

第3章 消費者行政施策の方向性

本市では、国の「消費者基本法」（昭和43年5月30日法律第78号）第2条の基本理念を踏まえ、「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」（昭和49年10月8日条例第53号）（以下「条例」という。）第2条において、消費者の権利及び本市が配慮すべき取組を基本理念として次のとおり定めています。

基本理念

- 1 安全が確保される権利
- 2 選択の機会が確保される権利
- 3 適正な価格を保証される権利
- 4 意見が政策に反映され、適切、迅速に救済される権利
- 5 必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- 6 自主的な行動が保証される権利
- 7 環境の保全への配慮

また、消費者を取り巻く社会経済環境の変化や国の消費者行政の動向に合わせ、次のとおり、条例に沿って具体的な7つの施策の柱を定め、この柱に基づき、安全で安心な消費生活を確保するとともに、自立した消費者市民を育成することなどにより、消費者市民社会の実現に向けて総合的かつ計画的に取り組めます。

7つの施策の柱

- I 安全の確保
- II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止
- III 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
- V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進
- VI 消費者支援協定
- VII 施策推進のための行政体制の充実

めざすべき姿

**「すべての消費者が安全に安心して暮らせる社会」と
「消費者市民社会」の実現**

本市では、7つの施策の柱に基づく取組を推進することにより、「めざすべき姿」を実現していきます。また、達成状況を客観的に把握するため、成果指標として次の2指標を設定します。

① 消費生活相談の年度内完了率

消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。高齢化の進行、インターネットの普及など情報化の進展、消費生活におけるグローバル化の進展等により、消費者被害も一層複雑化・多様化しています。

そのような状況の中、専門的知識を持ち経験豊富な消費生活相談員による助言・あつせん等により、消費者の権利の回復、救済を図るため、より質が高く効率的な消費生活相談窓口の充実・強化を図り、高水準にある年度内における消費生活相談の完了率を維持することをめざします。

また、相談者一人ひとりの状況に応じて、迅速かつ的確に対応し、きめ細かな消費生活相談に努めます。

② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合

消費者が安全に安心して暮らせる社会を実現するために、被害救済等の法制度の整備が重要である一方で、被害に遭わない消費者や合理的な意思決定ができる消費者の育成、また、被害に遭った際に、適切に対処することができる自立した消費者の育成がこれまで以上に重要になっています。

さらに、公正かつ持続可能な社会を形成するためには、消費者一人ひとりが自身の消費行動が環境や経済に与える影響を自覚することが大きな役割を果たします。

消費者教育・啓発活動をより一層推進することで、「消費者市民社会」の形成に参画することの重要性について理解を深め、消費者市民社会を意識し、その実現に向けて行動する市民を増やしていくことをめざします。

成果指標	基準値	実績値	目標値	
			前回	今回
① 消費生活相談の年度内完了率 ※1	98.2% (平成26年度)	99.5% (平成30年度)	98.0%以上 (令和元年度)	99.0%以上 (令和4年度)
② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合 (アンケート) ※2	64.3% (平成27年度)	89.2% (平成30年度)	70.0%以上 (令和元年度)	92.0%以上 (令和4年度)

※1 「完了」とは、年度内に相談対応が完了したことを指す。

①の目標値は、平成28(2016)年度からスタートした「川崎市総合計画」において平成26(2014)年度の現状(基準値)を基に設定し、令和7(2025)年度までの目標値である。

※2 基準値については、内閣府実施の「消費者行政の推進に関する世論調査」(平成27(2015)年9月調査)結果を参照。平成26(2014)年調査では59.2%であり、この推移を参考に目標値を設定した。

実績値については、講座やイベントなどの本市主催事業の参加者に対し、内閣府と同趣旨の設問(環境負荷への配慮や食品ロス削減、地産地消などの具体例を掲示)を用いた、本市独自のアンケート調査で算出している。

これまでの高齢化や消費者被害の複雑化・多様化への対応等に加え、現在の対応すべき課題から求められる新たに反映すべき視点として次の3つの視点を掲げ、これらの視点を踏まえた時点修正を行い施策に反映していきます。

