

令和2年度の事業概要



令和2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
検査機種数	50 機種

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
検査機種数	20 機種

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
検査機種数	5 機種

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（PS LPG）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
検査機種数	20 機種

(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

令和2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、HACCP（ハザップ：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、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）

※ HACCPとは、食品等事業者自らが食中毒菌汚染や異物混入等の危害要因（ハザード）を把握した上で、原材料の入荷から製品の出荷に至る全工程の中で、それらの危害要因を除去又は低減させるために特に重要な工程を管理し、製品の安全性を確保しようとする衛生管理の手法。

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。

令和2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や HACCP に沿った衛生管理の導入に向け、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

給食用食材を採取し、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、帳簿書類、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 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について講習をする。

【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

令和2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(子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。

※10月から3月までの間は、月に1回調理従事者を対象にノロウイルスの検査を追加する。

月平均 1,095件

年延件数 13,140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と食品衛生に関する最新情報の提供のために、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 100名

第2回 対 象 民営園給食担当者

参加者 120名

(5) 水道水の安全性の確保(上下水道局水道水質課)

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安全を確保する。

① 水道水の毎日検査

- ・水質自動測定装置により、水道水の色及び濁り並びに消毒の残留効果について検査を実施する。

② 水道水の水質基準に係る検査

- ・毎月、市内給水栓にて水道水が水質基準に適合していることを確認する。

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・公衆浴場等)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。

令和2年度の事業概要

- (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。

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、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」の市内産農産物等について、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。

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

令和2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）
商品の中身と比較して、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）
 - 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、必要に応じて特定保健用食品及び特別用途食品の監視指導業務を行う。
- (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
検査品目数	35品目

令和2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。
- (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改善の推進
販売事業者等と情報交換を行うとともに、必要に応じて法令等の遵守を求める。
- (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未然防止及び拡大防止を図るために、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）
農産物直売や料理教室等のイベント、その他PR活動を通じて、市内産農産物「かわさきそだち」のPRを行い、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」に基づき、応急生活物資等の供給に努める。
 - 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、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。

令和 2 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

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、通常の粉ミルクを324箱、アレルギー対応の粉ミルクを176缶購入する。

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、時宜に応じた防災情報をテーマにタブロイド版の防災広報誌を発行し、適切な施設等を通じて幅広く市民に配布を行う。

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。

加えて、こどもとその保護者に大地震の際の安全行動や日頃の備えの大切さを知ってもらうことを目的にこども向け防災絵本「ダイジシーンからのおねがい」を発行し、5歳児（年長児）に配布する。

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が複雑化・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及び土曜日の電話相談を実施する。併せて、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（金曜日は電話相談のみ19：00まで）
土曜日（祝日除く）10：00～16：00（電話相談のみ）

- ・区役所出張相談

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

※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。

- ・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

弁護士等による専門的な助言を受け、また、効果的かつ効率的な研修の機会を確保する等、問題解決に向けた消費生活相談体制の高度化を図る。

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

令和2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「多重債務者特別相談」を実施する。

(4) 外国人市民等の被害救済に向けた関係機関との連携

外国人市民等に係る関係機関との連携を強化しながら、状況の変化を踏まえた相談体制を確保する。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 関係機関との連携

消費者被害救済に向けて、複雑化・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) 被害救済に向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

令和2年度の事業概要



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) 消費生活に関する情報の提供（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 各8,500部（カラー） 4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、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
 - 消費生活安心ガイド 7,000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」 140冊
 - 令和2年度消費者支援協定の御案内 1,400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。また、ホームページを見やすくするため、ホームページの構成を変更する。
 - ・配信回数
 - 定期配信（1か月に1回） 12回
 - 号外配信 8回
 - ・登録者目標数
 - パソコン 1,600件
 - 携帯 2,600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、会議等において、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。

令和2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、DVDの貸出しを行う。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。
- (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、住宅の質の向上・各種認定制度・助成制度等の普及を図るため、セミナー等を開催する。
- 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）

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

令和2年度の事業概要

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 必要に応じて管理組合登録・支援制度に登録しているマンションについては3回（3時間/回）、

未登録マンションについては1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) 講座の実施による消費者被害防止

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、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 16,830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、高齢者に向けた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

③ 本市独自の障害者向け啓発物を作成し、市内障害者施設に配布する。

・点字版 消費生活安心ガイド 100部

・ペットボトルオープナー 7,000個

(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 8回

・登録者目標数

パソコン 1,600件

携帯 2,600件

令和2年度の事業概要

(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

市内主要駅周辺やイベント会場にて市民に対し、啓発物等を配布し悪質商法被害防止について呼びかける。

実施回数 10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にて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、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) 教育機関等に対する講座の実施（経済労働局消費者行政センター）

