

# かながわ消費者施策推進指針

改 定 素 案

対象期間：2020 年度～2024 年度

## 目 次

1	指針の趣旨等	1
2	消費者をめぐる現状と課題	3
3	基本理念	10
4	消費者施策の基本方向	12
5	施策展開	14
6	推進体制等	25

# 1 指針の趣旨等

## (1) 指針の趣旨

「かながわ消費者施策推進指針」（以下「指針」という。）は、中長期的視点に立った県の消費者施策展開の基本方針として、基本理念や施策展開の方向などを定めています。

## (2) 経緯

### ア 策定の経緯

平成16年6月の消費者基本法の施行を踏まえ、平成17年11月に神奈川県消費生活審議会（以下「消費生活審議会」という。）が行った提言「消費者基本法等に対応した今後の消費者施策のあり方について ～消費者行政ステップアップへの15の施策提言～」を基本にして、平成18年3月に策定したものです。

### イ 改定の経緯

策定から9年が経過し、高齢化の加速やネット社会の急激な進展等、消費者を取り巻く社会状況が変化したほか、消費者関連法令の制定・改正なども行われたことを踏まえ、平成27年3月に指針を改定しました。改定指針は、「消費者教育の推進に関する法律」（平成24年8月制定。以下「消費者教育推進法」という。）に基づく都道府県消費者教育推進計画として位置付けました。

県では、改定したこれまでの指針に基づき、「消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進」、「消費生活相談機能の充実」、「安全・安心な消費生活の確保」等の取組みを推進してきたところですが、指針は、策定後、概ね5年後をめどにその有効性について検証することとしているため、指針に基づく5年間の取組みが終了することとなる令和元年度に、指針に基づいて実施した事業の検証結果と、現行指針策定以降の社会状況の変化などを踏まえ、指針を改定することとしました。

## (3) 指針の位置付け

ア 県における消費者施策展開の基本方針（神奈川県消費生活条例第5条の5で指針の策定について規定）

イ 消費者教育推進法第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画

ウ 県の総合計画である「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計画（指針）

## (4) 指針の対象期間

2020年から2024年度までの5年間

## 【「かながわグランドデザイン」と「かながわ消費者施策推進指針」】

県の総合計画「かながわグランドデザイン」は、県政運営の総合的・基本的指針として、神奈川の将来のあるべきすがたを描き、それに向けて県がどのような政策を展開するのかを示すもので、「基本構想」と「実施計画」からなります。

かながわ消費者施策推進指針は、総合計画を補完する主な計画・指針の1つとして位置付けられており、総合計画の中では主な取組みについて次のよう記載されています。



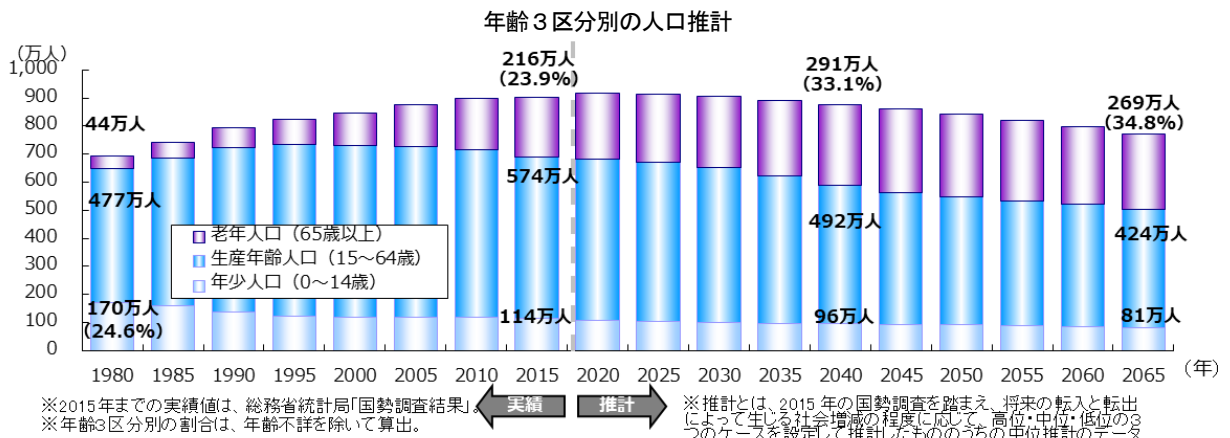
総合計画と整合をとりながら、指針に基づく施策を推進することにより、指針及びグランドデザイン基本構想の基本理念の実現を図ります。

## 2 消費者をめぐる現状と課題

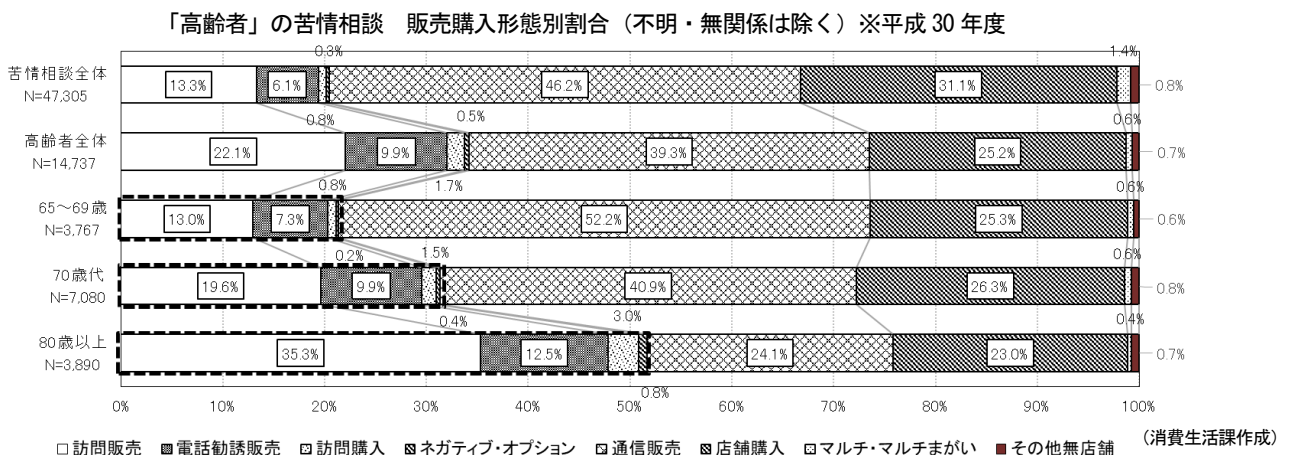
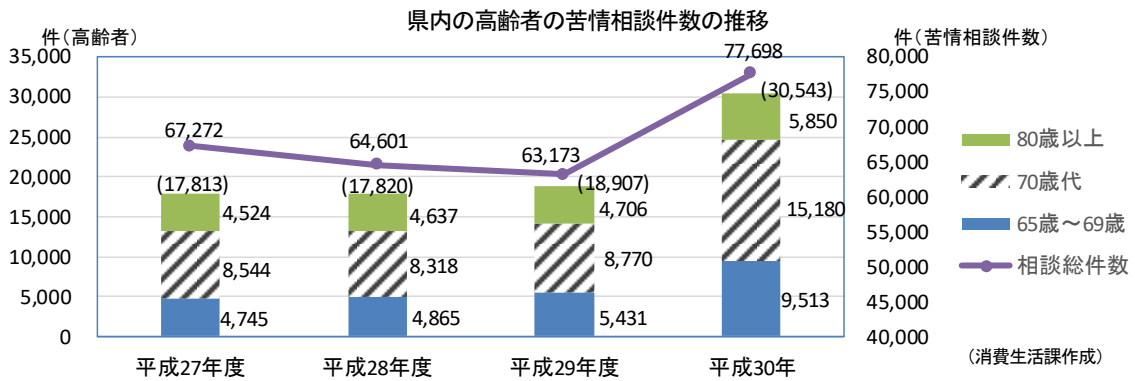
### (1) 高齢化の加速

