



神奈川県
県民部消費生活課

かながわ消費者施策推進指針

～ 消費者被害の未然防止と救済へ向けて ～

平成18年3月

はじめに

近年、グローバル化や高度情報化、規制緩和の進展などに伴い、商品やサービス、契約形態の複雑化・多様化など、消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、新たな消費者問題に対応するために、消費者政策の再構築が求められています。

そして、平成16年6月には、わが国の消費者政策の基本的な枠組みである「消費者保護基本法」が、「消費者基本法」として36年ぶりに改正され、消費者の権利の尊重と自立の支援を基本理念と定め、事業者や事業者団体、消費者団体に関わる規定が加えられたほか、都道府県の役割として消費者教育や苦情処理が明記されました。

こうした状況を受け、県では、消費生活審議会の答申を踏まえ、平成17年3月、「神奈川県消費生活条例」を改正したところです。

昨今、巧妙化し悪質化する新手の商法が次々と生まれ、誰もが、いつ被害者になるか分からないという状況にあります。消費者被害を未然に防止し、深刻化する被害を救済していくためには、消費者や消費者団体、事業者、事業者団体、行政等の役割を明確にし、相互に協働・連携して取り組んでいくことが効果的です。

そこで、県では、このたび、中長期的視点に立って消費者施策を展開していくための基本方針として、「かながわ消費者施策推進指針」を策定いたしました。

指針の策定に当たり、消費生活審議会の委員の皆様、そして多くの県民の皆様から貴重なご提言やご意見を頂きましたことに、深く感謝申し上げます。

今後は、この指針で示した理念と方向性に沿って、県民の皆様が安心して消費生活を送ることができるよう消費者施策を推進してまいります。皆様のご理解とお力添えをよろしくお願いいたします。

平成18年3月

神奈川県知事 松沢 成文

かながわ消費者施策推進指針の骨格

～ 消費者被害の未然防止と救済へ向けて ～

1 指針策定の趣旨等

- (1) 策定の趣旨: 中長期的視点に立った消費者施策展開の基本方針を定めます。
- (2) 策定の経緯: 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策定するものです。
- (3) 指針の性格: 消費者・消費者団体・事業者・事業者団体・行政等の行動の基準をめざすものです。
- (4) 県の総合計画との関係: 「かながわ力構想・プロジェクト 51」(※)を補完します。
(※) 現在は、「かながわランドデザイン実施計画」

2 現状と課題

- (1) IT化等の社会状況の変化
 - ア IT化の進展
 - ・生活の利便性が向上した反面、ITが関係した消費者被害が急増
 - イ ライフスタイルの変化
 - ・少子・高齢化の進行、単独世帯の増加
- (2) 変容する消費者問題
 - ア 消費者被害の増加
 - ・高齢者や若者を狙った悪質商法の増加
 - イ 企業不祥事の多発
 - ・企業倫理の低下、消費者からの信頼の失墜
 - ウ 消費者サイドの問題
 - ・事業者に比べ情報や交渉力の面で不利、消費者の自覚も必要
- (3) 消費者施策の再構築
 - ア 神奈川県の消費者行政
 - イ 消費者基本法の改正
 - ・政策の基本は「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」
 - ウ 「消費者施策推進指針」の策定
 - ・「保護から自立支援へ」の時代に相応しい実効性のある施策展開が必要

3 基本理念

消費者の権利の尊重と自立の支援

- (1) 自分で考え行動できる「消費者力」の向上
 - 消費者は「自立した主体」として、積極的に自らの利益を確保するよう行動することが求められています。
 - 「消費者力」の向上に向け、自分で考え行動できる消費者をめざした取組みを進めます。
- (2) 消費者志向の企業風土づくり
 - 事業者はコンプライアンス経営はもとより、消費者志向経営に取り組むことが必要です。
 - 事業者団体と連携し、消費者志向の企業風土づくりをめざした取組みを進めます。
- (3) NPOや民間、関係機関との協働・連携
 - 県民相互の協働・連携による多様な課題への対応や環境づくりが、消費者被害の防止に威力を発揮します。
 - 行政主体の取組みだけでなく、消費者団体や事業者団体、NPO、関係機関等幅広い部門との協働や連携による取組みを進めます。

4 消費者施策の重点目標

消費者被害の未然防止と救済

- (1) 県民への情報提供の充実、消費者教育の強化
 - 消費生活相談の現場を踏まえ、県民への的確な情報提供の充実等、相談情報を活用した消費者教育を展開します。
 - 悪質商法などの被害にあわないための消費者教育の強化に取り組むとともに、その担い手となる人材の確保・育成に努めます。
- (2) 市町村相談体制の支援強化、かながわ中央消費生活センターの機能充実
 - 県・市町村の機能や役割分担を踏まえたうえで、県域全体で消費生活相談体制の充実が図られるよう取り組みます。
 - 消費生活相談の件数増加、複雑化の傾向に対応し、相談体制の充実強化に取り組みます。
- (3) 事業者活動の適正化、消費者志向経営への取組みの促進
 - 事業者は安全な商品・サービスの提供、公正な消費者取引の確保等事業者活動の適正化に向けた取組みを進めます。
 - 県は事業者団体との協議組織の設置等の活動を通じ、事業者の消費者志向経営への取組みを促進します。

5 施策展開の方向

7つの分野で30の施策事業を推進

- (1) 被害を未然に防ぐ「消費者力」の育成
消費者が自立した主体として判断し行動できる力を向上させ、悪質商法等の被害を未然に防止できるよう、消費者力の育成に向けた取組みを進めます。
- (2) 学校・福祉の現場への「届ける消費者教育」の実施
高齢者等には情報が行き届きにくいことから、登録した「消費者教育の担い手」を福祉現場等に派遣し、「届ける消費者教育」を行います。
- (3) 身近な市町村での消費生活相談の支援
県と市町村が一体となった相談体制を強化するため、市町村の相談窓口を支援します。
- (4) 専門的・広域的な相談機能の強化
—かながわ中央消費生活センターの機能発揮—
かながわ中央消費生活センターは、広域的・多発的な苦情相談等への対応、法律等の専門性が必要な事案に対する市町村への助言等の支援を行います。
- (5) 消費者被害救済に向けたADR機関との連携
消費者被害の複雑多様化に伴い、専門家やNPO、民間団体、ADR（裁判外紛争処理）機関と連携した取組みを進めます。
- (6) 不当な取引行為防止への事業者指導の強化
消費者被害の拡大防止を図るため、特商法や条例に違反している事業者には積極的に指導を行います。
- (7) 事業者団体と連携した消費者志向経営の取組みの推進
事業者団体と連携し、自主行動基準作成の支援など、消費者志向経営をめざした取組みを進めます。

6 推進体制等

(1) 各部門の役割分担

- 消費者**
自立した主体として、市場において自主的・合理的に行動することが求められます。
- 消費者団体**
自主的な活動を通じて消費者の利益の確保が求められます。
- 事業者**
企業倫理を確立し、消費者志向の経営が求められます。
- 事業者団体**
苦情相談体制整備や自主行動基準策定の支援等、信頼確保のための活動が求められます。
- 行政(県・市町村)**
「消費者の権利の尊重と自立の支援」に向け、必要な施策を講じます。

(2) 推進体制

消費者施策の推進にあたり、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、市町村、国等関係機関と協働・連携して取り組みます。

(3) 実効性の確保

毎年、指針の施策事業については、実施状況の検証を行い、必要な見直しを行います。

(4) 緊急課題への弾力的対応

緊急に発生する課題に対しては、迅速で弾力的な手立てを講じます。

目 次

1	指針策定の趣旨等	2
2	消費者をめぐる現状と課題	3
	(1) IT化等の社会状況の変化	
	(2) 変容する消費者問題	
	(3) 消費者施策の再構築	
3	基本理念：消費者の権利の尊重と自立の支援	8
	(1) 自分で考え行動できる「消費者力」の向上	
	(2) 消費者志向の企業風土づくり	
	(3) NPOや民間、関係機関との協働・連携	
4	消費者施策の重点目標：消費者被害の未然防止と救済	10
	(1) 県民への情報提供の充実、消費者教育の強化	
	(2) 市町村相談体制の支援強化、かながわ中央消費生活センターの機能充実	
	(3) 事業者活動の適正化、消費者志向経営への取組みの促進	
5	施策展開の方向：7つの分野で30の施策事業を推進	12
	(1) 被害を未然に防ぐ「消費者力」の育成	
	(2) 学校・福祉の現場への「届ける消費者教育」の実施	
	(3) 身近な市町村での消費生活相談の支援	
	(4) 専門的・広域的な相談機能の強化—かながわ中央消費生活センターの機能発揮	
	(5) 消費者被害救済に向けたADR機関との連携	
	(6) 不当な取引行為防止への事業者指導の強化	
	(7) 事業者団体と連携した消費者志向経営の取組みの推進	
6	推進体制等	21
	資料 神奈川県内の消費生活相談窓口	22

1 指針策定の趣旨等

(1) 指針策定の趣旨

「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消費者施策展開の基本方針として、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念に、「消費者施策の重点目標」や「施策展開の方向」を定めます。

(2) 指針策定の経緯

平成16年6月に、消費者保護基本法が大幅に改正され、「消費者基本法」として公布・施行されたことに伴い、県では、消費生活審議会の答申を踏まえ、17年3月に消費生活条例の改正を行いました。

併せて、同審議会に設置された専門部会で、「消費者基本法等に対応した今後の消費者施策のあり方」について審議がなされ、同審議会から17年11月に「消費者行政ステップアップへの15の施策提言」として報告を受けました。指針は、その報告を基本にして策定するものです。

