

令和3年度 消費者行政事業概要



川崎市

訂正版：令和3年8月12日



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、消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化しています。新しい商品やサービスが登場し、私たちの生活は便利で豊かになる一方、消費生活に関する問題は高度で複雑化してきています。

特に、新型コロナウイルスの感染が続く状況下では、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、新型コロナウイルスに関連した相談も多数寄せられており、市民一人ひとりの慎重かつ堅実な消費者意識が求められています。

こうした状況に対応するため、本市では、消費者の主体的な意思決定の支援を図り、消費生活の安全・安心や消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた取組を盛り込んだ「消費者行政推進計画」を策定しています。

また、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、市民の皆様が安心して消費生活を送ることができるよう、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ながら、「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3年8月

◆ 事業概要及び実績等について…………… 1	◆ 令和 2 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 3 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 2 年度消費生活相談状況……………59
	2 令和 2 年度くらしのセミナー実施状況…………61
	3 令和 2 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

事業概要及び実績等について

- 消費者行政推進計画を推進するための具体化した事業をとりまとめています。
- 地方消費者行政推進交付金を活用している事業については下線を引いています。
li>■ 実績表にある“実績評価”項目は、担当部局の目標達成度と事業の成果・効果による総合評価となっています。

令和2年度の実績		実績評価
1 商品・サービスの安全性確保 (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		◎

- 評価ランクは、前年度の実施計画に対する実績の評価を次の5段階による評価ランク表を基に表示しています。

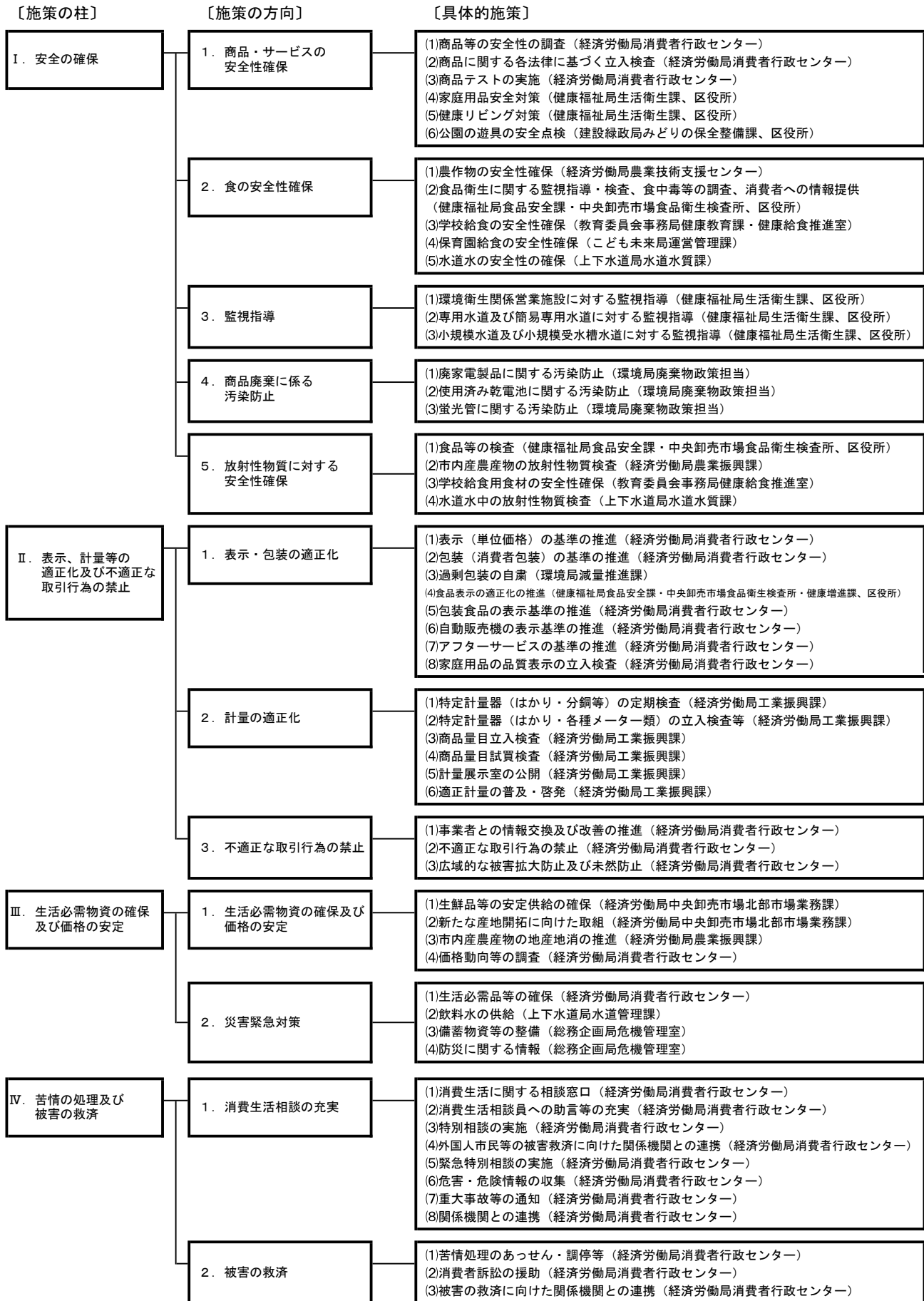
(表記方法)