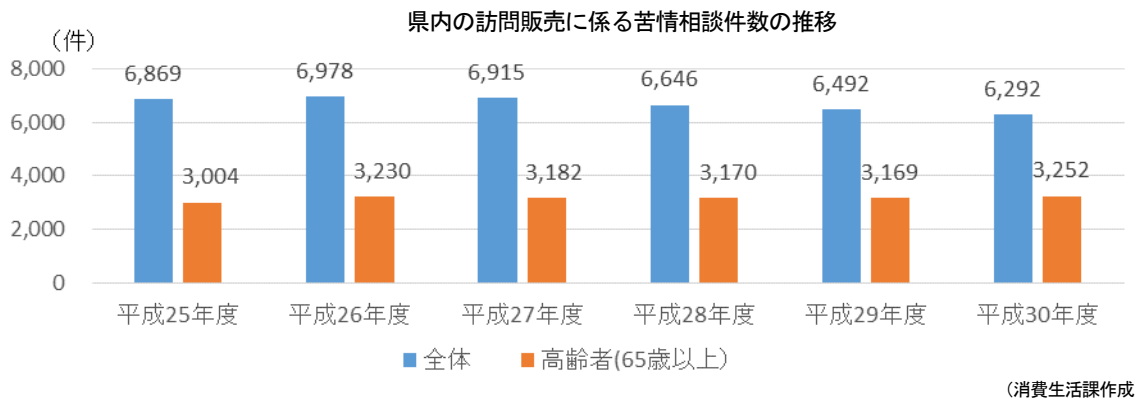
神奈川県の高齢者の人口の割合は、2015年には23.9%でしたが、2040年には33.1%となり、2065年には34.8%になると見込まれています。

消費生活相談における65歳以上の苦情相談件数は、年間18,000件程度でしたが、平成30年度は全国的に架空請求ハガキ等の相談が増加したこともあり、高齢者からの苦情相談件数も大幅に増加しました。高齢者の苦情相談が全体に占める割合は4割近くとなっています。高齢者の相談の特徴としては、年代が上がるにつれ、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」「ネガティブ・オプション（いわゆる送り付け商法）」の割合が上昇しているといった傾向があること、他の世代と比べて契約金額や支払金額が大きいことが挙げられます。



(県政策局作成)



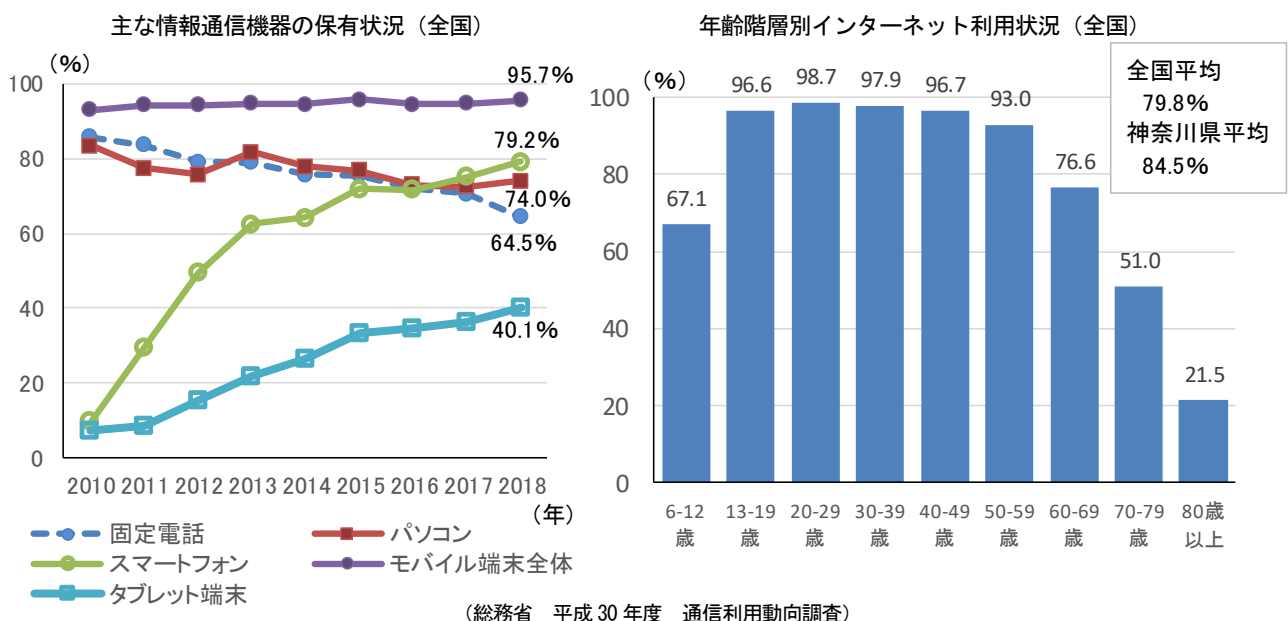


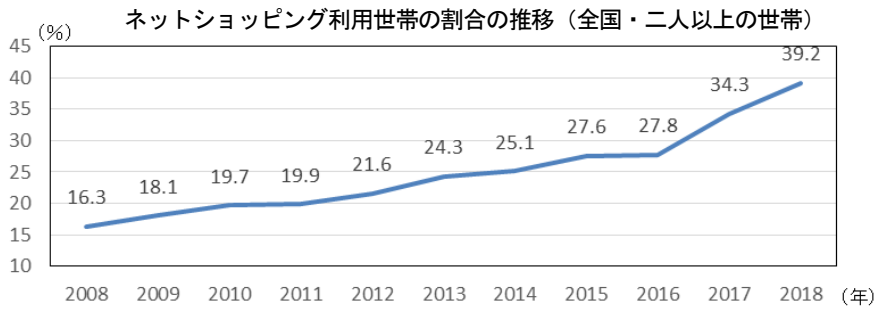
「訪問販売」にかかる苦情相談件数は、年間6,000件を超え高止まりの状況にあります。直近の統計によると、65歳以上の高齢者がその約半数を占める状況にあり、**引き続き、高齢者の消費者被害の未然防止に向けた取組みの強化が必要です。**

## (2) ICT (情報通信技術) 化の進展

通信利用動向調査によると、スマートフォン等の情報通信機器の保有状況は上昇し続けており、携帯電話・PHS及びスマートフォンのモバイル端末全体の保有率は9割以上の保有率となっています。インターネット利用者の割合は、全国平均で79.8%（神奈川県平均84.5%）に及び、13歳～59歳の各年齢階層においては90%を超えています。また、二人以上の世帯におけるインターネットショッピングの利用率は、39.2%に達していることから、ICTが日常生活の中に浸透していることが伺えます。

こうしたネット社会の進展により、いつでも手軽にショッピングができるというメリットがある一方で、新たな消費者被害の発生というデメリットもあります。電子商取引に関する苦情相談は、スマートフォンの普及に伴い、若者から高齢者まで幅広い世代から寄せられる傾向にあることから、**ICT化の進展に伴う消費トラブルに対する消費者教育が必要です。また、消費者教育の実施についてはICTの特性を活かした情報発信の視点も重要です。**





（総務省 家計消費状況調査年報（平成30年））

販売方法・手口別の県内苦情相談件数・上位5位（全体・高齢者・若者）

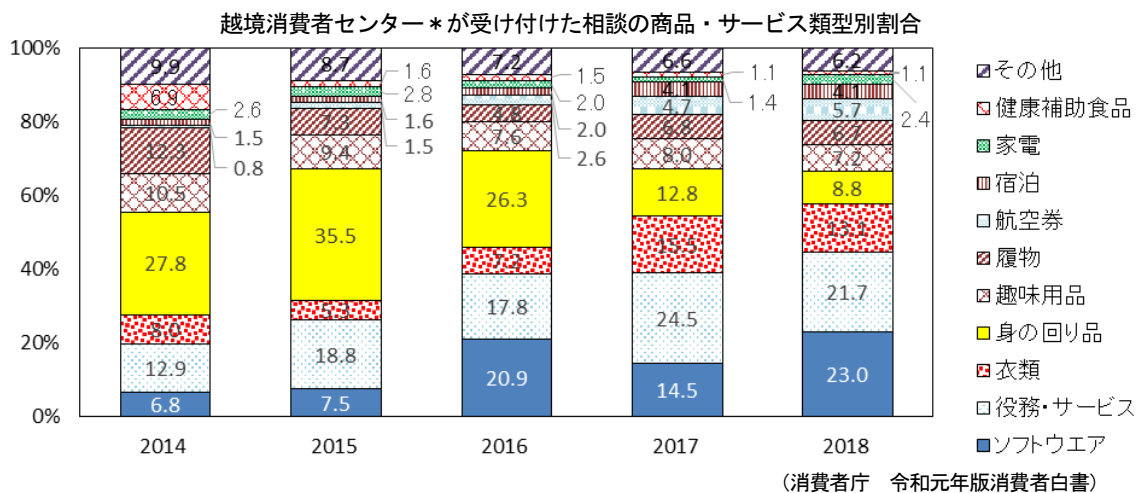
全体				高齢者				若者			
順位	販売方法・手口	平成30年度	平成29年度	順位	販売方法・手口	平成30年度	平成29年度	順位	販売方法・手口	平成30年度	平成29年度
1	架空請求	23,782	9,808	1	架空請求	14,094	3,877	1	電子商取引	2,367	2,640
2	電子商取引	17,186	18,126	2	身分詐称	5,966	1,681	2	SNS	607	543
3	身分詐称	9,712	3,758	3	電子商取引	3,455	3,331	3	サイドビジネス商法	517	393
4	家庭訪販	5,398	5,809	4	家庭訪販	3,106	3,116	4	家庭訪販	301	353
5	電話勧誘	4,608	4,952	5	電話勧誘	2,490	2,490	5	無料商法	257	277

