

第3章 消費者行政施策の方向性

本市では、国の「消費者基本法」（昭和43年5月30日法律第78号）第2条の基本理念を踏まえ、「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）第2条において、消費者の権利として基本理念を次のとおり定めています。

基本理念

- 1 安全が確保される権利
- 2 選択の機会が確保される権利
- 3 適正な価格を保証される権利
- 4 意見が政策に反映され、適切、迅速に救済される権利
- 5 自主的な行動が保証される権利
- 6 必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- 7 環境の保全への配慮

また、消費者を取り巻く社会経済環境の変化や国の消費者行政の動向に合わせ、次のとおり、条例に沿って具体的な7つの施策の柱を定め、この柱に基づき、安全で安心な消費生活を確保するとともに、自立した消費者市民を育成することなどにより、消費者市民社会の実現に向けて総合的かつ計画的に取り組みます。

7つの施策の柱

- I 安全の確保
- II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止
- III 生活必需物資の確保及び価格の安定
- IV 苦情の処理及び被害の救済
- V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進
- VI 消費者支援協定
- VII 施策推進のための行政体制の充実

目指すべき姿

**「すべての消費者が安全に安心して暮らせる社会」と
「消費者市民社会の実現」**

本市では、7つの施策の柱に基づく取組を推進することにより、「目指すべき姿」を実現していきます。また、達成状況を客観的に把握するため、成果指標として次の2指標を設定します。

① 消費生活相談の年度内完了率

消費者を取り巻く環境は著しく変化しています。インターネットの普及など情報化の進展等により消費生活と社会との関わりが複雑化・多様化するのに伴い、消費者被害も一層多様化・深刻化しています。専門的知識を持ち経験豊富な消費生活相談員による助言・指導等により、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な相談窓口の充実・強化を図り、高水準にある年度内における消費生活相談の完了率を一層高めることを目指します。また、相談者一人ひとりの状況に応じて、迅速かつ的確に対応し、きめ細かな消費生活相談に努めます。

② 「消費者市民社会」の考え方を意識して消費生活を送っている市民の割合

消費者が安全に安心して暮らせる社会を実現するために、被害救済等の法制度の整備が重要になっている一方で、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害に遭った場合には、適切に対処することができる自立した消費者の育成がこれまで以上に必要になっています。

また、公正かつ持続可能な社会を形成する上では、環境、資源エネルギー等に与える消費行動の影響を自覚する消費者が大きな役割を果たします。

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、関心・理解を深めるための消費者教育・啓発活動をより一層推進することにより、消費者市民社会の実現に向けて意識の高い市民を増やしていくことを目指します。

成果指標	基準値	実績値	目標値
① 消費生活相談の年度内完了率※1	97.7% (平成26年度)	99.3% (平成27年度)	98.0%以上 (平成31年度)
② 「消費者市民社会」の考え方を意識して消費生活を送っている市民の割合（アンケート）	64.3%※2 (平成27年度)	—	70.0%以上 (平成31年度)

※1 「完了」とは、年度内に相談対応が完了したことを指す。

①の目標値は、平成28（2016）年度からスタートした「川崎市総合計画」において平成26（2014）年度の現状（基準値）を基に設定した。

※2 内閣府実施の「消費者行政の推進に関する世論調査」結果を参照。

平成25（2013）年度は59.2%であり、この推移を参考に目標値を設定した。

I 安全の確保

【基本的な考え方】

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、相次ぐ食品への異物混入や廃棄食品の不正流通事案の発生等により、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、放射性物質に対する安全の確保についても引き続き実施します。

1 商品・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もの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。

また、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため「消費者安全法」に基づく必要な立入検査等を実施します。

- (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」に基づく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と認めるときは、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行うとともに、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、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) 食品衛生に関する監視指導や食品の検査等を行います。また、食中毒等の健康被害が発生した場合は、健康被害の拡大防止を図るとともに、原因究明の調査を行います。

