



神奈川県

KANAGAWA

かながわ消費者施策推進指針 (改定版)



平成 27 年 3 月

はじめに

本県では、「消費者の権利の尊重と自立の支援」に向けて、平成 18 年に「かながわ消費者施策推進指針」を策定し、県内の消費生活相談体制の充実や、消費者被害未然防止のための消費者教育など、様々な取組みを進めてきました。

そうした中、県の高齢者人口が増加し、今後も急速に高齢化が進むことが予想されています。神奈川県内の消費生活センター等で受け付けている消費生活相談の件数をみても、高齢者からの消費生活相談件数の割合が増加しつづけており、その相談内容から、高齢者の消費者被害の深刻さがうかがえる状況です。

また、インターネットが広く普及し、コミュニケーションのかたちが変わってきています。商品及びサービスの取引形態も大きく変化しており、消費者問題の多様化、複雑化への対策が必要となっています。

こうした状況に対応するため、このたび県は、「かながわ消費者施策推進指針」を改定しました。

今回の指針では、「消費者の権利の尊重」や「消費者の自立」に加え、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、3つの基本方向に基づき施策を展開することとしています。なかでも「神奈川の特色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てまいります。

指針の改定にあたりましては、神奈川県消費生活審議会の委員の皆様をはじめ、多くの県民の皆様、また消費者団体等の関係者の皆様から貴重な御意見や御提案をいただきました。改めて皆様の御協力に深く感謝申し上げます。

今後も、消費者団体や事業者団体、各分野の専門家の皆様との連携を図りながら、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。引き続き、皆様の温かい御理解と御協力をお願いいたします。

平成 27 年 3 月

神奈川県知事

目次

「かながわ消費者施策推進指針」（改定版）の概要	2
1 指針の趣旨等	5
(1) 指針の趣旨	5
(2) 経緯	5
(3) 指針の位置付け	5
2 消費者をめぐる現状と課題	6
(1) 社会状況、消費者問題の変化	6
(2) 消費者施策の展開	11
3 基本理念	13
4 消費者施策の基本方向	14
5 施策展開	16
(1) 施策体系	16
(2) 重点的取組み	17
重点的取組み1 神奈川の特徴を活かした消費者教育	17
重点的取組み2 高齢者の消費者被害の未然防止と救済	17
(3) 基本方向	18
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	18
基本方向2 消費生活相談機能の充実	21
基本方向3 安全・安心な消費生活の確保	23
6 推進体制等	25
(1) 推進体制	25
(2) 実効性の確保	25
付属資料	27

「かながわ消費者施策推進指針」(改定版)の概要

1 指針の趣旨等 (P5)

- (1)趣旨 中長期的視点に立った消費者施策展開の基本方針
- (2)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、平成18年3月に策定。策定から9年が経過し、社会状況の変化などを踏まえ、新たな課題の解決に向け、消費者施策の再構築を図るため改定する。
- (3)位置付け ○「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の指針
○「消費者教育推進法」に基づく都道府県消費者教育推進計画として位置付ける。

2 消費者をめぐる現状と課題 (P6~)

(1)社会状況、消費者問題の変化

ア 加速する高齢化

- 県の高齢者人口が今後も急増
- 高齢者からの消費生活相談が増加
- 深刻な被害に早急な対策が必要

イ ネット社会の急激な進展

- インターネットが広く普及し、ICTが日常生活に浸透
- 若年層から高齢者まで幅広い層からネット関連の相談
- ネット社会に潜む危険性の認識を高める消費者教育、ICTの活用が必要

ウ 多様化、複雑化する消費者問題

- 商品及びサービスの取引が大きく変化するなか、消費者問題も多様化、複雑化
- 変化に対応できる消費生活相談や消費者教育など総合的な対策が必要

エ 商品やサービスに対する不安

- 商品等の安全・安心に関する問題が依然として多数発生
- 消費者に対する適切な情報提供などが必要

オ 持続可能な社会の形成への要請

- 環境問題や経済社会における様々な問題が発生し、持続可能な社会の形成への要請
- 消費者の自覚や自発的な行動を促す消費者教育が必要

(2)消費者施策の展開

- 地方消費者行政活性化基金による県内の消費生活相談体制等の充実強化
- 消費者教育推進法など消費者関連法の整備 など
- 市町村の実情に応じた支援や国の施策を踏まえた消費者施策の再構築等が必要

3 基本理念 (P13)

「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た消費者施策を推進

「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、様々な主体と連携し、消費者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」の実現をめざす。

4 消費者施策の基本方向 (P14~)

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

- 消費者市民社会の形成に向け、持続可能な社会の実現に積極的に寄与する人づくりをめざす。
- 社会状況の変化に伴い、消費者契約やネット社会に関する知識を深めることなど含め、体系的に取り組むことが必要。
- 幼児から高齢者までのライフステージごとに、それぞれの特性に配慮した消費者教育を推進する。
- 消費者団体や企業、NPOなど神奈川のもつ豊富な社会資源、人的資源等を活かし、消費者教育の担い手育成や相互連携と情報共有の環境づくりに取り組む。

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、消費生活相談において、かながわ中央消費生活センターのセンター・オブ・センターズとしての機能向上を図る。
- 県域全体の相談体制の充実に向け、市町村を支援する。

基本方向3 安全・安心な消費生活の確保

- 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、「消費者の安全の確保」「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」に向けた取組みが一層求められる。
- 消費生活における取引の適正化や、高齢者、障がい者など、トラブルに巻き込まれやすい方々の消費者被害未然防止に取り組む。
- 商品やサービスの安全・安心の確保のため、適切な情報発信や、食品表示の適正化の取組みなどを進める。

5 施策展開 (P16~)

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

- 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
- 豊富な社会・人的資源を活かした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

- 関係団体等との連携推進 ○高齢者に伝わりやすい情報提供
- 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 ○成年後見制度の活用促進 など

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

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 ◆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 ◆消費者教育の拠点づくり ◆消費生活に関連するその他の教育との連携

基本方向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 ◆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 ◆様々な相談機関等との連携強化

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 ◆相談員の人材の確保、資質の向上 ◆市町村との情報共有

基本方向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 ◆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 ◆詐欺的悪質商法等への対応
- ◆高齢者、障がい者等に配慮した対応

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 ◆適正な食品表示の推進
- ◆食の安全・安心に関する消費者の理解促進



6 推進体制等 (P25)

- (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
○「神奈川県内の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年後をめどに、指針の有効性について検証する。

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 月に、消費者保護基本法が改正され、「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、平成 17 年 3 月に消費生活条例を改正しました。

さらに、平成 17 年 11 月、「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、同審議会から「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、この報告を基本にして、平成 18 年 3 月に策定したものです。

イ 改定の経緯

これまで、県は、指針に基づき、県内の消費生活相談体制の充実をはじめ、消費者被害未然防止のための消費者教育など、様々な施策、事業に取り組んできました。

しかしながら、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など、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、改正なども行われており、県の消費者施策においてもこうした変化への対応が必要になってきました。

そこで、これまでの指針の基本的考え方を継承しつつ、社会状況の変化などを踏まえ、新たな課題の解決に向け、消費者施策の再構築を図るため、指針を改定することとしました。

(3) 指針の位置付け

本指針は、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指針として、総合計画の推進との整合をとりながら消費者施策の推進を図るものです。

また、消費者教育の意義などを明確化し、「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。）第 10 条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す。

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

ア 加速する高齢化

本県の65歳以上の高齢者人口は、平成22年の時点で約182万人でしたが、今後も急速に増加することが予想されています。

平成32年には約237万人となり、指針策定当時の平成17年に比べて約90万人の増加、約1.6倍となる見込みで、これは全国的にみても高水準の増加幅です。そして、本県の総人口に占める65歳以上の人口の割合は26.1%と、県民の4人に1人が65歳以上の高齢者になるとされ、一人暮らしの高齢者も大幅に増加していくと見込まれています。

また、県内の消費生活相談窓口で受けた苦情相談件数をみると、平成25年度の65歳以上の高齢者の相談件数は全体の3割近くを占め、この5年間では、全体の相談件数がほぼ横ばいなのに対し、高齢者の相談件数は1.5倍以上となっています。