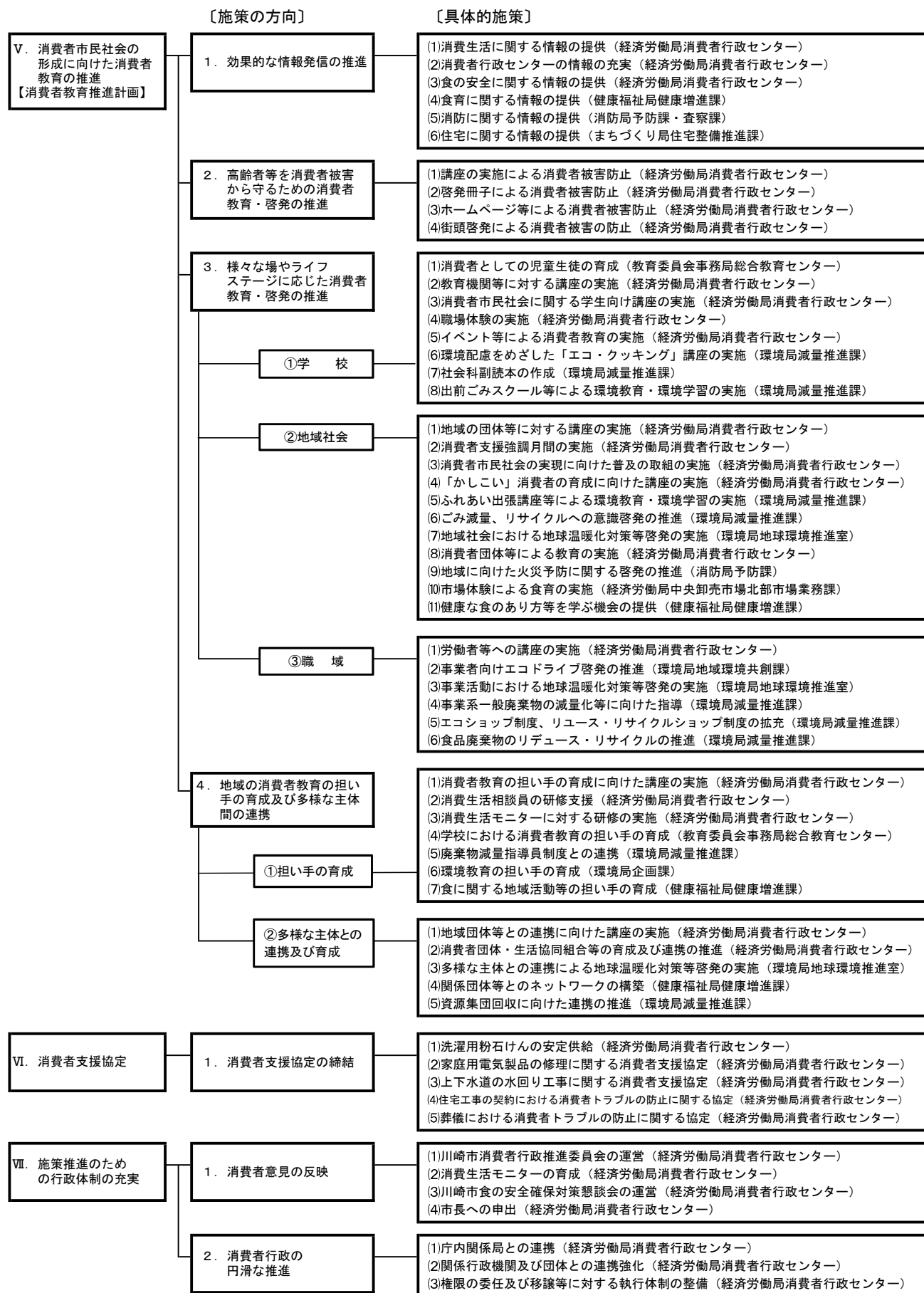
④、⑤、◎ …は事業担当部局による目標達成度評価と事業評価による総合評価

- 事業担当部局による目標達成評価と事業評価による総合評価の評価方法

④ランク	目標を大幅に上回った
⑤ランク	目標を上回った
◎ランク (標準)	ほぼ目標どおりであった
④ランク	目標を下回った
⑤ランク	目標を大幅に下回った

消費者行政の施策体系





令和 3 年度の事業概要



令和3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（PSLPG）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3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 農作物病虫害防除の手引きの作成

農業者に対し 4, 200部配布 (3月)

② 多摩川梨病虫害防除暦の作成

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、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、新型コロナウイルス感染症の流行状況を踏まえ、その手法を工夫した各種広報活動や衛生教育等を実施し、食品衛生思想の普及を図る。

令和３年度の事業概要

⑤ 衛生管理の推進

- ・食品等事業者に対する研修

食品等事業者自らが実施する衛生管理の推進や HACCP に沿った衛生管理の実施に向け、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、食品等事業者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、ノロウイルス食中毒警戒情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３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 988件

年延件数 11,856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(7月頃)

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

対 象 市内児童福祉施設の栄養士、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

参加者 300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検査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3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) 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。

(3) 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３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３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。
- (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）
市場内事業者と協力し、産地開拓による集荷の向上と販路拡大に向けた集荷対策の充実を図る。
- (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 市内のスーパー等小売店と締結している「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（上下水道局水道管理課）
 - ・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３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５７，６００食のアルファ化米と１０，７５０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７０４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。



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、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）

※来所相談は電話で予約が必要。

・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 3 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3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

消費生活安心ガイド 7,000部

消費者行政センター紹介のしおり（外国人向け・7か国語リーフレット） 4,000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3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3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、火災予防広報ポスターの掲示、パンフレット・チラシの配布、ホームページにおける広報等を通じて火災予防を呼びかける。
 - 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・維持管理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。
 - 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・年末年始を除く） 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・年末年始を除く） 10:00～12:00、13:00～16:00
電話 822-9380（問合せ・予約）

令和3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）限り

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）、を限度に、未登録マンションは1回（3時間/回）に限り派遣可

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等を開催し、消費者教育を推進する。

(2) 啓発ポスター等による消費者被害防止

「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。

・ポスター 50枚

・リーフレット 2,500部

(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

(4) 街頭啓発による消費者被害の防止

街頭キャンペーンを実施し、市内主要駅周辺やイベント会場において、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 6回

令和3年度の事業概要

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「消費生活・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) 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）

・小中学生を対象とした消費者教育講座の実施

小中学生を対象とし、エシカル消費や金融、経済等をテーマとした講座を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。

(3) 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。

(4) 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）

・「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。

・ポスター 50枚

・リーフレット 3,000部

(5) 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進のため、若者向けの動画を作成し放映する。

(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）

・地球に美味しい「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。

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3年度の事業概要

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、地域場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 2,000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

「消費者市民社会」とは、「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」を意味しており、消費者が自分たちのことだけでなく、地域の人々やこれから生まれてくる子どもたちのこと、社会、経済、地球環境のことを考え、よりよい社会をつくるために進んで行動することを推進するため、その概念の普及や啓発に取り組むこととしている。
- (4) 若年層に特化した消費者市民社会の啓発（経済労働局消費者行政センター）
令和4年4月1日の民法改正による成年年齢引下げに伴い、若年層を対象とした消費者啓発の強化が必要なことから、消費者としての自立に関する啓発と併せて、消費者意識の向上を図る若者向けの啓発動画を作成し、放映する。
 - (5) 「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。
 - (6) 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3年度の事業概要

(7) 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、橘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3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）

(8) 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、再生可能エネルギーの普及等、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、市民一人ひとりの環境配慮型のライフスタイルへの行動変容を促進していくことで、脱炭素社会の実現を目指していく。

また、周辺自治体と連携し、啓発キャンペーンを実施する。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 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）

(12) 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「最幸のましかわさき」の実現をめざす。

令和3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) エコドライブ啓発の推進（環境局地域環境共創課）
企業の環境部門の担当者、運行管理者等を主な対象として、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）
脱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3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となる「消費生活サポーター」を育成するため、消費生活相談員等を派遣する講座を6回実施する。また、地域の高齢者等に対する見守り意識を喚起する啓発グッズを作成・配布する。さらに、その活動状況等について情報誌等による広報を行い、地域住民の消費者意識の向上を図る。

● 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、研修会を定期的に開催する等、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e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e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ため、アンケート調査を実施する。消費生活における各種知識の普及のため、各種の研修会等の案内に努める。

募集人数 35名程度

任 期 約3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（環境局企画課）

【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 7月～11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3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係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係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3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 38,642ト以上

令和3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3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3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3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
100事業者（令和3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3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 e モニターの育成（再掲）

消費生活 e 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ため、アンケート調査を実施する。消費生活における各種知識の普及のため、各種の研修会等の案内に努める。

募集人数 35名程度

任期 約3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（9名以内）

学識経験者 2名

消費者 4名

事業者 3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。必要に応じて、消費者行政連絡調整会議、食の安全確保対策懇談会庁内連絡会議、多重債務者関係連絡会議等を開催し、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。

令和2年度の実績



◆令和2年度トピックス◆

生ごみ処理機等購入費への助成の増加（詳細は P50）

※ 新型コロナウイルスの感染拡大により、やむを得ず中止・延期・縮小となった事業があります。

I 安全の確保

令和 2 年度の実績

実績
評価



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）

特に実態調査すべきものはなかった。

◎

(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

立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていなかった。

立 入 検 査 3 回（1 月 2 回・2 月 1 回）

立入店舗数 1 0 店舗

検査機種数 5 1 機種

◎

② 電気用品安全法に基づく立入検査等

立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていなかった。

立 入 検 査 3 回（9 月 1 回・1 月 2 回・2 月 1 回）

立入店舗数 5 店舗

検査機種数 2 6 機種

◎

③ ガス事業法に基づく立入検査等

立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていなかった。

立 入 検 査 2 回（1 月）

立入店舗数 3 店舗

検査機種数 8 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

立入検査を実施した結果、特に危害を及ぼす商品は販売されていなかった。

立 入 検 査 4 回（9 月 1 回・1 月 2 回・2 月 1 回）

立入店舗数 6 店舗

検査機種数 2 0 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）

【調査依頼先】

独立行政法人 国民生活センター 3 件

独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE) 0 件

◎

(4) 家庭用品安全対策（健康福祉局生活衛生課・区役所）

試買検査数 1 2 7 件

規制対象外家庭用品検査 5 件

◎

(5) 健康リビング対策（健康福祉局生活衛生課・区役所）

相談・調査件数 2 7 7 件

衛生講習会 1 0 4 件

パンフレット作成 6, 8 0 0 部

◎

令和 2 年度の実績

実績
評価

- (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）
公園遊具を年 2 回点検した。

◎

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）

- ① 農作物病虫害防除の手引き作成

農業者に対し 4, 200 部配布 (3月)

◎

- ② 多摩川梨病虫害防除暦の作成

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・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）

◎

- ① 食品営業施設への立入検査

営業施設数 27, 857 施設

監視指導件数 48, 746 件

食鳥処理場への立入検査

施設数 3 施設

監視指導件数 0 件

(2)については、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う食品等事業者及び本市職員双方の感染リスク低減並びに関係機関の体制整備に資するため、食品等検査を縮小して実施したため、評価が◎になっている部分があります。

