

平成30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、超高齢社会の到来、グローバル化やスマートフォンの普及等による高度情報通信ネットワーク社会の発展により大きく変化しています。

一方、高齢者や若者をターゲットとした悪質・巧妙化した手口による被害は後を絶たず、さらに、民法改正により 2022 年 4 月に施行される成年年齢引下げに伴う消費者トラブルの増加も懸念されています。

このような中、本市では、消費者の自立支援を図り、消費生活の安定及び向上や消費者被害の未然防止・拡大防止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。

引き続き、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。

これからも日本一幸せにあふれる「最幸のまち かわさき」の実現に向けて、消費者施策の一つひとつに全力で取り組み、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 30 年 8 月

◆ 事業概要及び実績等……………	1	◆ 平成29年度の実績……………	28
◆ 消費者行政の施策体系……………	2	I 安全の確保……………	29
◆ 平成30年度の事業概要……………	4	1 商品等・サービスの安全性確保	
I 安全の確保……………	5	2 食の安全性確保	
1 商品・サービスの安全性確保		3 監視指導	
2 食の安全性確保		4 商品廃棄に係る汚染防止	
3 監視指導		5 放射性物質に対する安全性確保	
4 商品廃棄に係る汚染防止		II 表示、計量等の適正化及び不適正な	
5 放射性物質に対する安全性確保		取引行為の禁止……………	34
II 表示、計量等の適正化及び不適正な		1 表示・包装の適正化	
取引行為の禁止……………	10	2 計量の適正化	
1 表示・包装の適正化		3 不適正な取引行為の禁止	
2 計量の適正化		III 生活必需物資の確保及び価格の安定……………	37
3 不適正な取引行為の禁止		1 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……………	12	2 災害緊急対策	
1 生活必需物資の確保及び価格の安定		IV 苦情の処理及び被害の救済……………	39
2 災害緊急対策		1 消費生活相談の充実	
IV 苦情の処理及び被害の救済……………	14	2 被害の救済	
1 消費生活相談の充実		V 消費者市民社会の形成に向けた	
2 被害の救済		消費者教育の推進……………	42
V 消費者市民社会の形成に向けた		1 効果的な情報発信の推進	
消費者教育の推進……………	16	2 高齢者等を消費者被害から守るための	
1 効果的な情報発信の推進		消費者教育・啓発の推進	
2 高齢者等を消費者被害から守るための		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		消費者教育・啓発の推進	
3 様々な場やライフステージに応じた		4 地域の消費者教育の担い手の育成	
消費者教育・啓発の推進		及び多様な主体間の連携	
4 地域の消費者教育の担い手の育成		VI 消費者支援協定……………	54
及び多様な主体間の連携		1 消費者支援協定の締結	
VI 消費者支援協定……………	26	VII 施策推進のための行政体制の充実……………	55
1 消費者支援協定の締結		1 消費者意見の反映	
VII 施策推進のための行政体制の充実……………	27	2 消費者行政の円滑な推進	
1 消費者意見の反映		◆ 資料編……………	57
2 消費者行政の円滑な推進		1 平成29年度消費生活相談状況……………	58
		2 平成29年度くらしのセミナー実施状況……………	60
		3 平成29年度かしこい消費者連続講座	
		実施状況……………	60
		4 川崎市の消費者行政の沿革……………	61
		5 川崎市消費生活センター条例……………	62

# 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29年度の実績		実績評価
<b>1 商品・サービスの安全性確保</b> (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) ・ ・ ・ <u>① 消費生活用製品安全法に基づく立入検査等</u>		Ⓔ

- 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)