加えて、ホームページ等を通じて食品衛生に関する情報を提供するとともに、市民との意見交換等を実施します。
- (3) 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。
- (4) 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、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、「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等を行います。また、環境負荷の低減のため、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) 収集した乾電池は、専門の処理業者に委託して再資源化を含む適正な処理・処分を行います。また、製造事業者が回収しているボタン型電池等については、店頭回収を促進します。
- (3) 収集した蛍光管は、専門の処理業者に委託して再資源化を含む適正な処理・処分を行います。

5 放射性物質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性物質検査を行い、結果をホームページで公表します。
- (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、放射能検査を実施することで安全性を確認し、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。

また、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。

【内容】

・放射性セシウム134・137

- (4) 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します。万一、放射性物質が管理目標値を超えて検出した場合は、適切な対策を取るとともに、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

【基本的な考え方】

多種多様な商品やサービスが流通している現在では、適正な表示や計量がなければ、消費者が適切な選択を行うことは極めて困難であることから、価格・量目の表示及び計量について適正化を図り、消費者の選択の機会を確保します。

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は、商品価格の上昇及びごみ処理問題や廃棄物量の増大、限りある資源の浪費をもたらすことから、これらを是正するとともに、商品包装の適正化を図ることにより、環境の保全を推進します。

1 表示・包装の適正化

- (1) 包装された各種商品等の価格と量目との関係を明確にすることで、消費者が正しく判断、商品選択ができるように表示（単位価格）の基準を定めて単位価格表示の適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及びこれに関する消費者への情報提供を実施します。
- (2) 必要以上の過大包装により消費者包装（消費者の手もとにわたる包装・容器）の包装経費の商品価値への転嫁による価格上昇や廃棄物増加に伴う環境への影響が大きくなるようにするため、包装（消費者包装）の基準を定め、その適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及びこれに関する消費者への情報提供を実施します。
- (3) 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。
- (4) 食品に関する表示及び標ぼうの内容は、食品を摂取する際の安全性の確保や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」・「食品表示法」・「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。
- (5) 食品、加工食品の分野等で種類及び品質は多種多様化の傾向にあり品質表示が消費者の商品の選択に重要な要件となっていることから、消費者が正しく商品選択を行え

るようにするため、市で定めている包装食品の表示基準の適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及びこれに関する消費者への情報提供を実施します。

- (6) 自動販売機における取扱商品は多種多様であり商品選択の適正化が求められていることから、自動販売機により食品を提供する事業者が当該自動販売機に表示すべき事項等を自動販売機の表示基準として定め、必要に応じて遵守状況調査及びこれに関する消費者への情報提供を実施します。
- (7) 家電製品等の耐久消費財について、保証の範囲・期間や責任者等を明確にすることで購入後も適正なサービスを受けることができるようにするため、耐久消費財の保証表示及び修理明細書の発行につき、アフターサービスの基準を定め適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及びこれに関する消費者への情報提供を実施します。
- (8) 「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買検査を実施します。
- (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通して、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たないことから、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) 事業者や業界団体等と情報交換を行い、法令遵守等の確認や適切な指導等を行います。
- (2) 条例に基づき、事業者が不適正な事業行為等を行っているおそれがあると認めるときは、その実態の調査及び改善指導等を行います。
- (3) 広域的な消費者被害の拡大防止及び未然防止を図るために、県、県内政令指定都市、県警察で構成された「神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議」等を通じて、近隣自治体や関係機関との連携を推進します。

III 生活必需物資の確保及び価格の安定

【基本的な考え方】

消費者が安定した日常生活を送ることができるよう、生活必需物資の安定供給及び価格の安定を図ります。また、地震等の災害時には、物不足や異常な物価の高騰等により、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の安定

- (1) 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求められていることから、卸売市場施設の維持管理や市場内事業者の監督指導を行い、生鮮食料品の安定供給に努めます。
- (2) 産地が卸売市場を選別し卸売市場を経由する割合が低下する中、市場内事業者との情報交流の促進や生産者向けの産地開拓による集荷の強化を支援し、卸売市場の振興を図ります。
- (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、安定した生産と消費者への供給を図ります。
- (4) 生活必需物資等の価格動向及び需給状況について、必要に応じ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を図るなどにより情報収集等に努めます。

