

かながわ消費者施策推進指針（改定版）事業検証（平成27年度～29年度）

基本方向

大柱	中柱	小柱	取組の説明	これまでの主な取組み（平成27年度～29年度）	自己評価	課題	
消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進	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	<p>【保育所、幼稚園等】</p> <p>日常生活での事故防止について学び、ものを大切にする心、お金や買い物への関心などを育てていくため、教材の提供や講師の派遣などにより、保育所、幼稚園等における消費者教育を支援します。</p> <p>【小学校、中学校、高等学校、特別支援学校等】</p> <p>学校教育において、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、消費者教育を実施していきます。</p> <p>また、学校や教育機関との連携を進めながら、教員研修を実施し、教員の消費者問題への理解を促進するほか、児童、生徒の発達段階に応じた教育教材等の作成、提供や講座の実施に取り組みます。</p> <p>さらに、ホームページなどICTを活用した情報発信を充実します。</p> <p>【大学、専門学校等】</p> <p>未成年から成年となる過程にあり、契約行為の当事者となり得る学生に対し、消費者としての自立支援のための講座や、学生の支援を行う教職員等を対象にした啓発講座を、大学や専門学校などと連携して実施した。</p> <p>また、若者向けの悪質商法被害未然防止のための啓発資料を発行した。</p>	<p>・県作成の啓発教材等を活用し、県内の子ども、保育者等を対象とした出前講座 6回(H29) 5回(H28) 4回(H27)</p> <p>・特定の園の子どもを対象とした事故防止に関する講座及び効果測定 6回(H28) 6回(H27)</p> <p>・高校生向け消費者教育資料「STEP UP」 85,000部(H29) 84,000部(H28) 88,000部(H27)</p> <p>中学生向け消費者教育資料「JUMP UP」 68,000部(H29) 67,000部(H28) 69,000部(H27)</p> <p>教員向け「消費者教育サポートブック」 3,200部(H29) 3,500部(H28) 5,500部(H27)</p> <p>・消費者教育教員研修の実施 平成29年7月～8月 9日間実施 273名参加(H29)</p> <p>平成28年7月～8月 9日間実施 344名参加(H28)</p> <p>平成27年7月～8月 9日間実施 325名参加(H27)</p> <p>・契約のきりふだ(若者編) 県発行 50,000部 市町村発行 40,700部(H29)</p> <p>県発行 50,000部 市町村発行 29,900部(H28)</p> <p>県発行 50,000部 市町村発行 29,500部(H27)</p> <p>・消費生活出前講座(学校向け) 6回実施 1,298名参加(H29)</p> <p>15回実施 2,466名参加(H28)</p> <p>10回実施 1,778名参加(H27)</p> <p>・インターネット被害未然防止講座(学校向け) 26回実施 5,630名参加(H29)</p> <p>22回実施 3,806名参加(H28)</p> <p>30回実施 6,534名参加(H27)</p> <p>・教育資料等の県ホームページの掲載による情報提供</p>	<p>幼児、保護者等が日常生活での事故防止について学び、考えるきっかけを与え、事故の未然防止を図った。</p> <p>「STEP UP」「JUMP UP」「サポートブック」等の消費者教育資料を、県内の対象全校に配布している。消費者教育教員研修は、教員が受講しやすい夏休み期間に開催し、毎年定員を上回る申し込みがある。また、消費生活出前講座やインターネット被害未然防止講座は、多くの学校で利用されている。</p>	<p>・年齢(年長、年中、年少)によって理解度、関心度が異なり、幼児期として一括りにできないため、各年齢に応じたきめ細やかな教育が必要である。</p> <p>・成年年齢引下げを見据え、学校における消費者教育をさらに進めることが課題となっている。そのため、効果的な授業ができるよう教育資料の内容を工夫したり、消費者教育教員研修等の機会に、資料の活用方法を講義する講座を設けるなど、教育現場と連携しながら効果的な取組を進める必要がある。</p>	
		地域社会での消費者教育の推進	<p>【地域】</p> <p>消費者被害を未然に防止するため、町内会などで出前講座を実施し、地域社会における消費者教育活動を促進した。</p> <p>また、地域において多様な消費者教育の機会を提供するため、消費者団体やNPO等による、消費者がよりよい暮らしを実現するための活動を支援した。</p> <p>【家庭】</p> <p>子どもの安全確保、スマートフォンなどによるインターネットの適正利用、環境教育や食育といった、家庭における教育が特に重要な分野について、保護者による消費者教育を支援するため、教材の提供や保護者を対象とした講座などを実施します。</p> <p>【高齢者、障害者等】</p> <p>高齢者団体、障がい者団体をはじめとする関係機関と幅広い連携を進め、高齢者、障がい者等それぞれの状況に配慮した、伝わりやすい啓発資料の作成などを通じて消費者被害の未然防止に取り組みます。</p> <p>さらに、高齢者や障がい者等だけでなく、見守る方々などに対しても、出前講座などの届ける消費者教育を実施します。</p> <p>また、主に高齢者を狙った振り込み詐欺などの被害が増加していることから、県警察と連携した被害防止対策に取り組みます。