

# 令和4年度 消費者行政事業概要

—資料編 令和3年度消費生活相談年報—



## 川崎市



Colors, Future!  
いろいろって、未来。

川崎市



川崎市は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。

## はじめに

川崎市長

福田 紀彦



近年、消費者を取り巻く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。

加えて、令和4年4月1日の改正民法施行により成年年齢が引き下げられたことで、18歳から保護者の同意がなくても自分の意思で契約ができる一方、未成年者取消権が行使できないため、若者の消費者被害の増加が懸念され、今まで以上に、若者も含め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・安心や消費者トラブルの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、「対話」と「現場主義」のもと、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4年7月

◆ 事業概要及び実績等について…………… 1	◆ 令和3年度の実績……………29
◆ 消費者行政の施策体系…………… 2	I 安全の確保……………30
	1 商品等・サービスの安全性確保
	2 食の安全性確保
	3 監視指導
	4 商品廃棄に係る汚染防止
	5 放射性物質に対する安全性確保
◆ 令和4年度の事業概要…………… 4	II 表示、計量等の適正化及び不適正な
I 安全の確保…………… 5	取引行為の禁止……………35
1 商品・サービスの安全性確保	1 表示・包装の適正化
2 食の安全性確保	2 計量の適正化
3 監視指導	3 不適正な取引行為の禁止
4 商品廃棄に係る汚染防止	III 生活必需物資の確保及び価格の安定……………38
5 放射性物質に対する安全性確保	1 生活必需物資の確保及び価格の安定
II 表示、計量等の適正化及び不適正な	2 災害緊急対策
取引行為の禁止……………10	IV 苦情の処理及び被害の救済……………40
1 表示・包装の適正化	1 消費生活相談の充実
2 計量の適正化	2 被害の救済
3 不適正な取引行為の禁止	V 消費者市民社会の形成に向けた
III 生活必需物資の確保及び価格の安定……………12	消費者教育の推進……………42
1 生活必需物資の確保及び価格の安定	1 効果的な情報発信の推進
2 災害緊急対策	2 高齢者等を消費者被害から守るための
IV 苦情の処理及び被害の救済……………14	消費者教育・啓発の推進
1 消費生活相談の充実	3 様々な場やライフステージに応じた
2 被害の救済	消費者教育・啓発の推進
V 消費者市民社会の形成に向けた	4 地域の消費者教育の担い手の育成
消費者教育の推進……………16	及び多様な主体間の連携
1 効果的な情報発信の推進	VI 消費者支援協定……………54
2 高齢者等を消費者被害から守るための	1 消費者支援協定の締結
消費者教育・啓発の推進	VII 施策推進のための行政体制の充実……………55
3 様々な場やライフステージに応じた	1 消費者意見の反映
消費者教育・啓発の推進	2 消費者行政の円滑な推進
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	◆ 資料編 令和3年度消費生活相談年報……………57
VI 消費者支援協定……………27	
1 消費者支援協定の締結	
VII 施策推進のための行政体制の充実……………28	
1 消費者意見の反映	
2 消費者行政の円滑な推進	

# 事業概要及び実績等について

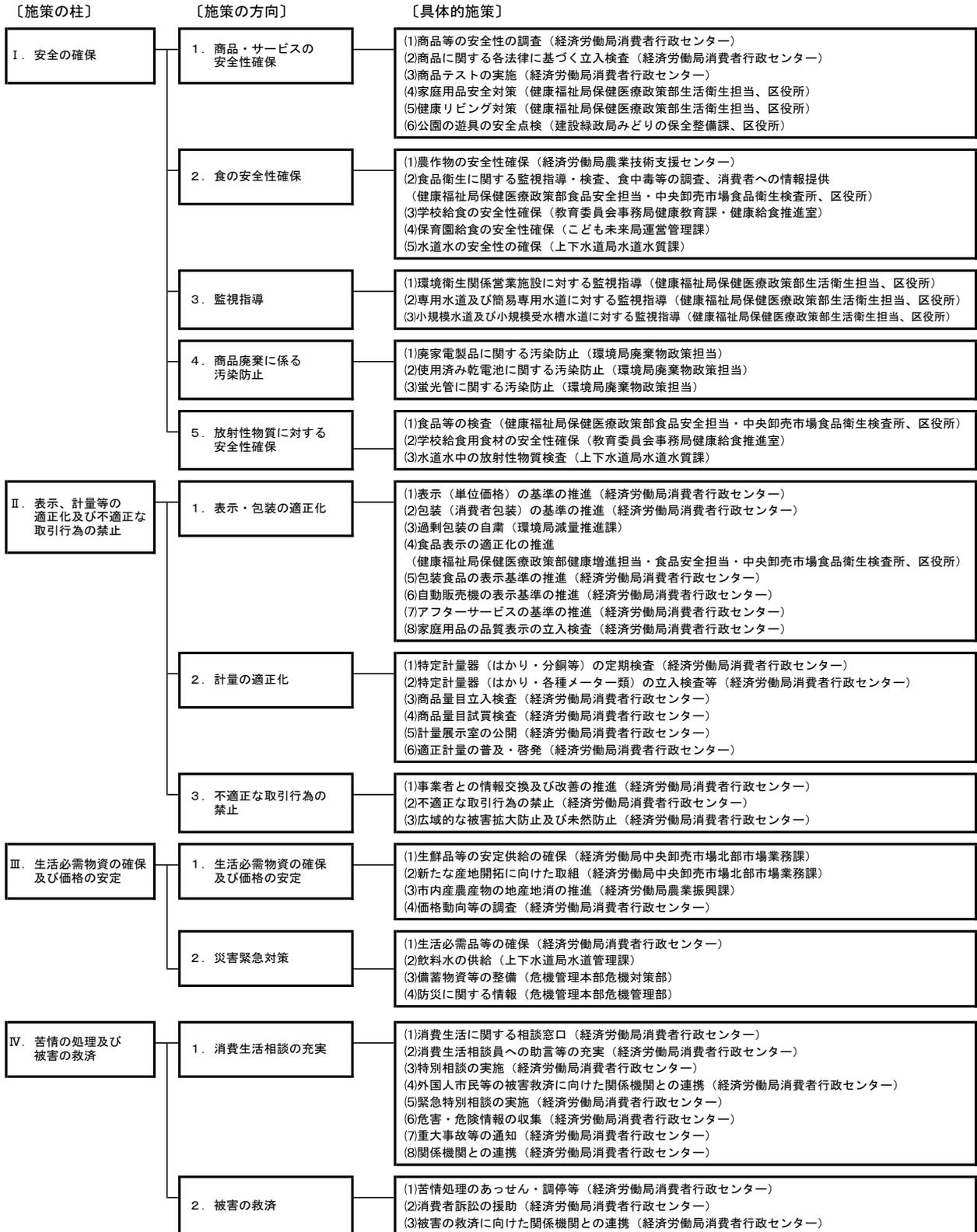
- 消費者行政推進計画を推進するための具体化した事業をとりまとめています。
- 地方消費者行政推進交付金を活用している事業については下線を引いています。
- 実績表にある“実績評価”項目は、担当部局の目標達成度と事業の成果・効果による総合評価となっています。

令和3年度の実績		実績評価
<b>1 商品・サービスの安全性確保</b> (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、③、② …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

⑤ランク	目標を大幅に上回った
④ランク	目標を上回った
③ランク (標準)	ほぼ目標どおりであった
②ランク	目標を下回った
①ランク	目標を大幅に下回った

# 消費者行政の施策体系



	〔施策の方向〕	〔具体的施策〕
V. 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進 【消費者教育推進計画】	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） (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） (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） (4)食育に関する情報の提供（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当） (5)消防に関する情報の提供（消防局予防課・査察課） (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）
	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	(1)講座の実施による消費者被害防止（経済労働局消費者行政センター） (2)啓発冊子による消費者被害防止（経済労働局消費者行政センター） (3)ホームページ等による消費者被害防止（経済労働局消費者行政センター） (4)街頭啓発による消費者被害の防止（経済労働局消費者行政センター）
	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)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） (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） (3)消費者市民社会に関する学生向け講座の実施（経済労働局消費者行政センター） (4)職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター） (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） (6)環境配慮をめざした「エコ・クッキング」講座の実施（環境局減量推進課） (7)社会科副読本の作成（環境局減量推進課） (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）
	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） (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） (3)消費者市民社会に関する学生向け講座の実施（経済労働局消費者行政センター） (4)職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター） (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） (6)環境配慮をめざした「エコ・クッキング」講座の実施（環境局減量推進課） (7)社会科副読本の作成（環境局減量推進課） (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）
	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） (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） (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） (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） (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） (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） (7)地域社会における地球温暖化対策等啓発の実施（環境局脱炭素戦略推進室） (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） (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） (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） (11)健康な食のあり方等を学ぶ機会の提供（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）
	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） (2)事業者向けエコドライブ啓発の推進（環境局地域環境共創課） (3)事業活動における地球温暖化対策等啓発の実施（環境局脱炭素戦略推進室） (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） (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） (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）
	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)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） (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） (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） (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） (5)廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課） (6)環境教育の担い手の育成（環境局企画課） (7)食に関する地域活動等の担い手の育成（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）
	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） (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） (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） (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） (5)廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課） (6)環境教育の担い手の育成（環境局企画課） (7)食に関する地域活動等の担い手の育成（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）
	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の実施（経済労働局消費者行政センター） (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） (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（環境局脱炭素戦略推進室） (4)関係団体等とのネットワークの構築（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当） (5)資源集団回収に向けた連携の推進（環境局減量推進課）
	VI. 消費者支援協定	1. 消費者支援協定の締結
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	(1)川崎市消費者行政推進委員会の運営（経済労働局消費者行政センター） (2)消費生活モニターの育成（経済労働局消費者行政センター） (3)川崎市食の安全確保対策懇談会の運営（経済労働局消費者行政センター） (4)市長への申出（経済労働局消費者行政センター）
	2. 消費者行政の円滑な推進	(1)庁内関係局との連携（経済労働局消費者行政センター） (2)関係行政機関及び団体との連携強化（経済労働局消費者行政センター） (3)権限の委任及び移譲等に対する執行体制の整備（経済労働局消費者行政センター）

# 令和4年度の事業概要



## 令和4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	7 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（健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当・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4年度の事業概要

- (5) 健康リビング対策（健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当・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 3, 600 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 170 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（健康福祉局保健医療政策部食品安全担当・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4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4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 1,021件

年延件数 12,252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(6月20~30日)

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。食品衛生責任者実務講習会も兼ねる。

内容 「食品衛生と衛生管理について」(1時間程度の動画配信)

講師 健康福祉局保健医療政策部食品安全担当所属食品衛生監視員

対象 市内児童福祉施設 給食担当者・その他受講を希望する市内児童福祉施設関係職員400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(健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当・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4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（健康福祉局保健医療政策部食品安全担当・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4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（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当・食品安全担当・中央卸売市場食品衛生検査所・区役所）
  - ① 食品表示法<sup>\*</sup>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4年度の事業概要