2 災害緊急対策

- (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、大規模小売店・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の耐震化が完了した市立小中学校等において、給水器具の設置等の作業なく

利用できる開設不要な応急給水拠点の整備を進めます。

また、飲料水の備蓄啓発、応急給水拠点の位置確認等、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地域住民による応急給水拠点開設を目的とした組立て・給水研修及び開設不要型応急給水訓練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、自助・共助（互助）を基本としつつ、食料、生活必需品及び災害応急対策に必要な資器材等を備蓄します。

また、備蓄物資の保管場所として、市立小中学校等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、一人ひとり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等、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

【基本的な考え方】

平成26（2014）年6月に「消費者安全法」が改正され、消費生活相談員資格試験制度の創設や、消費生活センターの「組織及び運営に関する事項」、「情報の安全管理に関する事項」等について条例で定めるものとされ、地方公共団体における消費生活相談体制のより一層の強化が図られました。

本市におきましても、平成28（2016）年4月に「川崎市消費生活センター条例」を制定し「川崎市消費者行政センター」を「消費者安全法」上の消費生活センターとして位置付け、体制等の明確化、標準化された苦情処理体制の実現、消費者被害の未然防止と救済の促進等を図るとともに、この制定に合わせ消費者ニーズに対応し、土曜日の消費生活相談を開始しました。

また、平成28（2016）年5月に施行された改正「電気通信事業法」では、高齢者や障害者等配慮が必要となる利用者に対し、消費者保護のルールが強化されました。

さらに、平成28（2016）年6月に公布された「特定商取引法」の改正では、業務停止を命ぜられた事業者（法人）の取締役等に対し、停止の範囲内の業務について新たに法人を設立して継続すること等を禁止し、違反行為を行う事業者（法人）への取締役等強化が図られました。また、「消費者契約法」の改正では、制定後の情報通信技術の発達、高齢化の進展などの社会経済情勢の変化を受けて、契約の取消しと契約条項の無効等がそれぞれ規定されました。

平成28（2016）年10月に公布された「割賦販売法」の改正では、近年、クレジットカード番号等の漏えい事件や不正使用被害が増加するとともに、消費者トラブルが増加している現状への対応や、安全・安心なクレジットカードの利用環境の整備に向けた措置等が規定されました。

このように、消費者被害の未然防止と救済に関する法的な整備が進んでいる一方、インターネット利用の拡大やスマートフォンの急速な普及等を背景とした、不当請求や情報通信関連のトラブルの増加、特に高齢者をターゲットとした悪質商法等による被害は、後を絶たない状況です。

また、国は、平成32（2020）年「オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催等を踏まえ、キャッシュレス決済の普及による決済の利便性・効率性の向上を図る等の方策を打ち出しており、今後も社会情勢の目まぐるしい変化を受けて、消費生活相談の内容も益々複雑化・多様化することが予想されます。

これらのことから、身近な消費生活相談においては、社会情勢に合わせ目まぐるしく改正される関係法令を熟知した上での迅速かつ適切な対応や、相談情報の的確な分析等による適切な情報提供等が求められていることから、さらなる体制の充実・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消費生活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消費生活相談員の継続的確保と、消費生活相談員の指導にあたる統括管理相談員及び統括管理相談員を補佐する主任相談員の設置により、組織としての相談体制を推進します。

(2) 本市では、平成28（2016）年4月に「川崎市消費生活センター条例」を制定し、市長の責務として、消費者行政センターの事務に従事する職員及び消費生活相談員の資質の向上を図ることを規定しています。