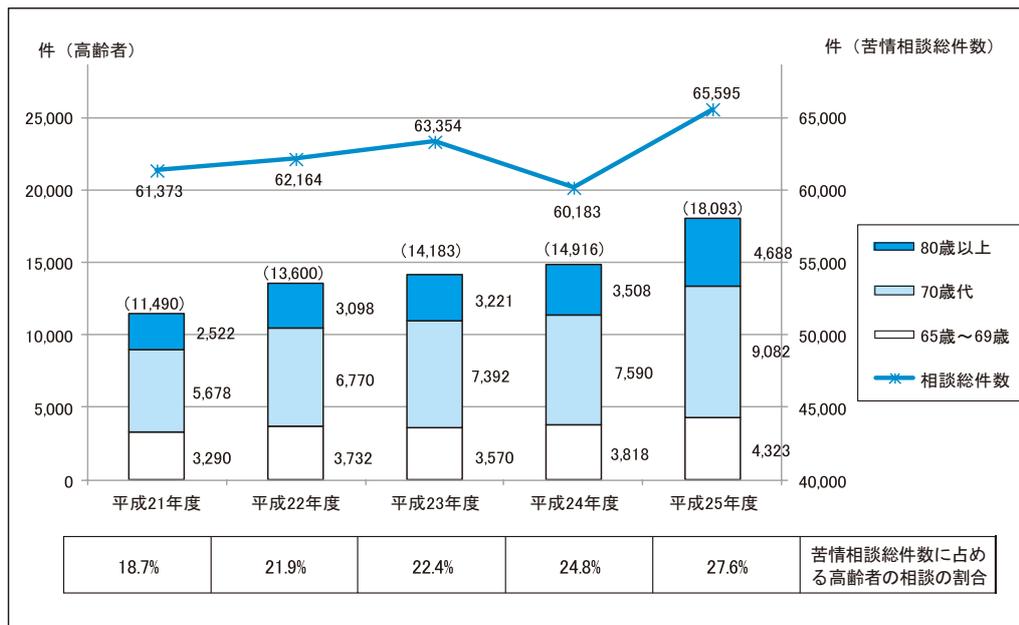
高齢者の相談の特徴として、他の世代と比べ、契約金額や支払金額が大きいことがあげられます。平成25年度では、高齢者の平均契約購入金額は、他の世代の約1.5倍、平均既支払金額は約2.1倍にもなっており、高齢者の消費者被害の深刻さがうかがえる状況であることから、早急な対策が必要です。

神奈川県内の65歳以上の高齢者人口等の推移

区 分	平成17年	平成22年	平成27年	平成32年
高齢者人口（千人）	1,480	1,820	2,203	2,378
総人口に占める高齢者の割合（%）	16.9	20.2	24.1	26.1

※平成22年までは国勢調査結果。
平成27年以降は国立社会保障・人口問題研究所による推計。

高齢者の苦情相談件数の推移（県内消費生活相談データ¹）



¹ 県内消費生活相談データ：全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録された、神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談データ。（PIO-NET=Practical Living Information Online Network System）

平成 25 年度平均契約購入金額・平均既支払金額（県内消費生活相談データ）

区 分	高齢者 (a)	高齢者以外 (b)	比較 (a/b)
平均契約購入金額（千円）	1,887	1,274	1.48
平均既支払金額（千円）	983	465	2.11

※「契約購入金額」は、苦情相談に係る取引の契約金額、購入金額または事業者から請求を受けている金額。
「既支払金額」は、「契約購入金額」のうち、既に支払っている金額。

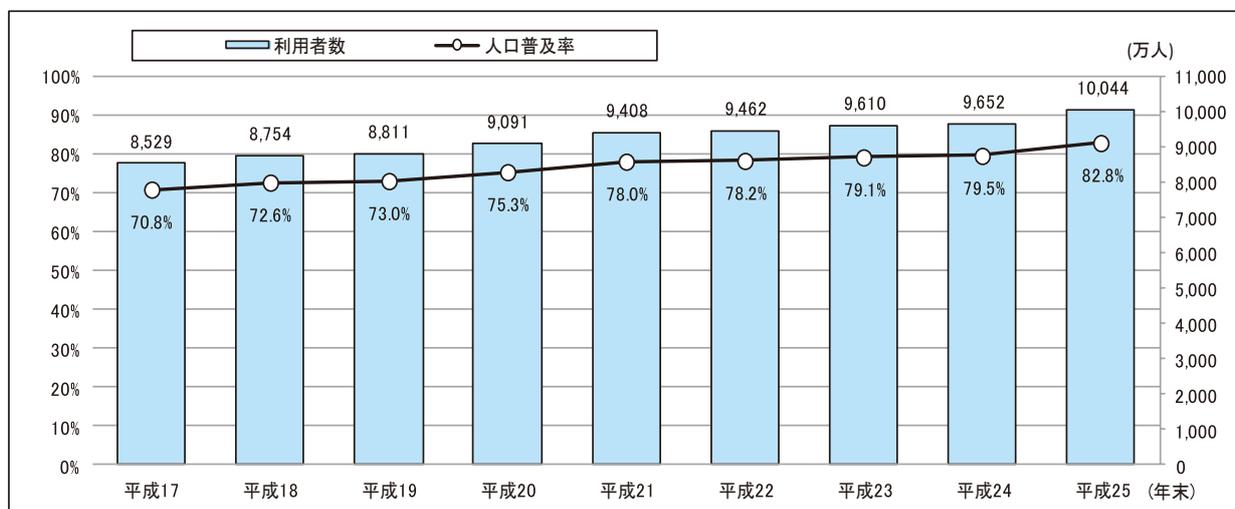
イ ネット社会の急激な進展

全国のインターネットの人口普及率は、平成 25 年末で 8 割を超え、なかでも本県は 86.9%とその割合が全国平均（82.8%）を上回っており、ICT²が日常生活の中に浸透しているといえます。また、平成 22 年以降スマートフォンが爆発的に普及し、平成 25 年には全国の 6 割以上の世帯が保有するまでになり、小学生など若年層にまで普及しつつあります。

品目別の苦情相談件数では、インターネットの画面をクリックしただけで、いきなり料金を請求されるといった「ワンクリック請求」をはじめとする、「デジタルコンテンツ³」に関する相談が、ここ数年、常に第 1 位を占めています。若年層から高齢者まで幅広い年代層から相談が寄せられており、背景には、急激な ICT 化に対して、仕組みへの理解が追い付かないといった側面もみられ、様々な手段で、ネット社会に潜む危険性についての認識を高めるための消費者教育を実施していく必要があります。