2 計量の適正化（経済労働局消費者行政センター）

- (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4年度の事業概要

(3) 備蓄物資等の整備（危機管理本部危機対策部）

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704缶購入する。

(4) 防災に関する情報（危機管理本部危機管理部）

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、防災情報をテーマに広報資料を時宜に応じて発行し、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(祝日・年末年始を除く)

高津区役所 水曜日(祝日・年末年始を除く)

多摩区役所 月曜日(祝日・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専用フォームから送信

## (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4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4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。

・「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リーフレット、冊子を作成し配布する。

・リーフレット

消費者行政センターしおり

7,000部

・冊子類

消費生活安心ガイド

20,000部

令和4年度版 消費者支援協定のご案内

1,400冊

令和4年度版 消費生活相談事例集

900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 5回

・登録者目標数 2,900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4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。
- (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（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）
- ・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及び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）
- ① 住宅相談窓口  
市民が住宅及び分譲マンションの良質化や適切な維持管理に関して気軽に相談出来るよう、一般財団法人川崎市まちづくり公社が運営するハウジングサロンにおいて、専門の相談員による相談対応を実施する。  
○川崎市まちづくり公社ハウジングサロン  
予約受付日時 毎週火～土曜日（祝日・年末年始を除く） 9時～12時、13時～16時  
電話 822-9380（問合せ・予約）
  - ・（住宅相談）要事前予約  
相談日時 毎週火、土曜日（祝日・年末年始を除く） 13時～16時
  - ・（マンション管理相談）要事前予約  
相談日時 毎週火、木、土曜日（祝日・年末年始を除く） 10時～12時、13時～16時

## 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4年度の事業概要

#### ② アドバイザー派遣制度（現地相談）

ハウジングサロンに相談したうえで、必要に応じて、専門家のアドバイザー派遣を実施する。

- ・（住宅現地相談） 相談日は相互調整  
年1回限り
- ・（マンション管理現地相談） 相談日は相互調整  
管理組合登録・支援制度に登録しているマンションは年3回限り  
未登録マンションは年1回限り

#### 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 5回
- ・登録者目標数 2,900件

### (4) 街頭啓発キャンペーン等における消費者被害防止

街頭啓発キャンペーンの実施や市主催行事への参画等により、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 25回

## 令和4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「持続可能な消費生活・環境」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啓発の実施（経済労働局消費者行政センター）

市内の市立中学校にリーフレットや「学生版消費生活安心ガイド」を配布し、成年年齢引下げの周知や若年者に向けた消費者啓発を実施する。

## (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）

## ・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、エンカール消費や金融、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。

## ・デジタル教材の展開

市内の小学5年生及び中学3年生に向けてG I G A端末に対応したデジタル教材を展開する。

小学生向け教材

・「小学生から！かしこい消費者になろう」（デジタル版）

中学生向け教材

・「かしこい消費者になろう」（デジタル版）

・「カモ診断テスト」（デジタル版）

## (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）

・「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

## (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。

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。

## 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4年度の事業概要

#### (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 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事業を実施する。

#### (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4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、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4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230基

助成額 購入金額の2分の1（限度額10,000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4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（環境局脱炭素戦略推進室）

「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等を中心として、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（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

「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4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（環境局脱炭素戦略推進室）  
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、CO<sub>2</sub>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）
  - ① 食品ロス削減協力店制度の拡充  
飲食店による「食べきり」を促す取組や、食品小売店による小分け販売等の消費者が食べ切りやすくする取組など、食品ロス削減に取り組んでいる店舗等を「食品ロス削減協力店」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 フードドライブの実施  
市内のフードバンク（フードバンクかわさき）と連携し、減量推進課や各生活環境事業所等に専用の回収ボックスを設置し、各家庭で使いきれなくなった食品を回収し、フードバンクかわさきを通じて食料を必要とする世帯等へ届けるフードドライブを実施する。

令和4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講師とする講座を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。

● 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役割を担う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 6月～10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4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（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

「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（環境局脱炭素戦略推進室）

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（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

## 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4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4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 59店舗（令和4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

## (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  
56事業者（令和4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  
113事業者（令和4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  
97事業者（令和4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4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3年度の実績



## ◆令和3年度トピックス◆

給食担当者食品衛生研修会の開催方法を動画配信にしたことで、参加者数が増加した。  
(詳細は P33)

※ 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

## 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 7回（9月1回・2月4回・3月2回）  
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 ◎  
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（2月2回・3月2回）  
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 ◎  
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・2月2回）  
立入店舗数 3店舗  
検査機種数 7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 2回（2月2回）  
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） ◎  
**【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（健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当・区役所） ◎  
試買検査数 127件  
規制対象外家庭用品検査 3件
- (5) 健康リビング対策（健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当・区役所） ◎  
相談・調査件数 302件  
衛生講習会 102件  
パンフレット作成 15,000部

## 令和3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 農作物病害虫防除の手引き作成

農業者に対し 3,600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 170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（健康福祉局保健医療政策部  
食品安全担当・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 27,655施設

監視指導件数 49,114件

食鳥処理場への立入検査

施設数 3施設

監視指導件数 4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 49,364件

食品等検査検体数 789検体

◎

## 【主な内訳】

輸入食品 73検体

残留農薬検査 36検体

組換えDNA技術応用食品検査 8検体

## ③ 食中毒調査及び行政処分

食中毒発生件数 11件

行政処分件数 5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 8,481件

4,393件

食品等収去検査 196検体

98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 1回 199名

監視指導 3,871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3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	17回	(受講者	1,520名)
その他の衛生教育(健康福祉局実施分を含む)	19回		2,855名
巡回指導実施状況(食品衛生指導員) 夏期(令和3年7月15日～8月15日)			
巡回施設数		2,	274施設
指導員数	延べ		426名
年末(令和3年12月1日～12月28日)			
巡回施設数		2,	423施設
指導員数	延べ		428名

※集合型講習会のほか、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

各種講習会等の開催	1回	(参加者	10名)
【警報等発令期間(神奈川県)】			
ノロウイルス食中毒警戒情報	令和3年12月6日	～	令和4年3月31日

①

### (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

検査項目件数(以下項目内訳)	318件	(検査食品数	59件)
・細菌検査	219件		
・食物アレルギー検査	3件		
・残留農薬検査	90件		
・産地検査	6件		

②

#### ② 給食室の環境衛生検査 122校

- ・ 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

#### ③ 配膳室の環境衛生検査 48校

- ・ 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

#### 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
- ・ 内容 講演・学校給食における衛生管理について

⑤

## 令和3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)

## 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 961件

年延件数 11,195件

◎

## ② 食品の安全衛生管理

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見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

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 21箇所

後期 11月中旬～12月中旬 保育園 21箇所

◎

## ④ 給食担当者食品衛生研修会

実施月 7月1日(木)～8日(木)(動画配信期間)

対象 市内児童福祉施設 給食担当

参加者 430名

講師 川崎市健康福祉局保健所食品安全課職員

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、改正食品衛生法について

◎

## (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(健康福祉局保健医療政策部生活衛生担当、区役所)

## (1) 環境衛生関係営業施設に対する監視指導

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 1,395件

◎

## (2) 専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導

・専用水道

立入検査延べ施設数 6件

・簡易専用水道

立入検査延べ施設数 57件

◎

(3) 小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導

・小規模水道

立入検査延べ施設数 3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 24件 (条例対象外施設を含む)

①

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

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

(2) 使用済み乾電池に関する汚染防止

処理量 308トン

③

(3) 蛍光管に関する汚染防止

処理量 25トン

④

5 放射性物質に対する安全性確保

(1) 食品等の検査 (健康福祉局保健医療政策部食品安全担当・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 25検体

⑤

(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)

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。

⑥

(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)

① 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、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) 38件

⑦

② 給食の食材の産地公表

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。

⑧

(4) 水道水中の放射性物質検査 (上下水道局水道水質課)

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)

⑨



## 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） ◎  
 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。
- (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。
- (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。
- |      |        |  |
|------|--------|--|
| 中元時期 | 1,927件 |  |
| 歳暮時期 | 2,033件 |  |
- (4) 食品表示の適正化の推進（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当・食品安全担当・中央卸売市場食品衛生検査所・区役所） ◎
- |   |         |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
|---|---------|---------|--|------------|------|--|-------|----|--|------------|-----|--|------------|----|--|-------------|----|--|-------------|----|--|---|
| <p>① 食品表示法に基づく監視指導</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">表示検査件数</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">60,890件</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>指導数（口頭説諭等）</td> <td style="text-align: right;">183件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>指示・命令</td> <td style="text-align: right;">0件</td> <td></td> </tr> </table> <p>② 健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">栄養成分表示事前相談</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">26件</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>栄養成分表示違反指導</td> <td style="text-align: right;">1件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>虚偽・誇大広告事前相談</td> <td style="text-align: right;">1件</td> <td></td> </tr> <tr> <td>虚偽・誇大広告違反指導</td> <td style="text-align: right;">0件</td> <td></td> </tr> </table> | 表示検査件数  | 60,890件 |  | 指導数（口頭説諭等） | 183件 |  | 指示・命令 | 0件 |  | 栄養成分表示事前相談 | 26件 |  | 栄養成分表示違反指導 | 1件 |  | 虚偽・誇大広告事前相談 | 1件 |  | 虚偽・誇大広告違反指導 | 0件 |  | <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◎になっています。</p> |
| 表示検査件数  | 60,890件 |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
| 指導数（口頭説諭等）  | 183件    |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
| 指示・命令   | 0件      |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
| 栄養成分表示事前相談  | 26件     |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
| 栄養成分表示違反指導  | 1件      |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
| 虚偽・誇大広告事前相談   | 1件      |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
| 虚偽・誇大広告違反指導   | 0件      |         |  |            |      |  |       |    |  |            |     |  |            |    |  |             |    |  |             |    |  |   |
- (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。
- (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。
- (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。

## 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	7回（9月1回・2月4回・3月2回）
立入店舗数	10店舗
検査品目数	35品目

◎

## 2 計量の適正化（経済労働局消費者行政センター）

(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(%)
1,051	3,306	3,249	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	35	117	107	91.5
有効期間のある 特定計量器	58	698,728	697,279	99.8
合計	93	698,845	697,386	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(%)
31	898	887	98.8

※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(%)
8	54	46	85.2

◎

(5) 計量展示室の公開

来場者数 約 150人

◎

令和3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 | 中止        |
| ④ 計測技術講習会 受講者  | 10人       |
| ⑤ 計量教室         | 22人       |
| 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

②

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

④

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

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	19 団体
・青果部	11 団体
・水産物部	4 団体
・花き部	4 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、水産物部の各関係事業者と協力し、水産物部の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）

◎

市内産農産物「かわさきそだち」を利用した料理動画の配信や、イベント等における広報物の配布等によりPR活動を行い、地産地消の推進を図った。

(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3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の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22箇所整備した。
- ・地域住民参加による応急給水訓練を計4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2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（危機管理本部危機管理部）

① 備蓄生活用品の購入等

災害対策用毛布のリパック	5, 120枚
哺乳瓶用乳	1, 500本

◎

② 備蓄食料品の購入

アルファ化米（わかめ御飯）	57, 600食
アルファ化米（おかゆ）	10, 750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）	556缶
---------------	------

