

資料編



1 平成27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	8,329 (94.1%)	520 (5.9%)	0 (0.0%)	8,849

(2) 相談方法

区 分	来 訪	電 話	文 書	合 計
相 談 件 数	591 (6.7%)	8,158 (92.2%)	100 (1.1%)	8,849

(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	154	411	646	784	597	560	709	127	3,988
女 性	103	487	726	927	656	554	845	81	4,379
不明・団体	3	1	2	2	1	2	8	463	482
合 計	260	899	1,374	1,713	1,254	1,116	1,562	671	8,849
構成比%	2.9	10.2	15.5	19.4	14.2	12.6	17.7	7.6	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	接客対応	品質・機能	価格・料金	表示・広告	法規・基準	安全・衛生
6,984 78.9%	5,158 58.3%	1,414 16.0%	1,577 17.8%	1,291 14.6%	732 8.3%	209 2.4%	165 1.9%
買物相談	包装・容器	施設・設備	計量・量目	生活知識	その他	不 明	
11 0.1%	10 0.1%	10 0.1%	9 0.1%	15 0.2%	34 0.4%	282 3.2%	

(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	27年度相談件数	構成比	26年度相談件数	構成比	(順位)	備 考
1	デジタルコンテンツ	1,803	20.4%	1,589	18.1%	(1)	不当請求1,531件他
2	不動産貸借	523	5.9%	470	5.4%	(2)	賃貸アパート473件他
3	インターネット接続回線	328	3.7%	221	2.5%	(5)	
4	商品一般	309	3.5%	277	3.2%	(4)	不当請求40件他
5	工事・建築	276	3.1%	279	3.2%	(3)	新築工事55件、リフォーム工事147件他
6	役務その他サービス	224	2.5%	204	2.3%	(7)	
7	携帯電話サービス	203	2.3%	209	2.4%	(6)	
8	フリーローン・サラ金	132	1.5%	144	1.6%	(8)	多重債務58件他
9	修理サービス	124	1.4%	102	1.2%	(10)	
10	他の健康食品	101	1.1%	55	0.6%	(25)	

(6) 販売及び購入の方法

形態	27年度相談件数	構成比 (%)	26年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	2,259	25.5	2,280	26.0
店舗外購入(特殊販売)	4,626	52.3	4,502	51.4
不明・無関係	1,964	22.2	1,984	22.6
合計	8,849	100.0	8,766	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	27年度店舗外購入	構成比 (%)	26年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	773	16.7	755	16.8
通信販売	3,239	70.0	3,078	68.4
マルチ・マルチまがい	91	2.0	94	2.1
電話勧誘販売	391	8.5	415	9.2
ネガティブ・オプション	11	0.2	12	0.3
訪問購入	61	1.3	86	1.9
その他無店舗	60	1.3	62	1.4
合計	4,626	100.0	4,502	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。

(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 145	他の 健康食品 6	テレビ放送 サービス 5	(3位) 役務その他 サービス 5	・健康食品 ・タレント・モデル内職 各4	260
20歳代	デジタル コンテンツ 200	不動産貸借 71	エステティック サービス 45	インターネット 接続回線 34	モバイル データ通信 25	899
30歳代	デジタル コンテンツ 250	不動産貸借 159	インターネット 接続回線 55	商品一般 33	携帯電話 サービス 29	1,374
40歳代	デジタル コンテンツ 442	不動産貸借 96	インターネット 接続回線 76	商品一般 68	・携帯電話サービス ・役務その他サービス 各46	1,713
50歳代	デジタル コンテンツ 287	不動産貸借 75	工事・建築 53	インターネット 接続回線 42	商品一般 40	1,254
60歳代	デジタル コンテンツ 287	工事・建築 47	商品一般 44	インターネット 接続回線 41	不動産貸借 34	1,116
70歳以上	デジタル コンテンツ 161	工事・建築 98	商品一般 67	インターネット 接続回線 57	役務その他 サービス 51	1,562
合計	デジタル コンテンツ 1,803	不動産貸借 523	工事・建築 328	商品一般 309	インターネット 接続回線 276	8,849