なお、指針素案について、県民意見反映手続により意見募集（17年12月19日～18年1月25日）を行いました。

(3) 指針の性格

「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」に向け、消費者や消費者団体、事業者、事業者団体、行政等の役割を明確にし、相互に協働・連携して取り組むための行動の基準をめざします。

(4) 県の総合計画との関係

指針は、県政運営の総合的、基本的指針として策定された「神奈川力構想・プロジェクト51」(※)を補完するものとして、総合計画の推進との整合をとりながらその推進を図るものです。

(※) 現在は、「かながわグランドデザイン実施計画」

2 消費者をめぐる現状と課題

(1) IT化等の社会状況の変化

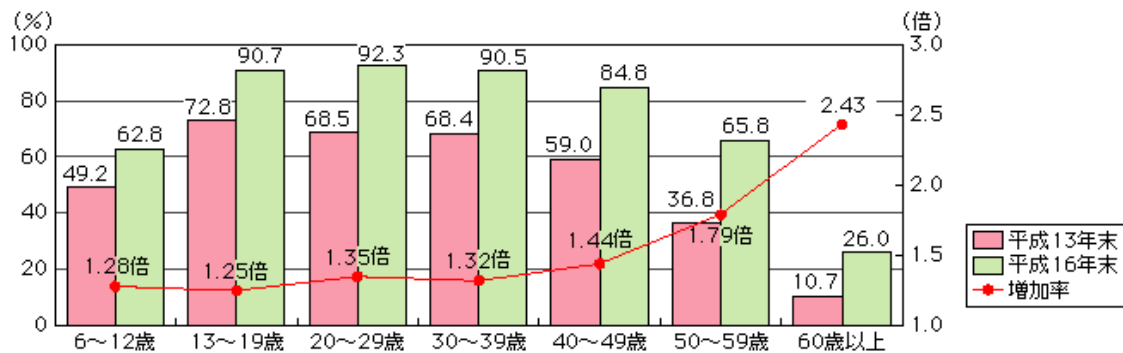
ア IT化の進展

インターネットの人口普及率は6割以上とも言われ、インターネット通販や様々な商取引の形態が出現しています。

一方、IT（情報通信技術）社会においては、消費者の扱う情報量が飛躍的に増大し、そのことに起因する新たな悪質商法が増加しています。近年急増している架空請求・不当請求も、その手段の一つとして携帯電話やパソコンが使われており、無差別に一度に情報を発信することができるインターネットの特性を悪用した詐欺的な行為です。

IT化は、生活の利便性を著しく向上させた反面、ITが関係した、かつては想像もできなかった規模での消費者被害を招いています。

図表1 年代別にみたインターネット利用率



※1 インターネット利用人口は、パソコン、携帯電話・PHS・携帯情報端末、ゲーム機・TV機器等のうち、1つ以上の機器から利用している6歳以上の者が対象

※2 平成16年末の我が国の人口普及率(62.3%)は、本調査で推計したインターネット利用人口7,948万人を、平成16年10月の全人口推計値1億2,764万人(国立社会保障・人口問題研究所『我が国の将来人口推計(中位推計)』)で除したもの(全人口に対するインターネット利用人口の比率)

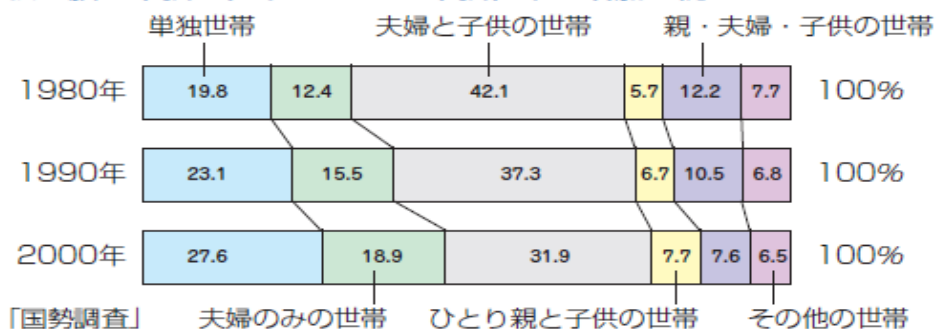
※3 平成13～16年末の数値は、通信利用動向調査の推計値

【出所】総務省「通信利用動向調査」 【出典】総務省ホームページ 「平成17年版 情報通信白書」

イ ライフスタイルの変化

規制緩和の進展による商品やサービスの供給の多様化は、量より質を求める消費者ニーズ（需要）ともあいまって、消費行動に大きな変化を与えています。また、少子・高齢化の進行や女性の社会進出等によりライフスタイル（生活様式）の変化がみられ、特に高齢者の単独世帯が増加しています。

図表2 核家族と単独の世帯で86%、単独世帯の増加が続く



【出典】独立行政法人国立女性教育会館ホームページ 「ヌエック ミニ統計集 日本の女性と男性 2002 - 2003」

(2) 変容する消費者問題

ア 消費者被害の増加

市町村や県の消費生活相談窓口での相談件数は、平成14年度約5万5千件、15年度約8万3千件であったものが、16年度は約11万6千件と、近年大幅に増加しています。主な要因は、アダルトサイト料金などの架空請求・不当請求に関する相談が大幅に増えたことですが、併せて、判断力が衰えがちな高齢者や、社会経験の少ない若年者に狙いを定めた悪質な訪問販売などの被害も目立っています。

神奈川県内の消費生活相談件数の推移

区分	平成9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
件数	41,572	41,036	42,635	44,573	47,719	55,530	82,756	116,222

イ 企業不祥事の多発

近年の規制緩和と長引く不況のなかで、電話勧誘販売、インターネットによる電子商取引など販売方法の多様化と合わせ、営業成績を上げたいがための執拗な販売方法による営業活動が展開されてきました。さらに、近年、食品会社の偽装表示や自動車会社のリコール隠しなど企業の不祥事の続発に見られるように、企業倫理が低下し、消費者の信頼が大きく損なわれています。

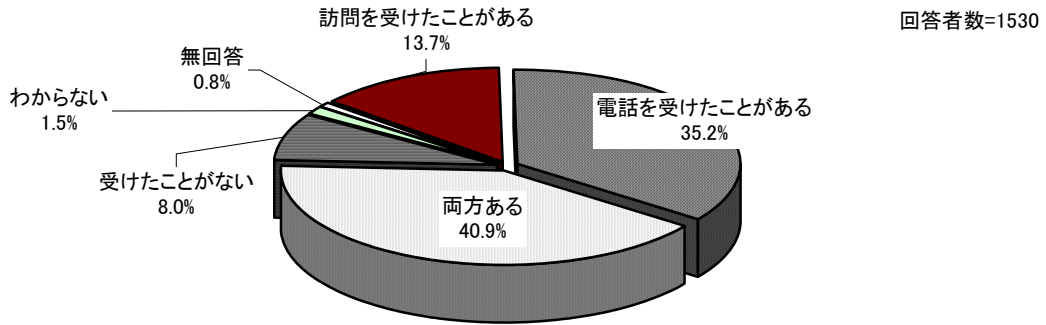
ウ 消費者サイドの問題

消費者と事業者の間には、情報の質及び量、交渉力などの面で格差があり、消費者は事業者に比べ不利な立場にあります。そのことが、消費者被害の一因となっており、自力で被害救済を求めることを困難にしています。

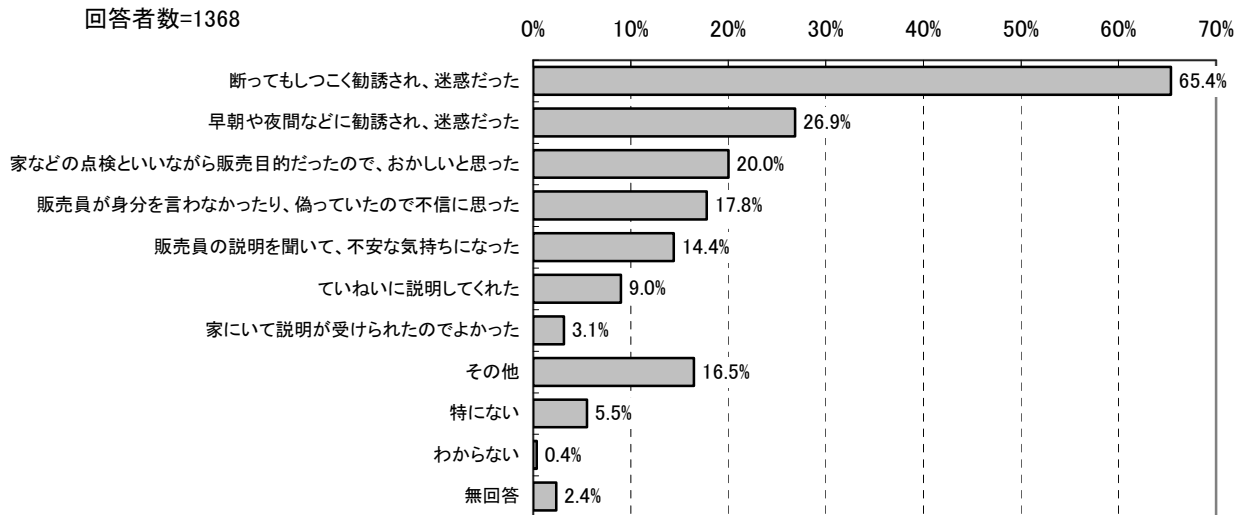
そのようななかでも、消費者被害の防止などにおいては、消費者の自覚という要素も重要です。消費者には、「自立した主体」として、自ら進んで、消費生活に関し必要な知識を収集するなど、自主的かつ合理的に行動することが求められています。さらには、環境保全への配慮や、知的財産権等の適正な保護への配慮なども必要となっています。

