令和６年度

消費者行政事業概要

―資料編　令和５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。

本市においても、前年より多くの相談が寄せられており、被害総額も高額で深刻化しております。インターネット通販やSNSを起因としたトラブルの増加など、今後もデジタル技術の進展や取引環境の変化が新たな課題を生じさせる側面もあり、消費者被害の増加が懸念されます。消費者行政もこのような時代の変化に対処することが求められるとともに、消費者被害未然防止のため今まで以上に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施策の推進のため「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」の実践のもと、「全ては市民のために」を基本に、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６年７月

目　次

◆ 事業概要及び実績等について‥‥‥‥‥‥1
◆ 消費者行政の施策体系‥‥‥‥‥‥‥‥‥2

◆ 令和６年度の事業概要‥‥‥‥‥‥‥‥‥4
Ⅰ 安全の確保‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥5
1 商品・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 放射性物質等に対する安全性確保

Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥10
1 表示・包装の適正化
2 計量の適正化
3 不適正な取引行為の禁止

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定‥‥‥12
1 生活必需物資の確保及び価格の安定
2 災害緊急対策

Ⅳ 苦情の処理及び被害の救済‥‥‥‥‥‥‥15
1 消費生活相談機能の充実
2 被害の救済

Ⅴ 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥18
1 市民に向けた効果的な情報発信
2 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
3 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

Ⅵ 消費者支援協定‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥28
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‥‥‥29
1 消費者意見の反映
2 消費者行政の円滑な推進

◆ 令和５年度の実績‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥30
Ⅰ 安全の確保‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥31
1 商品・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 放射性物質等に対する安全性確保

Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥36
1 表示・包装の適正化
2 計量の適正化
3 不適正な取引行為の禁止

Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定‥‥‥39
1 生活必需物資の確保及び価格の安定
2 災害緊急対策

Ⅳ 苦情の処理及び被害の救済‥‥‥‥‥‥‥41
1 消費生活相談機能の充実
2 被害の救済

Ⅴ 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥43
1 市民に向けた効果的な情報発信
2 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
3 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

Ⅵ 消費者支援協定‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥56
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‥‥‥57
1 消費者意見の反映
2 消費者行政の円滑な推進

◆ 資料編　令和５年度消費生活相談年報‥60

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。

■　地方消費者行政強化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　５　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）	
・ ・ ・	
ア　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）

Ⓐ、Ⓑ、Ⓒ …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

Ⓐランク	目標を大幅に上回った
Ⓑ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
Ⓓランク	目標を下回った
Ⓔランク	目標を大幅に下回った