</p>	<p>【県民向け注意喚起】「かながわ消費生活注意・警戒情報」(A4両面チラシ 各6,000部)老人クラブなど約370箇所に配布 年12回</p> <p>・消費生活出前講座(一般向け)の実施 計72回実施 延べ2,129名参加(H27～H29)</p> <p>・インターネット被害未然防止講座の実施(一般向け出前型) 計53回実施 延べ2043名参加(参加者募集型)計60回実施 延べ782名参加(H27～H29)</p> <p>・消費者力アップ講座の実施(基礎講座) 計92名参加、(講師養成講座) 計34名参加(H27～H28)</p> <p>・消費者被害未然防止キャンペーン 年1回実施(横浜そごう前新都市プラザ)パネル展示、消費者団体による寸劇・ミニセミナー、啓発物品配布、街頭相談等(H27～H29)</p> <p>・県民提案事業の実施 特定課題(高齢者・障がい者の消費者被害未然防止と救済に向けた取組み、消費者市民社会の形成に向けた倫理的消費(エンカル消費)の普及・啓発等)全11事業実施、自由課題(生活設計、金銭教育等)全13事業実施(H27～H28)</p> <p>・消費生活出前講座(保護者向け) 1回実施 延べ10名参加(H29)</p> <p>2回実施 延べ84名参加(H28)</p> <p>2回実施 延べ36名参加(H27)</p> <p>・インターネット被害未然防止講座(保護者向け) 2回実施 延べ13名参加(H29)</p> <p>3回実施 延べ84名参加(H28)</p> <p>3回実施 延べ153名参加(H27)</p> <p>・子ども向けの啓発資料に保護者への啓発を掲載</p> <p>プリペイドカードを知ってお金名人をめざそう 96,000部(H29) 95,000部(H28)</p> <p>・高齢者、障がい者、見守る人向け啓発資料の発行</p> <p>「契約のきりふだ(高齢者編)」各60,000部(H27～28)※H29から隔年発行</p> <p>「悪質商法ゲキタイ法!」各5,000部増刷(H29、27)</p> <p>「これで安心、大丈夫! (自立生活している成人の知的障がい者向け)」45,000部(H28)</p> <p>「障害者の消費生活見守りガイドブック」10,000部(H28)</p> <p>「お金のつかい方を学ぼう! (中高生の知的障がい者向け)」40,000部(H27)</p> <p>・出前講座実施</p> <p>高齢者及び障がい者を見守る方向け 8回 延べ376名参加(H29)、17回 延べ605名参加(H28)、21回 延べ1,155名参加(H27)</p> <p>高齢者及び障がい者向け 32回 延べ1,496名参加(H29)、37回 延べ1,089名参加(H28)、50回 延べ1,237名参加(H27)</p> <p>・関東甲信越ブロック共同キャンペーン(高齢者)</p> <p>啓発ポスター発行 各1,000部(H27～29)</p> <p>高齢者特別相談実施 相談件数 27件(H29.9.18～20)、25件(H28.9.18～20)、34件(H27.9.17～19)</p> <p>・県警との連携による悪質消費者被害未然防止</p> <p>県内各警察署員が高齢者宅に配布しながら注意喚起を行うための啓発物品を作成</p> <p>悪質訪問販売注意喚起ステッカー及びチラシ各60,000部(H29)</p> <p>電話取付用手形ポップ作成 300,000個(H28)</p> <p>お薬手帳カバー 30,000枚(H27)</p>	<p>県内の消費生活相談窓口寄せられた情報を基に、悪質商法の手法等について迅速に注意喚起を行うことができた。</p> <p>出前講座や参加者募集型講座を実施し、地域における消費者教育を推進した。また、消費者力アップ講座受講者有志により結成された消費者団体が継続的に啓発活動をしており、消費者教育の担い手としての活動も促進した。</p> <p>消費者団体等に県の事業を委託することで、団体との連携を促進し、消費者教育の裾野を広げることができた。</p> <p>街頭イベントを実施し、消費者団体等に日頃の活動の内容や成果について広く周知する機会を提供し、団体等の育成に努めた。</p> <p>出前講座の実施について、保護者からの依頼が少なく、あまり実績を上げることができなかった。</p>	<p>・県民への注意喚起情報として作成したコンテンツについては、今後はSNS(ツイッター、フェイスブック等)で積極的に拡散を図っていく必要がある。</p> <p>・出前講座や参加者募集講座により、個々の消費者への啓発は進んでおり、消費者被害に遭いやすい高齢者等への啓発を進めるため、市町村と協力し、さらに啓発を進める必要がある。</p> <p>・また、消費生活に係る幅広い課題について効果的に啓発を行うため、様々な消費者団体との連携を進める必要がある。</p> <p>・成年年齢引下げを見据え、今後、学校だけでなく家庭内での教育も重要となるため、保護者に対する啓発を積極的に進める必要がある。</p>	
		【地域】	<p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>
		【地域】	<p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>
		【家庭】	<p>【地域】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【家庭】</p> <p>【高齢者、障害者等】</p>
		【高齢者、障害者等】	<p>【地域】</p> <p>【家庭】</p>	<p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【高齢者、障害者等】</p>	<p>【高齢者、障害者等】</p>

