

平成29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



近年、消費者を取り巻く社会情勢は、超高齢社会の到来、高度情報化社会、国際化の進展等によって大きく変化し、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本年度「消費者行政推進計画」を改定し、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29年11月

目

次

◆ 事業概要及び実績等……………	1	◆ 平成28年度の実績……………	29
◆ 平成28年度 消費者行政の施策体系 ……	2	I 安全の確保……………	30
◆ 平成29年度 消費者行政の施策体系 ……	4	1 商品等・サービスの安全性確保	
		2 食の安全性確保	
◆ 平成29年度の事業概要……………	6	3 監視指導	
I 安全の確保……………	7	4 商品廃棄に係る汚染防止	
1 商品・サービスの安全性確保		5 放射性物質に対する安全性確保	
2 食の安全性確保			
3 監視指導		II 表示、計量等の適正化及び不適正な	
4 商品廃棄に係る汚染防止		取引行為の禁止……………	35
5 放射性物質に対する安全性確保		1 表示・包装の適正化	
		2 計量の適正化	
II 表示、計量等の適正化及び不適正な		3 不適正な取引行為の禁止	
取引行為の禁止……………	12	III 生活必需物資の確保及び価格の安定 ……	38
1 表示・包装の適正化		1 生活必需物資の確保及び価格の安定	
2 計量の適正化		2 災害緊急対策	
3 不適正な取引行為の禁止		IV 苦情の処理及び被害の救済……………	40
III 生活必需物資の確保及び価格の安定 ……	14	1 消費生活相談の充実	
1 生活必需物資の確保及び価格の安定		2 被害の救済	
2 災害緊急対策		V 消費者啓発及び組織化の推進……………	43
IV 苦情の処理及び被害の救済……………	16	1 消費者情報の提供	
1 消費生活相談の充実		2 消費者教育の推進	
2 被害の救済		3 消費者団体等の組織化の推進	
V 消費者市民社会の形成に向けた		VI 消費者支援協定……………	53
消費者教育の推進……………	18	1 消費者支援協定の締結	
1 効果的な情報発信の推進		VII 施策推進のための行政体制の充実……………	54
2 高齢者等を消費者被害から守るための		1 消費者意見の反映	
消費者教育・啓発の推進		2 消費者行政の円滑な推進	
3 様々な場やライフステージに応じた			
消費者教育・啓発の推進		◆ 資料編	
4 地域の消費者教育の担い手の育成		1 平成28年度消費生活相談状況……………	57
及び多様な主体間の連携		2 平成28年度くらしのセミナー実施状況…	59
VI 消費者支援協定……………	27	3 平成28年度かしこい消費者連続講座	
1 消費者支援協定の締結		実施状況……………	59
VII 施策推進のための行政体制の充実 ……	28	4 川崎市の消費者行政の沿革……………	60
1 消費者意見の反映		5 川崎市消費生活センター条例……………	61
2 消費者行政の円滑な推進			

事業概要及び実績等

- 消費者行政推進計画(2017～2019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。
- 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。

平成28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		◎

- 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)