同時に、ICT を利用した効果的な消費生活情報の提供方を検討していくことも重要です。

インターネット利用者数及び人口普及率の推移



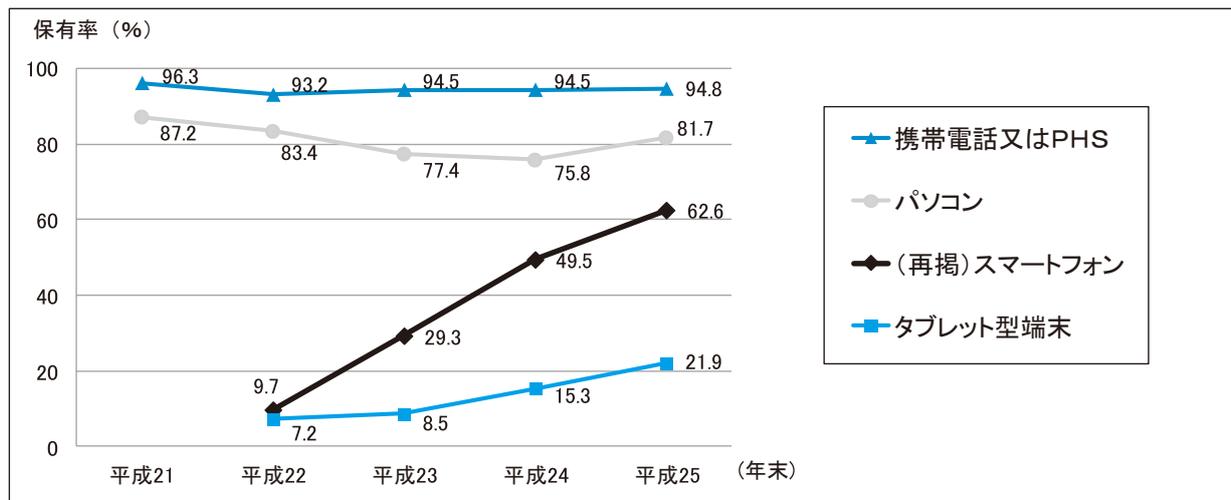
※総務省「平成 25 年通信利用動向調査」より作成。

² ICT：Information Communication Technology 情報通信技術。

³ デジタルコンテンツ：携帯電話、パソコン等からインターネットを通じて得られる情報。

2 消費者をめぐる現状と課題

主な情報通信機器の世帯保有状況



※総務省「平成25年通信利用動向調査」より作成。

苦情相談の上位5品目（県内消費生活相談データ）

順位	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	品目	相談件数	品目	相談件数	品目	相談件数
1	デジタルコンテンツ	11,763	デジタルコンテンツ	10,570	デジタルコンテンツ	10,917
2	不動産貸借	3,408	不動産貸借	3,117	不動産貸借	3,036
3	フリーローン・サラ金	2,473	工事・建築	2,503	工事・建築	2,741
4	工事・建築	2,322	フリーローン・サラ金	1,676	商品一般	2,197
5	ファンド型投資商品	1,356	商品一般	1,625	健康食品	1,959

ウ 多様化、複雑化する消費者問題

ICT化の進展などを背景としたコミュニケーションの変化や新たなサービスの出現により、商品及びサービスの取引形態が大きく変化しており、消費者問題も多様化、複雑化しています。

販売方法・手口別の苦情相談件数をみると、「電話勧誘」、「家庭訪販」といった販売方法に関する相談が、平成25年度も依然として高い水準にあります。近年は、「電子商取引」に関する相談件数が、他を大きく引き離す状況が続いています。

また、通信サービスやインターネット通販に関する相談がここ数年増加しており、「オンラインゲーム」の課金に関するトラブルなど、未成年者に係る相談も多く寄せられています。

消費生活相談の内容は多岐にわたっており、ニュースで取り上げられるような話題性のあるテーマに便乗した投資勧誘が増加するなど、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、消費生活相談や消費者教育の充実をはじめ、総合的な対策が必要となります。

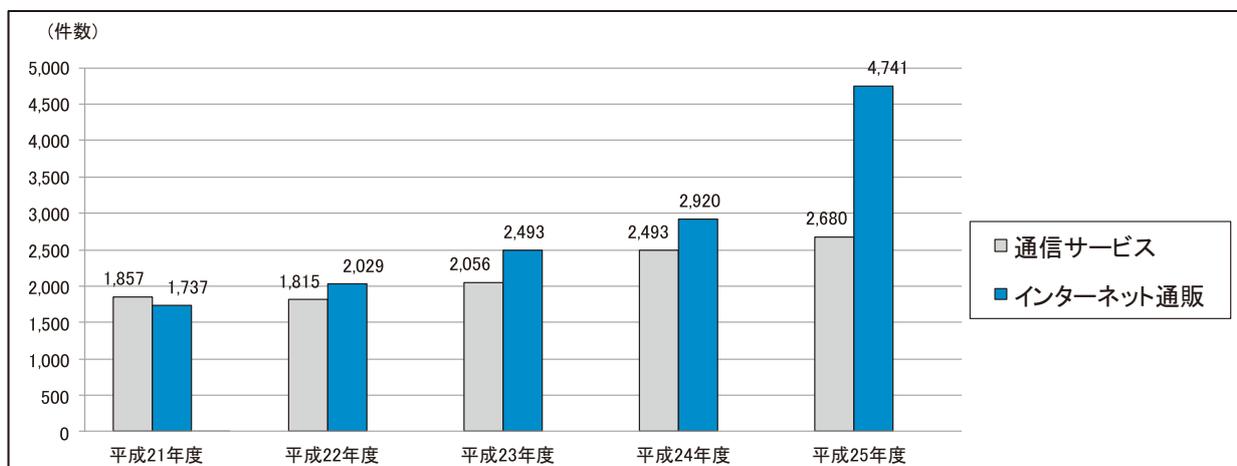
平成 25 年度販売方法・手口別の苦情相談上位 10 位（県内消費生活相談データ）

順位	販売方法・手口	内容	過去 4 年間の推移 (H22=100)				順位	販売方法・手口	内容	過去 4 年間の推移 (H22=100)			
	件数		H22	H23	H24	H25		件数		H22	H23	H24	H25
1	電子商取引	ネットワーク上で行う取引。主な品目は「デジタルコンテンツ」、「パソコンソフト」。	126				6	二次被害	一度被害を受けた消費者を再び勧誘し被害を与えるもの。主な品目は「役務その他サービス」「株」。	99			
	17,261		[Line graph showing an upward trend from H22 to H25]					1,021		[Line graph showing a peak in H23 followed by a decline]			
2	電話勧誘	電話で勧誘し、商品・サービスを販売するもの。主な品目は「健康食品」「ファンド型投資商品」。	152				7	身分詐称	あたかも公的機関などの関係者であるかのように装いつける商法。主な品目は「商品一般」「公社債」。	283			
	7,579		[Line graph showing a steady upward trend]					931		[Line graph showing a sharp increase in H25]			
3	家庭訪販	販売員が家庭を訪問し、商品・サービスを販売するもの。主な品目は「工事・建築」「新聞」。	108				8	ネガティブオプション	消費者から申込みもないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求するもの。主な品目は「健康食品」「商品一般」。	416			
	6,126		[Line graph showing a slight upward trend]					770		[Line graph showing a sharp increase in H25]			
4	無料商法	「無料サービス」などのセールストークで高額な商品・サービスを売りつける商法。主な品目は「デジタルコンテンツ」「工事・建築」。	113				9	販売目的隠匿	意図的に販売目的を説明せず不意打ち的に契約をさせるもの。主な品目は「商品一般」「ファンド型投資商品」。	105			
	2,553		[Line graph showing a slight upward trend]					700		[Line graph showing a slight upward trend]			
5	利殖商法	利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。主な品目は「ファンド型投資商品」「公社債」。	143				10	サイドビジネス商法	「サイドビジネスになる」などのセールストークで商品・サービス等を契約させる商法。主な品目は「健康食品」「他の内職・副業」。	111			
	1,947		[Line graph showing a peak in H23 followed by a decline]					598		[Line graph showing a slight upward trend]			

※「販売方法・手口」は複数選択可能なため、件数の計は相談件数と一致しない。

※グラフは平成 22 年度の件数を 100 として増減傾向を表したもの。

「通信サービス」及び「インターネット通販」に関する苦情相談件数（県内消費生活相談データ）



※「通信サービス」は、「インターネット接続回線」「モバイルデータ通信」「携帯電話サービス」「他のネット通信関連サービス」に関するもの。「インターネット通販」は、商品別分類が「商品」の範囲であり、「パソコンソフト」を除いたもの。

エ 商品やサービスに対する不安

食品偽装や、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。

こうした問題は、生活に密接に関連していることから、消費者の関心も高く、例えば、平成25年には、美白化粧品による白斑発症や、全国のホテル、百貨店等における食品メニュー等の虚偽表示が社会問題になりました。