消費者行政の施策体系

〔施策の柱〕	〔施策の方向〕	〔具体的施策〕
Ⅰ．安全の確保	１．商品・サービスの安全性確保	⑴商品等の安全性の調査（経済労働局消費者行政センター） ⑵商品に関する各法律に基づく立入検査（経済労働局消費者行政センター） ⑶商品テストの実施（経済労働局消費者行政センター） ⑷家庭用品安全対策（健康福祉局生活衛生担当、区役所） ⑸健康リビング対策（健康福祉局生活衛生担当、区役所） ⑹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）
	２．食の安全性確保	⑴農作物の安全性確保（経済労働局農業技術支援センター） ⑵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担当・中央卸売市場食品衛生検査所、区役所） ⑶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） ⑷保育所給食の安全性確保（こども未来局保育・子育て推進部） ⑸水道水の安全性の確保（上下水道局水管理センター）
	３．監視指導	⑴環境衛生関係営業施設に対する監視指導（健康福祉局生活衛生担当、区役所） ⑵専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導（健康福祉局生活衛生担当、区役所） ⑶小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導（健康福祉局生活衛生担当、区役所）
	４．商品廃棄に係る汚染防止	⑴廃家電製品に関する汚染防止（環境局廃棄物政策担当） ⑵使用済み乾電池に関する汚染防止（環境局廃棄物政策担当） ⑶蛍光管に関する汚染防止（環境局廃棄物政策担当）
	５．放射性物質等に対する安全性確保	⑴食品等の検査（健康福祉局食品安全担当・中央卸売市場食品衛生検査所、区役所） ⑵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） ⑶水道水中の放射性物質等検査（上下水道局水管理センター） ⑷地下水中の有機フッ素化合物調査（環境局環境対策部環境保全課）
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	⑴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） ⑵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） ⑶過剰包装の自粛（環境局減量推進課） ⑷食品表示の適正化の推進 （健康福祉局食品安全担当・中央卸売市場食品衛生検査所・健康増進担当、区役所） ⑸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） ⑹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） ⑺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） ⑻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）
	２．計量の適正化	⑴特定計量器（はかり・分銅等）の定期検査（経済労働局消費者行政センター） ⑵特定計量器（はかり・各種メーター類）の立入検査等（経済労働局消費者行政センター） ⑶商品量目立入検査（経済労働局消費者行政センター） ⑷商品量目試買検査（経済労働局消費者行政センター） ⑸計量展示室の公開（経済労働局消費者行政センター） ⑹適正計量の普及・啓発（経済労働局消費者行政センター）
	３．不適正な取引行為の禁止	⑴事業者との情報交換及び改善の推進（経済労働局消費者行政センター） ⑵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） ⑶広域的な被害拡大防止及び未然防止（経済労働局消費者行政センター）
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	⑴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） ⑵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） ⑶市内産農産物の地産地消の推進（経済労働局農業振興課） ⑷価格動向等の調査（経済労働局消費者行政センター）
	２．災害緊急対策	⑴生活必需品等の確保（経済労働局消費者行政センター） ⑵飲料水の供給（上下水道局水道管理課） ⑶備蓄物資等の整備（危機管理本部危機対策部） ⑷防災に関する情報（危機管理本部危機管理部）
Ⅳ．苦情の処理及び被害の救済	１．消費生活相談機能の充実	⑴消費生活に関する相談窓口（経済労働局消費者行政センター） ⑵消費生活相談員への助言等の充実（経済労働局消費者行政センター） ⑶特別相談の実施（経済労働局消費者行政センター） ⑷外国人市民等の被害救済に向けた関係機関との連携（経済労働局消費者行政センター） ⑸緊急特別相談の実施（経済労働局消費者行政センター） ⑹危害・危険情報の収集（経済労働局消費者行政センター） ⑺重大事故等の通知（経済労働局消費者行政センター） ⑻関係機関との連携（経済労働局消費者行政センター） ⑼消費生活相談のデジタル化の推進（経済労働局消費者行政センター） ⑽消費生活相談におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）への対応 （経済労働局消費者行政センター）
	２．被害の救済	⑴苦情処理のあっせん・調停等（経済労働局消費者行政センター） ⑵消費者訴訟の援助（経済労働局消費者行政センター） ⑶被害の救済に向けた関係機関との連携（経済労働局消費者行政センター）

〔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．市民に向けた効果的な情報発信

⑴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）
⑵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）
⑶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）
⑷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）
⑸「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）
⑹消費者団体等による消費生活展の開催（経済労働局消費者行政センター）
⑺消費者市民社会の実現に向けた広報の実施（経済労働局消費者行政センター）
⑻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）
⑼健康な食のあり方等を学ぶ機会・情報の提供（健康福祉局健康増進担当）
⑽消防に関する情報の提供（消防局予防課、査察課）
⑾住宅に関する情報の提供（まちづくり局住宅整備推進課）
⑿市場体験による食育等の実施（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課）

2．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地域社会・全世代
⑴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）
⑵地域における消費者被害の未然防止（経済労働局消費者行政センター）
⑶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）
⑷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）
⑸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）

②地域社会・高齢者
⑴啓発冊子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）
⑵地域包括支援センター等との連携による消費者被害防止（経済労働局消費者行政センター）
⑶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）
⑷地域の見守り活動に関する情報の提供等（経済労働局消費者行政センター）

