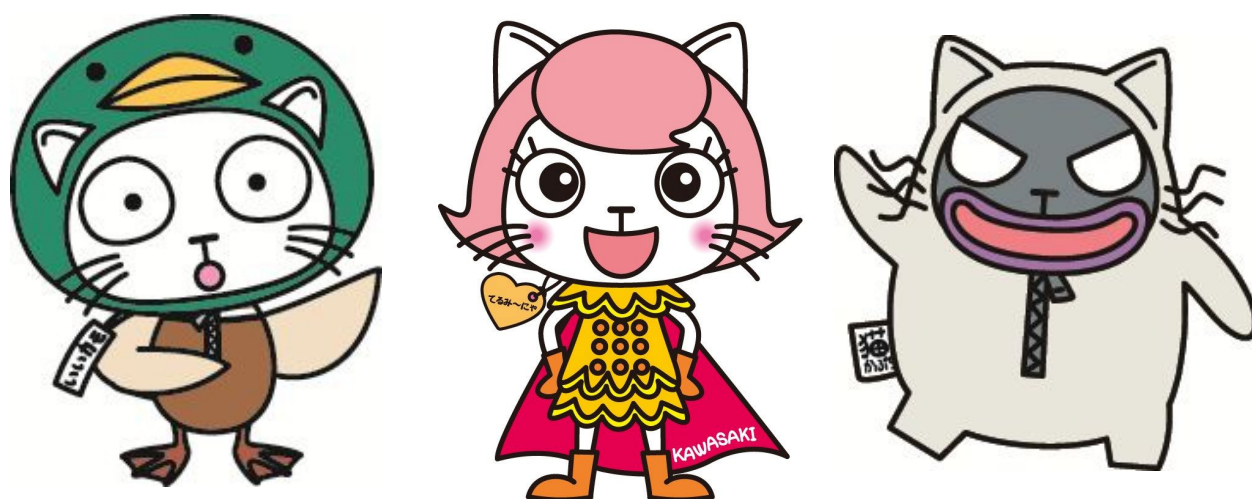


川崎市消費者行政推進計画

2014～2016年度



2014(平成26)年3月

川崎市

はじめに

川崎市長

福田 紀彦



私たちを取り巻く消費生活環境は、規制緩和や高度情報化社会の急激な進展などで飛躍的に向上してまいりましたが、その一方で商品・サービスの内容が複雑化し、消費者と事業者との取引に係る新たなトラブルや消費者被害が多数発生しております。また、昨今の食品表示問題やずさんな安全管理など、消費者の安全・安心に対する関心はより一層高まっています。

そのような中、国においては、平成21年に消費生活の問題を総合的に推進するための行政機関として消費者庁を創設し、これまで地方と一体となった消費者行政の強化、消費生活情報の集約、各種法整備等を進めてきました。

本市では、消費者を取り巻く環境を適確に捉え、中期的な視点から市全体で取り組む課題や方向性を明確にするため、3年間の消費者施策の総合計画として「消費者行政推進基本計画」を策定し、消費者の自立支援を図り、消費生活の安定及び向上に向けた施策の推進に取り組んでまいりました。

そしてこのたび、平成26年度からの消費者行政を推進するにあたり、市全体で取り組む課題や方向性を明確にするため、「消費者行政推進計画(2014～2016年度)」を策定しました。

本計画に基づき、持続的に消費者行政を推進することにより、「市民の皆様が安心して暮らせるふるさとづくり」を進め、川崎を日本一幸せのあふれる「最幸」のまちにしていきたいと考えております。

本計画の策定にあたり、市民の皆様や関係団体の皆様から貴重なご意見をいただいたことに心から感謝申し上げますとともに、今後とも消費者行政の推進に、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成26年3月

【 目 次 】

第 1 章 計画策定の趣旨

I 基本的考え方	1
1 消費者を取り巻く現状	1
2 消費者行政の動き	1
3 川崎市の取り組み	2
II 計画の位置づけ	3
III 計画期間	3

第 2 章 消費者行政施策の方向性

I 安全の確保	4
1 商品等・サービスの安全性確保	4
2 食の安全性確保	5
3 監視指導	6
4 商品廃棄に係る汚染防止	6
5 放射能汚染に対する安全性確保	7
II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止	7
1 表示・包装の適正化	8
2 計量の適正化	8
3 不適正な取引行為の禁止	9
III 生活必需物資の確保及び価格の安定	9
1 生活必需物資の確保及び価格の安定	9
2 災害救済対策	10
IV 苦情の処理及び被害の救済	11
1 消費生活相談の充実	12
2 被害の救済	13

V	消費者啓発及び組織化の推進	1 3
1	消費者情報の提供	1 4
2	消費者教育の推進	1 5
3	消費者団体等の組織化の推進.....	1 6
VI	消費者支援協定.....	1 6
1	消費者支援協定の締結	1 6
VII	施策推進のための行政体制の充実	1 7
1	消費者意見の反映	1 7
2	消費者行政の円滑な推進.....	1 8

第3章 計画の推進

I	施策体系図.....	1 9
2	計画の点検・評価・公表.....	2 1

(参考資料)

1	川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例	2 3
2	川崎市の消費者行政の沿革.....	3 3

第1章 計画策定の趣旨

I 基本的考え方

1 消費者を取り巻く現状

消費者を取り巻く経済環境は、規制緩和や高度情報化社会の急激な進展とそれに伴う商取引のグローバル化により、消費者の利便性の飛躍的な向上とともに、多様な消費者ニーズへの対応が可能となりました。

しかしながら、それに伴い商品・サービスの内容は複雑化・多様化し、消費者と事業者間における情報量・交渉力の格差の広がりにより、消費者契約に係る新たなトラブルや被害が発生しています。加えて、高齢社会を迎え、判断能力が低下した高齢者の資産を狙った悪質商法による消費者被害が後を絶ちません。

また、消費者行動に目を向けると、食品の偽装表示やずさんな安全管理など企業に対する不信感が増大するなかで、東日本大地震に伴う福島第一原子力発電所事故により一部の食品や水道水から放射性物質が検出されたこともあり、消費者の安全・安心に対する関心は非常に高まっております。また、環境に対する意識も非常に高まっており、積極的に環境負荷の軽減を目指すグリーンコンシューマー運動など安全で安心な生活環境を重視する消費者が増えています。

このような消費者の意識やライフスタイルの多様化により、消費者は、消費者被害に遭わないために、多種多様な情報の中から、自らが必要かつ的確な情報を選択し判断する力が必要不可欠となっており、行政としても消費者が主体的に意思決定を行い適切な消費行動を実現できるような自立に向けた支援に積極的に取り組む必要があります。

2 消費者行政の動き

国の消費者行政は、2004（平成16）年6月に消費者保護基本法を改正して、新たに制定された消費者基本法に基づき、消費者の権利、事業者及び行政の責務を明確にするとともに、消費者をこれまでの「保護する立場」から「自立を支援する立場」へと転換し、「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」を基本理念として定めています。

さらに、消費者が主役となる社会の実現に向け、従来の縦割り行政を一元化し、消費生活の問題を総合的・抜本的に解決していくための新たな枠組みとして、2009（平成21）年9月1日に消費者庁が創設されました。

消費者庁の創設に併せて、消費者安全法が施行され、消費生活センターの設置、消費生活相談等の事務の実施、消費者被害の発生及び拡大防止の措置等の事務が規定されました。さらに法律による規制のすき間で発生・拡大する消費者の財産被害に対処するため、2012（平成24）年8月に同法を改正し、各府省の所管法でカバーされないいわゆる「すき間事案」に対し、内閣総理大臣が勧告・命令といった行政措置を行う仕組みが導入され、既存の法規制では対応が難しかった新手の悪質商法に対しても迅速に対応が図られるようになりました。

また、2009（平成21）年度から2011（平成23）年度までの3年間で地方消費者行政の「集中育成・強化期間」として、地方公共団体への支援を実施するとともに、消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組むための基本方針として、2010（平成22）年度から5年間の消費者基本計画を策定しました。

そして、2012（平成24）年12月に消費者教育の推進に関する法律が施行され、消費者自身が被害を認識し、危害を回避することができる能力を身に付ける自立した消費者の育成に向けた取り組みが行われております。

さらに、2013（平成25）年6月には、食品衛生法、健康増進法及びJAS法と3つに分かれている食品表示に関する規定を統合し、食品表示に関する包括的かつ一元的な制度である食品表示法が成立され、複雑な食品表示制度を消費者、事業者双方にとって分かり易やすい制度への改善を目指すなど、時代に即した消費者行政の推進を図っております。