- ② 食品等の監視及び検査

食品等官能検査件数 59, 815 件

食品等検査検体数 560 検体

◎

【主な内訳】

輸入食品 34 検体

残留農薬検査 23 検体

組換えDNA技術応用食品検査 0 検体

- ③ 食中毒調査及び行政処分

食中毒発生件数 8 件

行政処分件数 4 件

◎

- ④ 夏期及び年末の食品等一斉監視

- ・夏期及び年末の食品等一斉監視

夏期（7～8月）

年末（12月）

営業施設監視指導数 9, 002 件

4, 763 件

食品等収去検査 132 検体

61 検体

◎

- ・食品衛生月間（8月）

懸垂幕・ポスター等の掲示

衛生教育 4 回 24 名

監視指導 4, 346 件

◎

- ⑤ 自主的な衛生管理の推進

- ・食品衛生推進員による活動

食品衛生推進員の委嘱 344 名

（令和 2 年度委嘱 任期：令和 2 年 7 月 1 日～令和 4 年 6 月 30 日）

◎

I 安全の確保

令和２年度の実績				実績 評価
・ 営業者等に対する研修 - 食品衛生責任者実務講習会 4 回 (受講者 83 名) - その他の衛生教育 (健康福祉局実施分を含む) 38 回 297 名 - 巡回指導実施状況 (食品衛生指導員) 夏期 (令和2年7月15日～8月15日) - 巡回施設数 2,754 施設 - 指導員数 延べ 478 名 - 年末 (令和2年12月1日～12月28日) - 巡回施設数 2,891 施設 - 指導員数 延べ 469 名 ※集合型講習会のほかに、対象者への資料送付や従事者向け解説動画の公開など、従来の集合型講習以外での衛生教育を実施。				
⑥ 消費者への啓発				①
各種講習会等の開催	1 回	(参加者	14 名)	
【警報等発令期間 (神奈川県)】				
食中毒警報	令和2年8月18日～10月28日			
ノロウイルス食中毒警戒情報	令和2年11月30日～令和3年3月31日			
(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)				③
① 給食用食材の検査				
検査項目件数 (以下項目内訳)	429 件	(検査食品数	63 件)	
・ 細菌検査	331 件			
・ 食物アレルギー検査	2 件			
・ 残留農薬検査	90 件			
・ 産地検査	6 件			
② 給食室の環境衛生検査 122 校				③
・ 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、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 48 校				③
・ 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				③
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・学校給食における衛生管理について			

令和 2 年度の実績

実績
評価

(4) 保育園給食の安全性確保(こども未来局運営管理課)

C

① 調理従事者の衛生管理

調理従事者だけでなく、子どもにかかわる保育者すべて、毎月定期的に検便による細菌検査を実施。

月 平 均 1, 0 1 2 件

年延件数 1 2, 1 3 5 件

② 食品の安全衛生管理

C

保育園ごとに納品業者と年度分の請書を交わし、納入食材に関する仕様を確認。

事業者に対し従業員の検便や製品の自主検査を依頼し、提出のあった実施結果については各園にて保管。

食品の生産地、製造元、製造年月日等の情報を各園にて記録。

③ 給食施設・設備の衛生管理

C

業務委託による害虫防除の実施(2回)

前 期 6月中旬～7月下旬 保育園 27箇所

後 期 11月中旬～12月中旬 保育園 27箇所

④ 給食担当者食品衛生研修会

D

5月中旬から6月中旬で2回の研修会を予定していたが、新型コロナウイルス感染防止から中止とし、情報提供のみ行った。

(5) 水道水の安全性の確保(上下水道局水道水質課)

C

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検査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。

すべての検査地点(20か所)において色及び濁り並びに消毒の残留効果に異常は見られず良好。

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。

すべての検査地点(11か所)において水質基準の適合率100%。

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に対する監視指導

D

旅館業、公衆浴場、興行場、理容所、美容所、クリーニング所、プール、温泉等の営業施設の監視指導を行い、衛生・安全の確保に努めた。

監視指導延べ施設数 896件

(2) 専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導

D

・専用水道

立入検査延べ施設数 11件

・簡易専用水道

立入検査延べ施設数 94件

I 安全の確保

令和 2 年度の実績			実績 評価
(3) 小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導			①
・小規模水道 立入検査延べ施設数	4 件	(飲用井戸等を含む)	
・小規模受水槽水道 立入検査延べ施設数	33 件	(条例対象外施設を含む)	
4 商品廃棄に係る汚染防止（環境局廃棄物政策担当）			③
(1) 廃家電製品に関する汚染防止			③
市内で排出され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）については、専門の処理業者による再商品化及び特定フロンの回収を行い、それ以外の家電製品については、適正処理を推進することにより、商品廃棄に係る環境汚染を防止した。			
(2) 使用済み乾電池に関する汚染防止			③
処理量	319 トン		
(3) 蛍光管に関する汚染防止			③
処理量	22 トン		
5 放射性物質に対する安全性確保			③
(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）			③
川崎港で採取された魚介類	0 検体		
市内を流通する食品	41 検体		
(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）			③
東京電力福島第一原発事故による放射性物質の放出に伴い、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、1 件の放射性物質検査を実施した。			
結果は、検出限界値未満であった。			
(3) 学校給食の安全性確保（教育委員会事務局健康給食推進室）			③
① 給食用食材の放射能検査及び検査結果の公表			③
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、その結果を本市のホームページに掲載。			
検査食品数（国内産食材）	47 件		
② 給食の食材の産地公表			③
給食で使用する予定の食材の産地を使用する月の前月末までに、公益財団法人川崎市学校給食会のホームページに掲載。			
(4) 水道水中の放射性物質検査（上下水道局水道水質課）			③
上下水道局長沢浄水場の水道水及び水道原水について、3 か月に 1 回放射性セシウムを検査して結果を本市ホームページに掲載した。			
【検査回数】			
4 回			
【検査結果】			
・放射性セシウム 全て不検出（1Bq/kg 未満）			



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

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|---|------|------------|-----------------|--|---|---|--------|--------------|------------|---------|-------|-----|--------------------------|--|--|---|------------|-------|------------|-----|-------------|-----|-------------|--|-----|--|--|
| <p>(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）
対象品目の表示（単位価格）について、特に問題が認められなかった。</p> <p>(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）
対象品目の品質表示について、特に問題が認められなかった。</p> <p>(3) 過剰包装の自粛（環境局減量推進課）
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、過剰包装自粛及びレジ袋削減の推進への協力を要請した。</p> <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>中元時期</td> <td style="text-align: right;">2, 0 2 7 件</td> </tr> <tr> <td>歳暮時期</td> <td style="text-align: right;">1, 9 4 0 件</td> </tr> </table> <p>(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）</p> <table border="0" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td colspan="2">① 食品表示法に基づく監視指導</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;"> <p>(4)①については、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う食品等事業者及び本市職員双方の感染リスク低減並びに関係機関の体制整備に資するため、食品等検査を縮小して実施したため、評価が⑩になっています。</p> </td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle; text-align: center;">⑩</td> </tr> <tr> <td>表示検査件数</td> <td style="text-align: right;">6 2, 5 9 6 件</td> </tr> <tr> <td>指導数（口頭説諭等）</td> <td style="text-align: right;">1 8 4 件</td> </tr> <tr> <td>指示・命令</td> <td style="text-align: right;">0 件</td> </tr> <tr> <td colspan="2">② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進</td> <td rowspan="4"></td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle; text-align: center;">③</td> </tr> <tr> <td>栄養成分表示事前相談</td> <td style="text-align: right;">4 3 件</td> </tr> <tr> <td>栄養成分表示違反指導</td> <td style="text-align: right;">4 件</td> </tr> <tr> <td>虚偽・誇大広告事前相談</td> <td style="text-align: right;">4 件</td> </tr> <tr> <td colspan="2">虚偽・誇大広告違反指導</td> <td style="text-align: right;">0 件</td> <td></td> </tr> </table> <p>(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）
対象品目の品質表示について、特に問題が認められなかった。</p> <p>(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）
対象となる自動販売機の設置について、特に問題は認められなかった。</p> <p>(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）
対象品目の保証表示について、特に問題が認められなかった。</p> | 中元時期 | 2, 0 2 7 件 | 歳暮時期 | 1, 9 4 0 件 | ① 食品表示法に基づく監視指導 | | <p>(4)①については、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う食品等事業者及び本市職員双方の感染リスク低減並びに関係機関の体制整備に資するため、食品等検査を縮小して実施したため、評価が⑩になっています。</p> | ⑩ | 表示検査件数 | 6 2, 5 9 6 件 | 指導数（口頭説諭等） | 1 8 4 件 | 指示・命令 | 0 件 | ② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進 | | | ③ | 栄養成分表示事前相談 | 4 3 件 | 栄養成分表示違反指導 | 4 件 | 虚偽・誇大広告事前相談 | 4 件 | 虚偽・誇大広告違反指導 | | 0 件 | | <p>③</p> <p>③</p> <p>③</p> <p>⑩</p> <p>③</p> <p>③</p> <p>③</p> |
| 中元時期 | 2, 0 2 7 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 歳暮時期 | 1, 9 4 0 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ① 食品表示法に基づく監視指導 | | <p>(4)①については、新型コロナウイルス感染症の流行に伴う食品等事業者及び本市職員双方の感染リスク低減並びに関係機関の体制整備に資するため、食品等検査を縮小して実施したため、評価が⑩になっています。</p> | ⑩ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 表示検査件数 | 6 2, 5 9 6 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指導数（口頭説諭等） | 1 8 4 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指示・命令 | 0 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進 | | | ③ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 栄養成分表示事前相談 | 4 3 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 栄養成分表示違反指導 | 4 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 虚偽・誇大広告事前相談 | 4 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 虚偽・誇大広告違反指導 | | 0 件 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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年度の実績