③学校・若年者
⑴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）
⑵学生に向けた消費者市民社会の普及啓発（経済労働局消費者行政センター）
⑶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）
⑷消費者市民社会に関する講座の実施（経済労働局消費者行政センター）
⑸職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター）
⑹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）
⑺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）
⑻社会科副読本の作成（環境局減量推進課）
⑼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）

④職域・事業者
⑴市内企業の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）
⑵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）
⑶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）
⑷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）
⑸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）
⑹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）
⑺消費者志向経営の普及啓発（経済労働局消費者行政センター）

3．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
⑴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）
⑵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）
⑶消費生活eモニターへの研修の参加支援等（経済労働局消費者行政センター）
⑷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）
⑸廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課）
⑹環境教育の担い手の育成（環境局企画課）
⑺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担当）

②多様な主体との連携及び育成
⑴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）
⑵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）
⑶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）
⑷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）
⑸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担当）
⑹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
⑴洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定（経済労働局消費者行政センター）
⑵家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定（経済労働局消費者行政センター）
⑶上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定（経済労働局消費者行政センター）
⑷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（経済労働局消費者行政センター）
⑸葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定（経済労働局消費者行政センター）

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
⑴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）
⑵消費生活eモニターの育成（経済労働局消費者行政センター）
⑶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）
⑷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
⑴庁内関係局との連携（経済労働局消費者行政センター）
⑵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）
⑶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６年度の事業概要

令 和 ６ 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

⑴　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。

⑵　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）

ア　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。

（ｱ）　立入店舗数　　１０店舗
（ｲ）　検査機種数　　５０機種

イ　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。

（ｱ）　立入店舗数　　５店舗
（ｲ）　検査機種数　　２０機種

ウ　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。

（ｱ）　立入店舗数　　３店舗
（ｲ）　検査機種数　　７機種

エ　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。

（ｱ）　立入店舗数　　５店舗
（ｲ）　検査機種数　　２０機種

⑶　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。

⑷　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、消費者への講話や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。

令和６年度の事業概要

⑸　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。

⑹　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

⑴　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。

ア　農作物病害虫防除の手引きの作成

農業者に対し　　３，０００部配布　　（3月）

イ　多摩川梨病害虫防除暦の作成

農業者に対し　　１６０部配布　　（3月）

⑵　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する衛生管理の手法。

ア　食品営業施設・食鳥処理場への立入検査

(ｱ)　「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。

(ｲ)　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。

イ　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。

ウ　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、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。

エ　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、関係団体と連携して、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 ６ 年 度 の 事 業 概 要

オ　HACCP に沿った衛生管理の推進

(ｱ)　食品等事業者に対する指導・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導入に向け、個別に効果的な指導等を行うとともに、講習会を実施する。

(ｲ)　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。

カ　消費者への啓発

市民、地域での行事の主催団体、配食ボランティア活動団体等に対し、食中毒予防や食品の衛生的な取扱い等の情報提供を行うとともに、ホームページやソーシャルメディア等を活用して食品衛生に関する正しい知識の普及を図る。

⑶　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)

ア　給食用食材の検査

給食用食材を採取し、衛生検査を定期的に実施し、安全性の確認を図る。

内容

(ｱ)　細菌検査

(ｲ)　食物アレルゲン検査

(ｳ)　残留農薬検査

(ｴ)　産地検査

イ　給食室の環境衛生検査

(ｱ)　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

(ｲ)　給食室の環境検査(室温､湿度､照度)

(ｳ)　食器具類の洗浄状況(デンプン､脂肪性残留物検査)

(ｴ)　食器具類の消毒状況(一般細菌及び大腸菌群検査)

(ｵ)　保存食の保存状況

ウ　配膳室の環境衛生検査

(ｱ)　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

(ｲ)　配膳室の環境検査(室温、冷蔵庫の温度等)