3 川崎市の取り組み

本市では、国の消費者基本法の基本理念を受け、市長の附属機関である消費者行政推進委員会の前身である消費者保護委員会の意見に基づき、2005（平成17）年に「消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」（以下、「条例」という。）の改正を行い、消費者の権利として基本理念を次のとおり定めました。

基 本 理 念

- ・ 安全が確保される権利
- ・ 選択の機会が確保される権利
- ・ 適正な価格を保証される権利
- ・ 意見が政策に反映され、適切、迅速に救済される権利

- ・ 自主的な行動が保証される権利
- ・ 必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- ・ 環境の保全への配慮

本市は、それまで単年度の事業計画や前年度の事業実績を中心に取りまとめていた「消費者行政推進計画」を見直し、中期的視点から市全体で取り組むべき課題や方向性を明確にする目的で、2008（平成20）年3月に3年間の本市消費者施策の総合的計画として「川崎市消費者行政推進計画」を策定し、これまで消費者行政を推進してまいりました。

今回策定いたしました新たな推進計画（2014～2016年度）も、消費者を取り巻く環境の変化や消費者庁等国の動きに対応して、中期的視点に立って、条例で定める7つの事項に該当する課題について、本市の消費者行政施策の方向性を定め、積極的に推進してまいります。

計画の重点取組として、高度化・複雑化する消費者トラブル・被害等に対し、適切かつ迅速な権利の回復、救済の対応が求められるとともに被害の拡大防止が重要となってきております。そのため、新たな消費者被害防止のために整備された法律、消費生活相談情報・被害情報の活用、関係機関との連携や消費生活相談員の資質向上を図り、相談体制の継続的な強化・充実に努めます。

また、消費者の自主的・合理的な消費者行動を支援するため、消費生活に必要な知識・情報の啓発活動を推進するとともに、地域・家庭・学校等対象者の年齢や特性に応じたライフステージ別の体系的な消費者教育・啓発活動をより一層推進します。

II 計画の位置づけ

この消費者行政推進計画は、「川崎市消費者の利益及び増進に関する条例」第6条に規定する消費者行政の計画的な推進を図るための総合的な計画として策定しました。

III 計画期間

本計画の期間は、2014（平成26）年度から2016（平成28）年度までの3か年とします。

第2章 消費者行政施策の方向性

I 安全の確保

消費者にとって、安全で安心な暮らしが確保されることは、日常生活を営むうえで最も基本的かつ重要な事項です。身近な生活用品の安全確保に関しては、思わぬ事故につながる可能性もあることから、必要な調査・検査等を実施します。

また、相次ぐ食品の偽装表示やずさんな安全管理、食中毒の発生、加えて福島第一原子力発電所の事故による一部の食品や水道水から放射性物質が検出されたことなど、食品に対して不安を感じる消費者が依然として多いことから、監視・指導、食品の検査を実施し、食品の安全確保に努めます。

1 商品等・サービスの安全性確保

- ① 事業者の提供した商品・サービスが危険性の高い商品であることが明らかになった場合において、安全確保のため緊急の措置が必要であると認められるときは、その商品・サービスの名称や事業者の氏名、その他必要な事項を公表します。
- ② 欠陥商品による身体等への危険や被害を未然に防止するため、消費生活用製品安全法・電気用品安全法・ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき必要な調査及び立入検査を実施します。
- ③ 苦情相談の処理にあたって、苦情の原因となった商品の調査を行う必要がある場合は、専門の検査機関等に調査を依頼します。
- ④ 有害物質を含有する家庭用品による健康被害を未然に防止するため、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づき販売店等の監視指導、試買等の試験検査を実施します。また、市民に対しては、家庭用品の使用方法等に関する啓発活動を強化するとともに、積極的に健康被害に関する状況把握に努めます。
- ⑤ 健康を支える居住環境づくりを推進するため、各区保健福祉センターを中心とした啓発活動の実施、また、相談内容や要望事項に応じて居住環境の実態調査を行い、望ましい居住環境の整備を支援します。

- ⑥ 公園で子どもが安全に遊具で遊べるようにするため、定期的に遊具の安全点検を行います。

2 食の安全性確保

- ① 生産段階における農産物の安全性確保のため、生産者に対して「農産物病害虫防除の手引き」を配布し、適正な農薬使用及び防除記録の作成を指導しております。また、環境にやさしい環境保全型農業の推進に努め、安全・安心な農作物の安定供給を図ります。
- ② 製造・流通・保管・消費に至る全ての段階において食品の適切な取り扱いが重要であることから、「川崎市食品衛生監視指導計画」に基づき、食品取扱施設等の施設基準の適合状況や温度管理等の衛生的取扱状況の監視指導を行います。
- ③ 市内で製造・加工される食品等及び市内を流通している食品等の目視検査や微生物学的・理化学的（添加物・残留農薬等）検査を実施します。
- ④ 食品衛生上の危害が発生した場合には、原因の究明及び被害の拡大防止を図るために調査等を実施します。
- ⑤ 夏期及び年末など、食中毒被害が発生しやすい時期には、食中毒の発生防止及び食品衛生の向上のために、監視指導・検査等を強化します。
- ⑥ 食品衛生の向上のために食品等関係事業者における自主管理体制の強化を推奨します。
- ⑦ 市民に対してホームページ等を通じて食品の検査状況・食中毒予防等、食品衛生に関する情報の提供を行うとともに、市民との意見交換等を実施します。
- ⑧ 食品に関する表示及び標ぼうの内容は、市民による商品選択の重要な判断材料となるので、食品衛生法・健康増進法等に基づく監視指導を実施するとともに、関係機関と連携を図りながら適正表示の啓発を行うなど、適正化の推進に努めます。

- ⑨ 学校給食においては、年間計画に基づき、使用する食材等の細菌検査、残留農薬検査、理化学検査等の衛生検査や、調理従事者や施設の衛生状態等の検査を適宜実施することで、食の安全性の確保に努めます。
- ⑩ 保育園給食においては、調理従事者及び子どもに関わる全ての保育者の定期的な細菌検査、食材の検収等による食品の安全・衛生管理、給食施設・設備の衛生管理、担当職員の衛生研修を実施し、食の安全性の確保に努めます。

3 監視指導

- ① 旅館業・公衆浴場等の環境衛生関係営業施設については、消費者が安心して利用できるように、施設の監視指導等を行い、衛生水準の維持向上を図ります。
- ② 専用水道・簡易専用水道については、水道法に基づき、施設及び管理に関する監視指導を行い、衛生水準の維持を図ります。
- ③ 水道法の規制対象外となっている小規模水道及び小規模受水槽水道については、「川崎市小規模水道及び小規模受水槽水道における安全で衛生的な飲料水の確保に関する条例」に基づく適切な指導を実施し、利用者に対し安全な飲料水の確保に努めます。

4 商品廃棄に係る汚染防止

- ① 生活環境の保全の観点から、環境負荷の低減のため、重金属類を含む乾電池やフロンを含む不法投棄された家電製品等について、適正な処理を行います。
- ② 家電リサイクル法に基づいた適正処理が図れるよう、市民、事業者への普及啓発などを行います。
- ③ ボタン型電池等リサイクル可能なものについて店頭回収する取り組みを促進します。

5 放射能汚染に対する安全性確保

- ① 市内で生産された食品や市内を流通する食品の放射能濃度検査を行い、違反食品の排除を図ります。

また、食品の放射能汚染に関する相談に対応し、市民等の不安解消に努めます。

- ② 市内産農産物の安全・安心を確保するため、関係機関と連携し、「かわさき農産物ブランド品」や観光農園の農産物等の主たる市内産農産物について、放射性物質検査を実施します。

- ③ 学校給食で使用する予定の国内産食材を事前にサンプル的に抜き取り、放射能濃度検査を実施し、安全性を確認します。また、その結果を市のホームページで公表することにより、関係者への周知を図ります。

【内容】

・放射性セシウム134・137

- ④ 学校給食で使用する予定の食材の産地を市のホームページで公表することにより、関係者への周知を図ります。
- ⑤ 浄水場の原水と配水池水について、定期的に放射性セシウムの検査を行いホームページ上で公表するとともに、万一放射性物質が管理目標値を超えて検出されるなど対策が必要となった場合には、適切な対応を取るとともに、水道利用者に対する周知と原因究明を行います。

II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

多種多様な商品やサービスが流通している現在では、消費者が適切な選択を行うことは極めて困難になってきています。そのため、価格・量目の表示及び正確な計量は、消費者が選択する上で重要かつ不可欠となることからその適正化が求められます。

