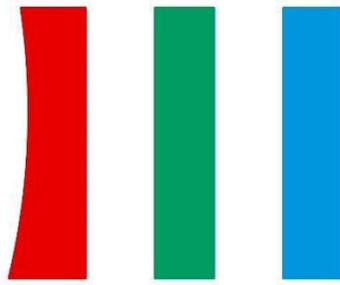


平成28年度
消費者行政事業概要



川崎市



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

はじめに

川崎市長

福田 紀彦



消費者を取り巻く環境は、規制緩和や高度情報化社会の急激な進展により、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。

その一方で、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す。

このような中、本市では、消費者の自立支援を図り、消費生活の安全・安心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」を策定し、毎年、事業の実施状況や実績評価を把握するとともに、適宜事業の見直しを行い効果的な事業計画や有効な消費者教育の推進を図るため「消費者行政事業概要」を作成しております。

今後も、身近な市民生活を支え、消費者が安全に暮らせるまちをつくるために、消費生活相談体制の一層の充実と啓発活動の強化を進めます。

このように、川崎を日本一幸せにあふれる「最幸のまち」にするよう、将来にわたって持続的に消費者行政を力強く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28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 食の安全性確保	
3 監視指導	
4 商品廃棄に係る汚染防止	
5 放射性物質に対する安全性確保	
II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止	1 2
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	1 7
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	2 3
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	2 8
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	4 5
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	4 8
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27年度消費生活相談状況	5 3
2 平成27年度くらしのセミナー実施状況	5 5
3 平成27年度かしこい消費者連続講座実施状況	5 5
4 川崎市の消費者行政の沿革	5 6
5 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例	5 7
6 川崎市消費生活センター条例	6 4

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。
- 地方消費者行政推進交付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、消費者連続講座の4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、並びに消費生活モニターについては事業参加者による評価も併せて掲載しています。

平成28年度事業概要	平成27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。

(表記方法)

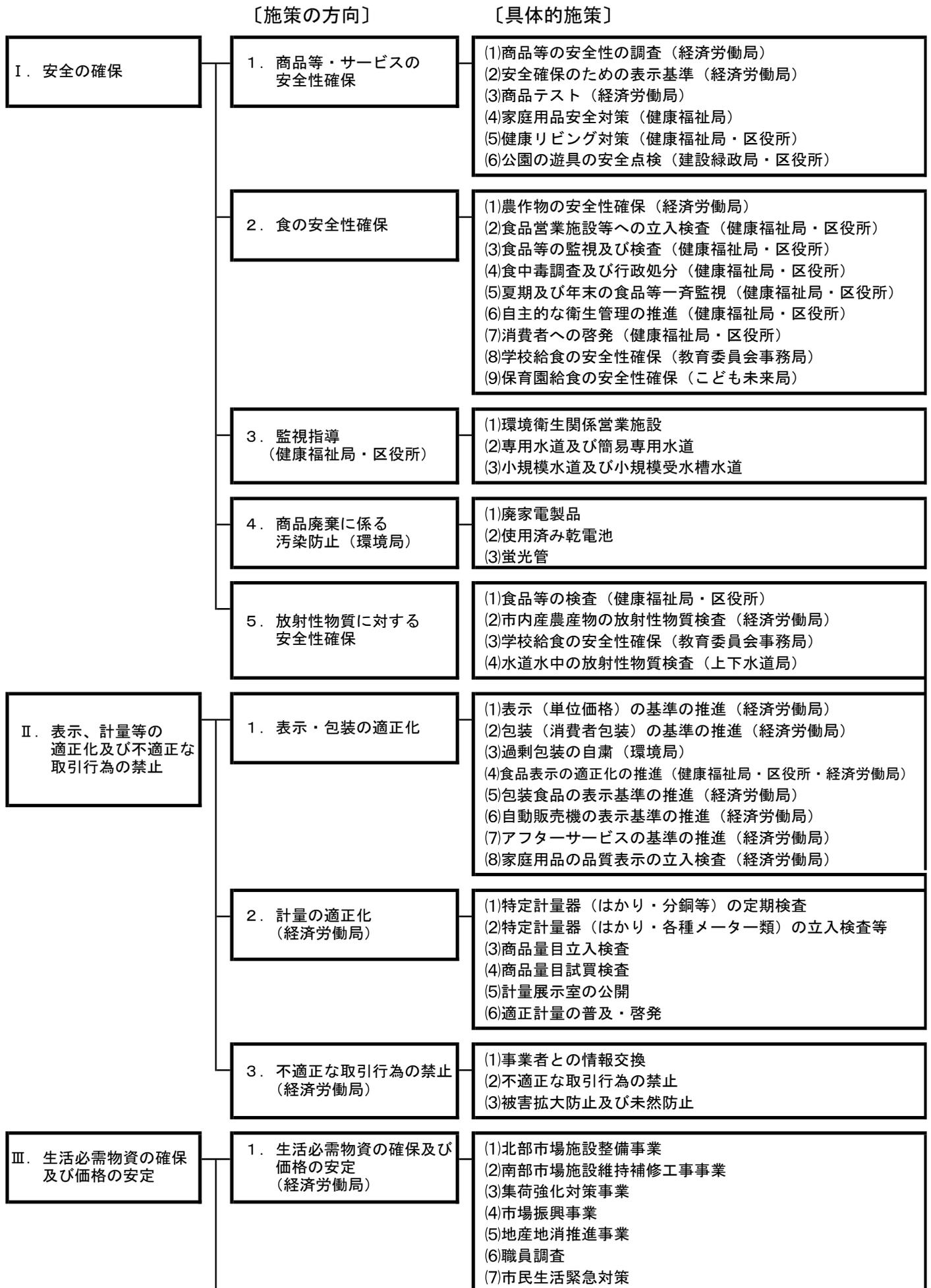
- ④、③、② …は事業担当部局による目標達成度評価と事業評価による総合評価
- V、IV、III …は事業参加者による事業評価
- 5、4、3 …は消費生活モニターによる事業評価

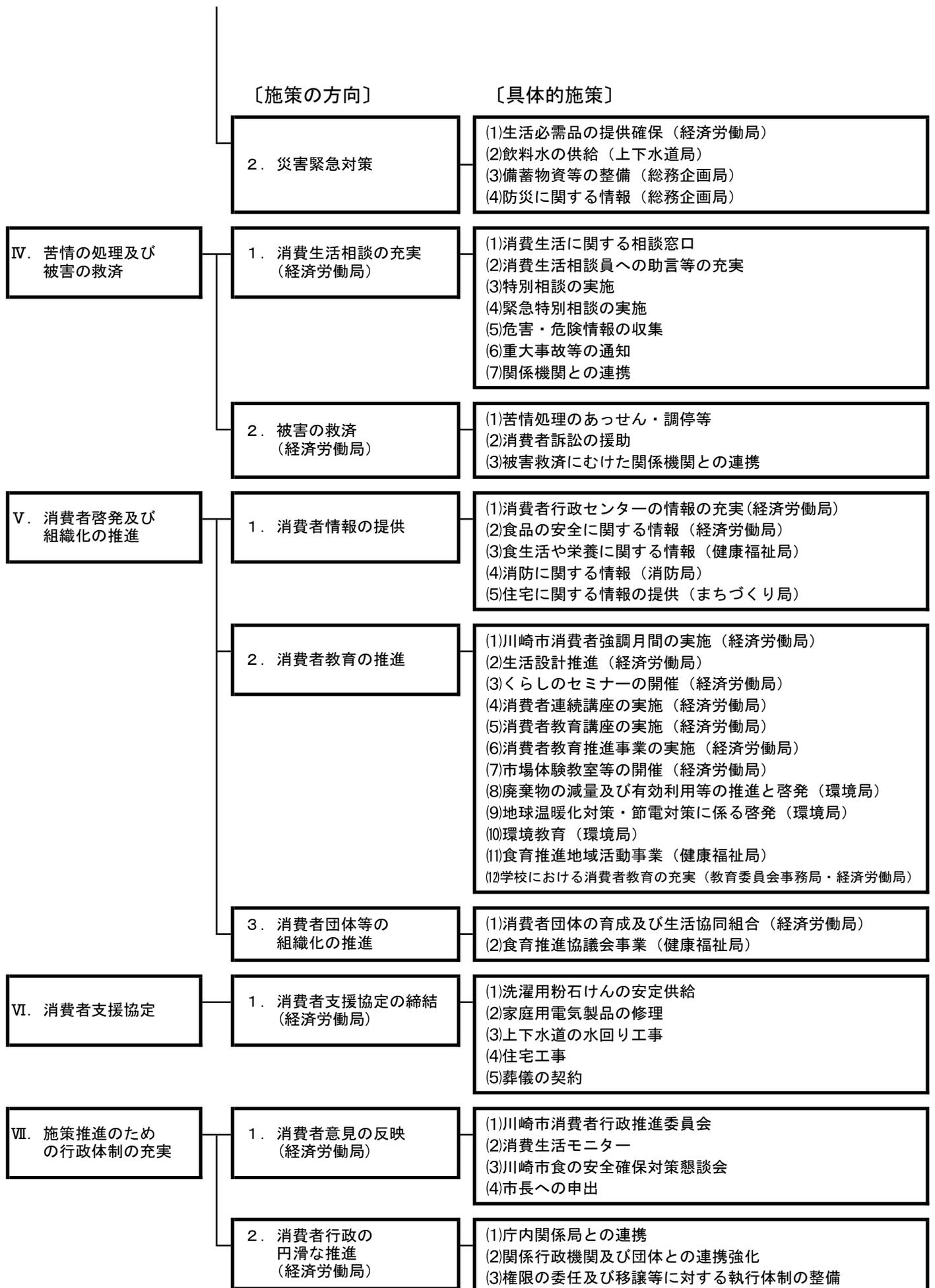
- 事業担当部局による目標達成評価と事業評価による総合評価の評価方法

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 (標準) (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