新たに反映すべき視点

① 成年年齢引下げを踏まえた若年者層への消費者教育の充実

※主な取組内容に◎を示します。

② 外国人市民の消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた関係機関との連携強化

※主な取組内容に◎を示します。

③ 川崎市持続可能な開発目標(SDGs)推進方針に基づく17のゴールの見える化

※SDGs達成に寄与する取組を着実に進めるために、7つの施策の柱にSDGsの17のゴールを示します。



ロゴ：国連広報センター作成

【持続可能な開発目標（17のゴール）】

ゴール1	あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる。
ゴール2	飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する。
ゴール3	あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する。
ゴール4	すべての人に包摂的かつ公正な質の高い教育を確保し、生涯学習の機会を促進する。
ゴール5	ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う。
ゴール6	すべての人々の水と衛生の利用可能性と持続可能な管理を確保する。
ゴール7	すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する。
ゴール8	包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する。
ゴール9	強靱（レジリエント）なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る。
ゴール10	各国内及び各国間の不平等を是正する。
ゴール11	包摂的で安全かつ強靱（レジリエント）で持続可能な都市及び人間居住を実現する。
ゴール12	持続可能な生産消費形態を確保する。
ゴール13	気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる。
ゴール14	持続可能な開発のために海洋・海洋資源を保全し、持続可能な形で利用する。
ゴール15	陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する。
ゴール16	持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する。
ゴール17	持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する。

（外務省「持続可能な開発のための2030アジェンダ（仮訳）」より）

I 安全の確保

【基本的な考え方】



消費者にとって、安全で安心な暮らしが確保されることは、日常生活を営むうえで最も基本的かつ重要な事項です。身近な生活用品に関しては、思わぬ事故につながる可能性もあることから、消費者の安全を確保するため必要な調査・検査等を実施します。

また、より安全で安心な食生活を重視する消費者が増えていることから、監視・指導、食品の検査を実施し、食品の安全確保に努め、放射性物質に対する安全の確保についても引き続き実施します。

1 商品・サービスの安全性確保

- (1) 事業者の提供した商品・サービスが危険性の高いものであることが明らかになった場合において、安全確保のため緊急の措置が必要であると認めるときは、その商品・サービスの名称や事業者の氏名、その他必要な事項を公表します。

また、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、必要に応じ「消費者安全法」に基づく立入検査等を実施します。

- (2) 欠陥商品による身体への危険や被害等の未然防止を図るため、「消費生活用製品安全法」・「電気用品安全法」・「ガス事業法」・「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」に基づく必要な調査及び立入検査を実施します。
- (3) 苦情相談の処理にあたって、苦情の原因となった商品の調査を行う必要があると認めるときは、専門の検査機関等に調査を依頼します。
- (4) 有害物質を含有する家庭用品による健康被害を未然に防止するため、「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づき販売店等の監視指導、試買等の試験検査を実施します。

また、市民に対しては、家庭用品の使用方法等に関する啓発活動を行うとともに、健康被害に関する状況把握に努めます。

- (5) 健康を支える居住環境づくりを推進するため、区役所地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所)を中心とした啓発活動の実施、また、相談内容や要望事項に応じて居住環境の実態調査を行い、望ましい居住環境の整備を支援します。

- (6) 公園で子どもが安全に遊具で遊べるようにするため、定期的に遊具の安全点検を行います。

2 食の安全性確保

- (1) 生産段階における農産物の安全性確保のため、生産者に対して「農産物病害虫防除の手引き」を配布し、適正な農薬使用及び防除記録の作成を指導します。

また、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ります。

- (2) 食品衛生に関する監視指導、H A C C P（ハサップ：Hazard Analysis and Critical Control Pointの略、危害要因分析・重要管理点）の普及推進及び食品の検査等を行います。また、食中毒等の健康被害が発生した場合は、健康被害の拡大防止を図るとともに、原因究明の調査を行います。

加えて、ホームページ、SNS等を通じて食品衛生に関する情報を提供するとともに、市民との意見交換等を実施します。

- (3) 学校給食においては、年間計画に基づき、使用する食材等の細菌検査、残留農薬検査、理化学検査等の衛生検査や、調理従事者や施設の衛生状態等の検査を適宜実施することで、食の安全性の確保に努めます。

- (4) 保育園給食においては、調理従事者及び子どもに関わる全ての保育者の定期的な細菌検査、食材の検収等による食品の安全・衛生管理、給食施設・設備の衛生管理、担当職員の衛生研修を実施し、食の安全性の確保に努めます。

- (5) 毎年度「水質検査計画」を策定し、これに基づき水源から給水栓までの水質管理を実施して安全を確保します。法令で義務付けられている水道水の毎日検査については、市内に水質自動測定装置を設置し、水道水の色及び濁り並びに消毒の残留効果について連続監視します。

また、水道水の水質基準に係る検査については、市内の給水栓で毎月実施し、水道水が水質基準に適合していることを確認することで、水道水の安全性の確保に努めます。

3 監視指導

- (1) 旅館業・公衆浴場等の環境衛生関係営業施設については、消費者が安心して利用で

きるよう、施設の監視指導等を行い、衛生水準の維持・向上を図ります。

- (2) 専用水道・簡易専用水道については、「水道法」に基づき、施設及び管理に関する監視指導を行い、衛生水準の維持を図ります。
- (3) 「水道法」の規制対象外となっている小規模水道及び小規模受水槽水道については、「川崎市小規模水道及び小規模受水槽水道における安全で衛生的な飲料水の確保に関する条例」に基づく適切な指導を実施し、利用者に対し安全な飲料水の確保に努めます。