（消費生活課作成）

### （3）グローバル化の進展

経済社会のグローバル化の進展に伴い、消費生活においてもグローバル化が進んでいます。世界中の国や地域から輸入された多くの商品に囲まれて日常生活を送っており、また、個人でもインターネットショッピングで海外サイトをとおして取引をすることもあります。**こうした取引に伴うトラブルに対する注意喚起を図るとともに、トラブルが生じた際には相談による適切なアドバイスが必要です。**

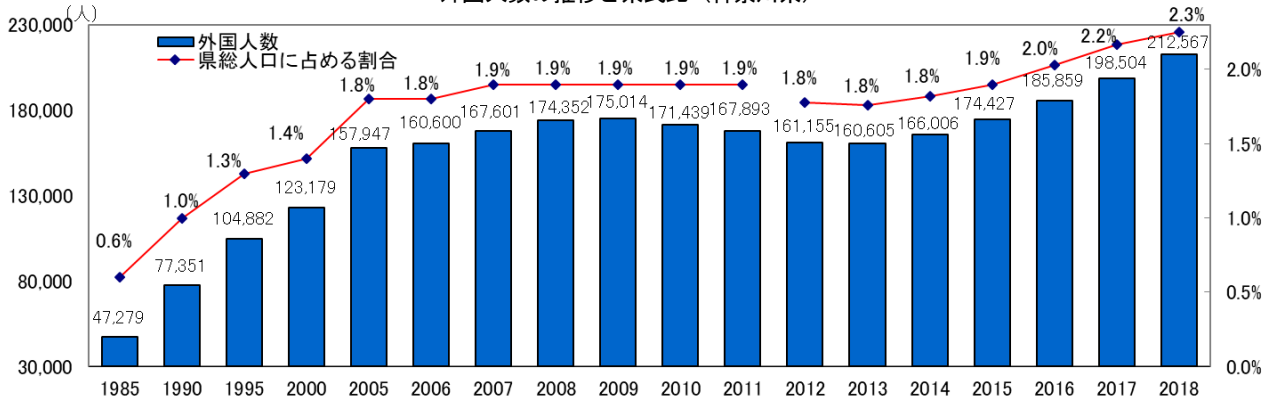
本県在住の外国人は、増加の一途をたどっており、2018年度には212,567人で県総人口に占める割合は2.3%に及んでいます。また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催もあり、今後も外国人旅行者数が増えることが見込まれることから、**外国人の消費者問題への対応のため、各機関との連携の強化が必要です。**



（消費者庁 令和元年版消費者白書）

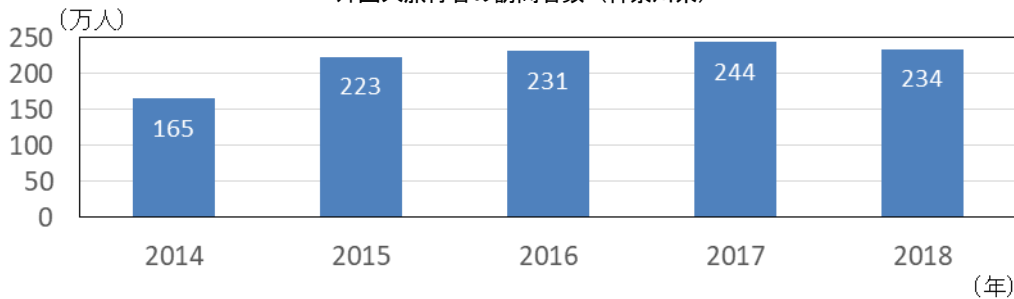
\*越境消費者センター：海外の事業者との間での取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口。独立行政法人国民生活センターが運営しています。

外国人数の推移と県民比（神奈川県）



・2011年度までは外国人登録法に基づく外国人登録者数、2012年度以降は住民基本台帳上の外国人数（なお、2012年度までは12月31日現在、2013年度以降は1月1日現在のデータ）

外国人旅行者の訪問者数（神奈川県）



（観光庁訪日外国人 消費動向調査、日本政府観光局（JINTO）調査）

#### （4）SDGsの策定

持続可能な開発目標（SDGs）は、2015年9月に国連の「持続可能な開発サミット」で採択された、17の開発目標を達成することにより「誰一人取り残さない」社会の実現を目指す国際目標です。

SDGsについての理解を促し、より多くの人々がSDGsに関する情報を得、また、主体的・能動的に学び行動することは、SDGsの達成につながり、それはまた、消費者市民社会の形成に参画する消費者を育成するものと期待されることから、**県の消費者施策においても、SDGsの理念の下に実施していく必要があります。**

#### 持続可能な開発目標(SDGs)の推進と消費者政策

2015年9月に国連の持続可能な開発サミットで採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」は、経済・社会・環境をめぐる広範な課題について、全ての関係者の役割を重視し、「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す国際目標です。消費者庁は、この国際目標の達成に寄与するため、安全・安心で豊かに暮らすことができる社会を実現するという使命の下、消費者基本計画に基づき、様々な施策を推進しています。

消費者基本計画における主な施策					
①消費者の安全の確保	②表示の充実と信頼の確保	③適正な取引の実現	④消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	⑤消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	⑥国や地方の消費者行政の体制整備
事故の未然防止、発生時の拡大防止など消費者の安全の確保に向けて、消費者事故の情報収集・公表や消費者への注意喚起に取り組んでいます。	異品表示法の普及啓発・厳正な運用、食品表示による適正な情報提供・関係法令の厳正な運用などに取り組んでいます。	高齢化、情報化の進展など消費者を取り巻く環境の変化を踏まえ、取引の適正化に向けた対応を図っています。	エシカル消費の普及啓発を始め、デジタルに対応した体系的な消費者教育の推進を図るとともに、商品ロスの削減、消費者志向経営の推進などに取り組んでいます。	消費者の被害救済のための体制の充実を図るとともに、高度情報通信社会やグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進を図っています。	消費者庁が消費者行政の司令塔の役割を果たすとともに、どこに住んでも質の高い相談を受けられる体制整備や高齢者等の見守りネットワークの構築に取り組んでいます。
〈関連するSDGs〉 SDG 12 SDG 16	〈関連するSDGs〉 SDG 8 SDG 12 SDG 16	〈関連するSDGs〉 SDG 8 SDG 12 SDG 16	〈関連するSDGs〉 SDG 8 SDG 12 SDG 16	〈関連するSDGs〉 SDG 8 SDG 12 SDG 16	〈関連するSDGs〉 SDG 8 SDG 12 SDG 16

消費者庁  
www.cao.go.jp

（消費者庁ホームページより）



## (5) 民法改正による成年年齢引下げ

本県における若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談件数は、平成30年度は77,698件で、苦情相談総件数に占める割合は、8.3%となっています。未成年（20歳未満）からの苦情相談件数と、20歳代の件数を比較してみると、20歳代からの苦情相談件数のほうが、大幅に多い傾向が見て取れます。若者の消費者被害の動向を見ると、20歳からマルチ取引やエステサービスなどの相談が増加し、契約購入金額も増加する傾向にあります。