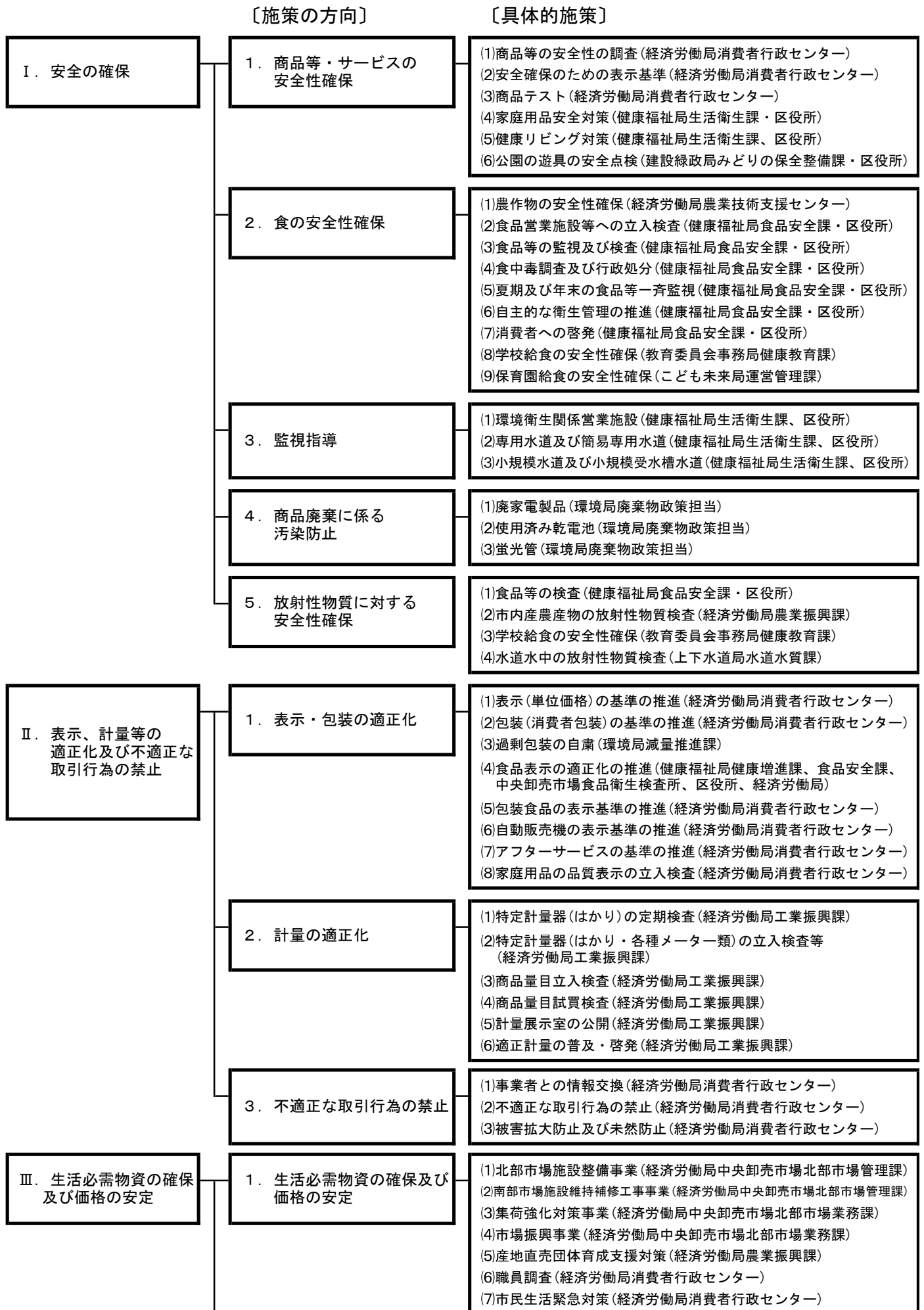
Ⓐ、Ⓑ、Ⓒ …は事業担当部局による目標達成度評価と事業評価による総合評価

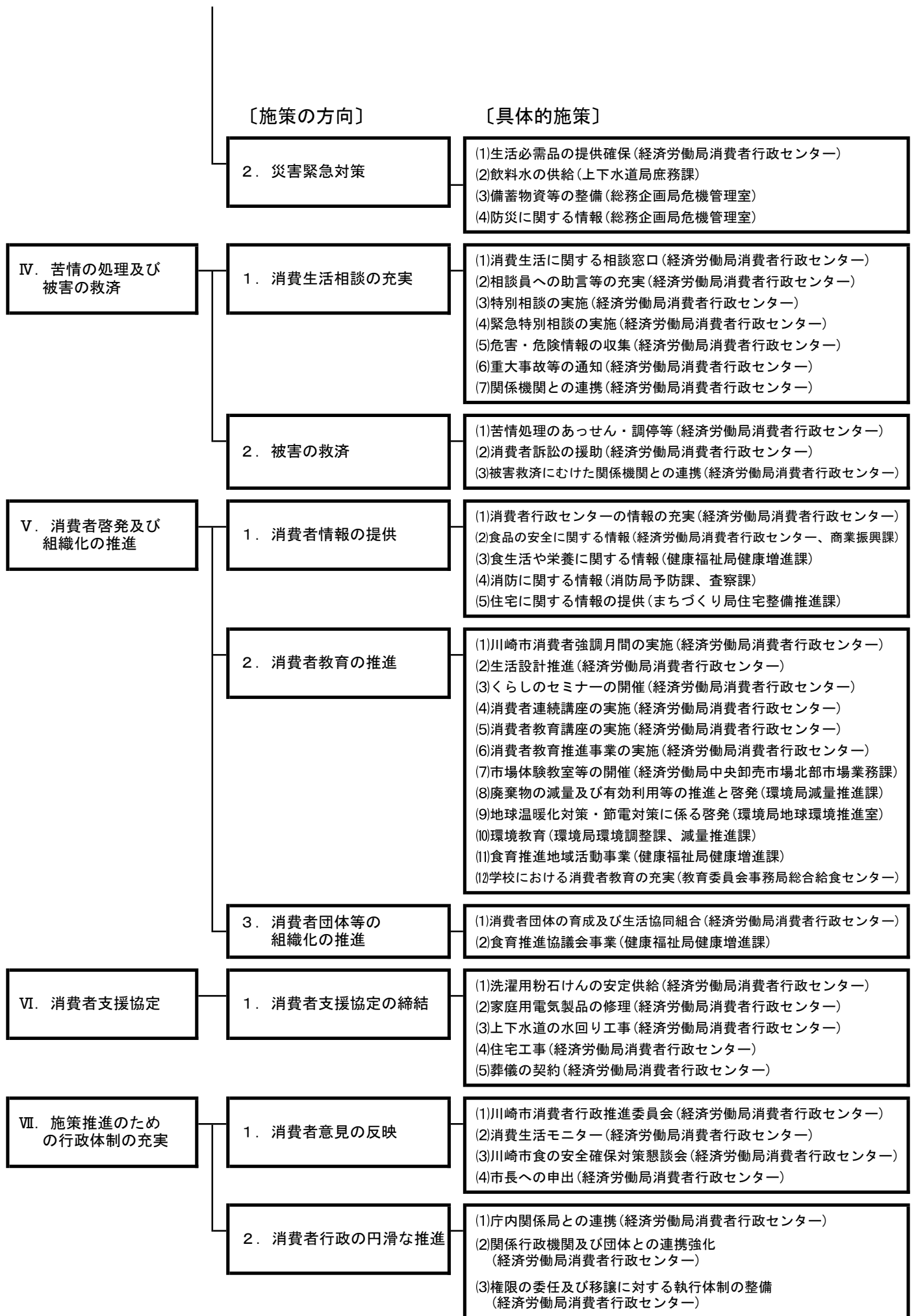
- 事業担当部局による目標達成評価と事業評価による総合評価の評価方法

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 ㊦

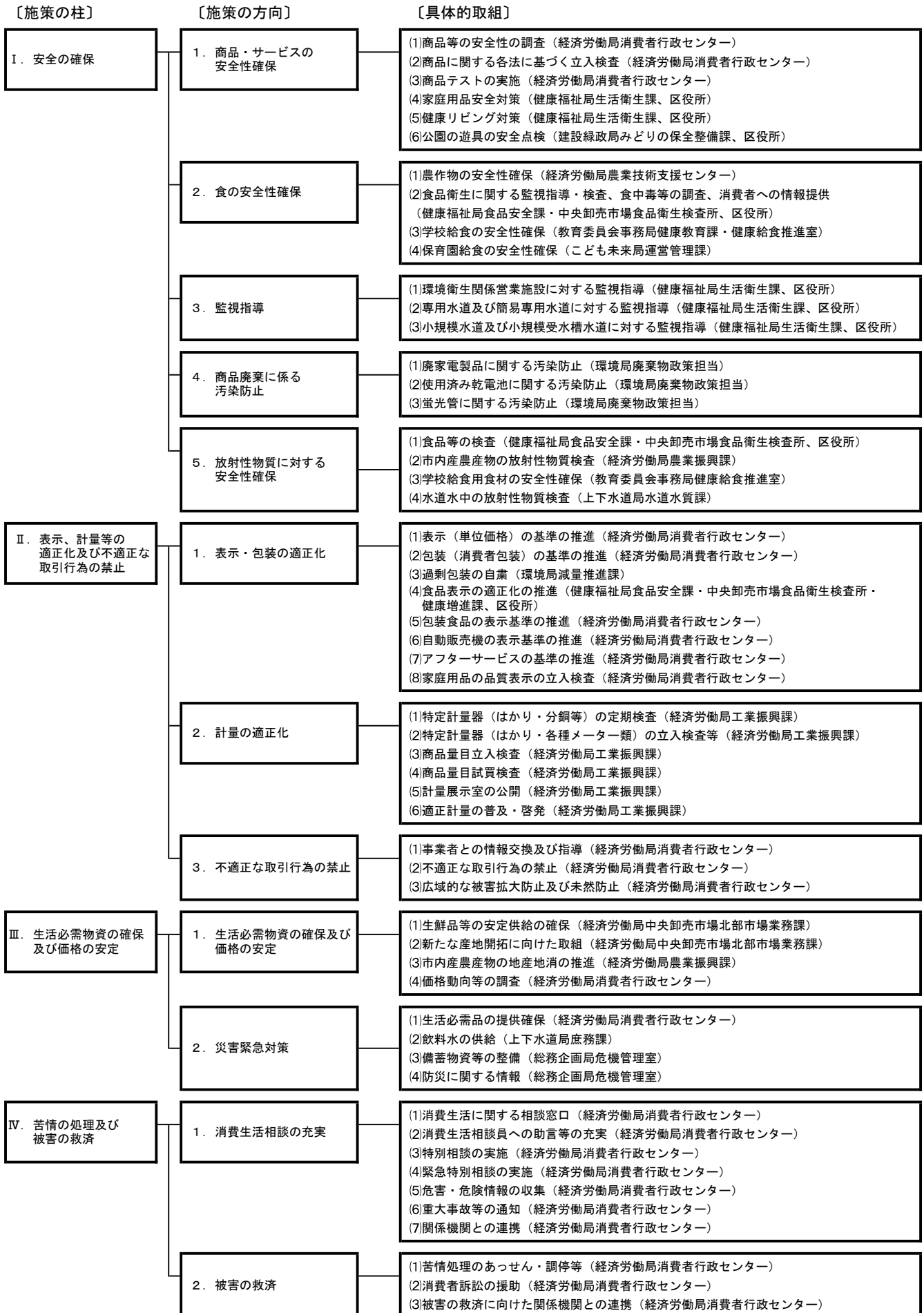
10 ㊦	Ⓐ	計画を大幅に上回り十分な成果・効果があった
8 ㊦	Ⓑ	計画を大幅に上回り、計画どおりの成果・効果があった ほぼ計画どおりだが十分成果・効果があった
6 ㊦	Ⓒ	ほぼ計画どおりであった (標準) (上位をめざし更なる取り組みが求められる)
3 ㊦	Ⓓ	計画に対して課題が多く改善が求められる
0 ㊦	Ⓔ	計画の抜本的な見直しが必要

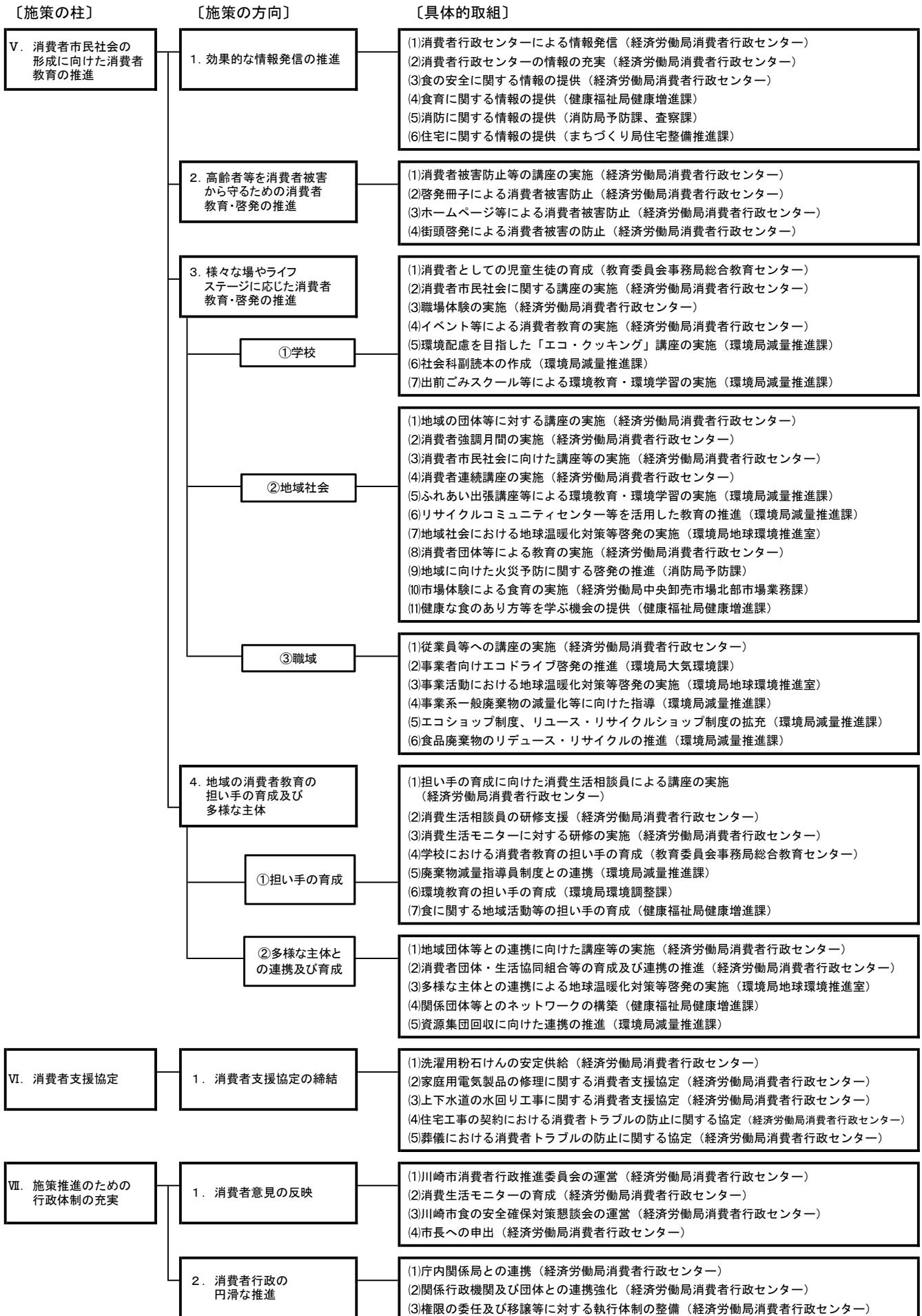
平成28年度 消費者行政の施策体系





平成29年度 消費者行政の施策体系





平成 29 年度の事業概要



平成 29 年度の事業概要



I 安全の確保

1 商品・サービスの安全性確保

(1) 商品等の安全性の調査（経済労働局消費者行政センター）

・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。

(2) 商品に関する各法に基づく立入検査（経済労働局消費者行政センター）

① 消費生活用製品安全法に基づく立入検査等

消費生活用製品の安全性については、消費生活用製品安全法に基づき、基準適合マーク（PSC）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。

立入店舗数	10 店舗
検査点数	300 点

② 電気用品安全法に基づく立入検査等

電気用品の安全性については、電気用品安全法に基づき、基準適合マーク（PSE）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。

立入店舗数	5 店舗
検査点数	20 点

③ ガス事業法に基づく立入検査等

ガス用品の安全性については、ガス事業法に基づき、基準適合マーク（PSTG）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。

立入店舗数	3 店舗
検査点数	5 点

④ 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査等

液化石油ガス器具の安全性については、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、基準適合マーク（PSLTG）その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。

立入店舗数	5 店舗
検査点数	25 点

(3) 商品テストの実施（経済労働局消費者行政センター）

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、独立行政法人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。

(4) 家庭用品安全対策（健康福祉局生活衛生課・区役所）

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。

I 安全の確保

平成29年度の事業概要

(5) 健康リビング対策（健康福祉局生活衛生課・区役所）

地域包括ケアシステムを推進し、地域住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。

(6) 公園の遊具の安全点検（建設緑政局みどりの保全整備課・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。