4 商品廃棄に係る汚染防止

- (1) 生活環境の保全の観点から、「家電リサイクル法」に基づいた適正処理が図れるよう、市民、事業者への普及啓発等を行います。また、環境負荷の低減のため、フロンを含む不法投棄された家電製品等について、適正な処理を行います。
- (2) 収集した乾電池は、専門の処理業者に委託して再資源化を含む適正な処理・処分を行います。また、製造事業者が回収しているボタン型電池等については、店頭回収を促進します。
- (3) 収集した蛍光管は、専門の処理業者に委託して再資源化を含む適正な処理・処分を行います。

5 放射性物質に対する安全性確保

- (1) 市内で生産された食品や市内を流通する食品の放射性物質検査を行い、結果をホームページで公表します。
- (2) 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品」等について、必要性を精査のうえ、放射性物質検査を実施します。
- (3) 学校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、放射能検査を実施することで安全性を確認し、その結果を市のホームページで公表することにより、関係者への周知を図ります。

また、学校給食で使用する予定の食材の産地を公益財団法人川崎市学校給食会のホームページで公表することにより、関係者への周知を図ります。

【内容】・放射性セシウム134・137

- (4) 浄水場の原水と配水池水について厚生労働省通知に基づき、放射性セシウムの検査を行いホームページ上で公表します。

II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

【基本的な考え方】



多種多様な商品やサービスが流通している現在では、適正な表示や計量がなければ、消費者が適切な選択を行うことは極めて困難であることから、価格・量目の表示及び計量について適正化を図り、消費者の選択の機会を確保します。

また、商品包装については、必要以上に経費をかけた包装容器や過剰な包装は、商品価格の上昇や廃棄物量の増大、限りある資源の浪費につながることから、これらを是正するとともに、商品包装の適正化を図ることにより、環境の保全を推進します。

不適正な事業行為等による消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、その行為を行っているおそれがあると認める事業者に対しては、条例に基づき、その実態の調査及び改善指導等を行います。

1 表示・包装の適正化

- (1) 包装された各種商品等の価格と量目との関係を明確にすることで、消費者が正しく判断、商品選択ができるよう表示（単位価格）の基準を定め、単位価格表示の適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施します。
- (2) 過大包装により消費者包装（消費者の手もとにわたる包装・容器）の包装経費の商品への転嫁による価格上昇や廃棄物増加に伴う環境負荷を抑えるため、包装（消費者包装）の基準を定め、その適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施します。
- (3) 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・歳暮時期を重点的に、簡易包装及びレジ袋削減の推進について協力要請を行い、事業者との連携を通じたごみ減量を推進します。
- (4) 食品に関する表示及び標ぼうの内容は、食品を摂取する際の安全性の確保や市民による商品選択の重要な判断材料となるので、「食品衛生法」・「食品表示法」・「健康増進法」等に基づく監視指導を実施するとともに、関係機関と連携を図りながら適正表示の啓発を行うなど、適正化の推進に努めます。

- (5) 適切な品質表示は、食品、加工食品の分野等で消費者の商品の選択に重要な要件であることから、消費者が正しく商品選択を行えるよう包装食品の表示基準を定め、適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施します。
- (6) 自動販売機における商品選択の自由を確保するため、自動販売機により食品を提供する事業者が当該自動販売機に表示すべき事項等を自動販売機の表示基準として定め、適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施します。
- (7) 家電製品等の耐久消費財の、保証の範囲・期間や責任者等を明確にし、購入後も適正なサービスを受けることができるようにするため、耐久消費財の保証表示及び修理明細書の発行について、アフターサービスの基準として定め、適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施します。
- (8) 消費者が家庭用品の購入の際に適切な情報提供を受けられることができるよう、品質表示の適正化を図るため、「家庭用品品質表示法」に基づく必要な調査及び立入検査を実施します。

2 計量の適正化

- (1) 事業所で使用されている「はかり」について、「計量法」に基づく定期検査を指定定期検査機関を指定して実施します。
- (2) 電気・ガス・水道等の生活に密着した各種メーターの立入検査を実施します。
- (3) 商店・スーパー・詰込事業所等の商品量目、表示及び「はかり」の使用状態等について立入検査を実施します。
- (4) 包装を開封しなければ正確な量目検査ができない内容量表記商品について試買検査を実施します。
- (5) 計量に関する情報をホームページや計量検査所の計量資料展示室などを通して、市民に提供します。
- (6) 計量の安全・安心の確保を図るため、夏休み計量教室・計量管理講演会・計測技術講習会・計量管理推進発表会等を開催し、市民、事業所等への普及啓発活動を充実させます。