具体的には、複雑化・多様化する消費生活相談に迅速かつ的確に対応していくため、弁護士等による専門的な助言を受け、問題解決に向けた相談窓口の高度化を図ります。

また、近年の高齢化の進展を始めとした社会情勢の変化等への対応を目的とし、目まぐるしく関係法令等が整備されている状況下においては、正確な情報を速やかに習得し、消費生活相談に反映していくことが重要となることも踏まえ、ADR（裁判外紛争解決手続）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、独立行政法人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「特別相談」を実施します。

また、潜在的な多重債務者に、相談窓口を訪れる契機を提供することを目的として、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」を設置する等柔軟な相談体制をとり迅速かつ的確に対応します。
- (5) 全国の消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報を一元的に管理するP I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）を活用し、時宜にかなった消費者トラブル情報を市民に提供するとともに、独立行政法人国民生活センターや消費者庁等へ情報共有を行い、広域的な消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。加えて、P I O - N E Tに登録されている全国の消費生活相談情報から最新の消費者トラブル情報を把握することにより、質の高い助言・あっせん等を行います。
- (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、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与します。
- (7) 複雑化・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、条例等で定め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、関係行政機関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 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進【消費者教育推進計画】

【基本的な考え方】

平成24（2012）年12月に「消費者教育推進法」が施行されました。本章においては、この法律で、地方公共団体の消費者教育の推進に関する施策についての計画として位置付けられている「消費者教育推進計画」を定めています。

「消費者教育推進法」では、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・啓発活動を推進していくことが求められており、本市においても学校・地域・職域等様々な場において推進していきます。

また、近年、高齢者人口の増加を上回る割合で高齢者からの消費生活相談が寄せられており、相談1件当たりの平均購入金額及び平均既支払額ともに他の年齢層と比較して高額となる傾向があります。今後、さらなる高齢化の進展により、高齢者の消費者被害が一層増加することが懸念されます。また、障害者においても、被害の発見が遅れること等により被害が拡大するおそれがありますので、これらの消費者被害の防止に向けた消費者教育を進めていきます。

さらに、消費者の利益の擁護及び増進を推進し、消費者が自立した主体として、自主的かつ合理的に行動していく力を身に付けることができるよう支援するとともに、消費者が自らの消費行動を通じて公正かつ持続可能な社会の発展に積極的に参画する「消費者市民社会」の形成を目指します。

本市では、消費者行政センターをはじめとする多くの部署において、環境や食の分野等個別の計画があり消費生活に関する様々な分野の教育が実施されているほか、地域においても消費者教育を行う町内会・自治会、NPO法人、事業者等の多様な団体が連携した活動を推進しています。消費者教育の担い手である様々な団体と連携し、また育成・支援することで消費者教育を推進します。

1 効果的な情報発信の推進

- (1) 「くらしの情報かわさき」、「消費生活相談月報」等の刊行物やホームページにより総合的な消費生活情報を提供するとともに、関係部局との連携等により必

要な知識と情報を市民に提供します。

- (2) 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、コーナー内の消費生活に関連する図書やDVD等を充実させ、閲覧及び貸し出しにより情報提供を行います。
- (3) 食の安全に関する情報提供等を行い、施策体系の充実を図ることを目的として「川崎市食の安全確保対策懇談会」を設置し意見交換等を行い、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。
- (4) 食育キャンペーンやイベント・ホームページ・ポスター・リーフレット等を通して、健全な食生活等に関する情報を市民に提供します。
- (5) 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。
- (6) 関係機関やNPO法人と連携して、耐震化やバリアフリー化などの住宅相談・マンション管理に関する相談・高齢者の住み替え相談等の窓口運営、アドバイザーの派遣、講習会の開催等により、住まいに関する情報の提供を行います。

2 高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育・啓発の推進

- (1) 高齢者・障害者の消費者被害防止や地域での見守り活動を推進するため、消費者行政センターの消費生活相談員等を派遣する講座を開催します。
- (2) 高齢者・障害者の消費者被害等に関するパンフレット・リーフレット等を警察、介護・福祉関係者等の見守り関係者に提供することにより、消費者被害の未然防止を推進します。
- (3) ホームページやメールマガジン等を活用し、緊急性の高い情報を高齢者・障害者や見守り関係者にも速やかに提供する等により、消費者被害の未然防止を図ります。
- (4) 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等を実施し、消費者被害防止を広く呼びかける啓発活動を実施します。