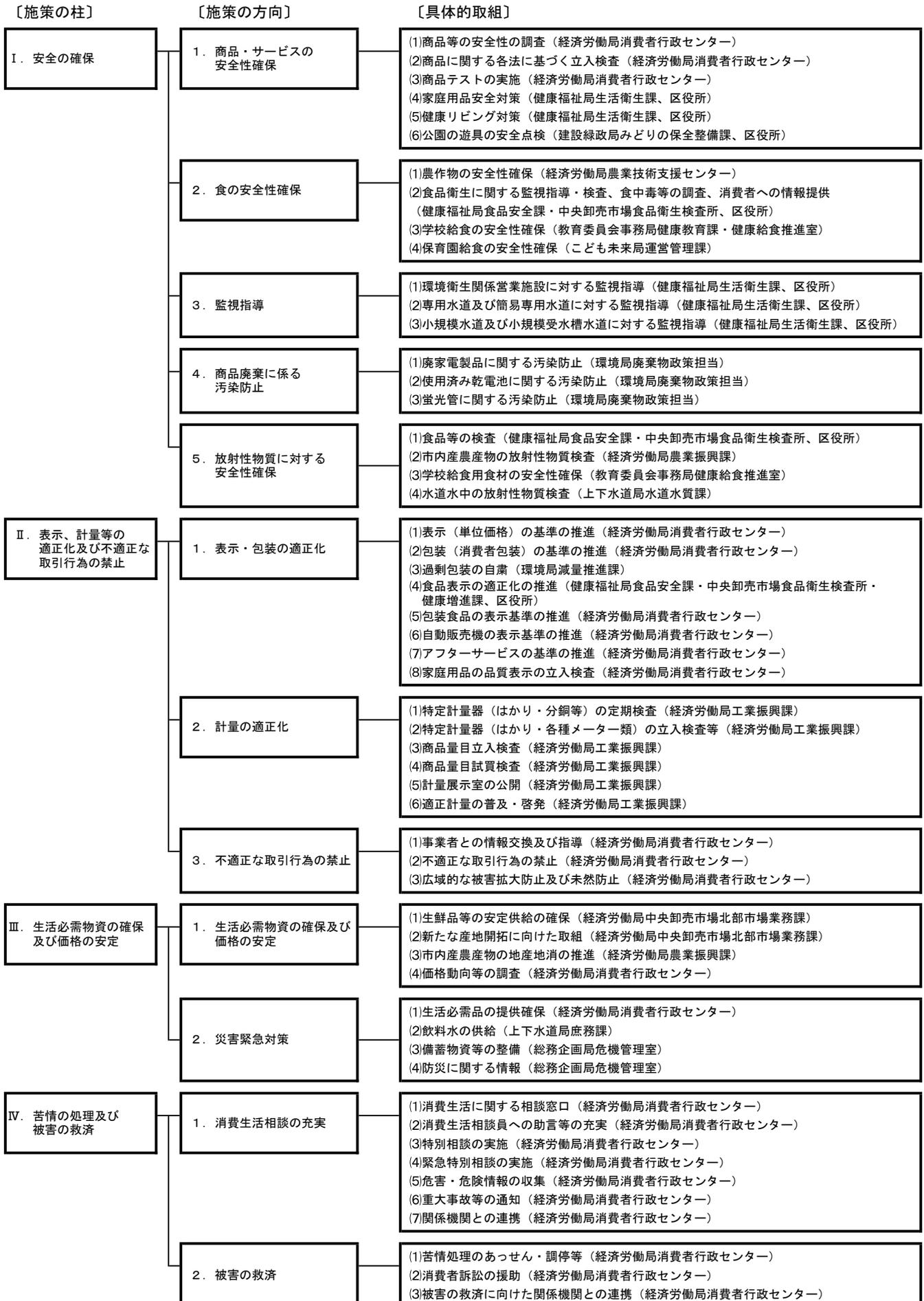
Ⓐ、Ⓑ、Ⓒ …は事業担当部局による目標達成度評価と事業評価による総合評価

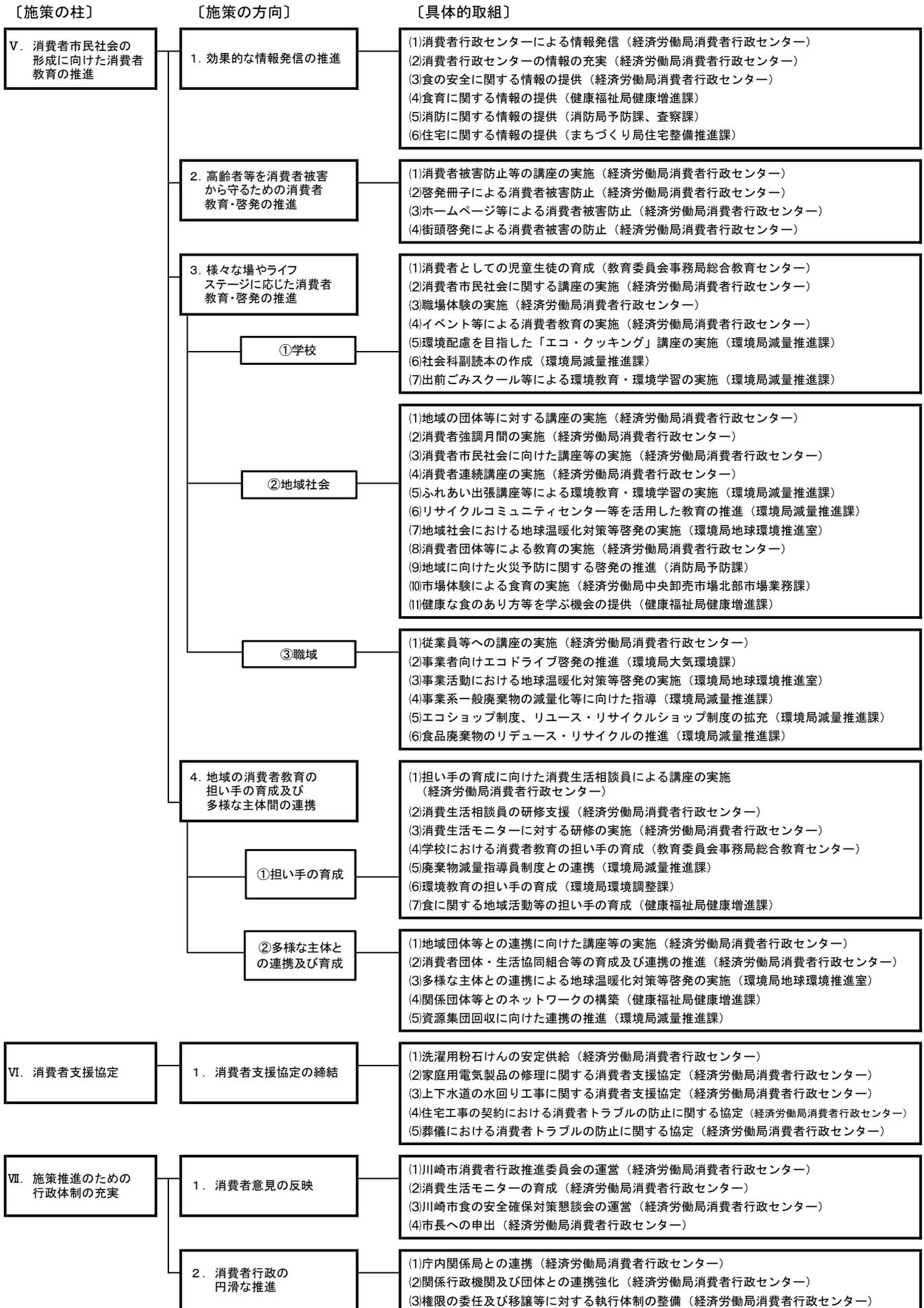
- 事業担当部局による目標達成評価と事業評価による総合評価の評価方法

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

# 消費者行政の施策体系





# 平成 30 年度の事業概要



## 平成30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

商品等の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（PSLPG）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30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30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
- ・ 食物アレルギー検査
- ・ 残留農薬検査
- ・ 産地検査

## 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、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 配膳室の環境衛生検査

- ・ 外観検査（施設整備及び管理状況）  
配膳室、食品の取扱、帳簿書類、その他
- ・ 配膳室の環境検査(室温、冷蔵庫の温度等)

## ④ 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30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 1,190件

年延件数 14,280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 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 105名

第2回 対 象 民営園給食担当者

参加者 110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30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、観光農園や「かわさき農産物ブランド」の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) 学校給食用食材の安全性確保（教育委員会事務局健康給食推進室）

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について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。

## (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以降、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している。厚生労働省の通知に基づき、年間の検査回数は、3か月に1回で継続する。

長沢浄水場の水道水及び水道原水の検査結果は、ホームページ上で公表する。

## 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30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、法令遵守の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た基準に基づき、法令遵守の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・ショッピングセンター・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「内容量」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、法令遵守の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、法令遵守の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、法令遵守の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30年度の事業概要