◎

(4) 防災に関する情報（危機管理本部危機管理部）

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	47回
------	-----

◎

② 各種防災啓発冊子の発行

備える。かわさき	30, 000部
防災マップ	38, 500部
タブロイド誌「号外！備える。かわさき」	790, 000部

◎



## 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) 消費生活に関する窓口相談件数

	令和3年度	令和2年度
相談件数	10,017件	10,319件

◎

#### (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の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 63回（延べ258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14件(20歳未満2件、20歳～29歳12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、2日間で16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2021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

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。

◎

## 令和3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7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11月17日（水）

## 【議 題】

- ・部会長等の選出
- ・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 1回
- ・事業者団体等との懇談会 2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

◎



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 高齢者の見守りが大事です

秋号 成年年齢引下げ

冬号 スマホライフ満足していますか？

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 200部 1回

・「消費生活相談年報」の発行

発行部数・回数 230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

リーフレット、冊子を作成し、市の施設、学校、地域団体及び企業に配布した。

・リーフレット

消費者行政センターしおり（多言語版） 4,000部

・冊子類

消費生活安心ガイド 20,000部

令和3年度版 消費者支援協定のご案内 1,400冊

令和3年度版 消費生活相談事例集 900冊

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 5回

・登録者数（令和4年3月31日現在）

2,789件

※令和4年12月にメール配信システムが変更となり、パソコン向け配信、携帯電話向け配信の運用が一本化

◎

◎

◎

◎

令和3年度の実績

実績  
評価

- 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と連携し、「アゼリアビジョン」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 840部
- (4) 食育に関する情報の提供（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）  
・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。  
・食育月間（6月）と食生活改善普及運動月間（9月）に各区役所等でパネル展示等による食育に関する啓発を実施した。
- (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 18,000 枚作成  
・パンフレット・チラシ 約 34,000 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 7,000 件 （約 14,000 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 86.9%

◎

◎

◎

◎

◎

◎

◎

◎

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年度の実績

実績  
評価

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及び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）	219件
（マンション管理相談）	440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）	6件
（マンション管理相談）	42件

◎

③ マンション管理基礎セミナー（2回実施）

・令和3年度 第1回マンション管理基礎セミナー

「大規模修繕工事の進め方」 申込人数142人

事前申込制・YouTubeによる視聴期間限定での動画配信を実施（9/1～9/21）

・令和3年度第2回マンション管理基礎セミナー

「マンション標準管理規約の改正に伴う管理組合の対応」～改正マンション関連法による影響も含めて～ 申込人数176人

事前申込制・YouTubeによる視聴期間限定での動画配信を実施（2/22～3/12）

◎

④ 住まい・まちづくり講習会（2回実施）

・第1回（令和3年12月5日実施）

各方面の専門家を講師に招き、自宅をより良く使い続けるための戸建て住宅の維持管理方法や実家を空家にしないための実務対策などを紹介するセミナーを会場とオンラインのハイブリットにて実施 会場来場：24人 オンライン参加：34人

・第2回（令和4年1月30日実施）

専門家による快適なシニアライフを実現するための片付け講座や、高齢期の住まいリフォーム事例・助成制度などを紹介するセミナーをオンラインにて実施 オンライン参加：43人

◎

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) 消費者被害防止のため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。

・マスクケース	2,000 個
・絆創膏	3,000 個
・クリアフォルダ	1,000 枚
・ティッシュ	30,000 個

◎

令和3年度の実績

実績  
評価

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 障害者相談支援センターや地域活動支援センター等の障害者向けサービスを提供する事業所の職員を対象に、障害者の消費生活見守り推進講座を2日間にわたり実施した。

開催日：令和3年12月10日（金）／令和4年1月14日（金）

テーマ：障害者の消費者トラブル 現状と見守りの重要性／  
障害者の消費者トラブル 具体的な事例と対処方法

実施方法：オンライン

参加者：22名／29名

◎

(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 5回

◎

・登録者数（令和4年3月31日現在）

2, 789件

※令和3年12月にメール配信システムが変更となり、パソコン向け配信、携帯電話向け配信の運用が一本化

(3) 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。キャンペーンの代替として、各区役所におけるワクチン集団接種、経済労働局労働雇用部が行う街頭労働相談、健康福祉局総合リハビリテーション推進センターが行う自殺予防キャンペーンの場で啓発物の配布を行った。

- 集団接種会場 5か所
- 街頭労働相談 6回
- 自殺予防キャンペーン 1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することでなく、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 中止、2回目 オンライン114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 中止、2回目 57名）や高等学校では各教科等研究協議会（参加者1回目 11名、2回目 9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。

◎

## 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年度の実績		実績 評価
<p>(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）  <u>市内の市立中学校3年生に中学生向けリーフレットを配布するとともに、全中学校に「学生版消費生活安心ガイド」を配布した。</u>  <u>中学生向けリーフレット「かしこい消費者になろう」（3年生全員）</u> 10,560部  <u>「学生版消費生活安心ガイド」（市立中学校52校×各3部）</u> 156部</p>	◎	
<p>(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）  <u>夏休み親子向け消費者教育講座の実施</u>  <u>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。</u>  <u>代替として市内の小学5年生及び中学3年生向けに、かわさきGIGAスクール構想に対応した消費者教育のためのデジタル教材を作成し、GIGA端末を通じて児童生徒に配信した。</u>  <u>小学生向け教材</u> ・「小学生から！かしこい消費者になろう」（デジタル版）  <u>中学生向け教材</u> ・「かしこい消費者になろう」（デジタル版）  ・「カモ診断テスト」（デジタル版）</p>	◎	
<p>(4) 職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター）  ① 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てもらうことにより、消費者教育を推進した。  ② 洗足学園中学高等学校から実習生を受入れ、実習生に対し将来の職業選択及び消費者行政に対する理解を深めてもらうことにより、消費者教育を推進した。</p>	◎	
<p>(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 「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</p>	◎	
<p>(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）  ・地球においしい「エコ・クッキング」講座  開催 2校（夢見ヶ崎小学校、梶ヶ谷小学校）  参加 210名</p>	◎	
<p>(7) 社会科副読本の作成（環境局減量推進課）  市内小学校等 125校  作成冊数 14,000冊</p>	◎	
<p>(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 159回</p>	◎	

令和3年度の実績

実績  
評価

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 27回  
参加者 567名  
・知っておきたい薬の知識 9回  
・明るい老後を目指して 2回  
・「寸劇」で体験する悪質商法 1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3年11月24日（水）  
テーマ：後悔しない相続と正しい遺言の書き方  
会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）  
参加者：41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・成年年齢引き下げに係る15秒の啓発動画を作成し、YouTube 広告及びInstagram 広告での配信、南武線トレインチャンネル他、市内のデジタルサイネージ等を活用した広報を行い、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等について周知した。

放映場所	放映日程	期間
市公式YouTubeにて公開	令和4年1月6日～	
川崎市成人を祝う会での放映	令和4年1月10日	
YouTube 広告配信、Instagram 広告配信	令和4年2月1日～28日	1か月間
小田急ステーションビジョン（新百合ヶ丘駅）にて放映	令和4年2月1日～28日	1か月間
南武線トレインチャンネルにて放映	令和4年2月7日～13日	7日間
東急お知らせモニター（武蔵小杉駅・溝の口駅）にて放映	令和4年2月7日～13日	7日間

◎

- (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、スマホ・インターネット、金融商品  
会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）  
参加者：延べ 117名

◎

- (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 53回

◎

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年度の実績

実績  
評価

(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	22	87
紙すき教室	0	0
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	12	6
古布のリフォーム・小物作り教室	—	—
牛乳パック工作教室	12	91
裂き織り教室	12	105
ウッドクラフト教室	11	56
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4年1月18日～令和4年3月28日までYouTube上で動画を公開

◎

②-3 ごみの出し方冊子の配布

12万部

◎

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

◎

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 590基

◎

令和3年度の実績

実績  
評価

(7) 地域社会における地球温暖化対策等啓発の実施（環境局脱炭素戦略推進室）

◎

「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 「第10回スマートライフスタイル大賞」表彰式

開催日 令和3年11月18日（木）

場 所 川崎市役所第3庁舎 講堂

内 容 市民や事業者等の省エネ・節電等のCO<sub>2</sub>削減に貢献する優れた取組を表彰するとともに、第9回までの受賞団体の取組事例を紹介する動画「スマートライフスタイル大賞の軌跡」を作成し、普及啓発を実施した。

表彰数 ・最優秀賞 2件

・優秀賞 5件

・奨励賞 11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3年5月1日～令和4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、7区8会場においてパネル展示を行った。

・開催期間：令和3年11月1日（月）～令和4年2月9日（水）

・展示場所・日程

・教育文化会館 令和3年11月1日（月）～令和3年11月8日（月）

・中原区役所 令和3年12月6日（月）～令和3年12月10日（金）

・幸区役所 令和3年12月16日（木）～令和3年12月28日（火）

・てくのかわさき 令和3年12月21日（火）～令和3年12月22日（水）

・麻生市民館 令和3年12月24日（金）～令和3年12月27日（月）

・多摩区役所 令和4年1月4日（火）～令和4年1月7日（金）

・中原市民館 令和4年1月14日（金）～令和4年1月19日（水）

・宮前市民館 令和4年2月4日（金）～令和4年2月9日（水）

テーマ：みんなで築こう 賢い暮らし・やさしい暮らし

参加団体：消費者団体 8団体

(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等を活用し、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等による活動 32回

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年度の実績

実績  
評価

- (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 1回/年21人  
(フラワーアレンジメント・模擬せり体験等)

11月13日(土)に他部署の事業と連携して花育講座を1回実施したほか、ホームページ上で花きに関する情報を発信した。

- ・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、講座は中止し、卸売業者の協力を得て情報収集し、ホームページ上で青果と水産物に関する情報を発信した。

- (11) 健康な食のあり方等を学ぶ機会の提供（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

「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

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。

実施回数 1回

- (2) エコドライブ啓発の推進（環境局地域環境共創課）

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4年1月27日～令和4年3月11日

参加者 134名

- (3) 事業活動における地球温暖化対策等啓発の実施（環境局脱炭素戦略推進室）

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、CO<sub>2</sub>削減、地球温暖化対策を推進した。

- (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4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	353	314
準多量排出事業者	889	693
計	1,242	1,007

- (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

エコショップ認定店

535店舗（3商店街含む）（令和4年3月現在）

令和3年度の実績

実績  
評価

- ② 川崎市リユース・リサイクルショップ制度の拡充  
リユース・リサイクルショップ認定店 54店舗（令和4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）  
食べきり協力店制度の拡充  
食べきり協力認定店 226店舗（令和4年3月現在）

◎

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

実施方法：当日 Zoom 配信、後日 YouTube 配信

開催日：令和4年2月11日（金・祝） 令和4年2月26日（土）

会場：消費者行政センターから配信

参加者：Zoom 25名、YouTube 1名 / Zoom 25名、YouTube 1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

