



平成26年度 消費者行政事業概要



川崎市

はじめに

川崎市長

福田 紀彦



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おり、また、食品の偽装表示やずさんな安全管理などに対する不信感が増大するなかで、消費者の安全・安心に対する関心は一層高まっています。

本市では、そのような環境を的確に捉え、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のため「消費者行政推進計画」を策定するとともに、毎年ごとに事業の実施状況や実績評価を把握し、適宜事業の見直しを行い効果的な事業計画の推進を図るため「消費者行政事業概要」を作成しております。

これらに基づき、川崎を日本一幸せにあふれる「最幸」のまちにするべく、市民や関係団体の皆様方と連携を図りながら、持続的に消費者行政を推進してまいりますので、今後とも御理解、御協力をお願いいたします。

平成26年7月

目

次

◆ 事業概要及び実績等	1
◆ 消費者行政の施策体系	2
I 安全の確保	4
1 商品等・サービスの安全性確保	
2 食品の安全性確保	
3 監視指導	
4 商品廃棄に係る汚染防止	
II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止	12
1 表示・包装の適正化	
2 計量の適正化	
3 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	16
1 生活必需物資の確保及び価格の安定	
2 災害緊急対策	
IV 苦情の処理及び被害の救済	22
1 消費生活相談の充実	
2 被害の救済	
V 消費者啓発及び組織化の推進	27
1 消費者情報の提供	
2 消費者教育の推進	
3 消費者団体等の組織化の推進	
VI 消費者支援協定	42
1 消費者支援協定の締結	
VII 施策推進のための行政体制の充実	45
1 消費者意見の反映	
2 消費者行政の円滑な推進	
<<資料編>>	
1 平成25年度消費生活相談状況	50
2 平成25年度くらしのセミナー実施状況	52
3 平成25年度かしこい消費者連続講座実施状況	52
4 川崎市の消費者行政の沿革	53
5 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例	54

事業概要及び実績等

- 消費者行政推進計画(2014～2016年度)を推進するための具体化した事業をとりまとめています。
- 地方消費者行政活性化基金を活用している事業については下線を引いています。
- 事業概要及び実績表にある“実績評価”項目は、担当部局の目標達成度と事業の成果・効果による総合評価となっています。さらに、消費生活展、消費者強調月間、くらしのセミナー、消費者連続講座、消費生活モニターの5事業については、事業参加者と消費生活モニターによる評価も併せて掲載しています。

平成26年度事業概要	平成25年度の実績	実績評価
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(経済労働局) ・ ・ ② 消費生活製品安全法に基づく立入検査等	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 消費生活製品安全法に基づく立入検査等	- ◎

- 評価ランクは、前年度の実施計画に対する実績の評価を次の5段階による評価ランク表を基に表示しています。

(標記方法)

- ④、③、② …は事業担当部局による目標達成度評価と事業評価による総合評価
- V、IV、III …は事業参加者による事業評価
- 5、4、3 …は消費生活モニターによる事業評価

- 事業担当部局による目標達成評価と事業評価による総合評価の評価方法

①事業計画の目標達成度		②事業の成果・効果	
計画を大幅に上回る	5 ㊦	十分成果・効果があった	5 ㊦
ほぼ計画どおり	3 ㊦	計画どおりの成果・効果があった	3 ㊦
計画を達成できず	0 ㊦	成果・効果は十分でなかった	0 ㊦

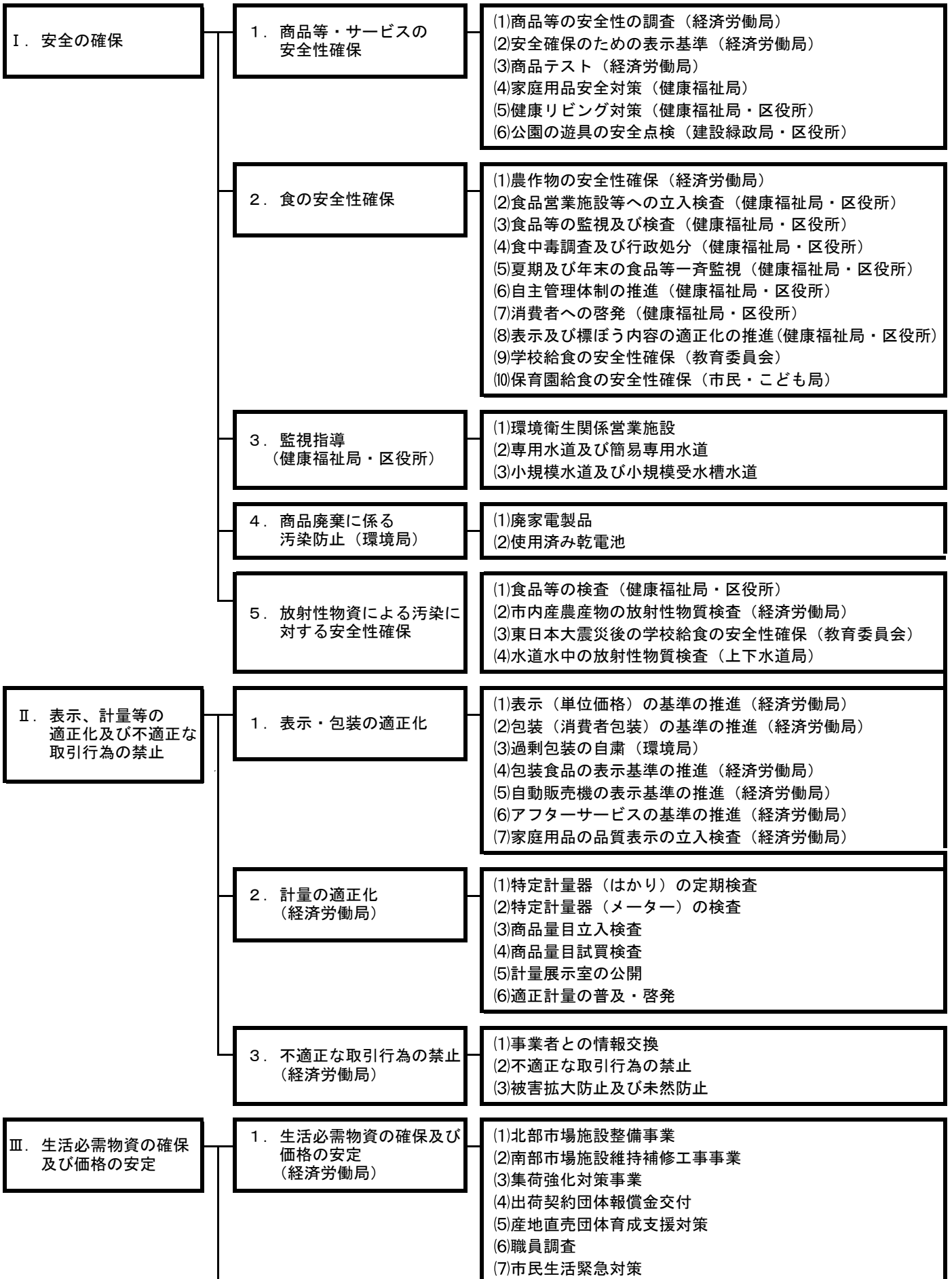
10 ㊦	④	計画を大幅に上回り十分な成果・効果があった
8 ㊦	③	計画を大幅に上回り、計画どおりの成果・効果があった ほぼ計画どおりだが十分成果・効果があった
6 ㊦	②	ほぼ計画どおりであった (上位をめざし更なる取り組みが求められる)
3 ㊦	①	計画に対して課題が多く改善が求められる
0 ㊦	⑤	計画の抜本的な見直しが必要

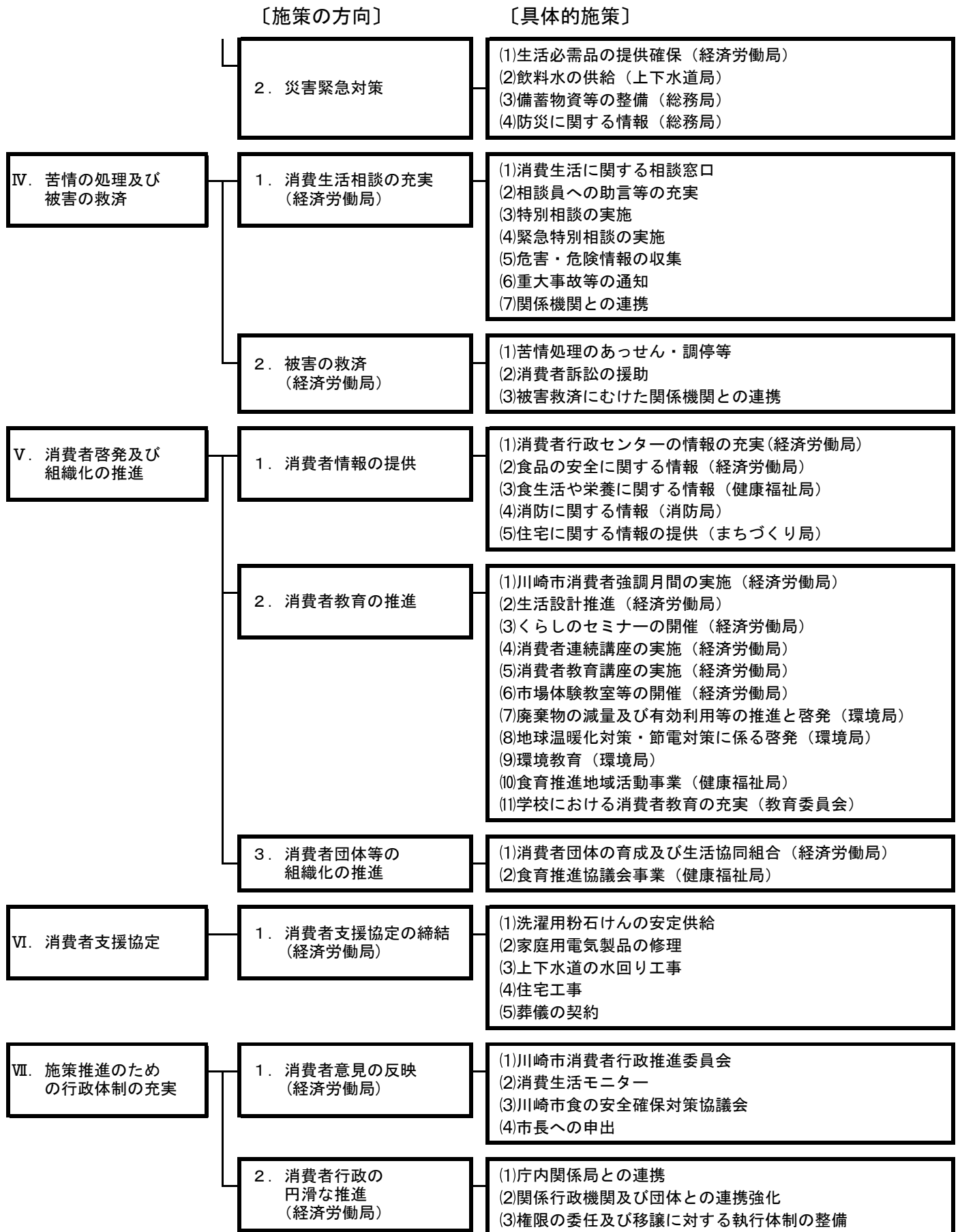
※実績評価に該当しない事業または、評価の判断ができない事業等については、“—”で表示しています。

消費者行政の施策体系

〔施策の方向〕

〔具体的施策〕





I 安全の確保



平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績 評価
<p>1 商品等・サービスの安全性確保</p> <p>(1) 商品等の安全性の調査（経済労働局）</p> <p>① 商品等の安全性確保 商品等による事故情報の収集に努めるとともに、社会的に安全性の問題が提起された商品等について実態調査を行い、必要な場合は公表する。</p> <p>② 消費生活用製品安全法に基づく立入検査等 消費生活用製品の安全性については、消費生活用製品安全法に基づき、基準適合マーク（PSC）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。</p> <p>立入店舗数 10 店舗 検査点数 300 点</p> <p>③ 電気用品安全法に基づく立入検査等 電気用品の安全性については、電気用品安全法に基づき、基準適合マーク（PSE）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。</p> <p>立入店舗数 5 店舗 検査点数 20 点</p> <p>④ ガス事業法に基づく立入検査等 ガス用品の安全性については、ガス事業法に基づき、基準適合マーク（PSTG）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。</p> <p>立入店舗数 3 店舗 検査点数 5 点</p> <p>⑤ 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立入検査等 液化石油ガス器具の安全性については、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、基準適合マーク（PSLTG）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。</p> <p>立入店舗数 5 店舗 検査点数 25 点</p>	<p>1 商品等・サービスの安全性確保</p> <p>(1) 商品等の安全性の調査</p> <p>① 商品等の安全性確保 特に実態調査すべきものはなかった。</p> <p>② 消費生活用製品安全法に基づく立入検査等 立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていないかった。</p> <p>立入検査 5 回 (6.9.12.2.3月) 立入店舗数 10 店舗 検査点数 794 点</p> <p>③ 電気用品安全法に基づく立入検査等 立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていないかった。</p> <p>立入検査 4 回 (6.9.12.2月) 立入店舗数 5 店舗 検査点数 143 点</p> <p>④ ガス事業法に基づく立入検査等 立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていないかった。</p> <p>立入検査 4 回 (6.9.12.2月) 立入店舗数 3 店舗 検査点数 28 点</p> <p>⑤ 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立入検査等 立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていないかった。</p> <p>立入検査 4 回 (6.9.12.2月) 立入店舗数 5 店舗 検査点数 35 点</p>	<p>—</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

I 安全の確保

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(2) 安全確保のための表示基準（経済労働局） 商品やサービスの使用又は利用の仕方によって身体への危害が問題になった場合、発生を防止するための使用や利用の方法などの表示について事業者が遵守すべき基準を市長が設けることができるが、問題が生じた場合には速やかに基準の設定を検討する。</p>	<p>(2) 安全確保のための表示基準 基準の設定を必要とする問題は発生しなかった。</p>	—
<p>(3) 商品テスト（経済労働局） 苦情相談の処理にあたって、当該苦情商品の原因究明調査を行う必要があると認めるときは、国民生活センター等の検査機関に苦情商品の調査を依頼する。また、クリーニングに関しては、<u>地方消費者行政活性化基金を活用し、3回を限度に検査を委託する。</u></p>	<p>(3) 商品テスト 【調査依頼先】 国民生活センター 8件 製品評価技術基盤機構(NITE) 1件 <u>神奈川県クリーニング生活衛生同業組合</u> 1件</p>	◎
<p>(4) 家庭用品安全対策（健康福祉局） 広域販売網をもつ大型小売店舗やベビー用品販売店等を中心に、外国製の乳幼児用繊維製品に重点をおいた試買検査を実施し、安全性の確認と小売業者等に対する監視指導を行う。また、消費者を対象にした講習会の開催、パンフレットの配布などにより家庭用品に関する正しい知識の啓発を図る。</p>	<p>(4) 家庭用品安全対策 試買検査数 301件 規制対象外家庭用品検査 24件 衛生講習会 20件 パンフレット作成 900部</p>	◎
<p>(5) 健康リビング対策（健康福祉局・区役所） 市民の健康を支える快適で安全な居住環境の確保支援を目的に、保健所等を中心として健康リビングに関する情報提供、啓発活動を実施する。また、相談・要望に応じて居住環境の調査を行い、問題解決を支援する。</p>	<p>(5) 健康リビング対策 相談・調査件数 125件 衛生講習会 88件 パンフレット作成 3500部</p>	◎
<p>(6) 公園の遊具の安全点検（建設緑政局・区役所） 公園遊具の安全性確保のため、年2回の点検を行う。</p>	<p>(6) 公園の遊具の安全点検 公園遊具を年2回点検した。</p>	◎
<p>2 食の安全性確保</p> <p>(1) 農作物の安全性確保（経済労働局） 生産段階における農産物の安全性確保のため、適正な農薬使用及び防除記録の作成を指導し、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る。</p> <p>① 農作物病虫害防除の手引きの作成 農業者に対し 4,500部配布（3月）</p>	<p>2 食の安全性確保</p> <p>(1) 農作物の安全性確保</p> <p>① 農作物病虫害防除基準の作成 農業者に対し 4,500部配布（3月）</p>	◎