3 不適正な取引行為の禁止

消費者と事業者間の情報量・交渉力の格差があるため、不適正な取引行為によるトラブルは後を絶たないことから、消費者にとって適切な判断と選択ができるよう格差是正に努めます。

- (1) 事業者や業界団体等と情報交換を行い、必要に応じて法令等の遵守など改善を推進します。
- (2) 条例に基づき、事業者が不適正な事業行為等を行っているおそれがあると認めるときは、その実態の調査及び改善指導等を行います。
- (3) 広域的な消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るために、県、県内政令指定都市、県警察で構成された「神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議」等を通じて、近隣自治体や関係機関との連携を推進します。

III 生活必需物資の確保及び価格の安定

【基本的な考え方】



消費者が安定した日常生活を送ることができるよう、生活必需物資の安定供給及び価格の安定を図ります。また、地震等の災害時に、物資不足や異常な物価の高騰等により、消費生活に重大な影響を及ぼすことがないように、必要な生活物資の調達・供給体制整備を推進します。

1 生活必需物資の確保及び価格の安定

- (1) 消費者が求める安全・安心な生鮮食料品等を安定的に供給することが求められていることから、大幅な「卸売市場法」の改正を受けて策定した「川崎市卸売市場経営プラン改訂版」を踏まえ、引き続き卸売市場施設の維持管理や市場内事業者の監督指導を行い、生鮮食料品の安定供給に努めます。
- (2) 産地が出荷先を選別し卸売市場を経由する割合が低下する中、市場内事業者との情報交流の促進や生産者向けの産地開拓による集荷の強化を支援し、卸売市場の振興を図ります。
- (3) 消費者が身近に存在する都市農業の優位性を活かし地産地消を推進することにより、付加価値の高い農業経営を実現し、安定した生産と消費者への供給を図ります。
- (4) 生活必需物資等の価格動向及び需給状況について、必要に応じて国や関係機関と連携強化を図り情報収集等に努めます。

2 災害緊急対策

- (1) 災害時の緊急物資として、飲料水・食料・生活必需品等を確保するため、大規模小売店・生活協同組合・大手コンビニエンスストア・神奈川県牛乳流通改善協会等と締結している「災害時における生活必需物資の供給協力に関する協定」等に基づき、協定先と連携を図り物資の供給に努めます。
- (2) 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において、給水器具の設置等の作業なく

利用できる開設不要な応急給水拠点の整備を進めます。

また、飲料水の備蓄啓発、応急給水拠点の位置確認等、防災意識の高揚を図ることを目的とした応急給水訓練や地域住民による応急給水拠点開設を目的とした組立て・給水研修及び開設不要型応急給水訓練を実施していきます。

- (3) 災害時には、多くの方が避難者となることが想定されることから、「川崎市備蓄計画」に基づき、自助・共助（互助）を基本としつつ、食料、生活必需品及び災害応急対策に必要な資器材等を備蓄します。
- (4) 災害による被害を少しでも軽減するためには、一人ひとりの日頃からの災害に対する備えに加え、地域ぐるみの防災対策が重要であるため、今後も、「ぼうさい出前講座」や防災啓発冊子の配布等、あらゆる機会を活用して、防災意識の高揚と地域防災体制の強化に向けて普及啓発に努めます。

IV 苦情の処理及び被害の救済

【基本的な考え方】



平成21（2009）年9月、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者行政を統一的・一元的に推進する司令塔として、消費者庁が設置されました。

また、平成26（2014）年6月には、消費者庁の設置とともに制定された「消費者安全法」が改正され消費生活相談体制の充実・強化が図られました。

本市においても、平成28（2016）年4月に「川崎市消費生活センター条例」を制定するとともに土曜日の消費生活相談を開始し、消費者の安全・安心を確保するため、更なる消費生活相談体制の充実・強化を図りました。

そのような中、平成28（2016）年6月に訪問販売など消費者トラブルが生じやすい特定の取引類型を対象にトラブル防止のためのルールを定めている「特定商取引法」が改正されました。

さらに、平成28（2016）年及び平成30（2018）年には、高齢化の進行を始めとした社会経済情勢の変化等に対応すべく「消費者契約法」が、令和元（2019）年10月には「電気通信事業法」の改正が行われました。

このように消費者を取り巻く環境の変化に伴い、消費者被害の未然防止及び拡大防止のための関係法令の整備は進んでいます。

しかし、インターネット・スマートフォン等の普及を背景とした通信関連のトラブルや、高齢者を標的とした不当請求等の悪質商法による被害等は、後を絶たない状況です。

社会経済情勢が大きく変化する中で、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差はますます拡大し、消費者が自らの力のみで被害の回復を図ることは困難であるという状況を踏まえ、本市では、消費者の利益を守るため改正が行われた関係法令の理解を深め複雑化・多様化する消費者被害等に迅速かつ的確に対応します。