消費者行政の施策体系





I 安全の確保



平成 28 年度の事業概要	平成 27 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 (P S C) 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。 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 (P S E) 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。 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 (P S T G) 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。 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 (P S L T G) 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。 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かった。 立入検査 5 回 (1月1回) (2月2回) (3月2回) 立入店舗数 10 店舗 検査点数 591 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かった。 立入検査 4 回 (1月1回) (2月2回) (3月1回) 立入店舗数 8 店舗 検査点数 222 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かった。 立入検査 3 回 (1月1回) (2月2回) 立入店舗数 3 店舗 検査点数 26 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かった。 立入検査 4 回 (1月1回) (2月2回) (3月1回) 立入店舗数 6 店舗 検査点数 66 点</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

I 安全の確保

平成28年度の事業概要	平成27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の設定について速やかに検討する。</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、<u>クリーニングに関しては、地方消費者行政推進交付金を活用し、3回を限度として専門機関に検査を委託する。</u></p>	<p>(3) 商品テスト 【調査依頼先】 国民生活センター 0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> 0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普及啓発を図る。</p>	<p>(4) 家庭用品安全対策 試買検査数 31件 規制対象外家庭用品検査 0件 衛生講習会 32件 パンフレット作成 1,000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、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 90件 衛生講習会 97件 パンフレット作成 2,000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 (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 4,200部配布（3月）</p>	<p>2 食の安全性確保 (1) 農作物の安全性確保</p> <p>① 農作物病虫害防除の手引き作成 農業者に対し 4,500部配布（3月）</p>	◎

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績 評価									
<p>② 多摩川梨病害虫防除暦の作成 農業者に対し 250部配布(3月)</p>	<p>② 多摩川梨病害虫防除暦の作成 農業者に対し 250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被害の防止を図る。</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 28,405施設 監視指導件数 74,561件</p>	◎									
<p>② 食鳥処理場への立入検査 食鳥処理場の監視指導を行い、食鳥肉の安全性を確保する。</p>	<p>② 食鳥処理場への立入検査 施設数 5施設 監視指導件数 4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 115,914件 食品等検査検体数 1,900検体</p> <p>【主な内訳】 輸入食品 109検体 残留農薬検査 33検体 組換えDNA技術応用食品検査 18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) 食品衛生法に基づき迅速に調査を行い、原因食品及び病因物質等を排除し、食中毒の拡大を防止するとともに、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 7件 行政処分件数 5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、食品等に起因する健康被害の防止を図る。 また、食品衛生月間(8月)には、食中毒予防のため、衛生教育や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月15日~12月)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>営業施設監視指導</td> <td style="text-align: center;">14,065件</td> <td style="text-align: center;">10,907件</td> </tr> <tr> <td>食品等収去検査</td> <td style="text-align: center;">409検体</td> <td style="text-align: center;">250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>衛生教育 7回 581名 監視指導 8,046件</p>		夏期(7~8月)	年末(11月15日~12月)	営業施設監視指導	14,065件	10,907件	食品等収去検査	409検体	250検体	◎
	夏期(7~8月)	年末(11月15日~12月)									
営業施設監視指導	14,065件	10,907件									
食品等収去検査	409検体	250検体									

I 安全の確保

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>(6) 自主的な衛生管理の推進(健康福祉局・区役所)</p> <p>① 営業者等に対する研修 営業者等による自主的な衛生管理の推進に向け、効果的な指導等を行うとともに、講習会を実施する。 また、食品衛生巡回指導を行う(一社)川崎市食品衛生協会の「食品衛生指導員」の育成のため、研修会を開催する。</p> <p>② 食品衛生推進員による活動 社会的信望があり、熱意と識見を有する者に、食品衛生推進員を委嘱し、営業者等による自主的な衛生管理の推進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。</p>	<p>(6) 自主的な衛生管理の推進</p> <p>① 営業者等に対する研修 食品衛生責任者実務講習会 14回 (受講者 2,503名) その他の衛生教育(健康福祉局実施分を含む) 74回 4,342名 巡回指導実施状況(食品衛生指導員) 夏期(H27.7.15~H27.8.15) 巡回施設数 3,046施設 指導員数 延べ 574名 年末(H27.12.1~H27.12.28) 巡回施設数 3,193施設 指導員数 延べ 452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 372名 (平成26年度委嘱 任期:H26.7.1~H28.6.30)</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>
<p>(7) 消費者への啓発(健康福祉局・区役所)</p> <p>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の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>(7) 消費者への啓発 各種講習会等の開催 65回 (延べ参加者 2,049名) 【警報等発令期間(神奈川県)】 食中毒警報 H27.7.23~H27.10.14 ノロウイルス食中毒警戒情報 H27.11.2~H28.3.31</p>	<p>◎</p>
<p>(8) 学校給食の安全性確保(教育委員会事務局)</p> <p>① 給食用食材の検査 学校に納入された食材を採取し、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 (成分規格及び動物用医薬品検査等を含む) ・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(デンプン、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>(8) 学校給食の安全性確保</p> <p>① 給食用食材の検査 検査項目件数 432件 (検査食品数 83件) 【内容】 ・細菌検査及び理化学検査 307件 (成分規格及び動物用医薬品検査等を含む) ・残留農薬検査 120件 ・遺伝子組換え検査 5件</p> <p>② 給食室の環境衛生検査(5項目)117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(デンプン、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>◎</p> <p>◎</p>

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>(9) 保育園給食の安全性確保(こども未来局)</p> <p>① 調理従事者(こどもにかかわる保育者すべてを含む)の衛生管理 毎月定期的に検便による細菌検査(赤痢菌、サルモネラ菌、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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、製造年月日等の情報については、入手できる限り記録し把握する。 <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>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>第1回 実施月 5月下旬 対象 市内保育園栄養士、調理師、調理員、給食担当者、各区地域みまもり支援センター担当保育所等地域連携担当、栄養士 講師 健康福祉局保健所職員 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>第2回 実施月 6月上旬 対象 民間園給食担当者</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 261名 内容 講演 「学校給食における食中毒防止について」</p> <p>(9) 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。</p> <p>月平均 1,614件 年延件数 19,753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>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45箇所 後期 11月中旬～12月中旬 保育園45箇所</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、調理員及び給食担当者 参加者 185名 講師 健康福祉局健康安全全部職員 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>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

I 安全の確保

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>3 監視指導（健康福祉局・区役所）</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業者による自主管理の支援、促進を目的として、科学的データを活用し、継続的な監視指導を行う。 (S23. 4. 2 保健所法(現 地域保健法) 施行令施行)</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>(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>4 商品廃棄に係る汚染防止（環境局）</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>(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再資源化または適正な処理・処分を実施する。</p> <p>(3) 蛍光管 蛍光管は、生活環境事業所等での拠点回収及び普通ごみ収集日に収集を実施する。収集した蛍光管は専門の処理業者に委託して再資源化または適正な処理・処分を実施する。</p>	<p>3 監視指導</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 3, 613件</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 40件 ・簡易専用水道 立入検査延べ施設数 358件</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 20件 (飲用井戸等を含む) ・小規模受水槽水道 立入検査延べ施設数 231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</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、専門の処理業者による再商品化及び特定フロンの回収を行い、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> <p>(2) 使用済み乾電池 平成26年度末繰越保管量 132本 平成27年度収集量 770本 平成27年度処理量 803本 平成27年度末繰越保管量 99本 ※ドラム缶（200ℓ）の数 1本あたり332kg</p> <p>(3) 蛍光管 平成27年度拠点回収量 1, 660kg</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