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績 評価									
<p>② 多摩川梨病害防除暦の作成 農業者に対し 300部配布(3月)</p>	<p>② 多摩川梨病害防除暦の作成 農業者に対し 300部配布(3月)</p>	◎									
<p>(2) 食品営業施設等への立入検査(健康福祉局・区役所)</p> <p>① 食品営業施設への立入検査 川崎市食品衛生監視指導計画に基づく営業施設 の監視指導を実施し、食中毒等による健康危 害の未然防止を図る。</p> <p>② 食鳥処理場施設等への立入検査 食鳥処理場施設等の監視指導を行い、食鳥肉 の安全性を確保する。</p>	<p>(2) 食品営業施設等への立入検査</p> <p>① 食品営業施設への立入検査 営業施設数 27, 769施設 監視指導件数 79, 169件</p> <p>② 食鳥処理場施設への立入検査 施設数 7施設 監視指導件数 6件</p>	◎									
<p>(3) 食品等の監視及び検査(健康福祉局・区役所) 川崎市食品衛生監視指導計画に基づき、市内を 流通する食品等について、微生物検査(食中毒菌 等)及び理化学検査(残留農薬等)を実施すると ともに表示の点検を行い、違反食品等の排除を図る。 また、輸入食品についても、検疫所における違 反状況等を踏まえ、計画的な検査を実施する。</p>	<p>(3) 食品等の監視及び検査 食品等官能検査件数 127, 546件 食品等検査検体数 1, 994検体</p> <p>【主な内訳】 輸入食品 119検体 残留農薬検査 57検体 組換えDNA技術応用食品検査 22検体 (遺伝子組換え食品検査)</p>	◎									
<p>(4) 食中毒調査及び行政処分(健康福祉局・区役所) 食中毒が疑われる場合、食品衛生法に基づき調 査、措置、報告等を迅速かつ的確に行い、原因食 品及び病因物質等を早期に排除し、食中毒の拡大 防止及び再発防止を図る。</p>	<p>(4) 食中毒調査及び行政処分 食中毒発生件数 10件 行政処分件数 10件</p>	◎									
<p>(5) 夏期及び年末の食品等一斉監視(健康福祉局・区役所) 夏期及び年末に消費される食品の検査やリス クの高い食品を取り扱う業種、大規模食品流通施設 等の一斉監視を行い、食品等に起因する事故の防 止を図る。 また、食品衛生月間(8月)には、食中毒予防の啓 発を図るため、衛生教育や食品衛生イベントを開 催して、食中毒予防リーフレットの配布等を行う。</p>	<p>(5) 夏期及び年末の食品等一斉監視 夏期及び年末の食品等一斉監視</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">夏期(7~8月)</th> <th style="text-align: center;">年末(11~12月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>営業施設監視指導</td> <td style="text-align: center;">15,378件</td> <td style="text-align: center;">14,370件</td> </tr> <tr> <td>食品等収去検査</td> <td style="text-align: center;">488検体</td> <td style="text-align: center;">377検体</td> </tr> </tbody> </table> <p>食品衛生月間(8月) 懸垂幕・ポスター等の掲示 (市内保健所・中央卸売市場食品衛生検査所)</p> <p style="margin-left: 40px;">衛生教育 6回 758名 監視指導 7,833件</p>		夏期(7~8月)	年末(11~12月)	営業施設監視指導	15,378件	14,370件	食品等収去検査	488検体	377検体	◎
	夏期(7~8月)	年末(11~12月)									
営業施設監視指導	15,378件	14,370件									
食品等収去検査	488検体	377検体									

I 安全の確保

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(6) 自主管理体制の推進（健康福祉局・区役所）</p> <p>① 食品等事業者に対する研修 営業者等による自主管理体制の推進に向け、効果的な指導等を行うとともに、事業者や市民への啓発活動の担い手としての人材育成も目指す。 また、（一社）川崎市食品衛生協会の「食品衛生指導員」による食品衛生巡回指導に向け、研修会を開催し、得た知識等が日常の団体活動においても活用できるよう情報提供を行う。</p> <p>② 食品衛生推進員による活動 飲食店営業者等の食品衛生の向上に関する自主的な活動を促進するため、社会的信望があり、かつ、食品衛生の向上に熱意と識見を有する者に、食品衛生推進員を委嘱する。</p> <p>(7) 消費者への啓発（健康福祉局・区役所） 市民や配食ボランティア活動団体等に対し、食中毒多発期間に発令される食中毒警報等について情報提供を行うとともに、意見交換等を通じて食品衛生に関する正しい知識の普及を図る。</p> <p>(8) 表示及び標ぼう内容の適正化の推進（健康福祉局・区役所）</p> <p>① 食品衛生法に基づく表示適正化の推進 食品衛生法に基づき、一般的な表示事項に加え、食品添加物表示、期限表示、組換えDNA技術応用食品及びアレルギー物質を含む旨の表示事項について監視指導を実施する。</p> <p>② 健康増進法に基づく適正化の推進 健康増進法に基づき、栄養成分表示、健康保持増進効果に関する広告等について指導を実施する。また、栄養機能食品の検査と特定保健用食品及び特別用途食品の表示許可申請の受付を実施する。</p>	<p>(6) 自主管理体制の推進</p> <p>① 食品等事業者に対する研修 食品衛生責任者実務講習会 15回 （受講者 2,040人） その他の衛生教育（健康福祉局実施分を含む） 98回 5,401名 巡回指導実施状況（食品衛生指導員） 夏期（H25.7.15～8.15） 巡回施設数 4,299施設 指導員数 延べ 537名 年末（H25.12.1～12.28） 巡回施設数 3,985施設 指導員数 延べ 516名</p> <p>② 食品衛生推進員による活動 食品衛生推進員の委嘱 379名 （平成24年度委嘱 任期：H24.7.1～H26.6.30）</p> <p>(7) 消費者への啓発</p> <p>各種講習会等の開催 55回 （延べ参加者 2,376人） 【警報等発令期間】 神奈川県食中毒警報 H25.7.18～H25.10.22 ノロウイルス食中毒警戒情報 H25.12.9～H26.3.31</p> <p>(8) 表示及び標ぼう内容の適正化の推進</p> <p>① 食品衛生法に基づく表示適正化の推進 表示違反件数 197件</p> <p>② 健康増進法に基づく適正化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表示違反件数 ・食品表示相談指導 18件 ・虚偽・誇大広告相談指導 6件 ・試買検査件数 ・食品数 5件 （検査項目 5種類） ・市独自発行のリーフレットを作成し、各区役所保健福祉センター等で配布し、情報提供した。 1種類 1,000部 	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績 評価
<p>(9) 学校給食の安全性確保(教育委員会)</p> <p>① 給食用物資の検査 学校に納入された物資を採取し、衛生検査を定期的に行い、安全性の確認を図る。 【内容】 ・細菌検査及び理化学検査 (成分規格及び合成抗菌剤検査等を含む) ・残留農薬検査 ・遺伝子組換え検査</p> <p>② 給食室の環境衛生検査 ・外観検査(施設整備及び管理状況) 調理室、食品の取扱、排水及び周囲の状況 その他 ・給食室の環境検査(室温、湿度、照度) ・食器具類の洗浄状況(デンブン、脂肪性残留物検査) ・食器具類の消毒状況(一般細菌及び大腸菌群検査) ・保存食の保存状況</p> <p>③ 給食従事者等への啓発 研修会を開催し、食中毒発生防止や食品の安全に関する正しい知識の講習をする。 【衛生管理研修会】 ・対象 給食調理員、栄養教諭 学校栄養職員、学校薬剤師 ・内容 講演・学校給食調理場における衛生管理の実態</p>	<p>(9) 学校給食の安全性確保</p> <p>① 給食用物資の検査 検査項目件数 520件 (検査食品数 152件) 【内容】 ・細菌検査及び理化学検査 470件 (成分規格及び合成抗菌剤検査等を含む) ・残留農薬検査 40件 ・遺伝子組換え検査 10件</p> <p>② 給食室の環境衛生検査(5項目)116校 ・外観検査(施設整備及び管理状況) 調理室、食品の取扱、排水及び周囲の状況 その他 ・給食室の環境検査(室温、湿度、照度) ・食器具類の洗浄状況(デンブン、脂肪性残留物検査) ・食器具類の消毒状況(一般細菌及び大腸菌群検査) ・保存食の保存状況</p> <p>③ 給食従事者等への啓発 衛生管理研修会(8月) 対 象 給食調理員、栄養教諭 学校栄養職員、学校薬剤師 参加者 296名 内 容 講演 「学校給食における食中毒防止について」</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
<p>(10) 保育園給食の安全性確保(市民・こども局)</p> <p>① 調理従事者の衛生管理 毎月定期的に検便による細菌検査(赤痢、サルモネラ、腸管出血性大腸菌O157、O26、O111)を実施し、衛生管理に努める。</p> <p>② 食品の安全衛生管理 ・納品業者の衛生管理について確認する。 ・納品の際には検収を行い、品質及び鮮度の確認を行う。 ・食品の生産地、製造元等の情報については、入手できる限り記録し把握する。</p>	<p>(10) 保育園給食の安全性確保</p> <p>① 調理従事者の衛生管理 調理従事者だけでなく、子どもにかかわる保育者すべて、毎月定期的に検便による細菌検査を実施。 月平均 1,875件 年延件数 22,503件</p> <p>② 食品の安全衛生管理 保育園ごとに納品業者と年度分の請書を交わし、納入食材に関する仕様を確認。 業者に対し従業員の検便や製品の自主検査を依頼し、提出のあった実施結果については各園にて保管。 食品の生産地、製造元、製造年月日等の情報を各園にて記録。</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>

I 安全の確保

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>③ 給食施設・設備の衛生管理 年2回、業務委託による園舎内の害虫駆除を実施するとともに、施設・設備の点検を行い、衛生管理に努める。</p>	<p>③ 給食施設・設備の衛生管理 業務委託による害虫防除の実施（2回） 前期 6月中旬～7月下旬 保育園53箇所 後期 11月中旬～12月中旬 保育園53箇所</p>	◎
<p>④ 給食担当者食品衛生研修会 保育園給食における食中毒予防のために給食担当者を対象に食品衛生研修会を開催し、衛生管理に関する知識の向上を図る。</p>	<p>④ 給食担当者食品衛生研修会 実施月 5月下旬 対 象 市内保育園栄養士、調理師、調理員 および給食担当者</p>	◎
<p>参加者 128名 講 師 健康福祉局健康安全室職員 内 容 食品衛生に関する最新情報 保育園給食における衛生管理</p>		
<p>3 監視指導（健康福祉局・区役所）</p>	<p>3 監視指導</p>	
<p>(1) 環境衛生関係営業施設 施設の衛生水準の維持向上及び事業者による自主管理の支援、促進を目的として、検査データに基づいた科学的監視指導を強化する。 (S23.4.2 保健所法(現 地域保健法) 施行令施行)</p>	<p>(1) 環境衛生関係営業施設 旅館業、公衆浴場、興行場、理容所、美容所、クリーニング所、プール、温泉等の営業施設の監視指導を行い、衛生・安全の確保に努めた。 監視指導延べ施設数 4,048件</p>	◎
<p>(2) 専用水道及び簡易専用水道 施設への立入検査等を行い、設置者に水道法に基づく施設の管理の徹底を指導する。</p>	<p>(2) 専用水道及び簡易専用水道 ・専用水道 立入検査延べ施設数 47件 ・簡易専用水道 立入検査延べ施設数 378件</p>	◎
<p>(3) 小規模水道及び小規模受水槽水道 施設への立入検査等を行い、設置者に条例又は要綱に基づく施設の管理の徹底を指導する。</p>	<p>(3) 小規模水道及び小規模受水槽水道 ・小規模水道 立入検査延べ施設数 62件 (飲用井戸等を含む)</p>	◎
<p>・小規模受水槽水道 立入検査延べ施設数 443件 (条例対象外施設を含む)</p>		
<p>4 商品廃棄に係る汚染防止（環境局）</p>	<p>4 商品廃棄に係る汚染防止</p>	
<p>(1) 廃家電製品 特定家庭用機器再商品化法（いわゆる家電リサイクル法）の対象品目（エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機）の処理方法については、市のホームページやパンフレット等により広く周知し、適正処理を推進する。 また、それ以外の家電製品についても、適正処理を推進し、商品廃棄に係る環境汚染を防止する。</p>	<p>(1) 廃家電製品 市内で排出される家電リサイクル法の対象品目（エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機）については、専門の処理業者に再商品化及び特定フロン回収を行わせ、それ以外の家電製品については、適正処理を推進することにより、商品廃棄に係る環境汚染を防止した。</p>	◎

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績 評価
<p>(2) 使用済み乾電池 使用済みの筒型乾電池は、引き続き資源物収集日に分別収集を実施していく。分別収集した使用済み乾電池は専門の処理業者に委託して適正な再資源化または処理・処分を実施する。</p>	<p>(2) 使用済み乾電池 平成24年度末繰越保管量 137本 平成25年度収集量 867本 平成25年度処理量 854本 平成25年度末繰越保管量 150本 ※ドラム缶(200ℓ) 1本あたり 332kg/本として計算</p>	◎
<p>5 放射性物質による汚染に対する安全性確保</p>	<p>5 放射性物質による汚染に対する安全性確保</p>	◎
<p>(1) 食品等の検査 (健康福祉局・区役所) 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(放射性物質検査)を行い、違反食品の排除を図る。 また、食品の放射性物質による汚染の相談を受け、不安の解消に努める。</p>	<p>(1) 食品等の検査 市内産農産物 32検体 川崎港で採取された魚介類 56検体 市内を流通する食品 228検体</p>	◎
<p>(2) 市内産農産物の放射性物質検査 (経済労働局) 昨年度と同様に、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」や観光農園の農産物、作付面積の多い農産物等の主たる市内産農産物について、概ね出荷前に放射性物質検査を実施する。</p>	<p>(2) 市内産農産物の放射性物質検査 東京電力福島第一原発事故による放射性物質の放出に伴い、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」や観光農園の農産物等について、計32件の放射性物質検査を実施した。 結果はすべて、検出限界値未満であった。 詳細は、本市ホームページを参照</p>	◎
<p>(3) 東日本大震災後の学校給食の安全性確保 (教育委員会)</p>	<p>(3) 東日本大震災後の学校給食の安全性確保</p>	◎
<p>① 給食用物資の放射能濃度検査及び検査結果の公表 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、放射性セシウム134・137による放射能濃度検査を実施し、安全性の確認を図る。また、その結果を公表することにより、関係者への周知を図る。</p>	<p>① 給食用物資の放射能濃度検査及び検査結果の公表 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、放射性セシウム134・137による放射濃度検査を実施し、その結果を市のホームページに掲載。 検査食品数(国内産食材) 67件</p>	◎
<p>② 給食の物資の産地公表 給食で使用する予定の食材の産地を公表することにより、関係者への周知を図る。</p>	<p>② 給食の物資の産地公表 給食で使用する予定の食材の産地を使用する月の前月末までに、市のホームページに掲載。</p>	◎
<p>(4) 水道水中の放射性物質検査 (上下水道局) 長沢浄水場及び生田浄水場の原水及び配水池水について、適宜、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。 万一、放射性物質が管理目標値を超えて検出された場合には、水道水の安全・安心を確保するため、水道利用者に周知し、必要に応じ給水車や飲料水の手配をする。</p>	<p>(4) 水道水中の放射性物質検査 上下水道局の長沢浄水場及び生田浄水場の原水及び配水池水について週1回、放射性セシウムを検査して結果をホームページに載せた。 【検査結果】 53回 【検査結果】 ・放射性セシウム 全て不検出(1Bq/kg未満)</p>	◎

Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止



Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価				
<p>1 表示・包装の適正化</p> <p>(1) 表示（単位価格）の基準の推進（経済労働局） 基準で定めた対象店舗及び品目（加工食品・生鮮食品・日用品）について、必要に応じて表示（単位価格）状況を調査する。</p> <p>(2) 包装（消費者包装）の基準の推進（経済労働局） 商品の中身に比べて、包装や容器が大きすぎたり、包装や容器に経費をかけすぎたり、見せかけのごまかし包装等の過大包装や無理な詰め合わせ・抱き合わせを規制しているこの基準に基づき、必要に応じ、事業者に対して包装の適正化を呼びかける。</p> <p>(3) 過剰包装の自粛（環境局） 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する。</p> <p>(4) 包装食品の表示基準の推進（経済労働局） 調理冷凍食品、かまぼこ類の2品目について、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）、食品衛生法等で規定されていない表示項目（原材料配合割合、でん粉含有率）を表示するよう義務づけているこの基準に基づき、消費者や事業者への啓発を図る。また、基準の内容について見直しを行い、必要に応じて改正を行う。</p> <p>(5) 自動販売機の表示基準の推進（経済労働局） 自動販売機で、めん類、ハンバーガー、弁当類等の食品を提供する事業者に対して、自動販売機に管理者の住所、氏名、電話番号等を表示することと定めているこの基準に基づき、対象となる自動販売機の設置状況に応じ、消費者や事業者への啓発を図る。また、基準の内容について見直しを行い、必要に応じて改正を行う。</p>	<p>1 表示・包装の適正化</p> <p>(1) 表示（単位価格）の基準の推進 対象品目の表示（単位価格）について、特に問題が認められなかった。</p> <p>(2) 包装（消費者包装）の基準の推進 対象品目の品質表示について、特に問題が認められなかった。</p> <p>(3) 過剰包装の自粛 市内の大手スーパー・百貨店・商店街等の店舗に対し、過剰包装自粛及びレジ袋削減の推進への協力を要請した。 <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>中元時期</td> <td style="text-align: right;">1, 595件</td> </tr> <tr> <td>歳暮時期</td> <td style="text-align: right;">1, 574件</td> </tr> </table> </p> <p>(4) 包装食品の表示基準の推進 対象品目の品質表示について、特に問題が認められなかった。</p> <p>(5) 自動販売機の表示基準の推進 対象となる自動販売機の設置について、特に問題は認められなかった。</p>	中元時期	1, 595件	歳暮時期	1, 574件	<p>—</p> <p>—</p> <p>◎</p> <p>—</p> <p>—</p>
中元時期	1, 595件					
歳暮時期	1, 574件					

II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価																																						
<p>(6) アフターサービスの基準の推進（経済労働局） 消費者が購入する家電製品、ガス及び石油機器、カメラ等の耐久消費財を対象に「保証書」に記載すべき内容等を定め、有料で修理した場合の修理内容等を記載した書面の発行を義務づけたこの基準について、必要に応じて消費者や事業者へ周知し、アフターサービスの適正化を図る。また、基準の内容について見直しを行い、必要に応じて改正を行う。</p> <p>(7) 家庭用品の品質表示の立入検査（経済労働局） 家庭用品品質表示法で指定された繊維製品・合成樹脂加工品・雑貨工業品及び電気機械器具について、品目ごとに定められた適正な表示がなされているかの立入検査を実施する。 立入店舗数 10店舗 検査点数 1,500点</p>	<p>(6) アフターサービスの基準の推進 事業者からの問い合わせに対し、アフターサービスの基準を説明し適正化を図った。</p> <p>(7) 家庭用品の品質表示の立入検査 対象品目、86品目中19品目について立入検査を実施したが、特に注意をする店舗はなかった。 立入検査 5回(6.9.12.2.3月) 立入店舗数 13店舗 検査点数 3,176点</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>																																						
<p>2 計量の適正化（経済労働局）</p> <p>(1) 特定計量器（はかり）の定期検査 取引・証明に使用しているはかりの性能・精度及び検定証印等について検査し、適正な計量の実施と消費者の利益を確保する。</p> <p>(2) 特定計量器（メーター）の検査 市民の生活に深く関わりのあるメーター類（電気・ガス・水道等）について、有効期間の確認や使用実態の把握のため立入検査を行う。 また、家庭で使用されている特定計量器（体重計・キッチンスケール・体温計等）については、必要に応じ、実際に商品を購入して性能、精度の確認・検査を行う。</p> <p>(3) 商品量目立入検査 食料品等の詰め込み販売をしているスーパーなどの事業所で、商品の量目、表示及びはかりの使用状況等の確認のための立入検査を行う。 また、商品の生産・加工をしている事業所に対しては、量産された商品の量目検査及び計量管理の状況等の確認のための立入検査を行う。</p>	<p>2 計量の適正化</p> <p>(1) 特定計量器（はかり）の定期検査 特定計量器定期検査実績</p> <table border="1" data-bbox="813 1126 1409 1211"> <thead> <tr> <th>検査戸数</th> <th>検査機器数</th> <th>適合機器数</th> <th>適合率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,013</td> <td>2,500</td> <td>2,464</td> <td>98.5</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 特定計量器（メーター）の検査 特定計量器検査実績</p> <table border="1" data-bbox="813 1332 1409 1538"> <thead> <tr> <th></th> <th>事業者数</th> <th>検査件数</th> <th>適正件数</th> <th>適正率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>質量計</td> <td>148</td> <td>559</td> <td>531</td> <td>95.0</td> </tr> <tr> <td>有効期間のある 特定計量器</td> <td>70</td> <td>43,668</td> <td>43,529</td> <td>99.7</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>218</td> <td>44,227</td> <td>44,060</td> <td>99.6</td> </tr> </tbody> </table> <p>※有効期間のある特定計量器：電気、水道、ガスメーター、タクシーメーター、燃料油メーターなど</p> <p>(3) 商品量目立入検査 量目立入検査実績</p> <table border="1" data-bbox="813 1738 1409 1823"> <thead> <tr> <th></th> <th>事業者数</th> <th>検査件数</th> <th>適正件数</th> <th>適正率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>立入調査</td> <td>115</td> <td>2,205</td> <td>2,142</td> <td>97.1</td> </tr> </tbody> </table> <p>※全国一斉量目立入検査、大規模生産事業所立入検査、他（臨時）。</p>	検査戸数	検査機器数	適合機器数	適合率(%)	1,013	2,500	2,464	98.5		事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)	質量計	148	559	531	95.0	有効期間のある 特定計量器	70	43,668	43,529	99.7	合計	218	44,227	44,060	99.6		事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)	立入調査	115	2,205	2,142	97.1	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
検査戸数	検査機器数	適合機器数	適合率(%)																																					
1,013	2,500	2,464	98.5																																					
	事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)																																				
質量計	148	559	531	95.0																																				
有効期間のある 特定計量器	70	43,668	43,529	99.7																																				
合計	218	44,227	44,060	99.6																																				
	事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)																																				
立入調査	115	2,205	2,142	97.1																																				

Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価										
<p>(4) 商品量目試買検査 仕入商品等、店頭での立入検査では対応できない商品については実際に商品を購入し、量目、表示等の検査を行う。</p>	<p>(4) 商品量目試買検査 試買検査実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>事業者数</th> <th>検査件数</th> <th>適正件数</th> <th>適正率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>試買調査</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">135</td> <td style="text-align: center;">135</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table>		事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)	試買調査	12	135	135	100	◎
	事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)								
試買調査	12	135	135	100								
<p>(5) 計量展示室の公開 計量検査所内の計量展示室に江戸時代のはかりから近・現代の歴史的な計量器を展示、公開する。 正しい計量管理のための普及・啓発、情報提供を実施する。</p>	<p>(5) 計量展示室の公開 来場者数 45人</p>	◎										
<p>(6) 適正計量の普及・啓発 正しい計量管理のための普及・啓発、情報提供を実施する。</p> <p>① 計量管理強調月間運動 ② 正量取引強調月間運動 ③ 計量推進大会 ④ 計測技術講習会 ⑤ 計量教室 ⑥ 商品量目協働試買テスト事業</p>	<p>(6) 適正計量の普及・啓発 市内事業所の計量管理及び品質管理の推進を図るため、計量管理強調月間運動の展開、講演会及び研究発表会等を実施した。</p> <p>① 計量管理強調月間運動 11月1～30日 ② 正量取引強調月間運動 7月・12月 ③ 計量推進大会 受講者28人 ④ 計測技術講習会 受講者17人 ⑤ 計量教室 受講者38人 ⑥ 講演会 2回 ⑦ 川崎計量サロン 6回 ⑧ 工場・施設見学会 2回 ⑨ 機関誌「川崎計管」の発行 3回</p>	◎										
<p>3 不適正な取引行為の禁止（経済労働局）</p> <p>(1) 事業者との情報交換 販売業者等と情報交換を行うとともに、法令等の遵守を指導する。</p> <p>(2) 不適正な取引行為の禁止 事業者と消費者との間の取引行為について、契約の勧誘から履行終了に至るまでの段階を7つの類型に分けて「不適正な取引行為」と定め、事業者にかつした行為を禁止しており、行為を行っている疑いがあると認めるときは実態を調査し、改善するよう指導する。</p> <p>(3) 被害拡大防止及び未然防止 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、近隣自治体や関係機関と協議し連携に努める。</p>	<p>3 不適正な取引行為の禁止</p> <p>(1) 事業者との情報交換 事業活動の適正化に向けて、販売業者等との情報交換を行った。</p> <p>(2) 不適正な取引行為の禁止 神奈川県・3政令市による事業者指導担当者会議に出席し、情報収集・情報交換を行い、協議したところ、指導に至つた事業者はなかつた。</p> <p>(3) 被害拡大防止及び未然防止 近隣自治体及び関係機関との連携により、広域的な消費者被害の拡大防止及び未然防止に努めた。</p>	◎ ◎ ◎										

Ⅱ 生活必需物資の確保 及び価格の安定



平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価
<p>1 生活必需物資の確保及び価格の安定(経済労働局)</p> <p>(1) 北部市場施設整備事業 施設利用の効率化と安全性、場内の衛生的環境の確保を図るため、電気・水道メーターの交換工事、青果棟耐震補強工事、駐車場舗装ライン引き改修工事、クーリングタワー改修工事、防犯カメラ設置工事、シャッター改修工事を行う。</p> <p>(2) 南部市場施設維持補修工事業 施設の安全性を高め衛生的な市場環境を確保するため、電力量計取替改修工事、青果・花き卸売業者事務所棟屋上防水改修その他工事を行う。</p> <p>(3) 集荷強化対策事業 市場間競争が激化するなかにあって、一層の集荷の充実と強化を図るための事業を実施する。</p> <p>(4) 出荷契約団体報償金交付 鮮度の高い近郊産地の青果物の安定的な供給を確保するため、出荷者と卸売業者の間で年間出荷契約を締結し、契約を履行した出荷者に対して報償金を交付する。 交付予定団体数 10団体</p>	<p>1 生活必需物資の確保及び価格の安定</p> <p>(1) 北部市場施設整備事業 ・青果棟周辺道路段差改修 ・水産部門第一冷蔵庫解体に伴う施設付け替え ・水産部門冷蔵施設新設 ・水産部門第一冷蔵庫解体・撤去 ・水産棟周辺道路段差改修 ・花き部門前屋根新築 ・花き部門新築仲卸売場改修 ・花き部門関連店舗新設 ・花き部門既存防災設備改修 ・花き部門旧棟階段改修 ・花き部門暴風壁新設</p> <p>(2) 南部市場施設維持補修工事業 ・電力量計取替工事 ・青果卸売場棟非常照明電源装置補修工事 ・水産卸売場棟屋上防水改修工事 ・青果卸事務所棟階段手摺及び水産卸棟防護柵改修工事 ・定温倉庫屋上防水改修工事</p> <p>(3) 集荷強化対策事業 優良出荷者表彰 表彰者数 13団体 ・青果部 6団体 ・水産物部 4団体 ・花き部 3団体</p> <p>(4) 出荷契約団体報償金交付 交付団体数 10団体</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価																																
<p>(5) 産地直売団体育成支援対策 産地直売活動を通して、新鮮な地場産野菜を直接消費者に供給する生産者団体を育成することにより、地場産野菜の生産振興を図るとともに、農業者との交流を図ることを目的として、直売団体に対して奨励金を交付する。 また、大型農産物直売所セラサモスについては消費者に農産物を安定的に供給するため、出荷者(市内農業者に限る)に対し売上額の2%以内の額を大型農産物直売所出荷奨励金として交付する。 交付予定件数 5件</p> <p>(6) 職員調査 日常生活に不可欠な生活必需物資の価格動向及び需給状況の監視調査等を行い、必要に応じて価格需給動向について、生産者、流通業者等の関係業界から事情聴取を行う業界事情調査を実施する。</p> <p>(7) 市民生活緊急対策 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、情報収集等を行い、市民生活安定のための対策を推進する。</p> <p>2 災害緊急対策 (1) 生活必需品の提供確保（経済労働局） ① 市内のデパート・スーパー等と締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」に基づき供給体制の充実を図る。 ② 生活協同組合と締結している「災害時における応急生活物資供給等の協力に関する協定」については、応急生活物資等の確保に努める。</p>	<p>(5) 産地直売団体育成支援対策 市内産農産物の直売を通じて、生産者と消費者の交流を深め、併せて流通のコスト削減を図った。</p> <table border="1" data-bbox="810 398 1407 936"> <thead> <tr> <th>直売団体名</th> <th>栽培面積</th> <th>直売所</th> <th>移動販売車</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>J Aセラサ川崎 そ菜部</td> <td>23.1ha</td> <td>12ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>黒川農産物 直売会</td> <td>2.2ha</td> <td>2ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>岡上直売会</td> <td>5.4ha</td> <td>1ヶ所</td> <td>1台</td> </tr> <tr> <td>J Aセラサ川崎 青壮年部高津支部</td> <td>2.6ha</td> <td>1ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>33.3ha</td> <td>16ヶ所</td> <td>1台</td> </tr> <tr> <td>J Aセラサ川崎 セラサモス</td> <td>—</td> <td>1ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>33.3ha</td> <td>17ヶ所</td> <td>1台</td> </tr> </tbody> </table> <p>* J Aセラサ川崎セラサモスを除く直売団体は、栽培面積に応じた奨励金を交付</p> <p>(6) 職員調査 生活必需物資の価格動向及び需給状況の監視等を行った。</p> <p>(7) 市民生活緊急対策 市民生活緊急対策を要する事態はなかった。</p> <p>2 災害緊急対策 (1) 生活必需品の提供確保 ① 市内のデパート・スーパー等と締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」に基づき供給体制の確認を行った。 新たに1事業者と協定を締結した。 ② 川崎市生活協同組合運営協議会に加入する生活協同組合の協力を得て「災害時における応急生活物資の供給協力に関する協定」の実効性を高めるため、締結団体と情報伝達訓練を行った。</p>	直売団体名	栽培面積	直売所	移動販売車	J Aセラサ川崎 そ菜部	23.1ha	12ヶ所	—	黒川農産物 直売会	2.2ha	2ヶ所	—	岡上直売会	5.4ha	1ヶ所	1台	J Aセラサ川崎 青壮年部高津支部	2.6ha	1ヶ所	—	小計	33.3ha	16ヶ所	1台	J Aセラサ川崎 セラサモス	—	1ヶ所	—	合計	33.3ha	17ヶ所	1台	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>—</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
直売団体名	栽培面積	直売所	移動販売車																															
J Aセラサ川崎 そ菜部	23.1ha	12ヶ所	—																															
黒川農産物 直売会	2.2ha	2ヶ所	—																															
岡上直売会	5.4ha	1ヶ所	1台																															
J Aセラサ川崎 青壮年部高津支部	2.6ha	1ヶ所	—																															
小計	33.3ha	16ヶ所	1台																															
J Aセラサ川崎 セラサモス	—	1ヶ所	—																															
合計	33.3ha	17ヶ所	1台																															