2 食の安全性確保

(1) 農作物の安全性確保（経済労働局農業技術支援センター）

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。

① 農作物病害虫防除の手引きの作成

農業者に対し 4, 200部配布（3月）

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）

(2) 食品衛生に関する監視指導・検査、食中毒等の調査、消費者への情報提供（健康福祉局食品安全課・中央卸売市場食品衛生検査所・区役所）

① 食品営業施設・食鳥処理場への立入検査

- ・「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。
- ・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。

② 食品等の監視及び検査

「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。

③ 食中毒調査及び行政処分

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。

④ 夏期及び年末の食品等一斉監視

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。

平成29年度の事業概要

⑤ 自主的な衛生管理の推進

・ 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。

・ 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。

⑥ 消費者への啓発

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。

(3) 学校給食の安全性確保(教育委員会事務局健康教育課・健康給食推進室)

① 給食用食材の検査

学校に納入された食材を採取し、衛生検査を定期的実施し、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

② 給食室の環境衛生検査

・ 外観検査(施設整備及び管理状況)

調理室、食品の取扱、排水及び周囲の状況 その他

・ 給食室の環境検査(室温、湿度、照度)

・ 食器具類の洗浄状況(デンブン、脂肪性残留物検査)

・ 食器具類の消毒状況(一般細菌及び大腸菌群検査)

・ 保存食の保存状況

③ 給食従事者等への啓発

研修会を開催し、食中毒発生防止や食品の安全に関する正しい知識の講習をする。

【衛生管理研修会】

・ 対象 学校給食調理員

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

I 安全の確保

平成29年度の事業概要

(4) 保育園給食の安全性確保(こども未来局運営管理課)

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。

月平均 1,427件

年延件数 17,124件

② 食品の安全衛生管理

- ・納品業者の衛生管理について確認する(従業員の検便、食材の自主検査等)。
- ・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。

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防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。

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防止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。

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

講 師 健康福祉局保健所職員

第1回 実施月 5月下旬

対 象 民営園給食担当者

参加者 108名

第2回 実施月 6月上旬

対 象 市内保育園栄養士、調理師、
調理員及び給食担当者、各区保育総合支援担当栄養士、民営園給食担当者

参加者 111名

3 監視指導(健康福祉局生活衛生課・区役所)

(1) 環境衛生関係営業施設に対する監視指導

施設の衛生水準の維持向上及び営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。

(2) 専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導

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。

(3) 小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導

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。

平成29年度の事業概要

4 商品廃棄に係る汚染防止（環境局廃棄物政策担当）

(1) 廃家電製品に関する汚染防止

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、本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。

(2) 使用済み乾電池に関する汚染防止

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。

(3) 蛍光管に関する汚染防止

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。

5 放射性物質に対する安全性確保

(1) 食品等の検査（健康福祉局食品安全課・中央卸売市場食品衛生検査所・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。

(2) 市内産農産物の放射性物質検査（経済労働局農業振興課）

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。

(3) 学校給食の安全性確保（教育委員会事務局健康給食推進室）

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。

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。

(4) 水道水中の放射性物質検査（上下水道局水道水質課）

福島第一原発事故発生から約6年経過した。この間、水道水及び水道原水の放射性セシウムの検査結果は、すべて不検出で、管理目標値（10Bq/kg）を十分下回ることを確認できたので、厚生労働省の通知に基づき、検査回数を月1回から3か月に1回に変更する。

長沢浄水場の水道水及び水道原水について、3か月に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。

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29年度の事業概要



II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

1 表示・包装の適正化

- (1) 表示（単位価格）の基準の推進（経済労働局消費者行政センター）
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、遵守状況調査やその公表、基準の内容の適正化を必要に応じて実施する。
- (2) 包装（消費者包装）の基準の推進（経済労働局消費者行政センター）
商品の中身に比較して、包装・容器の大きさや経費が過大であるもの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、遵守状況調査やその公表、基準の内容の適正化を必要に応じて実施する。
- (3) 過剰包装の自粛（環境局減量推進課）
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、事業者と連携しながらごみの減量を推進する。
- (4) 食品表示の適正化の推進（健康福祉局食品安全課・中央卸売市場食品衛生検査所・健康増進課・区役所・経済労働局消費者行政センター）
 - 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
 - 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、虚偽・誇大広告に関する広告等について相談及び指導を実施する。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等を実施し、必要に応じて、健康食品等の検査を実施する。
- (5) 包装食品の表示基準の推進（経済労働局消費者行政センター）
「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には義務づけている基準に基づき、遵守状況調査やその公表、基準の内容の適正化を必要に応じて実施する。
- (6) 自動販売機の表示基準の推進（経済労働局消費者行政センター）
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基準に基づき、遵守状況調査やその公表、基準の内容の適正化を必要に応じて実施する。
- (7) アフターサービスの基準の推進（経済労働局消費者行政センター）
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基準に基づき、遵守状況調査やその公表、基準の内容の適正化を必要に応じて実施する。
- (8) 家庭用品の品質表示の立入検査（経済労働局消費者行政センター）
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

平成29年度の事業概要

2 計量の適正化（経済労働局工業振興課計量検査所）

- (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。
- (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。
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。
- (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。
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。
- (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。
- (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。
- (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。
 - ① 計量管理強調月間運動
 - ② 正量取引強調月間運動
 - ③ 計量管理推進大会
 - ④ 計測技術講習会
 - ⑤ 計量教室
 - ⑥ 講演会
 - ⑦ 工場・施設見学会
 - ⑧ 機関誌「川崎計管」の発行

3 不適正な取引行為の禁止（経済労働局消費者行政センター）

- (1) 事業者との情報交換及び指導
販売事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。
- (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、事業者にこう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。
- (3) 広域的な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。



Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

1 生活必需物資の確保及び価格の安定

- (1) 生鮮品等の安定供給の確保（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課）
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。
- (2) 新たな産地開拓に向けた取組（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課）
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花き部のPRパンフレットを作成する。
- (3) 市内産農産物の地産地消の推進（経済労働局農業振興課）
平成28年度から始めた、生産者による市内産農産物「かわさきそだち」のPRのため、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”入り出荷資材等の利用促進し、かわさきそだちブランド向上を図り生産者支援を行う。今年度は引き続き地産地消推進事業として取り組む。
- (4) 価格動向等の調査（経済労働局消費者行政センター）
 - ・価格が著しく高騰するなどの緊急時等については、関係機関との連絡調整や情報収集等を必要に応じて実施する。

2 災害緊急対策

- (1) 生活必需品の提供確保（経済労働局消費者行政センター）
 - ① 市内のスーパー等と締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」に基づき供給体制の充実を図る。
 - ② 生活協同組合と締結している「災害時における応急生活物資供給等の協力に関する協定」については、応急生活物資等の確保に努める。
 - 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。
 - 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。
- (2) 飲料水の供給（上下水道局庶務課）
 - ・水道は、ライフラインとして市民生活にとって不可欠なことから、震災時の飲み水の確保のため、施設や管路の耐震化を計画的に推進するとともに、整備が完了した応急給水拠点に加え、応急給水拠点の確実性、利便性を高めるため、配水池、配水塔や供給ルートの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。

平成29年度の事業概要

(3) 備蓄物資等の整備（総務企画局危機管理室）

① 備蓄生活用品の購入等

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8,970枚について定期的な洗浄、再梱包を行う。

また、耐用年数を迎えた哺乳瓶用乳首を更新するため、29年度に1,500本を購入する。

② 備蓄食料品の購入

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。

29年度は追加分として簡易食料（クッキー）を68,000食購入し、更新分として57,600食のアルファ化米と10,750食のアルファ化米（おかゆ）を購入する。

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。

③ 備蓄飲料水の購入

発災から災害用応急給水拠点が開設されるまでの応急対策として、家屋が全壊又は焼失した方を対象に、1人1本（500ml）を備蓄する必要がある。29年度は34,458本の飲料水を購入する。

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。29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。

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29年度に10入りガソリン缶詰を700缶購入する。

(4) 防災に関する情報（総務企画局危機管理室）

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。

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。

また、平成29年度の新たな取組として、家庭備蓄など自助の取組を一層推進するため、タブロイド版の防災広報誌を発行し市民に全戸配布を行う。

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。

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。



IV 苦情の処理及び被害の救済

1 消費生活相談の充実（経済労働局消費者行政センター）

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・高度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実施する。併せて、条例に規定したとおり、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。

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

(1) 消費生活に関する相談窓口

・川崎市消費者行政センター

相談電話番号 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

※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

・区役所出張相談

※前日（相談日の月～金） 16：00までに消費者行政センターに電話で予約が必要。

中原区役所 金曜日（休日・年末年始を除く）

高津区役所 火曜日（休日・年末年始を除く）

多摩区役所 月曜日（休日・年末年始を除く）

電 話 200-3030（相談予約）

相談時間 9：00～16：00

・電子メール相談

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

(2) 消費生活相談員への助言等の充実

弁護士から専門的な助言を受けるため、研修会を定期的開催する等、消費生活相談員の質の向上に努める。

① 専門的アドバイス

・弁護士の来所による助言 36回

・弁護士による電話での簡易な助言 通年

平成 29 年度の事業概要

② レベルアップ研修

- ・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 2回
- ・研修参加支援

消費者庁、神奈川県、独立行政法人 国民生活センター等が開催する研修会への参加支援

(3) 特別相談の実施

前年に引き続き「若者トラブル110番」、「高齢者被害特別相談」及び「多重債務者相談」を実施する。

(4) 緊急特別相談の実施

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。

(5) 危害・危険情報の収集

独立行政法人 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。

(6) 重大事故等の通知

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。

(7) 関係機関との連携

消費者被害救済にむけて、複雑・高度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。

2 被害の救済（経済労働局消費者行政センター）

(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

(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。

(3) 被害救済に向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。



V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

1 効果的な情報発信の推進

(1) 消費者行政センターによる情報発信（経済労働局消費者行政センター）

- ・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

- ・「消費生活相談月報」などの発行

① 「消費生活相談月報」の公表

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について、ホームページに掲載する。

② 「上半期消費生活相談統計」の発行

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。

③ 「消費生活相談年報」の発行

前年度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。

- ・消費生活相談や消費生活に関するチラシ、リーフレット、ポスター、啓発物を作成し配布する。
- ・消費者行政センターのホームページや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」等により消費生活関連情報を適宜配信する。
- ・「消費者行政事業概要」を発行し、区役所や図書館に配布するとともに、消費者行政センターのホームページでも公表する。
- ・関係部局との連携を図り、多様な機会を捉えて消費生活情報の発信を推進する。