実施方法：会場、当日 Zoom 配信、後日 YouTube 配信

前期開催日：令和3年12月2日（木） / 令和3年12月18日（土）

会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）

参加者：会場 13名、Zoom 3名 / 会場 7名、Zoom 7名 / YouTube 16名

後期開催日：令和4年1月21日（金） / 令和4年1月22日（土）

会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき） / 川崎フロンティアビル

参加者：会場 8名、Zoom 1名 / 会場 11名、Zoom 2名 / YouTube 17名

さらに、地域住民の消費者意識の向上のため、サポーター募集を兼ねた YouTube 動画による広報を行ったほか、地域の高齢者等の対する見守り意識を喚起するため、マスクケース2,000枚を作成し、サポーター等を通じて配布した。

- (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 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とともに、アンケート調査等を実施し、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。

◎

登録人数 41名

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8校へ「社会の扉」を配布し、活用を促した。

- (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 1,825名（令和4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 7月～11月（全8回）

- ・講座修了者数 15名

- (7) 食に関する地域活動等の担い手の育成（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

◎

「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）、健康福祉局保健医療政策部健康増進担当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

令和3年度の実績

実績  
評価

(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 8 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 3 回

② 生活協同組合の育成

- ・届出・申請・総代会終了届 8 件

(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（環境局脱炭素戦略推進室）

◎

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 92回

② COOL CHOICEかわさき

普及啓発コーナー 8回

令和3年度賛同者数 210人

(4) 関係団体等とのネットワークの構築（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

◎

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 1 回
- ・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

合計 35,974 トン

(内訳)

古紙類 34,864 トン

古布類 1,109 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59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、ホームページに掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	市外
59店舗	8	7	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、56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、ホームページに掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	市外
56店舗	14	10	12	3	5	3	3	6

◎

#### (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、113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、ホームページに掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生
113店舗	21	17	19	15	15	15	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、97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、ホームページに掲載

項目	川崎	幸	中原	高津	宮前	多摩	麻生	市外
97店舗	20	18	19	14	8	10	5	3

◎

#### (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  
特定非営利活動法人 マイエリア あさがお葬儀社紹介センター  
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

第1回 7月16日（金）

##### 【議題】

- ・川崎市消費者行政推進委員会委員長及び副委員長の選出
- ・苦情処理部会委員の選出
- ・令和3年度消費者行政事業概要について
- ・令和2年度消費生活相談年報について

第2回 1月24日（月）

##### 【議題】

- ・苦情処理部会委員の選任について

##### 【報告】

- ・令和3年度上半期消費生活相談統計について
- ・「次期川崎市消費者行政推進計画」策定に向けた今後の予定について

第3回 3月14日（月）

##### 【報告】

- ・令和3年度苦情処理部会の報告について
- ・令和2年度啓発事業（消費者教育推進地域協議会）の報告及び来年度の計画について

#### (2) 消費生活eモニターの育成

令和3年度消費生活eモニター 41名

- ・モニターアンケート 9回

◎

◎

Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

令和3年度の実績		実績 評価
<p>(3) 川崎市食の安全確保対策懇談会の運営 2月14日(月) 【議題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「令和4年度川崎市食品衛生監視指導計画」(案)について</li> <li>・「食生活と安全」(案)について</li> </ul>	◎	
<p>(4) 市長への申出 市長への申出はなかった</p>	◎	
<p><b>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)</b></p>		◎
<p>(1) 庁内関係局との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多重債務者関係連絡会・研修会 2月9日(水)</li> </ul>	◎	
<p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政ブロック会議(関東ブロック)</li> <li>・全国消費生活センター所長会議</li> <li>・都道府県等消費者行政担当課長会議</li> <li>・関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議</li> <li>・市町村消費生活行政担当課長会議</li> <li>・神奈川県市町村消費生活行政担当課長会議</li> <li>・南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議</li> <li>・P I O - N E T 運営連絡会議</li> <li>・関東電気通信消費者支援連絡会</li> </ul>	◎	
<p>(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。</p>	◎	

令和3年度

# 消費生活相談年報



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

## 【利用上の注意】

- ① 本文及び統計表の“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場合があります。
  - ② 0.0% → 単位未満を示します。
  - ③ 「11 処理結果」「資料2-被害の回復額等について-」は、令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。
- ※ 本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)のデータベースをもとに算出しています。

# 目 次

I 概 要	59
II 消費生活相談統計	
1 取扱件数及び内訳	60
2 契約当事者の年代性別	61
3 契約当事者の職業等	62
4 月別相談取扱件数	62
5 商品・役務（サービス）の上位品目	63
6 内容別分類	64
7 販売購入形態	65
8 契約購入金額及び既支払金額	66
9 危害・危険情報	67
10 処理結果	68
11 土曜日電話相談	69
資料1 ー電子メール相談受付状況ー	70
資料2 ー被害の回復額等についてー	71
資料3 ー新型コロナウイルス関連相談受付状況ー	72

## 商品・役務上位品目 用語について（PIO-NET分類・キーワードマニュアルより）

- ・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録しています。
- ・相談の主体となる商品・サービス（役務）等を PIO-NET 分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。

**商品一般** ・ ・ ・ その商品・役務が何なのか消費者が知らず、どの商品分類か特定できない商品についての相談。請求内容は不明だが、身に覚えのない請求書が届いた場合など。「行政機関を装った不審なアンケートが届いた」、「何かのパンフレットが届いたが、怪しいので開封していない」といった相談など。

**役務その他サービス** ・ ・ ・ 興信所、弁護士、司法書士、行政書士、広告代理サービス、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。「ワンクリック請求の解決のため、ネットで見つけた無料相談センターに電話したところ、請求額の半額で解決すると言われた。不審」というワンクリック請求の二次被害に関する相談や「電話で『以前投資で損失したお金を取り戻してあげる』と誘われ、その為に保証金が必要と言われた」といった相談など。

**他の健康食品** ・ ・ ・ 高麗人参茶、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。例えば、ゲルマニウム飲料、(医薬品でない)コラーゲン粉末、肝油など。

# 令和3年度消費生活相談

## I. 概要

### 1 相談件数

令和3年度に本市で受け付けた相談件数は10,017件でした。前年度(10,319件)と比べて2.9%減少しましたが、4年連続で10,000件を上回りました。

令和3年度は、再び新型コロナウイルスが蔓延しましたが、令和2年度に比べて、新型コロナウイルス感染拡大に関連した、マスクや結婚式・旅行等のキャンセルに係る相談は減少しました。一方で、販売購入形態では、訪問販売が大きく増加し、商品役務分類別では、工事・建築に関する相談や住宅のトイレや水回りの修理サービスに関する相談が増加しましたが、これは、緊急事態宣言期間を中心とした外出自粛やテレワークによる在宅時間の増加等が影響したと思われます。

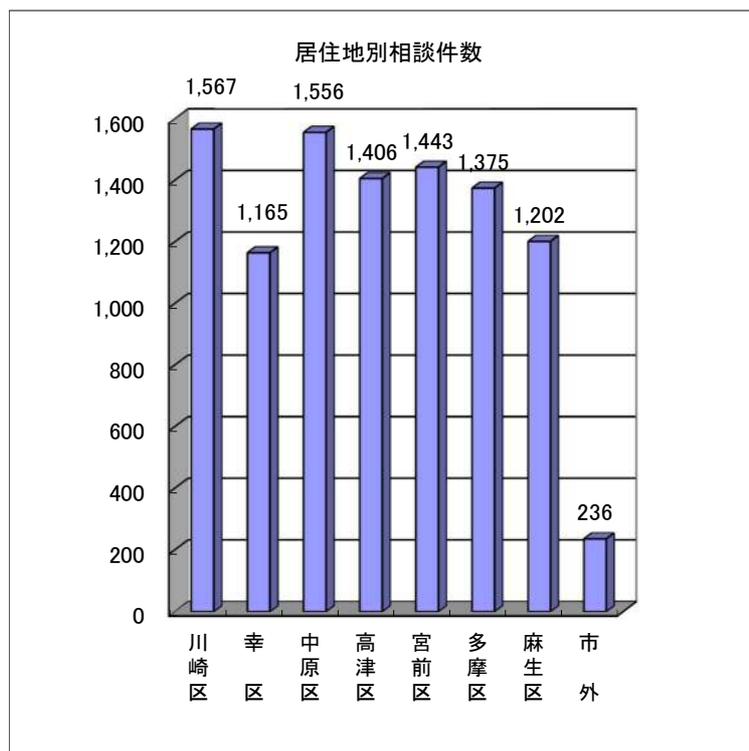
相談者を住所別にみると、川崎区、中原区、宮前区の順に多くなっています。

また、相談方法では電話による相談が9,625件(全相談件数の96.1%)と最も多く、次いで来訪による相談が208件(全相談件数の2.1%)、文書(手紙・ファックス・電子メール)による相談が184件(全相談件数の1.8%)となっています。

### 相談者居住地別件数及び各区の人口

(各区の人口は令和3年10月1日現在)

	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不明	合計
件数	1,567	1,165	1,556	1,406	1,443	1,375	1,202	236	67	10,017
構成比(%)	15.6	11.6	15.5	14.0	14.4	13.7	12.0	2.4	0.7	100.0
人口	231,344	170,804	264,693	234,692	234,460	223,337	181,010	—	—	1,540,340
構成比(%)	15.0	11.1	17.2	15.2	15.2	14.5	11.8	—	—	100.0
人口に対する 相談件数の割合	0.68%	0.68%	0.59%	0.60%	0.62%	0.62%	0.66%			0.65%



### 相談方法

区分	3年度	2年度
来訪(件)	208	312
構成比	2.1%	3.0%
電話(件)	9,625	9,809
構成比	96.1%	95.1%
文書(件)	184	198
構成比	1.8%	1.9%
合計(件)	10,017	10,319
構成比	100.0%	100.0%

## 2 契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上で微増、19歳以下・40歳代で減少、20歳代・30歳代・50歳代・60歳代で微減しました。

契約当事者の職業別では、給与生活者が4,576件と最も多く、次いで無職が2,085件、家事従事者が1,463件となりました。

## 3 商品・役務（サービス）の特徴

商品・役務の上位品目としては、1位「商品一般」684件（構成比6.8%）、2位「不動産貸借」582件（同5.8%）、3位「工事・建築」344件（同3.4%）、4位「役務その他サービス」283件（同2.8%）、5位「修理サービス」251件（同2.5%）となりました。

「商品一般」は40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上で1位となっており、心当たりのない荷物、不審なメール、フィッシング\*、クレジットカードの不正利用などに関する相談が多く寄せられました。

\*フィッシング…偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

## 4 内容別分類

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」8,511件（全相談件数に対して85.0%）、2位「販売方法」6,588件（同65.8%）、3位「接客対応」2,010件（同20.1%）、4位「品質・機能、役務品質」1,722件（同17.2%）、5位「価格・料金」998件（同10.0%）の順でした。（複数計上）

## 5 販売購入形態

販売購入形態は、店舗購入と店舗外購入に大別され、店舗購入に関する相談件数は1,754件で全体の17.5%、訪問販売、通信販売等の店舗外購入に関する相談件数は5,620件で全体の56.1%となり、前年度と比べ、店舗外購入の比率がさらに高くなりました。

