「立入調査」 0件	今後も必要に応じて、報告徴収、立入検査を実施する必要がある。	・随時	消費生活課
			S0003	重大事故情報等の収集・提供												商品、サービスに係る事故等の情報をホームページ等により市町村や消費者に情報提供する。また、消費者安全法に基づき、消費生活相談窓口へ寄せられた重大事故情報等の国への通知を行う。	「重大事故情報等通知」 16件	引き続き、消費生活相談窓口へ寄せられた重大事故情報等について、迅速に消費者庁等に通知する必要がある。	・随時	消費生活課
			S0004	消費生活用製品安全法に基づく立入検査による指導												市町村と連携し、消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査を実施する。	「特定製品」 102件 「特定保守製品」 0件	引き続き、該当製品を取り扱っている事業者に対する検査を適切に実施する必要がある。	・随時	消費生活課
			S0005	生活関連商品の価格動向の調査と需給に関する緊急対策												国や知事が指定する物資等について、買占めや売り惜しみをしていると認められた場合には、国や関係機関と連携し、価格動向や供給の調査、売渡の指示・命令、立入検査等を行う。	「小売物価統計調査の掲載」 掲載場所 ホームページ	物価上昇が続いており、国の動向を引き続き把握しておく必要がある。	・随時	消費生活課
			T0001	景品表示法に係る事業者指導等												事業者による不当表示に対し指導等を実施する。	「景品表示法に基づく指導」 景品類 0件 表示 41件 うち食品表示関連13件	引き続き、「悪質商法目安箱」等に寄せられた情報を精査し、必要に応じて、不当表示を行っている事業者への指導等を行う必要がある。	・随時	消費生活課
			T0002	不当表示防止のための対策												景品表示法違反の根拠を得るため、違反の疑いがある商品に対し、外部機関による成分検査等を行う。	「成分検査」 0件	引き続き、必要に応じて検査の実施を検討する必要がある。	・随時	消費生活課
			T0003	食品表示の監視指導												食品営業施設への立入調査時に、アレルギー物質、食品添加物等の食品表示の監視指導を実施し、違反を発見した場合には適正表示を指導するなど必要な措置を行う。	「食品関係営業施設監視件数」 件数 16,054件 (令和6年度実績)	食品営業施設への立入調査時に、食品表示の監視指導を実施しており、適正表示の指導をしている。今後も監視指導を継続し、細かく指導すべき事業者がいた際に個別に指導する必要がある。	・(立入調査時)食品表示の監視指導 随時	生活衛生課
			T0004	栄養表示等の普及啓発												健康増進に資するよう制度の普及に努める。その上で、食品事業者が表示を行うに当たっての相談を行う。	「栄養表示等の相談」 実施件数 63件	引き続き、食品関連事業者に対し、法改正に伴う情報等の周知や、食品の適正表示についての啓発を実施していく必要がある。	・情報 提供 随時 ・相談 随時	健康増進課
			T0005	適正な食品表示のための啓発												食品表示について、食品関連事業者自らが責任と自覚をもって適正に行うよう、関係機関や団体と連携して啓発を図る。	「食品の適正表示推進講習会」 食品表示の適正化に役立つ情報をまとめ、講習会資料としてホームページに掲載した。	法改正等に伴う新たな情報を事業者に周知、啓発していくと同時に、現在の表示に関する法令の理解が不足している事業者に対して、継続的に啓発をする必要がある。	・食品関連事業者 向け食品表示 に関する関係法令の説明 随時 ・食品 衛生責任者講習 会	生活衛生課
			U0001	かながわ食育出前講座												「食品の栄養表示」等に関する出前講座を実施する。	「かながわ食育出前講座」 実施回数 0件	昨年度同様、実績回数も0件であったことから、取組全体の見直しも含め、今後の実施の在り方について検討する必要がある。	・年1～2回	健康増進課
			U0002	リスクコミュニケーションの推進												県民に食の安全・安心に関する情報提供、啓発活動、行政、食品関連事業者などとの意見交換やグループ討議等を行い、リスクコミュニケーションを推進する。	「食品安全リーフレットの作成、配布」 リーフレット かながわの食品衛生 for KIDS 作成部数 67,000部 配布先 県内の小学校を対象に配布 「食の安全・安心基礎講座」6回 「食品表示セミナー」 3回 「食の安全・安心キャラバン」 1回 「食の安全・安心ラボ」 2回	小学6年生に対しリーフレットを配布することで、学校や家庭において食中毒予防等の普及啓発を行った。引き続き効果的なリーフレットを配布する。 食品の製造現場において消費者に直接学んでいただく講座を増やしていく。	・食の安全・安心に関する県民向けの講座の実施 随時 ・食の安全・安心に関するリーフレットの作成、配布、ホームページ掲載	生活衛生課