【平成17年度 県民ニーズ調査より】

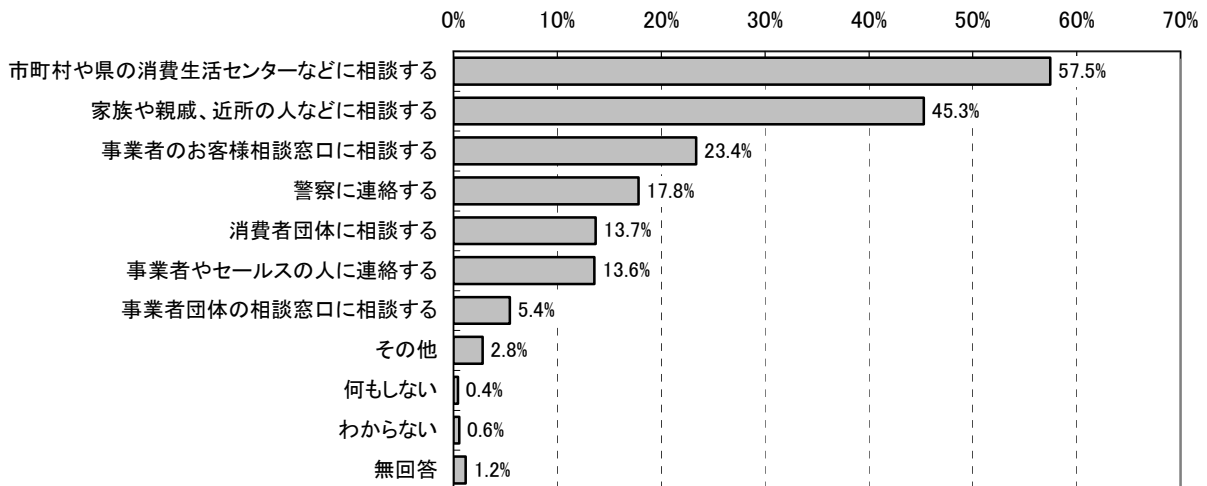
図表3 商品やサービスの購入・契約について、訪問や電話による勧誘の有無



図表4 訪問や電話での勧誘への印象【勧誘を受けたことがある人】 (複数回答)



図表5 消費生活上のトラブルにあった場合、はじめにすること (複数回答)



《平成17年度 県民ニーズ調査》 調査期間：平成17年7月15日～8月10日
 調査対象：県内に居住する満20歳以上の男女個人 3,000人
 有効回収数(率)：1,530 (51.0%)

(3) 消費者施策の再構築

ア 神奈川県消費者行政

神奈川県の消費者行政は、昭和40年4月に当時の企画調査部県民課に生活美化係が設置されたことにはじまり、42年に「消費生活課を新設」、また、県が率先して市町村の業務を補完する意味から43年に「横浜に消費生活センターを開設」し、以後、「県内8地域に消費生活センターを整備」し苦情処理や普及啓発事業を行ってきました。

さらに、消費者の権利の擁護をめざした条例として、第1次石油ショックを契機に、49年10月「県民生活安定対策措置条例」を制定し、55年に現行の「消費生活条例」に引き継がれ、同時に、「消費生活審議会」と「消費者被害救済委員会」が設置されています。

その後、地方分権の流れ等を踏まえて、平成9年度から消費生活センターの再編を進め、15年4月にはすべての市町村で相談体制が整備されたことから、かながわ中央消費生活センター以外の県の消費生活センターを廃止し、以来、県域全体として消費生活相談体制などの充実が図られるよう、市町村や関係機関の協力の下に、消費者保護をめざした施策事業を展開しています。

イ 消費者基本法の改正

近年のIT化等により消費者被害は複雑多様化し、拡大の様相を強め、また、相次ぐ悪質商法の出現は、これまでの消費者施策が現在の消費者問題の解決に適応していないというズレが生じていることを示唆しています。このような状況から、消費者保護基本法が制定以来36年ぶりに大幅に改正され、平成16年6月、「消費者の権利の尊重」や「自立の支援」を基本理念に、事業者の責務その他を定めた消費者基本法として公布・施行されました。これを受け、県では消費生活条例の改正を行うとともに、消費者施策の見直しについて、消費生活審議会を中心に検討を行ってきました。

ウ 「消費者施策推進指針」の策定

消費生活審議会の報告を踏まえ、今後の消費者施策のあり方として、「保護から自立支援へ」の時代に相応しい新たな理念や目標を明確に定め、現行事業の見直しを行いながら、従来の消費者行政の枠組みを越えて施策を再構築し、中長期的な視点に立った消費者施策の基本指針を策定し、重点的で実効性のある消費者施策を展開していくことが必要です。もとより、行政だけでは消費者問題の解決は不可能であり、今後の消費者施策の推進に当たっては、今まで以上に幅広い部門との協働や連携による取り組みが不可欠です。

なお、消費者被害が多発化、複雑化し、県民の消費者行政へのニーズも変化しており、消費者施策の再構築に当たっては、県民ニーズの把握が重要であることから、平成16年度と17年度の2回にわたって「消費生活eモニター」(回答者約190人)から意見を聴いたほか、17年度には「県民ニーズ調査」(回答者約1500人)、さらに、「県政モニターミニアンケート」(回答者約270人)を実施し、意見を聴きました。(これらのニーズ調査の結果については、この指針の中で随所に紹介しています。)

図表6

消費者問題の推移と関連法令の整備状況

年代	主な消費者問題等	主な消費者関連法令の整備状況
1960年代	にせ牛缶事件(1960)	薬事法制定(1960) 割賦販売法制定(1961) 不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)制定(1962) 消費者保護基本法制定(1968)
1970年代	果実飲料表示問題(1971) SF商法で苦情続出(1972) 第一次石油ショックでの物不足発生(1973) マルチ等悪質商法・ねずみ講問題(1976)	[国民生活センター設立](1970) 割賦販売法改正:クーリング・オフ制度制定(1972) 消費生活用製品安全法制定(1973) 神奈川県県民生活安定対策措置条例制定(1974) 訪問販売等に関する法律(訪問販売法)制定(1976) 無限連鎖講の防止に関する法律制定(1978)
1980年代	資産形成取引に絡む問題(豊田商事事件(1985)等) 靈感商法横行(1987) 国債ねずみ講問題化(1988)	神奈川県消費生活条例制定(1980) 海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律制定(1982) 貸金業の規制等に関する法律制定(1983) 訪問販売法改正:クーリング・オフ期間の延長(1984) 割賦販売法改正:抗弁権の接続、個品割賦も対象(1984) 特定商品等の預託等取引契約に関する法律制定(1986) 抵当証券業の規制等に関する法律制定(1987) 訪問販売法改正:アポイント・キャッチセールス追加(1988)
1990年代	マルチ・電話勧誘等問題化(1990)	[消費者教育支援センター発足](1990) 製造物責任法制定(1994) 訪問販売法改正:電話勧誘販売追加(1996) 訪問販売法改正:継続的役務提供追加(1999) 割賦販売法改正:規制対象に役務及び権利を追加(1999)
2000年代	乳業メーカー食中毒発生(2000) 国内BSE牛の確認(2001) インターネット取引に係る問題増大(2001) 食品表示偽装問題の多発(2002) 自動車メーカーによる虚偽報告、リコール隠し問題化(2003) 架空・不当請求の被害激増(2004) 悪質住宅リフォーム社会問題化(2005)	消費者契約法制定(2001) 訪問販売法改正施行:「特定商取引に関する法律」(特商法)に改称、業務提供誘引販売取引を追加(2001) 電子消費者契約法制定(2001) 農林物産の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(JAS法)の改正(2002) 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律制定(2002) 特商法改正:電子メールによる一方的な商業広告の送り付けを追加(2002) 神奈川県消費生活条例改正:消費者契約法・特商法改正関連(2003) 食品安全基本法制定(2003) 消費者保護基本法改正:「消費者基本法」に改称(2004) 特商法改正:販売目的隠匿、クーリング・オフ回避等の規制整備(2004) 割賦販売法改正:連鎖販売取引解約時ルール整備(2004) 神奈川県消費生活条例改正:消費者基本法改正関連(2005) 改正金融先物取引法施行:事業者に登録義務(2005)

【国民生活審議会消費者政策部会の報告書(平成15年5月)等から作成】

3 基本理念：消費者の権利の尊重と自立の支援

「消費者の権利の尊重と自立の支援」を基本理念として、3つの方向での具体化をめざします。

(1) 自分で考え行動できる「消費者力」*の向上

○ これまで、消費者は行政に保護される存在として、受動的に受け止められてきました。これからは、消費者は、「自立した主体」として、市場における役割を果たし、積極的に自らの利益を確保するように行動することが求められています。

