

資料編

1 令和2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	9,600 (93.0%)	719 (7.0%)	0 (0.0%)	10,319

(2) 相談方法

区分	来訪	電話	文書	合計
相談件数	312 (3.0%)	9,809 (95.1%)	198 (1.9%)	10,319

(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	173	589	664	723	747	642	867	138	4,543
女性	118	726	698	955	935	649	1,027	71	5,179
不明・団体	3	0	0	1	0	0	1	592	597
合計	294	1,315	1,362	1,679	1,682	1,291	1,895	801	10,319
構成比(%)	2.8	12.7	13.2	16.3	16.3	12.5	18.4	7.8	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
8,651	6,762	1,845	1,736	1,196	798	180	216
83.8%	65.5%	17.9%	16.8%	11.6%	7.7%	1.7%	2.1%
生活知識	施設・設備	買物相談	包装・容器	計量・量目	その他	不明	
14	5	8	12	5	34	271	
0.1%	0.05%	0.1%	0.1%	0.05%	0.3%	2.6%	

※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	2年度相談件数	構成比	元年度相談件数	構成比	(順位)	備考
1	デジタルコンテンツ	928	9.0%	781	7.8%	(2)	不当請求（架空請求を含む）258件 他
2	商品一般	726	7.0%	1,435	14.3%	(1)	不当請求（架空請求を含む）129件 他
3	不動産貸借	527	5.1%	509	5.1%	(3)	賃貸アパート483件 他 ※1
4	他の健康食品	460	4.5%	341	3.4%	(4)	
5	役務その他サービス	348	3.4%	283	2.8%	(6)	
6	保健衛生品その他	288	2.8%	43	0.4%	(40)	
7	工事・建築	254	2.5%	298	3.0%	(5)	
8	携帯電話サービス	243	2.4%	225	2.2%	(8)	
9	インターネット接続回線	232	2.2%	263	2.6%	(7)	
10	修理サービス	194	1.9%	114	1.1%	(12)	

※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。

(6) 販売及び購入の方法

形態	2年度相談件数	構成比 (%)	元年度相談件数	構成比 (%)
店舗購入	1,811	17.6	2,022	20.2
店舗外購入 (特殊販売)	5,556	53.8	4,654	46.5
不明・無関係	2,952	28.6	3,325	33.2
合計	10,319	100.0	10,001	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	2年度店舗外購入	構成比 (%)	元年度店舗外購入	構成比 (%)
訪問販売	820	14.8	767	16.5
通信販売	4,217	75.9	3,277	70.4
マルチ商法	106	1.9	111	2.4
電話勧誘販売	296	5.3	354	7.6
ネガティブ・オプション	17	0.3	4	0.1
訪問購入	54	1.0	56	1.2
その他無店舗	46	0.8	85	1.8
合計	5,556	100.0	4,654	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 101	他の健康食品 51	他の化粧品 18	商品一般 8	音響・映像機器 6	294
20歳代	デジタルコンテンツ 170	不動産貸借 108	商品一般 57	他の健康食品 48	エステティックサービス 47	1,315
30歳代	不動産貸借 119	デジタルコンテンツ 103	商品一般 66	他の健康食品 44	保健衛生品 その他 31	1,362
40歳代	デジタルコンテンツ 127	不動産貸借 109	他の健康食品 90	商品一般 89	保健衛生品 その他 60	1,679
50歳代	デジタルコンテンツ 147	商品一般 119	他の健康食品 104	保健衛生品 その他 66	役務その他 サービス 63	1,682
60歳代	商品一般 136	デジタルコンテンツ 121	他の健康食品 58	不動産貸借 53	保健衛生品 その他 44	1,291
70歳以上	商品一般 165	デジタルコンテンツ 121	工事・建築 111	役務その他 サービス 88	携帯電話 サービス 54	1,895
合計	デジタルコンテンツ 928	商品一般 726	不動産貸借 527	他の健康食品 460	役務その他サ ービス 348	10,319

※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2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！	1	16
	「寸劇」で体験する悪質商法	3	62
	気をつけて！キャッシング・クレジットのトラブル	1	20
食生活	安全ですか？あなたの食卓	1	55
薬の話	知っておきたい薬の知識	2	65
環境問題	グリーンコンシューマーになろう	1	17
将来に備えて	明るい老後生活をめざして	2	31
	成年後見制度について知ろう！	1	22
	合計	12	288

3 令和2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～	講師	参加人数
	内容		
令和2年9月8日（火） 14：00～16：00	キャッシュレス社会を スマートに！	一般社団法人かながわFP生活 相談センター 理事 植田 周司 氏	23
令和2年9月29日（火） 14：00～16：00	健康食品との付き合い方	一般社団法人全国直販流通協 会 今川 良枝 氏	29
令和2年11月27日（金） 14：00～16：00	住まいの安全対策 ～意外と多い家の中の危険～	パナソニック株式会社ライフ ソリューションズ社 成瀬 勲 氏	26

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。