(2) 消費者行政センターの情報の充実（経済労働局消費者行政センター）

- ・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。

(3) 食の安全に関する情報の提供（経済労働局消費者行政センター）

- ・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。

(4) 食育に関する情報の提供（健康福祉局健康増進課）

- ・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。

平成29年度の事業概要

(5) 消防に関する情報の提供

① 火災予防広報業務（消防局予防課）

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。

② 火災予防広聴業務（消防局予防課）

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。

③ 住宅防火対策の推進（消防局予防課）

住宅用火災警報器の設置及び維持管理について、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。

④ 不適正販売等の防止対策（消防局査察課）

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、消火器等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。

(6) 住宅に関する情報の提供（まちづくり局住宅整備推進課）

「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。

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 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）

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）

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。〔一般財団法人 川崎市まちづくり公社主催〕

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

平成29年度の事業概要

④ 住まい・まちづくり講習会（2回実施/年）

一級建築士等の専門家が、住宅リフォーム・リノベーションの際のポイントや関連する税制・制度について、事例を紹介しながら講演を行う。

2 高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育・啓発の推進（経済労働局消費者行政センター）

(1) 消費者被害防止等の講座の実施

・高齢者やその見守り関係団体等に消費生活相談員を講師として派遣し、消費者被害の未然防止に向けた消費者教育を推進する。

(2) 啓発冊子による消費者被害防止

・消費生活相談の年代別分類では、高齢者が当事者となる相談が多数を占めることから、高齢者を対象としたチラシ、リーフレット、ポスター、啓発物を作成し配布する。

・「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」に参加し自治体間で連携することで、より効果的な啓発を実施する。

(3) ホームページ等による消費者被害防止

・消費者行政センターのホームページや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」により、消費生活相談の傾向等をふまえた高齢者の消費者トラブルに関する情報を適宜発信する。

(4) 街頭啓発による消費者被害の防止

・街頭キャンペーンの実施

駅頭や商店街を通行中の市民に対し、啓発物等を配布しながら悪質商法被害防止について呼びかける。

・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。

3 様々な場やライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進

① 学校

(1) 消費者としての児童生徒の育成（教育委員会事務局総合教育センター）

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授業研究等に取り組む。

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」の内容及び新学習指導要領において育成を目指す消費者教育について周知を図る。

(2) 消費者市民社会に関する講座の実施（経済労働局消費者行政センター）

・夏休み親子向け消費者教育講座の実施

小中学生を主体としたエシカル・経済等をテーマとした講座を夏休み等の機会を捉えて開催し、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育を実施する。

平成29年度の事業概要

- (3) 職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター）
市内中学生等の職場体験の場を提供し、消費者行政センターの様々な活動を身近で体験することで、消費者教育への理解を促進する。
- (4) イベント等による消費者教育の実施（経済労働局消費者行政センター）
市内高校・大学等との連携により、学園祭、授業等多様な機会を通じて消費者教育を推進する。
- (5) 環境配慮を目指した「エコ・クッキング」講座の実施（環境局減量推進課）
 - ・地球においしい「エコ・クッキング」講座
 - 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。
 - 開催予定 10校
 - 定員 15～30名/校
 - 対象 市内学校PTA
- (6) 社会科副読本の作成（環境局減量推進課）
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。
- (7) 出前ごみスクール等による環境教育・環境学習の実施（環境局減量推進課）
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」を実施する。

② 地域社会

- (1) 地域の団体等に対する講座の実施（経済労働局消費者行政センター）
町内会等の地域団体、自主グループの集会、学習会等に講師を派遣し、地域の中で消費生活に関する多様な分野における消費者教育を推進する。
- (2) 消費者強調月間の実施（経済労働局消費者行政センター）
川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例が施行された11月を「消費者強調月間」とし、特別講演会や街頭キャンペーン等を集中して実施することで地域における効果的な消費者教育を推進する。
- (3) 消費者市民社会に向けた講座等の実施（経済労働局消費者行政センター）
消費者市民社会に関するフォーラムを実施し、幅広い世代に対して消費者市民社会の概念や持続可能な社会を築くための消費行動の実践等を学ぶ機会を提供する。

● 消費者市民社会フォーラムの実施

比較的新しい概念である「消費者市民社会」に関する消費者教育を進めるため、この考え方の普及や自発的に身近な生活の中での実践行動につなげるために、親しみのある著名人の講演及び消費者教育に関する専門家等によるパネルディスカッション等のフォーラムを開催し幅広く市民に訴求する。

- (4) 消費者連続講座の実施（経済労働局消費者行政センター）
消費生活に関する多様な分野を対象にした講座を集中して実施し、地域における消費者教育を推進する。
- (5) ふれあい出張講座等による環境教育・環境学習の実施（環境局減量推進課）
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、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。

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

平成 29 年度の事業概要

(6) リサイクルコミュニティセンター等を活用した教育の推進（環境局減量推進課）

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。

① 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。

○ リサイクル講座・教室等の開催

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
出前講座・教室等
ごみ分別学習会
市現況報告会
リサイクル工作教室
エコクラフト教室

○ 主なイベント等

- ・エコツアーの開催 1回
- ・リサイクルバザーの開催 1回

② 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。

②-1 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。

②-2 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。

②-3 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。

平成29年度の事業概要

- ②-4 フリーマーケットの開催
本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。
- ②-5 「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。
- ③ 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。
- 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29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)
- (7) 地域社会における地球温暖化対策等啓発の実施(環境局地球環境推進室)
「川崎市地球温暖化対策推進基本計画」に基づき、地域社会において省エネの推進、自然エネルギーの普及やエコドライブの推進等、地球環境に配慮したライフスタイルへの転換を促す取組を推進する。
地域の市民等への普及啓発や支援策などを引き続き実施し、無理なく節電を行う「スマートライフスタイル」への転換を促進していくことで、地球温暖化対策へ繋げていく。
また、周辺自治体と連携し、啓発キャンペーンを実施する。
- (8) 消費者団体等による教育の実施(経済労働局消費者行政センター)
消費生活展の開催等により、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、地域の消費者に対し消費生活に関する知識の普及を図ることで消費者教育を推進する。
- (9) 地域に向けた火災予防に関する啓発の推進(消防局予防課)
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。
- (10) 市場体験による食育の実施(経済労働局中央卸売市場北部市場業務課)
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】
・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)

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

平成29年度の事業概要

- (1) 健康な食のあり方等を学ぶ機会の提供（健康福祉局健康増進課）
「第4期川崎市食育推進計画（平成29年3月策定）」推進のために、地域団体等との連携のもと食育の講演会、教室等を実施することにより、全市民が健康である「最幸のまち かわさき」の実現をめざす。

③ 職域

- (1) 従業員等への講座の実施（経済労働局消費者行政センター）
企業の学習会及び研修会等に消費生活に関する専門家を講師として派遣することなどにより、職域における消費者教育を推進する。
- (2) 事業者向けエコドライブ啓発の推進（環境局大気環境課）
企業の環境部門の担当者、運行管理者等を対象としたエコドライブ講習会を開催し、エコドライブを推進することで、地球温暖化対策を推進します
- (3) 事業活動における地球温暖化対策等啓発の実施（環境局地球環境推進室）
低炭素社会の構築を目指した取組として、節電・省エネ等をはじめとした環境配慮行動を実践する事業活動の取組に対する市内事業者等への表彰制度やこれらの優れた取組を発信すること等により、「スマートライフスタイル」への転換を促進し、CO₂削減、地球温暖化対策を推進していく。
- (4) 事業系一般廃棄物の減量化等に向けた指導（環境局減量推進課）
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。
- (5) エコショップ制度、リユース・リサイクルショップ制度の拡充（環境局減量推進課）
- ① 川崎市エコショップ制度の拡充
廃棄物の減量化及び資源化等に関する川崎市の施策へ積極的に協力するお店や商店街など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。
- ② 川崎市リユース・リサイクルショップ制度の拡充
廃棄物のリユース（再利用）及びリサイクル（再生利用）等に関する川崎市の施策に協力するお店等をリユース・リサイクル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。
- (6) 食品廃棄物のリデュース・リサイクルの推進（環境局減量推進課）
- ・食べきり協力店制度の拡充
小盛メニューの提供や食べ残しを減らす取組を実施している飲食店等を食べきり協力店として登録して当該店の利用を推奨する本制度を拡充する。

平成29年度の事業概要

4 地域の消費者教育の担い手の育成及び多様な主体間の連携

① 担い手の育成

- (1) 担い手の育成に向けた消費生活相談員による講座等の実施（経済労働局消費者行政センター）

消費者問題の関心を高め、地域における見守り等消費者教育の担い手を育成するため、消費生活相談員を派遣する講座等を実施する。

● 消費生活サポーターに関する講座の実施

消費者トラブルの未然防止等に向けた消費者教育は、地域に密着し継続的に実施する必要があることから、市が発信する消費生活情報等を高齢者等に伝達し、消費者被害防止等の呼びかけや、地域の高齢者等が消費者トラブルに遭っていないか見守り、消費者行政につなぐ消費生活サポーターを育成する講座を実施することで地域の消費者教育の担い手を育成する。

- (2) 消費生活相談員の研修支援（経済労働局消費者行政センター）

弁護士から専門的な助言を受けるため、研修会を定期的に開催する等、消費生活相談員の質の向上に努める。

レベルアップ研修

- ・ 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 2回
- ・ 研修参加支援

消費者庁、神奈川県、独立行政法人 国民生活センター等が開催する研修会への参加支援

- (3) 消費生活モニターに対する研修の実施（経済労働局消費者行政センター）

消費生活モニターを公募し、消費生活に関する意見・提案、くらしの中の情報を聴取するとともに、アンケート調査、各種の研修会等を実施し、消費生活における各種知識の普及・啓発及び消費者リーダーの育成に努める。

定 員 21名以内
任 期 約1年

- (4) 学校における消費者教育の担い手の育成（教育委員会事務局総合教育センター）

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。

- (5) 廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課）

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。

- (6) 環境教育の担い手の育成（環境局環境調整課）

・ 地域環境リーダー育成講座

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。

実施期間 6月～10月（全10回）

定 員 20名

対 象 市内在住、在勤又は在学の18歳以上の方

- (7) 食に関する地域活動等の担い手の育成（健康福祉局健康増進課）

「第4期川崎市食育推進計画（平成29年3月策定）」推進のために、家庭、学校、地域等との連携のもと、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することにより、全市民が健康である「最幸のまち かわさき」の実現をめざす。