3 様々な場やライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進

① 学 校

- (1) 各学校において、児童生徒が各教科・道徳・特別活動・総合的な学習の時間等で消費者として必要な知識や技能を身に付けるとともに、社会において主体的に生きる消費者としての態度をはぐくむために、消費者教育の充実に取り組みます。
- (2) 小中学生を対象とした講座等を夏休み等の機会を捉えて開催し、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育を実施します。
- (3) 中学生等の職場体験の場を消費者行政センターで提供し、センターの様々な活動を身近で体験することで、消費者教育への理解を促進します。
- (4) 若年層への効果的な消費者教育を行うため、市内高校・大学・専門学校等との連携により、学園祭等多様な機会を通じて啓発活動を実施します。
- (5) 学校PTA等を対象に、身近な「食」を題材とした講座等を通じて環境配慮型ライフスタイルの普及を図ります。
- (6) ごみ減量化・リサイクルの必要性等を理解してもらうために市内小学校等を対象に社会科副読本を作成し環境教育を推進します。
- (7) 3Rの普及啓発に向けて、ごみ処理の実情や資源物とごみの正しい出し方等の説明を行う取組として小学校を対象とした出前講座を実施します。

② 地域社会

- (1) 地域住民のニーズ等に応じた様々なテーマの専門家を講師として町内会・自治会、民生委員等団体に派遣し、地域の主体的な取組を支援します。
- (2) 「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」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、消費行動を通じて社会全体の改善や発展に積極的に参加する地域の消費者を育成します。

- (3) 消費者市民社会の概念や持続可能な社会を築くための消費行動の実践等について学ぶ講座、講演会や啓発物等により、消費者市民社会に向けた教育を実施します。
- (4) 消費生活に関する知識を普及し、地域課題や消費者問題等に主体的に対応・活動できる消費者の育成を行うために、連続講座を実施します。
- (5) 3Rの普及啓発に向けて、ごみ処理の実情や資源物とごみの正しい出し方等の説明を行う取組として、町内会・自治会等の集会や地域のイベントなどを対象とした出張講座を実施します。
- (6) リサイクルコミュニティセンターの利用の推進を図り、廃棄物の再利用、再生利用等に係る講演会・学習会の開催や、市民による自主的活動・学習活動への支援、廃棄物に係る再生品の提供等を行うことにより、ごみ減量・リサイクルへの意識啓発を推進します。
- (7) 「川崎市地球温暖化対策推進基本計画」に基づき、地域社会において省エネの推進、自然エネルギーの普及やエコドライブの推進等、地球環境に配慮したライフスタイルへの転換を促す取組を進めます。
- (8) 消費者団体等に、消費生活展等で研究成果や活動内容の発表の場を提供し、市民が学ぶ機会を提供することで地域における消費者教育を推進します。
- (9) 地域の特性に応じた火災予防対策を検討し、地域ぐるみでその推進を図るため、市内の町内会・自治会等に啓発活動を行います。
- (10) 卸売市場の役割を広く市民にPRするとともに、親子を対象とした市場体験教室を開催する等、「食」等に関する教育を行います。
- (11) 「川崎市食育推進計画」に基づき、市民一人ひとりが「食」に関する知識と「食」を選択する力を養い健全な食生活を実践していけるよう食育の講習会、教室等を実施します。