また、平成23年の東日本大震災により原子力発電所の事故が発生し、食品の放射性物質による汚染への不安が広がったことなど、新たな課題も発生しました。

消費者が、食品をはじめとする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。

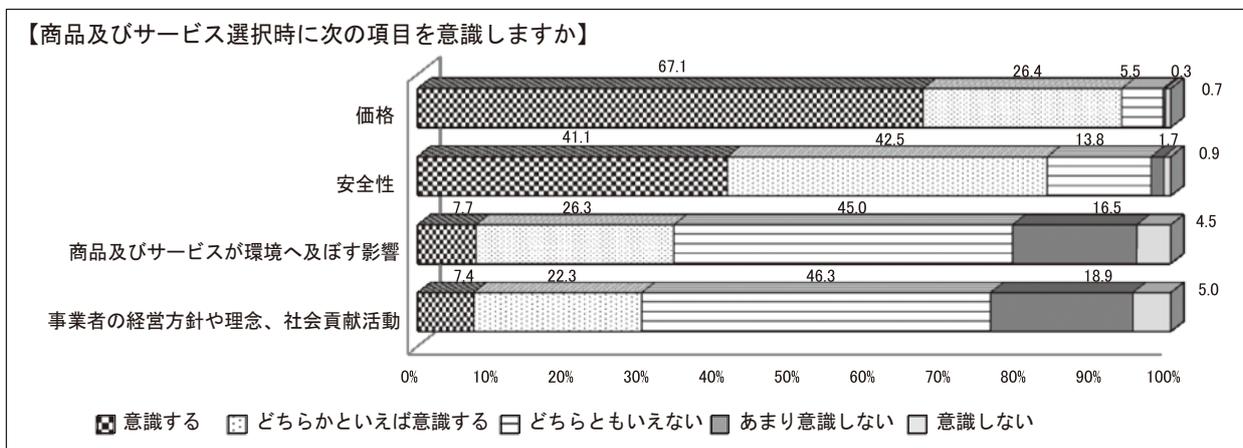
オ 持続可能な社会の形成への要請

大量生産、大量消費の現代社会においては、商品及びサービスの取引が多様化、国際化しており、個人の消費行動が世界の環境や経済に大きく影響します。

食品ロスなども含む環境問題、資源エネルギー問題、経済社会における様々な問題の解決を図りながら、持続可能な社会を形成していくためには、消費者の自覚や自発的な行動が大切です。

しかし、県民を対象に実施した消費生活意識調査の結果をみると、商品及びサービス選択時に意識する項目のうち、「環境へ及ぼす影響」や「事業者の経営方針、社会貢献等」に関する意識については高いとはいえ、今後、消費者一人ひとりの意識の向上を促す消費者教育が求められます。

商品及びサービス選択時の県民意識（神奈川県消費生活意識調査⁴）



⁴ 神奈川県消費生活意識調査：平成26年3月実施、県内の満20歳以上の男女1,173人から回答。

(2) 消費者施策の展開

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を設置したことにはじまりました。以後、昭和42年に消費生活課を新設、翌43年に消費生活センターを開設し、第1次石油危機を契機に、昭和49年10月には、消費者の権利の擁護をめざして、「県民生活安定対策措置条例」を制定しました。これが昭和55年に制定した「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」を設置しています。

その後、地方分権の流れを踏まえて、県民が身近なところで消費生活相談が受けられるよう平成9年度から消費生活センターの再編を進め、平成15年4月には、すべての市町村で相談体制が整備されました。

さらに、平成21年度からは、国による地方消費者行政の充実、強化策として設置された「地方消費者行政活性化基金」を活用し、県及び市町村の消費生活相談体制の充実、消費生活相談員のレベルアップ等の取組みを進めてきました。

県内の消費生活相談体制は市町村によって様々であり、今後も実情に応じた支援をしていく必要があります。

イ 消費者庁の設置と消費者関連法の整備

平成21年9月に、それまで各府省庁がそれぞれ担っていた消費者行政を一元化する新組織として、消費者庁が発足しました。

それ以降、同庁は、消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、調査、分析を行うこと、各府省庁に対し措置要求を行うこと、事業者に対する行政措置の法規定がない、いわゆる「すき間事案」について、事業者に対する勧告等の措置を講じることなど、消費者行政の司令塔ともいべき役割を担っています。

また、平成21年に制定された、いわゆる消費者庁関連3法の一つである「消費者安全法」により、事故情報の集約のほか、地方公共団体の消費生活相談の仕組み等が定められました。「消費者安全法」は、その後、平成24年、26年に改正され、地方公共団体の相談体制の強化などが規定されています。

さらに、平成24年には消費者教育の総合的、一体的推進を目的とした「消費者教育推進法」、平成25年には食品表示の制度を一元化する「食品表示法」が制定され、平成26年の「不当景品類及び不当表示防止法」（以下「景品表示法」という。）の改正では、措置命令権限の付与など都道府県知事の権限が強化されました。

こうした法令の制定、改正により、消費者のための法制度が整ってきており、これらを踏まえた消費者施策の再構築が必要になっています。

2 消費者をめぐる現状と課題

国の消費者行政の経過

平成18年 (2006)	<p>[ガス瞬間湯沸し器やシュレッダー等による重大製品事故]</p> <p>消費者契約法改正（6月）（消費者団体訴訟制度の創設） 金融商品取引法の制定（証券取引法等の改正） 消費生活用製品安全法改正（12月）（重大製品事故の報告義務付け） 貸金業法改正（12月）（総量規制、上限金利引下げ）</p>
平成19年 (2007)	<p>[こんにゃく入りゼリーによる窒息事故] [食品偽装表示事件]</p>
平成20年 (2008)	<p>消費者契約法、景品表示法、特定商取引に関する法律改正（消費者団体訴訟制度の拡大）</p> <p>[中国製冷凍ギョウザ問題] [事故米穀の不正規流通問題]</p>
平成21年 (2009)	<p>地方消費者行政活性化基金の設置（20年度補正予算） 消費者庁及び消費者委員会設置法*の制定（6月） 消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律*の制定（6月） 消費者安全法*の制定（6月） *消費者庁関連3法 消費者安全法施行規則の制定（8月） 消費者庁及び消費者委員会の発足（9月） 米トレーサビリティ法の制定</p>
平成22年 (2010)	<p>消費者ホットラインの全国実施（1月） 貸金業法の完全施行（6月）</p>
平成23年 (2011)	<p>[東日本大震災] [集団食中毒事件]</p>
平成24年 (2012)	<p>消費者教育推進法制定（8月） 消費者安全法改正（8月）（「すき間事案」への行政措置の仕組み導入） 消費者庁に消費者安全調査委員会を設置（10月） 特定商取引に関する法律改正（8月）（「訪問購入」を規制対象）</p>
平成25年 (2013)	<p>食品表示法制定（6月）（食品表示の一元化） 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（12月） （集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の創設）</p> <p>[美白化粧品白斑発症問題] [食品表示等の不正事案の多発]</p>
平成26年 (2014)	<p>消費者安全法改正（6月） （地域の見守りネットワーク構築、地方公共団体の消費生活相談体制の強化） 景品表示法改正（6月）（行政の監視指導体制及び事業者の表示管理体制の強化）</p>

※ [] 内は、主な消費者問題。

3 基本理念

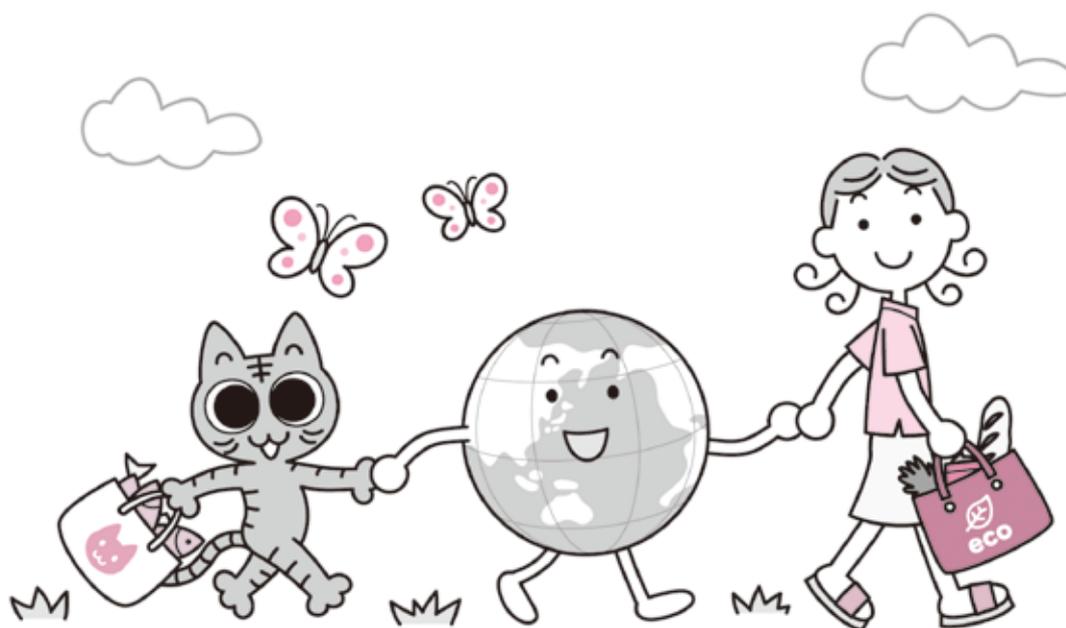
「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」を基本理念とし、消費者をめぐる現状と課題を踏まえ、消費者施策を推進します。