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価										
<p>③ 神奈川県牛乳流通改善協会と締結している「災害時における牛乳等の供給協力に関する協定」に基づき、供給体制の充実を図る。</p> <p>④ 大手コンビニエンスストアと締結している「災害時における物資の供給に関する協定」に基づき、供給体制の充実を図る</p>	<p>③ 神奈川県牛乳流通改善協会と「災害時における牛乳等の供給協力に関する協定」に基づき、供給体制の確認を行った。</p> <p>④ 大手コンビニエンスストアと締結している「災害時における物資の供給に関する協定」に基づき、供給体制の確認を行った。</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>										
<p>(2) 飲料水の供給（上下水道局）</p> <p>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、震災時の飲み水の確保のため、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行う。</p> <p>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・給水研修を実施する。</p>	<p>(2) 飲料水の供給</p> <p>震災時の飲み水の確保のため、地震に強い水道管の整備を進めるとともに、応急給水拠点を新たに4箇所設置し、市内全域に139箇所の整備が完了した。</p> <p>また、地域住民参加による応急給水訓練を計16回実施し、訓練実施区の応急給水拠点の確認や給水タンク車等から応急給水資器材を立ち上げての給水訓練を行い、防災意識の高揚を促した。さらに、自主防災組織等が災害対策用貯水槽の設置されている応急給水拠点を開設するに当たり必要となる技能を修得・維持するため、組立て・給水研修を15回実施した。</p>	<p>◎</p>										
<p>(3) 備蓄物資等の整備（総務局）</p> <p>① 備蓄生活用品の購入</p> <p>避難所で生活する被災者にとって、毛布は必要不可欠であり、緊急性が高いものであるため、購入から長期間経過した6,890枚について定期的な洗浄、再梱包を行う。</p> <p>また、耐用年数を迎えた哺乳瓶を更新するため、26年度に2,250本を購入する。</p> <p>② 備蓄食料品の購入</p> <p>想定避難者数のうち、家屋が全壊又は焼失した方を対象に、1人2食分を備蓄する必要がある。26年度は更新分として58,350食のアルファ化米と10,050食のアルファ化米（おかゆ）を購入する。</p> <p>また、購入するアルファ化米については、アレルギーに配慮したものとする。</p>	<p>(3) 備蓄物資等の整備</p> <p>① 備蓄生活用品の購入</p> <table border="0" data-bbox="877 1276 1404 1411"> <tr> <td>災害対策用毛布</td> <td>1,820枚</td> </tr> <tr> <td>哺乳瓶</td> <td>2,250本</td> </tr> <tr> <td>トイレトペーパー</td> <td>19,296巻</td> </tr> </table> <p>② 備蓄食料品の購入</p> <table border="0" data-bbox="877 1590 1404 1680"> <tr> <td>アルファ化米（わかめ御飯）</td> <td>154,300食</td> </tr> <tr> <td>アルファ化米（おかゆ）</td> <td>40,100食</td> </tr> </table>	災害対策用毛布	1,820枚	哺乳瓶	2,250本	トイレトペーパー	19,296巻	アルファ化米（わかめ御飯）	154,300食	アルファ化米（おかゆ）	40,100食	<p>◎</p> <p>◎</p>
災害対策用毛布	1,820枚											
哺乳瓶	2,250本											
トイレトペーパー	19,296巻											
アルファ化米（わかめ御飯）	154,300食											
アルファ化米（おかゆ）	40,100食											

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価												
<p>③ 備蓄飲料水の購入 発災から災害用応急給水拠点が開設されるまでの応急対策として、家屋が全壊又は焼失した方を対象に、1人1本(500ml)を備蓄する必要がある。26年度は34,464本の飲料水を購入する。</p>	<p>③ 備蓄飲料水の購入 飲料水(500ml) 70,200本</p>	<p>◎</p>												
<p>④ 粉ミルクの購入 想定避難者数のうち、家屋が全壊又は焼失した方で、0歳を対象とした粉ミルクを備蓄する必要がある。26年度は680缶を購入する。 また、購入する粉ミルクについては、アレルギーに配慮したものとする。</p>	<p>④ 粉ミルクの購入 アレルギー対応粉ミルク(850g)680缶</p>	<p>◎</p>												
<p>⑤ 防災資器材燃料の購入 停電時に各避難所の電気を確保するため、発電機を配備している。その燃料として26年度に1ℓ入りガソリン缶詰を700缶購入する。</p>	<p>⑤ 備蓄用資器材・備品の購入</p> <table border="0"> <tr> <td>掛矢(両口ハンマー)</td> <td>51本</td> </tr> <tr> <td>トランジスタメガホン</td> <td>44個</td> </tr> <tr> <td>斧(手斧)</td> <td>73本</td> </tr> <tr> <td>ガソリン缶詰(1リットル)</td> <td>700缶</td> </tr> <tr> <td>ガソリン携行缶</td> <td>232缶</td> </tr> <tr> <td>バルーン型LED投光器</td> <td>175基</td> </tr> </table>	掛矢(両口ハンマー)	51本	トランジスタメガホン	44個	斧(手斧)	73本	ガソリン缶詰(1リットル)	700缶	ガソリン携行缶	232缶	バルーン型LED投光器	175基	<p>◎</p>
掛矢(両口ハンマー)	51本													
トランジスタメガホン	44個													
斧(手斧)	73本													
ガソリン缶詰(1リットル)	700缶													
ガソリン携行缶	232缶													
バルーン型LED投光器	175基													
<p>⑥ 備蓄倉庫の整備 「川崎市地域防災計画(震災対策編)」及び「川崎市備蓄計画」に基づき、地震等の災害時における応急対策の迅速・確実な対応を期するため、地域防災拠点である市立中学校及び避難所である市立小学校等に、食料や生活用品、応急用資機材の備蓄を行うための備蓄倉庫を整備する。 26年度においては、平成25年度に整備未了となった9箇所を含む、49箇所の整備を行う。</p>	<p>⑥ 備蓄倉庫の建築 独立型備蓄倉庫 18棟</p>	<p>◎</p>												
<p>(4) 防災に関する情報(総務局)</p> <p>① ぼうさい出前講座 防災に対する理解と関心を深め、防災意識の高揚と地域の防災力向上を図ることを目的とし、ぼうさい出前講座を実施する。</p>	<p>(4) 防災に関する情報</p> <p>① ぼうさい出前講座 防災に対する理解と関心を深め、防災意識の高揚と地域の防災力向上を図ることを目的とし、ぼうさい出前講座を実施した。 実施回数 77回</p>	<p>◎</p>												

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価
<p>② 冊子「備える。かわさき」を発行 災害に対する日ごろの備えなど、各個人、家庭での防災対策や、地域の防災を考える際に役立つ情報を掲載した「備える。かわさき（保存版）」を発行するほか、外出時の防災対策についてまとめた「備える。かわさき」ポータブル版を、掲載内容及び在庫数を勘案し必要に応じて発行する。 また、小学校や保育園の児童、外国人市民などに向けて、防災知識の普及啓発を一層図るために、難しい言葉や専門的な言葉を簡単な言葉に置き換えた「やさしいにほんご版」を発行する。 その他、災害時に重要な避難所や給水拠点等の防災拠点を示した「防災マップ」の発行のほか、外国人支援対策の一環として、「備える。かわさき（保存版）」と「防災マップ」の多言語版（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語及びタガログ語の6言語）を発行する。</p>	<p>② 冊子「備える。かわさき」を発行 保存版 55,000部 ポータブル 100,000部 やさしいにほんご版 10,000部 防災マップ 55,000部 備える。かわさき (多言語版) 3,000部 防災マップ(多言語版) 16,800部</p>	<p>◎</p>
<p>③ 企業向け防災啓発広報紙「川崎市防災対策ガイドブック ～企業・事業所の方へ～」の発行 企業の防災対策の取組を促進するため、企業向け防災啓発広報紙を掲載内容及び在庫数を勘案し必要に応じて発行する。</p>	<p>③ 企業向け防災啓発広報紙「川崎市防災対策ガイドブック ～企業・事業所の方へ～」の発行 発行部数 5,000部 企業向け防災啓発広報紙「川崎市防災対策ガイドブック（簡易版）」の発行 発行部数 1,000部</p>	<p>◎</p>
<p>④ 「年賀はがき購入申込書」の広告欄を活用した広報 郵便事業株式会社南関東支店が発行し市内各家庭や企業に配布する「年賀はがき購入申込書」の広告欄に本市防災情報を掲載し、市民等に対し啓発するもの。</p>	<p>④ 「平成26年用年賀はがき購入申込書」の広告欄を活用した広報 申込書発行部数 700,000部</p>	<p>◎</p>

IV 苦情の処理及び 被害の救済



平成26年度の事業概要

平成25年度の実績

1 消費生活相談の充実（経済労働局）

消費者行政センターで消費生活相談の効率的対応に努め、複雑・専門化している消費生活のトラブルに迅速・的確に対応できるよう、苦情処理機能の充実を図る。また、多様化する市民ニーズに対応するため、引き続き区役所出張相談、電子メール相談、毎週金曜日の電話による延長相談を実施し、相談体制の充実を図る。

国民生活センターを中心とした全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を活用し、苦情処理に関する必要な情報を迅速に入手、活用する。また、関係機関とも協力し、消費者トラブル・危害防止等の情報収集を行うとともに消費者への情報提供に努める。

(1) 消費生活に関する相談窓口

- ・川崎市消費者行政センター

相談日 月～金曜日（休日・年末年始を除く）

電 話 200-3030（直通）

相談時間 9:00～16:00

※毎週金曜日は電話相談のみ19:00まで延長

- ・区役所出張相談（前日までに予約が必要）

中原区役所 金曜日（休日・年末年始を除く）

高津区役所 火曜日（休日・年末年始を除く）

多摩区役所 月曜日（休日・年末年始を除く）

電 話 200-3030（相談予約）

相談時間 9:00～16:00

- ・電子メール相談

消費者行政センターホームページの電子メールによる消費生活相談送信フォームから送信

1 消費生活相談の充実

消費生活相談については、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。

(1) 消費生活に関する相談窓口

平成25年度の相談概要 資料編1 (P50) 参照

- 窓口相談件数

	平成25年度	平成24年度
相談件数	8,407件	7,534件

- 契約当事者の特徴

多い順に40歳代、70歳以上、30歳代、60歳代、50歳代、20歳代、19歳以下と続き、全ての年代で相談件数が増加している。男女別では、女性（4,107件）が男性（3,770件）件を上回った。

- 相談内容

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」6,094件（72.5%）、2位「販売方法」4,333件（51.5%）、3位「品質・機能」1,711件（20.4%）、4位「接客対応」1,664件（19.8%）の順であった。

◎

IV 苦情の処理及び被害の救済

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価						
<p>(2) 相談員への助言等の充実 弁護士や宅地建物取引主任者から専門的な助言を受けるため、研修会を定期的に開催する等、相談員の質の向上に努める。</p> <p>① 専門的アドバイス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 宅地建物取引主任者の来所による助言 12回 	<p>□ 商品・役務（サービス）の特徴 上位品目としては、1位「デジタルコンテンツ」1,257件（15.0%）、2位「不動産貸借」474（5.6%）、3位「商品一般」277件（3.3%）4位「工事・建築」249件（3.0%）、5位「携帯電話サービス」163件（1.9%）の順になっている。1位「デジタルコンテンツ」の相談内容は不当請求に関するもの、2位の「不動産貸借」は賃貸アパートに関するもの、3位の「商品一般」は不当請求に関する相談が多く寄せられている。 年代別に見ると、60歳代以下は「デジタルコンテンツ」が1位、70歳以上では「健康食品」「工事・建築」が1位になっている。</p> <p>□ 店舗外購入（特殊販売）に関する相談 1位「通信販売」（2,703件）、2位「訪問販売」（788件）、3位「電話勧誘販売」（426件）の順になっている。主な商品・役務については、1位「通信販売」はデジタルコンテンツの相談が多く、2位「訪問販売」は新聞、工事・建築、3位「電話勧誘販売」は健康食品の相談が上位を占めている。</p> <p>□ メール相談件数</p> <table border="1" data-bbox="858 1200 1407 1279"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成25年度</th> <th>平成24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>221件</td> <td>221件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 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、弁護士や宅地建物取引主任者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、相談窓口の高度化が図れた。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のための研修を充実させ、相談員の質の向上が図れた。</p> <p>① 専門的アドバイス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 宅地建物取引主任者の来所による助言 12回 		平成25年度	平成24年度	相談件数	221件	221件	©
	平成25年度	平成24年度						
相談件数	221件	221件						

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>② レベルアップ研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を講師とする研修会 3回 ・レベルアップ研修の実施 1～2回 ・研修参加支援 消費者庁、神奈川県、国民生活センター等が開催する研修会への参加支援 	<p>② レベルアップ研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士を講師とする苦情処理の研修会 3回 ・<u>研修参加支援</u> ・<u>消費者庁、神奈川県、国民生活センター等が開催する研修会への参加支援55回 延べ99人</u> 	◎
<p>(3) 特別相談の実施</p> <p>前年に引き続き「若者トラブル110番」、「高齢者被害特別相談」及び「多重債務者相談」を実施する。</p>	<p>(3) 特別相談の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「若者トラブル110番」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110番を実施し、2日間で7件(20歳未満2件、20歳～29歳5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・国民生活センターで同時実施、3日間で33件の相談を受け付けた。 ・「多重債務者特別相談会」の実施 全国一斉多重債務相談ウィーク期間に、県・横浜弁護士会・県司法書士会と共催で実施、法律相談後、NPO法人みらいじぶん生活・らしくによる生活再建支援相談を実施した。 	◎
<p>(4) 緊急特別相談の実施</p> <p>企業の倒産等により相談の急増が見込まれるときに、相談窓口を臨時的に設置し、迅速・的確に対処する。</p>	<p>(4) 緊急特別相談の実施</p> <p>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。</p>	—
<p>(5) 危害・危険情報の収集</p> <p>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する。</p>	<p>(5) 危害・危険情報の収集</p> <p>実際にけが、病気等を受けた危害は146件で、皮膚障害36件、消化器障害23件、擦過傷・挫傷・打撲傷12件、刺傷・切傷9件、熱傷7件が主な相談である。危険は112件で、異物の混入52件、破損・折損13件、機能故障9件、発煙・火花が9件であった。</p> <p>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。</p>	◎
<p>(6) 重大事故等の通知</p> <p>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通知する。</p>	<p>(6) 重大事故等の通知</p> <p>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6件通知した。</p>	◎
<p>(7) 関係機関との連携</p> <p>消費者被害救済にむけて、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、関係機関、専門機関と連携を図る。</p>	<p>(7) 関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 2回 	◎