店舗外購入は、「通信販売」（3,982件）が1位、「訪問販売」（1,015件）が2位、「電話勧誘販売」（354件）が3位となりました。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「他の健康食品」、2位の「訪問販売」は「工事・建築」、3位の「電話勧誘販売」は「インターネット接続回線」の相談が多く寄せられました。

## 6 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言（自主交渉）」が6,778件（67.7%）、「その他情報提供」が1,942件（19.4%）、あっせん解決が968件（9.7%）、あっせん不調が222件（2.2%）となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」が60件（0.6%）あります。

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

# II. 消費生活相談統計

## 1 取扱件数及び内訳

令和3年度の相談件数は10,017件で、前年度（10,319件）と比べて2.9%減少しましたが、4年連続で10,000件を上回りました。

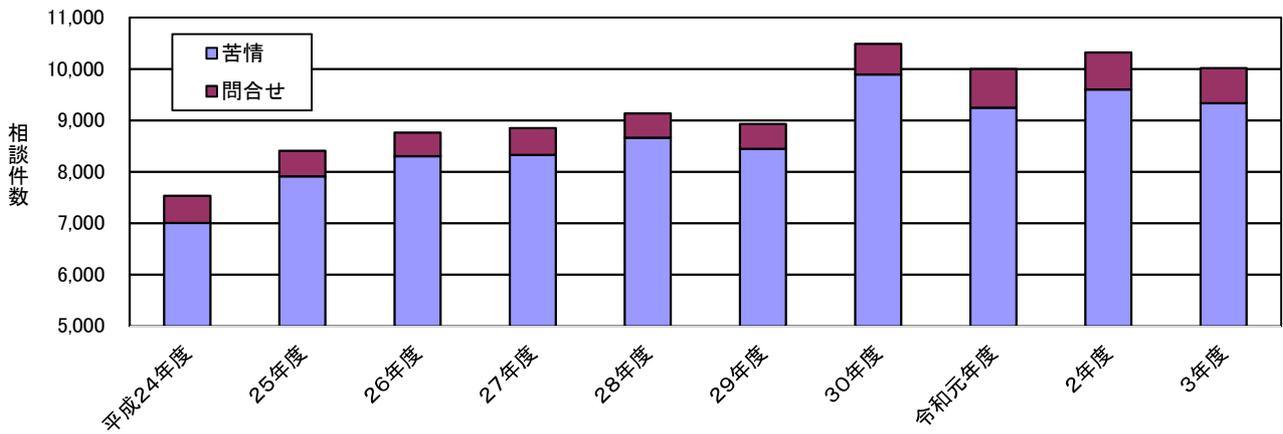
相談の内訳は、苦情が9,336件、問合せが681件でした。

相談の内訳

(件数)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
苦情	8,444	9,893	9,246	9,600	9,336
問合せ	484	596	755	719	681
合計	8,928	10,489	10,001	10,319	10,017
増減率	△2.3%	17.5%	△4.7%	3.2%	△2.9%

(28年度から土曜日の電話相談を開始)



## 2 契約当事者の年代性別

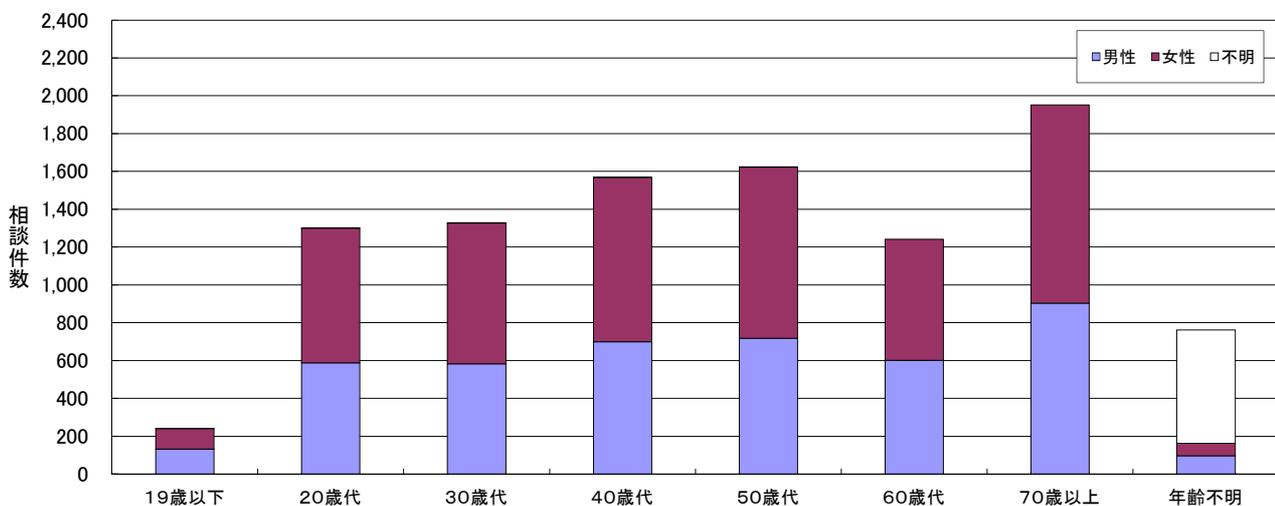
契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上で微増、19歳以下・40歳代で減少、20歳代・30歳代・50歳代・60歳代で微減しました。また、契約当事者の平均年齢は、近年下降傾向でしたが(令和2年度は50.3歳、令和元年度:52.2歳、平成30年度:53.7歳)、令和3年度は50.8歳となり、わずかに平均年齢が上がりました。男女別では、女性(5,091件)が男性(4,318件)を上回りました。

契約当事者の年代性別

(件数)

区分	3年度							2年度						
	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比
19歳以下	131	1.3%	108	1.1%	1	240	2.4%	173	1.7%	118	1.1%	3	294	2.8%
20歳代	588	5.9%	711	7.1%	3	1,302	13.0%	589	5.7%	726	7.0%	0	1,315	12.7%
30歳代	582	5.8%	744	7.4%	1	1,327	13.2%	664	6.4%	698	6.8%	0	1,362	13.2%
40歳代	699	7.0%	869	8.7%	1	1,569	15.7%	723	7.0%	955	9.3%	1	1,679	16.3%
50歳代	718	7.2%	904	9.0%	2	1,624	16.2%	747	7.2%	935	9.1%	0	1,682	16.3%
60歳代	601	6.0%	640	6.4%	0	1,241	12.4%	642	6.2%	649	6.3%	0	1,291	12.5%
70歳以上	903	9.0%	1,049	10.5%	0	1,952	19.5%	867	8.4%	1,027	10.0%	1	1,895	18.4%
年齢不明	96	1.0%	66	0.7%	600	762	7.6%	138	1.3%	71	0.7%	592	801	7.8%
合計	4,318	43.1%	5,091	50.8%	608	10,017	100.0%	4,543	44.0%	5,179	50.2%	597	10,319	100.0%

※年齢不明には性別に分類されない団体(法人・事業者)を含む。(3年度:343件、2年度:353件)



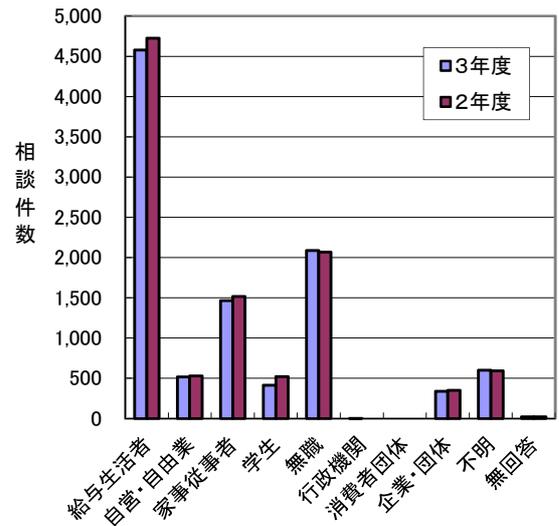
### 3 契約当事者の職業等

契約当事者の職業別では、給与生活者が 4,576 件と最も多く、次いで無職が 2,085 件、家事従事者が 1,463 件となりました。

契約当事者の職業等

(件数)

区分	3年度	構成比	2年度	構成比
給与生活者	4,576	45.7%	4,724	45.8%
自営・自由業	518	5.2%	529	5.1%
家事従事者	1,463	14.6%	1,516	14.7%
学生	414	4.1%	520	5.0%
無職	2,085	20.8%	2,068	20.0%
行政機関	1	0.0%	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%	0	0.0%
企業・団体	339	3.4%	351	3.4%
不明	600	6.0%	592	5.7%
無回答	21	0.2%	19	0.2%
合計	10,017	100.0%	10,319	100.0%



### 職業別の相談上位品目

#### 給与生活者

順位	商品名	件数	構成比
1	不動産貸借	386	8.4%
2	商品一般	198	4.3%
3	インターネット接続回線	123	2.7%

#### 自営・自由業

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	33	6.4%
2	インターネット接続回線	25	4.8%
3	不動産貸借	23	4.4%

#### 家事従事者

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	114	7.8%
2	工事・建築	70	4.8%
3	基礎化粧品	60	4.1%

#### 学生

順位	商品名	件数	構成比
1	インターネットゲーム	53	12.8%
2	他の化粧品	30	7.2%
3	異性交際関連サービス	20	4.8%

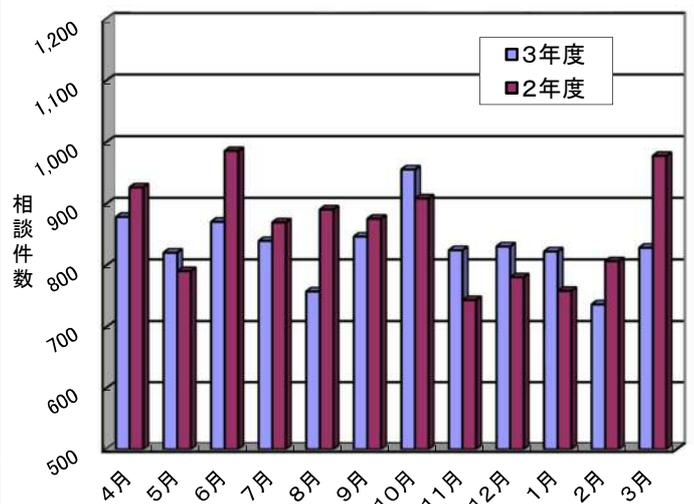
### 4 月別相談取扱件数

令和3年度の月別取扱件数は、最も多かったのは10月で 956 件、最も少なかったのは2月で 737 件、月平均で約 835 件の相談がありました。

月別相談取扱件数

(件数)

月	3年度	構成比	2年度	構成比
4月	879	8.8%	927	9.0%
5月	821	8.2%	791	7.7%
6月	871	8.7%	986	9.6%
7月	840	8.4%	870	8.4%
8月	758	7.6%	891	8.6%
9月	847	8.5%	876	8.5%
10月	956	9.5%	909	8.8%
11月	825	8.2%	744	7.2%
12月	831	8.3%	781	7.6%
1月	823	8.2%	759	7.4%
2月	737	7.4%	807	7.8%
3月	829	8.3%	978	9.5%
合計	10,017	100.0%	10,319	100.0%
月平均	835 件		860 件	