また、商品包装については、必要以上に経費をかけた包装容器あるいは過剰な包装を行う過大包装が、商品価格の上昇及びごみ処理問題や廃棄物量の増大につながり、限りある資源の浪費など環境問題にも結びつきます。

1 表示・包装の適正化

- ① 品質・取扱方法・単価価格・取引方法など、消費者の選択の判断材料となる十分な情報を確保するため、条例に基づき定めた表示（単価価格）・包装食品・自動販売機・アフターサービス・包装（消費者包装）の表示の5つの基準に関し、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施します。
- ② 製品の適正包装を推進するため、市内の大手スーパー・百貨店・商店街等の店舗に対し、過剰包装となりがちな、中元・歳暮時期を重点的に、簡易包装及びレジ袋削減の推進について協力要請を行い、事業者との連携を通じたごみ減量を推進します。
- ③ 家庭用品品質表示法に基づき表示の適正化を図るため、遵守状況調査を実施します。

2 計量の適正化

- ① 事業所で使用されている「はかり」について、計量法に基づく定期検査を指定定期検査機関を指定して実施します。
- ② 電気・ガス・水道等の生活に密着した各種メーターの立入検査を実施します。
- ③ 商店・スーパー・詰込事業所等の商品量目、表示及びはかりの使用状態等について立入検査を実施します。
- ④ 包装を開封しなければ正確な量目検査ができない内容量表記商品について試し買い検査を実施します。
- ⑤ 計量に関する情報をホームページや計量検査所の計量資料展示室などをおして、市民に提供します。
- ⑥ 計量の安全安心の確保を図るため、夏休み計量教室・計量管理講演会・計測技術講習会・計量管理推進発表会等を開催し、市民、事業所等への普及啓発活動を充実させます。

3 不適正な取引行為の禁止

消費者と事業者間の情報量・交渉力の格差があるため、不適正な取引行為によるトラブルは後を絶ちません。消費者にとって適切な判断と選択ができるよう格差是正に努めます。

- ① 販売業者等と情報交換を行い、法令等の遵守を指導します。
- ② 条例の規定に基づき、不適正な取引行為を行っているおそれがあると認めるときは、その実態を調査し改善指導を行います。
- ③ 広域的な被害防止に向け、近隣自治体や関係機関と協議し、事業者指導を行います。

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

生活必需物資の安定供給及び価格の安定は、消費者が安定した消費生活を送るためには必要不可欠な要素です。また、地震などの災害時には、物不足や異常な物価の高騰などにより、消費生活に重大な影響を及ぼすことがないように、必要な生活物資の調達・供給体制整備を推進します。

1 生活必需物資の確保及び価格安定

- ① 北部市場は、川崎・横浜北部地域の供給圏人口の増大を背景に、市民生活に直結する広域型生活拠点市場を目指し、南部市場は、市街地に立地する特性を活かした生活密着型のコンパクト市場を目指し、南北市場ともに、市民への安全・安心な生鮮食料品等の安定供給に努めます。
- ② 産地が市場を選別する昨今の市場を取り巻く環境の中、消費者が求める安全・安心な生鮮品等を安定的に供給することが今まで以上に市場に求められています。このため、市場内事業者との情報交流を促進し、実需にあった生鮮品等の集荷対策につながる支援に努めます。

- ③ 消費者が身近に存在する都市農業の優位性を活かし地産地消を推進することにより、付加価値の高い農業経営を実現し、安定した生産と市民への供給を図ります。また、農業者（生産者）と市民（消費者）との「顔の見える関係」づくりを進め、営農環境の維持、都市農業・農地の保全を目的とする地産地消推進事業の一環として、産地直売団体支援や大型農産物直売所「セレサモス」への出荷を奨励します。
- ④ 生活必需物資等の価格動向及び需給状況について、広範かつ迅速な情報を提供している国や関係機関と連携強化に努めます。
- ⑤ 生活必需物資の供給不足や価格が著しく高騰するなどの緊急時には、価格の安定と供給の確保に必要な措置を行うため、関係機関との連絡調整、情報収集等、市民生活安定のための対策の推進に努めます。

2 災害救済対策

- ① 災害時には、緊急措置として、飲料水・食料・生活必需品が必要となることから、市内のデパート・スーパー・生活協同組合・大手コンビニエンスストア・神奈川県牛乳流通改善協会等と本市との間で締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」等に基づき、協定先と連携を図り供給確保に努めます。
- ② 水道は、ライフラインとして市民生活にとって不可欠なことから、震災時の飲み水確保のため、施設や管路の耐震化を計画的に推進するとともに、整備が完了した応急給水拠点に加え、応急給水拠点の確実性、利便性を高めるため、配水池、配水塔や供給ルート耐震化が完了した市立小中学校等へ開設不要な応急給水拠点の整備を進めます。

また、飲料水の汲み置き、応急給水拠点の位置確認など、防災意識の高揚を図ることを目的とした応急給水訓練や災害対策用貯水槽を活用した応急給水活動ができるよう、自主防災組織等を対象とした組立て・給水研修を実施していきます。
- ③ 災害時には、多くの方が避難者となることが想定されることから、川崎市備蓄計画に基づき、公的備蓄として、食料品、飲料水、生活用品、資器材等の備蓄を計画的に進めます。

また、備蓄物資の保管場所として、市立小中学校などの避難所に独立型備蓄倉庫を整備していきます。

- ④ 災害による被害を少しでも軽減するためには、一人一人の日頃からの災害に対する備えに加え、地域ぐるみの防災対策が重要であるため、今後も、「ぼうさい」出前講座や防災啓発冊子の配布など、あらゆる機会を活用して、防災意識の高揚と地域防災体制の強化に向けて普及啓発に努めます。

IV 苦情の処理及び被害の救済

2008（平成20）年6月に大幅に改正（2009（平成21）年12月施行）された特定商取引法では、事業者と消費者との間でトラブルを生じやすい6つの取引類型（①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、⑥業務提供誘引販売取引）を対象に、行政規制、刑事罰及び民事ルールを規定していましたが、近年、貴金属の訪問買取りなど、いわゆる「押し買い」による被害が高齢者を中心として増加していることを受け、2012（平成24）年8月に、同法が再び改正（2013（平成25）年2月施行）され、「訪問購入」が同法の規制対象となる7つ目の取引類型として新たに追加されました。

また、法律による規制のすき間で発生・拡大する消費者の財産被害に対処するため、2012（平成24）年8月に消費者安全法が改正（2013（平成25）年4月施行）され、各府省の所管法でカバーされないいわゆる「すき間事案」に対し、内閣総理大臣が勧告・命令といった行政措置を行う仕組みが導入され、既存の法規制では対応が難しかった新種の悪質商法に対しても迅速に対応が図られるようになりました。このように、消費者を取り巻く環境の変化に伴い、被害防止のための法律は着実に整備されつつあります。

しかし、インターネット・スマートフォン等の普及を背景とした、不当請求や通信関連の契約トラブルは増加傾向にあり、特に高齢者を狙った新種の悪質商法による被害はいまだに後を絶たない状況です。

社会経済情勢が大きく変化する中、消費者と事業者との間の情報の「質」と「量」や交渉力の格差はますます拡大し、個々の消費者が自らの力のみで被害の回復を図ることが難しくなっている状況を踏まえ、複雑化・多様化する消費者被害等への適切かつ迅速な

対応を目指し、体制の充実・強化を図ります。

1 消費生活相談の充実

- ① 消費生活相談については、専門的知識と経験を持つ相談員による適切な助言・指導やあっせん等により、消費者の権利の回復、救済を図るため、より質が高く効率的で利用しやすい相談窓口の充実強化を目指し、優秀かつ経験豊富な相談員の継続的確保と、統括管理相談員及び主任相談員の設置による組織としての相談体制を推進します。
- ② 弁護士、宅地建物取引主任者等による専門的な助言を受け、複雑・多様化する消費生活相談に迅速、適切に対応する問題解決に向けた相談窓口の高度化を図ります。
また相談員の資質の向上を図るため、ADR（裁判外紛争手続）機関等の専門機関と連携した研修を実施するとともに、国、県、国民生活センター等が実施する研修への参加を促進します。
- ③ 悪質商法による被害の多い若者や高齢者の救済と被害の未然防止・拡大防止を目的に、近隣都市と連携し、若者・高齢者向けの被害特別相談を実施します。また、潜在的な多重債務者を掘り起こし、相談窓口を訪れる契機を提供することを目的に、県や関係機関と連携し、多重債務者特別相談会を実施します。
- ④ 企業の倒産等により、一時的に急増する相談に対しては、緊急特別相談窓口を設置するなど柔軟な相談体制をとり迅速かつ的確に対応します。
- ⑤ 2015（平成27）年度から運用が予定されている全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）刷新版の構築に向け、消費者庁、国民生活センター及び庁内関係部局と協議を進めるとともに、運用後はシステムのさらなる活用を図り、広域的な消費者問題への的確な対応と迅速かつ適切な情報提供に努めます。
- ⑥ 消費者安全法に規定する重大事故等について、消費者庁に対し迅速に通知を行い、消費者被害の拡大防止に寄与します。