実績
評価

(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）

対象品目、９３品目のうちの一部について立入検査を実施したが、特に注意が必要な店舗はなかった。

立入検査	４回（９月１回・１月２回・２月１回）
立入店舗数	１０店舗
検査品目数	４２品目

◎

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

特定計量器定期検査実績

検査戸数	検査機器数	適正機器数	適正率(%)
948	2,474	2,432	98.3

◎

(2) 特定計量器（はかり・各種メーター類）の立入検査等

立入検査等実績

	事業者数	検査等件数	適正件数	適正率(%)
はかり	31	107	97	90.7
有効期間のある 特定計量器	53	738,841	737,067	99.8
合 計	84	738,948	737,164	99.8

※有効期間のある特定計量器：電気・水道・ガスメーター・燃料油メーターなど

◎

(3) 商品量目立入検査

立入検査実績

事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)
29	761	756	99.3

※全国一斉量目立入検査、大規模生産事業所立入検査、他（臨時）

◎

(4) 商品量目試買検査

試買検査実績

事業者数	検査件数	適正件数	適正率(%)
11	80	70	87.5

◎

(5) 計量展示室の公開

来場者数 約 １５０人

◎

令和２年度の実績

実績
評価

(6) 適正計量の普及・啓発

①

市内事業所の計量管理及び品質管理の推進を図るため、計量管理強調月間運動の展開、講演会及び研究発表会等を実施した。

- | | |
|----------------|-----------|
| ① 計量管理強調月間運動 | 11月1日～30日 |
| ② 正量取引強調月間運動 | 7月・12月 |
| ③ 計量管理推進大会 受講者 | 33人 |
| ④ 計測技術講習会 受講者 | 10人 |
| ⑤ 計量教室 | 中止 |
| ⑥ 講演会 | 1回 |
| ⑦ 工場・施設見学会 | 1回 |
| ⑧ 機関誌「川崎計管」の発行 | 3回 |

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

③

事業活動の適正化に向けて、販売事業者等との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た。

(2) 不適正な取引行為の禁止

③

神奈川県・3政令市による事業者指導担当者会議に出席し、情報収集・情報交換や協議を行った。

(3) 広域的な被害拡大防止及び未然防止

③

近隣自治体及び関係機関との連携により、広域的な消費者被害の未然防止及び拡大防止に努めた。

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

令和 2 年度の 実績

実績
評価



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）

【優良出荷者表彰】

表彰者数	2 1 団体
・ 青果部	1 2 団体
・ 水産物部	4 団体
・ 花き部	5 団体

- (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）

産地開拓による集荷の確保に役立つことを目的として、青果部の各関係事業者と協力し、青果部のPRパンフレットを作成した。

- (3) 市内農産物の地産地消の推進（経済労働局農業振興課）

香辛子や「かわさきつや菜」等新品種について、普及支援の取り組みを行った。

- (4) 価格動向等の調査（経済労働局消費者行政センター）

生活必需物資の価格動向及び需給状況について、特に問題は認められなかった。

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確認を行った。

- ② 生活協同組合の協力を得て「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」の実効性を高めるため、締結団体と情報伝達訓練を行った。

- ③ 神奈川県牛乳流通改善協会と「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、供給体制の確認を行った。

- 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、供給体制の確認を行った。

令和２年度の実績			実績 評価
(2) 飲料水の供給（上下水道局水道管理課）			◎
- 震災時の飲み水の確保のため、地震に強い水道管の整備を進めるとともに、整備が完了した応急給水拠点に加え、配水池、配水塔や供給ルート耐震化が完了した市立小中学校等の開設不要な応急給水拠点を21箇所整備した。 - 地域住民参加による応急給水訓練を計1回実施し、訓練実施区の応急給水拠点の確認や給水タンク車等から応急給水資器材を立ち上げての給水訓練を行い、防災意識の高揚を促した。 - 自主防災組織等が災害対策用貯水槽の設置されている応急給水拠点を開設するに当たり必要となる技能を修得・維持するため、組立て・給水研修を3回実施した。 - 自主防災組織等が配水池・配水塔を活用した応急給水拠点を開設するに当たり必要となる手順等を理解するため、開設不要型応急給水訓練を1回実施した。			
(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			◎
災害対策用毛布のリパック	3,664枚		
哺乳瓶用乳	1,495本		
② 備蓄食料品の購入			◎
アルファ化米（わかめ御飯）	57,550食		
アルファ化米（おかゆ）	10,800食		
③ 備蓄飲料水の購入			◎
飲料水（500ml）	34,464本		
④ 粉ミルクの購入			◎
アレルギー対応粉ミルク（850g）	176缶		
通常の粉ミルク	324箱		
⑤ 備蓄用資器材・備品の購入			◎
ガソリン缶詰（1リットル）	280缶		
(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した。			
実施回数	74回		
② 各種防災啓発冊子の発行			◎
備える。かわさき	56,000部		
防災マップ	64,500部		
タブロイド誌「号外！備える。かわさき」	400,000部		
③ 地域情報誌を活用した広報			
発行部数	0部	※タウンページ別冊配布が終了したため	



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）

消費生活相談については、消費生活相談員業務委託の安定した運営により効率的かつ的確な相談体制の充実を図った。

(1) 消費生活に関する相談窓口

令和 2 年度の相談概要 資料編 1 (P59) 参照

・窓口相談件数

	令和 2 年度	令和 元 年 度
相談件数	10,319 件	10,001 件

・契約当事者の特徴

多い順に 70 歳以上、50 歳代、40 歳代、30 歳代、20 歳代、60 歳代、19 歳以下となった。前年度と比べて、20 歳代・30 歳代・40 歳代で増加、19 歳以下で微増、50 歳代・60 歳代で微減、70 歳以上で減少した。男女別では、女性（5,179 件）が男性（4,543 件）を上回った。

・相談内容

1 位「契約・解約」8,651 件（83.8%）、2 位「販売方法」6,762 件（65.5%）、3 位「接客対応」1,845 件（17.9%）、4 位「品質・機能、役務品質」1,736 件（16.8%）、5 位「価格・料金」1,196 件（11.6%）の順であった。（複数計上）

・商品・役務（サービス）の特徴

1 位「デジタルコンテンツ」928 件（全体の 9.0%）、2 位「商品一般」726 件（7.0%）、3 位「不動産貸借」527 件（5.1%）、4 位「他の健康食品」460 件（4.5%）、5 位「役務その他サービス」348 件（3.4%）となった。