成年年齢の引下げにより、18歳から単独でローン契約やクレジット契約、携帯電話の契約などを締結することが可能となるとともに、未成年であることを理由とした契約の取消ができなくなることで、18歳・19歳の年代にまで消費者被害が広がる懸念されます。

**成年年齢に達する若者が、契約等について正しい判断ができるよう教育現場と連携した消費者教育の強化が必要です。**

「若者」の苦情相談件数推移（神奈川県）

単位：件

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	前年度比
若者の苦情相談件数(A)	7,411 (100.0%)	6,704 (100.0%)	6,442 (100.0%)	96.1%
未成年(20歳未満) (構成比)	1,557 ( 21.0%)	1,268 ( 18.9%)	1,211 ( 18.8%)	95.5%
20歳代 (構成比)	5,854 ( 79.0%)	5,436 ( 81.1%)	5,231 ( 81.2%)	96.2%
苦情相談件数(B)	64,601	63,173	77,698	123.0%
苦情相談件数に占める 若者の相談の割合(A)/(B)	11.5%	10.6%	8.3%	

(消費生活課作成)

### 全国の若者の消費者被害の動向

- ・ 20歳～22歳で相談件数が増える商品・役務  
 男性：マルチ取引、フリーローン、サラ金 など  
 女性：エステ、医療サービス など
- ・ 契約購入金額の平均も20歳以降に増加  
 18歳 男性：約16万円、女性：約16万円  
 19歳 男性：約21万円、女性：約17万円  
 20歳～22歳 男性：約39万円、女性：約27万円

(消費者委員会 成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ報告書)

## (6) 多様化・複雑化する消費者問題、商品やサービスに対する不安

先に述べたICT化の進展などを背景とした消費者トラブルのみならず、キャッシュレス決済、シェアリングエコノミー、フリマサイトでの個人間取引等、商品及びサービスの取引形態が大きく変化しています。それに伴い消費生活相談の内容は多岐にわたっており、次々と新たな商品及びサービスに関する相談が寄せられている状況です。

こうした事例も含め、詐欺的な悪質商法も横行しており、今後もこうした状況に対応していくため、消費生活相談機能や消費者教育の充実をはじめ、総合的な対策が必要となっています。

また、製品による重大事故など、商品やサービスの安全・安心に関する問題が依然として多数発生しています。消費者が、様々な商品及びサービスについて正確な知識を身に付けられるよう、県や事業者が適切な情報提供をしていくことなどが求められます。

販売方法・手口別の苦情相談上位10位（時系列）

順位	販売方法・手口	主な品目	過去4年間の件数の推移 (H27=100)				順位	販売方法・手口	主な品目	過去4年間の件数の推移 (H27=100)			
	件数		H27	H28	H29	H30		件数		H27	H28	H29	H30
1	電子商取引	①デジタルコンテンツ6,839 ②健康食品1,419 ③化粧品1,072					6	ワンクリック請求	①デジタルコンテンツ1,246 ②司法書士11 ③商品一般10				
	17,186					78		1,280					
2	身分詐称	①商品一般7,477 ②デジタルコンテンツ1,289 ③インターネット接続回線156					7	利殖商法	①ファンド型投資商品465 ②デジタルコンテンツ232 ③他のデリバティブ取引53				
	9,712					813		1,099					
3	家庭訪販	①工事・建築1,250 ②新聞438 ③テレビ放送サービス359					8	サイドビジネス商法	①デジタルコンテンツ377 ②他の内職・副業202 ③化粧品46				
	5,398					88		1,070					
4	電話勧誘	①インターネット接続回線993 ②商品一般381 ③デジタルコンテンツ204					9	点検商法	①工事・建築397 ②役務その他サービス59 ③修理サービス51				
	4,608					81		771					
5	無料商法	①デジタルコンテンツ475 ②工事・建築115 ③インターネット接続回線72 ④役務その他サービス72					10	二次被害	①山林174 ②商品一般152 ③別荘地48				
	1,647					67		626					

(消費生活課作成)

消費者問題に関する2018年の10大項目

- ・ 増え続ける 「架空請求」に関する相談 ハガキだけではなく、封書で届くことも
- ・ 深刻化する 原野商法の二次被害トラブル
- ・ 仮想通貨などのトラブル目立つ 不正流出事件 事業者への行政処分も
- ・ 広がる 個人間取引 フリマサービスなど
- ・ 改正医療法施行 医療機関のウェブサイト等も広告規制の対象に
- ・ 「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが相次ぐ
- ・ 成人式当日に連絡とれず「はれのひ」 多くの若者が被害に
- ・ 民法改正 「18歳成人」2022年から
- ・ 今年も発生 こどもの誤飲事故
- ・ 大規模自然災害が頻発した1年 豪雨災害での「消費者トラブル110番」開設など

(国民生活センター発表資料)

## (7) 災害発生に関連する消費者トラブル等

地震や台風、大雪などの自然災害が起きると、それに関連した消費者トラブルの相談が寄せられます。相談の内容は、直接被災した人からの住宅の修理工事などに関するものの他、旅行や航空サービスのキャンセルに関するものなど自然災害によって間接的に発生したトラブルに加えて、自然災害を口実・きっかけとして不要なサービス等を勧誘する事例も多くみられます。

たとえ、直接罹災しなくとも、災害に便乗した消費者トラブルに遭遇する可能性は誰にでもあります。**災害その他非常の事態においても、消費者が合理的に判断し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ことが必要です。**

自然災害にみる消費者トラブル -被災した住宅の修理トラブルから、便乗商法まで-

- 【事例 1】 屋根の無料点検後、そのまま放置すると雨漏りすると言われ高額な契約をさせられた
- 【事例 2】 賃貸アパートの雨漏りで家具が使い物にならなくなった
- 【事例 3】 豪雨で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった
- 【事例 4】 大雪でカーポートが壊れたが、もともとの施工が悪かったのではないか
- 【事例 5】 台風のため航空機が欠航したが業者と連絡がつかない
- 【事例 6】 台風のためキャンプ場の予約を解約したら高額な解約料を請求された
- 【事例 7】 屋根の修理工事を火災保険の保険金の額で行うと言う業者が信用できない
- 【事例 8】 アンケートに答えたら補償金が受け取れると言われた
- 【事例 9】 「あなたの個人情報が見え、自宅が避難場所になっている」という劇場型勧誘
- 【事例 10】 高齢者施設の入居権の買い取り代金を立て替えたが、犯罪だと言われお金を請求された

(国民生活センター発表資料)

### 3 基本理念

「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、消費者をめぐる現状と課題を踏まえ、消費者施策を推進します。

県ではこれまでも、「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、消費者が自らの利益を確保するために行動する「消費者の自立」に向け、取り組んできました。

かながわ消費者施策推進指針では、消費者の自立だけでなく、消費者自ら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」\*の実現をめざし、「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」を基本理念としています。

また、SDGsの実現に向けた取組みは、消費者市民社会の形成に参画する消費者を育成するものと期待されることから、県の消費者施策の推進にあたっては、SDGsの理念と軌を一にすることが重要です。

消費者問題が多様化、複雑化するなか、基本理念を具体化していくためには、行政だけでなく、様々な主体との連携が必要です。なかでも、「消費者市民社会」の形成にあたっては、自立した消費者自らが連携し、消費者教育の担い手となっていくことが期待されます。このため、消費者団体、事業者、事業者団体や学校等と協力し、消費者教育を推進していきます。

\*消費者の権利：神奈川県消費生活条例では、つぎの9つの消費者の権利を定め、この権利の確立することで、県民の消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活を推進することを目的としています。

- (1) 消費生活に係る商品等によつて生命及び健康を侵されない権利
- (2) 消費生活に係る商品等に適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活を不当な取引行為によつて侵害されない権利
- (4) 消費生活に係る商品等について不当な取引条件を強制されない権利
- (5) 消費生活において被つた不当な被害から速やかに救済される権利
- (6) 消費生活に必要な情報を速やかに提供される権利
- (7) 消費生活に係る商品等について自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (8) 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、自主的かつ合理的に行動するため、消費者教育を受ける機会が提供される権利
- (9) 消費者の意見が県の施策に適切に反映される権利

\*消費者市民社会：「消費者教育推進法」第2条第2項において、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と定義されています。