平成 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価
<p>5 放射性物質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） 市内を流通する食品の放射性物質検査を行い、検査結果を速やかにホームページに掲載する。</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>(3) 学校給食の安全性確保(教育委員会事務局)</p> <p>① 給食用食材の放射能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>② 給食の食材の産地公表 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>(4) 水道水中の放射性物質検査（上下水道局） 長沢浄水場の原水及び配水池水について、月 1 回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。 なお、前年度まで実施していた生田浄水場は、今年度から上水機能を廃止したため、実施しない。</p>	<p>5 放射性物質に対する安全性確保</p> <p>(1) 食品等の検査 川崎港で採取された魚介類 6 2 検体 市内を流通する食品 2 2 5 検体</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 28 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、ホームページを参照</p> <p>(3) 学校給食の安全性確保</p> <p>① 給食用食材の放射能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 による放射能検査を実施し、その結果をホームページに掲載。 検査食品数（国内産食材） 6 7 件</p> <p>② 給食の食材の産地公表 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、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月 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】 1 2 回 【検査結果】 ・放射性セシウム 全て不検出 (1Bq/kg 未満)</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</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28年度の事業概要	平成27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) 食品表示の適正化の推進 （健康福祉局・区役所・経済労働局）</p> <p>① 食品表示法※に基づく監視指導 食品表示法に基づき監視指導を実施し、食品表示の適正を確保する。特に、食品添加物表示、期限表示、組換えDNA技術応用食品、アレルギー物質を含む旨の表示等について重点的に監視指導を行う。 ※平成27年4月1日施行</p> <p>② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進 健康増進法及び食品表示法に基づき、栄養成分の表示、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、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し、必要に応じて、栄養機能食品の検査を実施する。</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 包装の基準に係るものについて、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。 中元時期 1, 578件 歳暮時期 1, 575件</p> <p>(4) 食品表示の適正化の推進</p> <p>① 食品表示法に基づく監視指導 表示検査件数 87, 763件 指導数（口頭説諭等） 236件 指示・命令 1件</p> <p>② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進 ・食品表示相談指導 19件 ・虚偽・誇大広告違反件数 1件 ・虚偽・誇大広告相談指導 4件</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

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28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価								
<p>(5) 包装食品の表示基準の推進（経済労働局） この基準は、「調理冷凍食品」、「かまぼこ類」の2品目について、食品表示法で規定されている表示項目に加えて、「原材料配合割合」や「でん粉含有率」等を表示するよう事業者へ義務づけている。 この基準について、消費者や事業者への啓発を図るとともに、基準の内容の適宜見直しを行い、必要に応じて改正を行う。</p>	<p>(5) 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>(6) 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>(6) 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>	◎								
<p>(7) 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) アフターサービスの基準の推進 消費者・事業者からの照会・問い合わせ等はなく、特に問題は認められなかった。</p>	◎								
<p>(8) 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>(8) 家庭用品の品質表示の立入検査 対象品目、90品目中18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 4回（1月1回） （2月2回） （3月1回） 立入店舗数 13店舗 検査点数 3,499点</p>	◎								
<p>2 計量の適正化（経済労働局） (1) 特定計量器（はかり・分銅等）の定期検査 取引・証明に使用しているはかり・分銅等の性能・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 計量の適正化 (1) 特定計量器（はかり・分銅等）の定期検査 特定計量器定期検査実績</p> <table border="1" data-bbox="818 1928 1414 2018"> <thead> <tr> <th>検査戸数</th> <th>検査機器数</th> <th>適正機器数</th> <th>適正率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>992</td> <td>3,282</td> <td>3,238</td> <td>98.7</td> </tr> </tbody> </table>	検査戸数	検査機器数	適正機器数	適正率(%)	992	3,282	3,238	98.7	◎
検査戸数	検査機器数	適正機器数	適正率(%)							
992	3,282	3,238	98.7							

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 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価																				
<p>(2) 特定計量器（はかり・各種メーター類）の立入検査等 取引・証明に使用しているはかりや、市民の生活に深く関わりのある各種メーター類（電気・水道・ガス等）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等を行う。</p> <p>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>(2) 特定計量器（はかり・各種メーター類）の立入検査等 立入検査等実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>事業者数</th> <th>検査等件数</th> <th>適正件数</th> <th>適正率(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はかり</td> <td>99</td> <td>498</td> <td>474</td> <td>95.2</td> </tr> <tr> <td>有効期間のある 特定計量器</td> <td>55</td> <td>660,726</td> <td>660,607</td> <td>99.98</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>154</td> <td>661,224</td> <td>661,081</td> <td>99.98</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・燃料油メーターなど</p>		事業者数	検査等件数	適正件数	適正率(%)	はかり	99	498	474	95.2	有効期間のある 特定計量器	55	660,726	660,607	99.98	合計	154	661,224	661,081	99.98	◎
	事業者数	検査等件数	適正件数	適正率(%)																		
はかり	99	498	474	95.2																		
有効期間のある 特定計量器	55	660,726	660,607	99.98																		
合計	154	661,224	661,081	99.98																		
<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立入検査を行う。</p> <p>また、商品の生産・加工をしている事業所に対して、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立入検査を行う。</p>	<p>(3) 商品量目立入検査 立入検査実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <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>98</td> <td>2,666</td> <td>2,628</td> <td>98.6</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>	事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)	98	2,666	2,628	98.6	◎												
事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)																			
98	2,666	2,628	98.6																			
<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>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>5</td> <td>84</td> <td>74</td> <td>88.1</td> </tr> </tbody> </table>	事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)	5	84	74	88.1	◎												
事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)																			
5	84	74	88.1																			
<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 約 2,000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日～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 41人 ④ 計測技術講習会 受講者 19人 ⑤ 計量教室 受講者 58人 ⑥ 講演会 2回 ⑦ 工場・施設見学会 2回 ⑧ 機関誌「川崎計管」の発行 3回</p>	◎																				

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 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価
<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、条例で「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・情報交換や協議を行った上で、神奈川県・横浜市・本市の三者により、1事業者に対し合同指導を行った。</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>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

Ⅲ 生活必需物資の確保 及び価格の安定



Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

平成 28 年度の事業概要	平成 27 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、青果棟屋上防水改修工事、シャッター改修工事、旧みずさわ会館まわり道路拡張工事、水産棟廻り側溝改修工事、青果棟屋上高置水槽改修工事等を行う。</p> <p>(2) 南部市場施設維持補修工事事業 施設の安全性を高め衛生的な市場環境を確保するため、青果棟屋上駐車場防水補修工事等を行う。</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つて、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) 市場振興事業 卸売業者と協力し、産地開拓による集荷の確保に役立つ北部市場水産物部のPRパンフレットを作成する。</p> <p>(5) 地産地消推進事業 平成27年度までの産地直売団体育成支援対策については、川崎市農業振興計画(H28.2策定)に基づき見直し、平成28年度は、市内産農産物「かわさきそだち」のPRを兼ねて、地産地消の推進に取り組む生産者に対し、かわさきそだちPRキャラクターの“菜果ちゃん”入り資材に関する支援を新規に行うなど、地産地消推進事業として取り組む。</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 ・電気・水道メーター交換工事 ・青果棟耐震補強工事 ・青果棟屋上防水改修工事 ・防犯カメラ設置工事 ・シャッター改修工事 ・南側道路舗装・側溝改修工事</p> <p>(2) 南部市場施設維持補修工事事業 ・管理棟外壁防水改修工事 ・第1冷蔵庫冷却設備更新工事</p> <p>(3) 集荷強化対策事業 優良出荷者表彰 表彰者数 22団体 ・青果部 12団体 ・水産物部 4団体 ・花き部 6団体</p> <p>(4) 市場振興事業 卸売業者と協力し、産地開拓による集荷の確保に役立つ北部市場青果部のPRパンフレットを作成した。</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 1406 1410 1944"> <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セレサ川崎 そ菜部</td> <td>21.3ha</td> <td>10ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>黒川農産物 直売会</td> <td>2.2ha</td> <td>1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セレサ川崎 青壮年部高津支部</td> <td>2.9ha</td> <td>1ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>31.8ha</td> <td>13ヶ所</td> <td>1台</td> </tr> <tr> <td>J Aセレサ川崎 セレサモス</td> <td>—</td> <td>2ヶ所</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>31.8ha</td> <td>15ヶ所</td> <td>1台</td> </tr> </tbody> </table> <p>* J Aセレサ川崎セレ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>	直売団体名	栽培面積	直売所	移動販売車	J Aセレサ川崎 そ菜部	21.3ha	10ヶ所	—	黒川農産物 直売会	2.2ha	1ヶ所	—	岡上直売会	5.4ha	1ヶ所	1台	J Aセレサ川崎 青壮年部高津支部	2.9ha	1ヶ所	—	小計	31.8ha	13ヶ所	1台	J Aセレサ川崎 セレサモス	—	2ヶ所	—	合計	31.8ha	15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セレサ川崎 そ菜部	21.3ha	10ヶ所	—																															
黒川農産物 直売会	2.2ha	1ヶ所	—																															
岡上直売会	5.4ha	1ヶ所	1台																															
J Aセレサ川崎 青壮年部高津支部	2.9ha	1ヶ所	—																															
小計	31.8ha	13ヶ所	1台																															
J Aセレサ川崎 セレサモス	—	2ヶ所	—																															
合計	31.8ha	15ヶ所	1台																															