IV 苦情の処理及び被害の救済

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>2 被害の救済（経済労働局）</p> <p>(1) 苦情処理のあっせん・調停等 消費者の被害状況等により苦情処理部会があっせん・調停等を行い消費者の救済にあたる。 苦情処理部会 委員9名の構成 消費者行政推進委員 2名 学識経験者 4名 消費者 2名 事業者 1名</p> <p>(2) 消費者訴訟の援助 引き続き消費者訴訟に要する費用の貸付を行い、消費者訴訟の援助を行う。</p> <p>(3) 被害救済にむけた関係機関との連携 消費者の被害救済にむけて、神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催する。また、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、連携の強化を図る。</p>	<p>2 被害の救済</p> <p>(1) 苦情処理のあっせん・調停等 苦情処理部会の開催 第1回 7月18日（木） 【議 題】 ・部会長等の選出 ・平成24年度消費生活相談年報について ・消費生活相談における解決苦慮事例について 第2回 3月3日（月） 【議 題】 ・平成25年度上半期消費生活相談統計について ・消費生活相談における解決苦慮事例について</p> <p>(2) 消費者訴訟の援助 消費者訴訟の費用援助の対象となる事業はなかった。</p> <p>(3) 被害の救済にむけた関係機関との連携 神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催した。また、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。 ・消費生活相談に関する連絡会議 1回 ・消費生活相談担当者会議 12回 ・消費者保護連絡会議 3回 ・事業者指導担当者会議 5回</p>	<p>◎</p> <p>—</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び 組織化の推進



V 消費者啓発及び組織化の推進

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>1 消費者情報の提供</p> <p>(1) 消費者行政センターの情報の充実（経済労働局）</p> <p>① 「くらしの情報かわさき」の発行 日常的に必要な生活情報や消費生活相談事例など時宜を得た情報を提供するため、「くらしの情報かわさき」を定期的に発行する。 発行部数・回数 9,000部 6回</p> <p>② 相談月報の発行 毎月の消費生活相談件数・内容及び相談事例や時宜を得たアドバイス等を掲載し発行する。</p> <p>③ ポスター・リーフレット等の発行及び配布 消費生活相談件数の中でも多数を占めている若年者及び高齢者を主な対象として、チラシ、リーフレット、ポスター、啓発物を作成し、配布する。</p>	<p>1 消費者情報の提供</p> <p>(1) 消費者行政センターの情報の充実</p> <p>① 「くらしの情報かわさき」の発行 発行部数・回数 9,000部 6回 【特集記事】 5・6月号 消費者行政センターのご案内 7・8月号 夏野菜を食べて夏バテ予防！！ 9・10月号 ネット旅行取引のトラブル！！ 11・12月号 デジタルコンテンツの利用でトラブルに遭わないために 1・2月号 金銭教育とは？！ 3・4月号 リフォームシーズンに向けトラブルなく実施するためのポイント</p> <p>② 相談月報の発行 発行部数・回数 1,200部 12回</p> <p>③ ポスター・リーフレット等の発行及び配布 国民生活センター発行によるリーフレット、冊子等を購入、市独自発行のチラシ・ポスター、リーフレット、グッズ等を作成し、市の施設、学校、地域団体、町内会及び企業に配布した。 また、街頭キャンペーンなどで配布することにより被害の未然防止を呼びかけた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーフレット <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政センター紹介のしおり 12,000部 平成25年度消費者支援協定のご案内 1,200部 消費生活安心ガイド改訂版 100,000部 診断テスト 20,000部 ネコ型リーフレット <ul style="list-style-type: none"> 若者編・一般編 各10,000部 ・冊子類 <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センター作成「くらしの豆知識」 136冊 ・啓発物 <ul style="list-style-type: none"> 啓発用ティッシュ 25,000個 クリアホルダーA4サイズ 3,000部 クリアホルダーA5サイズ 3,000部 啓発用シール 30,000部 ウインドブレーカー 50部 キャラクターパネル 9部 エコバック 2,500部 キャラクター着ぐるみ 1体 付箋 5,000部 マグネット 9,000部 通帳ホルダー 3,000部 	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価																
<p>④ 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に参加し、自治体の所管を越えた効果的な啓発に努める。</p> <p>⑤ 消費者行政センターのホームページによる消費生活情報の適宜発信を行い、アクセス件数の増加を図る。</p> <p>⑥ メールマガジン配信サービス「かわさき消費生活メールマガジン」による消費生活相談事例、消費生活関連情報を適宜配信し、登録者数の増加を図る。</p> <p>⑦ 川崎市消費者行政事業概要を発行し、区役所や図書館に配布するとともに、消費者行政センターのホームページでも公表する。</p> <p>⑧ 関係部局との連携を図り、情報提供の充実に努める。</p>	<p>④ 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に参加し、若者や高齢者対して被害の未然防止を呼び掛けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーフレット <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>高齢者向け</td> <td style="text-align: right;">1, 200部</td> </tr> <tr> <td>若者向け</td> <td style="text-align: right;">3, 100部</td> </tr> </table> ・ポスター <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>高齢者向け</td> <td style="text-align: right;">50部</td> </tr> <tr> <td>若者向け</td> <td style="text-align: right;">110部</td> </tr> </table> <p>⑤ 消費者行政センターのホームページに適宜情報を掲載した。</p> <p>⑥ 「かわさき消費生活メールマガジン」により、消費生活相談事例、消費生活関連情報を適宜配信した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配信回数 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>定期配信（1ヶ月に1回）</td> <td style="text-align: right;">12回</td> </tr> <tr> <td>号外配信</td> <td style="text-align: right;">7回</td> </tr> </table> ・登録者数（3月1日現在） <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>パソコン</td> <td style="text-align: right;">1, 073件</td> </tr> <tr> <td>携帯</td> <td style="text-align: right;">2, 649件</td> </tr> </table> <p>⑦ 消費者行政事業概要を区役所や図書館、市内消費者団体等へ配布するとともに消費者行政センターホームページでも公表した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発行部数 250部 <p>⑧ ・FM K-CITYと連携し、年間を通じて相談事例の紹介、講演会等の案内を実施した。 ・総務局（広報車）、交通局と連携し、音声による情報提供を実施した。 ・ラジオ日本、テレビ神奈川に出演し、相談事例の紹介等を行った。 ・シティセールス・広報室と連携し、JR川崎駅西口「河川情報表示版」で情報提供を実施した。 ・シティセールス・広報室と連携し、よしもとお笑いライブ、さいか屋ゆるキャラ祭での街頭キャンペーンを実施。また、専修大学、明治大学でも街頭キャンペーンを実施した。</p>	高齢者向け	1, 200部	若者向け	3, 100部	高齢者向け	50部	若者向け	110部	定期配信（1ヶ月に1回）	12回	号外配信	7回	パソコン	1, 073件	携帯	2, 649件	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
高齢者向け	1, 200部																	
若者向け	3, 100部																	
高齢者向け	50部																	
若者向け	110部																	
定期配信（1ヶ月に1回）	12回																	
号外配信	7回																	
パソコン	1, 073件																	
携帯	2, 649件																	

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>⑨ 資料展示・閲覧コーナー 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コーナーを消費者行政センターに常設し、資料（リーフレット、パンフレット等）の展示や図書やビデオ等閲覧、貸出を行う。また、インターネット閲覧用パソコンのオープン利用を実施する。</p> <p>⑩ 街頭キャンペーンの実施 駅頭や商店街を通行中の市民に対し、啓発物等を配布しながら悪質商法被害防止について呼びかける。</p> <p>⑪ きぐるみ啓発の実施 消費者行政センターオリジナルキャラクターのきぐるみがイベント等に参加し、悪質商法被害防止について呼びかける。</p> <p>⑫ 消費生活展の開催 市内で活動する消費者団体に、日頃の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の普及を図り、市民の消費生活の向上に資するため、消費生活展を実施する。</p> <p>⑬ 広告掲出等による啓発活動 映画館や川崎市が発行する冊子等への<u>広告掲出を行い</u>、消費者ホットライン、センター窓口周知の他、悪質商法被害防止について呼びかける。</p>	<p>⑨ 資料展示・閲覧コーナー 消費者行政センターに資料展示・閲覧コーナーを常設し、消費生活に関連する図書やビデオ等の収集に努め、消費生活情報を提供できる体制を整備した。 また、インターネット閲覧用パソコンのオープン利用を実施した。</p> <p>⑩ 街頭キャンペーンの実施 業務委託等により、16回実施 ・実施場所（銀柳街、川崎駅前、等々力緑地、川崎地下街アゼリア、国際交流センター他）</p> <p>⑪ きぐるみ啓発の実施 消費者行政センターオリジナルキャラクターのきぐるみがイベント等に参加し、悪質商法被害防止について呼びかけた。 ・実施場所(明治大学、市民祭他計12回)</p> <p>⑫ 消費生活展の開催 日 時 平成25年10月6日(日) 会 場 川崎アゼリア地下街サンライト広場 参加団体 消費者団体 9団体</p> <p>⑬ 広告掲出等による啓発活動 <u>JR南武線窓上やバス車内広告など交通機関広告への掲出を行ったほか</u>、<u>映画館での啓発CM上映や</u>、「備えるかわさき」、「市バスマップ」などの冊子へ広告掲出を行なった。</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
<p>(2) 食品の安全に関する情報（経済労働局）</p> <p>① 冊子「食生活と安全」の発行 食品の安全性に関する知識の普及のため冊子「食生活と安全」を発行する。</p> <p>② 食の安全知識普及事業の実施 <u>消費者に対して被災地食品に関する適切な情報を発信し、安全性についての正しい知識の啓発を行うため、消費者が多く集まる商店街のイベント等において、被災地の生産者による食の安全性を確保するための取組みの紹介や、放射能などの食に関するパネル展等を実施するとともに、被災地産品の販売を行う。</u> <u>実施期間 4月～3月（全15回）</u></p>	<p>(2) 食品の安全に関する情報</p> <p>① 冊子「食生活と安全」の発行 発行部数・回数 900部 1回</p> <p>② 食の安全知識普及事業の実施 <u>消費者に対して被災地食品に関する適切な情報を発信し、安全性についての正しい知識の啓発を行うため、消費者が多く集まる商店街のイベント等において、被災地の生産者による食の安全性を確保するための取組みの紹介や、放射能などの食に関するパネル展等を実施するとともに、被災地産品の販売を行った。</u> <u>実施期間 10月～11月（全15回）</u> 来場者数 約14,000人</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(3) 食生活や栄養に関する情報(健康福祉局)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康の維持・増進のため、健全な食生活や栄養等に関する情報をリーフレット等で提供する。また、ホームページを開設し、情報提供を行う。 ・食育の日キャンペーンを実施する。 ・動画PR映像を活用した食育情報を提供する。 <p>(4) 消防に関する情報(消防局)</p> <p>① 火災予防広報業務</p> <p>春・秋の火災予防運動や各種予防行事の実施、防火ポスターの掲示、防火パンフレット、チラシ等を活用して火災予防を呼びかける。また、各消防署及びホームページにおいても火災予防広報を実施する。</p> <p>② 火災予防広聴業務</p> <p>火災予防業務全般、消防用設備等の設置、維持管理等についての相談業務を行う。</p> <p>③ 住宅防火対策の推進</p> <p>住宅用火災警報器の設置について、防火指導員制度や各消防署に設置している住宅用火災警報器設置対策連絡会等を活用し、普及啓発するとともに、住宅防火対策普及啓発資料等を配布する等、住宅火災による死者のより一層の低減を図る。また、防火訪問、防災物品の普及等住宅防火対策を積極的に推進する。</p> <p>④ 放火防止対策</p> <p>各消防署に設置した放火火災防止対策協議会を中心として、放火対策を検討し、地域ぐるみで放火防止を目指すとともに、市内の町内会、自治会にチラシ等を配布するなど各種広報媒体を活用した放火防止対策の推進を図る。</p>	<p>(3) 食生活や栄養に関する情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市独自発行のリーフレットを作成、冊子等を購入し、各区役所保健福祉センター等で配布し、情報を提供した。 リーフレット類 8種類 計83,500部 冊子類 5種類 計10,158部 ・食育の日のキャンペーンを毎月19日に市内主要駅周辺等で実施。 ・動画PR映像を成人の日を祝うつどい等のイベントやまちビジョン等の街頭で放映した。 <p>(4) 消防に関する情報</p> <p>① 火災予防広報業務</p> <p>春・秋の火災予防運動や各種予防行事の実施、防火ポスターの掲示、防火パンフレット、チラシ等を活用して火災予防を呼びかけた。また、各消防署及びホームページにおいても火災予防広報を実施した。</p> <p>ポスター等 約42,800枚配布</p> <p>② 火災予防広聴業務</p> <p>火災予防業務全般、消防用設備等の設置、維持管理についての相談業務を行った。</p> <p>相談業務 約7,200件(約13,100人)</p> <p>③ 住宅防火対策の推進</p> <p>全ての住宅に義務付けられた住宅用火災警報器の設置について防火指導員制度等を活用し普及啓発をするとともに、住宅防火対策普及啓発資料等を配布する等、住宅火災による死者のより一層の低減を図った。</p> <p>④ 放火防止対策</p> <p>各消防署に設置された放火火災防止対策協議会を活用し、地域ぐるみで放火防止に取り組むとともに、市内の町内会、自治会にポスター等を配布するなど、各種広報媒体を活用し、放火防止対策の推進を図った。</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(5) 住宅に関する情報の提供（まちづくり局） 「住宅相談」、「マンション管理相談」の窓口において、住宅に関する行政のさまざまな助成制度などを紹介するほか、第三者の立場で専門家が各種法や制度を説明するなど、市民をトラブルから守るため適切なアドバイスを行う。</p> <p>また、住宅の瑕疵担保責任履行等の制度の普及を図るため、講習会やセミナーを開催する。</p> <p>① 住宅相談窓口</p> <p>○川崎市まちづくり公社ハウジングサロン（住宅相談）要事前予約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日 13：00～16：00 電話 211-7851（問合せ・予約） （マンション管理相談）要事前予約 ・毎週木曜日 10：00～16：00 電話 211-7851（問合せ・予約） <p>○川崎市住宅供給公社住まいの情報サロン（住宅相談）要事前予約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週月、水、金曜日 13：00～16：00 電話 844-7306（問合せ・予約） （マンション管理相談）要事前予約 ・第2・第4火曜日※相談日が祝日に当たる場合は、翌週の火曜日を相談日とする。 13：00～16：00 電話 379-5334（問合せ・予約） <p>② アドバイザー派遣制度（派遣相談）</p> <p>○川崎市まちづくり公社ハウジングサロン（住宅相談）</p> <p>派遣相談 必要に応じて1回（3時間/回）まで 電話 211-7851（問合せ） （マンション管理相談）</p> <p>派遣相談 必要に応じて2回（3時間/回）まで 電話 211-7851（問合せ）</p> <p>○川崎市住宅供給公社住まいの情報サロン（住宅相談）</p> <p>派遣相談 必要に応じて1回（3時間/回）まで 電話 844-7306（問合せ） （マンション管理相談）</p> <p>派遣相談 必要に応じて2回（3時間/回）まで 電話 379-5334（問合せ・予約）</p>	<p>(5) 住宅に関する情報の提供</p> <p>① 川崎市まちづくり公社ハウジングサロン相談実績</p> <p>「住宅相談・耐震相談」 198件（うち現地相談9件）</p> <p>「マンション管理相談」 310件（うち現地相談20件）</p> <p>②川崎市住宅供給公社住まいの情報サロン相談実績</p> <p>「住宅相談・耐震相談」 168件（うち現地相談18件）</p> <p>「マンション管理相談」 45件（うち現地相談26件）</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>③ マンション管理基礎セミナー（2回実施/年） 分譲マンションの管理組合役員等に、区分所有建物の維持、保全に必要な情報を提供することにより、良好な住環境の形成を図ることを目的として開催。〔（一財）川崎市まちづくり公社主催〕</p> <p>④ 住まい・まちづくり講習会（2回実施/年） 長期優良住宅認定制度、住宅性能表示制度、低炭素住宅認定制度、住宅履歴情報、住宅税制など住宅に関する法や各種制度の情報について、事例を紹介しながら講演を行う。</p>	<p>③ マンション管理基礎セミナー 2回実施 第1回（7月13日 実施） 「相談事例からみたマンション管理運営の基礎」 参加者 108名</p> <p>第2回（2月2日実施） 「マンション管理に関する基礎知識 ～管理会社との付き合い方ほか～」 「管理会社との紛争とその対処法」 参加者 147名</p> <p>④ 住まい・まちづくり講習会 2回実施 第1回（9月21日実施） 第2回（2月15日実施）</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>
<p>2 消費者教育の推進</p> <p>(1) 川崎市消費者強調月間の実施（経済労働局） 本市の条例が施行された11月を「消費者強調月間」とし、各種行事を集中して実施する。 ・特別講演会の実施 ・街頭キャンペーンの実施</p> <p>(2) 生活設計推進（経済労働局） 生活設計の自主的な取り組みがますます必要となっている。そのため身近で分かりやすい金融情報を提供し、金融についての学習の支援を行う。</p>	<p>2 消費者教育の推進</p> <p>(1) 川崎市消費者強調月間の実施 各種の行事を開催した。 ・特別講演会（講演） 日時 11月7日（木） テーマ 「インターネット安全教室」 会場 てくのかわさき 参加者 49人 ・市バス車内、JR窓上への広告掲出 ・街頭キャンペーン 3回 ・着ぐるみキャンペーン 4回</p> <p>(2) 生活設計推進 生活設計・契約知識など金融情報普及のため、啓発用リーフレットの配布、「くらしのセミナー」の中で、高齢者向け消費者被害防止や老後を見据えた生活設計、ライフプランや資産形成、不動産売買等に係る金銭教育をテーマに設定し、学ぶ機会を提供した。</p>	<p>◎</p> <p>V</p> <p>5</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(3) 暮らしのセミナーの開催(経済労働局) 自主グループ、地域団体、学校、企業等による消費生活に関する学習会及び研修会に、講師を派遣する。また、他局との連携により、更に幅広く利用促進をはかる。</p>	<p>(3) 暮らしのセミナーの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数 122回 ・参加者 5,030人 ・主なテーマ別開催状況 資料編2(P52)参照 <ul style="list-style-type: none"> 悪質商法(落語) 46回 悪質商法 22回 葉の話 18回 など 	<p>◎ V 5</p>
<p>(4) 消費者連続講座の実施(経済労働局) 消費者を対象として、消費生活に関連する情報を提供する。 開催予定 3回</p>	<p>(4) 消費者連続講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数 3回 ・参加者 191人 ・会場 生活文化会館(てくのかわさき) ・テーマ等 資料編3(P52)参照 	<p>◎ V 5</p>
<p>(5) 消費者教育講座の実施 <u>地域における消費者教育の推進及び地域の多様な主体等との連携・協働により、地域社会における消費者問題解決力の強化を推進するため、各区で高齢者を見守る地域包括支援センター職員等を対象とした消費者教育講座を実施する。</u> 開催予定 13回</p>	<p>(5) 消費者教育講座の実施 <u>地域の高齢者等を消費者被害から守ることを目的に、教職員研修や各区の地域包括支援センターとの意見交換会等を実施し、消費者行政センターに寄せられる消費者相談の事例、問題点、課題について説明し、今後の関係機関との連携のあり方を検討した。</u> <u>テーマ①</u> <u>『自立した消費者』を育成する消費者教育の推進</u> ・開催回数 1回 <u>テーマ②</u> <u>「高齢者の消費者被害を未然防止するために」</u> ・開催回数 9回 ・開催場所 各区役所、地域包括支援センター ・参加者 各区職員、地域包括支援センター職員、警察官、社会福祉協議会職員、民生委員等</p>	<p>◎</p>
<p>(6) 市場体験教室等の開催(経済労働局) 市民の台所として生鮮食品等を安定供給している中央卸売市場北部市場及び地方卸売市場南部市場から、食を中心とした市場の役割や機能等について、知識の啓発を行う。 講習会・講座 【北部市場】 ・おやこ花育教室 2回/年 (フラワーアレンジメント体験、市場見学等) ・夏休みこども食育講座 1回/年 (北部市場のプロから学ぶ・市場見学他) ・市場体験教室 2回/年 (寿司講座1回、野菜講座1回)</p>	<p>(6) 市場体験教室等の開催 講習会・講座 【北部市場】 ・おやこ花育教室 2回/年 (フラワーアレンジメント体験、市場見学等) ・夏休みこども食育講座 1回/年 (北部市場のプロから学ぶ・市場見学他) ・市場体験教室 2回/年 (寿司講座1回、野菜講座1回) 【南部市場】 ・夏休み市場体験 2回/年 (市場内の見学、冷凍庫体験、フラワーアレンジメント等) ・南部いちば食鮮隊 5回/年 (場内事業者を講師として派遣し、食と花に関する情報を提供する講座)</p>	<p>◎</p>