かながわ消費者施策推進指針（改定版）事業検証（平成27年度～29年度）

基本方向

大柱	中柱	小柱	取組の説明	これまでの主な取組み（平成27年度～29年度）	自己評価	課題
消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進	イ	事業者による消費者教育の推進	事業者団体と連携し、事業者を対象とした研修を実施することにより、消費者への適切かつ迅速な情報提供などを促進します。 また、事業者に働きかけ、従業員の消費生活に関する知識及び理解を深める機会を確保するため、人事、研修担当者向けの講座を実施するほか、新入社員等の従業員向けの講座を実施します。	・事業者団体消費者問題協議会 開催回数 1回(H29) 1回(H28) 1回(H27) ・消費者志向経営研修会 開催回数 2回(H29) 2回(H28) 2回(H27) 延べ参加人数 23名(H29) 66名(H28) 108名(H27) ・消費生活出前講座(従業員等向け) 3回 87名参加(H29) 6回実施 452名参加(H28) 4回実施 130名参加(H27) ・企業、大学向け悪質商法未然防止講座 1回 96名参加(H28) 1回 103名参加(H27)	事業者団体消費者問題協議会については、消費者志向経営の重要性などが十分に周知されるなど、一定の役割を終えたものと考えられる。そのため、平成30年1月の会議において廃止が決定した。 消費者志向経営研修会については、商工会議所等の関係団体との連携により効果的に実施できた。また、研修会の参加者からは、研修の内容に満足したとの意見が6割以上を占めた。 事業者に対する出前講座の実施により、企業等に対する消費者教育を実施し、従業員等の消費者意識の向上を図った。	・事業者団体消費者問題協議会及び消費者志向経営研修会については、今後実施の予定はないが、これまでに培った関係団体との連携を図りながら、特定商取引法や景品表示法などの研修会を実施するなどして、事業者の消費者志向経営の重要性に対する理解や関心を高めていく必要がある。 ・事業者団体と連携し、広報を効果的に展開するなどして、多くの参加者を集めるための工夫が必要である。
		消費者教育の担い手の育成	教員や消費生活相談員のほか、地域の人材を消費者教育の担い手とするための取組みを推進します。 多様な担い手の育成を図るため、消費者団体やNPO等による消費者教育に関する取組みを支援するとともに、講演会や活動発表などの連携、協働の場を提供し、相互の情報共有を進めます。	・消費者教育教員研修の実施 7月～8月 9日間実施(H27～H29) 参加者数 273名(H29) 344名(H28) 325名(H27) ・消費者カレッジ講座の実施(～H28) 基礎講座 9～10月 全6日実施 参加者数 46名(H28) 46名(H27) 講師養成講座 11～12月 全5日実施 参加者数 22名(H28) 12名(H27) ・消費者教育講座企画のためのテキストを作成し、消費者教育講師の養成講座とともに受講者や地域で消費者教育を実践する担い手、消費者教育に取組む団体等との協働交流会を実施(H29) 講座 11～12月 全3日実施 参加者数 37名 協働交流会 平成30年2月17日 参加者数 16名 ・県民提案事業の実施 特定課題 3事業(H29) 4事業(H28) 4事業(H27) 自由課題 2事業(H29) 5事業(H28) 6事業(H27) ・消費者被害未然防止キャンペーンの実施 9月(H27～H29) そごう前 新都市プラザ パネル展示、消費者団体による寸劇・ミニセミナー、啓発物品配布、街頭相談等	教員向けの研修とともに、地域で消費者教育を推進していくための講座やイベントを開催した。 また、消費者団体の活動を支援する事業や、交流会を開催し、多様な担い手の連携促進と市民活動の活性化に努めた。	・地域で消費者教育に取り組む人材を継続的に育成するとともに、消費者団体をはじめとした多様な担い手に対して、一層の連携強化を図ることが必要である。
		消費者教育の拠点づくり	かながわ中央消費生活センターで実施している消費生活相談を踏まえ、悪質商法の被害情報などを分析し、消費者への注意喚起や教材等に適時に反映させます。 また、市町村の消費生活センターが消費者教育の拠点としての役割を果たせるよう、市町村に対し、啓発資料の提供や相談員を対象とした研修などを実施します。 さらに、消費者の学びの場と、消費者教育の担い手を結びつけるコーディネート機能を発揮していきます。	かながわくらしテキスト 9月、2月(H27.9～H30.2) 各45,000部発行 ・県内の消費生活相談最新情報 ・事例紹介 「かながわくらしテキスト」活用講座(平成29年度からは消費生活出前講座として実施) 11回実施 302名参加(H28) 11回実施 299名参加(H27) 「かながわ消費生活注意・警戒情報」(A4両面チラシ 各6,000部)老人クラブなど約370箇所に配布 年12回 「電力の小売全面自由化がスタート!」等 福祉関係機関等と連携した研修実施 3テーマ 計4回 延べ69名参加(H29)、2テーマ×2回 延べ60名参加(H28)、2テーマ×2回 延べ83名参加(H27) 概論研修 4回 延べ110名参加(H29)、4回 延べ150名参加(H28)、4回 延べ113名参加(H27) 専門研修 8回 延べ184名参加(H29)、8回 延べ171名参加(H28)、8回 延べ135名参加(H27) 市町村消費生活相談員等向け研修 10回 延べ125名参加(H29)、10回 延べ134名参加(H28)、7回 延べ125名参加(H27) 県及び市町村消費生活相談員向け研修 年8テーマ16回 延べ275名参加(H29)、267名(H28)、236名(H27) 行政職員向け研修(法令編) 年5回 76名参加(H29)、75名(H28)、97名(H27) 行政職員向け研修(実務編) 年10回 154名参加(H29)、206名(H28)、153名(H27) 「つながる・かながわ 消費者教育 一消費者教育サポーター」 消費者の学びの場と消費者教育の担い手を結びつけるコーディネートのしくみとして、消費者教育ポータルサイトを開設 開設(H28.3)及び改修(H29.2)、コンテンツ(相談事例)追加(H30.3) 消費生活eモニターアンケート 2回実施(H29) アンケートテーマ「消費生活全般について」「高齢者の消費者トラブル未然防止について」 3回実施(H28) アンケートテーマ「消費生活全般について」「ウォーターサーバーについて」「消費生活課の普及・啓発事業について」 4回実施(H27) アンケートテーマ「かながわの暮らし向き調査」「シワの素材について」等	県内の消費生活相談に寄せられた事例等を分析し、教材等へ反映させた。 