## 【県の消費者施策推進と「持続可能な開発目標（SDGs）」】

県では、これまで「いのち輝くマグネット神奈川」を掲げ、様々な施策を連関させ、将来に向けて持続可能な形を維持するため、総合的に施策を展開してきましたが、それは、SDGsの理念と軌を一にするものであることから、本県としても、SDGsにしっかりと取り組むこととしています。

消費者施策の推進にあたっては、SDGsの17のゴールのうち、「12 つくる責任 つかう責任」を中心に、「10 人や国の不平等をなくそう」「16 平和と公正をすべての人に」「17 パートナリシップで目標を達成しよう」等のゴールを念頭において取り組みます。

※この指針では、施策体系図（P.14）の中で、関連するSDGsのマークを表示しています。



## 4 消費者施策の基本方向

消費者をめぐる現状と課題に対応し、基本理念を実現するため、4つの基本方向を定めます。

### 基本方向1 消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進

- 社会状況の変化に伴い、多様化、複雑化する消費者契約、急激に進展するネット社会に潜む危険性などについての知識を深めていくこともますます重要となっており、こうした内容を含め、体系的に消費者教育に取り組んでいくことが求められています。
- このため、教育現場と連携した消費者教育はもとより、幼児から高齢者までのライフステージごとに、対象に応じた方法により、それぞれの特性に配慮した消費者教育を推進します。
- また、かながわ中央消費生活センター\*に寄せられた消費生活相談情報を分析し、研修や教材作成に反映することで、消費者教育の拠点機能を発揮するとともに、多様な課題に対応できる消費者教育の担い手の育成に取り組みます。
- 消費者教育の推進にあたっては、消費者教育の担い手、消費者団体や事業者・事業者団体など、それぞれの自主性を尊重した活動の支援や、相互の連携と情報共有の環境づくりに取り組むほか、環境教育や食育等、庁内における消費生活に関連した教育との連携を図ります。
- 消費者が「保護される存在」にとどまることなく、「自立した主体」として行動することに加え、消費者市民社会の形成に向け、社会の一員として自らの行動が社会に影響を与えることを自覚し、環境に配慮した商品の選択などを通じて、持続可能な社会の形成に貢献できる消費行動の普及に取り組みます。

\*かながわ中央消費生活センター：本県では、「消費生活相談等の事務」に加えて、消費者教育や事業者指導といった事務も所掌する消費生活課全体を消費生活センターとしています。また、県内の消費生活センターの中心的役割を担うことを示すため、「かながわ中央消費生活センター」の呼称を使用しています。

### 基本方向2 消費者被害の未然防止

- 消費者が何らかの消費者被害にあった場合、各地の消費生活相談窓口では、相談等により被害の救済を図っているところですが、被害が起きた後の対応よりも、被害に遭わないこと、遭いそうになった時に回避できることが最も重要です。
- 消費者が、悪質な事業者による消費者被害や、商品やサービスの利用に伴う消費者トラブルに巻き込まれることなく、自らそうした被害やトラブルに対応できる力を身に付けることができるよう、相談情報を生かした消費生活に関する注意警戒情報を、ホームページ、SNS等様々な媒体による効果的に情報発信していきます。
- また、高齢者や障がい者、若者、外国人等、消費者の特性に応じた被害の未然防止策を講じていきます。高齢者や障がい者の消費者被害の未然防止に向けては、地域での高齢者等見守りネットワーク構築を推進します。
- 消費者被害の未然防止に向けては、事業者の不当な行為の差止請求等を行う適格消費者団体や詐欺的悪質商法の対策を行う県警察と連携を図るとともに、消費者団体や事業者団体等とも連携して行っていく必要があります。多様な主体との連携をとおして、消費者被害の未然防止に取り組みます。

### 基本方向3 消費者被害の救済

- 消費者の暮らし全般に関わる消費生活相談は、消費者の権利を守り、消費者の安全・安心を確保するうえで根幹となるものです。
- 県内では、市町村が連携して相談窓口を設置するといった取組みにより、全ての市町村において消費生活相談体制が整備され、住民に最も身近な窓口で相談を受け付けています。
- 近年、相談の内容は多様化、複雑化しており、身近な消費生活相談窓口での適切で迅速な対応が求められるとともに、かながわ中央消費生活センターでは、県内の相談情報の的確な分析や情報提供など、広域的な役割を果たすことがますます重要となっています。
- 今後も、センター・オブ・センターズとして、かながわ中央消費生活センターの消費生活相談機能の向上を図るとともに、県民がどこの地域においても等しく消費生活相談を受けることができるよう、県域全体の相談体制の充実に向けて、市町村と連携して取り組みます。
- 消費生活相談において、被害の内容が県民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は、及ぼすおそれがあるものについては、神奈川県消費者被害救済委員会\*において、あっせん・調停を行い、紛争の公正迅速な解決を図ります。

\*神奈川県消費者被害救済委員会：消費生活センターなどの相談窓口寄せられた苦情相談のうち、被害内容が県民の生活に著しく影響を与え、又は与えるおそれがあると知事が認めるものがあるとき、その紛争の解決のために「あっせん」や「調停」を行う附属機関です。知事からの付託があった場合に開催されます。

### 基本方向4 安全・安心な消費生活の確保

- 県は、これまでも、「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の尊重に向け、施策を展開してきましたが、消費者問題の多様化、複雑化や、商品及びサービスの安全性に対する消費者の不安に対応するため、より一層の取組みが求められています。
- 悪質事業者に対しては、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）等に基づき事業者指導に取り組み、消費生活における取引の適正化を図ります。
- 事業者にも、消費者に対する、公正な取引の確保、適切かつ迅速な情報提供や苦情相談への対応といった、消費者から信頼されるための取組みが求められており、県としてこうした活動を支援します。
- さらに、商品及びサービスに関する重大事故等の情報の収集、県民への発信などを進めるとともに、関係法令に基づいた適正な表示の推進や、食の安全・安心に関する消費者の理解促進に取り組みます。

## 5 施策展開

4つの基本方向に基づき、施策を展開します。中でも2つの取組みを重点的に進めます。各施策の推進にあたっては、SDGsの理念を踏まえて取り組みます。

### (1) 施策体系

重点的取組み	基本方向(大柱)	中柱	小柱	関連するSDGs
1 高齢者の消費者被害の未然防止と救済 2 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実	1 消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進	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	高齢者の見守り体制の充実と見守る方々への講座実施等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 高齢者に伝わりやすい情報提供 事業者団体や消費者団体と協力した悪質な訪問販売撲滅に関する取組み 教育現場と連携した若者への消費者教育の実施 SNS等を活用した若者への啓発の強化 若者の消費者被害未然防止に向けた保護者への理解促進 若者が相談しやすい環境づくり	
		イ 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進	学校等における消費者教育の推進 【保育所、幼稚園等】 【小学校、中学校、高等学校特別支援学校等】 【大学、専門学校等】 地域社会での消費者教育の推進 【地域】 【家庭】 事業者による消費者教育の推進 消費生活相談情報を踏まえた研修実施・教材作成 消費者教育の担い手の育成・活動の支援 消費生活に関連するその他の教育との連携	
2 消費者被害の未然防止	ウ 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進	エ シンカル（倫理的）消費の普及		
		ア 被害未然防止に向けた注意喚起・情報発信	相談情報を生かした注意警戒情報の発信 ホームページ、SNS等様々な媒体による効果的な情報発信 インターネットを介して発生する消費者被害への対応	
		イ 消費者の特性に配慮した対応	高齢者・障がい者に配慮した対応 若者に配慮した対応 外国人に配慮した対応	
3 消費者被害の救済	ウ 他機関等と連携した消費者被害未然防止の推進	ウ 適格消費者団体との連携による被害未然防止 詐欺的悪質商法等への対応 消費者団体や事業者団体との連携による被害未然防止		
		ア 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	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	
		イ 市町村消費生活相談との連携・支援	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	
4 安全・安心な消費生活の確保	ウ 消費者被害救済に向けた取組みの推進	ウ 消費者被害救済委員会による被害の救済 様々な相談機関等との連携強化		
		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	
		ウ 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 適正な表示の促進 食の安全・安心に関する消費者の理解促進	