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(7) 廃棄物の減量及び有効利用等の推進と啓発(環境局) 地球環境にやさしい持続可能な循環型のまちを目指すため、「川崎市廃棄物の処理及び再生利用等に関する条例」に基づき、分別収集の徹底を図るとともに、市民に対する廃棄物の減量と再生利用等に関する普及啓発を行う。</p> <p>① 分別排出の徹底 ミックスペーパー及びプラスチック製容器包装等の資源物の分別排出について周知・徹底を図る。</p>	<p>(7) 廃棄物の減量及び有効利用等の推進と啓発 プラスチック製容器包装の分別収集の全市拡大及び普通ごみ収集回数の変更に関する広報を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域での住民説明会等 1, 300回 参加人数 34, 278人 ・広報リーフレットの全戸配布(約68万世帯) ・資源物とごみの分け方・出し方の全戸配布 ・新聞紙面やラジオ放送等メディアを活用した広報 ・区役所、図書館、市バス、市内各駅などへのポスター掲出 ・7～8月の3のつく日に各区主要駅等でキャンペーンを実施(延べ40回) <p>① 分別排出の徹底 資源物の処理実績 (速報値)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き缶の収集量 7, 879トン ・空きびんの収集量 11, 925トン ・ペットボトルの収集量 5, 149トン ・小物金属の収集量 2, 706トン ・ミックスペーパーの収集量 13, 306トン ・プラスチック製容器包装の収集量 9, 008トン <p>※ミックスペーパーは平成18年11月から約4,200世帯でモデル収集を開始し、平成23年3月から全市で実施。 プラスチック製容器包装の分別収集は、平成23年3月から川崎区、幸区、中原区で開始し、平成25年9月から全市で実施。</p>	<p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

実績
評価

平成26年度の事業概要

平成25年度の実績

② リサイクルコミュニティセンターの利用の推進
 廃棄物に係るリサイクル活動への市民の積極的な参加と実践活動による意識啓発の拠点として開設した橘リサイクルコミュニティセンターの利用の推進を図る。

② リサイクルコミュニティセンターの利用の推進 ③

リサイクル講座・教室等の開催

	対象
ごみ分別学習会	一般
川崎市現況報告会	一般
石けんづくり教室（固形）	一般
石けんづくり教室（粉）	一般
紙すき教室	一般
牛乳パック教室	一般
廃材の木工教室（中級）	一般
廃材の木工教室（初級）	一般
エコぞうり教室	一般
ミニぞうり教室	一般
古布のリフォーム教室	一般
裂き織り教室	一般
余り布で小物作り教室	一般
小さな機織り教室	一般
作品制作用具の貸し出し	一般
エコツアー	一般
出前講座・教室等	一般

リサイクル講座・教室等の開催

	件数	参加者数
ごみ分別学習会（一般）	12	40
ごみ分別学習会（小学生）	8	596
川崎市現況報告会（一般）	12	40
川崎市現況報告会（小学生）	8	596
石けんづくり（固形）一般	1	25
石けんづくり（固形）小学生	6	407
石けんづくり（粉）	0	0
紙すき教室（一般）	1	3
紙すき教室（小学生）	4	360
牛乳パック工作教室	12	84
廃材の木工教室	12	86
エコぞうり教室	34	160
ミニぞうり教室	8	12
古布のリフォーム教室	12	61
裂き織り教室	12	96
余り布で小物作り教室	12	85
小さな機織り教室	12	57
作品制作用具の貸し出し	1	—
エコツアー	2	81
出前講座・教室等	1	50

・リサイクルバザーの開催 1回

・リサイクルバザーの開催 1回

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>③ ごみ減量化・リサイクルに向けた普及啓発活動の実施 市民にごみ処理の現状を理解してもらい、ごみ減量化・リサイクルへの協力を得るための普及啓発活動を実施する。</p> <p>③-1 施設見学会の開催 ごみ処理施設やリサイクル施設の見学会を開催し、ごみ処理事情の理解を図る。</p> <p>③-2 3R推進講演会の開催 3Rに関する話題をテーマに開催し、環境に配慮した行動の実践を促進する。</p> <p>③-3 ごみの出し方冊子の配布 資源物とごみの分別ルールと排出マナーを分かりやすく記載したリーフレットを配布する。</p> <p>③-4 フリーマーケットの開催 市主催のイベント等において家庭で不要になったものを他の人に譲るなど、資源の有効利用を図る。</p> <p>③-5 「ごみゼロの日」啓発キャンペーン 5月30日の「ごみゼロの日」にちなみ市内主要駅頭において、ごみ減量化・リサイクル及びポイ捨て禁止を訴える。</p> <p>④ 生ごみ処理機等購入費への助成 生ごみの減量化・リサイクルを推進するため、生ごみコンポスト化容器・電動生ごみ処理機などの機器及び容器の購入費の一部を助成する。 平成26年度助成計画基数 約288基 助成額 購入金額の2分の1 (限度額20,000円) 1世帯1基まで(ただしコンポスト化容器・密閉容器については1世帯2基まで)</p> <p>⑤ 社会科副読本の作成 環境教育の一環として、児童期から廃棄物の収集・処理の過程及びごみ減量化・リサイクルの必要性等を理解してもらうために市内の全小学校を対象に社会科学習用補助教材を作成し、配布する。</p>	<p>③ ごみ減量化・リサイクルに向けた普及啓発活動の実施</p> <p>③-1 施設見学会の開催 開催実績 回数 12回</p> <p>③-2 3R推進講演会の開催 開催日 7月9日(火)・2月5日(水) 会場 川崎市総合福祉センター</p> <p>③-3 「資源物とごみの分け方・出し方」の作成 市内全世帯へ配付及び追加作製</p> <p>③-4 フリーマーケットの開催 開催日 11月2日(土) 会場 富士見球場</p> <p>③-5 「ごみゼロの日」啓発キャンペーン ごみ減量化・再資源化及びポイ捨て禁止等の呼びかけ及び清掃活動 実施日 5月30日(木)</p> <p>④ 生ごみ処理機等購入費への助成 助成基数 439基</p> <p>⑤ 社会科副読本の作成 市内小学校等 124校 作成冊数 13,700冊</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価												
<p>⑥ 事業系一般廃棄物の減量化等に向けた指導 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（変更）届出書の提出、廃棄物管理票の使用を指導するとともに、同準多量排出事業者には、減量等計画書を提出させて、減量化・資源化の指導を実施していく。</p> <p>⑦ 廃棄物減量指導員制度との連携 地域におけるボランティア・リーダーとして、また、市と市民とのパイプ役として、ごみ減量化・リサイクルの一翼を担う廃棄物減量指導員の活動の活性化を図り、地域の環境美化及びごみの減量に取り組む。 また、廃棄物減量指導員連絡協議会の充実を図り、指導員相互の連携を強化する。</p> <p>⑧ リサイクルエコショップ制度の拡充 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リサイクルエコショップに認定して当該店の利用を推奨する本制度を拡充する。</p> <p>⑨ 資源集団回収の推進 町内会・自治会、PTA等の資源集団回収実施団体に対し、回収量1kgにつき、3円の奨励金を、また、回収業者には、回収量1kgにつき1円の報償金を交付し、資源集団回収の促進を図る。 また、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を運営し、回収業者等への支援・育成を図る。 対象資源化物 古紙類、古布類、空びん類 計画回収量 51,000トンを以上</p> <p>⑩ 環境教育・環境学習の実施 3Rの普及啓発に向けて、生活環境事業所職員が講師となり、ごみ処理の実情や資源物とごみの正しい出し方などの説明を行う取組として、小学校を対象とした「出前ごみスクール」、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「ふれあい出張講座」を実施する。</p>	<p>⑥ 事業者への協力の要請</p> <table border="1" data-bbox="863 320 1398 551"> <thead> <tr> <th></th> <th>対象事業者数</th> <th>減量等計画書提出事業所数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>多量排出事業者</td> <td>306</td> <td>273</td> </tr> <tr> <td>準多量排出事業者</td> <td>989</td> <td>789</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,295</td> <td>1,062</td> </tr> </tbody> </table> <p>⑦ 廃棄物減量指導員制度との連携 廃棄物減量指導員 1,881名(H26.3現在) 活動状況実績 ・ごみ減量に係る普及啓発活動 ・資源集団回収等のリサイクル活動への参加及び協力 ・ごみの分別排出方法や排出日の遵守について ・地域住民の廃棄物行政に関する意見、要望連絡等の情報提供及びアンケートへの協力 ・各区廃棄物減量指導員連絡協議会への出席</p> <p>⑧ リサイクルエコショップ制度の拡充 リサイクルエコショップ認定店 382店舗（1商店街含む）</p> <p>⑨ 資源集団回収の推進 回収量（平成25年1月～12月） 合計 47,999トンを （内訳）古紙類 47,020トンを 古布類 970トンを 空びん類 9トンを</p> <p>⑩ 環境教育・環境学習の実施 ・出前ごみスクール 107回 ・ふれあい出張講座 76回</p>		対象事業者数	減量等計画書提出事業所数	多量排出事業者	306	273	準多量排出事業者	989	789	計	1,295	1,062	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
	対象事業者数	減量等計画書提出事業所数												
多量排出事業者	306	273												
準多量排出事業者	989	789												
計	1,295	1,062												