さらに、消費者教育サポートサイトを開設・運用するなど、相談事例や学習教材、地域で消費者教育を実施する団体を紹介することで、消費者教育の担い手と消費者の学びの場を結びつける取組を実施した。 消費者問題の多様化、複雑化が進む中、その時々必要性に対応した研修を実施することにより、相談員が消費生活相談対応のための知識を身に付けることができた。	・これからも社会環境の変化に伴い、新たな消費者問題が生まれてくると考えられるため、その問題に対応した研修を実施し、新しい知識を身に付けていく必要がある。消費者教育の拠点として、引き続き消費生活相談を踏まえた消費者への喚起や教材等への反映を行っていく。 ・消費者の学びの場と、消費者教育の担い手を結びつけるコーディネート機能強化に向け「消費者教育サポートサイト」については、テコ入れが必要であり、成年年齢引き下げを見据えた若者向けコンテンツの追加など更なる充実が必要である。 ・なお、「かながわ消費生活注意・警戒情報」については、消費者教育の柱の位置づけから、消費者被害の未然防止の柱として位置付けることが適当と思われる。
消費生活に関連するその他の教育との連携	「神奈川県環境基本計画」、「神奈川県食育推進計画」、「かながわ食の安全・安心の確保の推進に関する指針」、「かながわ国際施策推進指針」、「かながわ青少年育成・支援指針」等といった県の計画等に位置付けられた消費生活に関連する教育と連携し、効果的な消費者教育を推進します。 また、神奈川県金融広報委員会と連携し、金融リテラシー(知識、判断力)の向上を図るため、金融広報アドバイザー派遣講座の実施や講演会の開催など、ライフステージにあわせた金融経済教育を進めます。	・「神奈川県環境基本計画」、「神奈川県食育推進計画」等の県の他の計画に位置付けられている消費者施策については、各計画等を所管している所属において実施。 ・金融経済講演会 1回 223名参加(H29) 2回 計271名参加(H28) 2回 計235名参加(H27) ・金融広報アドバイザー派遣講座 43回実施 1,668名参加(H29) 59回実施 2,365名参加(H28) 24回実施 1,367名参加(H27) ・市町村消費生活展等への出展 毎年9回(H27～H29)	「神奈川県環境基本計画」、「神奈川県食育推進計画」等の県の他の計画に位置付けられている消費者施策については、各計画等に連携し、金融リテラシー(知識、判断力)の向上を図るため、ライフステージにあわせた金融経済教育を進めた。	・成年年齢引下げやSDGsといった社会状況の変化へ対応するためにも、消費生活に関連するその他の教育との連携をより一層進める必要がある。 ・平成30年3月より、消費生活課がくらし安全防災局に編入したことを踏まえ、災害時における消費者の安全・安心の確保に向け、局内での連携が必要である。		
消費者生活相談の実施	イ	消費生活相談の実施	消費生活相談を実施し、多様化、複雑化する消費者問題に対応します。かながわ中央消費生活センターが、土日、祝日、平日夜間の電話、面接での相談や、メールによる受け付けを行うことにより、市町村の相談業務の補完機能を担うとともに、平日の昼間に相談しにくい消費者の利便性向上を図っていきます。 また、消費生活相談窓口の効果的な周知に努めます。	・相談事業 相談時間 平日 9:30～19:00 土・日・祝日 9:30～16:30 相談件数 12,476件(H29) 12,092件(H28) 13,203件(H27) (内訳)苦情相談 11,515件(H29) 11,161件(H28) 12,394件(H27) 問合せ 961件(H29) 735件(H28) 809件(H27) ・メール相談事業 相談件数 456件(H29) 473件(H28) 423件(H27) 3桁化された消費者ホットライン「188」及び消費生活相談窓口について、ホームページ、各種啓発資料、FM放送、映画館、交通広告等により周知。(H27～29)	消費生活相談を土日、祝日、夜間も含め実施し、様々な相談に対し、適切な助言、あっせん等を行い、被害の未然防止や回復を図ることができた。(平成29年度救済金額5.3億円、28年度4.2億円、27年度集計不可) 電話、来所による相談に加え、メール相談事業も実施し、相談者の利便性向上を図った。	・継続的に消費生活相談を実施し、多様化、複雑化する消費者問題に対応していく必要がある。 ・消費者ホットライン「188」については、未だ認知度が低い(2017年度消費者庁調査では4.3%)ことから、更なる周知の必要がある。
		広域的な相談窓口としての機能発揮	全国消費生活盾報ネットワークシステム(P10-NET)により県内の相談盾報を分析し、かながわ中央消費生活センター自らも相談を受け、新入、悪質な相談や多発している相談の事例、これらに対する処理方法等について、市町村の相談窓口へ情報提供するなど、広域的相談窓口としての機能を発揮します。	[県民向け公表資料]「県内の消費生活相談概要」 年2回記者発表 [市町村向け情報提供] ・「消費生活相談情報」年12回 ・相談事例の法的解説資料 年3回 [市町村から県への情報提供] 緊急通報 12件(H29) 7件(H28) 14件(H27) [県民向け注意喚起]「かながわ消費生活注意・警戒情報」(A4両面チラシ 各6,000部)老人クラブなど約370箇所に配布 年12回	P10-NETにより収集した情報を分析し、多発している事例等について迅速に注意喚起を行い、被害の未然防止・拡大防止につなげた。 また、新入・悪質な相談事例やその処理方法等について、適時に市町村の相談窓口へ情報提供し、県域全体の対応力向上を図った。	・社会状況の変化に伴う新たな消費者トラブルにも対応できるように、消費生活相談情報をより迅速に収集、登録、分析、発信し、広域的な相談窓口としての機能を発揮することが必要である。 ・県民向けの注意喚起情報などの提供については、SNS等の多様なツールの活用を更に進めていく必要がある。