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<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>(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ところ、特に問題は認められなかった。</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>(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</p>	<p>2 災害緊急対策</p>	
<p>(1) 生活必需品の提供確保（経済労働局）</p>	<p>(1) 生活必需品の提供確保</p>	
<p>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。</p>	<p>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。</p>	◎
<p>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>② 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供給等の協力に関する協定」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>	◎
<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>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、供給体制の確認を行った。</p>	◎

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

平成 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価										
<p>(2) 飲料水の供給（上下水道局）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、応急給水拠点の确实性、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。 飲料水の備蓄促進、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を実施する。 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。 配水池・配水塔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開設不要型応急給水訓練を実施する。 	<p>(2) 飲料水の供給</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、整備が完了した応急給水拠点に加え、開設不要な応急給水拠点のうち、供給ルートの耐震化が完了した市立小中学校等の拠点を 8 箇所整備した。 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。 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 8 回実施した。 自主防災組織等が配水池・配水塔を活用した応急給水拠点を開設するに当たり必要となる手順等を理解するため、開設不要型応急給水訓練を 4 回実施した。 	◎										
<p>(3) 備蓄物資等の整備（総務企画局）</p> <p>① 備蓄生活用品の購入等</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、28 年度に 1,500 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、食料品を備蓄する必要がある。28 年度は更新分として 58,300 食のアルファ化米と 10,000 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 備蓄飲料水の購入</p> <p>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。28 年度は 34,464 本の飲料水を購入する。</p>	<p>(3) 備蓄物資等の整備</p> <p>① 備蓄生活用品の購入等</p> <table border="0"> <tr> <td>災害対策用毛布のリパック</td> <td>8,400 枚</td> </tr> <tr> <td>哺乳瓶</td> <td>1,500 本</td> </tr> </table> <p>② 備蓄食料品の購入</p> <table border="0"> <tr> <td>アルファ化米（わかめ御飯）</td> <td>58,350 食</td> </tr> <tr> <td>アルファ化米（おかゆ）</td> <td>10,050 食</td> </tr> </table> <p>③ 備蓄飲料水の購入</p> <table border="0"> <tr> <td>飲料水（500ml）</td> <td>34,464 本</td> </tr> </table>	災害対策用毛布のリパック	8,400 枚	哺乳瓶	1,500 本	アルファ化米（わかめ御飯）	58,350 食	アルファ化米（おかゆ）	10,050 食	飲料水（500ml）	34,464 本	◎ ◎ ◎
災害対策用毛布のリパック	8,400 枚											
哺乳瓶	1,500 本											
アルファ化米（わかめ御飯）	58,350 食											
アルファ化米（おかゆ）	10,050 食											
飲料水（500ml）	34,464 本											

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<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。28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>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28年度に10入りガソリン缶詰を700缶購入する。</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>⑤ 備蓄用資器材・備品の購入 ガソリン缶詰（1リットル） 700缶</p> <p>⑥ 備蓄倉庫の建築 備蓄倉庫 69棟</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
<p>(4) 防災に関する情報（総務企画局）</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>② 各種防災啓発冊子の発行 災害に対する日頃の備えなど、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、外国人市民などに向けた「備える。かわさき（やさしい日本語版及び外国語版（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））」についても、掲載内容及び在庫数を勘案し必要に応じて発行する。 さらに、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」についても、日本語版及び外国語版（言語は同上）について、掲載内容及び在庫数を勘案し必要に応じて発行する。 その他、企業の防災対策の取組を促進するため、「川崎市防災対策ガイドブック ～企業・事業所の方へ～」及び簡易版のポスターについても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>(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 62回</p> <p>② 各種防災啓発冊子の発行 保存版 88,000部 外国語版 7,000部 防災マップ 78,000部</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 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価
<p>③ 民間広告媒体を活用した防災啓発広報 NTTタウンページ株式会社との協定に基づき、「家庭における日頃の備え」などを掲載した市民向け防災啓発冊子をタウンページの別冊として全戸配布する。</p>	<p>③ 地域情報誌を活用した広報 発行部数 830,000部</p>	<p>◎</p>

IV 苦情の処理及び 被害の救済



IV 苦情の処理及び被害の救済

平成 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価						
<p>1 消費生活相談の充実（経済労働局）</p> <p>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、金曜日の延長電話相談を実施するとともに、土曜日の電話相談を試行的に開始する。併せて、条例の規定を踏まえて、職員及び消費生活相談員に対し研修の機会を確保するなど相談体制の充実を図る。</p> <p>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。</p> <p>(1) 消費生活に関する相談窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> 川崎市消費者行政センター 相談電話番号 200-3030（直通） 相談時間：月～金曜日（祝日除く）9:00～16:00 土曜日（祝日除く）10:00～16:00 <p>※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</p> <ul style="list-style-type: none"> 区役所出張相談 <p>※前日（相談日の月～金）16:00 までに消費者行政センター相談電話番号で予約が必要。</p> <p>中原区役所 金曜日 高津区役所 火曜日 多摩区役所 月曜日</p> <p>電 話 200-3030（相談予約） 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）</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子メール相談 <p>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</p>	<p>1 消費生活相談の充実</p> <p>消費生活相談については、消費生活相談員業務委託の安定した運営により効率的かつ的確な相談体制の充実を図った。</p> <p>消費者安全法の改正に伴い川崎市消費者行政センターの組織及び運営に関する事項を定めた「川崎市消費生活センター条例」を制定した。</p> <p>(1) 消費生活に関する相談窓口</p> <p>平成 27 年度の相談概要 資料編 1 (P53) 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談件数 <table border="1" data-bbox="858 1064 1407 1153"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 27 年度</th> <th>平成 26 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>8, 849 件</td> <td>8, 766 件</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 契約当事者の特徴 <p>多い順に 40 歳代、70 歳以上、30 歳代、50 歳代、60 歳代、20 歳代、19 歳以下と続き、19 歳以下が微減、60 歳代が横ばいの他は全ての年代で相談件数が増加している。</p> <p>男女別では、女性（4, 379 件）が男性（3, 988 件）件を上回った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談内容 <p>相談を内容別に分類すると、1 位「契約・解約」6, 984 件（78.9%）、2 位「販売方法」5, 158 件（58.3%）、3 位「品質・機能」1, 577 件（17.8%）、4 位「接客対応」1, 414 件（16.0%）の順であった。（複数計上）</p>		平成 27 年度	平成 26 年度	相談件数	8, 849 件	8, 766 件	<p>◎</p>
	平成 27 年度	平成 26 年度						
相談件数	8, 849 件	8, 766 件						

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価						
<p>(2) 消費生活相談員への助言等の充実 弁護士や宅地建物取引士から専門的な助言を受けるため、研修会を定期的で開催する等、消費生活相談員の質の向上に努める。</p> <p>① 専門的アドバイス ・<u>弁護士の来所による助言</u> 36回 ・<u>弁護士による電話での簡易な助言</u> 通年 ・<u>宅地建物取引士の来所による助言</u> 12回</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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」1,803件（20.4%）、2位「不動産貸借」523件（5.9%）、3位「インターネット接続回線」328件（3.7%）4位「商品一般」309件（3.5%）、5位「工事・建築」276件（3.1%）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「工事・建築」はリフォーム工事に関する相談が多く寄せられている。 年代別に見ると、すべての年代で「デジタルコンテンツ」が1位になっている。 店舗外購入（特殊販売）に関する相談 1位「通信販売」（3,239件）、2位「訪問販売」（773件）、3位「電話勧誘販売」（391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」は工事・建築、新聞、3位「電話勧誘販売」はインターネット接続回線の相談が上位を占めている。 メール相談件数 <table border="1" data-bbox="858 1198 1407 1283"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成27年度</th> <th>平成26年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>205件</td> <td>237件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 消費生活相談員への助言等の充実 法律的・専門的な知識が必要とされる消費生活相談に対して、弁護士や宅地建物取引士のアドバイスを受けながら相談を実施できる体制を築くことにより、相談窓口の高度化が図れた。 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ための研修を充実させ、消費生活相談員の質の向上が図れた。</p> <p>① 専門的アドバイス ・<u>弁護士の来所による助言</u> 36回 ・<u>弁護士による電話での簡易な助言</u> 通年 ・<u>宅地建物取引士の来所による助言</u> 12回</p>		平成27年度	平成26年度	相談件数	205件	237件	<p>◎</p>
	平成27年度	平成26年度						
相談件数	205件	237件						

IV 苦情の処理及び被害の救済

平成28年度の事業概要	平成27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 ・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64回 延べ138人 	◎
<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「多重債務者特別相談会」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9件(20歳未満5件、20歳～29歳4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30件の相談を受け付けた。 ・「多重債務者特別相談会」の実施 「多重債務者相談強化キャンペーン2015」の期間に合わせ、県・横浜弁護士会・県司法書士会と共催で実施し、弁護士による法律相談と中高年事業団やまて企業組合(県委託事業実施団体)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、実施しなかった。</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129件で、皮膚障害41件、刺傷・切傷12件、消化器障害11件、擦過傷・挫傷・打撲傷9件、骨折6件、熱傷6件が主な相談である。危険は44件で、破損・折損6件、異物の混入6件、部品脱落5件、転落・転倒4件であった。 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10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 	◎