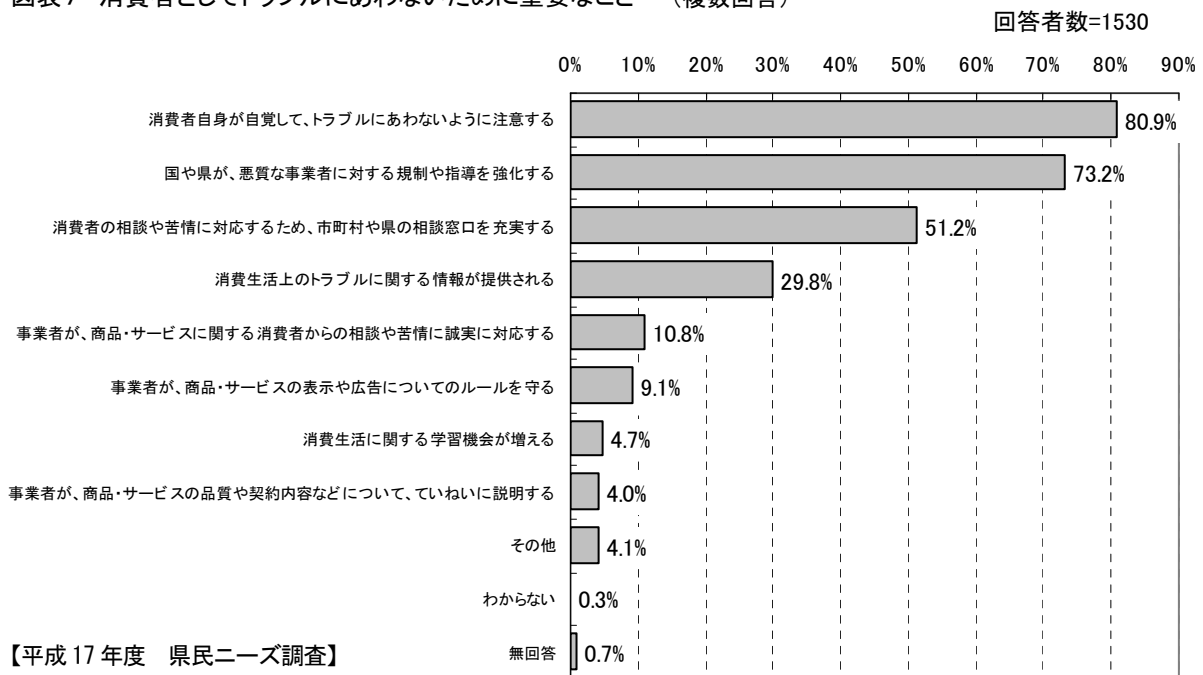
○ 社会経済環境が大きく変化するなかで、消費者には、基本的な消費生活の知識や技量、考え方など、いわゆる「消費者力」の向上がこれまで以上に必要となります。

消費者が自立した主体として、行動に結び付けられる思考力や考え方を身に付けるための教育が重要であり、消費者被害が複雑多様化するなかで、トラブルに遭遇したときに自らが対応できるように、またはトラブルに巻き込まれないように、自分で考え行動できる消費者をめざした取組みを進めていきます。

* 消費者力／「生産」と「消費」の循環を意識しながら、よりよい消費社会を築こうとする知識や意欲・態度

【出典】長南博昭著「《消費者力》が地球を救う」、『月間消費者 2005年2月号』P25 発行：(財)日本消費者協会

図表7 消費者としてトラブルにあわないために重要なこと (複数回答)



(2) 消費者志向の企業風土づくり

- 事業者は、社内の違法行為の未然防止と早期発見、早期是正のためのコンプライアンス（法令遵守）体制の構築をはじめ、企業の社会的責任の認識なくして、社会の信頼を得ることは難しく、事業者は、コンプライアンス経営はもとより、消費者の視点に立ち、消費者の信頼を得ることをめざす、「消費者志向経営」に取り組むことが必要です。
- 事業者団体には、事業者の個別の利益とは離れて、業界全体としての信頼性を高めるための役割の発揮が期待されています。そこで、県は、事業者団体と連携し、消費者志向の企業風土づくりをめざした取組みを進めていきます。

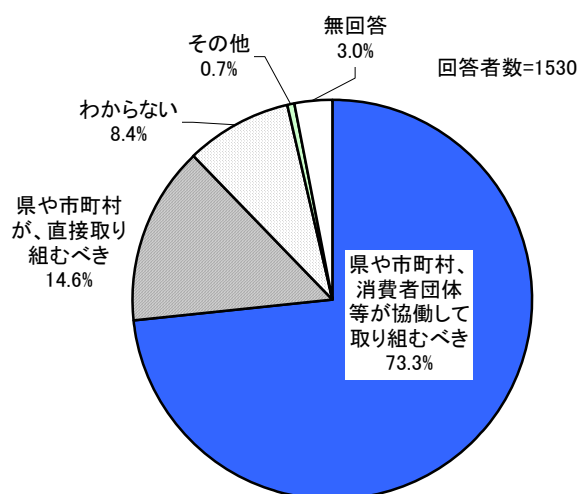
(3) NPO*や民間、関係機関との協働・連携

- 時代の変化が激しく、県民ニーズが多様化し、課題が複雑化するなか、行政だけでは地域課題の解決に取り組むことは難しくなっており、また、県民相互の協働や連携による、様々な課題への対応や地域形成を進める環境づくりが模索されています。そうしたことが消費者被害の防止に、より大きな威力を発揮するものと考えられます。
- 消費者基本法の「保護から自立支援へ」の基調の下、消費者施策の展開に当たっては、市町村や国も含めた行政主体の取組みだけでなく、消費者団体や事業者団体、NPO、関係機関など、幅広い部門との協働や連携による取組みを進めていきます。

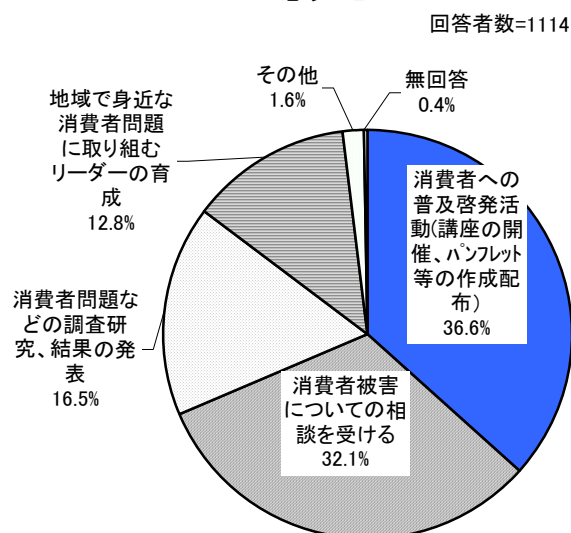
* NPO/Non-Profit Organization（民間非営利団体）。営利を目的とせず、市民生活の向上のため、公益活動を行う民間の団体。

【平成17年度 県民ニーズ調査より】

図表8 消費者被害を防止するための消費者団体やNPOなどとの協働について



図表9 消費者団体やNPOが、主に取り組んだらよいと思うこと



4 消費者施策の重点目標 : 消費者被害の未然防止と救済

「消費者被害の未然防止と救済」を消費者施策の重点目標に据え、3つの分野で実現をめざします。

(1) 県民への情報提供の充実、消費者教育の強化

- 昨今の全国的に同時多発する詐欺まがいの消費者被害や、新しい商品・サービスの登場による消費者トラブルを考えると、被害を受けないための有効な方策は、県民への的確な情報提供や消費者教育であると思われます。

消費者が「保護される対象」から「自立した主体」として行動するためには、消費者に十分な情報が行き届くことが重要です。

消費生活相談の現場には、経済社会の変化を反映した消費者教育に必要な素材や、緊急を要する情報が蓄積されているので、県民への的確な情報提供を充実するとともに、そこから課題を抽出して消費者教育に活用するなど、相談情報を活用した消費者教育の展開に努めます。

- 手を変え品を変えて消費者を狙う悪質商法を見抜くためには、単なる知識やノウハウ（技術）の習得ではなく、社会や経済の基本的な仕組みを学び、自ら必要な情報を得ることができるよう、消費者教育の強化に取り組んでいきます。また、消費者教育を学校や福祉の現場など、様々な場面で展開していくために、その担い手となる人材の確保・育成に努めます。

(2) 市町村相談体制の支援強化、かながわ中央消費生活センターの機能充実

- 県では、県民が身近なところで消費生活相談が受けられるように、市町村の相談窓口に対して、かながわ中央消費生活センターを中心として、きめ細かな支援を行う仕組みを設けています。今後とも、県の機能や役割、かながわ中央消費生活センターと市町村消費生活センターとの役割分担を踏まえたうえで、県域全体として消費生活相談体制の充実が図られるよう取り組んでいきます。

- 近年、消費生活相談は、件数が全国的に増加し、内容も複雑化の傾向にあります。消費生活相談はくらし全般を扱うものであり、消費生活センターの果たす役割への期待は高まっていることから、かながわ中央消費生活センターの相談体制の充実強化に取り組んでいきます。

特に、悪質商法の問題では、県が特定商取引に関する法律などの法令上の指導権限を有していることから、県の中核的な役割としてその重要性を認識し、市町村と十分連携して、積極的に事業者指導に取り組んでいきます。