かながわ消費者施策推進指針（改定版）事業検証（平成27年度～29年度）

基本方向

大柱	中柱	小柱	取組の説明	これまでの主な取組み（平成27年度～29年度）	自己評価	課題
2 消費生活相談機能の充実	ア はがわ中央消費生活センターの機能向上	高度な相談にも対応できる人材育成	高度な相談に対応し、専門性を発揮していくため、消費生活相談員等に対して専門的な研修を実施するとともに、専門性の高い分野において、情報収集、事例分析、研究を実施し、対策を分かりやすくまとめ、市町村へ情報提供していきます。 また、こうした取組みを進め、経験を蓄積し、消費者教育の拠点としての機能を発揮していきます。	専門分野別に検討会実施、報告書作成 年4テーマ：情報提供 5件(H29)、4件(H28)、4件(H27) 国民生活センター等研修派遣 28回実施 延べ41名参加(H29)、30回実施 延べ41名参加(H28)、32回実施 延べ64名参加(H27) 概論研修 4回 延べ110名参加(H29)、4回 延べ150名参加(H28)、4回 延べ113名参加(H27) 専門研修 8回 延べ184名参加(H29)、8回 延べ171名参加(H28)、8回 延べ135名参加(H27) 市町村消費生活相談員等いっしょ研修 10回 延べ125名参加(H29)、10回 延べ134名参加(H28)、10回 延べ125名参加(H27) 県及び市町村消費生活相談員いっしょ研修 年8テーマ16回 延べ275名参加(H29)、267名(H28)、236名(H27) 行政職員いっしょ研修(法令編) 年5回 76名(H29)参加、75名(H28)、97名(H27)、 行政職員いっしょ研修(実務編) 年10回 154名(H29)参加、206名(H28)、153名(H27)、 相談機関連携推進研修の実施 2テーマ2回 延べ76名参加(H29)、2テーマ2回 延べ50名参加(H28)、2テーマ2回 延べ56名参加(H27) 食品表示・安全分野研修の実施 2テーマ2回 延べ55名参加(H29)、2テーマ2回 延べ55名参加(H28)、2テーマ2回 延べ82名参加(H27) [消費生活eラーニング研修の実施]4テーマ(H29)、4テーマ(H28)、4テーマ(H27) eラーニング研修オンデマンド配信7ヶ所件数 543件(H29)、413件(H28)、927件(H27) 福祉関係機関等と連携した研修実施 3テーマ計4回 延べ69名参加(H29)、2テーマ2回 延べ60名参加(H28)、2テーマ2回 延べ83名参加(H27)	消費者問題の多様化、複雑化が進む中、その時々々の必要性に対応した研修を実施することにより、相談員が消費生活相談対応のための知識を身に付けることができた。	・これからも社会環境の変化等に伴い、新たな消費者問題が発生すると考えられるため、その問題に対応した研修を実施し、新しい知識を身に付けていく必要がある。
		専門的な相談への対応	市町村で受けた消費生活相談のなかで、法律や技術相談など専門知識が必要なものについて、弁護士や建築士などの専門家と連携し、助言等を行います。 また、多重債務者など生活再建が必要な方を支援するため、関係機関と連携を図りながら相談を実施します。	法律相談（面接・文書） 119件(H29)、117件(H28)、112件(H27) 法律相談（面接）12回 29件 技術相談 132件(H29)、95件(H28)、110件(H27) 技術専門7ドバースの実施（派遣） 3件(H29)、0件(H28)、0件(H27) 技術専門7ドバースの実施（巡回） 6件(H29)、6件(H28)、6件(H27) 食品表示・安全分野の専門家配置 24回(H29)、24回(H28)、24回(H27) 住宅工事・建築17ドバース事業の実施 診断報告 1件 現認調査作成 1件(H28)、診断報告 4件 現認調査作成 4件 三者面談 4件(H27) 生活再建支援相談の実施 電話相談：273件/面接相談：480件/出張支援相談：42回(H29) 電話相談：313件/面接相談：352件/出張支援相談：18回(H28) 電話相談：409件/面接相談：443件/出張支援相談：15回(H27) 生活再建支援相談研修：年2回実施（H29～H27） 多重債務者対策協議会：年1回実施（H29～H27）	弁護士等の専門家と連携することにより、法律や技術相談など専門知識が必要な消費生活相談について、専門家による助言を受けられる機会を市町村にも提供し、県域全体として、専門的な相談にも適切に対応した。	・専門的知見を必要とする消費生活相談は今後も増加すると考えられることから、弁護士等の専門家との連携を今後も進めていく必要がある。
		様々な相談機関等との連携強化	市町村や、他都県市、国民生活センター、ADR機関、事業者団体など、様々な相談機関等との有機的な連携、協働により、効率的で迅速な紛争処理機能を発揮し、消費者被害の救済を図ります。	相談機関連携推進研修の実施 2テーマ2回 延べ76名参加(H29)、2テーマ2回 延べ50名参加(H28)、2テーマ2回 延べ56名参加(H27) 相談機関連携推進意見交換会 研修と併せて2回 延べ41名参加(H29)、2回 延べ25名参加(H28)、2回 延べ18名参加(H27) 事業者団体懇談会 3回（通信販売事業者、携帯電話事業者、クレジットカード事業者 H29）、（携帯電話事業者、クレジットカード事業者、インターネット接続回線事業者 H28）、（携帯電話事業者、クレジットカード事業者、新聞事業者 H27） 高齢者被害特別相談 相談件数 27件(H29)、25件(H28)、34件(H27) 若者被害特別相談 相談件数 8件(H29)、7件(H28)、10件(H27)	専門性の高い相談機関や相談が多い事業者との研修・意見交換会を実施することで、様々な相談機関で実情に即した情報共有が図れ、相談員の相談対応力の向上につながった。	・これからも社会環境の変化等に伴い、専門性の高い相談事案が発生すると考えられるため、その問題に対応した意見交換会を実施し、県域全体で相談機関や事業者等との連携を進めていく必要がある。