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

平成29年度の事業概要

② 多様な主体との連携及び育成

(1) 地域団体等との連携に向けた講座等の実施（経済労働局消費者行政センター）

地域包括支援センター等地域の見守りに関する団体の関係会議等の機会を活用し、消費生活相談員を講師として派遣し、消費者トラブルの相談実例や対応方法の情報交換を行うことなどにより地域における多様な団体との連携強化により消費者教育を推進する。

(2) 消費者団体・生活協同組合等の育成及び連携の推進（経済労働局消費者行政センター）

① 消費者団体の育成

消費者団体の自主的な活動を援助するとともに、各消費者団体間の連携を推進する。

- ・消費者団体の活動状況を発表する場の提供
- ・消費者団体主催の講演会への講師派遣
- ・市・消費者団体連絡会の開催
- ・消費者団体への情報の提供
- ・消費者団体への研修場所の提供

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関係する生活協同組合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関係する書類について県への経由事務を行う。

(3) 多様な主体との連携による地球温暖化対策等啓発の実施（環境局地球環境推進室）

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。

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。

再生可能エネルギーの普及促進やエネルギーに関する今後の進展等について、市民・事業者等に周知するセミナーを開催する。

(4) 関係団体等とのネットワークの構築（健康福祉局健康増進課）

① 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、食育の推進に関する施策の実施を推進する。

② 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。

(5) 資源集団回収に向けた連携の推進（環境局減量推進課）

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トンを以上

平成29年度の事業概要



VI 消費者支援協定

1 消費者支援協定の締結（経済労働局消費者行政センター）

(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、この普及啓発を図り協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 市内スーパー、生活協同組合
10社 61店舗（平成29年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに協定店等を掲載

(2) 家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定

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必ず応ずることを内容とした協定であり、この普及啓発を図り協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 川崎電機商業組合 北・中・南支部
56事業者（平成29年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、市施設にて配布及び消費者行政センターホームページに掲載

(3) 上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定

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、この普及啓発を図り協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 川崎市管工事業協同組合
115事業者（平成29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

(4) 住宅工事の契約における消費者トラブルの防止に関する協定

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、この普及啓発を図り協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 一般公募により選定した事業者
106事業者（平成29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

(5) 葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定

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、この普及啓発を図り協定の実効性の確保を図る。

- ・協定先 一般公募により選定した事業者団体
3団体（平成29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



Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

1 消費者意見の反映（経済労働局消費者行政センター）

(1) 川崎市消費者行政推進委員会の運営

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名以内）

学識経験者 4名

消費者 3名

事業者 2名

(2) 消費生活モニターの育成

消費生活モニターを公募し、消費生活に関する意見・提案、くらしの中の情報を聴取するとともに、アンケート調査、各種の研修会等を実施し、消費生活における各種知識の普及・啓発及び消費者リーダーの育成に努める。

定員 21名以内

任期 約1年

(3) 川崎市食の安全確保対策懇談会の運営

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。

委員の構成（10名以内）

学識経験者 2名

消費者 4名

事業者 4名

(4) 市長への申出

川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する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。

2 消費者行政の円滑な推進（経済労働局消費者行政センター）

(1) 庁内関係局との連携

消費者行政は広範囲に及ぶため、市全体で横断的な取組みが必要となる。消費者行政連絡調整会議、食の安全対策懇談会幹事会、多重債務関係連絡会議など開催し、庁内関係局と消費者行政を円滑に推進していく。

(2) 関係行政機関及び団体との連携強化

国及び他の地方公共団体等の連携を強化し、引き続き情報交換などに努め円滑な消費者行政を推進する。

(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委譲に対して、執行体制の整備を行い、円滑な消費者行政を推進する。

平成 28 年度の実績





I 安全の確保

1 商品等・サービスの安全性確保

(1) 商品等の安全性の調査 (経済労働局消費者行政センター)

① 商品の安全性確保

特に実態調査すべきものはなかった。

◎

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3回、3月1回)

立入店舗数 10店舗

検査点数 558点

◎

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 5回 (1月1回、2月3回、3月1回)

立入店舗数 8店舗

検査点数 178点

◎

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1回、3月1回)

立入店舗数 3店舗

検査点数 20点

◎

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 5回 (1月1回、2月3回、3月1回)

立入店舗数 7店舗

検査点数 80点

◎

(2) 安全確保のための表示基準 (経済労働局消費者行政センター)

基準の設定を必要とする問題は発生しなかった。

◎

(3) 商品テスト (経済労働局消費者行政センター)

【調査依頼先】

独立行政法人 国民生活センター 3件

独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE) 0件

神奈川県クリーニング生活衛生同業組合 0件

◎

(4) 家庭用品安全対策 (健康福祉局生活衛生課・区役所)

試買検査数 254件

規制対象外家庭用品検査 16件

衛生講習会 14件

パンフレット作成 700部

◎

平成28年度の実績

実績
評価

(5) 健康リビング対策 (健康福祉局生活衛生課・区役所)

相談・調査件数 50件
衛生講習会 89件
パンフレット作成 5,500部

◎

(6) 公園の遊具の安全点検 (建設緑政局みどりの保全整備課・区役所)

公園遊具を年2回点検した。

◎

2 食の安全性確保

(1) 農作物の安全性確保 (経済労働局農業技術支援センター)

① 農作物病害虫防除の手引き作成

農業者に対し 4,200部配布 (3月)

◎

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)

◎

(2) 食品営業施設等への立入検査 (健康福祉局食品安全課・区役所)

① 食品営業施設への立入検査

営業施設数 28,409施設
監視指導件数 75,553件

◎

② 食鳥処理場への立入検査

施設数 5施設
監視指導件数 1件

◎

(3) 食品等の監視及び検査 (健康福祉局食品安全課・区役所)

食品等官能検査件数 131,342件
食品等検査検体数 1,903検体

◎

【主な内訳】

輸入食品 143検体
残留農薬検査 56検体
組換えDNA技術応用食品検査 21検体
(遺伝子組換え食品検査)

(4) 食中毒調査及び行政処分 (健康福祉局食品安全課・区役所)

食中毒発生件数 13件
行政処分件数 10件

◎

(5) 夏期及び年末の食品等一斉監視 (健康福祉局食品安全課・区役所)

夏期及び年末の食品等一斉監視

	夏期 (7～8月)	年末(11月15日～12月)
営業施設監視指導	13,326件	8,138件
食品等収去検査	352検体	206検体

◎

食品衛生月間 (8月)

懸垂幕・ポスター等の掲示

衛生教育 6回 110名
監視指導 7,033件

(6) 自主的な衛生管理の推進(健康福祉局食品安全課・区役所)

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 2,158名)

その他の衛生教育(健康福祉局実施分を含む)

82回 4,583名

巡回指導実施状況(食品衛生指導員)

夏期(H28.7.15~8.15)

巡回施設数 3,333施設

指導員数 延べ 591名

年末(H28.12.1~12.28)

巡回施設数 3,264施設

指導員数 延べ 577名

② 食品衛生推進員による活動

食品衛生推進員の委嘱 364名

(平成28年度委嘱 任期:H28.7.1~H30.6.30)

(7) 消費者への啓発(健康福祉局食品安全課・区役所)

各種講習会等の開催 56回

(延べ参加者 1,837名)

【警報等発令期間(神奈川県)】

食中毒警報 H28.8.3~H28.10.28

ノロウイルス食中毒警戒情報 H28.10.31~H29.3.31

(8) 学校給食の安全性確保(教育委員会事務局健康教育課)

① 給食用食材の検査

検査項目件数 735件

(検査食品数 93件)

【内容】

・細菌検査及び理化学検査 551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 180件

・遺伝子組換え検査 4件

② 給食室の環境衛生検査(5項目)118校

・外観検査(施設整備及び管理状況)

調理室、食品の取扱、排水及び周囲の状況 その他

・給食室の環境検査(室温、湿度、照度)

・食器具類の洗浄状況(デンブン、脂肪性残留物検査)

・食器具類の消毒状況(一般細菌及び大腸菌群検査)

・保存食の保存状況

平成28年度の実績

実績
評価

③ 給食従事者等への啓発

衛生管理研修会（8月）

対 象 学校給食調理員、栄養教諭・学校栄養職員、学校薬剤師

参加者 270名

内 容 講演

「学校給食の衛生管理について ～もう一度考えよう衛生管理の基礎～」

◎

(9) 保育園給食の安全性確保(こども未来局運営管理課)

① 調理従事者の衛生管理

調理従事者だけでなく、子どもにかかわる保育者すべて、毎月定期的に検便による細菌検査を実施。

月 平均 1, 614件

年延件数 19, 753件

◎

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。

事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。

◎

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

◎

④ 給食担当者食品衛生研修会

実施月 5月下旬、6月上旬（2回）

対 象 市内保育園栄養士、調理師、調理員
及び給食担当者、民営園給食担当者

参加者 84名（2回合計）

講 師 健康福祉局健康安全部職員

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

◎

3 監視指導（健康福祉局生活衛生課、区役所）

(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 2, 910件

◎

(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 24件

・簡易専用水道

立入検査延べ施設数 271件

◎

I 安全の確保

平成 28 年度の実績

実績
評価

(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 14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 166件
(条例対象外施設を含む)

◎

4 商品廃棄に係る汚染防止（環境局廃棄物政策担当）

(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。

◎

(2) 使用済み乾電池

平成28年度処理量 287トン

◎

(3) 蛍光管

平成28年度回収量 59トン

◎

5 放射性物質に対する安全性確保

(1) 食品等の検査（健康福祉局食品安全課・区役所）

川崎港で採取された魚介類 59検体
市内を流通する食品 219検体

◎

(2) 市内産農産物の放射性物質検査（経済労働局農業振興課）

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23件の放射性物質検査を実施した。

結果はすべて、検出限界値未満であった。

詳細は、本市ホームページを参照

◎

(3) 学校給食の安全性確保（教育委員会事務局健康教育課）

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、その結果を本市のホームページに掲載。

検査食品数（国内産食材） 65件

◎

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、本市のホームページに掲載。

◎

(4) 水道水中の放射性物質検査（上下水道局水道水質課）

上下水道局の長沢浄水場水道水及び水道原水について月1回放射性セシウムを検査して結果を本市ホームページに掲載した。

【検査回数】

12回

【検査結果】

・放射性セシウム 全て不検出（1Bq/kg 未満）

◎



Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

1 表示・包装の適正化

(1) 表示（単位価格）の基準の推進（経済労働局消費者行政センター） ◎
 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。