## (2) 重点的取組み

### 重点的取組み1 高齢者の消費者被害の未然防止と救済

本県では、急速な高齢化が見込まれています。一人暮らしの高齢者も増えており、身近に相談する人がいないことで被害が深刻化することも多いと考えられます。

「人生100歳時代」に向けて、高齢者の安全・安心な消費生活を確保するため、被害の未然防止と救済に積極的に取り組みます。

#### 【主な取組み】

- 「高齢者、障害者等の消費者被害未然防止対策連絡協議会」\*において、福祉関係団体等との連携を進めるほか、市町村での取組みを支援し、地域での高齢者等見守りネットワーク構築を推進します。また、高齢者を見守る方々に対し、出前講座を実施します。
- 高齢者等契約弱者に配慮した相談対応のため、消費生活相談員に対する研修を実施するとともに、消費生活相談窓口と福祉の現場との連携を進めます。
- 高齢者の消費者被害未然防止のため、高齢者に伝わりやすく工夫して、情報提供を行います。また、県警察と連携し、高齢者の被害が多い振り込め詐欺等への対策を進めます。
- 高齢者に被害の多い「訪問販売」に関しては、自主的な取組みを進める事業者団体や消費者団体と協力し、悪質な訪問販売を撲滅する取組みを進めます。

\* 高齢者、障害者等の消費者被害未然防止対策連絡協議会：高齢者、障がい者等の消費者被害防止に向けた総合的な対策の協議を行う機関で、県機関、消費者団体、福祉関連団体により構成しています。

### 重点的取組み2 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実

民法の改正によって、2022年4月に、成年年齢が「18歳以上」へと引き下げられ、これまで20歳を過ぎた若者を標的としていた、悪質なマルチ取引や、高額なエステ契約などの被害が、高校生年代にまで拡大するおそれがあります。

若者は、何らかの消費者トラブルに遭遇しても、どこに相談してよいかわからなかったり、「知識」や「社会経験」の乏しさから、本人に「消費者トラブルに遭っている」という認識に欠けていることも考えられます。

被害未然防止の観点から、若者への消費者教育を一層強化していくことが重要です。

#### 【主な取組み】

- 民法改正後、成年年齢に達する高校生世代のみならず、中学生の段階から、契約等について正しい知識を身に付けられるよう、「神奈川県内の学校における消費者教育推進協議会」\*での検討等を通じて教育現場と連携を図りながら、教員が活用しやすい教材の作成、提供に取り組むとともに、SNSを積極的に活用した啓発を強化していきます。
- また、若者本人だけでなく、その保護者に対しても、若者に多くみられる消費者トラブルとその対応について、理解の促進を図ります。
- 若者が相談しやすいよう、若者を対象とした相談会の開催や青少年部門の相談機関との連携を進め、若者が相談しやすい環境づくりを進めます。

\* 神奈川県内の学校における消費者教育推進協議会：学校における消費者教育が円滑に実施されるよう関係機関との連携、協力を進めることを目的とした機関で、県の消費生活課と教育関係機関で構成しています。

### (3) 基本方向

#### 基本方向1 消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進

##### 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

###### 【保育所、幼稚園等】

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、おつかい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。

###### 【小学校、中学校、高等学校、特別支援学校等】

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、消費者教育を実施していきます。

また、学校や教育機関との連携を進めながら、児童、生徒の発達段階に応じた教育教材等を作成するとともに、これらの教材を活用した講座や、インターネット被害未然防止に特化した講座の実施に取り組みます。

教員に対しては、消費者問題への理解を促進するための研修を実施するほか、ニーズに応じた情報や教材の提供を行っていきます。

さらに、動画やホームページ、SNSを活用して、児童・生徒に伝わりやすい効果的な情報発信を行っていきます。

###### 【大学、専門学校等】

若者の消費者被害の傾向として、20歳からマルチ取引やエステサービスなどの相談が増加し、契約購入金額も増加する傾向にあるため、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を実施します。

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するとともに、動画やホームページ、SNSを活用して、若者に伝わりやすい効果的な情報発信を行います。

###### ◆ 地域社会での消費者教育の推進

###### 【地域】

消費者被害を未然に防止するため、町内会や地域サロン\*、子ども会、放課後児童クラブ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ます。

特に、高齢者、障がい者等の消費者被害未然防止に向けては、高齢者団体、障がい者団体をはじめとする関係機関との連携による地域見守り活動の仕組みの中で、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や、見守る方々などに対する出前講座などの届ける消費者教育を実施します。

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等による消費者教育を支援します。

\*地域サロン：地域の高齢者や住民が気軽に集まることで、見守りや閉じこもりの防止、また仲間づくりや社会参加を目的として行われています。地域の方々により運営され、地区の公民館などで定期的に開催されています。

###### 【家庭】

子どもの安全確保や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。

特に、成年年齢引下げに伴う若者の消費者トラブル未然防止に向けては、若者本人への消費者教育だけではなく、その保護者に対しても、理解の促進を図ります。

#### ◆ 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、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、新入社員等の従業員向けの講座を実施します。

### イ 消費者教育の拠点機能の発揮と連携の推進

#### ◆ 消費生活相談情報を踏まえた研修実施・教材作成

かながわ中央消費生活センターにおけ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。教材、研修や消費者教育を担う団体の情報は、ポータルサイトで集約し発信します。

#### ◆ 消費者教育の担い手の育成・活動の支援

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、担い手の活動を支援するために、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。

消費者の学びの場と、消費者教育の担い手を結びつけるために、消費者教育のポータルサイトによりコーディネート機能を発揮していきます。

#### ◆ 消費生活に関連するその他の教育との連携

環境教育、食育、国際理解教育などにおいては、消費者の自立や消費者市民社会に参画することの重要性について理解と関心を強めるうえで、消費者教育と目的や内容が重なる部分があります。

こうした分野では、「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」といった県の計画等に基づき、取組みが進められています。これら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。



(消費者教育サポートサイト「つながる・かながわ」)

また、消費者教育推進法では、その基本理念として「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ことを旨として行わなければならない」とされていることから、関連部局との連携を密にし、災害等の非常時における消費生活に関する合理的行動のための知識・理解を進めます。

このほか、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。

\*神奈川県金融広報委員会：神奈川県、財務省関東財務局、日本銀行、県内金融機関、報道機関等により構成され、金融経済情報の提供や金融経済学習の支援を行っています。

## ウ 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（倫理的）消費\*の普及

エシカル消費の理念を広め、持続可能な社会の形成に向けた消費行動を促すため、リーフレットの作成やイベントの実施等、行政、消費者団体、事業者・事業者団体等と連携して普及・啓発を進めます。

\*エシカル消費：「エシカル」とは英語で「倫理的な」という意味で、人や社会、地球環境、地域に配慮した消費行動のことをいいます。例としては、「フェアトレード」「オーガニック」や「地産地消」「食品ロス」「障がい者支援につながる商品」「応援消費」「伝統工芸」「動物福祉」「寄付付き商品」「リサイクル・アップサイクル」「エシカル金融」など幅広い消費の形があります。

エシカル消費及び食品ロスに関するコラム

## 基本方向2 消費者被害の未然防止

### ア 被害未然防止に向けた注意喚起・情報発信

#### ◆ 相談情報を生かした注意警戒情報の発信

消費生活相談窓口寄せられた相談事例の中から、消費者に特に知っていただきたい注意事項や、消費生活に関する様々な情報を定期的に発信するほか、関連省庁・国民生活センター等が発信する最新の消費生活に関する注意情報を、随時発信していきます。

また、P I O - N E T \*により収集した相談情報を収集、分析し、「消費生活相談概要」を作成・公表することで、被害の未然防止を図ります。

\* P I O - N E T : 全国消費生活情報ネットワークシステム。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

#### ◆ ホームページ、SNS等様々な媒体による効果的な情報発信

消費生活課ホームページにおいて、消費者被害未然防止に向けた注意喚起情報を発信するとともに、SNSを活用した効果的な情報発信を行います。特に、昨今増加している架空請求ハガキに対する注意喚起などは、県庁ホームページのトップページに掲載するなど、多くの方に情報が届くようにしていきます。

また、県のたより、ラジオ放送のほか、啓発動画作成、映画館での広告、ラッピングバスなど、様々な機会と媒体を活用した情報発信を行います。



(消費生活課ホームページ)

(Facebook)

(Twitter)

