令 和 ３ 年 度 の 実 績	実績評価

Ⅳ　苦情の処理及び被害の救済

１　消費生活相談の充実（経済労働局消費者行政センター）

消費生活相談については、消費生活相談員業務委託の安定した運営により効率的かつ的確な相談体制の充実を図った。

⑴　消費生活に関する窓口相談件数　Ⓒ

	令 和 ３ 年 度	令 和 ２ 年 度
相談件数	１０，０１７件	１０，３１９件

⑵　消費生活相談員への助言等の充実　Ⓒ

法律的・専門的な知識が必要とされる消費生活相談に対して、弁護士のアドバイスを受けながら相談を実施できる体制を築くことにより、相談窓口の高度化を図った。また、消費生活相談に必要な知識習得や相談事案処理能力の向上ための研修を充実させ、消費生活相談員の資質の向上を図った。

①　専門的アドバイス
- ・弁護士の来所による助言　３６回
- ・弁護士による電話での簡易な助言　通年

②　レベルアップ研修
- ・弁護士を講師とする苦情処理の研修会　３回
- ・レベルアップ研修　２回
- ・研修参加支援　６３回（延べ２５８人）

⑶　特別相談の実施　Ⓒ

・「若者特別相談(若者トラブル１８８)」の実施

「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」の開催中、「若者トラブル１８８」を実施し、２日間で１４件(２０歳未満２件、２０歳～２９歳１２件)の相談を受け付けた。

・「高齢者被害特別相談」の実施

関東甲信越ブロックの自治体・消費者団体・独立行政法人 国民生活センターで同時実施、２日間で１６件の相談を受け付けた。

・「多重債務者特別相談会」の実施

多重債務者相談強化キャンペーン２０２１の期間に合わせ、県・神奈川県弁護士会・県司法書士会と共催で実施し、弁護士による法律相談と生活再建支援相談員による生活再建支援相談を実施した。

⑷　緊急特別相談の実施　Ⓒ

緊急特別相談の必要性が認められなかったため、実施を見送った。

⑸　危害・危険情報の収集　Ⓒ

独立行政法人 国民生活センター等の関係機関に危害情報を迅速に提供した。

令和３年度の実績	実績評価
⑹　重大事故等の通知 消費者安全法に規定する重大事故等について消費者庁に７件通知した。	Ⓒ
⑺　関係機関との連携 ・多重債務者関係連絡会議「研修会」　１回 ・多重債務相談担当者連絡会　１回	Ⓒ
２　被害の救済（経済労働局消費者行政センター）	
⑴　苦情処理のあっせん・調停等 苦情処理部会の開催　令和３年１１月１７日（水） 【議　題】 ・部会長等の選出 ・消費生活相談における解決苦慮事例について	Ⓒ
⑵　消費者訴訟の援助 消費者訴訟の費用援助の対象となる案件はなかった。	Ⓒ
⑶　被害の救済に向けた関係機関との連携 関係機関との連絡会議に出席し、情報収集・情報交換を行い、消費者の被害救済にむけて連携の強化を図った。 ・消費生活相談担当者会議　５回 ・消費者被害拡大防止連絡会議　４回 ・消費者問題懇談会　１回 ・事業者団体等との懇談会　２回 ・神奈川県警察本部及び市内８警察署との連絡会議の連絡会議　１回	Ⓒ