③ 職 域

- (1) 企業等が行う講習・研修等に様々な分野の専門家を講師として派遣し、消費者教育を推進します。

- (2) 大気汚染防止対策及び地球温暖化防止対策として、企業の環境部門の担当者、運行管理者等を対象としたエコドライブ講習会を開催し、エコドライブを推進します。
- (3) 低炭素社会の構築を目指した取組として、節電・省エネ等をはじめとした環境配慮行動を実践する事業活動の取組に対する市内事業者等への表彰制度やこれら優れた取組を発信すること等により、「スマートライフスタイル」への転換を促進し、CO₂削減、地球温暖化対策を推進します。
- (4) 事業系一般廃棄物多量排出事業者に対し、減量等計画書及び一般廃棄物管理責任者選任等の指導を通じて減量化・資源化を推進します。
- (5) 廃棄物の再利用・再生利用等に積極的に取り組む商店等を認定し、その利用を推奨するエコショップ制度、リユース・リサイクルショップ制度を拡充し、循環型社会の構築を推進します。
- (6) 食べきり協力店の設定など、外食産業と連携した食品ロス対策について取り組みます。

また、食品廃棄物を多く排出する多量排出事業者等の排出実態を把握し、食品廃棄物のリサイクル推進に向け、対象事業者へ普及啓発を行っていきます。

4 地域の消費者教育の担い手の育成及び多様な主体間の連携

① 担い手の育成

- (1) 地域での消費生活の見守りの担い手を育成するため、消費生活相談員を派遣する講座等を開催します。
- (2) 専門的な知識及び経験を有する消費生活相談員がその経験を活かして消費者教育を推進していくことが効果的であるため、消費者教育の担い手となるための研修の参加支援等を行います。
- (3) 消費生活モニターが、消費者市民社会の担い手として参画できるような人材となれるよう、消費生活に関する研修等を実施します。

- (4) 学校における消費者教育の担い手となる教員の資質や指導力の向上を図るため、消費生活の現状と課題の共通理解を促進します。
- (5) 地域におけるごみ減量化・リサイクル等地域の環境美化及びごみの減量の取組の担い手となる廃棄物減量指導員の活動の活性化を図ります。
- (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、川崎市地域環境リーダー育成講座の実施等により環境教育、学習を継続的かつ効果的に行う担い手を育成します。
- (7) 幅広い食育の普及啓発を目指して、地域における食育の担い手を育成するために、栄養士等専門職や地域ボランティアへの講習会等を実施します。

② 多様な主体との連携及び育成

- (1) 福祉関係者、民生委員や町内会等地域団体へ啓発物等による情報提供や講座等の実施により、高齢者等を見守る地域の人々の知識の向上やさらなる連携強化による消費者教育を推進します。
- (2) 消費者団体等に対し、研修の場や情報の提供、消費者団体主催の講演会へ講師派遣する等により自主的な活動を支援します。併せて「市・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連携促進を図ります。
また、市内に主たる事務所を持つ生活協同組合が県に提出する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。
- (3) 市民、事業者、行政等多様な主体が連携し、「川崎温暖化対策推進会議（C川崎エコ会議）」等を通じて、地球温暖化対策を推進します。
また、川崎市地球温暖化防止活動推進センター・地球温暖化防止活動推進員が連携・協働して、グリーンコンシューマー活動、省エネの推進、再生可能エネルギーの普及等に関する実践活動を推進していきます。
- (4) 「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。
- (5) 資源回収業者等で組織される「川崎市資源集団回収事業連絡協議会」の運営

等を通じて、回収業者等と連携し資源集団回収の推進を図ります。

VI 消費者支援協定

【基本的な考え方】

消費者行政の推進にあたっては、消費者と行政以外にも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す。そのため、消費者保護に特に配慮した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おり、既存の消費者支援協定締結先の拡大を図るとともに、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付けるとともに、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

【基本的な考え方】

消費者を取り巻く社会情勢の変化に伴い、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「川崎市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、啓発及び消費者市民社会の担い手として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懇談会」では、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) 「川崎市消費者行政連絡調整会議」、「川崎市食の安全確保対策懇談会庁内連絡会議」、「川崎市多重債務者関係連絡会議」等庁内の関係局で会議を構成し、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消費者行政を円滑に推進します。
- (2) 複雑化・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、県等他の関係機関や消費者団体等と連携し、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。