- ⑦ 複雑・多様化している消費生活相談に、迅速かつ的確に対応するため、関係部局、関係行政機関、専門機関と連携を図り、消費者被害の救済に努めます。

2 被害の救済

- ① 市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある事案について、公正かつ速やかな解決を図るためにあっせん・調停の実施や消費生活相談における悪質事例等について意見交換を行うために、消費者行政推進委員会苦情処理部会を開催します。
- ② 消費者が事業者を相手にして行う訴訟について、条例・要領で掲げる要件に該当するときは、その費用の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行います。
- ③ 年々手口が巧妙化している架空請求・不当請求や高齢者を狙った新手の悪質商法等については、他自治体や警察等との連携を強化し、情報交換を密にして被害防止に努めます。

V 消費者啓発及び組織化の推進

消費者啓発については、消費者がインターネットの普及など様々な社会情勢の変化に対応し、環境への影響にも配慮しつつ、安全で安心な消費生活を営むために必要な情報や知識を十分に得られるよう、適切かつ効果的な啓発活動に取り組むことが主な課題であると考えています。

本市に寄せられる消費生活相談は、年齢層によって相談内容に特徴があることから、年代に合わせた消費者被害の未然防止と意識の向上に結びつく、より効果的な情報提供やイベントを実施していく必要があります。

また、平成24年12月に消費者教育推進に関する法律が施行され、本市においても、今後、対象者の年齢や特性に応じたライフステージ別の体系的な消費者教育・啓発活動をより一層推進していくことが求められています。

また、「第3期川崎市食育推進計画」に基づき、市民が食に関する知識と食を選択する能力を習得し、健全な食生活を実践できるよう市の特性を生かし、家庭・学校・地域等さまざまな分野において食育を推進します。

こうした学習機会を通じて得た消費生活に関する知識や情報をさらに普及させるため、

自主的・合理的に行動できるよう消費者団体及び消費者団体間の連携を強化し、その活動を積極的に支援します。

1 消費者情報の提供

- ① 鉄道の駅周辺や商店街・イベント会場での街頭キャンペーン・着ぐるみ啓発、ホームページの充実、メールマガジン及びインターネット上での動画の配信、街頭ビジョン等での街頭広告、「くらしの情報かわさき」等の刊行物、関係部局との連携等を通して必要な知識と情報を市民に提供します。
- ② 市内で活動する消費者団体に、研究成果や活動内容の発表の場を提供するとともに、消費生活に関する知識と情報を市民に提供するため、消費生活展を実施します。
- ③ 消費生活情報や消費者問題についての最新情報を自由に閲覧できる資料コーナーを消費者行政センター内に常設し、またコーナー内の消費生活に関連する図書やDVD等をより充実させ、閲覧及び貸し出しを行います。
- ④ 食の安全について、食の安全確保対策協議会で協議し、冊子・パンフレット等の発行を通して情報提供や啓発を図ります。
- ⑤ 食育キャンペーンやイベント・ホームページ・動画・ポスター・リーフレット・チラシ等を通して、健全な食生活や栄養等に関する情報を市民に提供します。
- ⑥ 関係機関、消防関係団体等と連携して、火災予防運動等における街頭広報、防火講話、ホームページ等で住宅用火災警報器、消防用設備等の消防に関する情報の提供を行います。
- ⑦ 耐震化やバリアフリー化などの住宅相談やマンション管理に関する相談窓口の設置、アドバイザーの派遣、講習会の開催等、関係機関やNPO法人と連携した、住まいに関する専門的な支援について、情報提供の更なる充実を図ります。

2 消費者教育の推進

- ① 条例が施行された11月を「川崎市消費者強調月間」として、講演会や啓発事業を集中的に実施します。
- ② 消費生活の知識を普及することにより、消費者問題に主体的に対応・活動できる消費者の育成を目的に、学校・町内会・福祉施設等への出前講座や連続講座等を実施します。

また、高齢者を見守る側の知識の向上や更なる連携強化により高齢者の消費者被害を未然に防止するため、地域包括支援センター等との意見交換会を実施します。
- ③ 卸売市場の役割を広く市民にPRするため、親子や社会人を対象とした市場体験教室等を開催するなど、積極的に情報発信を行います。
- ④ 「川崎市一般廃棄物処理基本計画」に基づき、循環型社会を構築するため、環境について、知り、学び、実践する教育・学習の場の拡大などを推進します。
- ⑤ 「川崎市地球温暖化対策推進基本計画」に基づき、省エネの推進、自然エネルギーの普及やエコドライブの推進など地球環境に配慮したライフスタイルへの転換を促すための取り組みを進めます。
- ⑥ 環境問題の解決に向けて行動する人材を育成することが環境教育の重要な基盤整備となることから、環境教育、学習を継続的かつ効果的に行うための人材育成施策として、川崎市地域環境リーダー育成講座を実施します。
- ⑦ 小・中学校PTAを対象に、買い物から料理、片付けにいたる「食」の一連の流れを通して、各個人が環境に配慮した食生活の大切さを学ぶ「エコ・クッキング」講座を実施します。
- ⑧ 健全な食生活を実践するための「食」を選択する力を習得できるように、各区保健福祉センターで実施する事業において学習の機会を設けるとともに、関係局・部署・機関・団体・企業等と連携して、栄養や食生活の講習会や教室を開催します。

- ⑨ 各学校において、児童生徒が消費者として必要な知識や技能、態度を身に付け、生涯にわたって健康で文化的な生活を送ることを目的として、各教科・道徳・特別活動・総合的な学習の時間等で消費者教育の充実を図るとともに教材等の開発に取り組みます。

3 消費者団体等の組織化の推進

- ① 消費者団体に対し、研修場所や情報の提供、消費者団体主催の講演会へ講師派遣するなど、自主的な活動を支援します。消費者団体連絡会を開催し、消費者団体との連携及び各消費者団体間の交流を図ります。

また、市内に主たる事務所を持つ生活協同組合が県に行う各種届出の経由事務を行うことでその実態把握に努めます。

- ② 川崎市食育推進会議及び部会、各区食育推進分科会を開催し、継続的な食育推進運動を展開する中で食に関する情報を共有するため、関係機関・団体等の連携・協力体制を確立できるよう支援していきます。

VI 消費者支援協定

消費者行政の推進に当たっては、消費者と行政のみの課題だけでなく、事業者の自主的な努力による改善を促進することも重要であると考えています。このことから、良心的な経営に努める事業者の振興を図る目的で、事業者及び事業者団体と本市の間に5つの消費者支援協定を締結しています。引き続き、既存の消費者支援協定締結先の拡大を図るなど、消費者支援協定の充実にも努めます。さらに、多くの市民に協定店を利用してもらうため、冊子や本市ホームページ等での情報提供に努めます。

1 消費者支援協定の締結

- ① 洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定

洗濯用粉石けんを消費者が選択し、安定購入する機会の確保を図ります。

- ② 家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定

各協定店で取り扱う主要家電メーカーの商品を購入先に関係なく修理に応じること

を定め、消費者が店舗を自由に選択できる機会を提供します。

③ 上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定

事業者から消費者に対する工事内容の説明や見積書等の提出について定め、事業者と消費者間の契約トラブルの未然防止を図ります。

④ 住宅工事の契約における消費者トラブルの防止に関する協定

事業者から消費者に対する工事内容の説明や見積書等の提出について定め、事業者と消費者間の契約トラブルの未然防止を図ります。

⑤ 葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定

事業者団体に消費者からの葬儀に関する相談窓口及び加盟事業者に対する苦情相談窓口の設置を義務づけるとともに、事業者から消費者に対する葬儀内容の説明や見積書等の提出について定め、事業者と消費者間の契約トラブルの未然防止を図ります。

Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

社会環境の変化に伴い、個人の価値観や生活志向も多様化・個性化しています。消費者問題は、広範囲に及ぶことから市民意見を反映した総合的な消費者行政の推進が求められています。