2 消費生活相談機能の充実	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	身近な市町村で適切な消費生活相談が受けられるよう、地域別に県の担当者を定め、ヘルプデスク（電話等による助言）や出張支援、県相談員による巡回指導のほか、国の地方消費者行政推進交付金を活用した相談体制等の支援など、市町村の実情に応じたサポートを行います。 また、相談現場においては、相談で得た情報を消費者施策の展開につなげるためにも行政職員の理解を深めることが重要であることから、行政職員を対象とした研修も実施していきます。	「かながわ消費生活注意・警戒情報」（A4両面チラシ 各6,000部）老人クラブなど約370箇所に配布 年12回 消費生活相談員巡回訪問 巡回訪問回数 27回(H29)、5回(H28)、18回(H27) 市町村支援相談員6名配備（H29～） ヘルプデスク対応件数 104件(H29)、104件(H28)、85件(H27) 出張支援 33件(H29)、13件(H28)、16件(H27) 概論研修 4回 延べ110名参加(H29)、4回 延べ150名参加(H28)、4回 延べ113名参加(H27) 専門研修 8回 延べ184名参加(H29)、8回 延べ171名参加(H28)、8回 延べ135名参加(H27) 市町村消費生活相談員等いっしょ研修 10回 延べ125名参加(H29)、10回 延べ134名参加(H28)、7回 延べ82名参加(H27) 県及び市町村消費生活相談員いっしょ研修 年8テーマ16回 延べ275名(H29) 267名(H28)、236名参加(H27)、 行政職員いっしょ研修(法令編) 年5回 76名(H29)、75名(H28)、97名参加(H27)、 行政職員いっしょ研修(実務編) 年10回 154名(H29)、206名(H28)、153名参加(H27)、 [消費生活eラーニング研修の実施]4テーマ(H29)、4テーマ(H28)、4テーマ(H27) eラーニング研修オンデマンド配信7ヶ所件数 543件(H29)、413件(H28)、927件(H27) 福祉関係機関等と連携した研修実施 3テーマ計4回 延べ69名参加(H29)、2テーマ2回 延べ60名参加(H28)、2テーマ2回 延べ83名参加(H27) 技術専門7ドバースの実施（派遣） 3件(H29)、0件(H28)、0件(H27) 技術専門7ドバースの実施（巡回） 6件(H29)、6件(H28)、6件(H27) 法律相談（面接・文書） 119件(H29)、117件(H28)、112件(H27) 技術相談 132件(H29)、95件(H28)、110件(H27) 住宅工事・建築17ドバース事業の実施 診断報告 1件 現認調査作成 1件(H28)、診断報告 4件 現認調査作成 4件 三者面談 4件(H27) 市町に対し、補助金を交付（H29 27市町 H28 28市町 H27 29市町） 消費生活相談業務に係る解説冊子別冊編を作成し市町村に提供 年1回 各200部作成	・各市町村の消費生活相談窓口で苦情相談が増加している分野や、新たな制度の導入に対応した研修、福祉分野など関係機関との連携をめざした研修など、市町村のニーズや課題に即した研修を行うことにより、相談員及び職員の資質の向上が図られた。 ・小規模自治体への配慮等、適正な補助となるよう努めた。 ・国の交付金による補助金が活用年限を順次迎える中、自主財源化に向け計画的に取り組む必要がある。	
		相談員の人材の確保、資質の向上	市町村において、解決能力の高い消費生活相談員を確保するため、県が作成した相談員の有資格者名簿等を活用した情報提供や、相談現場のニーズにあった相談員研修、採用内定相談員のかながわ中央消費生活センターへの研修受入れを行います。	概論研修 4回 延べ110名参加(H29)、4回 延べ150名参加(H28)、4回 延べ113名参加(H27) 専門研修 8回 延べ184名参加(H29)、8回 延べ171名参加(H28)、8回 延べ135名参加(H27) 市町村消費生活相談員等いっしょ研修 10回 延べ125名参加(H29)、10回 延べ134名参加(H28)、10回 延べ125名参加(H27) 県及び市町村消費生活相談員いっしょ研修 年8テーマ16回 延べ275名(H29)、267名(H28)、236名参加(H27) 行政職員いっしょ研修(法令編) 年5回 76名(H29)、75名(H28)、97名参加(H27)、 行政職員いっしょ研修(実務編) 年10回 154名(H29)、206名(H28)、153名参加(H27)、 [消費生活eラーニング研修の実施]4テーマ(H29)、4テーマ(H28)、4テーマ(H27) eラーニング研修オンデマンド配信7ヶ所件数 543件(H29)、413件(H28)、927件(H27) 福祉関係機関等と連携した研修実施 3テーマ計4回 延べ69名参加(H29)、2テーマ2回 延べ60名参加(H28)、2テーマ2回 延べ83名参加(H27) [消費生活相談員実務研修の実施]2回(H29)、6回(H28)、1回(H27) 市町村へ情報提供 相談事例の法的解説資料（市町村相談窓口へ提供） 年3回 [消費生活相談員有資格者名簿等による情報提供] 名簿掲載者 99名(H29)、92名(H28)、98名(H27) 「放送法に基づく受信契約成立時期」等	・消費者問題の多様化、複雑化が進む中、その時々々の必要性に対応した研修を実施することにより、相談員が消費生活相談対応のための知識を身に付けることができた。 ・各消費生活相談窓口で苦情相談が増加している分野や、新たな制度の導入に対応した研修、福祉分野など関係機関との連携をめざした研修など、市町村のニーズや課題に即した研修を行うことにより、相談員及び職員の資質の向上が図られた。	・これからも社会環境の変化等に伴い、新たな消費者問題が発生すると考えられるため、その問題に対応した研修を実施し、新しい知識を身に付けていく必要がある。 ・多様化、複雑化する消費生活相談に市町村の窓口が対応できるよう、職員の研修や専門性の高い分野に関する助言、情報提供等の支援をさらに充実させていく必要がある。