※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27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！	12	488
	「寸劇」で学ぶ悪質商法	2	105
	「落語」で学ぶ悪質商法	35	1,557
食生活	安全ですか？あなたの食卓	12	227
	食と健康・食べることの大切さを考える	17	517
	かわさきロコベジライフを愉しもう	2	47
衣・住生活	知って納得！家電製品の省エネのすすめ	1	35
	住まいの防災対策	1	20
	住まいの安全対策	5	99
薬の話	知っておきたい薬の知識	8	307
	サプリメントの選び方	1	70
環境問題	私たちに身近な環境問題	1	27
	グリーンコンシューマーになろう	1	50
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	5	211
	遺産と相続	2	54
	成年後見制度について知ろう！	1	23
	いざという時の為に	2	90
くらしの中で	くらしのマナー	1	19
合 計		109	3,946

3 平成27年度かしこい消費者連続講座実施状況

開催日時	テーマ： 生き生き人生！！気になること！気をつけること！！	講 師	参加人数
平成28年1月21日（木） 10:00～11:50	金融商品の特徴と「金融犯罪の手口と対策」	一般財団法人横浜銀行協会 事務局長 加藤 伸幸氏 総務部次長 永山 俊一氏	32
平成28年1月30日（土） 10:00～11:50	若返る脳 延ばそう健康寿命 ～ボケる生き方・ボケない生き方～	特定非営利活動法人 日本成人病予防協会 専任講師 八幡 智子氏	37
平成28年2月4日（木） 10:00～11:50	ゆとりある快適生活のために ～公的年金と個人年金～	一般社団法人かながわ FP生活相談センター 1級FP技能士 大庭 和夫氏	33

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	3月	29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	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）
平成26年	3月		川崎市消費者行政推進計画(2014～2016年度)策定
平成26年	8月	18日	市役所本庁舎立替工事のため移転 （川崎区川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階）
平成28年	3月	18日	「川崎市消費生活センター条例」制定
平成28年	4月	1日	毎週土曜日電話相談（10時から16時まで）を開始

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ったとき、その他市長が償還させることが適当でないと認めるときは、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に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。

川崎市消費生活センター条例

平成28年 3 月24日 条例第21号

川崎市消費生活センター条例

(趣旨)

第 1 条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第 2 項及び第10条の 2 第 1 項の規定に基づき、消費生活センター（以下「センター」という。）の設置並びに組織及び運営等について必要な事項を定めるものとする。

(設置等)

第 2 条 センターを設置し、その名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

名称	位置	所管区域
川崎市消費者行政センター	川崎市川崎区駅前本町11番地 2	川崎市全域

(センターの事務)

第 3 条 センターは、法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務（以下「センターの事務」という。）を行う。

(消費生活相談の事務を行う日及び時間)

第 4 条 市長は、センターにおいて法第10条の 3 第 2 項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間を定め、これらを公示するものとする。これらを変更したときも、同様とする。

(センターの長及び職員)

第 5 条 センターには、センターの事務を掌理するセンターの長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置く。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第 6 条 センターには、法第10条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置く。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 7 条 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み、その適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(研修の機会の確保)

第8条 市長は、センターの事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の管理)

第9条 市長は、センターの事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(委任)