2 計量の適正化（経済労働局工業振興課）

- (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、「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」及び「同条例施行規則」において規定している「不適切な行為」について、事業者がこれ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って、一層の集荷の充実と強化を図るための事業を実施する。
- (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）  
かわさきそだちPRキャラクター“菜果ちゃん”を使用した出荷資材等について生産者の利用を促進し、市内産農産物「かわさきそだち」のPRを行い、市内農産物ブランドの向上及び地産地消の推進を図る。
- (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おいては、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 市内のデパート・スーパー等と締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」に基づき供給体制の充実を図る。
  - ② 生活協同組合と締結している「災害時における応急生活物資供給等の協力に関する協定」の実効性を高め、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30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, 200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、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。

そのため、更新分として57, 550食のアルファ化米と10, 800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。そのため、34, 464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。そのため、656缶を購入する。

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1ℓ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」及び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、掲載内容及び在庫数を勘案し必要に応じて改訂し、発行する。

また、洪水や土砂災害など風水害へ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、商店街での防災対策の取組を促進するため、「商店街の防災ガイド」を発行する。

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）

消費生活相談の内容も益々複雑化・高度化する中被害の救済に向け、消費生活の相談に迅速かつ的確に対応できるように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本格的に実施する。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（平日の相談日）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30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「若者特別相談」、「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

消費者被害救済に向けて、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消費者行政推進委員会の部会として位置付けられている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) 被害救済にむけた関係機関との連携

消費者の被害救済に向けて、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）

- ① 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 8,500部（カラー） 6回
- ② 「消費生活相談月報」などの発行・公表
  - ・「消費生活相談月報」の公表  
毎月の消費生活相談件数・内容について、ホームページに掲載する。
  - ・「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。
  - ・「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。
- ③ 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、啓発物等を作成し配布する。
  - ・リーフレット  
消費者行政センター紹介のしおり 7,000部  
消費者川柳ポスター 100枚
  - ・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」 150冊  
平成30年度消費者支援協定のご案内 1,600冊
- ④ 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。
  - ・配信回数  
定期配信（1か月に1回） 12回  
号外配信 5回
  - ・登録者目標数  
パソコン 1,300件  
携帯 2,400件
- ⑤ 「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。
- ⑥ 関係部局との連携を図り、多様な機会を捉えて、相談事例の紹介や講演会の案内等、消費生活情報の発信を推進する。

平成30年度の事業概要

- (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、来所者への資料（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。
- (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。

## 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30年度の事業概要

#### (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（祝日を除く） 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（祝日を除く） 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）まで無料

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）まで無料

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する。〔一般財団法人 川崎市まちづくり公社主催〕

##### 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

消費者被害の未然防止のため、高齢者や障害者、その見守り関係団体等に消費生活相談員を講師とした講座を南北で2回開催するとともに、高齢者向けの啓発グッズ等を作成、配布し、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

① 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、啓発物等を作成し配布する。

・ネコ型リーフレット高齢者編 10,000部

② 「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。

・リーフレット 2,500部 ポスター 50枚

## 平成30年度の事業概要

## (3) ホームページ等による消費者被害防止（再掲）

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。

## ・配信回数

定期配信（1か月に1回） 12回

号外配信 5回

## ・登録者目標数

パソコン 1,300件

携帯 2,400件

## (4) 街頭啓発による消費者被害の防止

## ① 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。

実施回数 12回

## ② 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。

実施回数 12回

## 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の「消費生活・環境」、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・中学生を対象としたエンカル消費や金融、経済等をテーマとした講座を夏休み等の機会を捉えて3回開催し、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育を実施する。

## (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。

## 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30年度の事業概要

- (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）
- ・地球に優しい「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するくらしのセミナー（出前講座）を開催し、地域の場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。
- ・開催回数 100回  
参加者 4,000名
- (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」を施行した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。
- ・街頭キャンペーン 2回 着ぐるみキャンペーン 2回
- (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

「消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」を意味する「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3回実施し、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。

平成30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橘リサイクルコミュニティセンターの利用の推進を図る。

○ 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

○ 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。

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。

## 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30年度の事業概要

- 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30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めざすとともに、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
- (11) 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。

## 平成30年度の事業概要

## 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などの実施により、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する。
- (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、CO<sub>2</sub>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本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）等に関する本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。

## 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30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3回実施する。

##### ● 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、本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、消費生活相談員の資質の向上に努める。
- 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、本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めざして、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。

平成30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。

・開催回数 10回

(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、組合の存立及び本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本市の施策に関係する書類について県への經由事務を行う。

(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 48,071トﾝ以上



## 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

事業者等と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とともに、協定内容の普及啓発及び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 58店舗（平成30年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、本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

事業者団体と家庭用電気製品の購入先に関係なく、事業者団体の加盟店で修理に応ずることを内容とした消費者支援協定を締結し、消費者の自立支援を図るとともに、協定内容の普及啓発及び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  
55事業者（平成30年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、本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

事業者団体と上下水道の水回り工事において、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消費者支援協定を締結し、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るとともに、協定内容の普及啓発及び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30年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、本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

公募により選定した事業者と住宅工事において、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消費者支援協定を締結し、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るとともに、協定内容の普及啓発及び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30年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、本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

公募により選定した事業者団体と葬儀の契約において、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、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た消費者支援協定を締結し、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るとともに、協定内容の普及啓発及び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30年4月現在）
- ・普及啓発 冊子を作成し、本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

## 平成30年度の事業概要



## 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（再掲）

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 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

食の安全に関する知識の普及及び情報提供に関する事項について、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の充実に向けて意見を聴取し施策に反映する。

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する。

## (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 29 年度の実績



## ◆ 29年度トピックス ◆

- 1 『商品に関する各法に基づく立入検査』計画を上回る実績。 詳細は P29
- 2 『家庭用品の品質表示の立入検査』計画を上回る実績。 詳細は P35
- 3 『生活必需品の提供確保』新たに2事業者と3者協定を締結。一部団体と局防災訓練として情報伝達訓練を実施。詳細は P37
- 4 『消費生活に関する相談窓口』土曜日相談を実施。 詳細は P39
- 5 『ホームページ等による消費者被害防止』メルマガ登録者数が増加及び映画広告を実施。詳細は P43
- 6 『担い手の育成に向けた消費生活相談員による講座の実施』消費生活サポーター制度の創設及び登録開始。詳細は P51



