

令和2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



川崎市は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。

はじめに

川崎市長

福田 紀彦



近年、消費者を取り巻く環境は、ICT（情報通信技術）の発展により、キャッシュレス決済やパソコン・スマートフォンによる電子商取引が急速に普及し、消費生活の利便性が高まる一方、高齢化の進行や民法改正に伴う成年年齢の引下げ、外国人労働者の増加等により、消費者被害の拡大が懸念されています。

また、令和元年10月の東日本台風による甚大な損害の発生や新型コロナウイルス感染症の拡大等、自然災害の激甚化・多発化、未知のウイルスによる感染拡大の状況下では、消費者の不安に乗じた消費行動の誘導や悪質商法の発生等、消費者被害が複雑化・多様化する傾向にあります。

こうした状況を踏まえ、本市では、消費者の自立支援を図り、消費生活の安全・安心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、効果的な事業計画及び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、消費者の安全・安心確保のため、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るとともに、平成27（2015）年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」の理念を尊重し、「川崎市持続可能な開発目標（SDGs）推進方針」に則り、「成長と成熟の調和による持続可能な最幸のまち 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。

令和2（2020）年 8月

◆ 事業概要及び実績等について……………	1	◆ 令和元年度の実績……………	29
◆ 消費者行政の施策体系……………	2	I 安全の確保……………	30
◆ 令和2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……………	35
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……………	38
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……………	40
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……………	43
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……………	56
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……………	27	VII 施策推進のための行政体制の充実……………	57
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……………	28	2 消費者行政の円滑な推進	
1 消費者意見の反映		◆ 資料編	
2 消費者行政の円滑な推進		1 令和元年度消費生活相談状況……………	59
		2 令和元年度くらしのセミナー実施状況……………	61
		3 令和元年度かしこい消費者講座	
		実施状況……………	61
		4 川崎市の消費者行政の沿革……………	62
		5 川崎市消費生活センター条例……………	63