

# 「かながわ消費者施策推進指針」(改定版)の概要(現行)

## 1 指針の趣旨等 (P5)

- (1)趣旨 中長期的視点に立った消費者施策展開の基本方針
- (2)経緯 消費者基本法の改正を踏まえた消費生活審議会報告を基本に、平成18年3月に策定。策定から9年が経過し、社会状況の変化などを踏まえ、新たな課題の解決に向け、消費者施策の再構築を図るため改定する。
- (3)位置付け ○「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  
○「消費者教育推進法」に基づく都道府県消費者教育推進計画として位置付ける。

## 2 消費者をめぐる現状と課題 (P6~)

### (1)社会状況、消費者問題の変化

#### ア 加速する高齢化

- 県の高齢者人口が今後も急増
- 高齢者からの消費生活相談が増加
- 深刻な被害に早急な対策が必要

#### イ ネット社会の急激な進展

- インターネットが広く普及し、ICTが日常生活に浸透
- 若年層から高齢者まで幅広い層からネット関連の相談
- ネット社会に潜む危険性の認識を高める消費者教育、ICTの活用が必要

#### ウ 多様化、複雑化する消費者問題

- 商品及びサービスの取引が大きく変化するなか、消費者問題も多様化、複雑化
- 変化に対応できる消費生活相談や消費者教育など総合的な対策が必要

#### エ 商品やサービスに対する不安

- 商品等の安全・安心に関する問題が依然として多数発生
- 消費者に対する適切な情報提供などが必要

#### オ 持続可能な社会の形成への要請

- 環境問題や経済社会における様々な問題が発生し、持続可能な社会の形成への要請
- 消費者の自覚や自発的な行動を促す消費者教育が必要

### (2)消費者施策の展開

- 地方消費者行政活性化基金による県内の消費生活相談体制等の充実強化
- 消費者教育推進法など消費者関連法の整備 など
- 市町村の実情に応じた支援や国の施策を踏まえた消費者施策の再構築等が必要

## 3 基本理念 (P13)

「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」を基本理念とし、現状と課題を踏まえた消費者施策を推進

「消費者の安全の確保」や「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」といった「消費者の権利」を尊重するとともに、様々な主体と連携し、消費者が公正かつ持続可能な社会づくりに積極的に参画する「消費者市民社会」の実現をめざす。

## 4 消費者施策の基本方向 (P14~)

現状と課題に対応し、基本理念を実現するため、3つの基本方向を定める。

### 基本方向1 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

- 消費者市民社会の形成に向け、持続可能な社会の実現に積極的に寄与する人づくりをめざす。
- 社会状況の変化に伴い、消費者契約やネット社会に関する知識を深めることなど含め、体系的に取り組むことが必要。
- 幼児から高齢者までのライフステージごとに、それぞれの特性に配慮した消費者教育を推進する。
- 消費者団体や企業、NPOなど神奈川のもつ豊富な社会資源、人的資源等を活かし、消費者教育の担い手育成や相互連携と情報共有の環境づくりに取り組む。

### 基本方向2 消費生活相談機能の充実

- 消費者の権利を守るうえで根幹となる、消費生活相談において、かながわ中央消費生活センターのセンター・オブ・センターズとしての機能向上を図る。
- 県域全体の相談体制の充実に向け、市町村を支援する。

### 基本方向3 安全・安心な消費生活の確保

- 消費者問題の多様化、複雑化や商品等の安全性への不安に対応した、「消費者の安全の確保」「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」に向けた取組みが一層求められる。
- 消費生活における取引の適正化や、高齢者、障がい者など、トラブルに巻き込まれやすい方々の消費者被害未然防止に取り組む。
- 商品やサービスの安全・安心の確保のため、適切な情報発信や、食品表示の適正化の取組みなどを進める。

## 5 施策展開 (P16~)

3つの基本方向に基づき施策を展開。なかでも2つの取組みを重点的に進める。

### 重点的取組み1 神奈川の特徴を活かした消費者教育

- 相談員の専門性や相談情報を活かした消費者教育の拠点づくり
- 豊富な社会・人的資源を活かした消費者の学びの場と多様な担い手を結びつけるしくみづくり

### 重点的取組み2 高齢者の消費者被害の未然防止と救済

- 関係団体等との連携推進 ○高齢者に伝わりやすい情報提供
- 福祉の現場との連携等による高齢者に配慮した相談対応
- 高齢者の見守り体制の充実と見守る方々への講座実施 ○成年後見制度の活用促進 など

### 基本方向1 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

#### 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

- ◆学校等における消費者教育の推進 ◆地域社会での消費者教育の推進
- ◆事業者による消費者教育の推進

#### イ 消費者教育推進のための環境づくり

- ◆消費者教育の担い手の育成 ◆消費者教育の拠点づくり ◆消費生活に関連するその他の教育との連携

### 基本方向2 消費生活相談機能の充実

#### ア かながわ中央消費生活センターの機能向上

- ◆消費生活相談の実施 ◆広域的な相談窓口としての機能発揮 ◆高度な相談にも対応できる人材育成
- ◆専門的な相談への対応 ◆様々な相談機関等との連携強化

#### イ 市町村消費生活相談のサポート

- ◆市町村の実情に応じたサポート ◆相談員の人材の確保、資質の向上 ◆市町村との情報共有

### 基本方向3 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

- ◆法令に基づく事業者指導の実施 ◆事業者指導にあたっての連携の推進

#### イ 消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた取組み

- ◆消費者被害救済委員会などによる被害の救済 ◆詐欺的悪質商法等への対応
- ◆高齢者、障がい者等に配慮した対応

#### ウ 消費者から信頼される事業者活動の促進

- ◆品質や顧客満足を高める事業者活動の支援 ◆事業者団体との連携による普及啓発
- ◆消費生活協同組合法に基づく健全な生協運営の指導

#### エ 商品及びサービスに関する安全・安心の確保

- ◆商品及びサービスの安全に関する情報収集、提供 ◆適正な食品表示の推進
- ◆食の安全・安心に関する消費者の理解促進



## 6 推進体制等 (P25)

- (1) 推進体制 ○「市町村消費生活行政担当課長会議」等による市町村との連携  
○「神奈川県内の学校における消費者教育推進協議会」や「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」による庁内関係部局等の連携 など
- (2) 実効性の確保 ○毎年度、指針に基づき実施する事業について事業計画及び結果等を取りまとめ、消費生活審議会に報告し、検証を行う。  
○5年後をめどに、指針の有効性について検証する。