## 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

特に実態調査すべきものはなかった。

◎

## (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

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 2回 (3月)

立入店舗数 10店舗

検査点数 559点

◎

## ② 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 2回 (3月)

立入店舗数 5店舗

検査点数 182点

◎

## ③ 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 2回 (3月)

立入店舗数 3店舗

検査点数 20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

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 2回 (3月)

立入店舗数 5店舗

検査点数 59点

◎

## (3) 商品テストの実施 (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 4件

独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE) 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 133件

規制対象外家庭用品検査 3件

衛生講習会 10件

パンフレット作成 700部

◎

I 安全の確保

平成29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 91件  
衛生講習会 130件  
パンフレット作成 3,500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 食品営業施設への立入検査  
営業施設数 28,230施設  
監視指導件数 70,198件

◎

食鳥処理場への立入検査  
施設数 4施設  
監視指導件数 4件

- ② 食品等の監視及び検査  
食品等官能検査件数 110,087件  
食品等検査検体数 1,930検体

◎

【主な内訳】

輸入食品 138検体  
残留農薬検査 61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)

- ③ 食中毒調査及び行政処分  
食中毒発生件数 5件  
行政処分件数 5件

◎

- ④ 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

◎

	夏期（7～8月）	年末(12月)
営業施設監視指導	14,666件	10,919件
食品等収去検査	379検体	225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 3回 69名  
監視指導 6,673件

## 平成29年度の実績

## ⑤ 自主的な衛生管理の推進

## ・ 営業者等に対する研修

食品衛生責任者実務講習会 16回 (受講者 5,022名)

その他の衛生教育(健康福祉局実施分を含む) 80回 5,282名

巡回指導実施状況(食品衛生指導員)

夏期(平成29年7月15日～8月15日)

巡回施設数 3,400施設

指導員数 延べ 528名

年末(平成29年12月1日～12月28日)

巡回施設数 3,243施設

指導員数 延べ 591名

## ・ 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:平成28年7月1日～平成30年6月30日)

## ⑥ 消費者への啓発

各種講習会等の開催 67回(延べ参加者 2,211名)

【警報等発令期間(神奈川県)】

食中毒警報 平成29年7月27日～10月19日

ノロウイルス食中毒警戒情報 平成29年12月4日～平成30年3月31日

## (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

検査項目件数 812件(検査食品数 94件)

【内容】

・細菌検査及び理化学検査 594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 212件

・遺伝子組換え検査 6件

## ② 給食室の環境衛生検査(5項目) 121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

# I 安全の確保

## 平成29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 260名

内 容 講演

「学校給食衛生管理について」

◎

(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 1,427件

年延件数 17,124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40箇所

後 期 11月中旬～ 12月中旬 保育園40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 220名（2回合計）

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

◎

### 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

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 3,299件

◎

(2) 専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導

・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 337件

◎

◎

## 平成29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に対する監視指導

## ・小規模水道

立入検査延べ施設数 12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 170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) 廃家電製品に関する汚染防止

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。

◎

## (2) 使用済み乾電池に関する汚染防止

平成29年度処理量 275トン

◎

## (3) 蛍光管に関する汚染防止

平成29年度回収量 53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・中央卸売市場食品衛生検査所・区役所）

川崎港で採取された魚介類 0検体

市内を流通する食品 160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22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。

◎

## (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について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） 69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】

4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 | 2, 0 0 5 件 |
| 歳暮時期 | 2, 0 0 2 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     | 9 0, 0 3 0 件 |
| 指導数（口頭説諭等） | 1 5 6 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  | 2 8 件 |
| 栄養成分表示違反指導  | 1 件   |
| 虚偽・誇大広告事前相談 | 4 件   |
| 虚偽・誇大広告違反指導 | 1 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） ◎  
 対象品目の保証表示について、特に問題が認められなかった。

平成 29 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18品目について立入検査を実施したが、特に注意が必要な店舗はなかった。

立入検査 2回（3月）

立入店舗数 10店舗

検査点数 3,146点

Ⓑ

2 計量の適正化（経済労働局工業振興課）

(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(%)
1,041	3,273	3,234	98.8

Ⓒ

(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	93	302	272	90.1
有効期間のある 特定計量器	45	721,234	719,730	99.8
合計	138	721,536	720,002	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(%)
79	2,022	1,933	95.6

※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(%)
14	130	129	99.2

Ⓒ

(5) 計量展示室の公開

来場者数 約1,500人

Ⓒ

## 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 年度の実績

実績  
評価

#### (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 | 97人       |
| ④ 計測技術講習会 受講者  | 20人       |
| ⑤ 計量教室 受講者     | 58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及び指導

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上で、神奈川県・横浜市・本市の3者により、1事業者に対し合同指導を行った。

◎

##### (3) 広域的な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) 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）

優良出荷者表彰

表彰者数	21 団体
・青果部	12 団体
・水産物部	4 団体
・花き部	5 団体

- (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）

北部市場商業協同組合と協力し、北部市場関連事業者のPRパンフレットを作成した。

- (3) 市内農産物の地産地消の推進（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。

- (4) 価格動向等の調査（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について、特に問題は認められなかった。

### 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2事業者と本市での間で3者協定を締結した。

- 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。

また、局防災訓練として一部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。

### Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

#### 平成 29 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15箇所整備した。
- ・地域住民参加による応急給水訓練を計14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9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	8,900枚
哺乳瓶用乳首	1,590本

##### ② 備蓄食料品の購入

アルファ化米（わかめ御飯）	57,600食
アルファ化米（おかゆ）	10,750食
簡易食料（クッキー）	68,200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）	656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	90回
------	-----