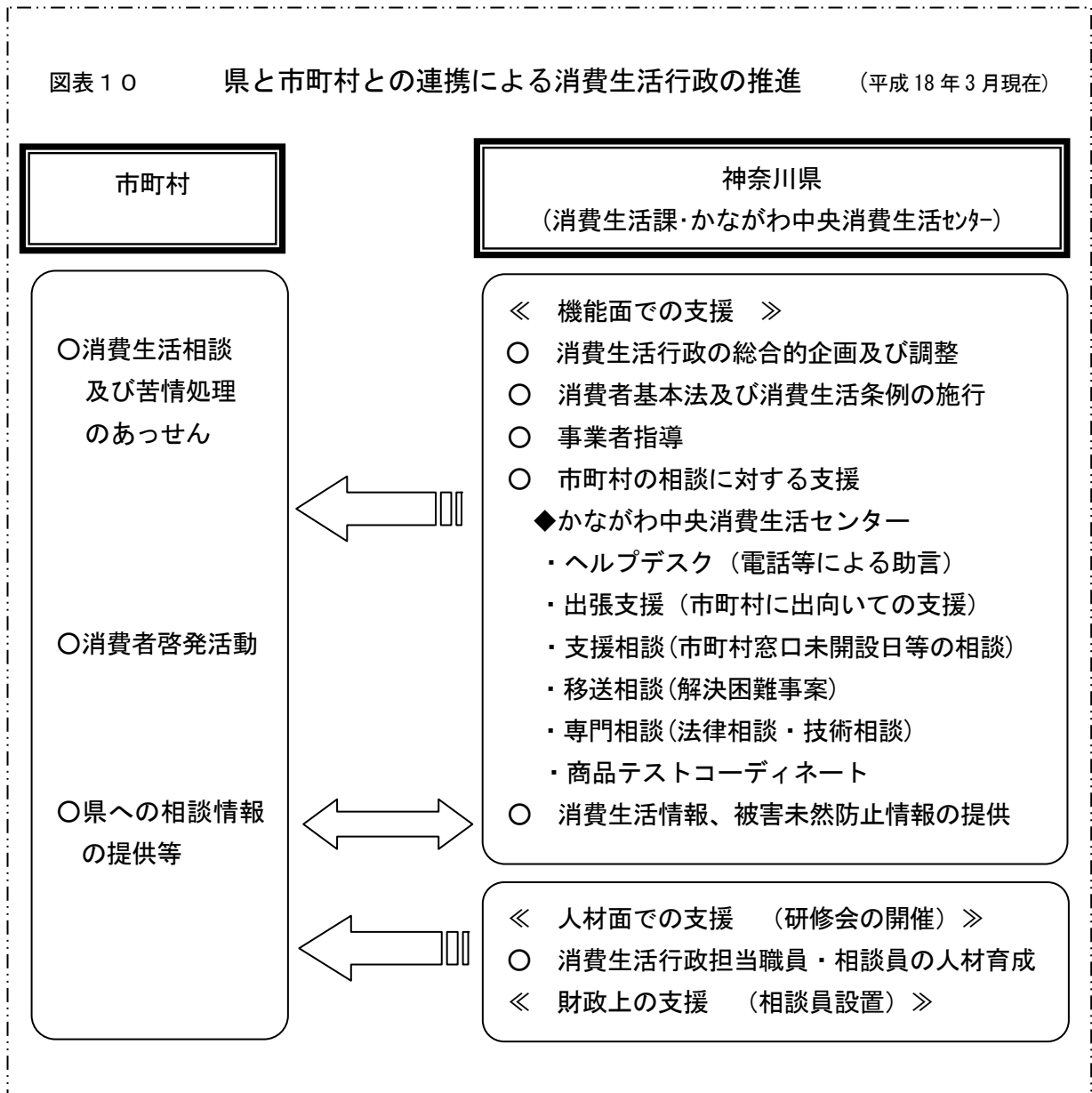
(3) 事業者活動の適正化、消費者志向経営への取組みの促進

○ 事業者が事業活動において、安全な商品・サービスの提供、公正な消費者取引の確保、消費者への適正かつ迅速な情報提供、消費者からの苦情相談への的確な対応を図るなど、事業者活動の適正化に向けた取組みを進めます。

○ 消費者基本法では、事業者団体の役割として、苦情処理体制の整備、事業者に対する自主行動基準作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動等に努めるよう規定されています。

県は事業者団体と連携し、事業者団体がその役割を果たすために行う活動の支援をめざして、事業者団体との協議組織の設置などの活動を通じて、企業倫理の確立と、消費者志向経営への取組みを促進します。

図表 10 県と市町村との連携による消費生活行政の推進 (平成 18 年 3 月現在)



5 施策展開の方向 : 7つの分野で30の施策事業を推進

「消費者施策の重点目標」の実現に向け、7つの分野で、30の具体の施策事業を推進します。

(1) 被害を未然に防ぐ「消費者力」の育成

消費者が自立した主体として、市場において、判断し行動できる力を向上させ、悪質商法の被害や、消費者トラブルを未然に防止できるよう、関係機関の協力を得ながら、消費者力の育成に向けた様々な取組みを進めます。

① 啓発資料の作成・配布等

消費生活相談窓口に寄せられる相談の情報を活かして、消費生活に関する様々な情報の提供や悪質商法に対する注意喚起のため、マスメディアを活用した情報提供をはじめ、啓発資料を作成し配布するとともに、ホームページにも掲載します。

② 被害未然防止講座の開催

悪質商法の被害が多い若者・高齢者や、高齢者に接する機会の多い福祉関係者等を対象とした講座を、市町村との共催で実施し、悪質商法に対する注意喚起を行います。

③ ITを活用した消費者教育の推進

消費生活課のホームページにおいて、消費者教育・啓発に役立つ情報を体系的に整理して提供するとともに、国、その他の消費者教育関連サイト等とのリンク設定を充実します。

④ 金融広報委員会*との連携

くらしに身近な金融に関する広報活動を行っている神奈川県金融広報委員会の活動と連携し、金融広報アドバイザーの地域の講習会等への派遣や講演会開催等により、くらしに役立つ金融、経済、保険等に関する情報を提供します。



* 神奈川県金融広報委員会／神奈川県、財務省関東財務局横浜財務事務所、日本銀行横浜支店により構成され、金融・経済等に関する広報活動を行っている。
(事務局：神奈川県県民部消費生活課)

【くらしの経済講演会】

(平成17年10月：横浜市内)

⑤ 消費生活協同組合等との連携

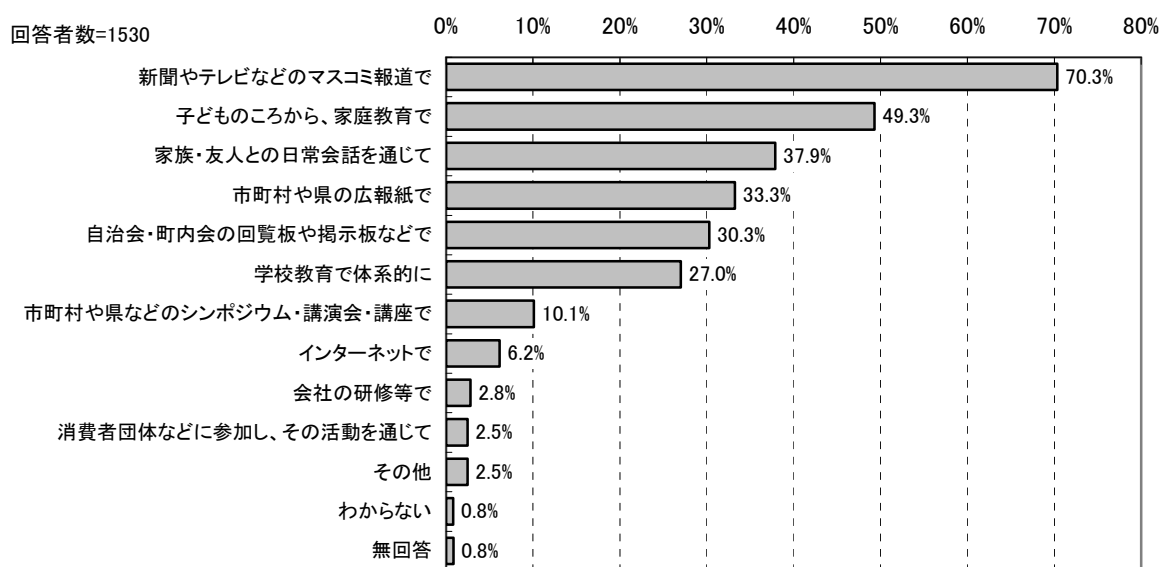
消費生活協同組合や老人クラブ等の団体の協力を得て、団体の機関紙・広報誌へ消費者被害の防止に関する記事を掲載し、幅広い県民の方への普及を図ります。

⑥ 消費者団体の活動支援

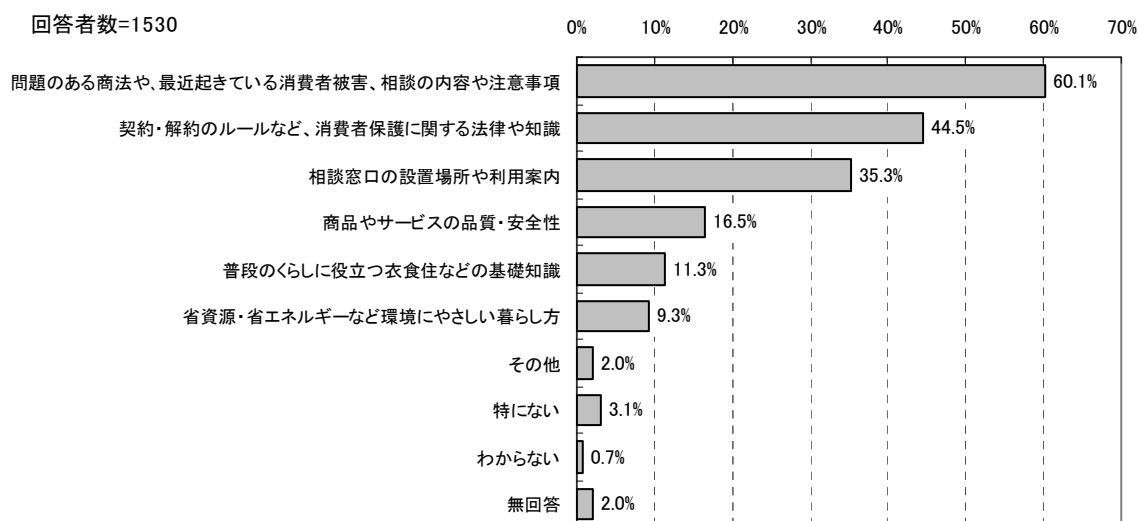
消費者団体等の消費生活に関する調査研究活動等を支援し、消費者団体の活動の一層の促進を図ります。