かながわ消費者施策推進指針（改定版）事業検証（平成27年度～29年度）

基本方向

大柱	中柱	小柱	取組の説明	これまでの主な取組み（平成27年度～29年度）	自己評価	課題
		市町村との情報共有	市町村の消費生活相談担当者定期的に情報交換や相談処理手法の研究を行うとともに、市町村、事業者団体との懇談会を開催し、苦情相談の解決に向けた相談状況や事例等の情報交換を行います。	消費生活相談担当者会議 12回(H29)、12回(H28)、12回(H27) [事例研究アドバイス]弁護士参加 4回(H29)、4回(H28)、4回(H27) 事業者団体懇談会 3回(通信販売事業者、携帯電話事業者、クレジットカード事業者 H29)、(携帯電話事業者、クレジットカード事業者、新聞事業者 H27) 継続線事業者 H28)、(携帯電話事業者、クレジットカード事業者、新聞事業者 H27) 消費生活相談警戒情報 159件(H29)、122件(H28)、136件(H27) 「県内の消費生活相談概要」年2回記者発表 「消費生活相談情報」年12回 緊急通報 12件(H29) 7件(H28) 14件(H27)	市町村の消費生活相談担当者定期的に情報交換や相談処理手法の研究を行うとともに、市町村、事業者団体との懇談会を開催し、苦情相談の解決に向けた相談状況や事例等の情報交換を行い、円滑な相談対応の実施に活用することができた。	・これからも社会環境の変化等に伴い、新たな消費者問題が発生すると考えられるため、その問題に対応していくために、市町村や事業者と定期的に場を設け情報交換を継続していく必要がある。
	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	商品等の売買又は役務の提供について、不当な取引行為を行う事業者を、特定商取引法及び消費生活条例に基づき指導します。 また、景品表示法に基づき、不当表示を行う事業者等に対する指導を行うとともに、割賦販売法に基づき、事業者に対して立入検査及び改善指導を行います。	・特定商取引法に基づく処分及び指導 処分件数 2件(H29) 0件(H28) 1件(H27) 指導件数 28件(H29) 27件(H28) 31件(H27) ・景品表示法に基づく指導 指導件数 10件(H29) 35件(H28) 34件(H27) ・前払式特定取引業者に対する立入検査の実施 実施事業者数 3事業者(H29) 2事業者(H28) 4事業者(H27) ・不当表示防止のための対策の実施 成分検査件数 - (H29) - (H28) 1件(H27)	特定商取引法に基づき、事業者による違法、悪質な勧誘行為等に対する処分、指導を行い、取引の適正化を図ることができた。 景品表示法に基づき、不当表示等を行う事業者等に対する指導を行い、表示等の適正化を図ることができた。 割賦販売法に基づき、事業者に対して立入検査及び改善指導を実施し、業務の適正化を図ることができた。	・特定商取引法及び景品表示法については、今後も、県内消費生活相談窓口へ寄せられる苦情相談等により、不当な取引行為や不適切な表示等に注視し、事業者の指導等につなげていく必要がある。 ・割賦販売法については、引き続き事業者に対して定期的立入検査及び改善指導を実施していく必要がある。
	事業者指導による取引の適正化	事業者指導にあたっての連携の推進	都県の枠を越えて広域的に不当な取引行為を行う事業者迅速に対応し、効果的な指導、処分等を行うため、近隣都県で構成する対策会議や、政令市、県警察との協議の場等において情報交換し、連携を進めます。	・悪質事業者対策会議 開催回数 1回(H29) 1回(H28) 1回(H27) 担当者会議開催回数 (特商法関係) 6回(H29) 6回(H28) 6回(H27) (景品表示法関係) 5回(H29) 6回(H28) 5回(H27) ・消費者被害拡大防止連絡会議 開催回数 4回(H29) 4回(H28) 4回(H27)	五都県合同による悪質事業者対策会議等を実施し、都県の枠を越えて広域的に不当な取引行為や表示を行う事業者に対し、関係都県が合同で指導等を行うことにより、効果的な指導等を行うことができた。 消費者被害拡大防止連絡会議において、政令市及び県警察と情報交換し、連携を進めることができた。また、関係政令市との合同により、不当な取引行為を行う事業者に対し、効果的な指導を行うことができた。	・五都県との連携の強化を図るとともに、必要に応じて他県との連携も進めながら、引き続き適切かつ効果的な事業者に対する指導等を実施していく必要がある。 ・政令市及び県警察との連携の強化を図り、引き続き適切かつ効果的な事業者に対する指導等を実施していく必要がある。
	安全・安心な消費生活の確保	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 消費者と事業者の紛争が多様化、複雑化するなか、被害内容が多くの県民の生活に著しく影響を与えるおそれのある紛争については、消費者被害救済委員会により、公正迅速な被害救済を図ります。 また、「消費者団体訴訟制度」の整備に伴う「適格消費者団体」設立に向けた取組みを支援します。	消費者被害救済委員会の開催 付託なし(H27～29) 適格消費者団体の設立を目指す団体の活動を支援するため補助金を交付(H27～29)	消費者被害救済委員会への付託に向けて、消費生活相談員等を対象とした会議等の場において制度についての周知を図ったが、付託に至った案件はなかった。 「適格消費者団体」の設立を目指す団体の活動を支援し、消費者庁に認定された。	・近年付託実績のない消費者被害救済委員会については、その機能発揮に向け、県内消費生活相談窓口から積極的に情報収集を行うとともに、付託すべき案件を把握し、県民の消費生活に著しく影響を与えるおそれのある紛争について、公正迅速な被害救済を図る必要がある。 ・なお、消費者被害救済委員会は、「消費者被害救済」のものであるため、指針における位置づけを、現行の「被害の未然防止・拡大防止」から「被害の救済」に変更する。 ・「適格消費者団体」による「消費者団体訴訟制度」の活用により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、連携の取組みを進める必要がある。
	安全・安心な消費生活の確保	詐欺的悪質商法等への対応	消費生活相談窓口において、犯罪の疑いのある相談を受けた場合には、県警察へ情報提供し、被害の拡大防止を図るなど、県警察と行政との連携を深め、防犯対策を進めます。 また、ヤミ金融11被害の未然防止に取り組めます。	[県警本部、警察署への情報提供]・振り込み詐欺等情報提供 1件(H29)、23件(H28)、26件(H27)、利権勧誘事犯情報提供 0件(H29)、3件(H28)、6件(H27) 県警との連携による悪質消費者被害未然防止 ・県内各警察署員が高齢者宅に配布しながら注意喚起を行うための啓発物品(悪質訪問販売注意喚起ステッカー及びチラシ 各60,000部)作成し、配布(H29) ・悪質商法勧誘の注意喚起を印刷した電話取付用手形ポップ(300,000個)を作成し、配布 県警と連携した振り込み詐欺などの防止 ・県警及びくらし安全交通課、政令・中核市の防犯担当課等で構成される「特殊詐欺撲滅に向けた情報連絡会に参加 月1回(H27～H29)	振り込み詐欺の手口が口座振込から電子マネーや手交型に変化したことに伴い、相談の中で得られた振込先口座等の情報提供実績(件数)は減少しているが、県警と連携してキャンペーン等を進めたことにより、防犯意識の普及啓発が図られた。 県警と連携し、消費者被害未然防止に向けた啓発を進めるとともに、啓発物品に特殊詐欺に関する注意喚起を掲載し、合わせて啓発を行った。	・特殊詐欺は、高齢者が被害に遭いやすいため、双方合わせた効果的な啓発について検討する必要がある。
	安全・安心な消費生活の確保	高齢者、障がい者等に配慮した対応	消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者、障がい者等の安全・安心を確保するため、高齢者、障がい者等に配慮した相談対応や、地域における見守り体制の充実に取り組みます。 また、判断能力が十分でない方々の権利擁護のための成年後見制度の活用や、事業者活動における障がい者理解を促進します。	福祉関係機関等と連携した研修実施 3テーマ計4回 延べ69名参加(H29)、2テーマ×2回 延べ60名参加(H28)、2テーマ×2回 延べ83名参加(H27) 高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会の開催 福祉子どもみらい局関係課、県警、福祉団体、消費者団体等が連携し、高齢者、障がい者の消費者被害防止に向けた総合的な対策を協議するため開催 ・H29.10.24、H30.3.23開催(H29)、H29.2.6開催(H28)、H28.1.22開催(H27) 老人クラブ連携高齢者見守り事業(H27) ・高齢者見守りサポーター養成講座等 計4回協力実施 ・見守り活動用啓発物品(A6サイズ判メモ帳)11,000部作成 市町村等との見守りネットワーク構築に向けた意見交換会実施(H29) 高齢者及び見守り者を対象とした啓発資料を作成し、地域包括支援センター、老人クラブ、福祉事業所等へ配付するとともに、映像資料上映会及び見守りネットワーク構築に向けた意見交換会を実施 ・啓発資料DVD「こんなとき、あなたならどうします?～高齢者・障がい者の消費者トラブルを防ごう～」7,000枚 ・同学習用ワークシート 高齢者向け15,000枚、障がい者向け8,000枚作成 ・意見交換会 市町村5回、消費者団体等4回実施	高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会の構成員と連携を進め、見守りネットワークづくりを進めることができた。	・高齢者や障がい者へのより効果的な啓発を進め、被害の未然防止を進めるため、さらに関係機関と連携していく必要がある。 ・また、消費者安全法の趣旨を踏まえ、市町村における見守りネットワークづくりを進めていく必要がある。