##### ② 各種防災啓発冊子の発行

備える。かわさき	95,500部
防災マップ	113,000部
川崎に大地震が起きた日	20,000部
タブロイド誌「号外！備える。かわさき」	750,000部

##### ③ 地域情報誌を活用した広報

発行部数	830,000部
------	----------

## 平成 29 年度の実績



## 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前年度に引き続き試行的に実施した。

## ・土曜日相談件数

	平成 29 年度
相談件数	667件

## (1) 消費生活に関する相談窓口

平成 29 年度の相談概要 資料編 1 (P58) 参照

## ・窓口相談件数

	平成 29 年度	平成 28 年度
相談件数	8,928件	9,138件

## ・契約当事者の特徴

年代別では、多い順に 70 歳以上、40 歳代、50 歳代、60 歳代、30 歳代、20 歳代、19 歳以下と続き、60 歳代、50 歳代、70 歳以上で増加し、20 歳代、19 歳以下、30 歳代、40 歳代で減少した。男女別では、女性（4,650 件）が男性（3,784 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」7,228 件（81.0%）、2 位「販売方法」5,195 件（58.2%）、3 位「品質・機能、役務品質」1,465 件（16.4%）、4 位「接客対応」1,300 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」1,354 件（15.2%）、2 位「商品一般」705 件（7.9%）、3 位「不動産貸借」521 件（5.8%）4 位「工事・建築」272 件（3.0%）、5 位「インターネット接続回線」232 件（2.6%）の順になった。1 位「デジタルコンテンツ」の相談内容は架空請求を含む不当請求に関するものが多く、「スマートフォンに大手事業者のような名前で『有料サイトの利用料金が未納だ』と簡易メールが届いたが、全く身に覚えがない。どうしたらよいか。」などの相談が多く寄せられた。

年代別に見ると、30 歳代を除くすべての年代で「デジタルコンテンツ」が 1 位になった。

## ・店舗外購入（特殊販売）に関する相談

1 位「通信販売」（3,145 件）、2 位「訪問販売」（740 件）、3 位「電話勧誘販売」（358 件）の順になった。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た。

## メール相談件数

	平成 29 年度	平成 28 年度
相談件数	190件	177件

⑧

## (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、消費生活相談員の資質の向上を図った。

## 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

## 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  
消費生活庁、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40回（延べ142人）

## (3) 特別相談の実施

## ・ 「若者トラブル188」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188」を実施し、2日間で4件(20歳未満0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・独立行政法人 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 2017 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111件で、皮膚障害35件、消化器障害13件、熱傷13件、擦過傷・挫傷・打撲傷8件、刺傷・切傷6件、呼吸器障害5件が主な相談であった。

危険は57件で、異物の混入16件、化学物質による危険7件、破損・折損6件、過熱・こげる5件、発煙・火花4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。

## 平成 29 年度の実績

実績  
評価

## (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10件通知した。

◎

## (7) 関係機関との連携

- ・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

◎

## 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

苦情処理部会の開催

第1回 平成29年7月25日（火）

## 【議 題】

- ・部会長等の選出
- ・平成28年度消費生活相談年報について
- ・消費生活相談における解決苦慮事例について

第2回 平成30年2月15日（木）

## 【議 題】

- ・平成29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

◎

## (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。

◎

## (3) 被害の救済にむけた向けた関係機関との連携

神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催した。また、関係機関との連絡会議に出席し、情報収集・情報交換を行い、消費者の被害救済にむけて連携の強化を図った。

- ・消費生活相談に関する連絡会議 1回
- ・消費生活相談担当者会議 12回
- ・消費者被害拡大防止連絡会議 4回
- ・消費者問題懇談会 1回
- ・事業者団体等との懇談会 6回

◎



## 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）

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 有料老人ホーム「基礎知識」編
- 9・10月号 有料老人ホームの選び方
- 11・12月号 私たちの消費が未来を変える！～はじめましょう！エシカル消費～
- 1・2月号 全ての国内製造の加工食品に原材料の産地表示が義務付けられました！
- 3・4月号 特定商取引法の改正と施行

② 「消費生活相談月報」などの発行・公表

・「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した。

・「上半期消費生活相談統計」の発行

発行部数・回数 200部 1回

・「消費生活相談年報」の発行

発行部数・回数 350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の冊子等を購入し、また本市独自発行のチラシ・ポスター、リーフレット、グッズ等を作成の上、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も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 8, 000部

ネコ型リーフレット一般編 2, 500部

消費者川柳ポスター 300枚

・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」 150冊

平成29年度消費者支援協定の御案内 1, 600冊

・啓発物

ポケットティッシュ 30, 000個

クリアファイル 3, 750枚

啓発用うちわ 23, 500本

啓発用蛍光ペン 7, 500本

◎

◎

◎

平成29年度の実績

実績  
評価

④ 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に適宜情報を掲載した他、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。また、「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 8回

・登録者数（3月31日現在）

パソコン 1,281件

携帯 2,398件

Ⓑ

⑤ 消費者行政センターによる情報発信

・「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

Ⓒ

⑥ 消費生活情報の発信

総務企画局シティプロモーション推進室（FM K-city）と連携し、年間を通じて相談事例の紹介、講演会等の案内をかわさきFMで放送した。また、JR川崎駅東西自由通路西口「河川情報表示板」で情報提供を実施した。

川崎区役所企画課と連携し、「川崎区役所窓口番号表示システム」で情報提供を実施した。

健康福祉局地域包括ケア推進室と連携し、「川崎市地域包括ケアシステムポータルサイト」に情報提供を実施した。

Ⓒ

(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、来所者への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。

Ⓒ

(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

発行部数・回数 1,340部 1回

Ⓒ

(4) 食育に関する情報の提供(健康福祉局健康増進課)

・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。

Ⓒ

(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 約26,400枚作成

パンフレット・チラシ 約65,000枚作成

Ⓒ

## 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年度の実績

実績  
評価

- 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9,000件(約17,700名) (C)
- 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。  
住宅用火災警報器が条例どおり設置されている割合 73.1% (C)
- ④ 不適正販売等の防止対策（消防局査察課）  
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。 (C)
- (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）
- ① 住宅相談窓口 (C)  
〇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) 184件  
(マンション管理相談) 572件
- ② アドバイザー派遣制度（派遣相談） (C)  
〇川崎市まちづくり公社ハウジングサロン  
(住宅相談) 12件  
(マンション管理相談) 48件
- ③ マンション管理基礎セミナー 2回実施 (C)  
第1回（平成29年7月23日 実施）  
「高経年マンションにおける給排水設備の改修方法～マンションを100年以上使っていくための直し方～」  
参加者 173名  
  