			V0001	相談員実務研修												市町村において相談員として採用後概ね2年以内の者に対し、かながわ中央消費生活センターでの受入研修を実施する。	「消費生活相談員実務研修」 実施回数 3回 参加者 延べ13名 市町村数 9市	引き続き、相談員としての経験が浅い相談員に対して、継続的に研修を行い、習熟度に応じたテーマを設定していく必要がある。	・研修 1回	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの対応	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国につながる人	重点2関連事業	保育園・幼稚園	小中学校	大学・専修学校	地域	家庭	職場	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
			V0002	消費生活相談員有資格者名簿等による情報提供												消費生活相談員有資格者名簿を作成し、市町村へ情報提供する。	消費生活相談員有資格者名簿掲載者 102名 提供者数 26名 提供先 4市町（横浜市、逗子市、三浦市、愛川町） （名簿登載者数増加の取組） 消費生活相談員資格試験合格者に対し、県の名簿登載協力依頼に係るチラシの配付を、国民生活センターに依頼。	市町村に名簿を活用してもらうため、改めて活用方法などを周知する必要がある。	・随時	消費生活課
			V0091	相談事例の法的解説資料の提供												県内の新手、悪質な相談等について、弁護士による解説資料を作成し、市町村に提供する。（年1回）	「相談事例の法的解説資料」 提供数 1回 内容 消費者契約法の平均的損害（同法第9条）及び不当条項（同法第10条）の解説～判例を交えて～	法改正や新たな判例がない場合において、既存の知識の中で、時事的な問題に対応できるよう、適切なテーマを設定する必要がある。	・年1回	消費生活課
			V0092	消費生活相談員、行政職員に対する人材育成研修（市町村分）												相談員や相談員有資格者に対し、相談窓口で必要となる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。	「消費生活行政担当職員向け研修」 開催方法 オンデマンド配信 開催数 3回（8テーマ） 参加者 延べ97名※相談員含む 「人材育成研修」 開催方法 オンデマンド配信 開催数 8回 参加者数 延べ633名（市町村分・有資格者等を含む）	より多くの方が受講できるよう、配信期間の延長を検討していく必要がある。	・相談員等への人材育成研修 年8回 ・職員への研修 年9回	消費生活課
			V0093	新規課題対応研修（市町村分）												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。（6回）	「新規課題対応研修」 開催方法 オンデマンド配信 開催数 6回 参加者 延べ438名	引き続き、相談員のニーズや法改正、社会状況に応じたテーマを設定していく必要がある。 また、より多くの相談員等が受講できるよう、配信期間の延長を検討していく必要がある。	・年6回	消費生活課
			V0094	専門性向上の取組結果の提供												消費生活相談の専門性向上のための事例検討や学習を行い、取組の成果を市町村へ共有する。	【検討テーマ】 テーマ数 4テーマ 「食品表示に関するルール等について」 「美容医療について」 「旅行取引に関すること」 「地域包括支援センターの業務内容」	社会状況に応じたテーマ、市町村の実務に還元できるテーマ選定すること、研修事業とのすみ分けを考慮する必要がある。また、作成したレポートについて市町村が活用できるように積極的に案内をする必要がある。	・報告書 作成・共有 4テーマ	消費生活課