かながわ消費者施策推進指針（改定版）事業検証（平成27年度～29年度）

基本方向

大柱	中柱	小柱	取組の説明	これまでの主な取組み（平成27年度～29年度）	自己評価	課題
安全・安心な消費生活の確保	消費者から信頼される事業者活動の促進	品質や顧客満足度を高める事業者活動の支援	品質や顧客満足度を高める事業者活動の促進のため、事業者に対し、積極的な取組み事例の情報提供や、コンプライアンス意識向上などを含めた研修を行うとともに、事業者自らが事業者活動の自主行動基準を策定、公表し、運用する活動を支援します。 また、公益通報者保護法の普及に向けた取組みを行います。	<ul style="list-style-type: none"> 事業者団体消費者問題協議会 開催回数 1回(H29) 1回(H28) 1回(H27) 消費者志向経営研修会 開催回数 2回(H29) 2回(H28) 2回(H27) 延べ参加人数 23名(H29) 66名(H28) 108名(H27) 特商法研修会 開催回数 1回(H29) 1回(H28) 2回(H27) 参加人数 159名(H29) 179名(H28) 282名(H27) 景表法研修会 開催回数 4回(H29) 6回(H28) 7回(H27) 参加人数 211名(H29) 484名(H28) 471名(H27) 景表法関係パンフレットの増刷・配布 ホームページ、FMラジオ、フェイスブックにより、公益通報者保護制度の周知を実施 	<p>事業者団体消費者問題協議会については、消費者志向経営の重要性などが十分に周知されるなど、一定の役割を終えたものと考えられる。そのため、平成30年1月の会議において廃止が決定した。</p> <p>消費者志向経営研修会については、商工会議所等の関係団体との連携により効果的に実施できた。また、研修会の参加者からは、研修の内容に満足したとの意見が6割以上を占めた。</p> <p>特商法及び景表法の研修会については、コンプライアンス意識向上などの研修を実施し、事業者の品質や顧客満足度を高める事業者活動を支援することができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事業者団体消費者問題協議会及び消費者志向経営研修会については、これまでに培った関係団体との連携を図りながら、特商法や景表法などの研修会を実施するなどして、事業者の品質や顧客満足度を高める事業者活動を支援していく必要がある。 公益通報者保護制度については、法改正の動向を動向を注視しつつ、県取扱い要領の改正を検討する必要がある。
		事業者団体との連携による普及啓発	消費者問題に関する事業者団体との協議会において、意見や情報の交換を行い、消費者被害の未然防止を図るとともに、事業者団体が行う、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、研修などを支援します。	<ul style="list-style-type: none"> 事業者団体消費者問題協議会 開催回数 1回(H29) 1回(H28) 1回(H27) 消費者志向経営研修会 開催回数 2回(H29) 2回(H28) 2回(H27) 延べ参加人数 23名(H29) 66名(H28) 108名(H27) 特商法研修会 開催回数 1回(H29) 1回(H28) 2回(H27) 参加人数 159名(H29) 179名(H28) 282名(H27) 景表法研修会 開催回数 0回(H29) 2回(H28) 1回(H27) 参加人数 1名(H29) 241名(H28) 87名(H27) 事業者団体懇談会 3回（通信販売事業者、携帯電話事業者、クレジット事業者 H29）、（携帯電話事業者、クレジット事業者、インターネット接続回線事業者 H28）、（携帯電話事業者、クレジット事業者、新聞事業者 H27） <p>〔「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」の取組み〕 平成30年3月の宣言式で、県と8事業者団体が、悪質な訪問販売の撲滅に取組むことを宣言</p>	<p>事業者団体消費者問題協議会については、消費者志向経営の重要性などが十分に周知されるなど、一定の役割を終えたものと考えられる。そのため、平成30年1月の会議において廃止が決定した。</p> <p>消費者志向経営研修会については、商工会議所等の関係団体との連携により効果的に実施できた。また、研修会の参加者からは、研修の内容に満足したとの意見が6割以上を占めた。</p> <p>特商法及び景表法の研修会については、事業者団体との共催等により、事業者の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。</p> <p>指針には位置付けがないものの、消費生活条例の検討の過程で、訪問販売による被害の未然防止、拡大防止の取組みの必要性が改めて認識され、事業者団体と連携した新たな取組みを実施していくこととなった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事業者団体消費者問題協議会及び消費者志向経営研修会については、これまでに培った関係団体との連携を図りながら、特商法や景表法などの研修会を実施するなどして、事業者の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、研修などを支援していく必要がある。 宣言を契機とした取組を訪問販売トラブルの未然防止につなげていく必要がある。
		消費生活協同組合法に基づく健全な協働の指導	消費者である組合員が安心できる、健全な生協運営を図るため、消費生活協同組合の設立認可等の許認可や検査、改善指導を行います。	<ul style="list-style-type: none"> 立入検査 実施組合数 8組合(H29) 8組合(H28) 8組合(H27) 巡回指導調査 実施組合数 3組合(H29) 2組合(H28) 2組合(H27) 店舗等運営状況調査 実施組合数 3組合(H29) — (H28) — (H27) 	<p>消費生活協同組合に対する立入検査等を行うとともに改善指導を行い、健全な組合業務等の運営を図ることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、消費生活協同組合に対して定期的な立入検査や必要に応じた巡回指導調査等を実施するとともに、改善指導を行い、健全な組合業務等の運営を図っていく必要がある。
	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	消費者安全法に基づき、消費者事故等が発生した場合に、事業者に対し立入調査などを行います。また、消費生活相談窓口寄せられた商品及びサービスに関する重大事故等の情報を収集し、国へ通知するとともに、県などで実施する商品テストの結果なども含めて、市町村や消費者へ積極的に情報提供します。 さらに、消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査など、市町村と連携した取組みを進めます。	<ul style="list-style-type: none"> 商品テストの実施 2件(H29)、2件(H28)、2件(H27) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査による指導 県立入検査件数 2件(H29) 2件(H28) 2件(H27) 市町村立入検査件数 105件(H29) 111件(H28) 112件(H27) 「かながわ消費生活注意・警戒情報」（A4両面チラシ）年12回発行 各6,000部、370箇所に配布 商品事故情報のホームページ掲載 4件(H29)、4件(H28)、14件(H27) 消費者安全法に基づく国への通知 6件(3月末現在) 法律相談（面接・文書） 119件(H29)、117件(H28)、112件(H27) 技術相談 132件(H29)、95件(H28)、110件(H27) 	<p>消費生活相談窓口寄せられた商品及びサービスに関する事故等の情報を収集し、必要性のあるものについて商品テストを実施し、その結果について市町村や消費者へ積極的に情報提供した。</p> <p>市町村と連携し、消費生活用製品安全法に基づく特定製品等を取り扱う事業者への立入検査などを進め、特定製品等の適切な販売や保守を図ることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> これから社会環境の変化等に伴い、新たに様々な商品が生まれてくる中で、継続して消費生活相談窓口寄せられた商品及びサービスに関する事故等の情報を収集し、必要性のあるものについて商品テストを実施し、その結果について市町村や消費者へ積極的に情報提供していく必要がある。 引き続き、市町村と連携し、特定製品等を取り扱う事業者に対して立入検査を実施し、特定製品等の適切な販売や保守を図っていく必要がある。
		適正な食品表示の推進	適正な食品表示の確保を図るため、景品表示法、食品表示法、健康増進法等に基づき、食品関連事業者に対する指導等を行います。	<ul style="list-style-type: none"> 景品表示法に基づく指導 指導件数 10件(H29) 35件(H28) 34件(H27) うち食品表示関連 4件(H29) 7件(H28) 10件(H27) 景品表示法研修会 開催回数 4回(H29) 6回(H28) 7回(H27) 参加人数 211名(H29) 484名(H28) 471名(H27) 不当表示防止のための対策の実施 成分検査件数 — (H29) — (H28) 1件(H27) 景表法関係パンフレットの増刷・配布 	<p>景品表示法に基づき、不当表示等を行う事業者等に対する指導を行い、適正な食品表示の確保を図ることができた。</p> <p>景品表示法研修会については、適正な食品表示の確保を図るための事業者に対する啓発を行うことができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、県内消費生活相談窓口寄せられる苦情相談等により、不適切な食品表示等に注視し、事業者の指導等につなげていくとともに、研修会の実施等により、適正な食品表示の確保を図るための事業者に対する啓発を行う必要がある。
		食の安全・安心に関する消費者の理解促進	消費者に食の安全・安心に関する知識と理解を深めてもらうため、情報の発信、共有化などにより、リスクに関する相互理解（リスクコミュニケーション）を進めます。	<ul style="list-style-type: none"> 食品表示・安全分野研修の実施 27-マ×2回 延べ55名参加(H29)、27-マ×2回 延べ55名参加(H28)、27-マ×2回 延べ82名参加(H27) 食品表示・安全分野の専門家配置 24回(H29)、24回(H28)、24回(H27) 食品安全リーフレット「かながわの食品衛生for KIDS」作成配布 89,000部 (H27、H28、H29) 食育出前講座 4回(H28)、4回(H27) 	<p>研修の実施や啓発資料の発行を行うとともに、庁内の食の安全・安心推進会議等とおして、食の安全・安心に関する消費者の理解促進を図ることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 食の安全については県民の関心も高いことから、引き続き事業者への普及啓発とともに、消費者への正しい情報提供を図る必要がある。