第2回（平成30年2月18日 実施）  
「マンション管理の基礎知識～マンション管理の基礎知識から最近の情報までもう一度学んでみませんか～」  
参加者 149名
- ④ 住まい・まちづくり講習会 2回実施 (C)  
第1回（平成29年10月21日実施）  
第2回（平成30年 2月10日実施）
- ⑤ マンション適正管理事例集の作成（平成30年3月） (C)  
マンションの建物管理や管理組合の運営に関する17の事例を掲載

平成29年度の実績

実績  
評価

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

高齢者の消費者被害は依然と多く、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ため、南北各1回の講座を実施し、消費生活相談員から消費者トラブル事例・対処法を情報提供する講座を実施し、地域での見守り活動を推進した。

・見守り講座 2回

開催日：平成29年10月30日（月）／11月4日（土）

テーマ：「悪質商法の手口を知ろう!!～高齢者の消費者トラブル 気づいてつなごう～」

会場：高津市民館／川崎フロンティアビル

参加者：25名／27名

啓発グッズ（ボールペン） 7,000本

見守りハンドブック 1,000部

(2) 啓発冊子による消費者被害防止

① 本市独自発行の冊子、グッズ等を作成し、神奈川県発行のリーフレットと併せて、本市の施設、地域団体、見守り関係者及び町内会に配布した。

また、くらしのセミナーなどで講座資料として配布し、高齢者の被害の未然防止を呼びかけた。

啓発用ポップ 25,000部

啓発用シール 30,000枚

障害者の消費生活見守りガイドブック 10,000部

② 「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、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 2,000部

・ポスター 50枚

(3) ホームページ等による消費者被害防止（再掲）

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他、「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 8回

・登録者数（3月31日現在）

パソコン 1,281件

携帯 2,398件

(4) 街頭啓発による消費者被害の防止

① 街頭キャンペーンの実施

業務委託等により、15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）

② 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、悪質商法防止について呼びかけた。

参加イベント（専修大学鳳祭、市民祭り他計11回）

◎

◎

◎

◎

◎

◎

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、市内小学校では、教育課程研究会（参加者1回目139名、2回目123名）及び夏季研修会「10代のための消費者教育」（参加者22名）、中学校・高等学校では家庭科の教員を中心に教育課程研究会（参加者1回目44名、2回目43名）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) 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・中学生を対象とし、消費者市民社会の形成に向けた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。

夏休み親子向け講座実施回数 3回・参加者 延べ65名

会場：高津市民館

【第1回】

開催日：平成29年7月26日（水）

テーマ：経済教育講座 ショッピングモール チャレンジ大作戦 チャンスをつかめ！

もしもから社会に参加しよう

【第2回】

開催日：平成29年7月29日（土）

テーマ：金融経済教育講座 「カレー作りゲーム」で買い物とお金のことを学ぼう&オリジナル貯金箱作りも体験

ル貯金箱作りも体験

【第3回】

開催日：平成29年8月3日（木）

テーマ：エコライフ講座 私たちの買い物で世界が変わる！～自分だけのマイバックを作ってみよう～

みよう～

◎

(3) 職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター）

市内中学生へ職場体験の場を提供し、街頭キャンペーン等の消費者行政センターの様々な活動を身近で体験してもらい、消費者教育への理解を促進した。

◎

(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）

① 専修大学の鳳祭に参加し、若者向けの街頭キャンペーンを実施した。

② 明治学院大学とインターンシップ実施に関する協定を締結し、実習生に対し消費者行政に対する理解を深めるとともに、消費者教育への理解を促進した。

③ 田園調布学園大学の「福祉マインド実践講座」の授業で、「消費者トラブルから自分や障害者・高齢者を守ろう」と題し、消費生活相談員による講義を行い、消費者教育を推進した。

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、若者に対して被害の未然防止を呼び掛けた。

・リーフレット 3, 100部

・ポスター 110枚

◎

平成29年度の実績

実績  
評価

- ⑤ 消費者教育教材の「カモ診断テスト」を作成し、市内市立高校等に配布した。  
・リーフレット 10,000部

- (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）  
地球に美味しい「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った。  
実施期間 9月～2月  
開催回数 4校  
受講人数 84名  
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）  
市内小学校等 125校  
作成冊数 14,000冊

- (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）  
出前ごみスクール 136回

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）  
地域の場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ため、くらしのセミナー（出前講座）を開催した。  
開催回数 106回  
参加者 4,344名  
主なテーマ別開催状況 資料編2（P60）参照  
悪質商法（落語） 40回  
悪質商法 14回  
食生活 13回 など

- (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）  
各種の行事を開催した。  
・特別講演会（講演）  
開催日：平成29年11月20日（月）  
テーマ：子どもをトラブルから守る！安心・安全なスマホ・インターネット教室  
会 場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）  
参加者 25名  
・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

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 年度の実績

実績  
評価

- (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）  
消費者市民の考え方について周知・啓発を図り、消費者市民社会の形成に向けた具体的な実践行動へと結び付けていくことを目的に、幅広い世代など様々な立場からの参加が得られることをめざして市民向けフォーラムを開催した。

・開催日：平成29年12月4日（月）  
テーマ：かわさき かわる かいもので 消費者市民社会フォーラム  
会場：高津市民館  
参加者 94名

◎

- (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）  
消費生活に関する知識を普及し、地域課題や消費者問題等に主体的に対応・活動できる消費者の育成を行うため、連続講座を実施した。

・かしこい消費者連続講座 3回  
テーマ等：資料編3(P60)参照  
会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）  
参加者 73名

◎

- (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）  
ふれあい出張講座 103回

◎

- (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）  
① 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	25	110
紙すき教室	1	4
廃材の木工教室（初級）	11	32
廃材の木工教室（中級）	12	41
固形石けんづくり教室	1	7
古布のリフォーム・小物作り教室	11	28
牛乳パック工作教室	12	65
裂き織り教室	12	93
出前講座	4	—
ごみ分別学習会	12	74
市現況報告会	12	74
エコクラフト教室	16	72

○ 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

◎

②-1 施設見学会の開催

開催実績 回数 11回

平成29年度の実績

実績  
評価

- ②-2 3R推進講演会の開催  
開催日 平成30年2月5日(月)  
会場 高津市民館 大ホール
- ②-3 ごみの出し方冊子の配布  
12万部
- ②-4 フリーマーケットの開催  
開催日 平成29年11月3日(金・祝)  
会場 富士見球場
- ②-5 「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29年5月30日(火)