(2) 包装（消費者包装）の基準の推進（経済労働局消費者行政センター） ◎
 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。

(3) 過剰包装の自粛（環境局減量推進課） ◎
 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, 859件
歳暮時期	1, 848件

(4) 食品表示の適正化の推進（健康福祉局食品安全課・中央卸売市場食品衛生検査所・健康増進課・区役所・経済労働局消費者行政センター） ◎

① 食品表示法に基づく監視指導

表示検査件数	98, 510件
指導数（口頭説諭等）	241件
指示・命令	0件

② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進 ◎

栄養成分表示事前相談	24件
栄養成分表示違反指導	4件
虚偽・誇大広告事前相談	4件
虚偽・誇大広告違反指導	0件

(5) 包装食品の表示基準の推進（経済労働局消費者行政センター） ◎
 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。

(6) 自動販売機の表示基準の推進（経済労働局消費者行政センター） ◎
 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。

(7) アフターサービスの基準の推進（経済労働局消費者行政センター） ◎
 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。

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 年度の実績

実績
評価

(8) 家庭用品の品質表示の立入検査（経済労働局消費者行政センター）

対象品目、90品目中19品目について立入検査を実施したが、特に注意をする店舗はなかった。

立入検査 5回（1月1回、2月3回、3月1回）

立入店舗数 13店舗

検査点数 3,606点

Ⓑ

2 計量の適正化（経済労働局工業振興課計量検査所）

(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

検査戸数	検査機器数	適正機器数	適正率(%)
955	2,451	2,427	99

Ⓒ

(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

	事業者数	検査等件数	適正件数	適正率(%)
はかり	128	451	433	96
有効期間のある 特定計量器	59	726,198	724,648	99.8
合計	187	726,649	725,081	99.8

Ⓒ

※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

(3) 商品量目立入検査

立入検査実績

事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)
125	2,979	2,897	97.2

※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）

Ⓒ

(4) 商品量目試買検査

試買検査実績

事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)
16	145	131	90.3

Ⓒ

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年度の実績

実績
評価

(5) 計量展示室の公開

来場者数 約2,000人

◎

(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。

◎

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 計量管理推進大会 受講者 40人

④ 計測技術講習会 受講者 18人

⑤ 計量教室 受講者 59人

⑥ 講演会 1回

⑦ 工場・施設見学会 2回

⑧ 機関誌「川崎計管」の発行 3回

3 不適正な取引行為の禁止（経済労働局消費者行政センター）

(1) 事業者との情報交換

事業活動の適正化に向けて、販売事業者等との情報交換を行った。

◎

(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。

◎

(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。

◎



Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

1 生活必需物資の確保及び価格の安定

- (1) 北部市場施設整備事業（経済労働局中央卸売市場北部市場管理課） ◎
 - ・電気・水道メーター交換工事
 - ・青果棟屋上防水改修工事
 - ・シャッター改修工事
 - ・青果棟屋上高置水槽改修工事
 - ・道路拡張・側溝改修工事等
- (2) 南部市場施設維持補修工事事業（経済労働局中央卸売市場北部市場管理課） ◎
 - ・青果棟屋上駐車場防水補修工事等
- (3) 集荷強化対策事業（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課） ◎
 - 優良出荷者表彰
 - 表彰者数 26 団体
 - ・青果部 12 団体
 - ・水産物部 9 団体
 - ・花き部 5 団体
- (4) 市場振興事業（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課） ◎
 - 卸・仲売業者と協力し、北部市場水産物部のPRパンフレットを作成した。
- (5) 地産地消推進事業（経済労働局農業振興課） ◎
 - かわさきそだちブランド向上の取組
 - 出荷資材等の利用を促進し、生産者支援を行った。
- (6) 職員調査（経済労働局消費者行政センター） ◎
 - 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。
- (7) 市民生活緊急対策（経済労働局消費者行政センター） ◎
 - 市民生活緊急対策を要する事態はなかった。

2 災害緊急対策

- (1) 生活必需品の提供確保（経済労働局消費者行政センター） ◎
 - ① 市内のデパート・スーパー等と締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」に基づき供給体制の確認を行った。 ◎
 - 新たに1事業者と協定を締結した。
 - ② 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。 ◎
 - 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。 ◎
 - 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。 ◎

平成 28 年度 の 実績

実績
評価

(2) 飲料水の供給（上下水道局庶務課）

- ・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17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。

◎

(3) 備蓄物資等の整備（総務企画局危機管理室）

① 備蓄生活用品の購入等

災害対策用毛布のリパック	11,963枚
哺乳瓶用乳首	1,500本

◎

② 備蓄食料品の購入

アルファ化米（わかめ御飯）	58,300食
アルファ化米（おかゆ）	10,000食
簡易食料（クッキー）	70,000食

◎

③ 備蓄飲料水の購入

飲料水（500ml）	34,464本
------------	---------

◎

④ 粉ミルクの購入

アレルギー対応粉ミルク（850g）	680缶
-------------------	------

◎

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
---------------	------

◎

(4) 防災に関する情報（総務企画局危機管理室）

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	99回
------	-----

◎

② 各種防災啓発冊子の発行

備える。かわさき	55,000部
防災マップ	90,000部

◎

③ 地域情報誌を活用した広報

発行部数	830,000部
------	----------

◎



IV 苦情の処理及び被害の救済

1 消費生活相談の充実（経済労働局消費者行政センター）

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。

土曜日の電話相談を試行的に実施した。

- ・土曜日相談件数

	平成 28 年度
相談件数	663件

(1) 消費生活に関する相談窓口

平成 28 年度の相談概要 資料編 1 (P57) 参照

- ・窓口相談件数

	平成 28 年度	平成 27 年度
相談件数	9,138件	8,849件

- ・契約当事者の特徴

年代別では、多い順に 40 歳代、70 歳以上、50 歳代、30 歳代、60 歳代、20 歳代、19 歳以下と続き、20 歳代、50 歳代で増加、60 歳代、70 歳以上で微増している。

男女別では、女性（4,589件）が男性（4,023件）件を上回った。

- ・相談内容

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」7,357件（80.5%）、2位「販売方法」5,368件（58.7%）、3位「品質・機能、役務品質」1,606件（17.6%）、4位「接客対応」1,331件（14.6%）の順であった。

- ・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」1,571件（17.2%）、2位「不動産貸借」500件（5.5%）、3位「商品一般」338件（3.7%）4位「インターネット接続回線」301件（3.3%）、5位「携帯電話サービス」260件（2.8%）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」は賃貸住宅の敷金、並びに原状回復トラブルに関するもの、3位の「商品一般」は不当請求に関する相談が多く寄せられている。

年代別に見ると、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」（3,404件）、2位「訪問販売」（816件）、3位「電話勧誘販売」（345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、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

	平成 28 年度	平成 27 年度
相談件数	177件	205件

⑧

平成 28 年度の実績

実績
評価

(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、相談窓口の高度化を図った。

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を図った。

① 専門的アドバイス

- | | |
|--------------------------|------------|
| ・ <u>弁護士の来所による助言</u> | <u>36回</u> |
| ・ <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> | <u>12回</u> |

◎

② レベルアップ研修

- ・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、独立行政法人 国民生活センター等が開催する研修会への参加支援58回（延べ163人）

◎

(3) 特別相談の実施

- ・「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19件（20歳未満5件、20歳～29歳14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・独立行政法人 国民生活センターで同時実施、3日間で33件の相談を受け付けた。

- ・「多重債務者特別相談会」の実施

多重債務者相談強化キャンペーン2016の期間に合わせ、県・神奈川県弁護士会・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。

◎

(4) 緊急特別相談の実施

緊急特別相談の必要性が認められなかったため、実施を見送った。

◎

(5) 危害・危険情報の収集

実際にけが、病気等を受けた危害は108件で、皮膚障害29件、消化器障害15件、熱傷11件、擦過傷・挫傷・打撲傷6件、刺傷・切傷6件、呼吸器障害6件が主な相談である。危険は58件で、異物の混入10件、発煙・火花8件、発火・引火6件、破損・折損5件であった。

独立行政法人 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。

◎

IV 苦情の処理及び被害の救済

平成 28 年度 の 実績		実績 評価
<p>(6) 重大事故等の通知 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13件通知した。</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 		◎
<p>2 被害の救済（経済労働局消費者行政センター）</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29年2月27日（月）</p> <p>【議 題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度上半期消費生活相談統計について ・消費生活相談における解決苦慮事例について 		◎
<p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談に関する連絡会議 1回 ・消費生活相談担当者会議 12回 ・消費者被害拡大防止連絡会議 4回 ・消費者問題懇談会 2回 ・事業者団体等との懇談会 6回 		◎

平成 28 年度の実績

実績
評価



V 消費者啓発及び組織化の推進

1 消費者情報の提供

(1) 消費者行政センターの情報の充実（経済労働局消費者行政センター）

① 「くらしの情報かわさき」の発行

発行部数・回数 8,700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 知りたい！通信サービス

9・10月号 震災発生時、思いがけない製品事故に注意！

11・12月号 食品表示を上手に生かし、健やかな食生活を送りましょう

1・2月号 改正保険業法における保険の新しい販売ルールについて（前半）

3・4月号 改正保険業法における保険の新しい販売ルールについて（後半）

② 「消費生活相談月報」などの発行

②-1 「消費生活相談月報」の発行

発行部数・回数 950部 6回（4月～9月）

470部 6回（10月～3月）

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

②-3 「消費生活相談年報」の発行

発行部数・回数 310部 1回

③ ポスター・リーフレット等の発行及び配布

独立行政法人国民生活センター発行によるリーフレット、冊子等を購入、本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。

・リーフレット

消費者行政センター紹介のしおり 9,000部

平成28年度消費者支援協定の御案内 1,200部

ネコ型リーフレット一般編 5,000部

消費者川柳ポスター 500部

カモ診断テスト 10,000部

・冊子類

独立行政法人国民生活センター作成「くらしの豆知識」 135冊

・啓発物

スティックのり 1,850個

啓発用シール 10,000部

啓発用うちわ 19,500部

啓発用カラー付箋 3,000部

◎

◎

◎

◎

◎

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の実績

実績
評価

- 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。

・リーフレット

高齢者向け 2,000部

若者向け 3,100部

・ポスター

高齢者向け 50部

若者向け 110部

- ⑤ 消費者行政センターのホームページに適宜情報を掲載した。

- 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。

・配信回数

定期配信（1か月に1回） 12回

号外配信 7回

・登録者数（3月31日現在）

パソコン 1,171件

携帯 2,330件

- ⑦ 「消費者行政事業概要」を区役所や図書館、市内消費者団体等へ配布するとともに消費者行政センターホームページでも公表した。

・発行部数 230部

- 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室と連携し、JR川崎駅西口「河川情報表示版」で情報提供を実施した。