また、令和4（2022）年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることに伴い、若年者の悪質商法などによる消費者被害の拡大が懸念されることから、国の動向に注視しながら、若年者の特性に配慮した相談体制・情報提供を充実させます。

また、外国人市民等に対しては、消費生活相談を安心して受けられることができるよう関係機関との連携を図ります。

高齢者、障害者、若年者、外国人市民などの、すべての市民が、安全に安心して消費生活を営むことができるよう消費生活相談体制の更なる充実・強化を図り、消費者行政を推進していきます。

1 消費生活相談の充実

- (1) 消費生活相談については、専門的知識と経験を持つ消費生活相談員による的確な助言・あっせん等により、消費者の権利の回復・救済を図るため、より質が高く効率的で利用しやすい相談窓口の充実・強化をめざし、優秀かつ経験豊富な消費生活相談員の継続的確保と、消費生活相談員の指導にあたる統括管理相談員及び統括管理相談員を補佐する役割の主任相談員を引き続き設置し、組織としての相談体制を推進します。
- (2) 平成28（2016）年4月に制定した「川崎市消費生活センター条例」には、市長の責務として、消費者行政センターの事務に従事する職員及び消費生活相談員の資質の向上を図ることを規定しており、年々、複雑化・多様化する消費生活相談に迅速かつ的確に対応していくため、弁護士等による専門的な助言を受け、問題解決に向けた消費生活相談体制の高度化を図ります。

また、近年の高齢化の進行、高度情報化や消費生活におけるグローバル化の進展等社会情勢の変化等への対応を目的とした関係法令等が整備されている状況の中、正確な情報を迅速かつ的確に習得し、消費生活相談に反映していくことが重要となることから、効果的かつ効率的な研修を実施するとともに、国、県、独立行政法人国民生活センター等が実施する研修への参加を促進します。

- (3) 悪質商法による被害に遭いやすい高齢者や若年者の被害の救済と未然防止及び拡大防止を目的とした「特別相談」を近隣都市と連携し実施します。

また、若年者が被害に遭ったときに気軽に利用し自主解決につながるよう、市のホームページの「よくある質問(FAQ)」に相談事例と一般的な解決方法の記載を拡充させるとともに、国の成年年齢の引下げに向けた環境整備の取組等を注視しながら相談体制の充実を図ります。

潜在的な多重債務者に対しては、相談窓口を訪れる契機を提供することを目的とした「多重債務者特別相談会」を関係機関と連携し実施します。

- ◎ (4) 今後、外国人市民の増加が見込まれることから、外国人市民等が消費者トラブルに遭った場合に安心して消費生活相談ができるよう、本市の「多文化共生総合相談ワンストップセンター」や独立行政法人国民生活センターの「訪日観光客消費者ホットライン」など関係機関と連携強化を図るとともに、状況の変化を踏まえた相談体制を検討します。
- (5) 企業の倒産等により、一時的に急増する相談に対しては、「緊急特別相談窓口」を設置する等柔軟な消費生活相談体制を取り、迅速かつ的確に対応します。
- (6) 全国の消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報を一元的に管理するP I O - N E T (パイオネット: Practical Living Information Online Network Systemの略、全国消費生活情報ネットワークシステム) を活用し、時宜にかなった消費者被害情報を市民に提供するとともに、独立行政法人国民生活センターや消費者庁等と情報共有を行い、広域的な消費者被害の未然防止及び拡大防止を図ります。
- 加えて、P I O - N E Tに登録されている全国の消費生活相談情報から最新の消費者被害情報を把握し、より質の高い助言・あっせん等を行います。
- (7) 「消費者安全法」に規定する重大事故等について、消費者庁に対し速やかに通知を行い、消費者被害の未然防止及び拡大防止に寄与します。
- (8) 複雑化・多様化している消費生活相談に、迅速かつ的確に対応するため、庁内関係部局、関係行政機関、専門機関と連携を図り、消費者被害の救済・防止に努めます。

2 被害の救済

- (1) 市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある事案について、公正かつ速やかな解決を図るためのあっせん・調停の実施や消費生活相談における悪質事例等についての意見交換を行うために、「消費者行政推進委員会苦情処理部会」を開催します。
- (2) 消費者が事業者を相手にして行う訴訟について、条例等で定める要件に該当するときは、その費用の貸付けやその他訴訟活動に必要な援助を行います。
- (3) 年々手口が巧妙化している架空請求・不当請求や高齢者を標的にした悪質商法等に対しては、関係行政機関や警察等との連携を強化し、情報の共有・交換を緊密に行い未然防止及び被害防止に努めます。

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進【消費者教育推進計画】

【基本的な考え方】



平成24（2012）年12月に「消費者教育推進法」が施行されたことに伴い、第3章Vを同法律で地方公共団体の消費者教育の推進に関する施策についての計画と位置付けられている「消費者教育推進計画」として定めています。