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(8) 地球温暖化対策・節電対策に係る啓発（環境局） 「カーボン・チャレンジ川崎エコ戦略（CCかわさき）」及び「地球温暖化対策推進計画」に基づき、「CCかわさきエコ暮らし」をキャッチフレーズとして環境に配慮したライフスタイルへの転換を促す取組を推進していく。 また、「川崎市電力需給対策推進基本方針」に基づき、市民・事業者・行政が一体となり、節電対策を推進する。</p> <p>① 地球温暖化対策の推進 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（CC川崎エコ会議）」等を通じて、地球温暖化対策を推進する。 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、エコショッピング・クッキング等の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く。</p> <p>② 節電に関する取組 市民・事業者への普及啓発や支援策などを引き続き実施し、無理なく節電を行う「スマートライフスタイル」への転換を促進していくことで、地球温暖化対策へ繋げていく。 また、周辺自治体と連携し、啓発キャンペーンを実施する。</p>	<p>(8) 地球温暖化対策・節電対策に係る啓発 「カーボン・チャレンジ川崎エコ戦略（CCかわさき）」及び「地球温暖化推進計画」に基づき、「CCかわさきエコ暮らし」をキャッチフレーズとして環境に配慮したライフスタイルへの転換を促す取組を推進した。 また、「川崎市電力需給対策推進基本方針」に基づき、市民・事業者・行政が一体となり、節電対策を推進した。</p> <p>① 地球温暖化対策の推進 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（CC川崎エコ会議）」等の活動を通じて、地球温暖化対策を推進した。 また、川崎市地球温暖化防止活動推進員及び川崎市地球温暖化防止活動推進センターと連携し、エコショッピング・クッキング等の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た。</p> <p>② 節電に関する取組 市民・事業者への普及啓発や支援策などを実施し、無理なく節電を行なう「スマートライフスタイル」への転換を促進していくことで、地球温暖化対策へ繋げる取組を推進した。 また、周辺自治体と連携し、電力需要の高まる夏季・冬季を中心に節電キャンペーンを実施した。</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>(9) 環境教育（環境局）</p> <p>川崎市のめざすべき環境像である「環境を守り自然と調和した活気あふれる持続可能な市民都市かわさき」を実現し、地域・地球環境の保全のために、主体的かつ積極的に行動できる市民を育成することを目的とした地域環境リーダー育成講座を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域環境リーダー育成講座 <p>地域や職場で環境保全活動等を率先して行うことのできる人材の育成。</p> <p>実施期間 6月～10月（全10回） 定員 30名 対象 市内在住又は在勤の18歳以上の方</p>	<p>(9) 環境教育</p> <p>川崎市のめざすべき環境像である「環境を守り自然と調和した活気あふれる持続可能な市民都市かわさき」を実現し、地域・地球環境の保全のために、主体的かつ積極的に行動できる市民を育成することを目的とした地域環境リーダー育成講座を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域環境リーダー育成講座 <p>地域や職場で環境保全活動等を率先して行うことのできる人材の育成。</p> <p>実施期間 6月～11月（全10回） 講座修了者数 16名</p>	◎
<p>(10) 食育推進地域活動事業（健康福祉局）</p> <p>第3期川崎市食育推進計画（平成26年3月策定）推進のために、家庭、学校、地域等さまざまな分野との連携のもと、すべての年代の市民に食育を推進し、「健康都市かわさき」の実現をめざす。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食育のイベント、講演会、教室等を実施 ・さまざまな場面で食育を担う栄養士等の研修会を実施 	<p>(10) 食育推進地域活動事業</p> <p>推進目標達成のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝食の重要性及びバランスのよい食生活普及のための講習会やイベントの開催 ・各区役所保健福祉センター、健康福祉局健康増進課等で講習会やイベントを実施 	◎
<p>(11) 学校における消費者教育の充実</p> <p>① 消費者教育の指導の充実（教育委員会）</p> <p>消費者教育は、学習指導要領にも示されているとおり、社会において主体的に生きる消費者を育む視点から、児童生徒が、消費者として必要な知識や技能を身に付け、持続可能な社会における生活の営みへの足掛かりとなる能力と態度を育てることをねらいとしている。そこで、各学校では、各教科、道徳、特別活動、総合的な学習の時間等での消費者教育の充実を図るとともに題材開発等に取り組む。</p> <p>また、市内小学校・中学校の家庭科の教員を中心に学習指導要領の小学校家庭科、中学校技術・家庭科（家庭分野）の「身近な消費生活と環境」の内容の周知を図る。</p>	<p>(11) 学校における消費者教育の充実</p> <p>① 消費者教育の指導の充実</p> <p>消費者教育の内容を各教科、道徳、特別活動、総合的な学習の時間の学習に取り入れ、実験・調査・ロールプレイングなどの体験的・実践的な活動を通して、ものや資源を大切にだけでなく、有効に活用する方法やより望ましい価値判断をし、行動することができる児童生徒の育成を目指し、指導の充実に努めた。</p> <p>また、市内小学校・中学校の家庭科の教員を中心に教育課程研究会や各教科等において、新しい学習指導要領の小学校家庭科、中学校技術・家庭科（家庭分野）の「身近な消費生活と環境」の内容の周知を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学習指導事例集に消費者教育の実践と課題について取り扱い、各教科における取組と指導の工夫を掲載した。 	◎

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価
<p>② 指導者の育成（教育委員会） 学校訪問や教育課程研究会等において、消費者教育の課題と現状を共通理解することにより、学校における消費者教育の普及と充実を図る。</p> <p>③ 消費者教育用電子教材の活用促進 （経済労働局・教育委員会） 若者向けに寸劇・啓発ソング等を収録したDVDを作成し、市内教育機関へ配布する。</p>	<p>② 指導者の研修の充実 学校教育における消費者教育の充実、及び消費者問題についての意識の向上を図るため、教職員を対象に研修を実施した。 ・川崎市総合教育センターにおける研修テーマ「消費者教育の実践について」</p> <p>③ 消費者教育用電子教材の活用 教育委員会との連携により、中学校向け消費者教育教材を市立中学校に配布し、技術・家庭科（家庭科分野）の授業や総合的な学習の時間での活用促進を図った。 市立中学校 51校</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>
<p>3 消費者団体等の組織化の推進</p> <p>(1) 消費者団体の育成及び生活協同組合（経済労働局）</p> <p>① 消費者団体の育成 消費者団体の自主的な活動を援助するとともに、各消費者団体間の連携を推進する。 ・消費者団体の活動状況を発表する場の提供 ・消費者団体主催の講演会への講師派遣 ・市・消費者団体連絡会の開催 ・消費者団体への情報の提供 ・消費者団体への研修場所の提供</p> <p>② 生活協同組合の育成 生活協同組合の実態把握のため、組合の存立及び市施策に係る生協事業に関わる書類及び店舗、医療施設、介護保険法等に伴う福祉施設の開設など市の施策に係る書類について県への経由事務を行う。</p> <p>(2) 食育推進協議会事業（健康福祉局） ・川崎市食育推進会議・食育推進会議部会 食育関係団体や企業の代表等の委員により食育に関する審議を行い、連携して市における食育の推進を図るための体制づくりを進める。 ・区食育推進分科会 各区健康づくり推進会議の分科会として設置した食育関係団体の代表を委員とする食育推進分科会において、団体等が連携して区の特性を活かした食育に取り組める体制づくりを図る。</p>	<p>3 消費者団体等の組織化の推進</p> <p>(1) 消費者団体の育成及び生活協同組合</p> <p>① 消費者団体の育成 ・消費生活展での活動状況の紹介 9団体 ・講師派遣 4回 ・消費者団体連絡会の開催 2回 ・適宜消費者団体へ情報を提供した。 ・消費者行政センター研修室の貸出 4回</p> <p>② 生活協同組合の育成 申請書 2件 ・定款変更許可申請書 1件 ・組合員外利用許可申請書 2件 届出 8件 ・総代会終了届 4件 ・役員就任及び退任届 1件 ・常任役員変更届 1件 ・役員登記完了届 1件 ・役員選挙届 1件</p> <p>(2) 食育推進協議会事業 ・川崎市食育推進会議の開催 1回 ・川崎市食育推進会議部会の開催 2回 委員の推薦団体が連携して、食育推進事業を実施 ・区食育推進分科会 各区 2回 各区の特性に合わせた食育の取組を委員の推薦団体が連携して実施</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

VI 消費者支援協定



平成26年度の事業概要

平成25年度の実績

1 消費者支援協定の締結（経済労働局）

(1) 洗濯用粉石けんの安定供給

洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定を締結し、消費者が洗濯用粉石けんを選択、購入する際の機会の確保を図る協定であり、毎年継続確認を行い、協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 市内スーパー、百貨店、生活協同組合
13社61店舗
(平成26年4月現在)
- ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに協定店等を掲載

(2) 家庭用電気製品の修理

家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定については、事業者団体を相手方として家電メーカー10社の商品を対象に購入先に関係なく協定団体に加盟する店舗なら何処でも修理に応ずることを内容とした協定であり、毎年継続確認を行い、協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 川崎電機商業組合
北・中・南支部 57店舗
(平成26年4月現在)
- ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに掲載

(3) 上下水道の水回り工事

上下水道の水回り工事において、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るために、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などについて定めた協定であり、毎年継続確認を行い、協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 川崎市管工事業協同組合
120店舗
(平成26年4月現在)
- ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに掲載

1 消費者支援協定の締結

(1) 洗濯用粉石けんの安定供給

協定締結先は14社61店舗となっている。

- ・協定先 市内スーパー、百貨店、生活協同組合
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、消費者行政センターホームページに協定店等を掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他
61店舗	6	6	7	6	8	15	9	4

※その他は、川崎市外の業者

(2) 家庭用電気製品の修理

協定店舗は、58店舗となっている。

- ・協定先 川崎電機商業組合
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、消費者行政センターホームページに協定店等を掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他
58店舗	15	11	12	4	5	3	4	4

※その他は川崎市外の業者

(3) 上下水道の水回り工事

協定店舗は、124店舗となっている。

- ・協定先 川崎市管工事業協同組合
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、消費者行政センターホームページに協定店等を掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生
124店舗	25	16	21	15	20	17	10

◎

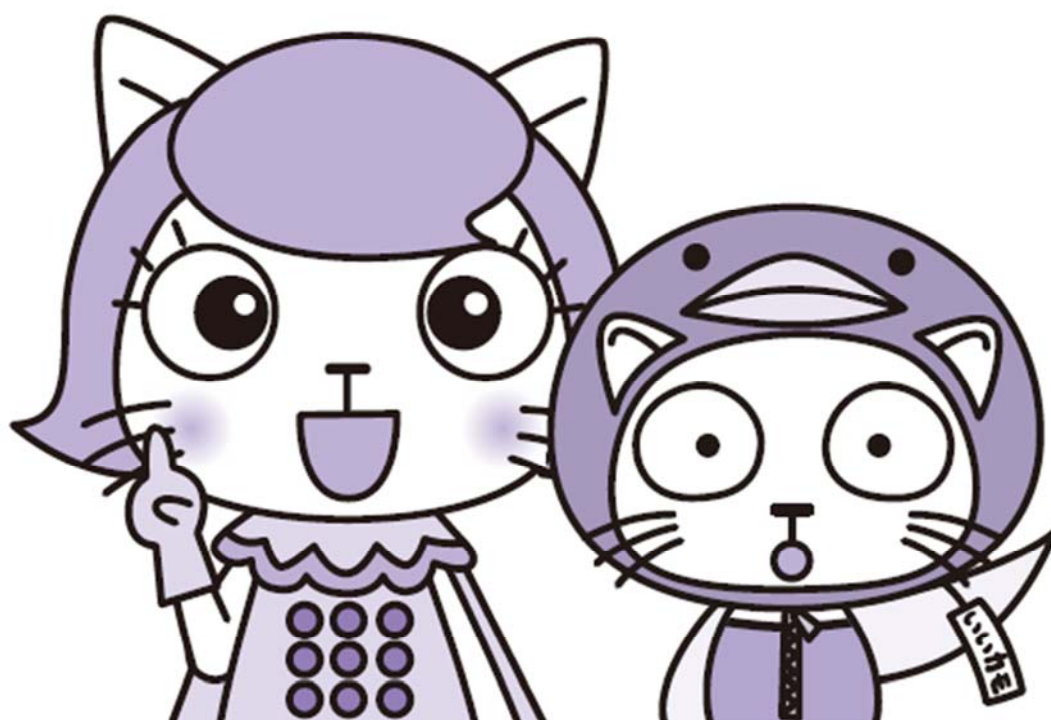
◎

◎

VI 消費者支援協定

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績評価																		
<p>(4) 住宅工事 住宅工事において、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るために、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などについて定めた協定であり、毎年継続確認を行い、協定の実効性の確保を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定先 一般公募により選定した法人事業者 個人事業者 129事業者 (平成26年4月現在) ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに掲載 	<p>(4) 住宅工事 協定店舗は、130店舗となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定先 一般公募により選定した法人事業者及び個人事業者 ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、消費者行政センターホームページに協定店等を掲載 <table border="1" data-bbox="852 600 1410 734"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>川崎</th> <th>幸</th> <th>中原</th> <th>高津</th> <th>宮前</th> <th>多摩</th> <th>麻生</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>130店舗</td> <td>26</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>20</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>9</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>※その他は、川崎市外の業者</p>	項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他	130店舗	26	22	23	20	12	15	9	3	◎
項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他												
130店舗	26	22	23	20	12	15	9	3												
<p>(5) 葬儀の契約 協定締結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、葬儀の契約において、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るため、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などについて定めた協定であり、毎年継続確認を行い、協定の実効性の確保を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定先 一般公募により選定した事業者団体 2団体 (平成26年4月現在) ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに掲載 	<p>(5) 葬儀の契約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定先 特定非営利活動法人 お葬式情報案内センター あさがお葬儀社紹介センター (特定非営利活動法人マイエリア) ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、消費者行政センターホームページに協定店等を掲載 	◎																		

VII 施策推進のための 行政体制の充実



Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

平成26年度の事業概要	平成25年度の実績	実績 評価
<p>1 消費者意見の反映（経済労働局）</p> <p>(1) 川崎市消費者行政推進委員会 消費者行政推進委員会は市民の代表で構成され、消費者行政推進計画の策定、苦情の処理・あっせん・調停、訴訟の援助、消費者支援協定の施策について審議する。 委員の構成（9名） 学識経験者 4名 消費者 3名 事業者 2名</p> <p>(2) 消費生活モニター 消費生活モニターを公募し、消費生活に関する意見・提案、くらしの中の情報を聴取するとともに、アンケート調査、各種の研修会等を実施し、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る。 定員 70名以内 任期 約1年</p>	<p>1 消費者意見の反映</p> <p>(1) 川崎市消費者行政推進委員会 第1回 5月16日（木） 【議題】 ・川崎市消費者行政推進委員会委員長及び副委員長の選出 ・苦情処理部会委員の選出 ・川崎市消費者行政推進計画について 第2回 10月30日（木） ・平成24年度消費生活相談年報について ・平成25年度消費者行政事業概要について ・川崎市消費者行政推進計画について 【議題】 第3回 2月5日（水） 【議題】 ・平成25年度上半期消費生活相談統計について ・川崎市消費者行政推進計画について 第4回 3月24日（月） 【議題】 ・平成26年度予算について ・川崎市消費者行政推進計画について ・平成26年度の事業概要について ・平成25年度苦情処理部会の報告</p> <p>(2) 消費生活モニター 平成25年度消費生活モニター 61名 ・研修会・講演会 委嘱式・研修会 4月25日（木） 消費者行政センターの業務について 他 講座「悪質商法に気をつけよう ～最近の相談事例から～」 第1回意見交換会 7月11日（木） 「私たちのくらしのすべては世界につながっている～商品の一生を知ろう～」 第2回意見交換会 11月12日（火） 「近年の食中毒事例からみた家庭での予防法について」 終了式・研修会 3月14日（金） モニター活動報告 他 講座「落語で学ぶ悪質商法」 ・モニター通信 提出数 55通 ・モニターアンケート 3回</p>	<p>◎</p> <p>◎ V</p>