エ　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

(ｱ)　対　象　学校給食調理員
栄養教諭・学校栄養職員
学校薬剤師

(ｲ)　内　容　講演「学校給食調理場における衛生管理の実態」

令和６年度の事業概要

⑷　保育園給食の安全性確保(こども未来局保育・子育て推進部)

ア　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。

(ｱ)　月 平 均　　９１０件

(ｲ)　年延件数　　１１，３１０件

イ　食品の安全衛生管理

(ｱ)　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）。

(ｲ)　納品の際には検収を行い、品質及び鮮度の確認を行う。

(ｳ)　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。

ウ　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。

エ　給食担当者食品衛生研修会（６月１８～２９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。

(ｱ)　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）

(ｲ)　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

(ｳ)　対　象　市内保育所等施設給食担当者・その他受講を希望する市内保育所等施設関係職員４８０名

⑸　水道水の安全性の確保（上下水道局水管理センター）

「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。

ア　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。

イ　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）

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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、設置者に条例に基づく施設の管理の徹底を指導する。

令和６年度の事業概要

４　商品廃棄に係る汚染防止（環境局廃棄物政策担当）

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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　放射性物質等に対する安全性確保

⑴　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。

⑵　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。

⑶　水道水中の放射性物質等検査（上下水道局水管理センター）

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。

また、平成 22 年度以降、水道水及び水道原水の有機フッ素化合物の検査結果は、暫定目標値（50ng/L）を下回ることを確認しており、今後も年間の検査回数を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、ホームページで公表する。

⑷　地下水中の有機フッ素化合物調査（環境局環境対策部環境保全課）

市内地下水について有機フッ素化合物の調査を行い、調査結果はホームページで公表する。

令 和 ６ 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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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贈答品における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。

⑷　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）

ア　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、消費・賞味期限、原料原産地、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。

イ　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。

⑸　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。

⑹　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。

⑺　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。

⑻　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。

ア　立入店舗数　　１０店舗

イ　検査品目数　　３５品目

令 和 ６ 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）

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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。

⑸　計量展示室の公開

産業振興会館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。

⑹　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。

ア　計量管理強調月間運動
イ　正量取引強調月間運動
ウ　計量管理推進大会
エ　計測技術講習会
オ　計量教室
カ　講演会
キ　工場・施設見学会
ク　機関誌「川崎計管」の発行

手動はかり
（計量資料展示室　展示品）

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）

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

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

⑴　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って、一層の集荷の充実と強化を図るための事業を実施する。

⑵　新たな産地開拓や市場活性化に向けた取組（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や市場の活性化を図る。

⑶　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。

⑷　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

⑴　生活必需品の提供確保（経済労働局消費者行政センター）

ア　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。

イ　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。

ウ　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。

エ　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。

⑵　飲料水の供給（上下水道局水道管理課）

ア　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。

イ　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。

ウ　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・給水訓練を実施する。

エ　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 ６ 年 度 の 事 業 概 要

⑶　備蓄物資等の整備（危機管理本部危機対策部）

ア　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、１，４４０本を購入する。

イ　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（わかめ御飯）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。

ウ　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。

エ　粉ミルク等の購入

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２５２箱、アレルギー対応の粉ミルクを１７６缶、液体ミルクを１，３４４本購入する。

オ　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、ガスボンベを２４０本購入する。

カ　備蓄用おむつの購入

生活必需品として、避難所生活を行う上で、生活開始当初から必要不可欠と考えられるおむつを乳幼児用５０６パック、大人用２５９パック購入する。

キ　備蓄用トイレットペーパーの購入

生活必需品として、避難所生活を行う上で、生活開始当初から必要不可欠と考えられるトイレットペーパーを１，３０３パック購入する。

ク　備蓄用生理用品の購入

生活必需品として、避難所生活を行う上で、生活開始当初から必要不可欠と考えられる生理用品昼用２，０７７パック、夜用５５０パック購入する。

ケ　簡易食料（クッキー）の購入

災害当日の応急的食事用として、調理が不要な簡易食料を備蓄物資交付対象者（約１３８，０００人）分、備蓄している。令和５年度からは６年間で充足していくことから、購入計画に基づき、２３，０００個のクッキーを購入する。