平成28年度の事業概要	平成27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 平成27年7月30日（木） 【議 題】 ・部会長等の選出 ・平成26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相談事例について 第2回 平成28年3月9日（水） 【議 題】 ・平成27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相談事例について</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案件はなかった。</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 ・神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議 4回 ・消費者問題懇談会(横浜弁護士会) 2回 ・神奈川県主催事業者団体との懇談会 4回</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び 組織化の推進



平成 28 年度の事業概要	平成 27 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 8,700部（カラー） 6回</p> <p>②-1 「消費生活相談月報」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>②-2 「上半期消費生活相談統計」の発行 毎年度上半期（4月～9月）における消費生活相談件数・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>②-3 「消費生活相談年報」の発行 一年間における消費生活相談件数・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>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 食品表示法スタート 3つの法律が1つに 9・10月号 地域をつなぐこれからの薬局 11・12月号 だまされる心理分析から詐欺対策を見直そう！ 1・2月号 賃貸住宅を退去したときの敷金精算トラブル解決のために 3・4月号 4月から電力の自由化が始まります</p> <p>②-1 「消費生活相談月報」の発行 発行部数・回数 950部 12回</p> <p>②-2 「上半期消費生活相談統計」の発行 発行部数・回数 250部 1回</p> <p>②-3 「消費生活相談年報」の発行 発行部数・回数 350部 1回</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28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価																		
<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>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冊子を購入、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 <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>消費者行政センター紹介のしおり</td> <td style="text-align: right;">9,000部</td> </tr> <tr> <td>ネコ型リーフレット一般編</td> <td style="text-align: right;">10,000部</td> </tr> <tr> <td>ネコ型リーフレット若者編</td> <td style="text-align: right;">10,000部</td> </tr> <tr> <td>カモ診断テスト</td> <td style="text-align: right;">10,000部</td> </tr> </table> ・冊子類 国民生活センター作成「くらしの豆知識」 135冊 平成27年度版消費者支援協定の御案内1,200部 ・啓発物 <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>啓発用ティッシュ</td> <td style="text-align: right;">25,000個</td> </tr> <tr> <td>クリアファイルA4サイズ</td> <td style="text-align: right;">3,000部</td> </tr> <tr> <td>クリアファイルA5サイズ</td> <td style="text-align: right;">3,000部</td> </tr> <tr> <td>啓発用うちわ</td> <td style="text-align: right;">19,500部</td> </tr> <tr> <td>消費生活啓発用回覧板</td> <td style="text-align: right;">13,000冊</td> </tr> </table> 	消費者行政センター紹介のしおり	9,000部	ネコ型リーフレット一般編	10,000部	ネコ型リーフレット若者編	10,000部	カモ診断テスト	10,000部	啓発用ティッシュ	25,000個	クリアファイルA4サイズ	3,000部	クリアファイルA5サイズ	3,000部	啓発用うちわ	19,500部	消費生活啓発用回覧板	13,000冊	<p>◎</p>
消費者行政センター紹介のしおり	9,000部																			
ネコ型リーフレット一般編	10,000部																			
ネコ型リーフレット若者編	10,000部																			
カモ診断テスト	10,000部																			
啓発用ティッシュ	25,000個																			
クリアファイルA4サイズ	3,000部																			
クリアファイルA5サイズ	3,000部																			
啓発用うちわ	19,500部																			
消費生活啓発用回覧板	13,000冊																			
<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>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、若者や高齢者に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="width: 100%;"> <tr> <td>高齢者向け</td> <td style="text-align: right;">2,000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="width: 100%;"> <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> 	高齢者向け	2,000部	若者向け	3,100部	高齢者向け	50部	若者向け	110部	<p>◎</p>										
高齢者向け	2,000部																			
若者向け	3,100部																			
高齢者向け	50部																			
若者向け	110部																			
<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>⑤ 消費者行政センターのホームページに適宜消費生活情報を掲載した。</p>	<p>◎</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>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="width: 100%;"> <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;">10回</td> </tr> </table> ・登録者数（3月31日現在） <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>パソコン</td> <td style="text-align: right;">1,328件</td> </tr> <tr> <td>携帯</td> <td style="text-align: right;">3,215件</td> </tr> </table> 	定期配信（1ヶ月に1回）	12回	号外配信	10回	パソコン	1,328件	携帯	3,215件	<p>◎</p>										
定期配信（1ヶ月に1回）	12回																			
号外配信	10回																			
パソコン	1,328件																			
携帯	3,215件																			

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>⑦ 「川崎市消費者行政事業概要」を発行し、区役所や図書館等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>⑦ 「川崎市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。 ・発行部数 250部</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>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。 ・シティプロモーション推進担当と連携し、JR川崎駅西口「河川情報表示版」で情報提供を実施した。 ・<u>田園調布学園大学のDCU祭、明治大学の生明祭に参加し、川崎純情小町☆を起用した若者向けのキャンペーンを実施した。</u></p>	◎
<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DVD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>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DVD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 駅前や商店街を通行中の市民に対し、啓発物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>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、登戸駅前、等々力緑地、ラゾーナ川崎プラザ、国際交流センター他）</p>	◎
<p>⑪ 着ぐるみ啓発の実施 消費者行政センターオリジナルキャラクターの着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>⑪ 着ぐるみ啓発の実施 消費者行政センターオリジナルキャラクターの着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14回)</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>⑫ 消費生活展の開催 開催日 平成27年10月11日(日) 会場 JR武蔵溝ノ口駅南北自由通路 参加団体 消費者団体 10団体 他団体 2団体</p>	◎ V 4
<p>⑬ 広告掲出等による啓発活動 川崎市が発行する冊子等へ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>⑬ 広告掲出等による啓発活動 <u>映画館での広告掲出を実施し</u>、悪質商法被害防止について呼びかけた。</p>	◎

V 消費者啓発及び組織化の推進

成 28 年度 の 事 業 概 要	平 成 27 年 度 の 実 績	実 績 評 価
<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>消費者に対して東日本大震災被災地の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> 実施期間 7月～11月（全5回）</p> <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"> 健康寿命の延伸を目指し、健全な食生活や栄養等に関する情報をリーフレットやグッズ等により提供し、広く普及啓発を図る。 食育の日キャンペーンを実施する。 <p>(4) 消防に関する情報（消防局）</p> <p>① 火災予防広報業務 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、消防局・各消防署、ホームページ等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 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>(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 1, 240部 1回</p> <p>② 食の安全知識普及事業の実施 <u>消費者に対して東日本大震災被災地の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> 実施期間 7月～11月（全16回） 来場者数 6, 330人</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。 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した。 動画PR映像を成人の日を祝うつどい等のイベントで放映した。 <p>(4) 消防に関する情報</p> <p>① 火災予防広報業務 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。 ポスター等 約21, 000枚配布</p> <p>② 火災予防広聴業務 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。 相談業務 約8, 000件(約15, 000人)</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

平成 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績評価
<p>③ 住宅防火対策の推進 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、他部局と連携して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、防火訪問等を実施して、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 各消防署に設置された放火火災防止対策協議会を中心として、地域の特性に応じた放火対策を検討し、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>⑤ 不適正販売等の防止対策 火災予防運動や各種会議・イベントの実施時、ホームページ等において、消火器及び住宅用火災警報器の不適正販売並びに消防用設備等の不適正点検について注意喚起し、不適正販売等の防止対策の推進を図る。</p> <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。 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 ○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 ・毎週火、土曜日 10：00～12：00、13：00～16：00 電話 822-9380（問合せ・予約） （マンション管理相談） 要事前予約 ・毎週火、木、土曜日 10：00～12：00、13：00～16：00 電話 822-9380（問合せ・予約）</p>	<p>③ 住宅防火対策の推進 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 放火火災防止（火災予防）広報大使及び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>⑤ 不適正販売等の防止対策 消火器及び住宅用火災警報器の不適正販売並びに消防用設備等の不適正点検について、火災予防運動、各種会議・イベントの実施時、ホームページ等において注意喚起を行い、不適正販売等の防止対策の推進を図った。</p> <p>(5) 住宅に関する情報の提供</p> <p>① 住宅相談窓口 ○川崎市まちづくり公社ハウジングサロン 相談実績 （住宅相談） 98件 （マンション管理相談） 253件 ○川崎市住宅供給公社住まいの情報サロン 相談実績 （住宅相談） 176件 （マンション管理相談） 30件</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28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>② アドバイザー派遣制度（派遣相談） ○川崎市まちづくり公社ハウジングサロン（住宅相談） 派遣相談 必要に応じて1回(3時間/回)まで 電 話 822-9380（問合せ） （マンション管理相談） 派遣相談 必要に応じて2回(3時間/回)まで 電 話 822-9380（問合せ）</p> <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>② アドバイザー派遣制度（派遣相談） ○川崎市まちづくり公社ハウジングサロン（住宅相談） 5件 （マンション管理相談） 13件 ○川崎市住宅供給公社住まい情報サロン（住宅相談） 14件 （マンション管理相談） 28件</p> <p>③ マンション管理基礎セミナー 2回実施 第1回（平成27年7月25日 実施） 「マンション管理の基礎について～国土交通省によるマンション総合調査結果概要及び組合会計等～」 参加者 156名 第2回（平成28年2月13日 実施） 「大規模修繕工事の進め方～注意するポイント～」 「大規模耐震改修工事を経験して～管理組合の奮闘談～」 参加者 178名</p> <p>④ 住まい・まちづくり講習会 2回実施 第1回（平成27年10月24日実施） 第2回（平成28年2月6日実施）</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
<p>2 消費者教育の推進 (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 消費者教育の推進 (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) 開催日 平成27年11月18日（水） テーマ 「初心者向けスマートフォン購入&利用講座」 会 場 てくのかわさき 参加者 49人 ・街頭キャンペーン 4回 ・着ぐるみキャンペーン 4回 ・アゼリア地下街広報コーナーでの啓発 14日間</p>	<p>◎</p> <p>V</p> <p>4</p>