消費者問題は年々複雑化かつ巧妙化してきているため、市はこれまで以上に消費者行政を横断的に取り組む必要があり、迅速かつ的確に対応するため、関係部署、関係機関との連携・強化に努めます。

1 消費者意見の反映

- ① 学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成されている消費者行政推進委員会は、市長の附属機関として消費生活全般にわたる問題について意見を述べるとともに、不適正な取引行為の禁止、消費者教育の推進、消費者啓発の充実、商品等の安全性の確保、消費者行政センターの役割と機能の充実等の諸施策を推進するために取り組むべき課題について審議します。

- ② 消費生活モニターを公募し、消費生活の動向や意識を調査するとともに、消費生活に関する提案、要望等、市民意見の把握に努め、効果的な消費者行政を推進します。また、研修会等を実施し、消費生活における各種知識の普及、啓発及び消費者リーダーの育成に努めます。
- ③ 食の安全に対する消費者の関心が高まる中、学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成されている川崎市食の安全確保対策協議会では、食の安全に関するリスクコミュニケーションの場として、情報提供や情報交換を行い、食の安全確保に関する施策体系の充実に関し協議します。
- ④ 市民の申し出により、条例に定める市の措置がとられていない場合及び条例に違反する不適正な事業活動によって広く市民の消費生活に支障が生じるおそれがあると認める場合は、必要に応じて条例に基づく措置をとります。

2 消費者行政の円滑な推進

- ① 消費者行政連絡調整会議、食の安全確保対策協議会幹事会、多重債務者関係連絡会議など庁内の関係局で構成する会議を開催し、広範囲に及ぶ消費者行政を市全体で横断的に取り組むことにより円滑に推進します。
- ② 複雑・多様化する消費者問題に、迅速かつ的確に対処するため、国、県など他の関係機関や消費者団体等と連携をとり消費者行政の円滑な推進を図ります。
- ③ 地方分権の推進に伴い国や県からの事務権限の委任や移譲に対して、執行体制の整備を行い消費者行政の円滑な推進を図ります。

第3章 計画の推進

I 施策体系図

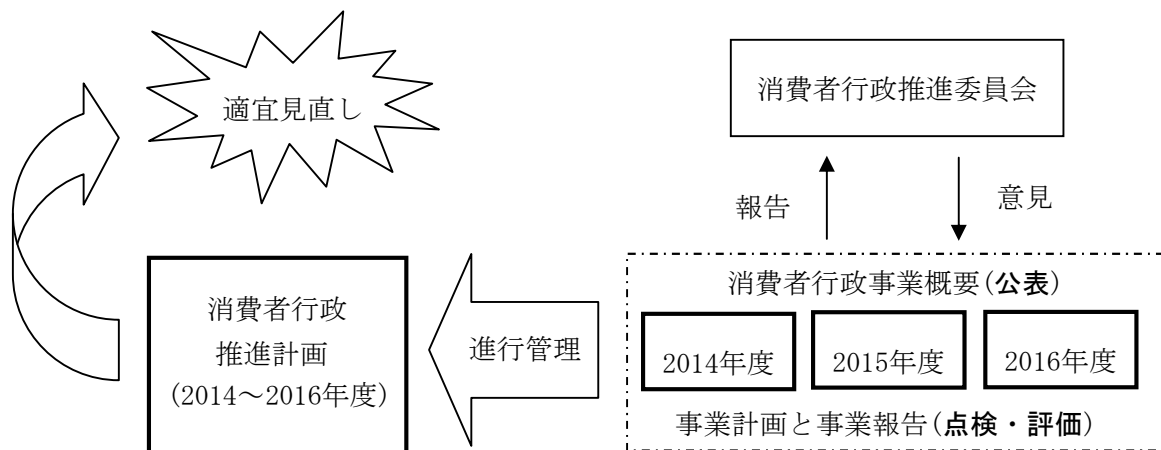
	[具体的施策]	[所管課]	
I. 安全の確保	1. 商品等・サービスの安全性確保	(1)商品等の安全性の調査 (2)安全確保のための表示基準 (3)商品テスト (4)家庭用品安全対策 (5)健康リビング対策 (6)公園の遊具の安全点検	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 健康福祉局 生活衛生課 健康福祉局 生活衛生課 区保健福祉センター 建設緑政局 みどりの保全整備課
	2. 食の安全性確保	(1)農作物の安全性確保 (2)食品営業施設等への立入調査 (3)食品等の監視及び検査 (4)食中毒調査及び行政処分 (5)夏期及び年末の食品等一斉監視 (6)自主管理体制の推進 (7)消費者への啓発 (8)表示及び標ぼう内容の適正化の推進 (9)学校給食の安全性確保 (10)保育園給食の安全性確保	経済労働局 農業技術支援センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 健康増進課・区保健福祉センター 教育委員会 健康教育課 市民・子ども局 保育課
	3. 監視指導	(1)環境衛生関係営業施設 (2)専用水道及び簡易専用水道 (3)小規模水道及び小規模受水槽水道	健康福祉局 生活衛生課 区保健福祉センター 健康福祉局 生活衛生課 区保健福祉センター 健康福祉局 生活衛生課 区保健福祉センター
	4. 商品廃棄に係る汚染防止	(1)廃家電製品 (2)使用済み乾電池	環境局 廃棄物政策担当 環境局 廃棄物政策担当
	5. 放射能汚染に対する安全性確保	(1)食品等の検査 (2)市内産農産物の放射性物質検査 (3)東日本大震災後の学校給食の安全性確保 (4)水道水中の放射性物質検査	健康福祉局 健康危機管理担当 区保健福祉センター 経済労働局 農業振興課 教育委員会 健康教育課 上下水道局 水道水質課
II. 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止	1. 表示・包装の適正化	(1)表示(単位価格)の基準の推進 (2)包装(消費者包装)の基準の推進 (3)過剰包装の自粛 (4)包装食品の包装基準 (5)自動販売機の表示基準の推進 (6)アフターサービスの基準の推進 (7)家庭用品の品質表示の立入検査	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 環境局 減量推進課 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター
	2. 計量の適正化	(1)特定計量器(はかり)の定期検査 (2)特定計量器(メーター)の検査 (3)商品量目立入検査 (4)商品量目試売検査 (5)計量展示室の公開 (6)適正計量の普及・啓発	経済労働局 計量検査所 経済労働局 計量検査所 経済労働局 計量検査所 経済労働局 計量検査所 経済労働局 計量検査所 経済労働局 計量検査所
	3. 不適正な取引行為の禁止	(1)事業者との情報交換 (2)不適正な取引行為の禁止 (3)事業者指導	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター

	〔施策の方向〕	〔具体的施策〕	〔所管課〕
III. 生活必需物資の確保及び価格の安定	1. 生活必需物資の確保及び価格の安定	(1)北部市場施設整備事業 (2)南部市場施設維持補修工事業 (3)集荷強化対策事業 (4)産地直売団体育成支援対策 (5)職員調査 (6)市民生活緊急対策	経済労働局 中央卸売市場北部市場管理課 経済労働局 中央卸売市場北部市場管理課 経済労働局 中央卸売市場北部市場業務課 経済労働局 農業振興課 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター
	2. 災害緊急対策	(1)生活必需品の提供確保 (2)飲料水の供給 (3)備蓄物資等の整備 (4)防災に関する情報	経済労働局 消費者行政センター 上下水道局 庶務課 総務局危機管理室 総務局危機管理室
IV. 苦情の処理及び被害の救済	1. 消費生活相談の充実	(1)消費生活に関する相談窓口 (2)相談員への助言等の充実 (3)特別相談の実施 (4)緊急特別相談の実施 (5)危害・危険情報の収集 (6)重大事故等の通知 (7)関係機関との連携	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター
	2. 被害の救済	(1)苦情の処理・あつせん (2)消費者訴訟の援助 (3)被害救済へ向けた関係機関との連携	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター
V. 消費者啓発及び組織化の推進	1. 消費者情報の提供	(1)消費者行政センターの情報の充実 (2)食品の安全に関する情報 (3)食生活や栄養に関する情報 (4)消防に関する情報 (5)住宅に関する情報の提供	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 健康福祉局 健康増進課・区保健福祉センター 消防局 予防課 まちづくり局 住宅整備課
	2. 消費者教育の推進	(1)「川崎市消費者強調月間」講演会の実施 (2)生活設計推進 (3)くらしのセミナー(出前講座)の開催 (4)消費者連続講座の実施 (5)市場体験教室等の開催 (6)廃棄物の減量及び有効利用等の推進と啓発 (7)地球温暖化対策・節電対策に係る啓発 (8)環境教育 (9)食育推進地域活動事業 (10)学校における消費者教育の充実	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 中央卸売市場北部市場業務課 環境局 減量推進課 環境局 地球環境推進室 環境局 環境調整課 健康福祉局 健康増進課・区保健福祉センター 教育委員会 総合教育センター
	3. 消費者団体等の組織化の推進	(1)消費者団体の育成及び生活協同組合 (2)食育推進協議会事業	経済労働局 消費者行政センター 健康福祉局 健康増進課・区保健福祉センター
VI. 消費者支援協定	1. 消費者支援協定の締結	(1)洗濯用粉石けんの安定供給 (2)家庭用電気製品の修理 (3)上下水道の水回り工事 (4)住宅工事 (5)葬儀の契約	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター
VII. 施策推進のための行政体制の充実	1. 消費者意見の反映	(1)消費者行政推進委員会 (2)消費生活モニター (3)川崎市食の安全確保対策協議会 (4)市長への申出	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター
	2. 消費者行政の円滑な推進	(1)庁内関係局との連携 (2)関係行政機関及び団体との連携強化 (3)権限の委任及び移譲に対する執行体制の整備	経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター 経済労働局 消費者行政センター