#### ◆ インターネットを介して発生する消費者被害への対応

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の啓発を行います。

動画、疑似体験ソフト、リーフレット等を提供するとともに、最新の被害状況に対応した内容を取り入れた、インターネット被害に関する講座を実施します。

### イ 消費者の特性に配慮した対応

#### ◆ 高齢者・障がい者に配慮した対応

加齢や障がいにより、判断力が不十分な状況にあることに起因して消費者トラブルに巻き込まれてしまう高齢者や障がい者に対しては、周囲の人たちによる支えが必要です。契約等で困ったことがある場合には、消費生活センターに相談できることを周知するとともに、福祉の関係機関と連携を進めるなど、それぞれの特性に配慮した対応に取り組みます。

また、高齢者や障がい者に多い被害に対する注意事項等を、本人だけでなく、家族や身の回りに人に向けて発信し、高齢者や障がい者が孤立した状態で被害を抱え込んでしまうことを防

ぎます。

このほか、関係機関と連携し、見守る人を対象とした啓発を実施するとともに、市町村との意見交換会等を通じて、見守りネットワーク構築につなげていくほか、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。

#### ◆ 若者に配慮した対応

若者は、何らかの消費者トラブルに遭遇しても、どこに相談してよいかわからなかったり、「知識」や「社会経験」の乏しさから、本人に「消費者トラブルに遭っている」という認識に欠けていることも考えられます。

成年年齢引下げに伴い、若者が巻き込まれる恐れのある消費者トラブルについては、若者への消費者教育の充実を図るとともに、若者が“自分事”として問題をとらえられるよう、SNSを活用した効果的な情報発信を行ってきます。

また、若者を対象とした相談会の開催や青少年部門の相談機関との連携など、若者に配慮した対応を進めます。

#### ◆ 外国人に配慮した対応

本県在住外国人や本県に滞在する外国人が増加傾向にある中で、かながわ中央消費生活センターの消費生活相談窓口において、多言語支援センターかながわ\*や訪日観光客消費者ホットライン\*と連携し、外国人の消費者トラブルにも適切に対応していきます。

また、外国語による消費生活相談窓口案内リーフレットにより、悪質商法への注意を呼びかけます。

\*多言語支援センターかながわ：外国籍県民や来県外国人への情報提供、通訳支援を多言語で行うセンター。英語、中国語、タガログ語、ベトナム語、スペイン語により問合せを受け付けていて、県から委託された民間団体により「かながわ中央消費生活センター」と同一の建物内で運営されています。

\*訪日観光客消費者ホットライン：国民生活センターが開設している訪日観光客向け（専用）の電話による消費者相談窓口。英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語の計6カ国語に対応しています。

## ウ 他機関等と連携した消費者被害未然防止の推進

#### ◆ 適格消費者団体との連携による被害未然防止

「消費者団体訴訟制度」においては、内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって、事業者が行う不当な行為等に対して差止請求等を行うことで、同一の消費者被害の未然防止を図ることが期待されます。その差止請求等を行う適格消費者団体\*と県が連携することで、消費者被害の未然防止を推進します。

\*適格消費者団体：不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を適切に行使できる専門性などの要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された消費者団体のことをいいます。

#### ◆ 詐欺的悪質商法等への対応

消費生活相談窓口において、振り込め詐欺等の情報が得られた場合には、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\*被害の未然防止に取り組みます。

\*ヤミ金融：無登録で貸金業を営む者や登録業者を含め法律に違反するような高金利で貸付けを行ったり、悪質な取立てを行ったりする者のことをいいます。

## ◆ 消費者団体や事業者団体との連携による被害未然防止

消費者被害の未然防止は、行政による取組みだけで効果を発揮できるものではなく、消費者団体や事業者団体等とも連携して行っていくことが必要です。

そこで、消費者被害未然防止のキャンペーンを消費者団体等と連携して行うほか、高齢者に被害の多い「訪問販売」に関して、自主的な取組みを進める事業者団体や消費者団体と協力し、悪質な訪問販売を撲滅する取組みを進めます。

### 「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」

#### 1. 趣旨

高齢者に消費者被害が多い「訪問販売」に関して、事業者団体とともに県内から悪質な勧誘をなくしていくことを知事自ら宣言することにより、事業者の自主的な取組みを促す機運を醸成し、県内被害の未然防止につなげる。

#### 2. 宣言

##### (1) 宣言団体（8事業者団体）

公益社団法人日本訪問販売協会、一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会、神奈川県ケーブルテレビ協議会、神奈川県新聞販売組合、京浜新聞販売組合、公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会、神奈川県生活協同組合連合会、一般社団法人生命保険協会神奈川県協会

##### (2) 宣言の内容

県の宣言	県は、悪質な訪問販売から県民を守る施策を推進することを宣言します。
事業者団体の宣言	(共通の宣言) 私たちは、法令を遵守し、適正な勧誘を行うための取組みを進めることを宣言します。 (個別の宣言) 上記の共通の宣言の下、訪問販売に関する自主行動基準を定め、販売員への指導、教育を行うことや、独自の相談窓口を設け、消費者からの相談等に取り組んでいくことなど、各団体の取組みに応じ個別に宣言

#### 3. 主な取組み

##### (1) 意見交換会

県、宣言団体及び消費者団体による意見交換会などを通じ、県と各団体との個別の連携や、宣言団体全体の連携を推進し、消費者被害者の未然防止に向けた効果的な取組みを検討、実施していく。

##### (2) 県と事業者団体との個別の連携

宣言団体が行う訪問販売関係法令に関する研修を、県と協力して開催するほか、宣言団体と消費生活センターとで苦情相談の状況について共有する。

##### (3) 事業者団体全体の連携

宣言実施時に使用した共通のデザインを県、宣言団体及び加盟事業者が活用することで、取組みをさらにアピールし、神奈川県では健全な事業者しか訪問販売ができないという機運を醸成する。

##### (4) 県の施策推進

- ・訪問販売注意喚起シール、クーリング・オフはがき等の啓発資料等を作成、配付
- ・特定商取引法に関する法律や県消費生活条例に基づく行政処分や行政指導を実施

## 基本方向3 消費者被害の救済

### ア 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

#### ◆ 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。土日、祝日、平日夜間の相談やメールによる受付を行うことにより、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のほか、コミュニケーションボードの設置等、相談対応におけるバリアフリー化に努めます。

#### ◆ 広域的な相談窓口としての機能発揮

P I O - N E Tにより県内の相談情報を分析し、かながわ中央消費生活センター自らも相談を受け、新手、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。

#### ◆ 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、消費生活相談員等の経験を蓄積し、消費生活相談機能の向上を図ります。

#### ◆ 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。

### イ 市町村消費生活相談との連携・支援

#### ◆ 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、市町村から依頼を受けて県の相談員を派遣し、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ほか、政令市を除く6地域に指定消費生活相談員\*を各1名配置し、市町村職員、消費生活相談員に対し、消費生活相談の処理方法等について助言するなど、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。

\* 指定消費生活相談員：消費者安全法において、都道府県は、消費生活相談員の中から、一定程度の実務経験を有する者を、市町村の消費生活相談に関する助言、協力等の援助を行う「指定消費生活相談員」として指定（努力義務）することとされています。

#### ◆ 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、採用後間もない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。



#### ◆ 市町村との情報共有

市町村の消費生活相談担当者と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。

### ウ 消費者被害救済に向けた取組みの推進

#### ◆ 消費者被害救済委員会による被害の救済

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。

#### ◆ 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。

\*ADR: Alternative Dispute Resolution 裁判以外の場において紛争を解決するための手段や方法のこと。

## 基本方向4 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

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、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）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。

#### ◆ 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。

### イ 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

品質や顧客満足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。

\*公益通報者保護法：事業者内部の法令違反行為について公益のために通報した労働者を、解雇等の不利益な取扱いから保護することにより、事業者の法令遵守経営の強化を図り、国民生活の安定と社会経済の健全な発展をめざす制度。

#### ◆ 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や、悪質な訪問販売撲滅に関して、自主的な取り組みを進める事業者団体等との意見交換会において、被害情報の共有や意見交換を行い、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。

#### ◆ 消費生活協同組合法に基づく健全な生協運営の指導

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

### ウ 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、消費生活相談窓口に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。