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<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ため、身近で分かりやすい金融関連情報等を提供し、学習の支援を行う。</p> <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、関係部局との連携により、更に幅広く利用促進を図る。</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>(5) 消費者教育講座の実施（経済労働局） <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 12回</p>	<p>(2) 生活設計推進 生活設計・契約知識など金融関連情報等普及のため、啓発用リーフレットの配布、「暮らしのセミナー」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>(3) 暮らしのセミナーの開催 ・開催回数 109回 ・参加者 3,946人 ・主なテーマ別開催状況 資料編2 (P55) 参照 悪質商法(落語) 35回 悪質商法 12回 食生活 31回 など</p> <p>(4) 消費者連続講座の実施 ・開催回数 3回 ・参加者 102人 ・会場 生活文化会館（てくのかわさき） ・テーマ等 資料編3 (P55) 参照</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、地域包括支援センター等高齢者を見守る側を対象とした講座を実施し、消費者行政センターに寄せられた消費者相談の事例、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> テーマ <u>「高齢者の消費者被害を未然防止するために」等</u> ・開催回数 12回 ・開催場所 各区役所、医療生活協同組合等 ・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、町内会役員、医療生活協同組合職員、高齢者住宅相談員等</p>	<p>◎ ◎ ◎ ◎ ◎</p> <p>V 5 5 5</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>(6) 消費者教育推進事業の実施（経済労働局）</p> <p>① <u>高齢者に対する被害の未然防止・早期発見、被害拡大防止を図るため、家庭や地域、関係機関等が連携し迅速に対応することが不可欠となっている。</u></p> <p><u>日常生活または、地域や事業活動で高齢者と接点のあるものに対し、消費者教育を行い、見守りの担い手を育成する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>講座の開催予定 北部エリア・南部エリア 各2回</u> ・<u>イベントの開催予定 1回</u> ・<u>高齢者見守りハンドブックの作成</u> ・<u>見守り啓発物の作成</u> 	<p>(6) 消費者教育推進事業の実施</p> <p>① <u>高齢者の消費者被害は依然多いことから、被害の未然防止・早期発見のために、地域社会全体で見守り、支援することが求められている。「もう、だまされない。地域で高めよう『見守り力』」をテーマに講座・フォーラムを実施し、心理学者等専門家から消費者トラブル実例・対処法や消費者心理を学び考える機会を提供することで、見守りの担い手を育成した。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>高齢者を消費者トラブルから守るために家族や地域全体で見守ることができるよう、タウン誌に平成27年8月から平成28年3月まで最新相談事例と対処法等を連載。</u> ・<u>講座・フォーラムを5回開催</u> ○ <u>南部エリア講座 2回</u> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>開催日 平成27年10月29日、11月5日</u> ・<u>会場 川崎市教育文化会館</u> ・<u>参加者 43名</u> ○ <u>北部エリア講座 2回</u> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>開催日 平成27年12月2日、12月9日</u> ・<u>会場 川崎市生活文化会館</u> ・<u>参加者 49名</u> ○ <u>フォーラム 1回</u> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>開催日 平成28年3月5日</u> ・<u>会場 川崎市総合自治会館</u> ・<u>参加者 181名</u> ・<u>見守りガイドブック：5,000部発行</u> ・<u>啓発用グッズ(通帳ケース等)：10,000部作成</u> 	<p>◎</p>

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>② 消費者教育推進イベント及び夏休み親子向け講座の実施</p> <p>主に若者に対して、イベントによって楽しみながら消費者問題、消費者トラブルについて考える機会を作るとともに、金融リテラシー（お金の知識・判断力）や環境に配慮した消費生活活動をテーマとした親子向け講座を開催することによって総合的な消費者教育の推進を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントの開催予定 1回 ・若者向け啓発物の作成 ・講座の開催予定 3回 <p>③ 障害者を見守る人へ向けた消費者教育・啓発事業の実施</p> <p>障害者の消費者トラブルが数多く寄せられており、その相談内容には深刻なものも多い。このような消費者トラブルを防ぐためには、家族や周りの人々、地域の諸機関が連携しての見守りが有効である。そこで、日常生活または、地域や事業活動で障害者と接点のあるものに対して消費者教育を行い、見守りの担い手を育成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者見守りガイドブックの作成 ・啓発物の作成 	<p>② 消費者教育推進イベント及び夏休み親子向け講座の実施</p> <p>若者の消費者トラブルの拡大防止及び消費者問題に対する理解度向上等を目的として、楽しみながら消費者問題について学ぶことができるイベント「消費者教育フェスティバル」を実施した。また、主に小・中学生を対象とし、総合的な消費者教育の推進を図るため、金融分野や環境分野をテーマとした夏休み親子向け講座を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若者向けイベント実施回数 1回 開催日：平成27年11月28日（土） 会場：ラゾーナ川崎プラザ ルーフア広場 ・啓発用グッズ（ブリクェンパン）：3,000個作成 ・夏休み親子向け講座実施回数 3回 <p>【第一回】</p> <p>開催日：平成27年7月31日（金）</p> <p>テーマ：グリーンコンシューマー講座</p> <p>会場：川崎市産業振興会館</p> <p>【第二回】</p> <p>開催日：平成27年8月2日（日）</p> <p>テーマ：経済教育講座</p> <p>会場：川崎市産業振興会館</p> <p>【第三回】</p> <p>開催日：平成27年8月11日（火）</p> <p>テーマ：金融経済教育講座</p> <p>会場：川崎市産業振興会館</p>	<p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>(7) 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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おやこ花育教室 4回/年 (フラワーアレンジメント体験等) ・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 1回/年 (寿司講座) <p>(8) 廃棄物の減量及び有効利用等の推進と啓発（環境局） 循環型社会の構築に向け、ごみの減量やミックスペーパー、プラスチック製容器包装をはじめとする資源物の分別排出の徹底など、市民の理解と協力を得ながら、3Rをより一層推進するため、環境配慮行動の実践を広く市民に呼び掛けるとともに、効果的・効率的な普及広報活動を実施する。</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) 市場体験教室等の開催 講習会・講座 【北部市場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おやこ花育教室 4回/年 157人 (フラワーアレンジメント体験等) ・夏休みこども食育講座 1回/年 33人 (北部市場のプロから学ぶ・市場見学他) ・市場体験教室 1回/年 14人 (寿司講座) <p>(8) 廃棄物の減量及び有効利用等の推進と啓発 分ければ資源、混ぜればごみを基本に、市民及び事業者に対し、ごみの減量、分別ルール of 徹底及び排出マナーの向上等について広報を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家庭でのより一層の生ごみ対策の啓発を目的に、7月から9月まで連続キャンペーンを実施 (延べ20回) <p>① 分別排出の徹底 資源物の処理実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き缶の収集量 7, 134トン ・空きびんの収集量 12, 225トン ・ペットボトルの収集量 4, 954トン ・小物金属の収集量 2, 772トン ・ミックスペーパーの収集量 13, 618トン ・プラスチック製容器包装の収集量 12, 587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> <p>◎</p>