II 計画の点検・評価・公表

計画に位置づけられた事業が予定通り実施されているかどうか計画を点検し、その事業の成果・効果について評価し、その結果を今後の事業の取組に活かしていくことが重要となります。本計画においては、消費者行政事業概要を毎年作成し、当該年度の事業計画を掲載することで計画の進行管理を行うとともに、前年度の事業実施状況やその実績評価を公表しています。それにより、計画期間中に見直すべき必要が生じた時は適宜見直しを行い、効果的な事業計画の推進を図ります。

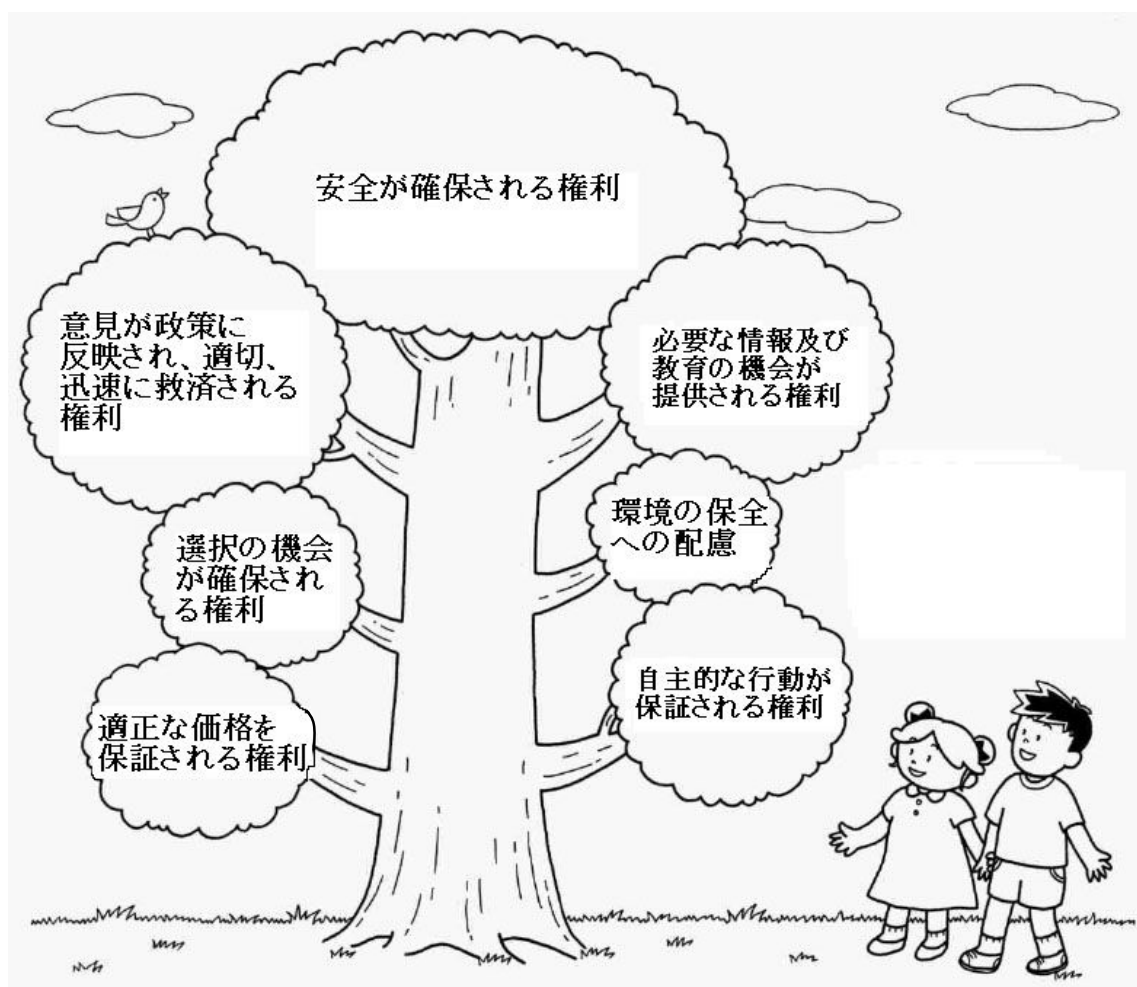
また、作成した消費者行政事業概要は、市長の附属機関である川崎市消費者行政推進委員会に報告し意見を求めます。



参 考 資 料

I 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例

II 川崎市の消費者行政の沿革



I 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例

昭和49年10月8日条例第53号

最終改正 平成17年9月30日

目次

- 第1章 総則(第1条～第5条)
- 第2章 消費者行政推進計画(第6条)
- 第3章 基本的施策
 - 第1節 安全の確保(第7条・第8条)
 - 第2節 表示、計量等の適正化(第9条～第12条)
 - 第2節の2 不適正な取引行為の禁止(第12条の2)
 - 第3節 生活必需物資の確保及び価格の安定(第13条～第15条)
 - 第4節 苦情の処理及び被害の救済(第16条・第17条)
 - 第5節 消費者啓発及び組織化の推進(第18条・第19条)
- 第4章 消費者支援協定(第20条)
- 第5章 施策推進のための行政体制の充実
 - 第1節 消費者行政の総合的推進(第21条・第22条)
 - 第2節 消費者行政推進委員会(第23条)
- 第6章 勧告及び公表等(第24条～第29条)
 - 第6章の2 市長への申出(第29条の2)
- 第7章 雑則(第30条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、市民の基本的権利としての生存生活権を守るうえにおいて消費者としての利益の擁護及び増進を図ることが極めて重要であること並びに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において格差があることにかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、その基本的施策その他必要な事項を定めることにより、施策の総合的推進を図り、もって市民の消費者としての主権を確立し、消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者行政」という。)の推進は、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、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消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者が商品（包装を含む。以下同じ。）及びサービス（以下「商品等」という。）の提供を受ける際、その生命、身体及び財産の安全が確保されること。
 - (2) 消費者が詐欺的又は不当な取引方法を回避することができ、適正な表示により、自主的かつ合理的な選択が確保されること。
 - (3) 消費者が常に種々の商品等に適正な価格で接することを保証されること。
 - (4) 消費者の意見があらゆる面で十分反映されるとともに、苦情の処理及び被害の救済が正當かつ迅速に保証されること。
 - (5) 消費者が健全な消費生活を営むため、必要な情報及び教育の機会が提供されること。
 - (6) 消費者の自主的な組織化及び行動が保証されるよう、環境条件が確保されること。
- 2 消費者行政の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

（市の基本的責務）

第3条 市は、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者行政の推進に努めなければならない。

- 2 市長は、消費者行政の推進に当たって必要があると認めるときは、国、県、関係業界等に対し、適切な措置をとるよう、要請しなければならない。

（事業者の基本的責務）

第4条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、消費者に対する商品等の提供において、安全の確保、表示、計量、取引行為等の適正化及び公正な競争に努めるとともに、市長が実施する施策に積極的に協力しなければならない。

- 2 事業者は、消費者に対する商品等の提供において、環境の保全に配慮するとともに、商品等について品質等を向上させ、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

（消費者の役割）

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活についての知識を深め、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とともに、連帯共同し、組織化を進め、消費者運動の発展に努めることなどによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