年代別にみると、19 歳以下・20 歳代では「デジタルコンテンツ」が 1 位、30 歳代では「不動産貸借」が 1 位、40 歳代・50 歳代では「デジタルコンテンツ」が 1 位、60 歳代・70 歳以上では「商品一般」が 1 位となった。

・店舗外購入（特殊販売）に関する相談

1 位「通信販売」(4,217 件)、2 位「訪問販売」(820 件)、3 位「電話勧誘販売」(296 件)となった。店舗外購入の主な商品・役務については、1 位の「通信販売」は「デジタルコンテンツ」、2 位「訪問販売」は「修理サービス」、3 位「電話勧誘販売」は「インターネット接続回線」が上位を占めた。

・土曜日相談件数

	令和 2 年度	令和 元 年 度
相談件数	911 件	756 件

・メール相談件数

	令和 2 年度	令和 元 年 度
相談件数	320 件	201 件

令和２年度の実績

実績
評価

(2) 消費生活相談員への助言等の充実

法律的・専門的な知識が必要とされる消費生活相談に対して、弁護士のアドバイスを受けながら相談を実施できる体制を築くことにより、相談窓口の高度化を図った。

また、消費生活相談に必要な知識習得や相談事案処理能力の向上ための研修を充実させ、消費生活相談員の資質の向上を図った。

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 |

◎

② レベルアップ研修

- | | |
|--------------------|--------------|
| ・弁護士を講師とする苦情処理の研修会 | 3回 |
| ・レベルアップ研修 | 2回 |
| ・研修参加支援 | 46回 (延べ189人) |

◎

◎

(3) 特別相談の実施

- ・「若者特別相談(若者トラブル188)」の実施

「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」の開催中、「若者トラブル188」を実施し、2日間で5件(20歳未満2件、20歳～29歳3件)の相談を受け付けた。

- ・「高齢者被害特別相談」の実施

関東甲信越ブロックの自治体・消費者団体・独立行政法人 国民生活センターで同時実施、3日間で21件の相談を受け付けた。

- ・「多重債務者特別相談会」の実施

多重債務者相談強化キャンペーン2020の期間に合わせ、県・神奈川県弁護士会・県司法書士会と共催で実施し、弁護士による法律相談と生活再建支援相談員による生活再建支援相談を実施した。

◎

(4) 緊急特別相談の実施

緊急特別相談の必要性が認められなかったため、実施を見送った。

◎

(5) 危害・危険情報の収集

実際にけが、病気等を受けた危害は141件で、皮膚障害42件、消化器障害27件、熱傷12件、擦過傷・挫傷・打撲傷7件、呼吸器障害7件が主な相談であった。

危険は48件で、破損・折損9件、異物の混入6件、過熱・こげる5件、機能故障5件、発煙・火花4件が主な相談であった。

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した。

IV 苦情の処理及び被害の救済

令和 2 年 度 の 実 績		実績 評価
(6) 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 10 件通知した。		
(7) 関係機関との連携		◎
・ 多重債務者関係連絡会議「研修会」	1 回	
・ 多重債務相談担当者連絡会	1 回	
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		◎
苦情処理部会の開催 令和3年2月9日（火）		
【議 題】		
・ 令和2年度上半期消費生活相談統計について		
・ 消費生活相談における解決苦慮事例について		
(2) 消費者訴訟の援助		◎
消費者訴訟の費用援助の対象となる案件はなかった。		
(3) 被害の救済に向けた関係機関との連携		◎
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、消費者の被害救済にむけて連携の強化を図った。		
・ 消費生活相談担当者会議	5 回	
・ 消費者被害拡大防止連絡会議	4 回	
・ 消費者問題懇談会	2 回	
・ 事業者団体等との懇談会	3 回	
・ 神奈川県警察本部及び市内 8 警察署との連絡会議の連絡会議	1 回	

令和2年度の実績

実績
評価



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) 消費者行政センターによる情報発信（経済労働局消費者行政センター）

① 「くらしの情報かわさき」の発行

発行部数・回数 各8,500部 4回

【特集記事】

春号 消費者行政センターのご案内

夏号 令和2年4月1日より「食品表示法」に基づく新しい食品表示制度が完全実施！

秋号 未来に笑顔をつなげる選択「エシカル消費」

冬号 賃貸借契約の原状回復をめぐるトラブル

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・内容等について、ホームページに掲載した。

・「上半期消費生活相談統計」の発行

発行部数・回数 230部 1回

・「消費生活相談年報」の発行

発行部数・回数 260部 1回

③ 消費生活相談や消費生活に関するリーフレット等の作成及び配布

独立行政法人 国民生活センター発行の冊子等の購入やリーフレット等を作成し、市の施設、学校、地域団体、町内会及び企業に配布した。

・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 10,000部

消費生活安心ガイド（点字版リーフレット） 100部

消費生活安心ガイド（音声版CD） 100枚

「カモ診断テスト」（消費者被害診断テスト） 10,000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」 151冊

令和2年度 消費者支援協定の御案内 1,400冊

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年度の実績		実績 評価
④ ホームページ、メールマガジン等による消費者被害防止啓発 消費者行政センターのホームページに適宜情報を掲載した他、「かわさき消費生活メールマガジン」により、消費生活相談事例、消費生活関連情報、講座やイベント等の情報を適宜配信した。		◎
・配信回数		
定期配信（1か月に1回）	12回	
号外配信	10回	
・登録者数（3月31日現在）		
パソコン	1,689件	
携帯	2,677件	
⑤ 消費者行政センターによる情報発信 「消費者行政事業概要」を区役所や図書館、市内消費者団体等へ配布するとともに消費者行政センターホームページでも公表した。		◎
・発行部数	250部	
⑥ 消費生活情報の発信 総務企画局シティプロモーション推進室（FM K-City）と連携し、年間を通じて相談事例の紹介、講演会等の案内をかわさきFMで放送した。 シティプロモーション推進室や観光プロモーション推進課と連携し、「アゼリアビジョン」や「かわさきたテラスデジタルサイネージ」で情報提供を実施した。 健康福祉局地域包括ケア推進室と連携し、「川崎市地域包括ケアシステムポータルサイト」で情報提供を実施した。 公益財団法人川崎市生涯学習財団と連携し、「かわさきの生涯学習情報」で情報提供を実施した。		◎
(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 消費者行政センターに資料展示・閲覧コーナーを常設し、消費生活に関連する図書やDVDの収集に努め、来所者へ消費生活情報を提供できる体制を整備した。 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した。		
(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		
発行部数	840部	
(4) 食育に関する情報の提供（健康福祉局健康増進課）		◎
・本市独自発行のリーフレットを作成し、各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）等で配布して、情報を提供した。		

令和 2 年 度 の 実 績	実績 評価
(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・秋の火災予防運動の実施、火災予防広報ポスターの掲示、パンフレット・チラシの配布、ホームページにおける広報等を通じて火災予防を呼びかけた。 ・ポスター 約 19,600 枚作成 ・パンフレット・チラシ 約 32,000 枚作成 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った。 相談業務 約 5,000 件 （約 10,000 名） ③ 住宅防火対策の推進（消防局予防課） 全ての住宅に義務付けられた住宅用火災警報器の設置について効果的な普及啓発をするとともに、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った。 住宅用火災警報器が条例どおり設置されている割合 85.0% ④ 不適正販売等の防止対策（消防局査察課） 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、火災予防運動、各種会議・イベントの実施時、ホームページ等において注意喚起を行い、不適正販売等の防止対策の推進を図った。	◎ ◎ ◎ ◎
(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） 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 相談実績 （住宅相談） 254 件 （マンション管理相談） 377 件 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） 9 件 （マンション管理相談） 28 件 ③ マンション管理基礎セミナー 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 ④ 住まい・まちづくり講習会（2回実施） ・第1回（令和2年12月5日実施） 新築や中古住宅の購入を検討している子育て世代等を対象に、専門家による住まいづくりの方策やリノベーション事例、補助制度の紹介及び個別相談会をオンラインにて実施 ・第2回（令和3年3月6日実施） 高齢者や空家所有者等を対象に、専門家による高齢期を健康で安心して過ごすための健康体操や住まいの改修のポイント・事例・補助制度の紹介、金融商品、空家予防の相続対策等の紹介を実施	◎ ◎ ◎