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価																																																
<p>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橋リサイクルコミュニティセンターの利用の推進を図る。</p> <p>リサイクル講座・教室等の開催</p> <table border="1" data-bbox="164 562 711 1077"> <thead> <tr> <th>名称</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>エコぞうり教室</td></tr> <tr><td>紙すき教室</td></tr> <tr><td>廃材の木工教室（初級）</td></tr> <tr><td>廃材の木工教室（中級）</td></tr> <tr><td>固形石けんづくり教室</td></tr> <tr><td>粉石けんづくり教室</td></tr> <tr><td>古布のリフォーム・小物作り教室</td></tr> <tr><td>牛乳パック工作教室</td></tr> <tr><td>裂き織り教室</td></tr> <tr><td>小さな機織り教室</td></tr> <tr><td>ミニぞうりストラップ教室</td></tr> </tbody> </table> <p>・リサイクルバザーの開催 1回</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 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>	名称	エコぞうり教室	紙すき教室	廃材の木工教室（初級）	廃材の木工教室（中級）	固形石けんづくり教室	粉石けんづくり教室	古布のリフォーム・小物作り教室	牛乳パック工作教室	裂き織り教室	小さな機織り教室	ミニぞうりストラップ教室	<p>② リサイクルコミュニティセンターの利用の推進</p> <p>リサイクル講座・教室等の開催</p> <table border="1" data-bbox="826 562 1396 1077"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>件数</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>エコぞうり教室</td><td>32</td><td>163</td></tr> <tr><td>紙すき教室</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>廃材の木工教室（初級）</td><td>12</td><td>35</td></tr> <tr><td>廃材の木工教室（中級）</td><td>12</td><td>40</td></tr> <tr><td>固形石けんづくり教室</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>粉石けんづくり教室</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>古布のリフォーム・小物作り教室</td><td>10</td><td>32</td></tr> <tr><td>牛乳パック工作教室</td><td>12</td><td>111</td></tr> <tr><td>裂き織り教室</td><td>12</td><td>79</td></tr> <tr><td>小さな機織り教室</td><td>10</td><td>37</td></tr> <tr><td>ミニぞうりストラップ教室</td><td>3</td><td>4</td></tr> </tbody> </table> <p>・リサイクルバザーの開催 1回</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 11回</p> <p>③-2 3R推進講演会の開催 開催日 平成28年1月26日（火） 会場 高津市民館</p> <p>③-3 「資源物とごみの分け方・出し方」の作成 12.5万部</p>	名称	件数	参加者数	エコぞうり教室	32	163	紙すき教室	2	2	廃材の木工教室（初級）	12	35	廃材の木工教室（中級）	12	40	固形石けんづくり教室	1	1	粉石けんづくり教室	0	0	古布のリフォーム・小物作り教室	10	32	牛乳パック工作教室	12	111	裂き織り教室	12	79	小さな機織り教室	10	37	ミニぞうりストラップ教室	3	4	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
名称																																																		
エコぞうり教室																																																		
紙すき教室																																																		
廃材の木工教室（初級）																																																		
廃材の木工教室（中級）																																																		
固形石けんづくり教室																																																		
粉石けんづくり教室																																																		
古布のリフォーム・小物作り教室																																																		
牛乳パック工作教室																																																		
裂き織り教室																																																		
小さな機織り教室																																																		
ミニぞうりストラップ教室																																																		
名称	件数	参加者数																																																
エコぞうり教室	32	163																																																
紙すき教室	2	2																																																
廃材の木工教室（初級）	12	35																																																
廃材の木工教室（中級）	12	40																																																
固形石けんづくり教室	1	1																																																
粉石けんづくり教室	0	0																																																
古布のリフォーム・小物作り教室	10	32																																																
牛乳パック工作教室	12	111																																																
裂き織り教室	12	79																																																
小さな機織り教室	10	37																																																
ミニぞうりストラップ教室	3	4																																																

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価												
<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>③-4 フリーマーケットの開催 開催日 平成27年11月3日(火) 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 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>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 平成27年5月29日(金)</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28年度助成計画基数 約150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>④ 生ごみ処理機等購入費への助成 助成基数 157基</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>⑤ 社会科副読本の作成 市内小学校等 124校 作成冊数 14,000冊</p>	◎												
<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>⑥ 事業者への協力の要請</p> <table border="1" data-bbox="871 1451 1401 1682"> <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>340</td> <td>294</td> </tr> <tr> <td>準多量排出事業者</td> <td>1,130</td> <td>809</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,470</td> <td>1,103</td> </tr> </tbody> </table>		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	340	294	準多量排出事業者	1,130	809	計	1,470	1,103	◎
	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	340	294												
準多量排出事業者	1,130	809												
計	1,470	1,103												
<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>⑦ 廃棄物減量指導員制度との連携 廃棄物減量指導員 1,880名(H28.3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>	◎												

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>⑧ 川崎市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 47,067トン以上</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>(9) 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>⑧ 川崎市エコショップ制度の拡充 エコショップ認定店 433店舗（1商店街含む）</p> <p>⑨ 資源集団回収の推進 回収量 合計 45,048トン (内訳) 古紙類 43,962トン 古布類 1,081トン 空びん類 5トン</p> <p>⑩ 環境教育・環境学習の実施 ・出前ごみスクール 122回 ・ふれあい出張講座 99回</p> <p>(9) 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>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>② 節電に関する取組</p> <p>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。</p> <p>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>(10) 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環境教育を実施する。</p> <p>・地域環境リーダー育成講座</p> <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）</p> <p>定員 20名</p> <p>対象 市内在住、在勤又は在学の18歳以上の方</p> <p>・地球に美味しい「エコ・クッキング」講座</p> <p>小・中学校PTAを対象に、「食」という身近な題材で体験的に環境の大切さを考える講座を通じ、環境配慮型ライフスタイルの普及を図る。</p> <p>開催予定 10校</p> <p>定員 15～30名/校</p> <p>対象 市内小・中学校PTA</p>	<p>② 節電に関する取組</p> <p>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。</p> <p>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>③ エネルギーについて考えるセミナーの開催</p> <p>平成28年4月から開始する「電力小売の全面自由化」に関する正しい知識、トラブルを未然に防ぐための注意点等について、市民・事業者等の理解が深まるようなセミナーを開催した。</p> <p>(10) 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環境教育を実施した。</p> <p>・地域環境リーダー育成講座</p> <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）</p> <p>講座修了者数 9名</p> <p>・地球に美味しい「エコ・クッキング」講座</p> <p>小・中学校PTAを対象に、「食」という身近な題材で体験的に環境の大切さを考える講座を通じ、環境配慮型ライフスタイルの普及を図った。</p> <p>実施期間 7月～2月</p> <p>開催回数 3校</p> <p>受講人数 64名</p> <p>対象 市内小・中学校PTA</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<p>(11) 食育推進地域活動事業（健康福祉局） 「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"> ・食育の講演会、教室等を実施 ・幅広い食育の普及啓発を目指して、食育を担う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 <p>(12) 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（教育委員会事務局） 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るとともに、持続可能な社会を展望して、環境に配慮した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。 また、市内小学校・中学校・高等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」、高等学校家庭「消費生活」の内容の周知を図る。</p> <p>② 指導者の育成（教育委員会事務局） 要請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・教育委員会事務局） ホームページ等に掲出している電子教材等について、活用促進を図る。</p>	<p>(11) 食育推進地域活動事業 「第3期川崎市食育推進計画」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等の開催 ・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等を実施 <p>(12) 学校における消費者教育の充実</p> <p>① 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すだけでなく、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。 また、市内小学校・中学校・高等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研究協議会において、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」、高等学校家庭「消費生活」の内容の周知を図った。</p> <p>② 指導者の育成 要請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把握し、授業研究等の充実を図った。</p> <p>③ 消費者教育用電子教材の活用 <u>若者向けに寸劇・啓発ソング等を引き続きホームページに掲載し、活用促進を図った。</u></p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績評価
<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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>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）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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連絡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>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活展での活動状況の紹介 10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。 適宜 ・消費者行政センター研修室の貸出 9回 <p>② 生活協同組合の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> 届出 8件 ・総代会終了届 4件 ・常任役員変更届 1件 ・役員就任及び退任届 1件 ・専務理事変更届 1件 ・理事長変更届 1件 <p>(2) 食育推進協議会事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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等の開催 4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>