「消費者教育推進法」では、対象者の年齢や特性に応じたライフステージ別の体系的な消費者教育・啓発活動を推進していくことが定められており、本市においても「消費者教育推進計画」に基づき、学校・地域・職域等の様々な場において推進していきます。

近年、高齢者からの消費生活相談が増加傾向にあり、また、相談内容における購入金額や平均既支払額も他の年齢層と比較して高額となる傾向にあります。

本市においても令和2（2020）年度には「超高齢社会」の到来が見込まれており、今後、高齢者の消費者被害が一層増加することが懸念されるため、高齢者の周辺の方などによる地域の見守りも含めた、高齢者層への消費者被害の防止に向けた消費者教育を進めていきます。

また、令和4（2022）年4月から、18歳からが成年となる成年年齢引下げなどを含めた改正民法が施行となるため、若年者層の消費者被害の防止に向けた消費者教育も進めていきます。

さらに、消費者の利益の擁護及び増進を図り、消費者が自立した主体として、自主的かつ合理的に行動していく力を身に付けることができるよう支援するとともに、消費者が自らの消費行動を通じて公正かつ持続可能な社会の発展に積極的に参画する「消費者市民社会」の形成をめざします。

本市では、消費者行政センターをはじめとする多くの部署において、環境や食の分野等の個別の計画があり、消費生活に関する様々な分野の教育が実施されています。

また、地域においても町内会・自治会、特定非営利活動法人、事業者等の多様な団体が消費者教育も含めた様々な活動を推進しており、これら様々な団体と連携するとともに、消費者教育の担い手の育成及び支援をすることで消費者教育を推進します。

1 効果的な情報発信の推進

- (1) 「くらしの情報かわさき」、「消費生活相談月報」等の刊行物やホームページにより総合的な消費生活情報を提供するとともに、関係部局との連携等により必要な知識と情報を市民に提供します。
- (2) 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資料コーナーを消費者行政センター内に常設し、コーナー内の消費生活に関連する図書やDVD等を充実させ、市民への閲覧及び貸出しを行うことにより情報提供を行います。
- (3) 食の安全に関する施策体系の充実を図ることを目的として「川崎市食の安全確保対策懇談会」を設置し意見交換等を行い、冊子・パンフレット等の発行を通して情報提供や啓発を図ります。
- (4) 食育キャンペーンやイベント・ホームページ・ポスター・リーフレット等を通して、健全な食生活等に関する情報を市民に提供します。
- (5) 関係機関、消防関係団体等と連携して、火災予防運動等における街頭広報、防火講話、ホームページ等で住宅用火災警報器、消防用設備等の消防に関する情報の提供を行います。
- (6) 関係機関や特定非営利活動法人と連携して、耐震化やバリアフリー化などの住宅相談・マンション管理に関する相談・高齢者の住み替え相談等の窓口運営、アドバイザーの派遣、講習会の開催等により、住まいに関する情報の提供を行います。

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

- (1) 高齢者や障害者等の消費者被害の防止や地域での見守り活動を推進するため、消費者行政センターの消費生活相談員を派遣する講座等を実施します。
- (2) 高齢者や障害者の消費者被害等に関するパンフレット・リーフレット等を作成し、警察、介護・福祉関係者等の見守り関係者に提供することにより、消費者被害の未然防止を推進します。
- (3) ホームページやメールマガジン等を活用し、緊急性の高い情報を高齢者や障害者、見守り関係者にも速やかに提供する等により、消費者被害の未然防止を図ります。

- (4) 市内主要駅周辺やイベント会場等での街頭で啓発キャンペーンを実施し、消費者被害防止を広く呼びかける啓発活動を実施します。

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) 各学校において、児童生徒が各教科・道徳・特別活動・総合的な学習の時間等で消費者として必要な知識や技能を身に付けるとともに、社会において主体的に生きる消費者としての態度をはぐくむために、消費者教育の充実に取り組みます。
- ◎ (2) 成年年齢引下げなど、市内教育機関等のニーズに応じた様々なテーマの専門家を教員の会合等の際に講師として派遣し、教育現場での消費者教育の主体的な取組を支援します。
- (3) 小・中学生を対象とした親子向け講座等を実施し、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育を実施します。
- (4) 学生等の職場体験の場を消費者行政センターで提供し、様々な業務を身近で体験させることで、消費者教育への理解を促進します。
- ◎ (5) 若年者層への効果的な消費者教育を行うため、市内教育機関との連携により、学園祭等のイベントを通じて啓発活動を実施します。
- (6) 学校PTA等を対象に、身近な「食」を題材として講座等を通じて環境配慮型ライフスタイルの普及を図ります。
- (7) 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小学校等の4年生を対象に社会科副読本を作成・配布し環境教育を推進します。
- (8) 3Rの普及啓発に向けて、小学校へ赴きごみ処理の実情や資源物とごみの正しい出し方等の説明・実演を行う取組である出前講座を実施します。