・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。

- 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。

- ⑩ 街頭キャンペーンの実施

業務委託等により、16回実施

・実施場所（銀柳街、川崎駅前、等々力緑地、ラゾーナ川崎プラザ、国際交流センター他）

- 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10回)

- ⑫ 消費生活展の開催

開催日 平成28年10月9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 3団体

平成28年度の実績

実績
評価

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、悪質商法被害防止を呼びかけた。</u>	◎
(2) 食品の安全に関する情報	
① 冊子「食生活と安全」の発行（経済労働局消費者行政センター） 発行部数・回数 1, 340部 1回	◎
② 食の安全知識普及事業の実施（経済労働局商業振興課） <u>消費者に対して東日本大震災被災地食品に関する適切な情報を発信し、安全性についての正しい知識の啓発を行うため、消費者が多く集まる商店街のイベント等において、被災地の生産者による食の安全性を確保するための取組の紹介や、放射能などの食に関するパネル展等を実施するとともに、被災地産品の販売を行った。</u> <u>実施期間 10月（全5回）</u> <u>来場者数 1, 450人</u>	◎
(3) 食生活や栄養に関する情報（健康福祉局健康増進課）	◎
<ul style="list-style-type: none"> ・本市独自発行のリーフレットを作成し、各区役所保健福祉センター等で配布して、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。 	
(4) 消防に関する情報	
① 火災予防広報業務（消防局予防課） 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28, 000枚作成	◎
② 火災予防広聴業務（消防局予防課） 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, 600件（約16, 000人）	◎
③ 住宅防火対策の推進（消防局予防課） 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。	◎
④ 放火防止対策（消防局予防課） 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。	◎
⑤ 消防に関する情報（消防局査察課） ・不適正販売等の防止対策 消火器等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。	◎

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成28年度の実績

実績
評価

(5) 住宅に関する情報の提供（まちづくり局住宅整備推進課）

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） 195件

（マンション管理相談） 402件

◎

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） 14件

（マンション管理相談） 43件

◎

③ マンション管理基礎セミナー 2回実施

第1回（平成28年9月3日 実施）

「標準管理規約の改正について」

「大規模修繕工事の考え方について～高層マンションの大規模修繕に学ぶ～」

参加者 190名

第2回（平成29年2月5日 実施）

「マンショントラブルの対処法～管理費の滞納問題～」

参加者 164名

◎

④ 住まい・まちづくり講習会 2回実施

第1回（平成28年10月15日実施）

第2回（平成29年2月11日実施）

◎

2 消費者教育の推進

(1) 川崎市消費者強調月間の実施（経済労働局消費者行政センター）

各種の行事を開催した。

・特別講演会（講演）

開催日 平成28年11月16日（水）

テーマ 子どもをトラブルから守る！スマホ・ケータイ安全教室

会場 川崎市生活文化会館（てくのかわさき）

参加者 18人

・街頭キャンペーン 4回

・着ぐるみキャンペーン 3回

・アゼリア地下街広報コーナーでの啓発 14日間

◎

(2) 生活設計推進（経済労働局消費者行政センター）

生活設計・契約知識など金融情報普及のため、啓発用リーフレットの配布、「くらしのセミナー」の中で、高齢者向け消費者被害防止や老後を見据えた生活設計、ライフプランや資産形成、不動産売買等に係る金銭教育をテーマに設定し、学ぶ機会を提供した。

◎

平成28年度の実績

実績
評価

(3) くらしのセミナー（出前講座）の開催（経済労働局消費者行政センター）

- ・開催回数 105回
- ・参加者 4,012人
- ・主なテーマ別開催状況 資料編2(P59)参照
 - 悪質商法(落語) 45回
 - 悪質商法 13回
 - 食生活 22回 など

◎

(4) 消費者連続講座の実施（経済労働局消費者行政センター）

- ・開催回数 3回
- ・参加者 98人
- ・会場 川崎市生活文化会館（てくのかわさき）
- ・テーマ等 資料編3(P59)参照

◎

(5) 消費者教育講座の実施（経済労働局消費者行政センター）

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。

テーマ

「高齢者の消費者被害を未然防止するために」等

- ・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、民生委員、医療生活協同組合職員、高齢者住宅相談員等

◎

(6) 消費者教育推進事業の実施（経済労働局消費者行政センター）

① 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、弁護士や精神科医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。

・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28年8月から平成29年3月まで最新相談事例と対処法を連載。

・講座・フォーラムを5回開催

○ 南部エリア講座 2回

・開催日 平成28年10月21日、10月28日

・会場 川崎市教育文化会館

・参加者 56名

○ 北部エリア講座 2回

・開催日 平成28年11月22日、11月29日

・会場 川崎市生活文化会館（てくのかわさき）

・参加者 32名

○ フォーラム 1回

・開催日 平成29年3月5日

・会場 川崎市総合福祉センター（エポックなかはら）

・参加者 149名

・見守りハンドブック：5,000部発行

・啓発用グッズ(メモ帳等)：18,000部作成

◎

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

◎

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。

・若者向けイベント実施回数 1回

開催日：平成28年11月26日（土）

会場：ラゾーナ川崎プラザ ルーフ広場

・啓発用グッズ(スティックのり)：3,000個作成

・夏休み親子向け講座実施回数 3回

【第一回】

開催日：平成28年7月27日（水）

テーマ：経済教育講座

会場：川崎市産業振興会館

【第二回】

開催日：平成28年7月30日（土）

テーマ：金融経済教育講座

会場：川崎市産業振興会館

【第三回】

開催日：平成28年8月9日（火）

テーマ：エコライフ講座

会場：川崎市産業振興会館

(7) 市場体験教室等の開催（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課）

◎

講習会・講座

【北部市場】

- ・おやこ花育教室 4回/年 156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 28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 22人
(寿司講座)

(8) 廃棄物の減量及び有効利用等の推進と啓発（環境局減量推進課）

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、分別ルールの徹底及び排出マナーの向上等について広報を実施

- ・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21回)

① 分別排出の徹底

◎

資源物の処理実績（速報値）

- ・空き缶の収集量 6,270トン
- ・空きびんの収集量 11,293トン
- ・ペットボトルの収集量 4,991トン
- ・小物金属の収集量 2,552トン
- ・ミックスペーパーの収集量 13,010トン
- ・プラスチック製容器包装の収集量 12,753トン

平成28年度の実績

実績
評価

② リサイクルコミュニティセンターの利用の推進

◎

○ リサイクル講座・教室等の開催

名称	件数	参加者数
エコぞうり教室	33	145
紙すき教室	4	59
廃材の木工教室（初級）	12	41
廃材の木工教室（中級）	12	32
固形石けんづくり教室	4	50
古布のリフォーム・小物作り教室	9	16
牛乳パック工作教室	12	79
裂き織り教室	12	112
出前講座	6	—
ごみ分別学習会	12	69
市現況報告会	12	69
リサイクル工作教室	2	8
エコクラフト教室	7	21

○ 主なイベント等

- ・エコツアーの開催 1回
- ・リサイクルバザーの開催 1回

③ ごみ減量化・リサイクルに向けた普及啓発活動の実施

③-1 施設見学会の開催

開催実績 回数 11回

◎

③-2 3R推進講演会の開催

開催日 平成29年1月26日（木）

会場 川崎市総合福祉センター（エポックなかはら）

◎

③-3 「資源物とごみの分け方・出し方」の作成

12万部

◎

③-4 フリーマーケットの開催

開催日 平成28年11月5日（土）

会場 富士見球場

◎

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28年5月30日（月）

◎

④ 生ごみ処理機等購入費への助成

助成基数 163基

◎

V 消費者啓発及び組織化の推進

平成 28 年度の実績

実績
評価

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

◎

⑥ 事業者への協力の要請 (H29.3 現在)

	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	360	327
準多量排出事業者	1,116	839
計	1,476	1,166

◎

⑦ 廃棄物減量指導員制度との連携

廃棄物減量指導員 1,856名 (H29.3 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

◎

⑧ 川崎市エコショップ制度の拡充

エコショップ認定店
419店舗 (1 商店街含む) (H29.3 現在)

◎

⑨ 川崎市リユース・リサイクルショップ制度の拡充

リユース・リサイクルショップ認定店
47店舗 (H29.3 現在)

◎

⑩ 食べきり協力店制度の拡充

食べきり協力認定店
11店舗 (H29.3 現在)

◎

⑪ 資源集団回収の推進

回収量
合計 42,773トﾝ
(内訳) 古紙類 41,705トﾝ
古布類 1,064トﾝ
空びん類 4トﾝ

◎

⑫ 環境教育・環境学習の実施

- ・出前ごみスクール 123回
- ・ふれあい出張講座 87回

◎

平成28年度の実績

実績
評価

(9) 地球温暖化対策・節電対策に係る啓発（環境局地球環境推進室）

「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。

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。

② 節電に関する取組

市民・事業者への普及啓発や支援策などを実施し、無理なく節電を行なう「スマートライフスタイル」への転換を促進していくことで、地球温暖化対策へ繋げる取組を推進した。

また、周辺自治体と連携し、電力需要の高まる夏季・冬季を中心に節電キャンペーンを実施した。

③ エネルギーについて考えるセミナーの開催

本市の取組や、電力の小売全面自由化の進展状況、平成29年4月から開始する「都市ガスの小売全面自由化」に関する内容等について、市民・事業者等の理解を深めるセミナーを開催した。

(10) 環境教育

本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。

・地域環境リーダー育成講座（環境局環境調整課）

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。

実施期間 6月～10月（全10回）

講座修了者数 8名

・地球に美味しい「エコ・クッキング」講座（環境局減量推進課）

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。

実施期間 7月～1月

開催回数 6校

受講人数 112名

対象 市内学校PTA

(11) 食育推進地域活動事業（健康福祉局健康増進課）

「第3期川崎市食育推進計画」目標達成のための取組

・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

(12) 学校における消費者教育の充実

① 消費者教育の指導の充実（教育委員会事務局総合教育センター）

消費者教育の内容を各教科、道徳、特別活動、総合的な学習の時間の学習に取り入れ、実験・調査・ロールプレイングなどの体験的・実践的な活動を通して、ものや資源を大切にだけでなく、有効に活用する方法やより望ましい価値判断をし、行動することができる児童生徒の育成を目指し、指導の充実に努めた。