- ③ 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 6,845トン
  - ・空きびんの収集量 11,125トン
  - ・ペットボトルの収集量 4,751トン
  - ・小物金属の収集量 2,553トン
  - ・ミックスペーパーの収集量 12,521トン
  - ・プラスチック製容器包装の収集量 12,686トン

- ④ 生ごみ処理機等購入費への助成  
助成基数 181基

- (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した。  
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た。  
また、周辺自治体と連携し、啓発キャンペーンを実施した。

- (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)  
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ため、消費生活展を実施した。
  - ・消費生活展の開催  
開催日：平成29年10月8日(日)  
テーマ：あなたの消費が未来を変える！  
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

## 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年度の実績

実績  
評価

- (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。

放火防止対策協議会による活動 30回

◎

- (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）  
講習会・講座

#### 【北部市場】

- ・おやこ花育教室 4回/年 181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 29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 25人  
(大人のための食育講座)

◎

- (11) 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」目標達成のための取組

- ・各区役所保健福祉センター、健康福祉局健康増進課等でバランスのよい食生活普及のための講習会等の開催

◎

### 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し、職域における消費者教育を推進した。

- ・開催回数 3回
- 参加者 497名

◎

- (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）

トラック向けエコドライブ講習会 2回

- ・開催日 平成29年6月16日、6月23日
- ・会場 川崎市役所第4庁舎4階 第6、7会議室
- ・参加者 90名

◎

- (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、CO<sub>2</sub>削減、地球温暖化対策を推進した。

◎

- (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）

事業者への協力の要請（平成30年3月現在）

	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	336	306
準多量排出事業者	1,041	793
計	1,377	1,099

◎

平成29年度の実績

実績  
評価

(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

エコショップ認定店

411店舗（3商店街含む）（平成30年3月現在）

◎

② 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 46店舗（平成30年3月現在）

◎

(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

食べきり協力認定店 140店舗（平成30年3月現在）

◎

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、消費生活サポーター養成講座を開催した。

・開催回数：2回

開催日：平成30年3月3日（土）／3月10日（土）

会場：高津市民館

参加者 36名

消費生活サポーター登録者 35名

◎

(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、消費生活相談員の資質の向上に努めた。

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、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た。

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把握し、授業研究等の充実を図った。小学校では、「めざそう！買物名人」を題材に研究授業を行い、商品の選び方や金銭の計画的な使い方を考え、消費者としての自覚をもてる児童の育成をめざした。中学校では、各校において授業を通して消費者の権利と責任、消費者トラブル、情報の整理など実生活を想定した授業内容で消費生活に関心をもち、生活できる生徒の育成を目指し、授業研究を行った。

◎

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年度の実績

実績  
評価

- (5) 廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課）  
廃棄物減量指導員 1,861名（平成30年3月現在）

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

◎

- (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）  
講座修了者数 7名

◎

- (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」目標達成のための取組  
・各区役所保健福祉センター、健康福祉局健康増進課等でバランスのよい食生活普及のための講習会等の開催  
・食に関するボランティア養成及び活動支援の実施

◎

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：「地域の高齢者等を消費者被害から守る」等

開催場所：各区役所等

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、高齢者住宅相談員等

開催回数 12回

◎

- (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

- ・消費生活展での活動状況の紹介 10団体
- ・講師派遣 8回
- ・消費者団体連絡会の開催 1回
- ・消費者団体への情報提供 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 5件

◎

平成 29 年度 の 実績

実績  
評価

- (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した。  
 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た。  
 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した。 ◎
- (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  
 ・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
- ② 区食育推進分科会  
 区食育推進分科会 各区1～2回
- (5) 資源集団回収に向けた連携の推進（環境局減量推進課） ◎
- 回収量
- |          |         |
|----------|---------|
| 合計       | 40,811ト |
| (内訳) 古紙類 | 39,741ト |
| 古布類      | 1,066ト  |
| 空びん類     | 3.4ト    |



## 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10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	6	8	9	6	10	11	9	2

※その他は、川崎市外の業者

## (2) 家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定

協定店舗は、56事業者となっている。

- ・協定先 川崎電機商業組合 北・中・南支部
- ・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
56店舗	14	10	11	3	4	3	4	7

※その他は川崎市外の業者

## (3) 上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定

協定店舗は、115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
115店舗	22	17	18	14	17	16	11

## (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

協定店舗は、106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	市外
106店舗	22	19	20	15	11	12	5	2

※その他は川崎市外の業者

## (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 5月24日（水）

## 【議題】

- ・川崎市消費者行政推進委員会委員長及び副委員長の選出
- ・苦情処理部会委員の選出

第2回 10月4日（水）

## 【議題】

- ・平成29年度消費者行政事業概要について
- ・平成28年度消費生活相談年報について

第3回 1月29日（月）

## 【議題】

- ・平成29年度消費者行政事業概要について
- ・平成29年度上半期消費生活相談統計について

第4回 3月23日（金）

## 【議題】

- ・平成29年度苦情処理部会の報告について
- ・平成30年度予算について

## (2) 消費生活モニターの育成

平成29年度消費生活モニター 17名

- ・研修会・講演会

委嘱式・研修会 4月27日（木）

消費者行政センターの業務について

講座「悪質商法の被害に遭わないために～消費者力を身に付けよう～」

第1回意見交換会 7月21日（金）

「私たちのくらしはすべて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2日（木）

「食の安全について～食品衛生編～」

終了式・研修会 3月20日（火）

モニター活動報告 他

講座「落語で学ぶ悪質商法～だましの手口を落語で学ぼう～！」

- ・モニター通信 提出数 16通

- ・モニターアンケート 3回

©

©

(3) 川崎市食の安全確保対策懇談会の運営

第1回 11月9日(木)

【議 題】

- ・「平成28年度川崎市食品衛生監視指導計画結果」について
- ・「食生活と安全」(案)について

第2回 2月6日(火)

【議 題】

- ・「平成30年度川崎市食品衛生監視指導計画」(案)について
- ・川崎市における食品・水道水からの放射性物質検出問題への取組について
- ・「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 1月26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29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	8,444 (94.6%)	484 (5.4%)	0 (0.0%)	8,928