② 地域社会

- (1) 地域住民のニーズ等に応じた様々なテーマの専門家を町内会・自治会、子ども

会、民生委員等団体に講師として派遣し、地域での若年者や高齢者への消費者教育の主体的な取組を支援します。

- (2) 「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「川崎市消費者支援強調月間」として、講演会や啓発事業を集中的に実施することで、消費者被害の未然防止や消費者の意識の向上を図ります。
- (3) 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について動画を活用した普及・啓発を図り、消費者市民社会の実現に向けた教育を実施します。
- (4) 消費生活に関する知識の普及・向上を図り、消費者問題等に主体的に対応・活動できる「かしこい」消費者の育成を行うために、講座を実施します。
- (5) 3Rの普及啓発に向けて、ごみ処理の実情や資源物とごみの正しい出し方等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出張講座を実施します。
- (6) 廃棄物の再利用、再生利用等に係る講演会・学習会の開催や、市民による自主的活動・学習活動への支援、廃棄物に係る再生品の提供等を行うことにより、ごみ減量・リサイクルへの意識啓発を推進します。
- (7) 市民や事業者の節電・省エネなどの環境配慮行動を実践する「エコ暮らし」を広く発信する等の取組により、地域社会における温室効果ガス排出量削減を推進します。
- (8) 市内消費者団体等と連携し、研究成果や活動内容を消費生活展で発表・掲示することで、市民の消費生活に関する知識の普及・向上を図り、地域における消費者教育を推進します。
- (9) 地域の特性に応じた火災予防対策を検討し、地域ぐるみでその推進を図るため、市内の町内会・自治会等に啓発活動を行います。
- (10) 卸売市場の役割を広く市民にPRするとともに、親子を対象とした市場体験教室を開催する等、「食」や「花」等に関する教育を行います。
- (11) 「川崎市食育推進計画」に基づき、市民一人ひとりが「食」に関する知識と「食」を選択する力を養い健全な食生活を実践していけるよう食育の講習会、教室等を実施します。

③ 職 域

- (1) 市内企業等が行う講習・研修等へニーズに応じた様々な分野の専門家を講師として派遣し、若年労働者、外国人労働者を含めた幅広い労働者層への消費者教育を推進します。
- (2) 大気汚染防止対策及び地球温暖化防止対策として、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します。
- (3) 市内事業者等の節電・省エネ等をはじめとしたCO₂削減に貢献する環境配慮行動を実践する事業活動の中での優れた取組を表彰するとともに、これを発信し広げていくこと等により、「スマートライフスタイル」への転換を促進し、CO₂削減及び地球温暖化対策を推進します。
- (4) 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等の指導を通じて減量化・資源化を推進します。
- (5) 廃棄物の再利用・再生利用等に積極的に取り組む商店等を認定し、その利用を推奨するエコショップ制度、リユース・リサイクルショップ制度を拡充し、循環型社会の構築を推進します。
- (6) 食べきり協力店の設定など、外食産業と連携した食品ロス対策について取り組みます。

また、食品廃棄物を多く排出する多量排出事業者等の排出実態を把握し、食品廃棄物のリサイクル推進に向け、対象事業者へ普及啓発を行います。

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) 地域と消費者行政センターを結ぶ橋渡し役として、地域における消費生活の見守りや消費者教育を行う担い手を育成・強化するため、消費生活相談員等を派遣する講座等を開催します。

- (2) 専門的な知識及び経験を有する消費生活相談員がその経験を活かして消費者教育を推進していくことが効果的であるため、消費者教育を行う担い手となるための研修の参加支援等を行います。
- (3) 消費生活モニターが、消費者教育の担い手として参画できるような人材となれるよう、消費生活に関する研修等を実施します。
- ◎ (4) 学校における消費者教育の担い手となる教員の資質や指導力の向上を図るため、高等学校において「社会への扉」を活用した消費者教育の推進、各教科における授業の工夫等により消費生活の現状と課題の共通理解を促進します。
- (5) 地域におけるごみ減量化・リサイクル等地域の環境美化及びごみの減量の取組の担い手となる廃棄物減量指導員の活動を支援します。
- (6) 地域における環境教育・環境学習を推進していくため、川崎市地域環境リーダー育成講座の実施等により環境教育、学習を継続的かつ効果的に行う担い手を育成します。
- (7) 幅広い食育の普及啓発をめざして、地域における食育の担い手を育成するために、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します。