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 実 績		実績 評価
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) 消費者被害防止等の講座の実施及び啓発物の作成		
① 消費者被害の未然防止・早期発見のため、高齢者や障害者、その見守り関係者と地域の高齢者に向けて、啓発物を作成、配布した。		
・啓発グッズ（お薬手帳）	3, 200 個	
・高齢者見守りハンドブック	1, 000 部	
・ネコ型リーフレット高齢者編	在庫分にて対応	
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、高齢者に対して被害の未然防止を呼び掛けた。		◎
・リーフレット	2, 500 部	
・ポスター	50 枚	
③ 障害者を対象としたグッズ等を作成し、市内障害者施設へ配布した。		◎
・点字版 消費生活安心ガイド	100 部	
・障がい者向けボトルキャップ・プルタブオープナー	7, 000 個	
(2) ホームページ、メールマガジン等による消費者被害防止啓発（再掲）		◎
消費者行政センターのホームページに適宜情報を掲載した他、「かわさき消費生活メールマガジン」により、消費生活相談事例、消費生活関連情報、講座やイベント等の情報を適宜配信した。		
・配信回数		
定期配信（1 か月に 1 回）	12 回	
号外配信	10 回	
・登録者数（令和 3 年 3 月 31 日現在）		
パソコン	1, 689 件	
携帯	2, 677 件	

令和2年度の実績

実績
評価

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）

◎

消費者教育の内容を各教科、道徳、特別活動、総合的な学習の時間の学習に取り入れ、実験・調査・ロールプレイングなどの体験的・実践的な活動を通して、ものや資源を大切にだけでなく、有効に活用する方法やより望ましい価値判断をし、行動することができる児童生徒の育成を目指し、指導の充実に努めた。

また、市内小学校では、教育課程研究会（参加者1回目116名、2回目123名）、中学校では家庭科の教員を中心に教育課程研究会（参加者1回目44名、2回目44名）や高等学校では各教科等研究協議会（参加者1回目6名、2回目6名）において、学習指導要領の小学校家庭科、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」の内容の周知を図った。

(2) 教育機関等に対する啓発の実施（経済労働局消費者行政センター）

◎

市内の全中学校に対し、学生版消費生活安心ガイドを20部ずつ配布した。

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

◎

・夏休み親子向け消費者教育講座の実施

小・中学生を対象とし、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進を図るため、金融分野や環境分野をテーマとした夏休み親子向け講座（3回）の実施を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により中止

・小中学生向けリーフレットの作成・配布

夏休み親子向け消費者教育講座の代替事業として、市内の小学5年生及び中学3年生全員にリーフレットを作成し、配布した。

小学生向けリーフレット

15,500部

「ぼくたち、わたしたちのくらしを考えよう」

中学生向けリーフレット

11,140部

「かしこい消費者になろう」

(4) 職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター）

◎

① 市内中学生へ職場体験の場を提供し、街頭キャンペーン等の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い、消費者教育への理解を促進することを予定していたが、新型コロナウイルスの感染拡大予防のため中止。

② 明治学院大学とインターンシップ実施に関する協定を締結し、実習生に対し消費者行政に対する理解を深め、消費者教育を推進した。

(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 学園祭等に参加し、若者向けの街頭キャンペーンの実施を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により、イベントのキャンセルがあったため、参加中止。

② 若者を対象としたリーフレットの作成

「カモ診断テスト」（消費者被害診断テスト） 10,000部 （再掲）

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、若者に対して被害の未然防止を呼び掛けた。

・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年度の実績		実績 評価												
(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） ・地球に美味しい「エコ・クッキング」講座 開催 1校（平間小学校） 参加 100名程度		◎												
(7) 社会科副読本の作成（環境局減量推進課） 市内小学校等 126校 作成冊数 14,000冊		◎												
(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） 出前ごみスクール 186回		◎												
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） 地域の場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ため、くらしのセミナー（出前講座）を開催した。 開催回数 12回 参加者 288名 主なテーマ別開催状況 資料編2（P61）参照 ・「寸劇」で体験する悪質商法 3回 ・知っておきたい薬の知識 2回 ・明るい老後を目指して 2回 など		◎												
(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） 消費者支援強調月間の11月に各種の行事を開催した。 ・特別講演会 開催日：令和2年11月19日（木） テーマ：将来に備えて～シニア向けライフプラン設計～ 会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき） 参加者 46名 ・アゼリア地下街広報コーナーでの啓発 14日間		◎												
(3) 消費者市民社会の実現に向けた普及啓発の取組（経済労働局消費者行政センター） 「消費者市民社会普及啓発」に係る15秒動画を2本作成し、市内主要駅、YouTube、Twitter等により動画放映し、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者行動について周知した。		◎												
<table> <tr> <th>放映場所</th><th>放映日程</th><th>期間</th></tr> <tr> <td>市内JR6駅（コンコース、NewDays大型ビジョン）</td><td>令和3年2月1日～28日</td><td>1か月</td></tr> <tr> <td>JR南武線（トレインチャンネル）</td><td>令和3年2月8日～14日</td><td>7日間</td></tr> <tr> <td>東急6駅（改札上東急お知らせモニター）</td><td>令和3年2月8日～14日</td><td>7日間</td></tr> </table>		放映場所	放映日程	期間	市内JR6駅（コンコース、NewDays大型ビジョン）	令和3年2月1日～28日	1か月	JR南武線（トレインチャンネル）	令和3年2月8日～14日	7日間	東急6駅（改札上東急お知らせモニター）	令和3年2月8日～14日	7日間	
放映場所	放映日程	期間												
市内JR6駅（コンコース、NewDays大型ビジョン）	令和3年2月1日～28日	1か月												
JR南武線（トレインチャンネル）	令和3年2月8日～14日	7日間												
東急6駅（改札上東急お知らせモニター）	令和3年2月8日～14日	7日間												
作成冊子 消費者市民社会ってなんだろう？	部数 500部													

令和2年度の実績

実績
評価

(4) かしこい消費者講座の実施（経済労働局消費者行政センター）

消費生活に関する知識を普及し、地域課題や消費者問題等に主体的に対応・活動できる消費者の育成を行うため、かしこい消費者講座を実施した。

・かしこい消費者講座 3回

テーマ：キャッシュレス社会、健康食品との付き合い方、住まいの安全対策

会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）

参加者 延べ 78名

日時、講師、参加者内訳 資料編2（P61）参照

◎

(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）

ふれあい出張講座 120回

◎

(6) リサイクルコミュニティセンター等を活用した教育の推進（環境局減量推進課）

① リサイクル講座・教室等の開催

名称	件数	参加者数
エコぞうり教室	10	45
紙すき教室	0	0
廃材の木工教室（初級）	2	3
廃材の木工教室（中級）	2	6
固形石けんづくり教室	10	1
古布のリフォーム・小物作り教室	—	—
牛乳パック工作教室	10	57
裂き織り教室	10	70
ウッドクラフト教室	6	23
出前講座	0	0
市現況報告会	12	95