【平成17年度 県民ニーズ調査より】

図表11 消費者として必要な知識や考え方などを身につけるためによいと思う方法 (複数回答)



図表12 消費生活に関して、市町村や県などから提供してほしい情報 (複数回答)



(2) 学校・福祉の現場への「届ける消費者教育」の実施

高齢者等は、体力的な理由などから講座や講習会に出かけにくく、また情報が行き届きにくい点を考慮し、専門的な研修等を受けた人などを「消費者教育の担い手」として登録し、学校や福祉現場へ派遣するなど、「届ける消費者教育」を行います。

① 高齢者等に対する「出前講座」の開催

高齢者や高齢者と接する機会が多い福祉関係者等が集まる場に講師が出向いて、悪質商法の手口や対処方法を伝えるとともに、福祉関係者が地域で高齢者の消費者被害防止に努めていただけるように働きかけます。

② 消費者教育の担い手育成

対象者に応じた適切な消費者教育を実施できるよう、消費者教育の専門的な研修の修了者等を登録し、消費者問題や悪質商法被害防止の講座等の講師として派遣します。

③ 学校・福祉の現場との連携強化

消費者教育に関する教員研修や中学・高校生向けの教育資料の学校への提供を行い、学校との連携を強化して、学校において消費者教育が行われるように支援します。また、福祉関係団体等の協力を得て、消費者被害未然防止に関する情報が高齢者や高齢者福祉関係者にきめ細かく届くように働きかけます。

④ 「くらし安全指導員」との連携

犯罪のないまちづくりのための活動を行う「くらし安全指導員」（県職員）と連携し、地域や学校等において行う防犯教室の中で、「くらし安全指導員」が悪質商法への注意喚起を行います。

⑤ NPO等と連携した消費者教育の推進

NPOや民間部門との協働や連携により、それぞれの特性や専門性、ネットワーク等を活かし、対象者のニーズに即した多様な消費者講座等の活動を推進します。



【地域消費生活フォーラム】

(平成 17 年 10 月：小田原市内)

(3) 身近な市町村での消費生活相談の支援

県と市町村が一体となった苦情処理のあっせんや相談体制を強化するため、相談員の人材の確保・資質の向上を図ることや、かながわ中央消費生活センター職員による地域別担当制度等により、市町村の相談窓口を支援します。

① 消費生活相談支援システム(※)による情報の収集・分析

県・市町村と国民生活センターとを結ぶオンラインネットワークと、地域の相談情報データベースにより相談情報を収集・分析し、消費者被害の未然防止、拡大防止の強化を図ります。

(※) 現在は、全国消費生活情報ネットワークシステム

② 相談員の人材の確保・資質の向上

市町村の相談窓口で解決能力の高い人材を確保するため、相談員研修や、採用内定相談員のかながわ中央消費生活センターにおける研修受入れ、新人相談員育成のための相談指導員の派遣等を行います。

③ 地域別担当制度による市町村支援

身近な市町村で適切な消費生活相談が受けられるための支援策として、地域別にかながわ中央消費生活センター担当者を定め、ヘルプデスク(電話等による助言)や、出張支援などにより地域の実情に応じた相談支援を行います。

④ 苦情相談担当者会議(※)での情報交換

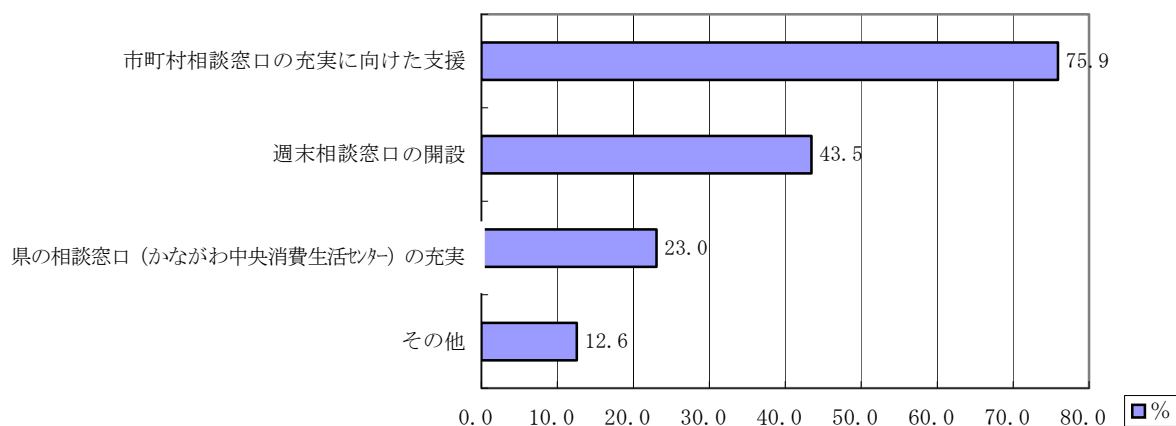
市町村の消費生活相談担当者と定期的に情報交換や相談処理手法の研究を行うとともに、市町村と事業者団体との懇談会を開催し、苦情相談の解決に向けた相談傾向や事例等の情報交換を行います。

(※) 現在は、消費生活相談担当者会議

【平成17年度 消費生活eモニターアンケート調査より】

図表13 県内の消費生活センター充実のためどこに重点を置くか

(複数回答)



〈平成17年度 消費生活eモニター第1回アンケート調査〉 調査期間：平成17年5月20日～5月31日

調査対象：消費生活eモニター200人、調査方法：インターネットによるアンケート調査、回収数(率)：191(95.50%)

(4) 専門的・広域的な相談機能の強化—かながわ中央消費生活センターの機能発揮

広域的・多発的な苦情相談に対し、対処方法や処理情報を市町村に提供するとともに、かながわ中央消費生活センターが窓口となって対応を図ります。また、法律や技術相談など専門性が必要な事案には、市町村の相談処理に対して、助言等の支援を行います。

① 広域的・多発的な相談への統一的対応

県内で広域的に多発した相談に対して、かながわ中央消費生活センターが統一窓口となって対応し、相談処理の機能強化を図ります。また、新手・悪質な相談事例や多発している相談情報、処理方法等を市町村の相談窓口へ情報提供します。

② 専門的な相談への対応

市町村で受けた相談の中で、法律や技術相談など専門的知識や技術的知識が必要な相談について、かながわ中央消費生活センターで助言等を行います。

③ 週末消費生活相談（※）の実施

現在のところ、県内市町村の消費生活相談窓口の大部分が週末には相談業務を行っていないので、平日に相談しにくい消費者の利便性向上のために、NPOとの協働により、週末にも相談ができる機会を提供します。

（※）現在は、県が土日祝日や平日夜間に直接実施。

④ 8都県市による合同消費生活相談（※）の実施

悪質商法による被害の増加、広域化に対応して、8都県市が連携して、同時期に共通のテーマで相談会を実施し、消費者被害の拡大防止を図ります。

（※）現在は、関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン（16都県市及び国民生活センター）

⑤ かながわ中央消費生活センターの機能充実

専門的・広域的機能を強化するため消費生活相談員等の専門性を高めるための研修の実施、4都県消費生活センターとの連携、消費者被害未然防止情報の提供などを行います。

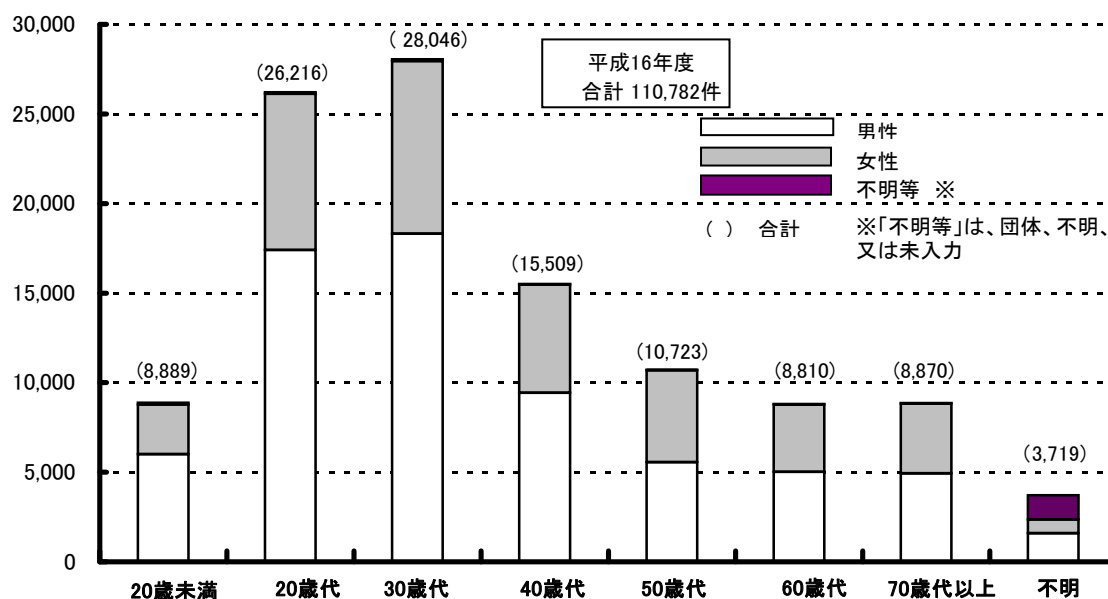


【週末消費生活相談】

(平成17年5月7日～)