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。

今後は、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⁵」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」を新たな基本理念とします。

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。



⁵ 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」と定義されている。

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、3つの基本方向を定めます。

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

▶「施策展開」は P18~20

- 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」として行動できるよう、県ではこれまでも自らトラブルに対処できる消費者をめざし、教育現場とも連携した消費者教育などに取り組んできました。
- 今後、消費者教育においては、「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、持続可能な社会の実現に積極的に寄与する人づくりをめざします。
- 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、学校はもとより、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。
- 地域や学校など様々な場で取り組まれてきた消費者教育の成果として、県内では、消費者団体など多様な主体が実践的な活動を行っています。また、県内には多くの企業が事業所を置き、さらに、NPO⁶などによる多彩な活動も展開されています。
- こうした神奈川の持つ豊富な社会資源、人的資源等を活かし、それぞれの自主性を尊重した活動の支援や、多様な課題に対応できる消費者教育の担い手の育成、相互の連携と情報共有の環境づくりに取り組んでいきます。

⁶ NPO : Non-Profit Organization 「非営利組織」や「民間非営利団体」と訳される。株式会社など営利を目的とする組織に対して、営利を目的としない民間団体の総称として使われている。

基本方向2 消費生活相談機能の充実  「施策展開」はP21～22

- 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での適切な対応が求められるとともに、県の消費生活センターである「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機能向上を図るとともに、県民が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、市町村を支援していきます。

基本方向3 安全・安心な消費生活の確保  「施策展開」はP23～24

- 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。
- また、詐欺的悪質商法に対しては、県警察と連携を図りながら対策を行うとともに、高齢者、障がい者など、消費者トラブルに巻き込まれやすい方々に対して、地域での見守りをはじめとした消費者被害の未然防止に取り組みます。
- 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、県民の関心が高い食の安全・安心を確保するため、関係法令に基づいた適正な食品表示の推進や、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

3つの基本方向に基づき、施策を展開します。なかでも2つの取組みを重点的に進めます。

(1) 施策体系



(2) 重点的取組み

重点的取組み 1 神奈川の特色を活かした消費者教育

県内には多くの企業が事業所を置き、また、消費者団体、NPOなど多様な主体が活動を展開しています。

「消費者市民社会」の形成に向けて、このような神奈川の持つ豊富な社会資源、人的資源等を最大限活用した消費者教育を進めます。

[主な取組み]

- 消費生活行政担当課と消費生活センターを一体的に運営している県の強みを活かし、消費生活相談員の専門性や相談情報の分析を、消費者向けの啓発講座や注意喚起、教材等に適時に反映させるなど、状況に即応した消費者教育の拠点づくりを進めます。
- 多様な主体の連携、協働による消費者教育を推進するため、消費者の学びの場（地域、学校等）と、消費者教育の担い手（消費者、消費者団体、NPO、事業者、事業者団体、各分野の専門家等）を結びつける、コーディネートやしきみづくりを進めます。

重点的取組み 2 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。

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、県警察と連携して、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。
- 一人暮らしや夫婦のみの世帯の高齢者など、身近に相談する人がいない高齢者の消費者被害を未然に防止するため、地域における見守り体制を充実します。また、高齢者を見守る方々に対し、出前講座を実施します。
- 高齢者の権利擁護のための成年後見制度の活用を促進します。

(3) 基本方向

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

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。

【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、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。

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。

【大学、専門学校等】

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します。

学校における講座の実施

インターネット被害などをテーマにした出前講座を、学校等で実施しています。



(インターネット被害未然防止講座)

県ホームページによる消費生活トラブル相談事例紹介

キッズ向け、中高生向けなど、対象者別に、マンガやイラストでトラブル事例をわかりやすく紹介しています。



(キッズ向けページ)

◆ 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。

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ます。

【家庭】

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。

【高齢者、障がい者等】

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。

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。

また、主に高齢者を狙った振り込め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。

◆ 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。

高齢者向け啓発資料

パンフレットや映像で、高齢者に伝わりやすい悪質商法未然防止の啓発を実施しています。



(パンフレット「契約のきりふだ(高齢者編)」)



(DVD「いっこく堂の消費者トラブル見守り隊！」)

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

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。

◆ 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。

また、神奈川県金融広報委員会⁷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。

消費者団体等の活動

消費者教育の担い手となる消費者団体等の連携、協働の場を提供していきます。



(消費者力UP！フェスタかながわ)



(消費者被害未然防止キャンペーン)

⁷ 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る。

基本方向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

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。

◆ 広域的な相談窓口としての機能発揮

全国消費生活情報ネットワークシステム（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、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。

◆ 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、ADR⁸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。

県内の消費生活相談情報の分析

P I O - N E T により相談情報を分析し、提供します。



⁸ 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。

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。

◆ 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。

◆ 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。

消費生活相談員等の研修

相談現場のニーズにあった研修を実施しています。



(消費生活相談人材育成事業 専門研修)

基本方向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

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。

◆ 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。

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⁹」の整備に伴う「適格消費者団体¹⁰」設立に向けた取組みを支援します。

◆ 詐欺的悪質商法等への対応

消費生活相談窓口において、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みます。

◆ 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めます。

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。

県警察と行政との連携

警察官による高齢者宅訪問で、啓発物品を配付しました。



(配付した振り込め詐欺等対策用通帳カバーやクーリング・オフのハガキ等)

⁹ ¹⁰ 消費者団体訴訟制度：内閣総理大臣の認定を受けた「適格消費者団体」に、事業者の不当な行為に対して差止めを求める権利を認める制度。

¹¹ 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。

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。
- 「神奈川県在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」、「神奈川県事業者団体消費者問題協議会」、「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する事業についての事業計画及び結果や、消費生活相談の状況分析を取りまとめ、消費生活審議会に報告します。さらに、同審議会の意見を踏まえて検証を行い、その内容を公表します。
- 概ね5年後をめどに、指針の有効性について検証します。
- 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ます。

付属資料

神奈川県消費生活条例	29
消費者教育の推進に関する法律	39
神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内	44

神奈川県消費生活条例

昭和55年3月31日条例第1号
最終改正：平成27年3月20日条例第13号

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たすべき責務等を明らかにするとともに、県が実施する施策について必要な事項を定め、次に掲げる消費者の権利を確立し、もって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の推進に資することを目的とする。

- (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

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号〕

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が提供する商品等を用いて生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 商品等 商品、役務及び権利をいう。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号〕

(県の責務)

第3条 県は、県民の協力の下に、この条例に定める施策を進めるとともに、消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進に資する効果的な施策を策定し、実施するよう努めなければならない。

2 県は、消費者の自主的かつ合理的な行動を促進するため、消費者への情報提供、消費者に対する啓発活動及び消費生活に関する教育の充実に努めなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

(市町村との連携)

第4条 県は、この条例に定める施策の実施について、市町村の協力を求めるものとする。

2 県は、市町村が行う消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進を図ることを目的とする施策について、必要な情報の提供、技術的助言その他の支援を行うものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、事業活動を行うに当たり、この条例に定める事項を遵守するほか、県が実施する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の推進に関する施策に協力しなければならない。