第10条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

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

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町11-2

川崎フロンティアビル10階

電話:044-200-2262

FAX:044-244-6099

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

土曜日 10:00～16:00

(日曜・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

※金曜日は電話相談のみ19:00まで受付

※土曜日は電話相談のみ受付

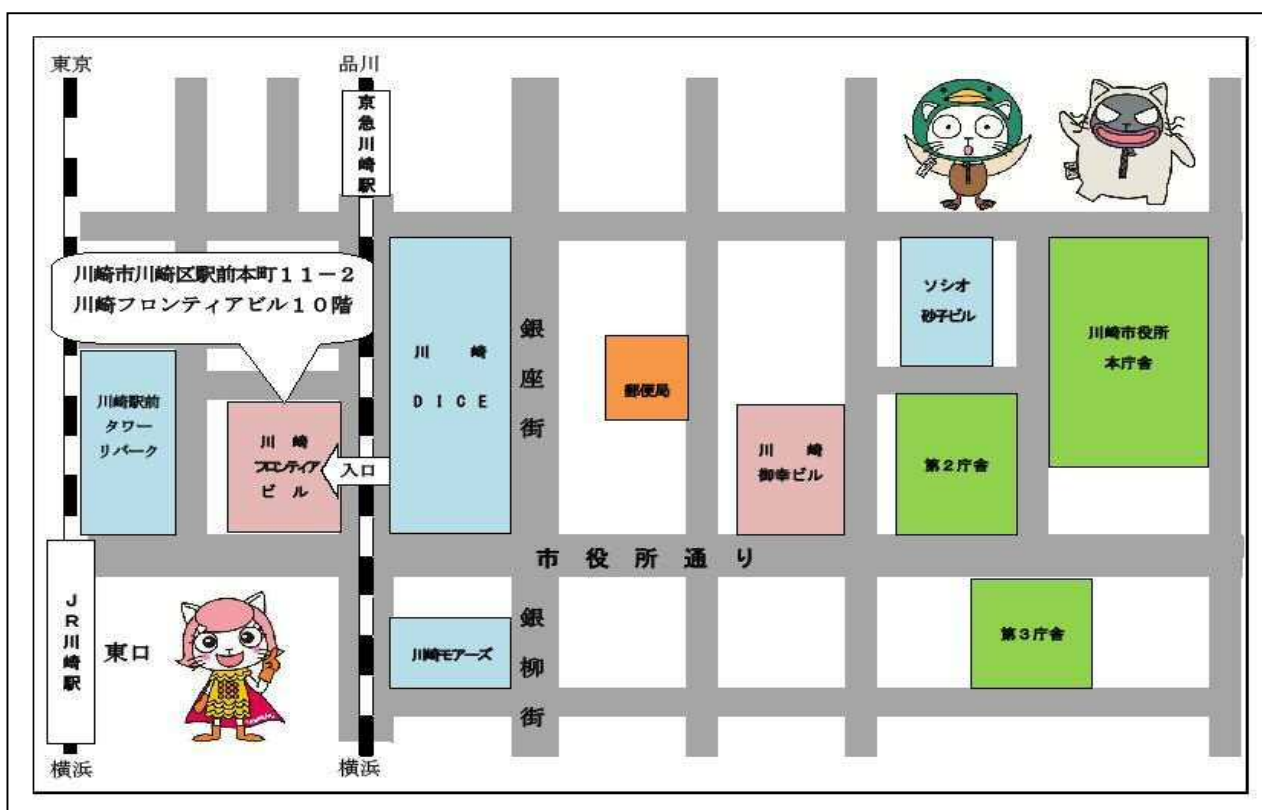
TEL 044-200-3030

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。

消費者ホットライン(全国統一番号)局番なし「^い1^や8^や8」

身近な消費生活相談窓口につながります。



区役所での予約出張相談

相談時間 9:00～16:00 (土曜・日曜・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)

中原区役所: 金曜日 高津区役所: 火曜日 多摩区役所: 月曜日

※前日(開庁日)16:00までに御予約ください。

電子メールによる相談

「メール送信フォーム」(消費者行政センターホームページ中の消費生活相談)から送信してください。

※回答は1回のみ。

※事業者へ申し入れをしてほしいなど、センターが間に入っての解決を望まれる場合や、お急ぎの場合は、電話または来所にて御相談ください。