

# 資料編

## 1 令和元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	9,246 (92.5%)	755 (7.5%)	0 (0.0%)	10,001

### (2) 相談方法

区分	来訪	電話	文書	合計
相談件数	580 (5.8%)	9,281 (92.8%)	140 (1.4%)	10,001

### (3) 当事者性別・年齢状況

区分	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	123	588	549	633	716	550	822	107	4,088
女性	105	563	565	897	1,044	808	1,285	107	5,374
不明・団体	2	1	1	0	0	0	4	531	539
合計	230	1,152	1,115	1,530	1,760	1,358	2,111	745	10,001
構成比(%)	2.3	11.5	11.1	15.3	17.6	13.6	21.1	7.4	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	接客対応	品質・機能、 役務品質	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	法規・基準
8,389 83.9%	6,452 64.5%	1,562 15.6%	1,530 15.3%	1,342 13.4%	763 7.6%	195 1.9%	184 1.8%
生活知識 14 0.1%	施設・設備 10 0.1%	買物相談 10 0.1%	包装・容器 8 0.1%	計量・量目 2 0.0%	その他 43 0.4%	不明 273 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	令和元年度相談件数	構成比	平成30年度相談件数	構成比	(順位)	備考
1	商品一般	1,435	14.3%	2,172	20.7%	(1)	不当請求（架空請求を含む）1,041件 他
2	デジタルコンテンツ	782	7.8%	1,165	11.1%	(2)	不当請求（架空請求を含む）284件 他
3	不動産貸借	509	5.1%	471	4.5%	(3)	賃貸アパート467件 他 ※1
4	他の健康食品	340	3.4%	211	2.0%	(8)	
5	工事・建築	298	3.0%	288	2.7%	(4)	新築工事42件、リフォーム工事158件他※2
6	役務その他サービス	283	2.8%	237	2.3%	(6)	
7	インターネット接続回線	253	2.5%	252	2.4%	(5)	
8	携帯電話サービス	225	2.2%	226	2.2%	(7)	
9	基礎化粧品	155	1.5%	116	1.1%	(10)	
10	他の化粧品	126	1.3%	80	0.8%	(15)	

※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	令和元年度相談件数	構成比 (%)	平成30年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	2,022	20.2	1,981	18.9
店舗外購入 (特殊販売)	4,654	46.5	4,587	43.7
不明・無関係	3,325	33.2	3,921	37.4
合計	10,001	100.0	10,489	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	令和元年度店舗外購入	構成比 (%)	平成30年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	767	16.5	768	16.7
通信販売	3,277	70.4	3,207	69.9
マルチ商法	111	2.4	115	2.5
電話勧誘販売	354	7.6	348	7.6
ネガティブ・オプション	4	0.1	9	0.2
訪問購入	56	1.2	59	1.3
その他無店舗	85	1.8	81	1.8
合計	4,654	100.0	4,587	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 51	他の化粧品 32	他の健康食品 27	新聞 6	役務その他サービス(4位) 6	230
20歳代	デジタルコンテンツ 130	不動産貸借 99	エステティックサービス 47	教養娯楽教材 45	商品一般 41	1,152
30歳代	不動産貸借 127	デジタルコンテンツ 71	商品一般 39	他の健康食品(3位) 39	役務その他サービス 27	1,115
40歳代	商品一般 138	デジタルコンテンツ 137	不動産貸借 85	他の健康食品 62	インターネット接続回線 40	1,530
50歳代	商品一般 309	デジタルコンテンツ 136	不動産貸借 80	他の健康食品 68	インターネット接続回線 59	1,760
60歳代	商品一般 318	デジタルコンテンツ 120	他の健康食品 64	役務その他サービス 44	工事・建築 43	1,358
70歳以上	商品一般 492	デジタルコンテンツ 113	工事・建築 107	役務その他サービス 78	携帯電話サービス 60	2,111
合計	商品一般 1,435	デジタルコンテンツ 782	不動産貸借 509	他の健康食品 340	工事・建築 298	10,001

※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 令和元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！	10	267
	「寸劇」で体験する悪質商法	3	74
	「落語」で学ぶ悪質商法	52	2,426
	気をつけて！キャッシング・クレジットのトラブル	1	15
	ネット社会の落とし穴	2	75
	成年年齢引き下げについて	1	13
資産について学ぼう	どう伝える？子どもたちへ教える大切な「お金」の話	1	21
食生活	安全ですか？あなたの食卓	10	185
	食と健康・食べることの大切さを考える	3	87
衣・住生活	安全・安心講座	1	50
薬の話	知っておきたい薬の知識	3	63
	サプリメントの選び方	1	21
環境問題	環境・エコ講座	1	50
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	3	91
	遺言と相続	3	87
	成年後見制度について知ろう！	3	97
	いざという時のために	1	20
	合計	99	3,642

## 3 令和元年度かしこい消費者講座実施状況

開催日時	テーマ：～暮らしの基礎知識～ 内容	講師	参加人数
令和元年5月31日（金） 14：00～16：00	知って安心、終えんの覚悟と準備 ～エンディングノートの書き方と遺言について～	日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔氏	57
令和元年6月24日（月） 10：00～11：45	将来に備えたライフプラン ～資産形成とその注意点について～	日本証券業協会 金融・証券インストラクター 後藤 周平氏	46
令和元年12月5日（木） 14：00～15：30	スッキリ！快適！片づけ術	一般社団法人 実家片づけ整理協会 代表理事 渡部 亜矢氏	56

## 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 （第3章「V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進」を本市「消費者教育推進計画」と位置付ける）
令和2年	2月		川崎市消費者行政推進計画(2020～2022年度)策定

## 5 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

(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。