【平成16年度 神奈川県内における消費生活相談概要(かながわ中央消費生活センターまとめ)から作成】

図表 1 4 平成16年度 苦情相談の契約当事者性別・年代別件数



図表 1 5 平成16年度 苦情相談の上位20品目

単位:件数

順位	品目	16年度	備考
	[相談総件数]	[110,782]	
1	オンライン等関連サービス	66,782	電話情報提供サービス44,544、オンライン等関連サービス16,257、オンライン情報サービス5,611、プロバイダ287
2	フリーローン・サラ金	4,604	
3	不動産貸借	2,542	賃貸アパート2,225、借家163、月極駐車場93
4	商品一般	1,996	注)商品が特定できないもの
5	工事・建築	1,884	増改築工事347、屋根工事306、工事・建築サービス239、新築工事227
6	電話サービス	1,194	電話関連サービス441、携帯電話サービス383、国際電話218
7	新聞	1,100	
8	自動車	1,010	
9	クリーニング	834	
10	エステティックサービス	820	
11	ふとん類	804	羽毛ふとん291、ふとん242
12	資格取得用教材	746	書籍、ビデオ、DVD等
13	資格講座	651	行政書士174、他の資格162、旅行関連120
14	複合サービス会員	634	旅行等が安くなるなどの特典をうたった会員サービス
15	修理サービス	602	
16	浄水器	592	
17	その他サービス	504	耐震診断など
18	新築分譲マンション	486	
19	学習教材	483	
20	為替相場	465	外国為替証拠金取引417

(5) 消費者被害救済に向けたADR機関との連携

消費者被害の複雑多様化に伴い、消費生活相談や被害の救済には、弁護士や建築士など幅広い専門家との連携が必要なことから、専門家やNPO、民間団体、ADR（裁判外紛争処理）*機関と連携した取組みを進めます。

*ADR/Alternative Dispute Resolution 裁判外における紛争解決制度のこと。①利用者の自主性を活かした解決、②非公開での解決、③簡易・迅速な解決、④実情に沿った解決など柔軟な対応が可能であることが特徴とされている。【参考】ADRの拡充・活性化関係省庁等連絡会議発行 リーフレット

① 消費者被害救済委員会による救済

消費者被害は同一被害が多発しているものの、少額で立証困難なものが多く裁判所での救済に向かないことが多いため、消費者被害救済委員会により公正迅速に被害救済を図ります。

② 多様な専門家や、相談・被害救済機関との連携強化

NPO等や民間団体など幅広い部門との有機的な連携や協働により、効率的で迅速な紛争処理機能を実現し、消費者被害の救済を図ります。

③ 「消費者団体訴訟制度」導入に向けた検討

消費者団体が消費者全体のために訴えを提起できる「消費者団体訴訟制度」導入の法制化作業が進められており（※）、制度の実効性を高めるための環境整備などについて、国の動向を踏まえ検討を行います。

（※）現在は、消費者契約法の改正により事業者の不当行為の差止請求が導入済み

(6) 不当な取引行為防止への事業者指導の強化

市町村やかながわ中央消費生活センターで受けた相談情報を有効に活用して、被害救済と事業者指導に当たります。特に、消費者被害の拡大防止を図るため、特定商取引に関する法律や県条例に違反している事業者には積極的に指導を行います。

① 特定商取引法、消費生活条例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悪質な事業者を、特定商取引法及び消費生活条例に基づき積極的に指導します。

② 4都県合同による事業者指導の実施（※）

都県の枠を越えて広域的に悪質な取引行為を行う事業者に対応するため、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県で「四都県悪質事業者対策会議」を設置し、特定商取引法等に基づく指導・処分等を効果的に行い、消費者被害の拡大防止を図ります。

（※）現在は、静岡県が加入し「五都県悪質事業者対策会議」

③ 景品表示法、割賦販売法に基づく事業者指導

景品表示法に基づき、不当な景品類の提供や不当表示をしている事業者に対して指導を行います。また、割賦販売法に基づき前払い販売事業者に対して立ち入り検査及び改善指導を行います。

④ 消費生活協同組合法による指導

消費生活協同組合の設立認可等の許認可や、より健全な運営を図るため、検査・改善指導等を行います。

【内閣府:第 164 通常国会提出(18 年 3 月 3 日) 資料より抜粋】

消費者契約法の一部を改正する法律案 (※) (「消費者団体訴訟制度」の導入について)

(※) 平成 18 年 6 月公布

[消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、一定の消費者団体に、事業者の不当な行為に対する差止請求権を認める制度。国民生活審議会消費者団体訴訟制度検討委員会報告書(平成 17 年6月)等を踏まえ検討]

1. 現行の消費者契約法のしくみ

◇ 消費者・事業者間の契約(消費者契約)に関し、事業者の不当行為(不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用)があった場合、消費者は契約の取消しや条項の無効を主張できる。

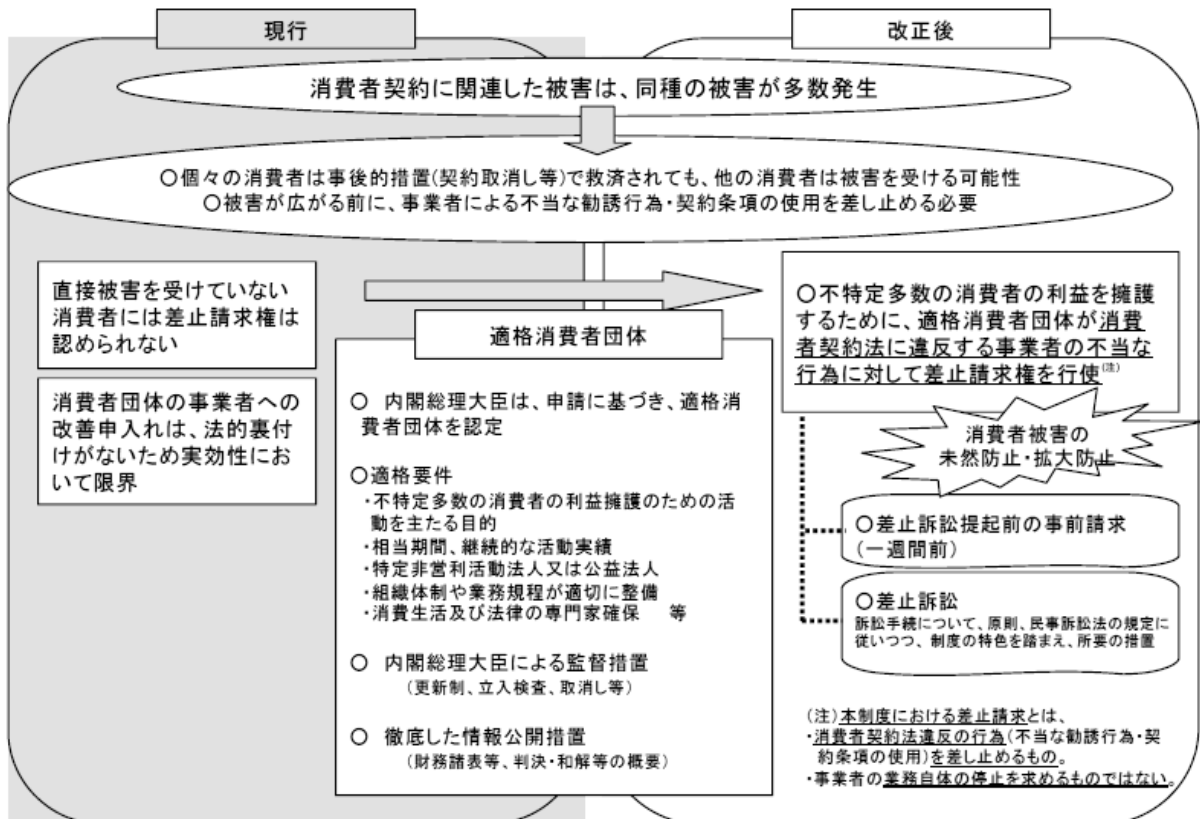
不当な勧誘行為

- (1) 不実告知 (第 4 条第 1 項第 1 号)
- (2) 断定的判断の提供 (第 4 条第 1 項第 2 号)
- (3) 不利益事実の不告知 (第 4 条第 2 項)
- (4) 不退去 (第 4 条第 3 項第 1 号)
- (5) 監禁 (第 4 条第 3 項第 2 号)

不当な契約条項の使用

- (1) 事業者の損害賠償責任を免除する条項 (第 8 条)
- (2) 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等 (第 9 条)
- (3) 消費者の利益を一方的に害する条項 (第 10 条)

2. 消費者契約法の一部を改正する法律案の概要



(7) 事業者団体と連携した消費者志向経営の取組みの推進

県は事業者団体と連携し、事業者の自主行動基準作成への取組み等を支援するとともに、先進的な事業者の自主行動基準や消費者志向の取組みの紹介等を行うなど、消費者志向経営をめざした取組みを進めるほか、公益通報者保護法*の普及を図ります。