2 事業者は、その供給する商品及び役務について消費者の安全を確保するとともに、その供給する商品等について消費者との取引における公正を確保するよう努めなければならない。

3 事業者は、その供給する商品等及び当該商品等の取引に関する情報を消費者に積極的に提供するよう努めなければならない。

4 事業者は、その供給する商品等の消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮するよう努めなければならない。

5 事業者は、その供給する商品等及び当該商品等の消費者との取引に関して生じた苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、これに必要な体制の整備に努めなければならない。

6 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

第5条の2 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の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に努めるものとする。

追加〔平成17年条例40号〕

第5条の3 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

追加〔平成17年条例40号〕

第5条の4 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

2 県は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

追加〔平成17年条例40号〕

第2章 消費者の権利の確立

全部改正〔平成元年条例22号〕

第1節 危害の防止

(安全性に疑いのある商品の立証要求等)

第6条 知事は、商品（サービス業において使用される商品を含む。以下この節において同じ。）が消費者の健康を損ない、又は身体に危害を及ぼす疑いがあると認定したときは、その商品を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、その商品が安全であることの立証を要求するものとする。

2 知事は、事業者が前項に規定する要求に応じない場合においてその理由がないと認定したとき又は事業者が同項の規定により行つた立証によっては当該商品が安全であることを十分に確認することができないと認定したときは、その事業者に対し、再度立証すべきことを要求するものとする。

3 知事は、前項の規定による要求をしようとするときは、その要求に係る事業者に対し、その旨を通知し、意見の聴取を行わなければならない。ただし、その事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで要求することができる。

4 知事は、消費者の健康又は身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、第1項及び第2項の規定による認定の内容及び立証の内容を県民に明らかにするものとする。

一部改正〔平成7年条例2号・15年24号〕

(危険な商品の排除)

第7条 知事は、商品がその欠陥により消費者の健康を損なうこととなり、又は身体に危害を及ぼすこととなると認定したときは、法令に定める措置をとる場合を除き、その商品を供給する事業者に対し、その商品の改善、供給の停止等必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告するものとする。

2 知事は、消費者の健康又は身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、前項の規定による認定の内容を県民に明らかにするものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第8条 知事は、商品がその欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼすこととなる場合において、その危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちにその商品の品名、その商品を供給する事業者の名称等必要な事項を発表しなければならない。

2 前項の規定による発表があつたときは、当該商品を供給する事業者は、直ちに回収等必要な措置をとらなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(商品の提出)

第9条 知事は、前3条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品の提出を求めることができる。

2 県は、前項の規定により事業者から商品の提出を受けたときは、その事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第2節 表示等の適正化

(内容等の表示)

第10条 知事は、消費者が商品等を購入し、又は利用するに当たり、その内容及び使用方法を容易かつ適正に識別することができるようにするため必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、商品等ごとに、その内容等の表示について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(取引条件等の表示)

第11条 知事は、消費者が商品等を購入し、又は利用するに当たり、その取引条件等を容易かつ適正に識別することができるようにするため必要があると認めるときは、次に掲げる表示について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

- (1) 商品等の品質その他の内容を保証する旨の表示をする場合における必要な表示
- (2) 商品等の価格に関する必要な表示
- (3) 自動販売機その他これに類する機械等によつて商品等を提供する場合における必要な表示

一部改正〔平成15年条例24号〕

(包装の適正化)

第12条 知事は、商品の包装の適正化を図るため必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、商品の包装について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(表示等の基準の遵守等)

第13条 事業者は、商品等を提供するに当たり、前3条の規定により定められた基準(次項において「表示等の基準」という。)を遵守しなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、表示等の基準を遵守すべきことを指導し、又は勧告することができる。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第3節 取引行為の適正化

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

(不当な取引行為の禁止)

第13条の2 事業者は、消費者に対し商品等の売買又は提供に係る契約(以下「商品売買契約等」という。)の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する不当な行為として別表第1に掲げる行為をしてはならない。

2 事業者は、消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該商品売買契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある不当な行為として別表第2に掲げる行為をしてはならない。

3 事業者は、消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある不当な行為として別表第3に掲げる行為をしてはならない。

4 事業者は、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる不当な行為として別表第4に掲げる行為をしてはならない。

- 5 事業者は、消費者との商品売買契約等に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、商品売買契約等（当該契約の成立、存続又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を請求し、又は当該債務を履行させる不当な行為として別表第5に掲げる行為をしてはならない。
- 6 事業者は、消費者との商品売買契約等に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる不当な行為として別表第6に掲げる行為をしてはならない。
- 7 事業者は、消費者との商品売買契約等に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある不当な行為として別表第7に掲げる行為をしてはならない。
- 8 商品売買契約等に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者（以下「与信業者等」という。）は、信用の供与の契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）に関し、当該商品売買契約等に係る事業者（以下「販売業者」という。）の不当な行為を知っていた、又は知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は締結させる行為、法令の規定又は与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為その他の不当な行為として別表第8に掲げる行為をしてはならない。

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

（不当な取引行為に関する調査）

第13条の3 知事は、事業者が前条の規定に違反している疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うことができる。

追加〔平成15年条例24号〕

（指導及び勧告）

第13条の4 知事は、事業者が第13条の2の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、不当な取引行為を改善すべきことを指導し、又は勧告するものとする。

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

（情報提供）

第13条の5 知事は、事業者が第13条の2の規定に違反している疑いがある場合において、消費者に被害が発生することを防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、当該事業者に係る取引行為、品名その他に関する必要な情報を提供するものとする。

- 2 知事は、前項に規定する場合において、当該事業者の取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、その被害を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、前項に規定する情報のほか事業者の名称その他の当該事業者を特定する情報を提供するものとする。

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

第4節 生活関連商品の需給に関する緊急対策

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号〕

（価格の動向等の調査）

第14条 知事は、県民の消費生活に関連性の高い商品（以下「生活関連商品」という。）について、価格の動向、需給の状況及び流通機構を調査するものとする。

- 2 知事は、前項の規定による生活関連商品の価格の動向及び需給の状況の調査を行わせるため、生活関連商品調査員を置くものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

（供給等の要請）

第15条 知事は、県民に対する生活関連商品の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、事業者又は事業者が組織する団体に対し、その生活関連商品の供給又は供給のあつせんをするよう要請するものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

（特別の調査を要する商品の指定）

第16条 知事は、生活関連商品の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において必要があると認めるときは、その生活関連商品を特別の調査を要する商品として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(指定生活関連商品の調査)

第17条 知事は、前条第1項の規定により指定したときは、その指定した生活関連商品（以下「指定生活関連商品」という。）について、価格の動向、需給の状況等を速やかに調査しなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(売渡しの勧告)

第18条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が指定生活関連商品の買占め又は売惜しみをしていると認定したときは、その事業者に対し、売渡しをすべき期限、数量その他必要な事項を定めて、適正な価格で、その指定生活関連商品の売渡しをすべきことを勧告することができる。

2 第6条第3項の規定は、前項の規定による認定について準用する。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第5節 調査、公表等

一部改正〔平成元年条例22号〕

(立入調査等)

第19条 知事は、第6条第1項及び第2項、第7条第1項、第8条、第13条第1項、第13条の3、第13条の4並びに第17条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告させ、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 知事は、第13条の3及び第13条の4の規定の施行に必要な限度において、当該事業者と密接な関係を有する者として規則で定める者に対し、その業務に関し報告させることができる。

3 第1項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号〕

(公表)

第20条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表するものとする。ただし、その事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

(1) 第6条第1項若しくは第2項に規定する立証を虚偽の資料若しくは方法により行つたとき又は同条第2項の規定による要求に応じないとき。

(2) 第7条第1項、第13条第2項、第13条の4又は第18条第1項の規定による勧告に従わないとき。

(3) 第8条第2項に規定する措置をとらないとき。

(4) 第19条第1項若しくは第2項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同条第1項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同条第1項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号〕

(告示)