## 5 商品・役務（サービス）の上位品目

1位の「商品一般」は、心当たりのない荷物が届いた、メールで身に覚えのない料金を請求されたなどの相談のほか、フィッシング\*やクレジットカードの不正利用に関する相談が多く寄せられました。

\*フィッシング・・・偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりする方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

2位の「不動産貸借」は、賃貸住宅の契約書に関して契約前に説明された条件と違う条件が書かれていた、重要事項説明書と契約書の内容が違っていたというような契約トラブルに関する相談や、退去費用が高額で納得できないというような原状回復トラブルに関する相談が多くを占めています。

3位の「工事・建築」は、「お宅の屋根が剥がれている。安く直してあげる。」などと言い突然来訪した事業者や、複数の見積をとらずに契約した事業者との間で、高額な契約や請求をめぐってのトラブルに関する相談が多く寄せられました。

10位の「異性交際関連サービス」は、令和3年度から分類が変更になったもので、新たに「異性交際関連サービス」に計上されることになった「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が大半を占めています。出会い系サイト等を介して高額な金銭を支払ってしまう被害が発生しています。

(商品・役務上位品目の用語説明については年報の目次頁参照)

### 商品・役務（サービス）の上位品目

※ 令和3年4月に消費生活相談情報の商品・サービスの分類名が一部変更となったため、令和2年度以前と令和3年度以降は、単純比較ができません。

【例】〔2年度〕デジタルコンテンツの廃止⇒〔3年度〕アダルト情報、映像配信サービスなどの分類に変更・細分化

順位	商品・役務(サービス)	3年度 件数	構成比	2年度 件数※	事 例
1	商品一般	684	6.8%	726	いろんな事業者名のメールで「不正利用がある」「アカウントをブロックした」との連絡がある。放置してもいいものか。
2	不動産貸借	582	5.8%	527	賃貸マンションを退去予定の為に契約書面を確認したら、クロスや畳の交換の原状回復の特約があった。この特約は有効か。
3	工事・建築	344	3.4%	254	同居の父が昼間一人でいる時に塗装業者の訪問勧誘を受け契約した。クーリング・オフ通知を出したが、戻ってきてしまい困惑。
4	役務その他サービス	283	2.8%	348	パソコンについて「初回500円」の質問サイトに質問した。1回限りのつもりが、その後も4,500円の請求を受けている。解約したい。
5	修理サービス	251	2.5%	194	ネットの広告を見て事業者トイレの詰まりの修理を要請したところ、高額な修理代を請求され支払った。減額希望。
6	他の健康食品	229	2.3%	460	1回限りの購入だと思って申し込んだ筋肉増強サプリメントが定期購入だと分かったので、2回目以降を解約したい。
7	インターネット接続回線	223	2.2%	232	月額料金が安くなると電話で勧誘され、光回線と光電話の契約をしたが、オプションが多数付く高額な契約だったので解約したい。
8	携帯電話サービス	200	2.0%	243	携帯電話ショップで機種変更しようとしたら、別の機種も勧められてスマートフォン2台を契約してしまったが、1台解約したい。
9	基礎化粧品	180	1.8%	153	電話勧誘を受けた定期購入の美容液を注文したが、肌がかゆくなったので解約、返品をした。2回目の商品が送られてきて不審だ。
10	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	175	1.7%	8	メールから誘導されて登録したサイトで支援金受取のために高額の費用を支払ったが、サクラサイトのような。返金してほしい。

契約当事者を年代別にみると、19歳以下では「インターネットゲーム」が1位、20歳代、30歳代では「不動産貸借」が1位、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上では「商品一般」が1位となりました。

### 当事者年代別・商品等順位

(件数)

年代	1位	2位	3位	4位	5位	件数
19歳以下	インターネットゲーム 61	他の化粧品 28	他の健康食品 16	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ) 11	商品一般 10	240
20歳代	不動産貸借 136	他の内職・副業 70	電気 60	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ) 52	エステティックサービス 48	1,302
30歳代	不動産貸借 167	商品一般 50	インターネット接続回線 45	修理サービス 35	役務その他サービス 27	1,327
40歳代	商品一般 113	不動産貸借 101	他の健康食品 43	工事・建築 35	修理サービス (同4位) 35	1,569
50歳代	商品一般 96	不動産貸借 61	携帯電話サービス 53	他の健康食品 46	頭髪用化粧品 (同4位) 46	1,624
60歳代	商品一般 108	基礎化粧品 44	役務その他サービス 41	工事・建築 39	他の健康食品 34	1,241
70歳以上	商品一般 168	工事・建築 155	役務その他サービス 76	修理サービス 58	他の健康食品 53	1,952
年代不明	商品一般 104	不動産貸借 47	工事・建築 43	役務その他サービス 32	広告代理サービス 29	762
全体	商品一般 684	不動産貸借 582	工事・建築 344	役務その他サービス 283	修理サービス 251	10,017

## 6 内容別分類

複数計上のため、他の内容と重複しているものが多くありますが、センターに寄せられた相談は、「契約・解約」に関するものが中心となっており、全相談件数の8割以上を占めています。

### 内容別分類

(件数)※複数計上

内容	3年度	構成比	内容	3年度	構成比
安全・衛生	175	1.7%	接客対応	2,010	20.1%
品質・機能、役務品質	1,722	17.2%	包装・容器	9	0.1%
法規・基準	227	2.3%	施設・設備	10	0.1%
価格・料金	998	10.0%	買物相談	8	0.1%
計量・量目	8	0.1%	生活知識	19	0.2%
表示・広告	799	8.0%	その他	30	0.3%
販売方法	6,588	65.8%	不明	248	2.5%
契約・解約	8,511	85.0%	合計	21,362	—

## 7 販売購入形態

販売購入形態では、「店舗外購入(特殊販売)」の合計は5,620件で前年度(5,556件)に比べ大きく増加し、全体の56.1%を占めており、高い水準となっています。

店舗外購入(特殊販売)の内訳では、1位「通信販売」、2位「訪問販売」、3位「電話勧誘販売」で前年度と同様の順位となっています。前年度と比べて訪問販売に関する相談が大きく増加していますが、コロナ禍の外出抑制で在宅時間が増えたこと等が影響していると考えられます。

※ 店舗外購入(特殊販売)のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引に関する法律」においてトラブル防止のルールが定められています。

### 販売購入形態

形態		3年度 件数	構成比	2年度 件数	特殊販売の主な商品・役務
店舗購入		1,754	17.5%	1,811	
店舗外購入(特殊販売)		(5,620)	(56.1%)	(5,556)	
	訪問販売	1,015	10.1%	820	工事・建築186件、修理サービス167件、電気102件ほか
	通信販売	3,982	39.8%	4,217	他の健康食品200件、商品一般197件、基礎化粧品161件、異性交際関連サービス161件ほか
	マルチ商法	106	1.1%	106	他の内職・副業24件、金融コンサルティング12件、ファンド型投資商品10件ほか
	電話勧誘販売	354	3.5%	296	インターネット接続回線48件、他の内職・副業40件、役務その他サービス35件ほか
	ネガティブ・オプション	45	0.4%	17	商品一般12件、鮮魚2件、アクセサリ2件、音響・映像機器2件、腕時計2件ほか
	訪問購入	79	0.8%	54	商品一般17件、指輪9件、ネックレス7件ほか
その他無店舗		39	0.4%	46	パーキング6件、ビジネス教室4件、頭髮用具2件、バスサービス2件、廃品回収サービス2件、役務その他サービス2件ほか
不明・無関係		2,643	26.4%	2,952	
合計		10,017	100.0%	10,319	

- ・訪問販売 = 家庭・職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した接触商法（キャッチセールス、アポイントメントセールス）等
- ・通信販売 = 郵便、ファクシミリ、インターネット等を用いて契約するもの
- ・マルチ商法 = 販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法
- ・ネガティブ・オプション = 勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法
- ・訪問購入 = 消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」
- ・その他無店舗 = 露店、屋台や特設展示場での商品の販売等

## 8 契約購入金額及び既支払金額

令和3年度の相談における金額別契約購入件数は、「不明」を除くと「1万円以上10万円未満」が2,173件と最多で、「10万円以上100万円未満」の相談も1,638件と多くなっています。金額別既支払件数では、「0円」「不明」を除くと、「1万円以上10万円未満」が最も多く953件でした。

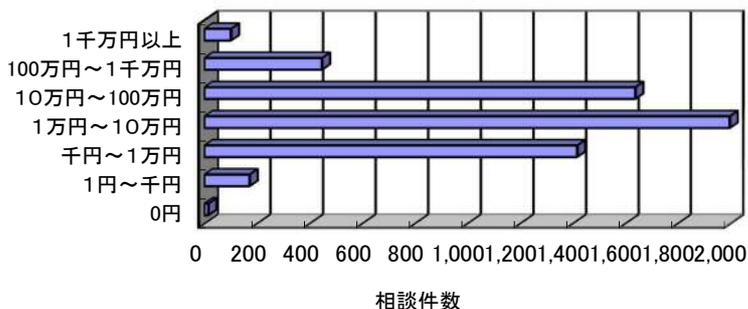
契約購入金額の平均額は873,252円、既支払金額の平均額は748,206円、最高額は約1億5,800万円で、住宅用の宅地に関する相談でした。

金額別契約購入件数及び既支払件数

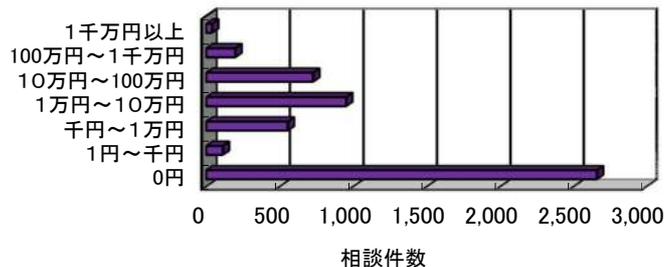
(件数)

金額別	契約・購入件数	構成比	既支払件数	構成比
1億円以上	2	0.0%	1	0.0%
1千万円以上～1億円未満	99	1.0%	40	0.4%
100万円以上～1千万円未満	447	4.5%	199	2.0%
10万円以上～100万円未満	1,638	16.4%	728	7.3%
1万円以上～10万円未満	2,173	21.7%	953	9.5%
1千円以上～1万円未満	1,417	14.1%	556	5.6%
1円以上～1千円未満	172	1.7%	114	1.1%
0円	15	0.1%	2,661	26.6%
不明	4,054	40.5%	4,765	47.6%
合計	10,017	100.0%	10,017	100.0%