*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。

① 自主行動基準作成の支援

事業者は消費者の信頼を得るために、自ら企業活動の自主行動基準を策定・公表・運用するなど透明性の高い経営を行うことが重要であり、こうした事業者の取組みの促進に向け、事業者団体と連携して消費者志向経営の普及を図ります。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。

② 消費者志向の企業活動の奨励

消費者志向の企業活動を奨励するため、積極的な取組み事例や活動、表彰や認証制度などの情報提供や、事業者の取組みに向けたインセンティブ（動機付け）の仕組みについて検討を行います。

③ 事業者団体との協議組織を通じた連携

事業者団体と消費者問題に関する協議会を設置し、意見交換や情報交換を行い消費者被害の防止を図るとともに、事業者団体が行う消費者志向に立った教育・研修などを支援します。

【国民生活審議会消費者政策部会 自主行動基準検討委員会報告（平成 14 年 12 月）より】

「消費者に信頼される事業者となるために－自主行動基準の指針－」（抜粋）

<別添> 消費者対応に関する自主行動基準の内容（項目）

1. 総論

- (1) 策定の目的
- (2) 緊急事態時における対応
- (3) 取引事業者の考慮

2. 消費者対応の方針

- (1) 情報開示・提供
- (2) 勧誘方針
- (3) 契約条項
- (4) 製品（食品を含む）の安全
- (5) 環境配慮に関する情報
- (6) 業界・取引類型の特性に応じた情報
- (7) 個人情報の保護方針
- (8) 相談・苦情処理

6 推進体制等

(1) 各部門の役割分担

「消費者」は、自立した主体として市場における役割を果たし、自主的かつ合理的に行動することが求められています。

「消費者団体」は、自主的な活動を通じて消費者の利益を確保することが求められています。

「事業者」は、企業倫理を確立し、消費者志向経営に努めることが求められています。

「事業者団体」は、苦情相談体制の整備や、事業者に対する自主行動基準策定の支援、その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動が求められています。

「行政」は、消費者の自立のための環境整備を進めるほか、事業活動が適正に行われるように、必要な役割を果たします。

特に、市町村は、住民に身近な立場で、消費生活相談・苦情処理のあっせんや消費者啓発を担い、県は広域的・専門的立場での苦情処理のあっせんのほか、消費者教育・普及啓発、さらには事業者指導等を担います。

(2) 推進体制

消費者施策の推進に当たっては、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、さらには市町村や国など、関係機関と協働・連携して取組みます。

特に、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」や「県・指定都市消費生活行政推進協議会」などの場を通じて、より連携を深めた取組みを進めます。

さらに昨今、若年者や高齢者の被害が増加していることから、「学校における消費者教育推進協議会」の場を通じた教育委員会との連携をはじめ、福祉部局や事業者団体との間でも協議の場を創設し、連携して取り組んでいきます。

(3) 実効性の確保

毎年、指針の施策事業について実施状況の検証を行い、それを踏まえ、必要な見直しを行います。検証、評価に当たっては、消費生活審議会や消費生活 e モニターなどの意見を聴くこととします。

(4) 緊急課題への弾力的な対応

指針の運用に当たっては、平成 16 年の「架空請求被害防止キャンペーン」や、17 年の「住宅リフォームトラブル」への対応などのように、緊急に発生する課題に対して、迅速で弾力的な手立てを講じることとします。

神奈川県内の消費生活相談窓口

☆ お住まいの市町村の相談窓口をご利用ください。

平成18年4月1日現在 ※

市町村名	相談窓口	相談日	相談時間	
	所在地		電話番号	
横浜市	横浜市消費生活総合センター	毎日 〔祝日・年末年始は除きます。〕	9:30～16:00	
	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内4階		045-845-6666	
	※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、センター及び市内18区役所で行います。			
川崎市	川崎市消費者行政センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	
	川崎市川崎区砂子1-10-2 ソシオ砂子ビル内6階		044-200-3030	
	川崎市北部消費者センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	
	川崎市高津区溝口1-6-12 県高津合同庁舎内3階		044-812-3336	
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金	8:30～16:30	
	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 ◆〔平塚市、大磯町、二宮町にお住まいの方〕	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	
	平塚市八重咲町3-3 JAビルかながわ内2階		0463-21-7530	
鎌倉市	鎌倉市市民活動課	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	藤沢市消費生活課	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	
	藤沢市朝日町1-1 藤沢市役所内		0466-25-1111 (代)	
小田原市	西さがみ連邦共和国消費生活センター	月～金	9:30～12:00、13:00～16:00	
	◆〔小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町にお住まいの方〕		0465-33-1777	
	小田原市荻窪300 小田原市役所内			
茅ヶ崎市	茅ヶ崎市消費生活センター 〔寒川町に在住・在勤・在学の方も利用可〕	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	逗子市経済観光課	月・水・木	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)	
相模原市	相模原消費生活センター	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	
	相模原市相模原1-1-3 JR相模原駅ビル内4階		042-776-2511	
	北消費生活センター	毎日	9:00～12:00、13:00～16:00	
	相模原市橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと内	〔年末年始、施設点検日は除きます。〕		042-775-1770
	消費生活相談コーナー (南市民相談室内)	月～金	9:00～12:00、13:00～16:00	
	相模原市相模大野5-31-1 相模原市南合同庁舎内		042-749-2175	
三浦市	三浦市相談室(市民協働室)	月	9:30～12:00、13:00～16:00	
	三浦市城山町1-1 三浦市役所内	〔祝日の際は、翌平日〕 046-882-1111 (代)		
秦野市	秦野市市民課生活相談班	火・水・木・金	9:00～12:00、13:00～16:00	
	秦野市桜町1-3-2 秦野市役所内	〔第1木曜は除きます。〕 0463-82-5111 (代)		
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	大和市広聴相談課(消費生活相談)	月～金	10:00～12:00、13:00～16:00	
	大和市下鶴間1-1-1 大和市役所内		046-260-5120	

市町村名	相談窓口	相談日	相談時間
	所在地		
伊勢原市	伊勢原市市民活動推進課	火・水・金	9:30～12:00、13:00～16:00
	伊勢原市田中348 伊勢原市役所内		
海老名市	海老名市広聴相談課(消費生活相談)	月～金	10:00～16:00
	海老名市勝瀬175-1 海老名市役所内		
座間市	座間市広聴相談課	月～金	9:30～12:00、13:00～15:30 〔 偶数月第2水曜日は 13:00～15:30のみ 〕
	座間市緑ヶ丘1-1-1 座間市役所内		
南足柄市	南足柄市消費生活センター	月・火・水・金	9:30～12:00、13:00～16:00
	◆〔南足柄市、中井町、大井町、松田町、山北町、開成町にお住まいの方〕 南足柄市関本440 南足柄市役所内		
綾瀬市	綾瀬市広報広聴課	月・火・木・金	10:00～12:00、13:00～16:00
	綾瀬市早川550 綾瀬市役所内		
葉山町	葉山町町民課	水	9:30～12:00、13:00～15:30
	三浦郡葉山町堀内2135 葉山町役場内		
寒川町	寒川町町民課 〔茅ヶ崎市に在住・在勤・在学の方も利用可〕	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		
大磯町 二宮町	※ 大磯町、二宮町にお住まいの方は、22ページ ◆平塚市消費生活センターをご利用ください。 <各町の相談窓口・消費生活主管課> ◇大磯町 相談窓口【地域協働課】中郡大磯町東小磯183 大磯町役場内 0463-61-4100 ◇二宮町 相談窓口 中郡二宮町百合が丘2-2-1 二宮町町民サービスプラザ内 0463-70-3163 【地域推進課】0463-71-3311		
中井町 大井町 松田町 山北町 開成町	※ 中井町、大井町、松田町、山北町、開成町にお住まいの方は、 上記 ◆南足柄市消費生活センターをご利用ください。 <各町の消費生活主管課> ◇中井町【経済課】0465-81-3902 ◇大井町【町民課】0465-85-5006 ◇松田町【産業観光課】0465-83-1228 ◇山北町【産業観光課】0465-75-3646 ◇開成町【産業振興課】0465-84-0317		
箱根町 真鶴町 湯河原町	※ 箱根町、真鶴町、湯河原町にお住まいの方は、 22ページ(小田原市役所内) ◆西さがみ連邦共和国消費生活センターをご利用ください。 <各町の消費生活主管課> ◇箱根町【町民課】0460-5-9564 ◇真鶴町【町民課】0465-68-1131 ◇湯河原町【住民課】0465-63-2111		
愛川町	愛川町住民課	月・木	10:00～12:00、13:00～16:00
	愛甲郡愛川町角田251-1 愛川町役場内		046-285-2111 (代)
清川村	※ 清川村にお住まいの方は、22ページ ◆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課>【総務課】046-288-1212		
城山町 藤野町	※ 城山町、藤野町にお住まいの方は、 22ページ ◆相模原市の各消費生活相談窓口をご利用ください。 <各町の消費生活主管課> ◇城山町【経済課】042-782-1111 ◇藤野町【まちづくり課】0426-87-2111		
神奈川県	かながわ中央消費生活センター(※)	月～金	9:30～16:00
	横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター内		045-312-1121
	※ 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。		
	かながわウィークエンド消費生活相談(※)	土・日	10:00～16:00
	電話相談(県とNPOとの協働)		045-314-5586
※ 年末年始及び平成18年度は6月18日、10月15日、12月17日は除きます。 ◇ 平成18年度の実施団体は、特定非営利活動法人 神奈川県消費者の会連絡会です。			

☆ いずれの相談窓口も、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)は相談を受け付けていません。

※ 最新の状況は、県ホームページ(<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370207/>)に掲載しています。