

# 神奈川県消費者施策

～ 消費者被害の未然防止と救済に向けて ～



神奈川県

## 1 かながわ消費者施策推進指針

「かながわ消費者施策推進指針」を策定  
(平成18年3月)



社会状況の変化に対応するため、平成27年3月に改定

< 指針の趣旨 >  
中長期的に視点に立った消費者施策展開の基本指針



## 2 「かながわ消費者施策推進指針」改定のポイント

### 消費者教育の意義の明確化

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」の形成をめざし、消費者教育の方向性、内容等を示す。

### 多様な主体との連携

消費者問題の多様化、複雑化に対応するため、消費者団体、事業者団体等様々な主体との一層の連携について施策に反映させる。



### 重点的取組みの設定

状況が変化するなかで浮かび上がってきた課題を踏まえ、施策のなかでも「神奈川の特徴を活かした消費者教育」及び「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」の2つの取組みを重点的に進める。

2 / 9

## 3 かながわ消費者施策推進指針（改定版）の構成

### 1 指針の趣旨等

### 2 消費者をめぐる現状と課題

- (1) 社会状況、消費者問題の変化
- (2) 消費者施策の展開

### 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、現状と課題を踏まえ、多様な主体と連携し、消費者施策を推進する。

### 4 消費者施策の基本方向

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

基本方向2  
消費生活相談機能の充実

基本方向3  
安全・安心な消費生活の確保

### 5 施策展開

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

重点的取組み2  
高齢者の消費者被害の未然防止と救済

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

基本方向2  
消費生活相談機能の充実

基本方向3  
安全・安心な消費生活の確保

### 6 推進体制等

神奈川県消費生活キャラクター  
マキマキちゃん



3 / 9

## 4 消費者施策の基本方向



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

「消費者の自立」に加え、消費者市民社会の形成に向け、持続可能な社会の実現に寄与する人づくりをめざした消費者教育を推進する

### 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を充実させる

### 基本方向3 安全・安心な消費生活の確保

消費者の権利の尊重に向け、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、一層の取組みを推進する

4 / 9

## 5 多様な主体との連携による取組み



### 【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

消費者教育の担い手となる消費者団体との連携、協働により消費者教育を推進する

#### 【平成27年度の主な取組み】

高齢者団体や地域団体等との連携による出前講座の実施  
「県民提案事業」により、消費者団体、NPO等の活動を支援  
団体間の連携・協働の場づくり（「消費者カアップ！フェスタかながわ」「連携・協働講座のワークショップ」の開催）  
消費者の学びの場と消費者教育の担い手（消費者団体等）  
を結びつけるコーディネートネットワークのしくみづくり

5 / 9

## 5 多様な主体との連携による取組み



### [ 基本方向 2 ] 消費生活相談機能の充実

かながわ中央消費生活センターの機能向上と市町村への支援・連携により、県内の消費生活相談機能の充実を図る

#### 【平成27年度の主な取組み】

県相談員の派遣指導、新任相談員の受け入れ  
市町村への情報提供(消費生活相談の概要、注意・警戒情報、専門性の高い分野の相談事例・対策の検討結果)  
県・市町村担当者会議による相談事例の情報交換  
福祉団体等との連携による相談員研修の実施

6 / 9

## 5 多様な主体との連携による取組み



### [ 基本方向 3 ] 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を促進する
- ・詐欺的悪質商法に対して県警察との連携を図る
- ・消費者被害の拡大防止に向けて団体の取組みを支援する

#### 【平成27年度主な取組み】

事業者団体との意見交換、連携による研修会の実施  
「悪質商法目安箱」による情報の収集  
県警察と連携した普及啓発(お薬手帳カバー)  
適格消費者団体をめざす消費者団体への支援

7 / 9

## 6 施策展開



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

**神奈川の持つ豊富な社会資源、人的資源を活かした消費者教育を推進する**

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  
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

**加速する高齢化、高齢者の消費者被害の深刻化に対応し、高齢者の安全・安心な消費生活を確保する**

関係団体等との連携推進

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

8 / 9

## 7 推進体制等



### (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  
「神奈川県和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年後をめぐり、指針の有効性について検証する。

9 / 9