② 多様な主体との連携及び育成

- (1) 福祉関係者、民生委員や町内会などの地域団体への啓発物の提供や講座等の実施により、高齢者等を見守る地域の人々の知識の普及・向上や更なる連携強化を図り、消費者教育を推進します。
- (2) 消費者団体等に対し、研修の場や情報の提供、消費者団体主催の講演会へ講師の派遣等により自主的な活動を支援します。併せて「市・消費者団体連絡会」を開催し、消費者団体との連携及び各消費者団体間の連携促進を図ります。
また、市内に主たる事務所を持つ生活協同組合が県に提出する各種届出の経由事務を行うことでその実態把握に努めます。
- (3) 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ます。
また、川崎市地球温暖化防止活動推進センター・地球温暖化防止活動推進員が

連携・協働して、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ます。

- (4) 「川崎市食育推進会議」及び部会、各区食育推進分科会を開催し、継続的な食育推進運動を展開する中で「食」に関する情報を共有するため、関係機関・団体等の連携・協力体制を確立できるよう支援します。
- (5) 資源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」の運営等を通じて、回収業者等と連携し資源集団回収の推進を図ります。

VI 消費者支援協定

【基本的な考え方】



消費者行政の推進にあたっては、消費者と行政以外にも事業者の自主的な努力による改善を促進することも重要です。そのため、消費者保護に特に配慮した事業者の振興を図る目的で、事業者及び事業者団体と本市の間に5つの消費者支援協定を締結しており、既存の消費者支援協定締結先の拡大を図るとともに、多くの市民に協定店を利用してもらうため、冊子や本市ホームページ等での情報提供に努めます。

1 消費者支援協定の締結

- (1) 「洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定」により、洗濯用粉石けんを消費者が選択し、安定購入する機会の確保を図ります。
- (2) 「家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定」により、各協定団体において、団体の組合員店舗で取り扱う主要家電メーカーの家庭用電気製品を購入先に関係なく修理に応じるよう指導することを定め、消費者が店舗を自由に選択できる機会の提供を図ります。
- (3) 「上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定」により、協定団体において、団体の組合員店舗から消費者に対し、事前の工事内容の説明や見積書の提出等を指導することについて定め、事業者と消費者間の契約トラブルの未然防止を図ります。
- (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」により、事業者から消費者に対し、事前の工事内容の説明や見積書の提出等について定め、事業者と消費者間の契約トラブルの未然防止を図ります。
- (5) 「葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定」により、各協定団体において、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や、加盟事業者から消費者に対し、事前に葬儀内容の説明や見積書の提出等を指導することについて定め、事業者と消費者間の契約トラブルの未然防止を図ります。

VII 施策推進のための行政体制の充実

【基本的な考え方】



消費者を取り巻く社会情勢の変化に伴い、個人の価値観や生活志向も多様化・個性化しています。消費者問題は、広範囲に及ぶことから市民意見を反映した総合的な消費者行政の推進が求められています。

消費者問題は年々複雑化かつ巧妙化してきているため、本市はこれまで以上に消費者行政を横断的に取り組む必要があり、迅速かつ的確に対応するため、関係部署、関係機関との連携・強化に努めます。

1 消費者意見の反映

- (1) 学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成されている「川崎市消費者行政推進委員会」は、市長の附属機関として消費生活全般にわたる問題について意見を述べるとともに、不適正な取引行為の禁止、消費者教育の推進、消費者啓発の充実、商品等の安全性の確保、消費者行政センターの役割と機能の充実等の諸施策を推進するために取り組むべき課題について審議します。
- (2) 消費生活モニターを公募し、消費生活の動向や意識を調査するとともに、消費生活に関する提案、要望等、市民意見の把握に努め、効果的な消費者行政を推進します。
また、研修会等を実施し、消費生活における各種知識の普及、啓発及び消費者教育の担い手として消費者リーダーの育成に努めます。
- (3) 学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成されている「川崎市食の安全確保対策懇談会」では、情報提供や情報交換を行い、食の安全確保に関する施策体系の充実に関し協議します。
- (4) 市民の申し出により、条例に定める本市の措置がとられていない場合及び条例に違反する不適正な事業活動によっ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、必要に応じて条例に基づく措置をとります。

2 消費者行政の円滑な推進

- (1) 「川崎市消費者行政連絡調整会議」、「川崎市食の安全確保対策懇談会庁内連絡会議」、「川崎市多重債務者関係連絡会議」等庁内の関係局で会議を構成し、広範囲に及ぶ消費者行政を市全体で横断的に取り組むことにより消費者行政を円滑に推進します。
- (2) 複雑化・多様化する消費者問題に、迅速かつ的確に対処するため、国、県等他の関係機関、消費者団体及び適格消費者団体等と連携し、消費者行政の円滑な推進を図ります。
- (3) 地方分権の推進に伴い国や県からの事務権限の委任や移譲に対して、執行体制の整備を行い消費者行政の円滑な推進を図ります。