また、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り組みを進めます。

#### ◆ 適正な表示の推進

適正な表示の確保を図るため、景品表示法、食品表示法等に基づき、関連事業者に対する指導等を行います。

#### ◆ 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。

## 6 推進体制等

### (1) 推進体制

- ◆ 消費者施策の推進にあたっては、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、さらには市町村、他都道府県、国など、関係機関と協働、連携し、効果的に展開していきます。
- ◆ 県民の生活に身近な市町村とは、それぞれの役割分担を踏まえながら、「市町村消費生活行政担当課長会議」などの場を通じて、連携した取組みを進めます。
- ◆ 「神奈川県」の学校における消費者教育推進協議会」での教育局等との連携をはじめ、「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」、「かながわ食育推進会議」、「神奈川県食の安全・安心推進会議」、「振込め詐欺撲滅に向けた情報連絡会」等各分野における既存の協議の場を通じて、庁内関係部局が連携し、部局横断的に消費者施策に取り組むとともに、関係団体等との協働を進めていきます。

### (2) 実効性の確保

- ◆ 毎年度、指針に基づいて実施した事業についての事業結果を取りまとめ、検証を行い、消費生活審議会に報告し、その内容を公表します。消費生活審議会からの意見については、適宜、施策・事業に反映していきます。
- ◆ 消費者教育推進法に基づく「消費者教育推進地域協議会」については、消費生活審議会がその役割を担うこととし、消費生活審議会の意見を踏まえて施策を推進していきます。

# 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

◇お住まいの市町村の相談窓口をご利用ください。2019年4月1日現在  
 ※お住まいの市町村で相談窓口を開いていない日や、特別な理由でお住まいの市町村での相談を希望しない方などからの相談をかながわ中央消費生活センターで受け付けています。  
 詳しくはかながわ中央消費生活センターへお問い合わせください。  
 ※相談日に特記のない相談窓口は、祝・休日はお休みです。  
 ※いずれの相談窓口も、年末年始（12月29日～1月3日）はお休みです。

市町村	相談窓口	相談日	相談時間	住 所	電話番号	
横浜市	横浜市消費生活総合センター [月～金12:00～13:00及び土・日は電話相談のみ]	月～金	9:00～18:00	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4階	045-845-6666	
		土・日	9:00～16:45			
※まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制（相談日：月～金）によりセンターまたは市内18区役所で行います。						
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)・土曜日は電話相談のみ]	月～金	9:00～16:00	川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階	044-200-3030	
		金(夜間)	16:00～19:00			
		土	10:00～16:00			
※上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金曜)・高津区(火曜)・多摩区(月曜)の3区役所出張相談を行います。前日16:00までに上記電話へ予約を。						
相模原市	相模原市消費生活総合センター	月～金	9:00～16:00 (毎月第2・4金曜日は9:00～18:00)	相模原市中央区相模原1-1-3 JR相模原駅 セレオ相模原4階	042-776-2511	
	相模原市北消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市緑区橋本6-2-1 JR橋本駅北口 イオン橋本店6階		
	相模原市南消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	相模原市南区相模大野5-31-1 相模原市南区合同庁舎3階		
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金	9:00～16:00	横須賀市本町2-1 総合福祉会館内2階	046-821-1314	
平塚市	平塚市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	平塚市浅間町9番1号 平塚市役所本館1階105番窓口	0463-21-7530	
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	鎌倉市御成町18-10 鎌倉市役所内	0467-24-0077	
藤沢市	藤沢市消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	藤沢市朝日町1番地の1 本庁舎4階	0466-50-3573	
小田原市	小田原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	小田原市荻窪300 小田原市役所内	0465-33-1777	
茅ヶ崎市	茅ヶ崎市消費生活センター [寒川町の相談窓口も利用可]	茅ヶ崎市、寒川町に在 住・在勤・在学の方	月～金	9:30～16:00	茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1 茅ヶ崎市役所内	0467-82-1111(代)
逗子市	逗子市消費生活センター	月・水・木・金	9:30～12:00、13:00～16:00	逗子市逗子5-2-16 逗子市役所内	046-873-1111(代)	
三浦市	三浦市市民部市民協働課(消費生活相談)	木 (祝・休日の際は、翌平日)	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦市城山町1-1 三浦市役所内	046-882-1111(代)	
秦野市	秦野市消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	秦野市桜町1-3-2 秦野市役所 教育庁舎内	0463-82-5181	
厚木市	厚木市消費生活センター	厚木市、清川村 にお住まいの方	月～金	9:30～16:00	厚木市栄町1-16-15 厚木商工会議所会館内4階	046-294-5800
大和市	大和市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内	046-260-5120	
伊勢原市	伊勢原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	伊勢原市田中348 伊勢原市役所内	0463-95-3500	
海老名市	海老名市消費生活センター	月～金	9:00～16:30	海老名市藤瀬175-1 海老名市役所内	046-292-1000	
座間市	座間市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00 (偶数月第2水曜日は13:00～16:00のみ)	座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内	046-252-8490	
南足柄市	南足柄市消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	南足柄市関本440 南足柄市役所内	0465-71-0163	
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター	月・火・木・金	10:00～12:00、13:00～16:00	綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所内	0467-70-3335	
葉山町	葉山町町民健康課戸籍相談係	毎週 水 第2・4 月	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内	046-876-1111(代)	
寒川町	寒川町町民部町民窓口課 (消費生活相談) [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可]	茅ヶ崎市、茅ヶ崎市に在 住・在勤・在学の方	月・木	10:00～12:00、13:00～16:00	高座郡寒川町宮山165 寒川町役場内	0467-74-1111(代)
大磯町	大磯町町民課 [職員が対応]	大磯町、二宮町にお 住まいの方は平塚市 消費生活センターも ご利用いただけます。	月～金	8:30～17:15	中郡大磯町東小磯183番地 大磯町役場内	0463-61-4100(代)
二宮町	二宮町地域政策課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	中郡二宮町二宮961 二宮町役場内	0463-71-3311(代)
中井町	中井町産業振興課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡中井町比奈窪56 中井町役場内	0465-81-1115
大井町	大井町総務安全課防災安全 室 [職員が対応]	中井町、大井町、松 田町、山北町、開成 町に在住・在勤の方 は、南足柄市消費生 活センターもご利用 いただけます。	月～金	8:30～17:15	足柄上郡大井町金子1995 大井町役場内	0465-85-5002
松田町	松田町観光経済課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡松田町松田惣領2037 松田町役場内	0465-83-1228
山北町	山北町商工観光課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡山北町山北1301-4 山北町役場内	0465-75-3646
開成町	開成町産業振興課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄上郡開成町延沢773 開成町役場内	0465-84-0317
箱根町	箱根町総務防災課 [職員が対応]	箱根町、真鶴町、湯 河原町に在住・在 勤・在学の方は、小 田原市消費生活セン ターもご利用いただ けます。	月～金	8:30～17:15	足柄下郡箱根町湯本256 箱根町役場内	0460-85-7160
真鶴町	真鶴町町民生活課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡真鶴町岩244-1 真鶴町役場内	0465-68-1131(代)
湯河原町	湯河原町住民課 [職員が対応]		月～金	8:30～17:15	足柄下郡湯河原町中央2-2-1 湯河原町役場内	0465-63-2111(代)
愛川町	愛川町住民課住民相談班(消費生活相談)		月・木	10:00～12:00、13:00～15:00	愛甲郡愛川町角田251番地1 愛川町役場内	046-285-2111(代)
清川村	◆清川村にお住まいの方は、 上記厚木市消費生活センターをご利用ください。			清川村の 消費生活主管	◇清川村 【総務課】 046-288-1212	
神奈川県	かながわ中央消費生活センター	月～金 土・日・祝・休 日・12月28日	9:30～19:00 9:30～16:30	横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター6階	045-311-0999	



神奈川県消費生活キャラクター

ニャン吉



オッチョコチョイで、好奇心旺盛な猫。相模湾で採れた魚が大好きな食いしん坊。「消費者被害の未然防止」をミッションにしているが、しばしば自分が悪質業者にだまされそうになる。

マキマキちゃん



生まれも育ちも神奈川県。心優しいしっかり者。「かしこい消費者」になるため、ニャン吉と修行中。



神奈川県

消費生活課

消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b>

Facebook <https://www.facebook.com/kanagawa.shouhi/>

Twitter [https://twitter.com/kanagawa\\_shouhi](https://twitter.com/kanagawa_shouhi)

横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 〒221-0835

電話:045-312-1121(代表)