◎

② ごみ減量化・リサイクルに向けた普及啓発活動の実施

◎

②-1 施設見学会の開催

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、受け入れ施設がなかったため、未実施

②-2 3R推進講演会の開催

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からオンライン講演会を実施

令和2年11月2日～令和3年1月31日までYouTube上で動画を公開

②-3 ごみの出し方冊子の配布

13万部

②-4 フリーマーケットの開催

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、市民祭りが中止となったため、中止

②-5 「ごみゼロの日」啓発キャンペーン

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止

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年度の実績		実績評価
③ 分別排出の徹底	「資源物とごみの分け方・出し方」のパンフレットの配布に加え、「資源物のゆくえ」や「ミックスペーパー・プラスチック製容器包装の分別」等のチラシの作製、「川崎市ごみ分別アプリ」の分別データベースの適宜更新、「3R情報」を発信するツイッターを活用することで、市民に対して分別ルールの徹底及び排出マナーの向上について広報し意識の啓発を図った。	◎
④ 生ごみ処理機等購入費への助成	助成基数 591基	◎
(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、再生可能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ライフスタイルへの転換を促す取組を推進した。 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た。 また、周辺自治体と連携し、啓発キャンペーンを実施した。	◎
① 川崎温暖化対策推進会議（CC川崎エコ会議）シンポジウム	開催日 令和2年10月30日（金） 場 所 川崎市産業振興会館ホール 内 容 ・「第9回スマートライフスタイル大賞」表彰式 ・受賞者による取組事例発表 ・受賞者によるパネルディスカッション 表彰数 ・最優秀賞 2件 ・優秀賞 2件 ・奨励賞 6件	
② 九都県市「エコなライフスタイルの実践・行動」キャンペーン	キャンペーンテーマ 「つづけよう」「ひろげよう」省エネ・節電 期 間 令和2年5月1日～令和3年4月30日（通年） 内 容 省エネ・節電などを含めた地球温暖化対策の取組について、九都県市（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、横浜市、川崎市、千葉市、さいたま市、相模原市）が自ら率先して行動するとともに、広く住民や事業者の皆様に協力を呼びかけた。	
(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）	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、地域の消費者に対し消費生活に関する知識の普及を図るため、JR溝の口駅南北自由通路において、消費生活展を企画したが、新型コロナウイルスの影響により、Web開催及び区役所においてパネル展示とした。 ・開催期間： Web開催：令和3年1月4日（月）～令和3年1月31日（日） パネル展示： ・多摩区役所 令和3年1月4日（月）～令和3年1月5日（火） ・高津区役所 令和3年1月6日（水）～令和3年1月8日（金） ・幸区役所 令和3年1月12日（火）～令和3年1月14日（木） テーマ：未来へつながる消費生活展～自分にできることってなんだろう～ 参加団体：消費者団体 8団体、他団体 0団体	◎

令和 2 年 度 の 実 績	実績 評価
(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活用し、地域ぐるみで放火防止に取り組むとともに、市内の町内会・自治会にポスター等を配布するなど、各種広報媒体を活用し、放火防止対策の推進を図った。 放火防止対策協議会による活動 22回	◎
(10) 市場体験による食育・花育の実施（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課） 講習会・講座 【北部市場】 ・おやこ花育教室 2回／年55人（2回中止） （フラワーアレンジメント・模擬せり体験等） 10月17日（土）に午前午後の部で2回開催した。また2月7日（土）の午前午後の部で2回開催を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により中止したため、代替案として「花の寄せ植え体験と北部市場の花のせり場の紹介」のチラシを作成し配布をしたほか、ホームページに公開をした ・夏休みこども食育講座 夏休み期間中に実施を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により、開催を中止した。	◎
(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」目標達成のための取組 ・各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）でバランスのよい食生活普及等のための講習会の開催やイベントにおける普及啓発等の実施	◎

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年度の実績

実績
評価

③ 職域

- (1) 従業員等への講座の実施（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を講師として派遣し、労働者への消費者教育を推進することとしているが、新型コロナウイルスの影響により講座実施の要望がなかった。 ③
- (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）
動画配信によるトラック向けエコドライブ講習会
・動画配信期間 令和3年2月5日～令和3年3月21日
参加者 89名 ③
- (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）
脱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た。 ③
- (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）
事業者への協力の要請（令和3年3月現在）
- | | 対象事業者数 | 減量等計画書提出事業所数 |
|----------|--------|--------------|
| 多量排出事業者 | 362 | 328 |
| 準多量排出事業者 | 1,283 | 959 |
| 計 | 1,645 | 1,287 |
- (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 ③
エコショップ認定店
430店舗（3商店街含む）（令和3年3月現在）
- ② 川崎市リユース・リサイクルショップ制度の拡充 ③
リユース・リサイクルショップ認定店 44店舗（令和3年3月現在）
- (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） ③
食べきり協力店制度の拡充
食べきり協力認定店 262店舗（令和3年3月現在）

令和2年度の実績

実績
評価

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) 担い手の育成に向けた消費生活相談員による講座の実施（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等を行う消費者教育の担い手を育成するため、消費生活サポーター養成講座を実施した。

開催回数：2回

開催日：令和3年2月11日（木）／2月20日（土）

会場：川崎市産業振興会館

参加者 44名／ 41名

また、サポーター既登録者に向けて、最新の消費生活トラブル等の知識を向上させるため、消費生活サポーターフォローアップ講座を開催した。

・開催回数：4回

前期開催日：令和2年10月18日（日）／10月24日（土）

会場：高津市民館

参加者 10名／ 7名

後期開催日：令和3年 1月17日（日）／ 1月30日（土）

会場：川崎市産業振興会館

参加者 3名／ 5名

- (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、研修会を定期的に開催する等、消費生活相談員の資質の向上に努めた。

レベルアップ研修（※再掲）

- | | |
|---------------|----|
| ・弁護士を講師とする研修会 | 3回 |
| ・レベルアップ研修 | 2回 |

- (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た。

参加人数	17名
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把握し、授業研究等の充実を図った。

小学校では、各校で「めざそう！買物名人」という題材で商品の選び方や金銭の計画的な使い方を考え、消費者としての自覚をもてる児童の育成をめざした。

中学校では、各校で消費者の権利と責任、消費者トラブル、情報の整理など実生活を想定した授業内容で消費生活に関心をもち、自立できる生徒の育成を目指し、授業を行った。

高等学校では、「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」を活用した消費者教育の推進を促した。川崎市内高等学校（全日・定時）、特別支援学校計9校へ「社会の扉」を配布し、活用を促した。

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年度の実績		実績 評価
(5) 廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課） 廃棄物減量指導員 1,831名（令和3年3月現在） 活動状況実績 ・ごみ減量に係る普及啓発活動 ・資源集団回収等のリサイクル活動への参加及び協力 ・ごみの分別排出方法や排出日の遵守について ・地域住民の廃棄物行政に関する意見、要望連絡等の情報提供及びアンケートへの協力 ・各区廃棄物減量指導員連絡協議会への出席		◎
(6) 環境教育の担い手の育成（環境局企画課） 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） ・講座修了者数 9名		◎
(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」目標達成のための取組 ・各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）、健康福祉局健康増進課等でバランスのよい食生活普及等のための講習会の開催 ・食に関するボランティア養成及び活動支援の実施		◎
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） 地域の高齢者等を消費者被害から守ることを目的に、地域包括支援センター等高齢者を見守る側を対象とした講座を実施し、消費者行政センターに寄せられた消費者相談の事例、問題点、課題について説明し、関係機関との連携を図った。 ・開催実績 開催場所：各区役所等 参加者：各区職員、地域包括支援センター職員、警察官、民生委員、高齢者住宅相談員等 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 ・消費生活展での活動状況の紹介 10団体 ・講師派遣 5回 ・消費者団体連絡会の開催 1回 ・消費者団体への情報提供 適宜 ・消費者行政センター研修室の貸出 6回 ② 生活協同組合の育成 ・届出・総代会終了届 4件		◎

令和2年度の実績	実績 評価										
(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した。 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た。 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・事業者等に周知活動を実施した。 ① 出前講座の実施回数 市内小学校 38回 ② COOL CHOICEかわさき 普及啓発コーナー 18回 令和2年度賛同者数 1,306人	◎										
(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 - 川崎市食育推進会議の開催 0回 （※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止） - 川崎市食育推進会議部会の開催 2回 ② 区食育推進分科会 - 区食育推進分科会 各区 1～2回	◎										
(5) 資源集団回収に向けた連携の推進（環境局減量推進課） ・回収量 <table> <tr> <td>合計</td><td>36,995トン</td></tr> <tr> <td>(内訳)</td><td></td></tr> <tr> <td>古紙類</td><td>35,794トン</td></tr> <tr> <td>古布類</td><td>1,200トン</td></tr> <tr> <td>空びん類</td><td>1トン</td></tr> </table>	合計	36,995トン	(内訳)		古紙類	35,794トン	古布類	1,200トン	空びん類	1トン	◎
合計	36,995トン										
(内訳)											
古紙類	35,794トン										
古布類	1,200トン										
空びん類	1トン										



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

協定締結先は10社60店舗となっている。

- ・協定先 市内スーパー、生活協同組合
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、ホームページに協定店等を掲載

項 目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	市外
60 店舗	8	8	8	6	10	10	9	1

(2) 家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定

協定店舗は、59事業者となっている。

- ・協定先 川崎電機商業組合 北・中・南支部
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、ホームページに協定団体店等を掲載

項 目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	市外
59 店舗	14	10	12	4	5	3	4	7