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するため、教育機関等に対し、案内等を配布するなど、教育現場での消費者教育の主体的な取組を支援する。

(3) 消費者市民社会に関する児童向け講座の実施（経済労働局消費者行政センター）

・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シカル消費や金融、経済等をテーマとした親子向け講座を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。

(4) 職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター）

学生等に職場体験の場を提供し、消費者行政センターの様々な業務を身近で体験してもらうことで、消費者教育への理解を促進する。

(5) 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 市内教育機関等との連携により、学園祭等イベントを通じて消費者教育を推進する。

② 若者を対象としたリーフレット等を増刷し、市立学校等に配布することで、消費者教育を推進する。

・カモ診断テスト 8,000部

・ネコ型リーフレット若者編 16,500部

③ 「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、若者に向けたより効果的な啓発を実施する。

・リーフレット 3,000部 ポスター 50枚

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

令和2年度の事業概要

(6) 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等を対象に、「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等

(7) 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。

(8) 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。

- ・開催回数 100回

参加者 4,000名

(2) 消費者支援強調月間の実施（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「消費者支援強調月間」とし、特別講演会やアゼリア地下街広報コーナーでの啓発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) 消費者市民社会の実現に向けた普及の取組の実施（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動画を活用し、市内各所のデジタルサイネージ等で放映することで、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について、周知する。

● 消費者市民社会の普及・啓発

「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、自発的に身近な生活の中で実践行動することにつなげるため、市民に対し、効果的な手法を用いて、この概念の普及や理解の促進を図る。

(4) 「かしこい」消費者の育成に向けた講座の実施（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。

令和2年度の事業概要

(6) ごみ減量、リサイクルへの意識啓発の推進（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、桶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。

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、環境美化、ポイ捨て禁止を訴える。

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

令和2年度の事業概要

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。

助成計画基数 約160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エコ暮らし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、「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）

消費生活展において、市内で活動する消費者団体の日頃の研究成果や活動内容を発表、掲示し、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地域の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、食や花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・模擬せり体験等)
- ・夏休みこども食育講座 2回/年
(北部市場のプロから学ぶ・市場見学他)

(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、イベント、教室等の機会をとらえ、健康的な食のあり方等を啓発することにより、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。

令和2年度の事業概要

③ 職域

- (1) 労働者等への講座の実施（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などを派遣することで、労働者への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て、出張エコドライブ講習会の募集を行うとともに、ホームページ等でエコドライブの普及・啓発を行うことでエコドライブの推進を図り、大気汚染防止対策及び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、省エネ・節電等をはじめとした環境配慮行動を実践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。

令和2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) 消費者教育の担い手の育成に向けた講座の実施（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などを行う消費者教育の担い手を育成するため、消費生活相談員等を派遣する講座等を6回実施する。また、配布する啓発グッズを作成する。

● 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。そのため、本市が発信する消費生活情報等を高齢者等に伝達し、消費者被害防止等と呼びかけ、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の養成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、研修会を定期的を開催する等、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。
 消費者庁「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、「社会の扉」を活用した授業等、高等学校において消費者教育の一層の充実を図る。
- (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 9月～12月（全8回）
 定 員 20名
 対 象 市内在住、在勤又は在学の18歳以上の方

令和2年度の事業概要

(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。

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などを行うことで地域における多様な団体との連携を強化し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信
- ・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と連携・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・事業者等への周知活動を推進していく。

(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。

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進

令和2年度の事業概要

(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につき紙類は古紙市況に連動した額を、布類・びん類は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】

・古紙類、古布類、空きびん類

計画回収量 40,811ト以上

令和2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に関する消費者支援協定

洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定を事業者等と締結し、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を図る。

- ・協定先 市内スーパー、生活協同組合
10社 60店舗（令和2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

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じるよう指導することを内容とした消費者支援協定を事業者団体と締結し、消費者の自立支援を図るとともに、協定内容の普及啓発を図る。

- ・協定先 川崎電機商業組合 北・中・南支部
59事業者（令和2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

上下水道の水回り工事において、消費者に対し工事内容の説明や見積書等の提出等を指導することについて定めた消費者支援協定を事業者団体と締結し、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を図る。

- ・協定先 川崎市管工事業協同組合
116事業者（令和2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

住宅工事において、消費者に対し事前の工事内容の説明や見積書等の提出等を指導することについて定めた消費者支援協定を公募により選定した事業者と締結し、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を図る。

- ・協定先 一般公募により選定した事業者
99事業者（令和2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

葬儀の契約において、消費者に対し事前に葬儀内容の説明や見積書等の提出等を指導することや、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などについて定めた消費者支援協定を公募により選定した事業者団体と締結し、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（令和2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



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、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、多重債務者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との連携を強化し、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。