⑷　防災に関する情報（危機管理本部危機管理部）

ア　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。

Ⅲ　生活必需物資の確保及び価格の安定

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

イ　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、「備える。かわさきマガジン」など、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。

「備える。かわさき」　（保存版）

（川崎市ホームページでもご覧いただけます）

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

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。

⑴　消費生活に関する相談窓口

ア　川崎市消費者行政センター

(ｱ)　相談電話番号　２００－３０３０（直通）

(ｲ)　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）

イ　区役所出張相談

(ｱ)　中原区役所　金曜日（祝日・年末年始を除く）

(ｲ)　高津区役所　水曜日（祝日・年末年始を除く）

(ｳ)　多摩区役所　月曜日（祝日・年末年始を除く）

(ｴ)　電　　話　　２００－３０３０（相談予約）

(ｵ)　相 談 時 間　　９：００～１６：００

※前日（土・日曜日・祝日の場合は、その前の平日）１６：００までに消費者行政センターに電話で予約が必要。

消費者行政センターでの電話相談対応の状況

ウ　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で受付を実施

⑵　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。

ア　専門的アドバイス

(ｱ)　弁護士の来所による助言　　３６回

(ｲ)　弁護士による電話での簡易な助言　　通年

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

イ　レベルアップ研修

(ｱ)　弁護士を講師とする研修会　　３回

(ｲ)　レベルアップ研修の実施　　２回

(ｳ)　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

⑶　特別相談の実施

「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。

⑷　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。

⑸　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。

⑹　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。

⑺　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。

⑻　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。

⑼　消費生活相談のデジタル化の推進

消費者がより相談しやすい環境の整備、効率的な相談業務の実施のため、国が検討を進めている「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーション」の動向を踏まえ、消費者のニーズに合わせた消費生活相談のデジタル化を推進する。

⑽　消費生活相談におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）への対応

消費者の視点を第一に、消費者被害の最小化に資するよう、国や関係機関が検討を進める消費生活相談サービスの業務・システム体系の進捗を踏まえ、相談員の働きやすさの向上なども含めて、効率的、効果的な相談体制の構築につなげる。

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

２　被害の救済（経済労働局消費者行政センター）

⑴　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

ア　消費者行政推進委員　２名
イ　学識経験者　４名
ウ　消費者　２名
エ　事業者　１名

⑵　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。

⑶　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。

令 和 ６ 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　市民に向けた効果的な情報発信

⑴　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）

ア　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。

(ｱ)　リーフレット

消費者行政センターしおり	２，０００部

(ｲ)　冊子類

消費生活安心ガイド	１２，０００部
令和６年度版　消費者支援協定のご案内	１，３００冊
消費生活相談事例集	１，０００冊

イ　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７，０００部（カラー）・４回

ウ　「消費生活相談月報」などの発行・公表

(ｱ)　「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。

(ｲ)　「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。

エ　市内のデジタルサイネージや消費者行政センターのホームページ、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。

(ｱ)　配信回数

定期配信（１か月に１回）	１２回
号外配信	５回

(ｲ)　登録者目標数　　２，９００件

駅デジタルサイネージでの
広報動画発信

オ　悪質商法広報事業

霊感商法を含む悪質商法相談窓口について、広報動画等を作成し、ホームページや市内のデジタルサイネージ等で発信する。

カ　「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。

キ　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。

⑵　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）

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６年度の事業概要

⑶　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。

⑷　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。

⑸　「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。

⑹　消費者団体等による消費生活展の開催（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。

⑺　消費者市民社会の実現に向けた広報の実施（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作成し、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。