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。

② 指導者の育成（教育委員会事務局総合教育センター）

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。

③ 消費者教育用電子教材の活用（経済労働局消費者行政センター・教育委員会事務局総合教育センター）

若者向けに寸劇・啓発ソング等を引き続き本市ホームページに掲載し、活用促進を図った。

◎

◎

◎

3 消費者団体等の組織化の推進

(1) 消費者団体の育成及び生活協同組合（経済労働局消費者行政センター）

① 消費者団体の育成

- | | |
|-------------------|------|
| ・消費生活展での活動状況の紹介 | 10団体 |
| ・講師派遣 | 7回 |
| ・消費者団体連絡会の開催 | 1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 | 11回 |

② 生活協同組合の育成

届出・総代会終了届 4件

◎

◎

(2) 食育推進協議会事業（健康福祉局健康増進課）

- | | |
|------------------------|----|
| ・川崎市食育推進会議の開催 | 1回 |
| ・川崎市食育推進会議部会の開催 | 2回 |
| 委員の所属団体が連携して、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所属団体が連携して実施

◎

平成28年度の実績



VI 消費者支援協定

1 消費者支援協定の締結（経済労働局消費者行政センター）

(1) 洗濯用粉石けんの安定供給

協定締結先は11社61店舗となっている。

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

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他
61店舗	5	8	9	6	10	11	10	2

※その他は、川崎市外の業者

(2) 家庭用電気製品の修理

協定店舗は、59事業者となっている。

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

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	その他
59店舗	14	10	11	4	5	4	4	7

※その他は川崎市外の業者

(3) 上下水道の水回り工事

協定店舗は、116事業者となっている。

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

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生
116店舗	23	17	18	14	17	16	11

(4) 住宅工事

協定店舗は、108事業者となっている。

- ・協定先 一般公募により選定した事業者
- ・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

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生
108店舗	22	20	22	14	11	13	6

(5) 葬儀の契約

- ・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

1 消費者意見の反映（経済労働局消費者行政センター）

(1) 川崎市消費者行政推進委員会

第1回 7月4日（月）

【議 題】

- ・「川崎市消費者行政推進計画」の策定について
- ・「川崎市消費者教育推進地域協議会」の役割を担うことについて
- ・「平成27年度消費生活相談年報」について

第2回 10月21日（月）

【議 題】

- ・「川崎市消費者行政推進計画」の策定について
- ・「平成28年度消費者行政事業概要」について

第3回 1月16日（月）

【議 題】

- ・「川崎市消費者行政推進計画」の策定について
- ・「平成28年度上半期消費生活相談統計」について

第4回 3月24日（金）

【議 題】

- ・「川崎市消費者行政推進計画」の策定について
- ・消費者支援協定について
- ・平成29年度予算について
- ・「平成28年度苦情処理部会」の報告について

(2) 消費生活モニター

平成28年度消費生活モニター 21名

- ・研修会・講演会

委嘱式・研修会 4月28日（木）

消費者行政センターの業務について 他

講座「悪質商法に気をつけよう ～最近の相談事例から～」

第1回意見交換会 7月17日（木）

「私たちのくらしのすべては世界につながっている ～商品の一生を知ろう～」

第2回意見交換会 11月17日（木）

「食の安全について」

終了式・研修会 3月22日（水）

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 20通

- ・モニターアンケート 3回

©

©

平成28年度の実績

実績
評価

(3) 川崎市食の安全確保対策懇談会

第1回 7月12日(火)

【議題】

- ・「平成27年度川崎市食品衛生監視指導計画」の実施報告について

第2回 11月11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 2月8日(水)

【議題】

- ・「平成29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

(4) 市長への申出

市長への申出はなかった

2 消費者行政の円滑な推進（経済労働局消費者行政センター）

(1) 庁内関係局との連携

- ・多重債務者関係連絡会・研修会 2月24日(金)

(2) 関係行政機関及び団体との連携強化

消費者行政担当省庁、都道府県、政令指定都市との情報交換会議に出席した。

(主な会議)

- ・消費者行政ブロック会議（関東ブロック）
- ・全国消費生活センター所長会議
- ・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

(3) 権限の委任及び移譲等に対する執行体制の整備

国からの事務権限の事務権限の委任や委譲の調査に対し、庁内で調整した。

資料編

一人で悩まずに、
ご相談ください。



1 平成28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	8,662 (94.8%)	476 (5.2%)	0 (0.0%)	9,138

(2) 相談方法

区 分	来 訪	電 話	文 書	合 計
相 談 件 数	552 (6.0%)	8,460 (92.6%)	126 (1.4%)	9,138

(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	104	474	597	696	654	604	749	145	4,023
女 性	96	577	735	924	740	551	862	104	4,589
不明・団体	3	2	1	1	6	2	2	509	526
合 計	203	1,053	1,333	1,621	1,400	1,157	1,613	758	9,138
構成比(%)	2.2	11.5	14.6	17.7	15.3	12.7	17.7	8.3	100

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

(4) 相談内容別

契約・解約	販売方法	品質・機能、 役務品質	接客対応	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	法規・基準
7,357 80.5%	5,368 58.7%	1,606 17.6%	1,331 14.6%	1,032 11.3%	715 7.8%	150 1.6%	150 1.6%
包装・容器 27 0.3%	生活知識 17 0.2%	買物相談 13 0.1%	計量・量目 6 0.1%	施設・設備 5 0.1%	その他 33 0.4%	不 明 284 3.1%	

(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	28年度相談件数	構成比	27年度相談件数	構成比	(順位)	備 考
1	デジタルコンテンツ	1,571	17.2%	1,803	20.4%	(1)	不当請求1,186件 他
2	不動産貸借	500	5.5%	523	5.9%	(2)	賃貸住宅の敷金、 並びに原状回復トラブル394件 他
3	商品一般	338	3.7%	309	3.5%	(4)	不当請求52件 他
4	インターネット接続回線	301	3.3%	328	3.7%	(3)	
5	携帯電話サービス	260	2.8%	203	2.3%	(7)	
6	工事・建築	255	2.8%	276	3.1%	(5)	新築工事45件、リフォーム工事129件 他
7	役務その他サービス	249	2.7%	224	2.5%	(6)	
8	他の健康食品	200	2.2%	101	1.1%	(10)	
9	テレビ放送サービス	120	1.3%	75	0.8%	(18)	
10	修理サービス	118	1.3%	124	1.4%	(9)	

(6) 販売及び購入の方法

形態	28年度相談件数	構成比 (%)	27年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	2,463	27.0	2,259	25.5
店舗外購入(特殊販売)	4,803	52.6	4,626	52.3
不明・無関係	1,872	20.5	1,964	22.2
合計	9,138	100.0	8,849	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	28年度店舗外購入	構成比 (%)	27年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	816	17.0	773	16.7
通信販売	3,404	70.9	3,239	70.0
マルチ・マルチまがい	102	2.1	91	2.0
電話勧誘販売	345	7.2	391	8.5
ネガティブ・オプション	10	0.2	11	0.2
訪問購入	65	1.4	61	1.3
その他無店舗	61	1.3	60	1.3
合計	4,803	100.0	4,626	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 85	他の 健康食品 8	(2位) テレビ放送 サービス 8	(2位) ビジネス 教室 8	コンサート 6	203
20歳代	デジタル コンテンツ 171	不動産貸借 94	エステティック サービス 64	インターネット 接続回線 44	モバイル データ通信 27	1,053
30歳代	デジタル コンテンツ 215	不動産貸借 136	携帯電話 サービス 39	(3位) インターネット 接続回線 39	他の 健康食品 32	1,333
40歳代	デジタル コンテンツ 318	不動産貸借 94	携帯電話 サービス 54	他の 健康食品 49	インターネット 接続回線 46	1,621
50歳代	デジタル コンテンツ 289	携帯電話 サービス 53	商品一般 50	(3位) 不動産貸借 50	インターネット 接続回線 49	1,400
60歳代	デジタル コンテンツ 268	工事・建築 53	インターネット 接続回線 50	商品一般 48	不動産貸借 37	1,157
70歳以上	デジタル コンテンツ 189	商品一般 91	工事・建築 89	インターネット 接続回線 54	役務その他 サービス 47	1,613
合計	デジタル コンテンツ 1,571	不動産貸借 500	商品一般 338	インターネット 接続回線 301	携帯電話 サービス 260	9,138

※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28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！	11	265
	「寸劇」で学ぶ悪質商法	2	100
	「落語」で学ぶ悪質商法	45	2,351
	ネット社会の落とし穴	2	161
食生活	安全ですか？あなたの食卓	13	292
	食と健康・食べることの大切さを考える	8	233
	かわさきロコベジライフを愉しもう	1	20
衣・住生活	住まいの防災対策	2	53
	住まいの安全対策	6	185
	快適な住まいで快適な暮らしを！	3	98
	省エネ・節電！上手な電気の使い方	1	9
薬の話	知っておきたい薬の知識	6	152
	サプリメントの選び方	1	13
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	3	64
	いざという時の為に（葬式編）	1	16
	合計	105	4,012

3 平成28年度かしこい消費者連続講座実施状況

開催日時	テーマ：将来に備えよう！ お金にまつわる生活設計 ～みんなで学ぶライフプラン・年金・保険～ 内容	講師	参加人数
平成29年1月19日（木） 10:00～11:50	将来に備えるライフプラン ～資産形成とその注意点等について～	日本証券業協会 金融・証券インストラクター 喜多 皓二 氏	29
平成29年1月28日（土） 10:00～11:50	私的年金による生活設計 ～確定拠出年金・確定給付年金について～	神奈川県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 金子 浩 氏	39
平成29年2月2日（木） 10:00～11:50	知っておきたい医療保険・ 介護保険等について	一般社団法人かながわ FP生活相談センター 2級FP技能士 左右木 伸也 氏	30

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
平成29年	3月		川崎市消費者行政推進計画(2017～2019年度)策定

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

困ったときの相談窓口

川崎市消費者行政センター

相談時間 月曜日～金曜日 9:00～16:00

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188^ゃ」

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ただけ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。