

「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく
平成 27 年度～平成 29 年度実施事業の評価と課題

基本方向 (大柱)	中柱	小柱	評価と課題	
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	ライフステージに応じた学習教材の作成や講座実施等により、消費者教育の推進は図られているが、 <u>今後増加する高齢者や成年年齢引下げを見据えた若者の消費者教育の取組みを更に強化する必要がある。</u> また、 <u>ICT化の進展に伴う消費者トラブルに対してSNS等を活用した効果的な情報発信が必要。</u>	
		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		消費者教育の担い手育成を図っているが、その活用が課題である。また、 <u>消費者教育の拠点づくりの視点から、「拠点機能の発揮と連携推進」の段階へシフトアップした柱立ての見直しとともに、「消費者教育サポートサイト」を含むホームページ・SNSによる情報発信力の強化が必要。</u>
		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		
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	研修による相談員資質向上や市町村支援相談員の配置等により、 <u>消費生活相談機能の充実は進んでいる。</u> 次期指針においては、その機能により「 <u>かながわ中央消費生活センターにおける県全体の消費生活相談対応の強化（中柱）</u> 」と「 <u>消費者被害救済に向けた取組の推進（中柱）</u> 」を推進し、「 <u>消費者被害の救済（大柱）</u> 」として施策の再構築を検討する。	
		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		
	イ 市町村消費生 活相談のサポ ート	様々な相談機関等との連携強化		
		市町村の実情に応じたサポート		
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	法令に基づき、事業者による違法、悪質な勧誘行為等に対する指導を実施しており、 <u>他自治体等との連携の強化を図りながら、引き続き適切な事業者指導を進める。</u>	
		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		消費者被害救済委員会については、機能発揮に向け運用を見直したうえで、「 <u>消費者被害の救済（大柱）</u> 」を構成する小柱として整理するとともに、 <u>適格消費者団体や県警との連携、高齢者・障がい者、若者等消費者の特性を配慮した相談対応や、消費者への効果的な情報発信、地域での見守りに向けた取組みを更に進めることで、消費者被害未然防止を促進する。</u>
		詐欺的悪質商法等への対応		
		高齢者、障がい者等への配慮した対応		
	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		事業者団体との共催等による研修により、消費者から信頼される事業者活動を促進するための教育・研修などを支援することができた。これらの取組みを継続するとともに、「 <u>悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言</u> 」に基づく効果的な取組みを実施していく必要がある。
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	消費生活用製品安全法に基づく事業者への立入検査や、商品テストの実施、食品表示や食の安全に関する研修等とおして、商品等に関する安全・安心の確保に取り組んだ。 <u>災害等非常事態における消費生活に関する知識と理解の促進を含め、商品及びサービスに関する安全・安心の確保に向けて、引き続き取組みを推進する。</u>		
	適正な食品表示の促進			
	食の安全・安心に関する消費者の理解促進			