第2章 消費者行政推進計画

（消費者行政推進計画の策定等）

第6条 市長は、消費者行政の計画的な推進を図るための総合的な計画（以下「消費者行政推進計画」という。）を策定し、実施しなければならない。

- 2 市長は、前項の消費者行政推進計画を策定しようとするときは、川崎市消費者行政推進委員会の意見を聴かななければならない。

第3章 基本的施策

第1節 安全の確保

(危険商品等の禁止等)

第7条 事業者は、消費者の生命、身体若しくは財産の安全を害し、又は害するおそれのある商品等(以下「危険商品等」という。)を提供してはならない。

2 事業者は、商品等について品質の保持その他安全の確保のために必要な措置を講じなければならない。

3 事業者は、その商品等が危険商品等であることが明らかになったときは、直ちにその危険商品等の発表、回収、改善その他安全の確保のために必要な措置を講じなければならない。

(安全性の確認等)

第8条 市長は、商品等について社会的に安全性が問題となったときは、事業者に対しその安全性の根拠となる資料等の提供を要請するなどその実態を調査しなければならない。

2 市長は、消費者の安全を確保するために必要があると認めるときは、商品について必要な検査を行うものとする。

3 市長は、必要に応じて前2項の結果を公表するものとする。

4 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品等及びその表示について安全の確保のために事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

第2節 表示、計量等の適正化

(表示の適正化等)

第9条 事業者は、商品等の提供において、消費者に誤解を生じさせるおそれのある表示、広告若しくは宣伝又は消費を過度に刺激する取引方法を行ってはならない。

2 事業者は、消費者が商品等を正しく認識し、その購入、使用又は利用に際し選択を誤ることがないように、品質、取扱方法、単価価格その他商品等の内容及び取引方法(以下「商品等の内容及び取引方法」という。)に関し必要な事項を適正かつわかりやすく表示しなければならない。

3 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品等の内容及び取引方法に関し表示すべき事項並びに表示の方法その他表示に際し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

(計量の適正化)

第10条 事業者は、消費者に対する商品の提供において消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

2 市長は、消費者と事業者との間の取引に際し適正な計量が確保されるよう、必要な施策を講じなければならない。

(包装の適正化等)

第11条 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させるなど必要以上の過大な包装をしてはならない。

2 市長は、規則で包装に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

(アフターサービスの徹底等)

第12条 事業者は、商品等について消費者への提供後の保証、修理、回収等のサービス(以下「アフターサービス」という。)の内容を明示するとともに、その徹底を図らなければならない。

2 市長は、規則でアフターサービスに関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

第2節の2 不適正な取引行為の禁止

(不適正な取引行為の禁止)

第12条の2 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為を不適正な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 消費者に対し、取引の意図を隠して接近し、又は商品等の契約に関し、重要な情報(これに関連する情報を含む。)を故意に提供せず、若しくは消費者に誤解を生じさせるおそれのある情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、消費者の知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる方法等を用いて、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為
- (3) 民法(明治29年法律第89号)第1条第2項に規定する基本原則に反し、消費者に不利益をもたらすことが明白な事項を内容とする契約を締結させる行為
- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立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、又は債務を履行させる行為
- (5) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対して、適切な処理をせず、履行をいたずらに遅延し、又は正当な理由なく拒否する行為
- (6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行をいたずらに遅延し、若しくは正当な理由なく拒否する行為
- (7) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該商品等の購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与をする契約における次に掲げる行為
 - ア 商品等の購入に係る他の事業者の行為が第1号から第3号までに規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は知り得べきであるにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - イ 商品等の購入に係る他の事業者に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、当該消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

- 2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

第3節 生活必需物資の確保及び価格の安定

(流通機構の整備等)

第13条 市長は、消費者の日常生活に必要な物資(以下「生活必需物資」という。)の安定供給の確保及び価格の安定を図るため、流通機構の整備に努めるほか、他の地方公共団体等との連携強化を図るなど必要な施策の推進に努めなければならない。

- 2 市長は、必要と認める生活必需物資の価格、需給等に関する情報を収集し、必要に応じてその結果を公表するものとする。

(不適正な販売行為の禁止等)

第14条 事業者は、商品について円滑な流通を不当に妨げ、又は標準的な利得を著しく超える価格で販売する行為を行ってはならない。

- 2 事業者は、生活必需物資について生産、流通等の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。

(緊急時対策)

第15条 市長は、生活必需物資の供給量が不足し、又は価格が著しく高騰し、若しくはそのおそれがあると認めるときは、事業者に対し当該生活必需物資の供給を要請するなどその確保等に必要措置を講じなければならない。

第4節 苦情の処理及び被害の救済

(苦情の処理等)

第16条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情について、必要な体制の整備等に努め、その適切かつ迅速な処理を行わなければならない。

- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理のあつせん、調停等に努めるとともに、必要に応じてその結果を公表するものとする。
- 3 市長は、前項の規定による苦情の処理のあつせん、調停等が専門的知見に基づいて適切かつ迅速になされるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講じなければならない。

(消費者訴訟の援助)

第17条 市長は、消費者が事業者を相手にして行う訴訟(以下「消費者訴訟」という。)について、次に掲げる要件に該当するときは、消費者訴訟に要する費用の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うものとする。

- (1) 多数の消費者が消費生活上同一かつ少額の被害を被っていること。
- (2) 消費者が自ら事業者を相手に訴訟を提起することが困難なこと。

- (3) 川崎市消費者行政推進委員会のあっせん、調停等を経ていること。
- 2 前項に規定する消費者訴訟に要する費用として貸し付ける資金(以下「資金」という。)は無利息とし、貸付期間は市長が定める日までとする。
 - 3 資金の貸付けを受けた者が当該消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたとき、その他市長が償還させることが適当でないとき、資金の全部又は一部の償還を免除することができる。
 - 4 前3項に定めるもののほか、資金の貸付けその他消費者訴訟の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

第5節 消費者啓発及び組織化の推進

(啓発活動及び教育の推進)

第18条 市長は、消費者の権利を尊重し、その自立を支援し、及びその環境の保全への配慮を高めるため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供その他の啓発活動を推進するとともに、消費者団体及び事業者団体との連携を図りつつ、学校、地域、家庭、職域その他のさまざまな場を通じて、消費者教育の充実等の施策を講じなければならない。

(組織化の推進)

第19条 市長は、消費者の自主的な組織化及び行動が確保されるよう、必要な環境条件の整備に努めなければならない。

- 2 消費者は、相互に連携し、組織化を進めるとともに、その意見、要望等を集約し、国、県、関係業界等に反映させるように努めなければならない。

第4章 消費者支援協定

(消費者支援協定の締結等)

第20条 市は、消費者行政の推進に当たって、業界の自主的な努力による改善を促進するとともに、消費者の自立の支援及び物価の安定並びに良心的な経営に努める事業者の振興を図るため、事業者又は事業者団体との間に協定(以下「消費者支援協定」という。)を締結することができる。

- 2 消費者支援協定を締結した事業者及び事業者団体は、当該消費者支援協定を遵守しなければならない。
- 3 市は、消費者支援協定の締結の拡大を図らなければならない。
- 4 市長は、消費者支援協定を締結し、変更し、又は解除したときは、その内容を公表するものとする。

第5章 施策推進のための行政体制の充実

第1節 消費者行政の総合的推進

(意見の反映及び透明性の確保)

第21条 市長は、消費者行政の推進に当たって、消費者としての市民の参加、モニター制度の活用等消費者の意見の反映及び施策の策定の過程の透明性の確保に努めなければならない。

(行政体制の強化充実等)

第22条 市長は、消費者の要求に対応し消費者行政の推進及びその実効を確保するため、商品の品質、価格及び量目、サービスの内容等について調査、検査、試験等を行うための行政体制の強化充実を努めなければならない。

2 市長は、前項の調査、検査等を行うため、消費生活調査員を置くことができる。

第2節 消費者行政推進委員会

(消費者行政推進委員会)

第23条 消費者行政を推進するため、市長の附属機関として川崎市消費者行政推進委員会(以下「委員会」という。)を置く。

2 委員会は、次に掲げる事項をつかさどる。

(1) 第6条第1項に規定する消費者行政推進計画について意見を述べること。

(2) 第8条第4項、第9条第3項、第11条第2項及び第12条第2項に規定する基準の設定に関し意見を述べること。

(3) 第12条の2第1項に規定する規則の改正に関し意見を述べること。

(4) 第16条第2項に規定する苦情の処理のあっせん、調停等を行うこと。

(5) 第17条に規定する消費者訴訟の援助に関し意見を述べること。

(6) 第20条に規定する消費者支援協定の締結、変更又は解除に関し意見を述べること。

(7) 次条に規定する不適正な事業行為等及び第26条に規定する公表に関し意見を述べること。

(8) その他消費者行政に関する重要事項を調査審議すること。

3 委員会は、委員9人以内をもって組織する。

4 委員は、議会の同意を得て市長が委嘱する。

5 委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

6 市長は、委員会に苦情処理部会その他必要な部会を置くことができる。

7 市長は、前項の部会に臨時委員を置くことができる。

8 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第6章 勧告及び公表等

(不適正な事業行為等の調査又は指導)