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価
<p>(3) 川崎市食の安全確保対策協議会 食の安全に関する情報提供及び情報交換を行い、川崎市の食の安全確保施策の充実について協議する。</p> <p>委員の構成（10名） 学識経験者 2名 消費者 4名 事業者 4名</p> <p>(4) 市長への申出 消費者条例に定める市の措置がとられていないときや、同条例に違反する事業活動について、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ときは、市民が、市長に条例で定めている措置をとるよう申し出ることにより、消費生活上の支障の拡大を防止する。</p>	<p>(3) 川崎市食の安全確保対策協議会 第1回 7月29日（月） 【議 題】 ・川崎市健康安全研究所の視察 ・川崎市食品衛生監視指導計画について 第2回 11月28日（水） 【議 題】 ・食品・水道水からの放射性物質検出の問題への取組について ・冊子『食生活と安全』について 第3回 2月14日（木） 【議 題】 ・平成26年度川崎市食品衛生監視指導計画（案）について ・冊子『食生活と安全』について</p> <p>(4) 市長への申出 市長への申出はなかった</p>	<p>◎</p> <p>—</p>
<p>2 消費者行政の円滑な推進（経済労働局）</p> <p>(1) 庁内関係局との連携 消費者行政は広範囲に及ぶため、市全体で横断的な取組みが必要となる。消費者行政連絡調整会議、食の安全対策協議会幹事会、多重債務関係連絡会議など開催し、庁内関係局と消費者行政を円滑に推進していく。</p>	<p>2 消費者行政の円滑な推進</p> <p>(1) 庁内関係局との連携 ・川崎市消費者行政連絡調整会議 2月 3日（金） ・多重債務者関係連絡会研修会 10月11日（木）</p>	<p>◎</p>

Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

平成 26 年度の事業概要	平成 25 年度の実績	実績 評価
<p>(2) 関係行政機関及び団体との連携強化 国及び他の地方公共団体等の連携を強化し、引き続き情報交換などに努め円滑な消費者行政を推進する。</p>	<p>(2) 関係行政機関及び団体との連携強化 消費者行政担当省庁、都道府県、政令指定都市との情報交換会議に出席した。 (主な会議) ・消費者行政ブロック会議（関東ブロック） ・大都市消費者行政担当部課長連絡会議 ・全国消費生活センター所長会議 ・消費者問題懇談会 ・関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議 ・首都圏消費生活センターと JARO との連絡懇談会 ・南関東ブロック商品テスト担当者会議 ・P I O - N E T 運営連絡会議 ・多重債務問題懇談会</p>	◎
<p>(3) 権限の委任及び移譲に対する執行体制の整備 地方分権の推進に伴い、国や県からの事務権限の委任や委譲に対して、執行体制の整備を行い、円滑な消費者行政を推進する。</p>	<p>(3) 権限の委任及び移譲に対する執行体制の整備 国からの事務権限の事務権限の委任や委譲の調査に対し、庁内で調整した。</p>	◎

資料編

一人で悩まずに、
ご相談ください。



1 平成25年度消費生活相談状況

(1) 相談種別

区分	苦情	問合せ	要望	合計
相談件数	7,913 (94.1%)	494 (5.9%)	0 (0.0%)	8,407

(2) 相談方法

区分	来訪	電話	文書	合計
相談件数	583 (6.9%)	7,699 (91.6%)	125 (1.5%)	8,407

(3) 当事者性別・年齢状況

性別	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	合計
男性	168	384	652	739	507	519	652	149	3,770
女性	92	475	678	849	516	540	861	96	4,107
不明・団体	2	2	5	1	0	1	4	515	530
合計	262	861	1,335	1,589	1,023	1,060	1,517	760	8,407
構成比%	3.1	10.2	15.9	18.9	12.2	12.6	18.0	9.0	100

※「構成比」の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない。

(4) 相談内容別

契約・解約	販売方法	品質・機能	接客対応	価格・料金	表示・広告	法規・基準	安全・衛生
6,094 72.5%	4,333 51.5%	1,711 20.4%	1,664 19.8%	1,085 12.9%	744 8.8%	237 2.8%	224 2.7%
買物相談	包装・容器	生活知識	施設・設備	計量・量目	その他	不明	
45 0.5%	14 0.2%	13 0.2%	9 0.1%	6 0.1%	20 0.2%	230 2.7%	

(内容は複数項目にまたがるため相談件数と合致しない。)

(5) 商品・サービス上位品目

順位	商品・サービス	25年度相談件数	構成比	24年度相談件数	構成比	(順位)	備考
1	デジタルコンテンツ	1,257	15.0%	1,199	15.9%	(1)	不当請求1,002件他
2	不動産貸借	474	5.6%	483	6.4%	(2)	賃貸アパート420件他
3	商品一般	277	3.3%	217	2.9%	(5)	不当請求47件他
4	工事・建築	249	3.0%	239	3.2%	(3)	新築工事49件他
5	携帯電話サービス	163	1.9%	148	2.0%	(7)	
6	フリーローン・サラ金	147	1.7%	157	2.1%	(6)	多重債務70件他
7	役務その他サービス	136	1.6%	225	3.0%	(4)	
8	エステティックサービス	132	1.6%	81	1.1%	(21)	倒産に関する相談49件他
9	新聞	128	1.5%	129	1.7%	(8)	
10	インターネット接続回線	119	1.4%	118	1.6%	(9)	

(6) 販売及び購入の方法

形態	25年度相談件数	構成比 (%)	24年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	2,473	29.4	2,314	30.7
店舗外購入(特殊販売)	4,195	49.9	3,821	50.7
不明・無関係	1,739	20.7	1,399	18.6
合計	8,407	100.0	7,534	100.0

※「構成比」の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない。

<店舗外購入の内訳>

形態	25年度店舗外購入	構成比 (%)	24年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	788	18.8	781	20.4
通信販売	2,703	64.4	2,440	63.9
マルチ・マルチまがい	68	1.6	65	1.7
電話勧誘販売	426	10.2	413	10.8
ネガティブ・オプション	36	0.9	7	0.2
訪問購入	88	2.1	5	0.1
その他無店舗	86	2.1	110	2.9
合計	4,195	100.0	3,821	100.0

※「構成比」の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない。

「訪問購入」については、改正特定商取引法施行日(H25.2.21)から計上。施行日より前の相談については、便宜上「訪問販売」に計上。

(7) 当事者年代別・商品等順位

年代	1位	2位	3位	4位	5位	総件数
19歳以下	デジタルコンテンツ 165	新聞 5	テレビ放送サービス 4	(3位) 財布類 4	— —	262
20歳代	デジタルコンテンツ 148	エステティックサービス 72	不動産貸借 60	モバイルデータ 31	運動ぐつ 21	861
30歳代	デジタルコンテンツ 228	不動産貸借 135	商品一般 32	新築分譲マンション 31	エステティックサービス 28	1,335
40歳代	デジタルコンテンツ 308	不動産貸借 100	携帯電話サービス 47	商品一般 40	工事・建築 37	1,589
50歳代	デジタルコンテンツ 176	不動産貸借 50	商品一般 33	携帯電話サービス 28	工事・建築 26	1,023
60歳代	デジタルコンテンツ 139	工事・建築 53	商品一般 40	不動産貸借 29	役務その他サービス 22	1,060
70歳以上	健康食品 76	(1位) 工事・建築 76	商品一般 75	デジタルコンテンツ 64	ファンド型投資商品 53	1,517
合計	デジタルコンテンツ 1,257	不動産貸借 474	商品一般 277	工事・建築 249	携帯電話サービス 163	8,407

※合計には年代不明及び団体(法人・事業者)の件数を含めている。

2 平成25年度くらしのセミナー実施状況

分野	テーマ	回数	参加人数
消費者被害の防止	悪質商法に気をつけよう！	15	530
	「寸劇」で学ぶ悪質商法	7	302
	「落語」で学ぶ悪質商法	46	2,595
	気をつけて！キャッシング・クレジットのトラブル	0	0
	ネット社会の落とし穴	1	16
	製品事故にあわないために	0	0
資産について学ぼう	ファイナンシャルプランナーによる金銭教育プログラム	0	0
	シェア先生と楽しく学ぼう「私達のくらしと経済のかかわり」	0	0
	ライフプランと資産形成	1	16
	資産運用について学ぼう（入門編）	0	0
	どう伝える？子供達へ教える大切な「お金」の話	1	14
	不動産鑑定士による知って得する「土地・建物」の話	1	54
食生活	安全ですか？あなたの食卓	6	152
	食と健康・食べることの大切さを考える	7	154
	かわさきロコベジライフを愉しもう	3	115
衣・住生活	見直してみませんか？衣類の手入れ・保管の方法	1	13
	知って納得！家電製品の省エネのすすめ	0	0
	人と地球にやさしいあかりのお話	0	0
	住まいの防災対策～地震・台風・雷・火災に備えて～	2	83
	住まいの安全対策～意外と多い家の中の危険～	1	27
	住まいの防犯対策～あなたの家は大丈夫～	0	0
	快適な住まいで快適な暮らしを！	0	0
薬の話	知っておきたい薬の知識	16	492
	サプリメントの選び方	2	47
	化粧品との上手なつきあい方	0	0
環境問題	私たちに身近な環境問題	3	109
	牛乳パックで手すきハガキを作ろう！	0	0
	グリーンコンシューマーになろう	2	72
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	5	143
	遺言と相続	0	0
	成年後見制度について知ろう！	0	0
	いざという時のために（葬式編）	2	96
くらしの中で	くらしのマナー	0	0
	合計	122	5,030

3 平成25年度かしこい消費者連続講座実施状況

開催日時	テーマ：グット「けんこう」な毎日へ！ 内容	講師	参加人数
平成26年1月23日（木） 10:00～11:50	実は知らない！？食品表示のホント	食の安全を考える会 代表 野本 健司氏	66
平成26年1月30日（木） 10:00～11:50	身近に潜む「キケンな肥満」とは？	川崎幸病院内科医師 内科部長/副院長 沢 丞氏	60
平成26年2月6日（木） 10:00～11:50	「薬」「サプリメント」 正しい利用のススメ	日本女性薬剤師会副会長 川崎市薬剤師会理事 渡辺 睦子氏	65

4 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	消費生活課を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7年	4月	1日	消費生活課と消費生活センターを統合 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 （川崎市川崎区東田町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	消費者行政センターを3担当制に変更（庶務・企画担当、啓発・調査担当、相談・検査担当） 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	消費者基本法施行
平成17年	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 新たに中原・高津・多摩区役所出張相談、電子メール相談を開始
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	4月		消費者行政センターを3係制に変更（企画係、啓発係、相談係）
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23年	10月	3日	市役所周辺民間ビル入居の事務所再編のため移転（川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階）

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

改正

平成13年 3 月29日条例第 5 号

平成17年 9 月30日条例第69号

川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例

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当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、連帯協同し、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、単位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乗じ、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な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つせん、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。

発行 川 崎 市

編集 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

困ったときの相談窓口

川崎市消費者行政センター

相談時間 月曜日～金曜日 9:00～16:00

(祝日・12月29日～1月3日を除く)

※毎週金曜日は電話相談のみ19:00まで受付

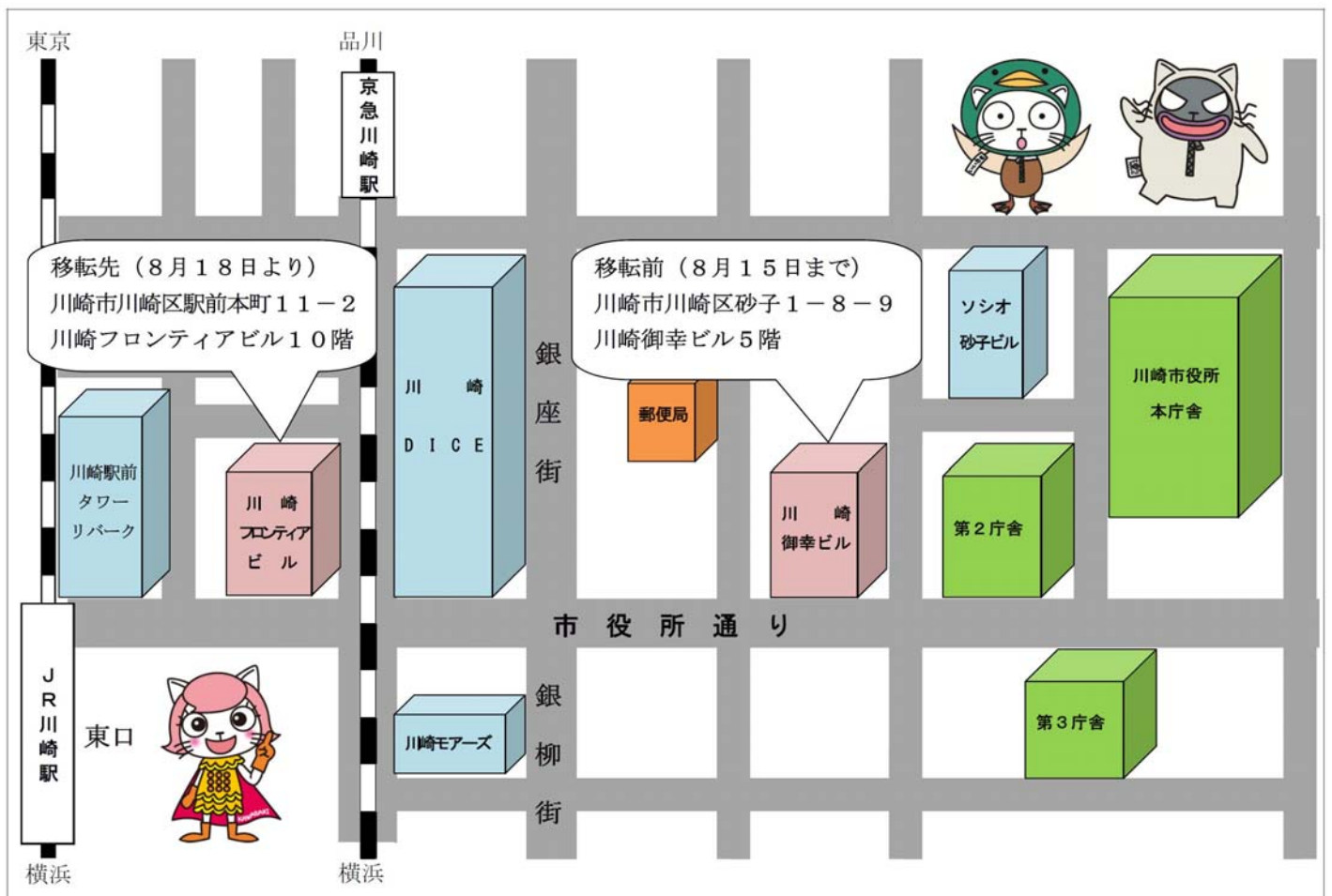
TEL044-200-3030

消費者ホットライン (全国统一電話番号)

TEL0570-064-370

電話、来所相談以外にもメール相談、
区役所(中原、高津、多摩)での予約出張相談を行なっています。

消費者行政センターが移転します。



移転先 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

移転日 平成26年8月18日(月)より新事務所で受付。