契約・購入件数



既支払件数



相談取扱件数上位品目の契約購入金額及び既支払額

商品・サービス	3年度 契約購入金額		3年度 既支払金額	
	平均額	最高額	平均額	最高額
商品一般	211,055円	3,500,000円	90,835円	800,000円
不動産貸借	227,471円	11,000,000円	182,759円	11,000,000円
工事・建築	4,311,965円	67,000,000円	2,298,372円	33,000,000円
役務その他サービス	214,315円	3,520,000円	131,959円	1,100,000円
修理サービス	155,758円	2,000,000円	120,028円	700,000円
他の健康食品	29,468円	626,400円	27,759円	360,000円
インターネット接続回線	72,529円	420,000円	118,122円	420,000円
携帯電話サービス	55,980円	390,000円	63,648円	300,000円
基礎化粧品	16,354円	200,000円	23,574円	200,000円
異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	297,530円	4,000,000円	325,422円	4,000,000円
令和3年度平均額	873,252円		748,206円	
(令和2年度平均額)	753,945円		489,533円	

※契約購入金額及び既支払金額の最高額となる事例の商品・役務名は、「宅地」となるため、この表には記載されていません。

## 9 危害・危険情報

危害は「商品・役務等に関連して、身体にけが・病気等の疾病(危害)を受けた」という相談で、令和3年度の危害に関する相談件数は141件となり、前年度と同数でした。1位は「皮膚障害」、2位は「熱傷」「消化器障害」でした。

危険は「危害を受けたわけではないが、そのおそれがある」相談で、令和3年度の危険に関する相談件数は43件となり、前年度と比べて10.4%減少しました。1位は「破損・折損」、2位は「過熱・こげる」、3位は「発煙・火花」でした。

危害内容	（件数）	
	3年度	2年度
皮膚障害	55	42
熱傷	13	12
消化器障害	13	27
擦過傷・挫傷・打撲傷	7	7
骨折	6	3
中毒	3	5
呼吸器障害	3	7
刺傷・切傷	2	5
内臓損傷	2	0
脱臼・捻挫	1	2
切断	0	0
頭蓋(内)損傷	0	0
神経・脊髄の損傷	0	4
筋・腱の損傷	0	0
窒息	0	0
感覚機能の低下	0	0
凍傷	0	0
感電障害	0	0
不明	0	1
その他の傷病及び諸症状	36	26
合 計	141	141

危険内容	（件数）	
	3年度	2年度
破損・折損	7	9
過熱・こげる	6	5
発煙・火花	5	4
化学物質による危険	4	2
発火・引火	3	0
部品脱落	3	1
腐敗・変質	3	2
異物の混入	2	6
ガス漏れ	1	1
漏電・電波等の障害	1	0
燃料・液漏れ等	1	3
機能故障	1	5
転落・転倒・不安定	1	3
操作・使用性の欠落	1	3
異物の侵入	1	0
火災	0	1
ガス爆発	0	0
点火・燃焼・消火不良	0	0
破裂	0	2
バリ・鋭利	0	0
その他	3	1
不明	0	0
合 計	43	48

## 10 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が 6,778 件(67.7%)、「その他情報提供」が 1,942 件(19.4%)、あっせん解決が 968 件(9.7%)、あっせん不調が 222 件(2.2%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は 60 件(0.6%)となっています。

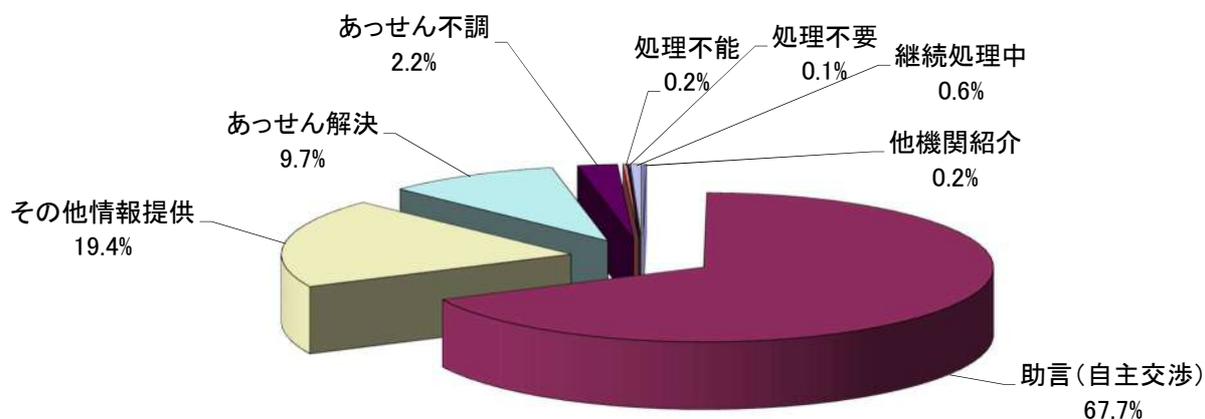
### 処理結果

(令和4年5月31日現在)

	件数	内容
他機関紹介	18	消費生活センターの業務範囲ではない相談のため本来の相談機関を紹介したものの。
助言(自主交渉)	6,778	現に発生している消費者トラブルに対して、センターがあっせんの労をとらなくても相談者が自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主交渉の方法をアドバイスしたものの。
その他情報提供	1,942	まだ具体的なトラブルは発生しておらず「この事業者は信用できるか」といった相談に対応したもの。あるいは、具体的なトラブルが発生しており最終的に他機関を紹介しても業務範囲内としてアドバイスや情報提供したもの。(センターが相談者に代わって事業者と連絡をし、相談者の疑問点や苦情内容の単なる状況確認のみを行い、それを相談者に伝えるのみで相談が終了したものも含める。)もしくは、あっせん以外の処理で「助言(自主交渉)」に該当しないもの。
あっせん解決	968	あっせんにより、「契約どおり履行」「全面解約・取消」「返金」「交換・代替品」「修理・補修」「損害賠償・治療費」「解決・見舞金」「一部解約・取消」のほか、損害賠償が物品でなされた、謝罪の意味で物品が手渡された、解約交渉したところ当初の契約内容を変更して新たな契約をした、などの解決をみたもの。
あっせん不調	222	あっせんをしたにもかかわらず解決をみなかったもの。また、あっせんにより消費者被害の救済が十分なされても、解決案内容について消費者がそれ以上の解決の結果を望んだもの。
処理不能	23	相談者と連絡がとれなくなった、事業者と連絡がとれなくなったなどの理由で処理できなかったもの。
処理不要	6	相談者が単に情報提供だけで、処理を望んでいない、またセンターがあっせん等をする前に、相談者が相談を取下げたもの。
継続処理中	60	
合計	10,017	

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※あっせん:事業者との間に入って話し合いを取り持つこと。



## 1.1 土曜日電話相談

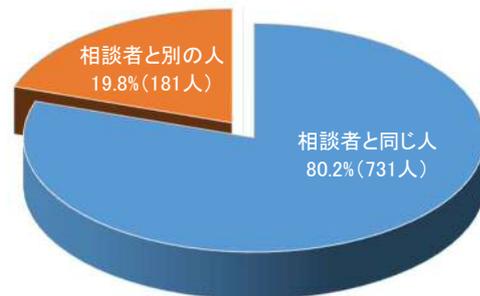
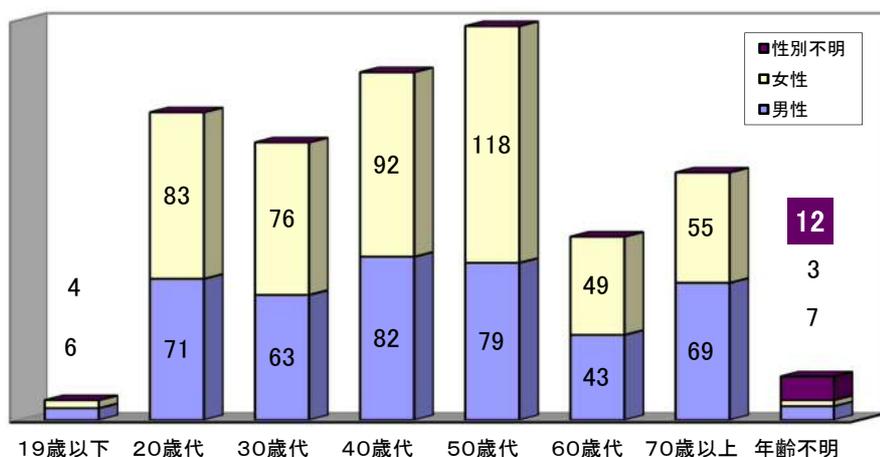
令和3年度の土曜日電話相談件数は912件で、前年度(911件)とほぼ同数でした。相談者の男女比をみると、女性(480件)が男性(420件)を上回っており、40歳代、50歳代からの相談が多く寄せられました。

平日と土曜日における相談件数

	平日			土曜日			総件数
	日数	件数	1日平均	日数	件数	1日平均	
3年度	242日	9,105件	37.6件	50日	912件	18.2件	10,017件
2年度	243日	9,408件	38.7件	49日	911件	18.6件	10,319件

【相談者の年代別性別分布】

【相談者と契約者の同異の構成】



土曜日電話相談は、契約者本人からの相談の比率が80.2%と約8割程度が契約者本人からの相談となりました。

相談者の職業等をみると「給与生活者」からの相談については、平日が48.1%だったのに対して、土曜日は60.5%となっており、平日を大きく上回っています。このことから、「給与生活者」からの相談については、平日に比べて土曜日の割合が高い傾向がみられ、平日に相談できない相談者の利便性が向上しているものと捉えられます。

「給与生活者」から受けた平日と土曜日の相談件数

	平日			土曜日		
	総数	給与生活者 相談件数	割合	総数	給与生活者 相談件数	割合
3年度	9,105件	4,381件	48.1%	912件	552件	60.5%
2年度	9,408件	4,567件	48.5%	911件	553件	60.7%

# — 電子メール相談受付状況 —

平成20年4月から電子メールによる相談を受け付けています。専用フォームから入力、送信されたメールを受付日から5開所日以内で相談者の希望する回答方法(メールか電話のどちらかを選択)で回答しています。

メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所で対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。

※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。但しメールで回答したものについては、PIO-NETに登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

## メール相談の現況

令和3年度の電子メール相談受付件数は、366件で、前年度(320件)と比べて46件(14.4%)増加しました。最も多い月は11月の42件、最も少ない月は8月の19件となっています。

送信時間は、センターの相談受付時間内(月～木9時～16時・金9時～19時・土10時～16時)が、123件(33.6%)、受付時間外が243件(66.4%)となっており、受付時間外の有効な相談手段となっています。

契約(購入)方法は、1位「通信販売」153件、2位「店舗購入」56件、3位「訪問販売」16件となっています。

### 1 相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年度	35	32	24	25	19	23	33	42	27	40	29	37	366
2年度	28	36	28	27	26	19	21	17	14	39	24	41	320

