

資料編

一人で悩まずに、
ご相談ください。



1 平成30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	9,893 (94.3%)	596 (5.7%)	0 (0.0%)	10,489

(2) 相談方法

区 分	来 訪	電 話	文 書	合 計
相 談 件 数	641 (6.1%)	9,693 (92.4%)	155 (1.5%)	10,489

(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	103	460	534	636	645	556	783	120	3,837
女 性	78	528	623	862	1,212	1,339	1,459	109	6,210
不明・団体	0	1	0	0	1	2	1	437	442
合 計	181	989	1,157	1,498	1,858	1,897	2,243	666	10,489
構成比(%)	1.7	9.4	11.0	14.3	17.7	18.1	21.4	6.3	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
8,951 85.3%	6,917 65.9%	1,451 13.8%	1,314 12.5%	1,100 10.5%	584 5.6%	158 1.5%	117 1.1%
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	
17 0.2%	16 0.2%	8 0.1%	5 0.0%	3 0.0%	22 0.2%	237 2.3%	

(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	30年度相談件数	構成比	29年度相談件数	構成比 (順位)	備 考
1	商品一般	2,172	20.7%	705	7.9% (2)	不当請求 (架空請求を含む) 1,852件 他
2	デジタルコンテンツ	1,172	11.2%	1,354	15.2% (1)	不当請求 (架空請求を含む) 639件 他
3	不動産貸借	471	4.5%	521	5.8% (3)	賃貸アパート428件 他 ※1
4	工事・建築	288	2.7%	272	3.0% (4)	新築工事46件、リフォーム工事148件他※2
5	インターネット接続回線	252	2.4%	232	2.6% (5)	
6	役務その他サービス	230	2.2%	196	2.2% (7)	
7	携帯電話サービス	226	2.2%	179	2.0% (8)	
8	他の健康食品	211	2.0%	220	2.5% (6)	
9	修理サービス	120	1.1%	124	1.4% (10)	
10	基礎化粧品	116	1.1%	64	0.7% (22)	

※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	30年度相談件数	構成比 (%)	29年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	1,981	18.9	2,236	25.0
店舗外購入 (特殊販売)	4,587	43.7	4,485	50.2
不明・無関係	3,921	37.4	2,207	24.7
合計	10,489	100.0	8,928	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	30年度店舗外購入	構成比 (%)	29年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	768	16.7	740	16.5
通信販売	3,207	69.9	3,145	70.1
マルチ商法	115	2.5	98	2.2
電話勧誘販売	348	7.6	358	8.0
ネガティブ・オプション	9	0.2	7	0.2
訪問購入	59	1.3	60	1.3
その他無店舗	81	1.8	77	1.7
合計	4,587	100.0	4,485	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 60	商品一般 11	他の健康食品 9	他の化粧品 8	自動二輪車 6	181
20歳代	デジタル コンテンツ 145	不動産貸借 82	エステティック サービス 45	他の 内職・副業 36	商品一般 28	989
30歳代	不動産貸借 131	デジタル コンテンツ 115	商品一般 41	インターネット 接続回線 35	他の健康食品 29	1,157
40歳代	デジタル コンテンツ 221	商品一般 114	不動産貸借 82	携帯電話 サービス 51	インターネット 接続回線 39	1,498
50歳代	商品一般 475	デジタル コンテンツ 244	不動産貸借 60	他の健康食品 58	インターネット 接続回線 57	1,858
60歳代	商品一般 795	デジタル コンテンツ 219	工事・建築 48	役務その他 サービス 42	他の健康食品 不動産貸借 各33	1,897
70歳以上	商品一般 619	デジタル コンテンツ 149	工事・建築 122	インターネット 接続回線 52	役務その他 サービス 50	2,243
合計	商品一般 2,172	デジタル コンテンツ 1,172	不動産貸借 471	工事・建築 288	インターネット 接続回線 252	10,489

※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30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	452
	「寸劇」で体験する悪質商法	3	115
	「落語」で学ぶ悪質商法	43	1,942
	ネット社会の落とし穴	2	44
資産について学ぼう	資産運用・投資トラブルを避けるために	1	30
食生活	安全ですか？あなたの食卓	10	622
	食と健康・食べることの大切さを考える	5	102
	かわさきロコベジフルライフを愉しもう	2	76
衣・住生活	快適生活講座	4	159
	安全・安心講座	3	111
薬の話	知っておきたい薬の知識	7	207
	サプリメントの選び方	1	16
環境問題	環境・エコ講座	1	22
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	6	160
	遺言と相続	2	57
	成年後見制度について知ろう！	1	15
	いざという時のために（葬式編）	1	45
	合計	103	4,175

3 平成30年度かしこい消費者連続講座実施状況

開催日時	テーマ：～暮らしの基礎知識～	講師	参加人数
	内容		
平成31年1月17日（木） 10:00～11:45	食と健康 ～食べることの大切さを考える～	消費生活コンサルタント 大道 不二子 氏	30
平成31年1月26日（土） 10:00～11:45	住まいの安全対策 ～暮らしの中の危険を知って 安全に備える～	パナソニック株式会社 エコソリューションズ社 消費生活アドバイザー 吉村 和義氏	41
平成31年1月31日（木） 10:00～11:45	遺言と相続 ～遺言書の書き方、相続・贈与対策～	一般社団法人 かながわFP生活相談センター 小林 徹 氏	44

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。