第21条 知事は、第10条から第12条までの規定により基準を定めたときは、これを告示しなければならない。基準を変更し、又は廃止したときも、同様とする。

2 知事は、第16条第1項の規定により指定し、又は同条第2項の規定により指定を解除したときは、その旨を告示しなければならない。

3 知事は、別表第1の5の項、別表第2の10の項、別表第3の12の項、別表第4の8の項、別表第5の7の項、別表第6の2の項、別表第7の4の項又は別表第8の3の項の規定により指定したときは、その旨を告示しなければならない。指定を変更し、又は解除したときも、同様となる。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号〕

第3章 被害の救済

(被害の救済の申出等)

第22条 知事は、消費者から事業者の提供する商品等によつて生じた消費生活上の被害の救済について申出があつたときは、当該被害の速やかな救済のために必要な助言、あつせんその他の措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該事業者その他の関係者に対し、説明若しくは必要な資料の提出を求め、又はその他必要な調査を行うことができる。

一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

(消費者被害救済委員会のあつせん等)

第23条 知事は、前条第1項の規定による申出に係る被害のうち、その被害の内容が県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるものがあるときは、その被害に係る紛争を公正かつ迅速に解決するため、神奈川県消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）のあつせん又は調停に付することができる。

2 知事は、委員会のあつせん又は調停に付された紛争のうち、特に必要があると認めるものの委員会におけるあつせん又は調停の経過及び結果を県民に明らかにするものとする。

(訴訟の援助)

第24条 県は、事業者の提供する商品等によつて消費生活上の被害を受けた消費者がその事業者に対して訴訟を提起しようとする場合において、その訴訟が次に掲げる要件を併せ備えたものであるときは、その訴訟に要する費用の貸付け、弁護士のあつせん等必要な援助を行うものとする。

- (1) 同一又は同種の被害が、多数発生し、又は発生するおそれがあること。
- (2) 訴訟に要する費用が、その訴訟に係る被害額を超え、又は超えるおそれがあること。
- (3) 委員会のあつせん又は調停によつて被害を救済できないこと。
- (4) その他規則で定める要件に該当すること。

2 知事は、前項の援助を行おうとするときは、委員会の意見を聴くものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(貸付金の返還及び免除)

第25条 前条第1項の規定により訴訟に要する費用として資金の貸付けを受けた者は、その訴訟が終了したときは、速やかに貸付けを受けた資金の全額を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、資金の貸付けを受けた者が死亡したときその他必要があると認めるときは、貸し付けた資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第4章 知事への申出

第26条 何人も、事業者がこの条例の定めを遵守していないため又は県がこの条例に定める措置をとつていないため消費者の権利が侵されているときは、知事に対し、その旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があつたときは、その内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとらなければならない。

一部改正〔平成27年条例13号〕

第5章 神奈川県消費生活審議会

第27条 知事は、次に掲げる場合には、神奈川県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

- (1) 第6条第1項若しくは第2項、第7条第1項又は第18条第1項の規定による認定をしようとするとき。
- (2) 第10条から第12条までの規定により基準を定めようとするとき又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。
- (3) 第16条第1項の規定により指定し、又は同条第2項の規定により指定を解除しようとするとき。
- (4) 別表第1の5の項、別表第2の10の項、別表第3の12の項、別表第4の8の項、別表第5の7の項、別表第6の2の項、別表第7の4の項若しくは別表第8の3の項の規定により指定しようとするとき又はその指定を変更し、若しくは解除しようとするとき。

- (5) 前4号に掲げる場合のほか、この条例の施行に関する重要事項を決定しようとするとき。
一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号〕

第6章 雑則

第28条 削除

削除〔平成15年条例24号〕

(意見の反映)

第29条 知事は、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の推進に資するため、必要に応じ、県民から消費生活に係る施策について意見を聴くものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(他の地方公共団体等との協力)

第30条 知事は、この条例に定める施策を実施するに当たり必要があると認めるときは、他の地方公共団体(第4条に規定する市町村を除く。次項において同じ。)又は国の機関に協力を求めるものとする。

2 知事は、他の地方公共団体が行う消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進を図ることを目的とする施策に協力することを求められたときは、その求めに応ずるものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(国への措置要求)

第31条 知事は、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の推進を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(適用除外)

第32条 第2章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第2章及び第3章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

- (1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為
- (2) 法令に基づいて規制されている商品等の価格

一部改正〔平成15年条例24号・26年50号〕

(委任)

第33条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和55年7月1日から施行する。

(神奈川県県民生活安定対策措置条例の廃止)

2 神奈川県県民生活安定対策措置条例(昭和49年神奈川県条例第55号。以下「旧条例」という。)は、廃止する。

(経過措置)

3 知事は、この条例の施行の日の前日において旧条例第17条の規定により援助を受けることができる者については、第24条第1項中「(3) 委員会のあつせん又は調停によつて被害を救済できないこと。」とあるのは、「(3) 旧神奈川県県民生活安定対策措置条例(昭和49年神奈川県条例第55号)第16条に規定する消費者苦情処理専門員の措置によつて被害を救済できなかったこと。」と読み替えて同項の規定を適用することができる。

4 この条例の施行の際現に旧条例第17条の規定により訴訟に要する費用として貸し付けられている資金は、第24条第1項の規定により貸し付けられた資金とみなす。

(検討)

5 知事は、平成21年4月1日から起算して5年を経過するごとに、この条例の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

全部改正〔平成22年条例48号〕

附 則 (平成元年3月28日条例第22号)

この条例は、平成元年7月1日から施行する。

附 則（平成7年3月14日条例第2号）

この条例は、平成7年7月1日から施行する。

附 則（平成15年3月20日条例第24号）

この条例は、平成15年7月1日から施行する。

附 則（平成17年3月29日条例第40号）

この条例は、公布の日から施行する。ただし、第19条の改正規定、第20条の改正規定、第21条の改正規定、第27条の改正規定（同条第5号中「別表第2の9の項、別表第3の11の項」を「別表第2の10の項、別表第3の12の項」に改める部分に限る。）、別表第2の改正規定及び別表第3の改正規定は、平成17年7月1日から施行する。

附 則（平成20年7月22日条例第40号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成22年8月3日条例第48号抄）

（施行期日）

1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成26年8月29日条例第50号）

この条例は、平成26年11月25日から施行する。

附 則（平成27年3月20日条例第13号抄）

（施行期日）

1 この条例は、平成27年4月1日から施行する。

別表第1（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問すること。
- 2 道路その他公共の場所において、消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくは目的を偽り若しくは秘匿して消費者に接し、又は消費者につきまとうこと。
- 3 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくはその意思表示の機会を与えることなく、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、電話その他の電気通信端末機器で連絡すること。
- 4 消費者に、取引に誘引する意図を秘匿して利益のみを供与する等事実と反する内容を広告し、又は事実と反する内容を記した文書を送付し、若しくは配布すること。
- 5 1の項から4の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

別表第2（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 契約の対象となる商品等（以下「契約商品等」という。）の内容又は契約の内容に関する重要な情報で、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを消費者に告げないこと。
- 2 消費者が商品売買契約等の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、事実と異なること又は誤信させる事実を告げること。
- 3 消費者が商品売買契約等の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供すること。
- 4 契約商品等の内容が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく優良であると消費者に誤認される行為
- 5 契約商品等の取引条件が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく有利であると消費者に誤認される行為
- 6 事実と反して公的な機関、他の事業者又は他の団体若しくは個人と直接又は間接に関係があると告げる等自己の信用について消費者に誤認させる行為
- 7 その事実がないにもかかわらず法令等により契約商品等の購入、利用又は設置が義務付けられていると消費者に誤認させる行為
- 8 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽ること。

- 9 契約の対象となる商品の種類及びその性能若しくは品質又は契約の対象となる役務若しくは権利の種類及びこれらの内容について、合理的な根拠がないにもかかわらず、事実と異なること及び誤信させる事実を告げること。
- 10 1の項から9の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