	W 市町村の実情に応じたサポート		W0001	市町村に対する啓発資料等の提供												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する。	啓発資料の市町村消費生活相談窓口等への提供 ・契約のさりふだ(高齢者編) 28,528部 ・契約のさりふだ(若者編) 5,533部 ・つくる たべる エシカル 293部 ・買い物か未来をつくる 未来をかえる 278部 ・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 7,800部	市町村の消費者窓口が、消費者教育の拠点としての役割を果たせるよう、引き続き、県が作成した啓発資料を市町村に提供していく必要がある。	・随時	消費生活課
			W0002	消費生活相談員等巡回訪問												市町村から依頼を受けて県の相談員等を派遣するなどし助言を行うとともに、定期的に市町村相談窓口を巡回することで、各市町村の取組状況や課題を直接確認し、情報共有を図ったうえで、必要な支援を行う。	「巡回訪問」 19件	市町村のニーズに対応するため、引き続き支援を行うとともに、訪問形式により効果的の支援ができるよう、実施方法について工夫を続ける必要がある。	・県内19市町	消費生活課
			W0003	指定消費生活相談員等による市町村支援												政令市を除く6地域に指定消費生活相談員を配置し、行政職員とともに市町村の職員及び相談員に対し、電話等により消費生活相談の処理方法等について助言する。	「指定消費生活相談員の指定」 10名 「ヘルプデスク対応」 34件 「市町村出張支援」 25件	市町村の担当者とのつながりをより深め、ヘルプデスクの更なる活用促進を図る必要がある。	・随時	消費生活課
			W0095	専門家による法律・技術・精神保健福祉分野の助言（市町村分）												消費生活相談に適切に対応するため、法律、技術分野など専門性の高い相談に対し、専門家から必要なアドバイスを受ける。 消費生活相談における対応困難事業について、相談員が精神保健福祉士に相談し助言を得る。	「法律相談(面接)」 件数 4件 「法律相談(文書)」 件数 1件 「技術相談」 件数 1回 「精神保健福祉相談」 件数 1件	市町村の消費生活センターからの利用を増やすため、引き続き周知する必要がある。	※実施回数については小柱Kの（県分）に含まれます。	消費生活課
	X 補助金の交付		X0001	消費者行政強化事業費補助金等の交付												市町村の消費生活相談体制整備や、市町村が実施する消費者行政推進のための取組等に対し、国の地方消費者行政強化交付金を活用し、補助金を交付する。	「推進事業費補助金」 補助率 対象事業経費の10/10 交付先 横浜市ほか12市町 「強化事業費補助金」 補助率 対象事業経費の10/10又は1/2 交付先 横浜市ほか14市町・団体	推進事業費については令和7年度に活用年限を迎えることから、各市町へ強化事業費の活用や自主財源の確保を促していく必要がある。	・県内9市町に対して推進事業費補助金を交付（補助率10/10） ・県内13市町に対して強化事業費補助金を交付（補助率10/10または1/2）	消費生活課

基本方向・大柱	ア 消費者トラブル	A 消費者トラブルの対応	事業番号	事業名	高齢者	若者	障がい者	外国に ながる人	重点2関連事業	保育園・幼 稚園	小中高等 学校	大学・ 専修学校	地域	家庭	職域	事業詳細	令和6年度事業実績	令和6年度事業の課題	令和7年度事業計画	担当課
	イ 関係団体や市町村との連携	Y 関係団体や市町村との情報共有・連携の充実	Y0001	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、差止請求事業に関する意見交換を行うとともに、交付金を活用した財政面での支援を行う。	「情報提供」 件数 1件 「適格消費者団体との意見交換会」 回数 1回 「補助金の交付」	適格消費者団体による差止請求による消費者被害の未然防止を図るため、引き続き情報提供等の連携のほか、団体による自主的な財政基盤を強化していくよう促す必要がある。	・情報 提供 随時 ・適格消費者団体との意見交換会 年1回 ・補助金の交付	消費生活課
			Y0002	消費生活相談担当者会議												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。	「消費生活相談担当者会議」 4地区回各4回、弁護士参加全体回4回 合計20回	参加者にも積極的な発言を求め、対面での会議と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。	・地区回 年16回（4地区で4回ずつ） ・弁護士が参加する全体回 年4回（合計20回）	消費生活課