第24条 市長は、法令に定めがあるもののほか、事業者が第7条、第9条第1項及び第2項、第10条第1項、第11条第1項、第12条第1項、第12条の2第2項若しくは第14条の規定に違反する事業行為又は第8条第4項、第9条第3項、第11条第2項若しくは第12条第2項の規定により市長の定めた基準に従わない事業行為(以下「不適正な事業行為等」という。)を行っているおそれがあると認めるときは、その実態を調査し、又は改善を指導することができる。

(調査の協力要請等)

第25条 市長は、不適正な事業行為等のおそれがある場合、又は苦情の処理のあつせん、調停等を行う場合において、調査のために必要があると認めるときは、当該事業者に対し、関係資料の提出を求め、又はその職員をして当該事業者の事務所、営業所その他の事業所に立ち入らせ、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(以下「立入調査」という。)について協力を求めることができる。

2 市長は、前項の協力要請に対し、事業者が資料を提出しないとき、又は立入調査への協力を拒んだときは、協力要請の理由を付した書面により改めて資料の提出又は立入調査について協力を求めるものとする。

3 市長は、事業者が前項の要請を拒んだときは、これに応ずるよう勧告し、必要に応じてその経過を公表することができる。

4 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、同項の事業者に意見を述べる機会を与えるものとする。

(是正等の勧告及び公表)

第26条 市長は、不適正な事業行為等が行われたと認めるとき、又は苦情の処理のあつせん、調停等が不調のときは、当該事業者に対し、不適正な事業行為等を是正するよう、又は苦情の処理のあつせん、調停等に応ずるよう勧告しなければならない。

2 市長は、事業者が前項の勧告を拒んだときは、事実を公表することができる。

3 前条第4項の規定は、前項の規定による公表について準用する。

(関係行政機関等への要請)

第27条 市長は、事業者が不適正な事業行為等の是正の勧告を拒んだときは、関係行政機関等の長に対し、必要な措置をとるべきことを要請するものとする。

(危険商品等の公表)

第28条 市長は、事業者の提供した商品等が危険商品等であることが明らかになった場合において、安全を確保するため緊急の必要があると認めるときは、その商品等の名称、事業者の氏名その他必要な事項を公表することができる。

(他の地方公共団体との協力)

第29条 市長は、不適正な事業行為等を行っていると思われる事業者の事務所等の所在地が市の区域外にあるときは、当該区域を所管する地方公共団体の長に対し、必要に応じてその状況を通知し、是正の協力を要請するものとする。

2 市長は、他の地方公共団体の長から、市内に事務所等を有する事業者について、不適正な事業行為等の是正の協力又は情報の提供を求められたときは、速やかにその要請に応ずるものとする。

第6章の2 市長への申出

(市長への申出)

- 第29条の2 市民は、この条例に定める市若しくは市長の措置がとられていないこと又は不適正な事業行為等その他この条例に違反する事業行為により、広く市民の消費生活に支障が生じるおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、市長にその旨を申し出ることができる。
- 2 市長は、前項の規定による申出の内容が事実であると認めるときは、必要に応じて、この条例に基づく措置をとるものとする。
 - 3 市長は、必要に応じて、第1項の規定による申出の内容及び処理の経過に関する情報を公表するものとする。

第7章 雑則

(委任)

- 第30条 この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

附 則 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。

(昭和49年10月31日規則第122号で、第1章の規定、第3章第1節(第8条第4項の規定を除く。)、第2節(第9条第3項、第11条第2項及び第12条第2項の規定を除く。)、第3節、第4節(第16条第2項及び第17条の規定を除く。))及び第5節の規定、第5章第1節の規定、第6章中第28条の規定及び第7章の規定は、昭和49年11月1日から施行)

(昭和49年12月24日規則第140号で、附則第2項の規定は、昭和49年12月25日から施行)

(昭和50年2月27日規則第11号で昭和50年3月1日から施行)

附 則(平成13年3月29日条例第5号)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。ただし、第23条第3項の改正規定及び附則第3項の規定は市長が定める日から、次項の規定は公布の日から施行する。

(平成13年6月4日規則第61号で、第23条第3項の改正規定及び同条例附則第3項の規定は、平成13年8月1日から施行)

(経過措置)

- 2 第23条第3項の改正規定の施行に伴い新たに委嘱されることとなる委員については、同条第4項に規定する委員の委嘱のために必要な行為は、同条第3項の改正規定の施行の日前においても行うことができる。
- 3 第23条第3項の改正規定の施行に伴い新たに委嘱される委員の任期は、同条第5項の規定にかかわらず、平成15年3月31日までとする。

附 則（平成 17 年 9 月 30 日 条例第 69 号）

（施行期日）

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

（経過措置）

- 2 この条例の施行の際現に改正前の条例（以下「旧条例」という。）第 20 条第 1 項の規定により締結されている消費者保護協定は、改正後の条例（以下「新条例」という。）第 20 条第 1 項の規定により締結された消費者支援協定とみなす。
- 3 この条例の施行の際現に旧条例第 22 条第 2 項の規定により置かれている消費者保護調査員は、新条例第 22 条第 2 項の規定により置かれた消費生活調査員とみなす。
- 4 この条例の施行の際現に旧条例第 23 条第 4 項の規定により委嘱された川崎市消費者保護委員会（以下「旧委員会」という。）の委員である者は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）に新条例第 23 条第 4 項の規定により川崎市消費者行政推進委員会の委員として委嘱されたものとみなし、その任期は、同条第 5 項の規定にかかわらず、施行日における旧委員会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。

Ⅱ 川崎市の消費者行政の沿革

昭和40年	4月	1日	経済局商政課消費経済係設置	
昭和44年	4月	1日	経済局消費経済課（消費経済係、指導相談係）新設	
昭和46年	10月	15日	指定都市移行に備えた機構改革により、新設された市民局に移管 市民局市民部消費生活課と名称変更（消費生活係、指導相談係）	
昭和47年	4月	1日	政令指定都市施行	
昭和49年	10月	8日	「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」を制定 消費生活課に物価係を新設（消費生活係、指導相談係、物価係）	
昭和50年	3月	20日	川崎市消費者保護委員会発足	
昭和58年	9月	1日	機構改革により消費生活課は消費生活係と調査係の2係に編成 消費生活センターを新設（中原区新丸子東3-473-2 中小企業・婦人会館内）	
平成	3年	4月	1日	消費生活課に経済局商政課物価対策班を編入
平成	7年	4月	1日	機構改革により消費生活課と消費生活センターを統合し消費者行政センター （消費生活係、相談検査係、調査係、企画班）と名称変更（川崎区東田町6-2 ミヤダイビル2階に移転）
平成	9年	4月	28日	消費者行政の充実を図るため移転 （川崎区砂子1-10-2 ソシオ砂子ビル6階）
平成	12年	4月	1日	川崎市北部消費者センター（高津区溝口1-6-12神奈川県高津合同庁舎3階）を設置
平成	13年	4月	1日	「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」を一部改正
平成	16年	6月	2日	消費者基本法を施行
平成	17年	4月		国が消費者施策推進のための消費者基本計画(2005～2009年度)策定
		9月	30日	「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」を一部改正 消費者保護委員会を消費者行政推進委員会へ名称変更
平成	20年	3月		川崎市消費者行政推進基本計画(2008～2010年度)策定
		4月	1日	機構改革により、経済労働局に移管 消費者行政センターに北部消費者センターを統合 電子メール相談を開始 区役所相談開始(中原区、高津区、多摩区)
平成	21年	4月		毎週金曜日の電話相談を19時まで延長
		9月	1日	消費者庁・消費者委員会の設立、消費者安全法施行
平成	22年	3月		国が新たな消費者基本計画(2010～2014年度)策定
平成	23年	3月		川崎市消費者行政推進計画(2011～2013年度)策定
平成	24年	12月		消費者教育推進に関する法律施行

川崎市消費者行政推進計画

2014（平成26）年3月発行

川崎市経済労働局産業政策部

消費者行政センター

電話：044-200-2262

FAX：044-244-6099

消費者トラブルで困った時は...



川崎市
消費者行政センター
044-200-3030