別表第3（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 消費者若しくはその親族等の生命、身体、自由若しくは財産に害を加え、又は消費者にそのおそれを抱かせる行為
- 2 長時間にわたり、若しくは反復して勧誘し、又は消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示したことに反してその場所から消費者を退去させない等消費者を困惑させる行為
- 3 消費者又はその親族等の健康、将来等に関して、消費者にみだりに不安を抱かせるおそれがある行為
- 4 消費者又はその親族等の私生活に関する事項を流布する旨を告げる等消費者に恐れを抱かせるおそれがある行為
- 5 消費者が事業者に対して退去すべき旨の意思を示したことに反して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所に居座ること。
- 6 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、消費者に著しく不利益を与えるおそれがある行為
- 7 契約商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることをしつように勧めること。
- 8 商品売買契約等を締結する目的で、無償又は著しい廉価で商品等を提供することにより、消費者の心理的負担を利用すること。
- 9 消費者を集め、又は消費者が集まっている場所において、契約商品等以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供すること等により、不当に消費者の購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。
- 10 消費者が従前関係した取引に係る情報を利用して、消費者に不安を抱かせ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大するのを防止するかのように告げる行為
- 11 消費者の年齢、職業、収入等契約を締結する上で、重要な事項について、事実と異なる内容の契約書を作成すること。
- 12 1の項から11の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

別表第4（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 正当な理由がないにもかかわらず、事業者の損害賠償責任の全部又は一部を免除する内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 2 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 3 法律の規定を適用する場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重することにより信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 4 法令の規定に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を制限して、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 5 消費者に不当に過大な量の契約商品等又は不当に長期にわたって供給される契約商品等の購入を内容とする条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 6 契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄に係る内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 7 消費者が受ける信用がその者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、当該与信契

約等を締結させ、又は当該信用の供与若しくは保証の受託を伴った内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為

- 8 1の項から7の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成15年条例24号〕

別表第5（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその私生活若しくは業務の平穩を害する等により、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 2 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金銭を調達させ、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 3 正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関（消費者等の支払能力に関する情報（以下「信用情報」という。）の収集及び事業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。）又は消費者等の関係人に通知し、又は流布する旨を告げる等消費者等を困惑させて債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 4 契約の成立、存続又はその内容について、当事者間で争いがあるにもかかわらず、契約の成立、存続又はその内容を一方的に主張して、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 5 消費者等の関係人で支払義務のない者に債務の履行への協力をしつように求め、又は協力をさせる行為
- 6 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽つたまま、消費者等に対して債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 7 1の項から6の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成15年条例24号〕

別表第6（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部又は消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し若しくは契約の無効の主張によつて生ずる債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。
- 2 1の項に掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成15年条例24号〕

別表第7（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 法令の規定若しくは契約に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を妨げるおそれがある行為
- 2 法令においてその使用又は消費により消費者が契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこととなる商品について、故意にその使用又は消費をさせる行為
- 3 未成年者との商品売買契約等の取消しを不当に妨げ、未成年者に商品売買契約等に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせる等未成年者の契約に係る取消権の行使を妨げるおそれがある行為
- 4 1の項から3の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

別表第8（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 販売業者の行為が第13条の2第1項から第4項までに規定するいずれかの不当な行為に該当することを知っていた、又は業務上知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為
- 2 販売業者に対して生じている事由をもつて消費者が法令の規定又は与信契約等に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、与信業者等が不当に消費者又は関係人に債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 3 1の項及び2の項に掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの
追加〔平成15年条例24号〕

消費者教育の推進に関する法律

平成二十四年八月二十二日法律第六十一号

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようその自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

2 この法律において「消費者市民社会」とは、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をいう。

(基本理念)

第三条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。

3 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。

4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第九条第二項第三号において同じ。）との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5 消費者教育は、消費者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与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。

6 消費者教育は、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れなければならない。

7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

(国の責務)

第四条 国は、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができる自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

(地方公共団体の責務)

第五条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十条第三項に規定する消費生活センターをいう。第十三条第二項及び第二十条第一項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

（消費者団体の努力）

第六条 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

（事業者及び事業者団体の努力）

第七条 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

（財政上の措置等）

第八条 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

2 地方公共団体は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

第二章 基本方針等

（基本方針）

第九条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下この章及び第四章において「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
- 二 消費者教育の推進の内容に関する事項
- 三 関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
- 四 その他消費者教育の推進に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

5 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

6 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第四項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね五年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。

8 第四項から第六項までの規定は、基本方針の変更について準用する。

（都道府県消費者教育推進計画等）

第十条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとする

きは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第二十条第一項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあっては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。

- 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
- 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
- 6 第三項及び第四項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

第三章 基本的施策

(学校における消費者教育の推進)

第十一条 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第一条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第三項において同じ。）の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。
- 3 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

(大学等における消費者教育の推進)

第十二条 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第一条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する教育を行うものをいう。以下この条及び第十六条第二項において同じ。）において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

(地域における消費者教育の推進)

第十三条 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター（以下この章において「国民生活センター」という。）は、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法（昭和三十二年法律第九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

(事業者及び事業者団体による消費者教育の支援)

第十四条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。

- 2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。
- 3 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。
- 4 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供

その他の援助に努めるものとする。

(教材の充実等)

第十五条 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関連する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

(人材の育成等)

第十六条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法第十一条に規定する相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

2 国及び地方公共団体は、大学等、研究機関、消費者団体その他の関係機関及び関係団体に対し、消費者教育を担う人材の育成及び資質の向上のための講座の開設その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

(調査研究等)

第十七条 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国の内外における消費者教育の内容及び方法に関し、調査研究並びにその成果の普及及び活用に努めなければならない。

(情報の収集及び提供等)

第十八条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

2 国は、消費生活における被害の防止を図るため、年齢、障害の有無その他の消費者の特性を勘案して、その収集した消費生活に関する情報が消費者教育の内容に的確かつ迅速に反映されるよう努めなければならない。

第四章 消費者教育推進会議等

(消費者教育推進会議)

第十九条 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

2 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進会議の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

二 基本方針に関し、第九条第五項（同条第八項において準用する場合を含む。）に規定する事項を処理すること。

3 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者教育推進地域協議会)

第二十条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

二 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。

3 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育

推進地域協議会が定める。

附 則 抄

(施行期日)

1 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

(検討)

2 国は、この法律の施行後五年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

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。

平成27年3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。
※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。
※最新のご案内はホームページでご確認いただけます。

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 [平日12:00～13:00及び土日は電話相談のみ]	毎日 [年末年始・祝日・休日は除きます。]	平日 9:00～18:00 土日 9:00～16:45	横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオアシスタワー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)により市内18区役所またはセンターで行います。						
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)は電話相談のみ]	月～金 金(夜間)	9:00～16:00 16:00～19:00	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	
※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区役所で出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。						
相模原市	相模原市北消費生活センター	毎日	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	042-775-1770	
	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	相模原市中央区相模原1-1-3 JR相模原駅 セリオ相模原4階	042-776-2511	
	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	042-749-2175	
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金 (祝祭日を除く)	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	9:30～16:00	平塚市八里町3-3 JAビルかながわ内2階	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	藤沢市藤沢109-6 湘南NDビル6階	0466-25-1111 (代)	
小田原市	小田原市消費生活センター	小田原市、箱根町、真鶴町、湯河原町に在住・在勤・在学の方	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	逗子市生活安全課	月・水・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)	月・木 (祝日の際は、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	海老名市勝瀬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、13:00～15:30 (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	046-252-8490	
南足柄市	南足柄市消費生活センター	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	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	葉山町民サービス課	水 H27.4.1～ 第2・4月曜も実施	9:30～12:00、13:00～15:30	三浦郡葉山町坂内2135 葉山町役場内	046-876-1111 (代)	
寒川町	寒川町消費生活相談室 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可]	寒川町、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	二宮町防災安全課 [職員が対応]	二宮町	月～金	9:00～17:00	中郡二宮町二宮961 二宮町役場内	0463-71-3311 (代)
中井町	中井町環境経済課 [職員が対応]	中井町、大井町、松田町、山北町、開成町にお住まいの方は、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	足柄上郡中井町比奈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]	大井町	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]	松田町	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]	山北町	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]	開成町	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]	真鶴町	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]	湯河原町	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	愛川町	月・木	10:00～12:00、13:00～15:00	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、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課	月～金 土・日・祝日	9:30～19:00 9:30～16:30	◇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。