VI 消費者支援協定

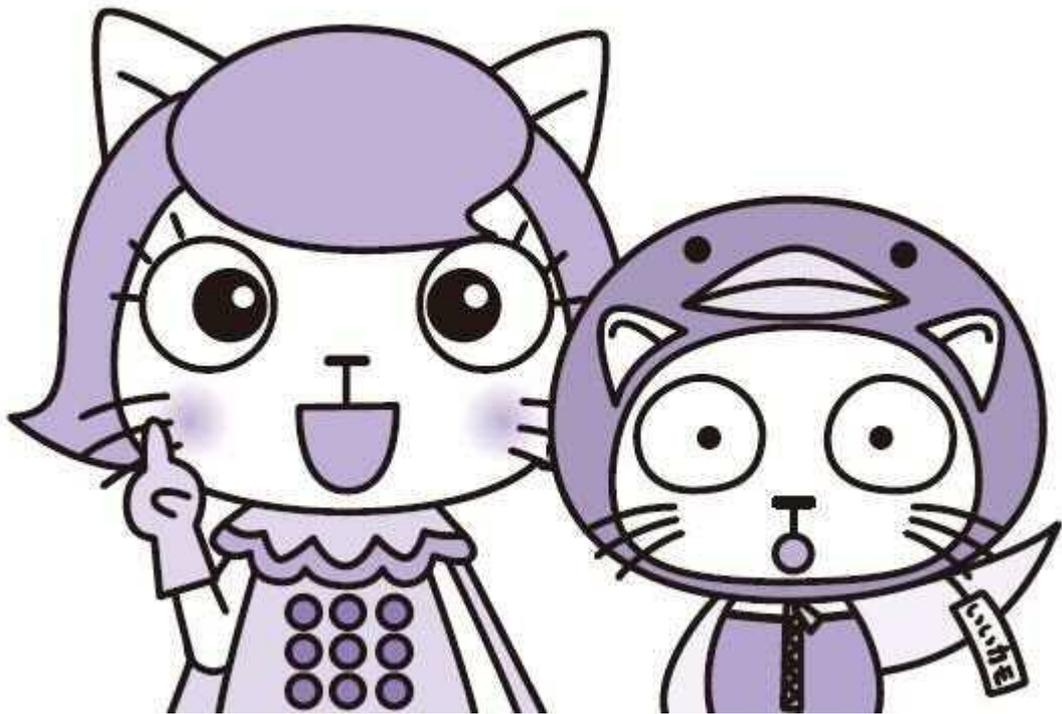


VI 消費者支援協定

平成28年度の事業概要	平成27年度の実績	実績 評価																																																				
<p>1 消費者支援協定の締結（経済労働局）</p> <p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定先 市内スーパー、百貨店、生活協同組合 11社61店舗 (平成28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 <p>(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 응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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定先 川崎電機商業組合 北・中・南支部 59店舗 (平成28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>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定先 川崎市管工事業協同組合 116店舗 (平成28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>1 消費者支援協定の締結</p> <p>(1) 洗濯用粉石けんの安定供給 協定締結先は11社57店舗となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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>57店舗</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※その他は、川崎市外の業者</p> <p>(2) 家庭用電気製品の修理 協定店舗は、59店舗となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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>59店舗</td> <td>14</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※その他は川崎市外の業者</p> <p>(3) 上下水道の水回り工事 協定店舗は、119店舗となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>119店舗</td> <td>25</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他	57店舗	5	6	9	6	9	11	9	2	項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他	59店舗	14	10	11	5	5	4	4	6	項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	119店舗	25	16	18	15	17	17	11	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>◎</p>
項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他																																														
57店舗	5	6	9	6	9	11	9	2																																														
項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他																																														
59店舗	14	10	11	5	5	4	4	6																																														
項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生																																															
119店舗	25	16	18	15	17	17	11																																															

平成28年度の事業概要	平成27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 108事業者 (平成28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、118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="852 602 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>118店舗</td> <td>23</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>17</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>7</td> <td>2</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	118店舗	23	20	22	17	12	15	7	2	◎
項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他												
118店舗	23	20	22	17	12	15	7	2												
<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 3団体 (平成28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) 川崎葬祭具協同組合 ・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 	◎																		

Ⅶ 施策推進のための 行政体制の充実



平成28年度の事業概要	平成27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、「川崎市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、暮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 20名程度 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 平成27年5月25日（月） 【議 題】 ・第21期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について ・苦情処理部会委員の選出について 第2回 平成27年9月18日（金） 【議 題】 ・平成26年度消費生活相談年報について ・平成27年度消費者行政事業概要について ・川崎市消費者行政センターの条例化について 第3回 平成27年11月20日（金） 【議 題】 ・川崎市消費者行政センターの条例化について ・消費者安全法第46条第2項の規定に基づく法定受託事務について 第4回 平成28年3月18日（金） 【議 題】 ・川崎市消費生活センター条例の制定について ・平成28年度の予算について ・平成27年度苦情処理部会の報告</p> <p>(2) 消費生活モニター 平成27年度消費生活モニター 34名 ・研修会・講演会 委嘱式・研修会 平成27年4月28日（火） 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 平成27年7月25日（木） 「私たちの暮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 平成27年11月10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 平成28年3月10日（木） 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 27通 ・モニターアンケート 3回</p>	<p>◎</p> <p>◎</p> <p>IV</p>

Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

平成 28 年度の事業概要	平成 27 年度の実績	実績 評価
<p>(3) 川崎市食の安全確保対策懇談会 食の安全に関する課題等に対し、専門知識の導入、市政に対する市民意見の反映等を目的として、川崎市の食の安全確保施策の充実に向けて意見を聴取する。</p> <p>委員の構成（10名）</p> <p>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懇談会 第1回 平成27年7月10日（金） 【議題】 ・「川崎市食品衛生監視指導計画」（平成26年度実施結果と27年度計画）について 第2回 平成27年11月20日（金） 【議題】 ・川崎市における食品・水道水からの放射性物質検出の問題への取組について ・「食生活と安全」について 第3回 平成28年2月16日（火） 【議題】 ・「平成28年度川崎市食品衛生監視指導計画（案）」について ・「食生活と安全」（案）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、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 ・多重債務者関係連絡会議研修会 平成27年11月9日（月）</p>	<p>◎</p>

平成 28 年度の事業概要	平成 27 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、引き続き情報交換等に努め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等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移譲等に対して、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>(2) 関係行政機関及び団体との連携強化 消費者庁、関係省庁、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） ・全国消費生活センター所長会議 ・大都市消費者行政担当部課長連絡会議 ・都道府県等消費者行政担当課長会議 ・関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議 ・市町村消費生活行政担当課長会議 ・神奈川県市町村消費生活行政担当課長会議 ・南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議 ・P I O-N E T 運営連絡会議 ・関東電気通信消費者支援連絡会 ・消費生活相談担当者会議 ・神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議 ・神奈川県多重債務者対策協議会 ・神奈川県多重債務者対策協議会「多重債務相談担当者連絡会」 ・首都圏主要都県市と J A R O との懇談会</p> <p>(3) 権限の委任及び移譲に対する執行体制の整備 国からの事務権限の委任や移譲の調査に対し、庁内で調整した。</p>	<p>◎</p> <p>◎</p>

資料編

一人で悩まずに、
ご相談ください。



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

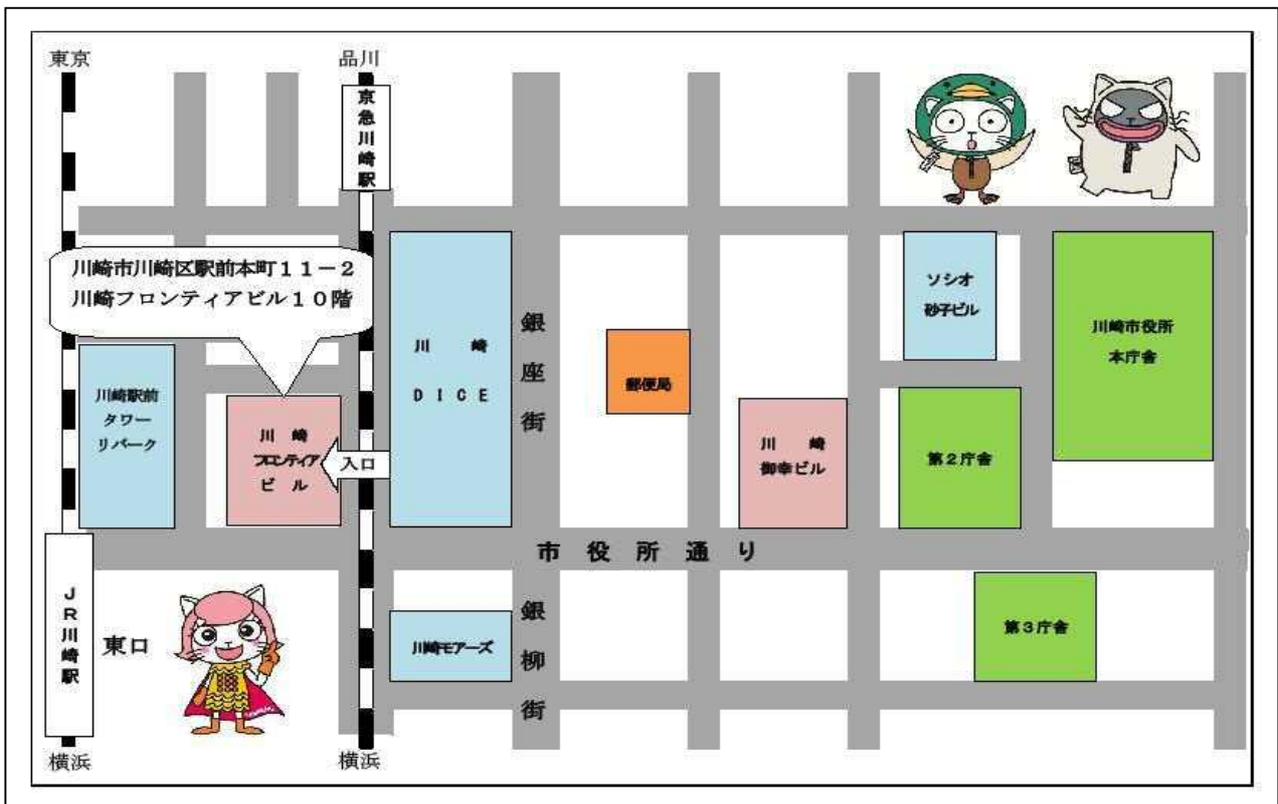
TEL 044-200-3030

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88」

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。