			Y0003	市町村消費生活行政担当課長会議												県からの情報提供（県消費生活課の予算及び事業、相談情報等）、意見交換等を行う。	未実施 ※他会議（Y0002など）で情報提供を実施	県内の消費者施策推進のためには、市町村との連携が不可欠であるため、少なくとも年1回の実施を確保し続ける必要がある。	・会議開催 年1回	消費生活課
			Y0004	消費者問題懇談会												弁護士会と県・市町村との、消費者問題に係る懇談会を開催する。	「消費者問題懇談会」 回数 2回 参加 延べ31団体	より活発な意見交換ができるよう、調整を行っていく必要がある。	・懇談会開催 年2回	消費生活課

推進体制（他の分野の施策との連携）※事業計画策定時に未記載の計画を追記した上で改めて各課に確認

	概要	関係先担当課
環境基本計画	本県における環境政策を推進する上での基本的な計画として平成9年策定。現行の計画は平成28年度から令和7年度までが計画期間。 重点施策の目標の達成状況、他の施策の実績及び環境指標を毎年度把握の上、施策の進捗状況を評価、検証し、5年ごとに施策等を見直す（※）。 ※令和2年度に施策等を見直しを行う予定であったが、新型コロナウイルスの影響を踏まえ、現行の施策の実施期間を令和5年度まで延長する。 ＜施策の内容＞ 「施策の分野3 神奈川のチカラとの協働・連携」の「ア 人材の育成と協働・連携の推進」の「環境学習・教育の推進と基盤づくり」に基づき事業を実施。（「消費者教育」について位置付けあり：「個人の消費行動が環境や経済に大きく影響することから、消費者自らが環境に与える影響に配慮し、行動できるよう消費者教育と環境教育との連携を推進」）	環境課
第4次神奈川県食育推進計画	本県の食育推進の方向性、目標を定めるとともに、県が取り組むべき施策を明らかにする計画として平成20年策定。現在の計画は第4次計画で、令和5年度から令和9年度までが計画期間。 ＜施策の内容＞ 「（1）生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進」「（2）持続可能な食を支える食育の推進」の2つの基本方針に沿って体系づけた「食育の基本的施策」に基づき事業を実施。（「消費生活に関する情報提供」について位置付けあり：消費生活情報誌への食に関する情報の掲載等）	健康増進課
かながわ食の安全・安心の確保の推進に関する指針	食の安全・安心の確保の推進に当たり、本県が取り組む総合的かつ中期的な目標及び施策の方向を示すため策定。令和7年3月に第6次指針（令和7年度から令和11年度まで）策定。 毎年度、行動計画を策定し、進捗状況報告により点検を行っている。 ＜施策の内容＞ 第6次指針：「◎リスクに関する相互理解（リスクコミュニケーション）」などの「施策の方向に沿った取組み」に基づき事業を実施。（「食の安全・安心に関する情報発信」等について位置付けあり：出前講座等による食に関する情報提供等）	生活衛生課
かながわ子ども・若者みらい計画（仮称）	子ども・若者施策を総合的かつ計画的に推進していくため、現行の子ども・若者に係る計画・指針を統合し、新たな道しるべとして令和7年度に策定予定。計画期間は、令和7年度から令和11年度までの5年間。 毎年度、計画に基づく施策の実施状況等について、点検・評価し、神奈川県子ども・若者施策審議会で審議するとともに、その結果を公表する。 ＜施策の内容＞ 「主要施策2 ライフステージを通した重要事項」の「重要施策7 子ども・若者の自殺対策、犯罪などから子ども・若者を守る取組」のうち「(7)安全教育の推進」、また「主要施策3 ライフステージ別の重要事項」の「重要事項6 成年年齢を迎える前に必要となる知識に関する情報提供や教育」に基づき事業を実施。	次世代育成課（青少年課）
神奈川県食品ロス削減計画	本県における食品ロスの削減を総合的かつ計画的に推進するため、令和4年「神奈川県食品ロス削減推進計画」として策定。現行の計画は2022年度から2030年度までの9年間。 本計画に記載した施策を着実に推進するため、毎年度、目標の達成状況及び施策の実施状況について把握するとともに、その結果を県ホームページや県の広報媒体等を利用して、広く県民に対して広報を行う。 ＜施策の内容＞ 「消費者に向けた普及啓発」「事業者の取組に対する支援」「先進的な取組などの収集や情報提供」「未利用食品を提供する活動（フードバンク活動等）の促進」に基づき事業を実施。（「消費者教育」について位置付けあり：「教育及び学習の振興・普及啓発等」の推進）	資源循環推進課