(3) 上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定

協定店舗は、116事業者となっている。

- ・協定先 川崎市管工事業協同組合
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、ホームページに協定団体店等を掲載

項 目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生
116 店舗	22	18	19	15	15	16	11

(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

協定店舗は、100事業者となっている。

- ・協定先 一般公募により選定した事業者
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、ホームページに協定店等を掲載

項 目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	市外
100 店舗	20	19	20	14	8	11	5	3

※その他は川崎市外の業者

(5) 葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定

- ・協定先 特定非営利活動法人 お葬式情報案内センター
あさがお葬儀社紹介センター（特定非営利活動法人 マイエリア）
川崎葬祭具協同組合
- ・普及啓発 「消費者行政センターのしおり」や冊子、ホームページに協定団体店等を掲載

令和 2 年度の実績

実績
評価



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

第1回 8月6日（木）

【議 題】

- ・令和2年度消費者行政事業概要について
- ・令和元年度消費生活相談年報について
- ・令和2年度実施の消費者教育について

第2回 2月1日（月）

【議 題】

- ・令和2年度上半期消費生活相談統計について
- ・令和2年度啓発事業（消費者教育推進地域協議会）の報告について

第3回 3月24日（水）

【議 題】

- ・令和3年度予算について
- ・令和2年度苦情処理部会の報告について

(2) 消費生活モニターの育成

令和2年度消費生活モニター 17名

- ・第1回研修会 12月18日（金）

「悪質商法について 事例と対処法」

- ・第2回研修会 1月22日（金）

「製品と安全について」 知っておこう！製品事故について

- ・終了式・研修会 3月19日（金）

モニター活動報告

講座「地域の高齢者を消費者トラブルから守るために」

- ・モニター通信 提出数 16通

- ・モニターアンケート 4回

- ・消費生活展 1月4日（月）～31日（日）

◎

◎

VII 施策推進のための行政体制の充実

令和２年度の実績		実績 評価
(3) 川崎市食の安全確保対策懇談会の運営 第1回 10月30日（金） 【議 題】 ・「平成31年度川崎市食品衛生監視指導計画実施結果」について ・「食生活と安全」（案）について 第2回 2月3日（水） 【議 題】 ・「令和3年度川崎市食品衛生監視指導計画」（案）について ・「食生活と安全」（案）について		◎
(4) 市長への申出 市長への申出はなかった		◎
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 ・多重債務者関係連絡会・研修会 2月2日（火）		◎
(2) 関係行政機関及び団体との連携強化 消費者行政担当省庁、都道府県、政令指定都市との情報交換を書面等にて行った。 （主な会議） ・消費者行政ブロック会議（関東ブロック） ・全国消費生活センター所長会議 ・都道府県等消費者行政担当課長会議 ・関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議 ・市町村消費生活行政担当課長会議 ・神奈川県市町村消費生活行政担当課長会議 ・南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議 ・P I O－N E T運営連絡会議 ・関東電気通信消費者支援連絡会		◎
(3) 権限の委任及び移譲等に対する執行体制の整備 国からの事務権限の委任や委譲の調査に対し、庁内で調整した。		◎

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 83.8%	6,762 65.5%	1,845 17.9%	1,736 16.8%	1,196 11.6%	798 7.7%	180 1.7%	216 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 0.1%	5 0.05%	8 0.1%	12 0.1%	5 0.05%	34 0.3%	271 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～ 内容	講 師	参加人数
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。

訂 正 版 : 令 和 3 年 8 月 1 2 日 発 行

発 行 川 崎 市

編 集 経済労働局産業政策部
消 費 者 行 政 セ ン タ ー

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町11-2

川崎フロンティアビル10階

電話:044-200-2262

FAX:044-244-6099

困ったときの相談窓口

川崎市消費者行政センター

相談時間 月曜日～金曜日 9:00～16:00

土曜日 10:00～16:00

(日曜・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

※金曜日は電話相談のみ19:00まで受付

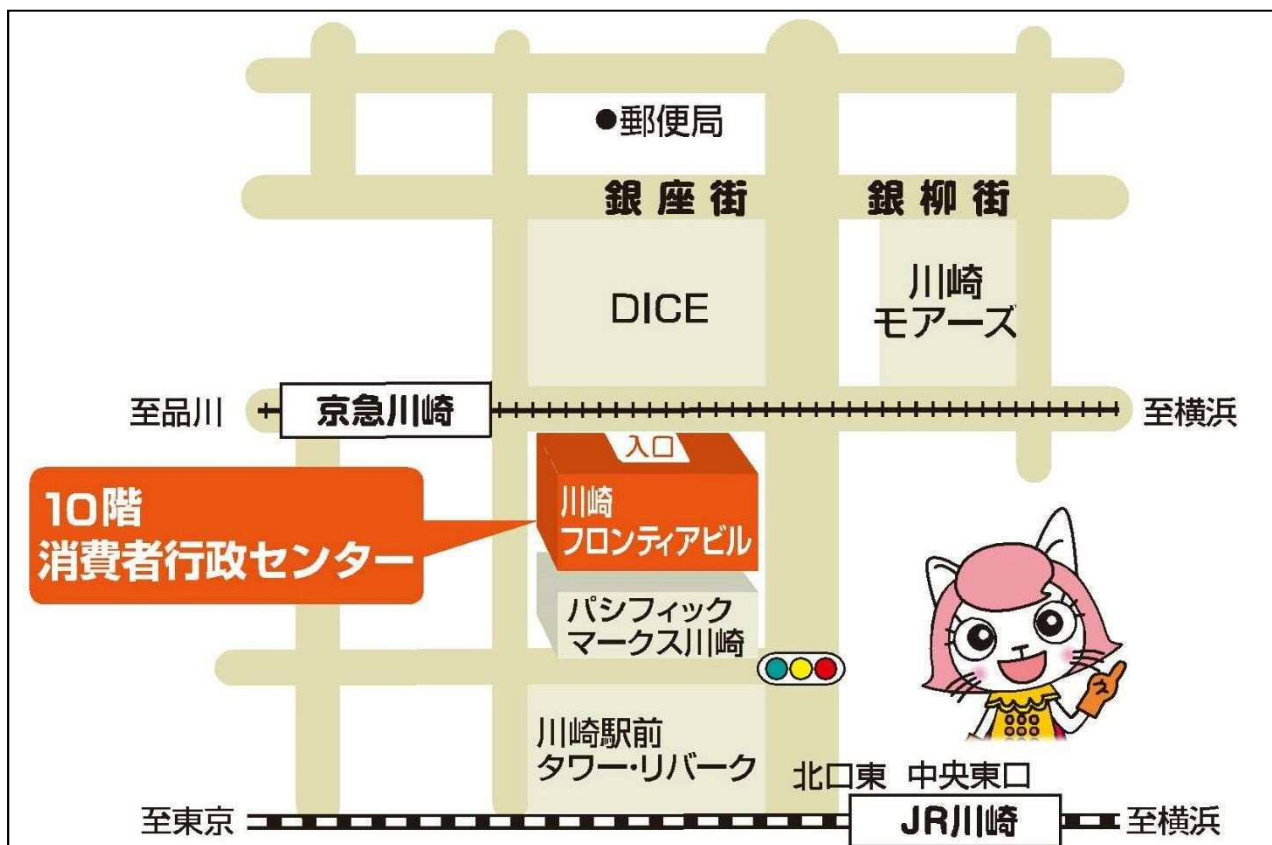
※土曜日は電話相談のみ受付

TEL 044-200-3030

電話、来所相談以外にもメール相談、
区役所（中原、高津、多摩）での予約出張相談を行なっています。

消費者ホットライン（全国統一番号）局番なし「^い1^や88」

身近な消費生活相談窓口につながります。



区役所での予約出張相談

相談時間 9:00～16:00（土曜・日曜・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く）

中原区役所：金曜日 高津区役所：火曜日 多摩区役所：月曜日

※前日（開庁日）16:00までに御予約ください。

電子メールによる相談

「メール送信フォーム」（消費者行政センターホームページ中の消費生活相談）から送信してください。

※回答は1回のみ。

※事業者へ申し入れをしてほしいなど、センターが間に入っての解決を望まれる場合や、お急ぎの場合は、電話または来所にて御相談ください。