### 2 送信時間

時間	件数
受付時間内	123
受付時間外	243
計	366

### 3 契約(購入)方法

順位	商品名	件数
1	通信販売	153
2	店舗購入	56
3	訪問販売	16

## 相談者の状況

男女別では、男性が183件、女性が181件で、年代別では、30歳代(101件)と40歳代(94件)とで全体の半数以上を占めています。

職業別でみると、第1位は「給与生活者」の280件で、全体の76.5%を占めています。第2位は「無職」の27件(7.4%)となっています。

### 4 男女別

性別	件数
男	183
女	181
不明	2
計	366

### 5 年代別

年代	件数
19歳以下	2
20歳代	78
30歳代	101
40歳代	94
50歳代	56
60歳代	20
70歳以上	15
不明	0
計	366

### 6 職業別

職業	件数
給与生活者	280
自営・自由業	21
家事従事者	18
学生	14
無職	27
その他	6
不明	0
計	366

電子メールによる相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用できることが大きな利点となっています。

## — 被害の回復額等について —

消費生活センターに消費生活相談を行うと、その内容等は、苦情相談の記録を収集して消費者行政に役立てることを目的として構築された、「全国消費生活情報ネットワークシステム(以下 PIO-NET)」に入力されます。この年報も PIO-NET に入力された内容を統計的に処理し、作成しています。

平成27年9月の PIO-NET の刷新で、「救済金額」と「救済金額の内容」が入力項目として追加されました。このことにより、入力必須項目ではないため一部の相談での入力となっていますが、消費生活センターにおいて助言やあっせんを行った結果、消費者の被害が金銭的にどのように回復されたか可視化することができるようになりました。

「救済金額の内容」は以下の3つです。

- ① 回復額(既に契約・申し込みしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された金額。または、支払いを免除された金額)
- ② クーリング・オフ額(クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額)
- ③ 未然防止額(契約・申込をする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。相談者の申告による金額も含む)

令和3年度に寄せられた相談のうち、救済金額について入力があったものは1,386件、全体の13.8%となっています。救済金額の内容別件数や合計額等は以下のとおりです。

救済金額の内容	件数	合計額	最高額	平均
回復額	926	313,886,834 円	44,800,000 円	338,971 円
クーリング・オフ額	240	276,467,536 円	35,600,000 円	1,151,948 円
未然防止額	220	119,004,008 円	30,000,000 円	540,927 円

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

既に契約・申し込みをしていた相談である①と②の被害回復額を詳細にみてみますと、

- ① 回復額の合計件数は926件、合計額は約3億1,389万円となっています。最高額は4,480万円で、建築条件付き住宅に関する相談でした。926件のうち消費生活相談員によるあっせん解決は、654件となっています。上位品目は、1位「他の健康食品」、2位「基礎化粧品」、3位「異性交際関連サービス」でした。
- ② クーリング・オフ額の合計件数は240件、合計額は約2億7,647万円となっています。最高額は3,560万円で、投資用マンションに関する相談でした。240件のうち消費生活相談員によるあっせん解決は82件となっています。上位品目は1位「工事・建築」、2位「エステティックサービス」、3位「役務その他サービス」でした。

### ①回復額 ②クーリング・オフ額 ③未然防止額の金額別件数 (件数)

金額別	①回復額	構成比	②クーリング・オフ額	構成比	③未然防止額	構成比
1億円以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1千万円以上～1億円未満	5	0.5%	5	2.1%	2	0.9%
100万円以上～1千万円未満	35	3.8%	44	18.3%	7	3.2%
10万円以上～100万円未満	200	21.6%	126	52.5%	161	73.2%
1万円以上～10万円未満	400	43.2%	58	24.2%	40	18.2%
1千円以上～1万円未満	271	29.3%	7	2.9%	9	4.1%
1円以上～1千円未満	15	1.6%	0	0.0%	1	0.5%
合計	926	100.0%	240	100.0%	220	100.0%

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

令和3年度においても、新型コロナウイルス関連の相談\*が本市消費者行政センターに寄せられたため、令和3年度の新型コロナウイルス関連相談の推移や内訳をまとめました。

\*ウイルス対策目的の商品・役務だけでなく、新型コロナウイルスに関する調査・支援制度、新型コロナウイルス禍に便乗した売り方、「新型コロナウイルスへの不安が背景にある」、「新型コロナウイルスに関連して商品・役務の契約を断られた」などの相談

### 相談概要

前年度に比べて相談件数は大幅に減少しましたが、一定数の相談が継続的に寄せられています。

#### 月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年度	48	53	54	37	42	53	31	29	21	31	32	40	471
2年度	267	211	166	97	94	58	63	45	49	79	69	50	1,248

1位の「保健衛生品その他」は、「注文した覚えのないマスクが届いた」「購入したマスクの質に納得できない」など前年度に引き続き、大半がマスクに関する相談でした。2位の「不動産貸借」は、失業や勤務先の休業等による家賃滞納に伴う相談が多く寄せられました。3位の「スポーツ・健康教室」については、休会中の料金や解約料に関する相談が多く寄せられました。同じく3位の「他の行政サービス」については、給付金やワクチンに関する相談が多く、適切な窓口を紹介しました。

#### 商品・役務の上位品目

順位	商品・役務(サービス)	3年度 件数	構成比	2年度 件数	主な商品・サービス
1	保健衛生品その他	42	8.9%	261	マスクなど
2	不動産貸借	17	3.6%	30	賃貸アパート・マンションなど
3	スポーツ・健康教室	16	3.4%	75	ホットヨガ教室など
	他の行政サービス	16	3.4%	47	特別定額給付金、新型コロナウイルスワクチンなど
5	結婚式	14	3.0%	63	結婚式、結婚披露宴など
6	魚介類	13	2.8%	3	海産物など
7	異性交際関連サービス	12	2.5%	※ 0	副業サイト、出会い系サイトなど
	他の健康関連サービス	12	2.5%	※ —	PCR検査など
9	コンサート	10	2.1%	15	コンサートチケットなど
	スポーツ施設利用	10	2.1%	9	スポーツジム、スポーツクラブなど

※ 令和3年度の商品・役務分類の変更により、「他の健康関連サービス」が新たな分類として追加されました。また、「異性交際関連サービス」は、「出会い系サイト・アプリ」が計上されることになったため、相談件数が増加しています。

### 契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に、50歳代、70歳以上、40歳代となりました。

#### 契約当事者の年齢性別／年代別商品等順位

区分	男性	構成比	女性	構成比	性別不明	合計	構成比	商品・役務(サービス)		
								1位	2位	3位
19歳以下	1	0.2%	4	0.8%	1	6	1.3%	学習塾(1)、教養・娯楽一般(1)、インターネットゲーム(1)		
20歳代	35	7.4%	39	8.3%	0	74	15.7%	不動産貸借(10)	結婚式(7)	保健衛生品その他(4)ほか
30歳代	22	4.7%	36	7.6%	0	58	12.3%	結婚式(7)	異性交際関連サービス(5)、エステティックサービス(5)	
40歳代	27	5.7%	49	10.4%	0	76	16.1%	保健衛生品その他(10)	スポーツ・健康教室(6)	不動産貸借(4)
50歳代	28	5.9%	59	12.5%	0	87	18.5%	魚介類(5)、保健衛生品その他(5)、他の健康関連サービス(5)		
60歳代	14	3.0%	30	6.4%	0	44	9.3%	保健衛生品その他(7)	魚介類(5)	スポーツ施設利用(2)ほか
70歳以上	43	9.1%	42	8.9%	0	85	18.0%	保健衛生品その他(9)	保健・福祉その他(7)	他の行政サービス(6)
年齢不明	5	1.1%	4	0.8%	32	41	8.7%	—	—	—
合計	175	37.2%	263	55.8%	33	471	100.0%			

※性別不明には団体(法人・事業者)を含む。(3年度年:25件、2年度:169件)

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

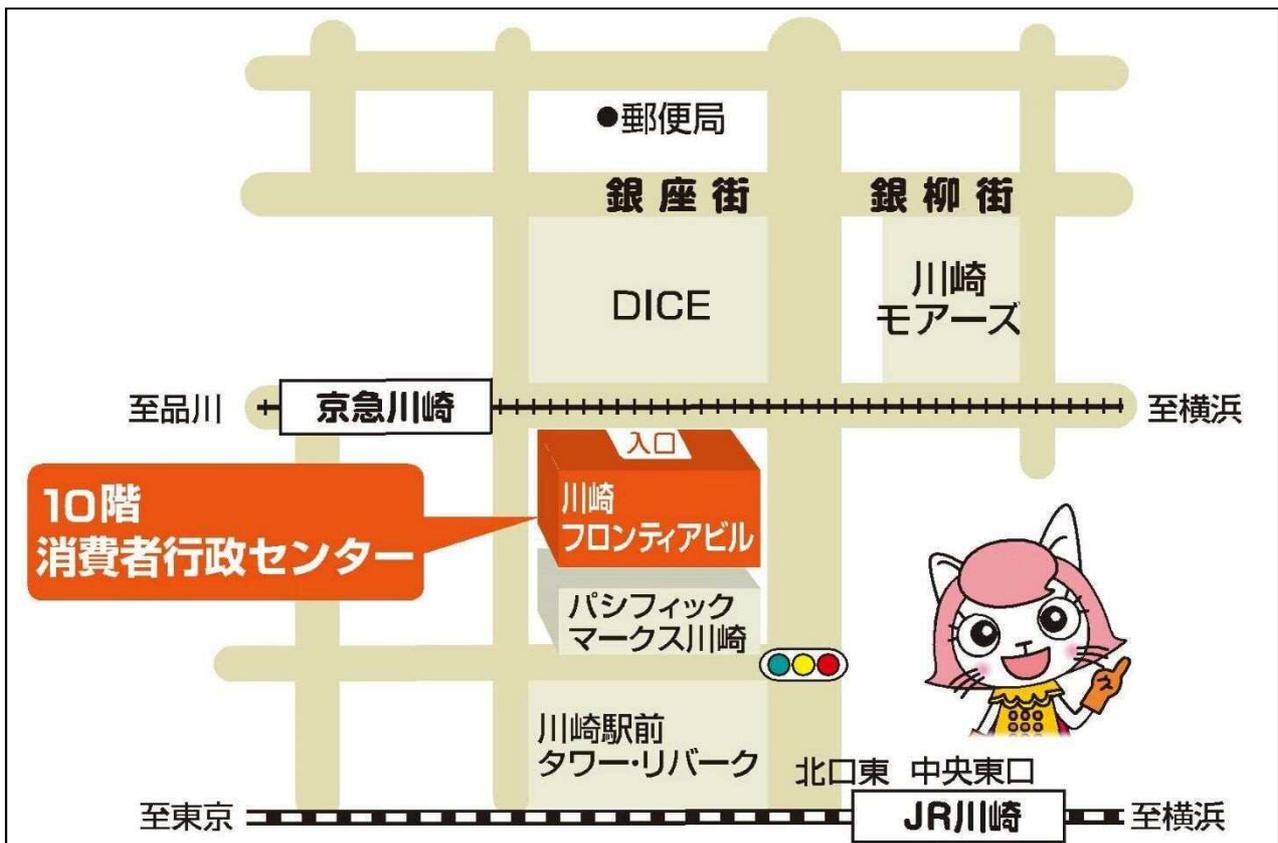
※土曜日は電話相談のみ受付

# 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「<sup>い</sup>1<sup>や</sup>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：水曜日 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で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。