## (2) 相談方法

区 分	来 訪	電 話	文 書	合 計
相 談 件 数	554 (6.2%)	8,270 (92.6%)	104 (1.2%)	8,928

## (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	419	591	676	610	580	718	86	3,784
女 性	78	526	649	860	834	729	917	57	4,650
不明・団体	2	2	0	1	1	0	3	485	494
合 計	184	947	1,240	1,537	1,445	1,309	1,638	628	8,928
構成比(%)	2.1	10.6	13.9	17.2	16.2	14.7	18.3	7.0	100

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

## (4) 相談内容別

契約・解約	販売方法	品質・機能、 役務品質	接客対応	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	法規・基準
7,228	5,195	1,465	1,300	1,033	555	154	114
81.0%	58.2%	16.4%	14.6%	11.6%	6.2%	1.7%	1.3%
買物相談	生活知識	計量・量目	包装・容器	施設・設備	その他	不 明	
13	12	5	4	3	15	241	
0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%	2.7%	

(内容は複数項目にまたがるため相談件数と合致しない。)

## (5) 商品・サービス上位品目

順位	商品・サービス	29年度相談件数	構成比	28年度相談件数	構成比 (順位)	備 考
1	デジタルコンテンツ	1,354	15.2%	1,571	17.2%	(1) 不当請求959件 他
2	商品一般	705	7.9%	338	3.7%	(3) 不当請求449件 他
3	不動産貸借	521	5.8%	500	5.5%	(2) 賃貸アパート481件 他 ※1
4	工事・建築	272	3.0%	255	2.8%	(6) 新築工事42件、リフォーム工事138件他※2
5	インターネット接続回線	232	2.6%	301	3.3%	(4)
6	他の健康食品	220	2.5%	200	2.2%	(8)
7	役務その他サービス	196	2.2%	249	2.7%	(7)
8	携帯電話サービス	179	2.0%	260	2.8%	(5)
9	エステティックサービス	129	1.4%	114	1.2%	(12)
10	修理サービス	124	1.4%	118	1.3%	(10)

※1 賃貸アパートの相談は、賃貸住宅の敷金、並びに原状回復トラブルが多くを占めている。

※2 屋根工事・壁工事・増改築工事・塗装工事・内装工事の合計を「リフォーム工事」としている。

(6) 販売及び購入の方法

形態	29年度相談件数	構成比 (%)	28年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	2,236	25.0	2,463	27.0
店舗外購入(特殊販売)	4,485	50.2	4,803	52.6
不明・無関係	2,207	24.7	1,872	20.5
合計	8,928	100.0	9,138	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	29年度店舗外購入	構成比 (%)	28年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	740	16.5	816	17.0
通信販売	3,145	70.1	3,404	70.9
マルチ商法	98	2.2	102	2.1
電話勧誘販売	358	8.0	345	7.2
ネガティブ・オプション	7	0.2	10	0.2
訪問購入	60	1.3	65	1.4
その他無店舗	77	1.7	61	1.3
合計	4,485	100.0	4,803	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 67	他の 健康食品 9	(2位) ビジネス 教室 9	商品一般 5	社会保険/ 教養・娯楽サ ービスその他 各4	184
20歳代	デジタル コンテンツ 132	エステティック サービス 82	不動産貸借 74	商品一般 36	インターネット 接続回線 30	947
30歳代	不動産貸借 161	デジタル コンテンツ 156	他の健康食品 40	商品一般 35	エステティック サービス 33	1,240
40歳代	デジタル コンテンツ 290	不動産貸借 114	他の 健康食品 46	インターネット 接続回線 45	携帯電話 サービス 43	1,537
50歳代	デジタル コンテンツ 256	商品一般 159	不動産貸借 63	工事・建築 49	他の健康食品 43	1,445
60歳代	デジタル コンテンツ 265	商品一般 227	工事・建築 45	不動産貸借 43	携帯電話 サービス 31	1,309
70歳以上	デジタル コンテンツ 161	商品一般 159	工事・建築 86	役務その他 サービス 51	修理サービス 45	1,638
合計	デジタル コンテンツ 1,354	商品一般 705	不動産貸借 521	工事・建築 272	インターネット 接続回線 232	8,928

※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29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！	14	974
	「寸劇」で体験する悪質商法	5	200
	「落語」で学ぶ悪質商法	40	1,918
	ネット社会の落とし穴	4	88
資産について学ぼう	不動産鑑定士による知って得する「土地・建物」の話	1	31
食生活	安全ですか？あなたの食卓	10	261
	かわさきロコベジフルライフを愉しもう	3	71
衣・住生活	快適生活講座	4	174
	安全・安心講座	7	188
薬の話	知っておきたい薬の知識	4	115
	サプリメントの選び方	1	30
環境問題	私たちに身近な環境問題	1	30
	環境・エコ講座	1	16
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	5	114
	遺言と相続	6	134
合計		106	4,344

## 3 平成29年度かしこい消費者連続講座実施状況

開催日時	テーマ：～知って、学ぶ、より良い生活のために～ 内容	講師	参加人数
平成30年1月18日（木） 10:00～11:50	金融トラブルその手口と対策について ～金融商品にだまされないために～	ファイナンシャルプランナー 社会福祉士他 井上 康子 氏	23
平成30年1月27日（土） 10:00～11:50	初めて学ぶ投資信託 ～投資信託の留意点等について～	一般社団法人 投資信託協会 一級ファイナンシャル・プランニング技能士他 山木戸 啓治 氏	33
平成30年1月30日（火） 18:30～20:20	高齢者向け住まいの種類と選び方のポイント ～より良い老後の生活のために～	公益社団法人 全国有料老人ホーム協会 稲田 順一 氏	17

## 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23年	3月		川崎市消費者行政推進計画(2011～2013年度)策定
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（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置く。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

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

(研修の機会の確保)

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

(情報の管理)

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

(委任)

**第10条** この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

**附 則**

この条例は、平成28年4月1日から施行する。



発行 川 崎 市

編集 経済労働局産業政策部  
消費者行政センター

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町11-2

川崎フロンティアビル10階

電話:044-200-2262

FAX:044-244-6099

# 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「<sup>い</sup>188<sup>や</sup>」

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。