⑻　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。

⑼　健康な食のあり方を学ぶ機会・情報の提供（健康福祉局保健医療政策部健康増進担当）

「かわさき健康づくり・食育プラン（令和６年３月策定）」に基づき、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、取組を推進する。

ア　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。

イ　食育の日キャンペーンを実施する。

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６年度の事業概要

⑽　消防に関する情報の提供

ア　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。

イ　火災予防相談業務（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。

ウ　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。

エ　不適正販売等の防止対策（消防局査察課）

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。

⑾　住宅に関する情報の提供（まちづくり局住宅整備推進課）

ア　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、川崎市住宅供給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。

川崎市住宅供給公社ハウジングサロン

予約受付日時　毎週火～土曜日（祝日・年末年始は休み）　９時～１２時、１３時～１６時

電話　８７４－０１８０（問合せ・予約）

(ｱ)　（住宅相談）要事前予約

相談日時　毎週火、土曜日（祝日・年末年始は休み）　１３時～１６時

(ｲ)　（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・年末年始は休み）　１０時～１２時、１３時～１６時

イ　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。

(ｱ)　（住宅現地相談）　相談日は相互調整

年１回限り

(ｲ)　（マンション管理現地相談）　相談日は相互調整

川崎市マンション管理組合登録・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

ウ　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。〔川崎市住宅供給公社主催〕

エ　住まい・まちづくり講習会（２回実施/年）

空家の管理や活用についての紹介、住宅の維持管理やリフォーム・リノベーションの際のポイント及び関連する税制・制度について、事例を紹介しながら講演を行う。

令和６年度の事業概要

⑿　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】

(ｱ)　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）

(ｲ)　おやこ食育講座　　２回／年
（北部市場のプロから学ぶ・市場見学他）

花の模擬せり体験の様子

２　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　地域社会・全世代

⑴　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。また、インターネット関連取引の注意点や最新のトラブル事例等について、講座や冊子等による啓発を実施する。

開催回数　　７５回
参加者　１，５００名

⑵　地域における消費者被害の未然防止（経済労働局消費者行政センター）

地域における消費者被害を未然に防止するため、町内会・自治会等と連携し、相談事例チラシの配布等による注意喚起を行う。

配布枚数　８，０００部

⑶　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。

⑷　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。

ア　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。

イ　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。

ウ　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。

エ　春のポイ捨て禁止・路上喫煙防止キャンペーン
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。

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

オ　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。

カ　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）

⑸ 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。

② 地域社会・高齢者・障害者

⑴ 啓発冊子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）
　「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、高齢者に向けた効果的な啓発を実施する。
ア　ポスター　　５０枚
イ　リーフレット　１，５００部

⑵ 地域包括支援センター等との連携による消費者被害防止（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、地域の見守り関係団体の会議等に、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事例や対応方法の情報交換などを行う。

⑶ 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）
　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。

⑷ 地域の見守り活動に関する情報の提供等（経済労働局消費者行政センター）
ア　警察、市、消費生活相談員による「消費生活相談に関する連絡会議」を開催し、情報交換を行う。
イ　地域包括支援センターのセンター長会議や介護・福祉関係者の会合等において、見守り情報を提供する。

⑸ 市内のデジタルサイネージや消費者行政センターのホームページ、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。【再掲】（経済労働局消費者行政センター）
ア　配信回数
　㋐　定期配信（１か月に１回）　１２回
　㋑　号外配信　　５回
イ　登録者目標数　　２，９００件

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

③ 学校・若年者

⑴　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」、高等学校家庭科「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。

⑵　消費者市民社会に関する学生向け講座等の実施（経済労働局消費者行政センター）

令和４年４月１日改正民法施行に伴う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であることから、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。

ア　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。

イ　ＧＩＧＡスクール端末デジタル教材の利用促進

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

(ｱ)　小学生向け教材　　a　「小学生から！かしこい消費者になろう」（デジタル版）

(ｲ)　中学生向け教材　　a　「かしこい消費者になろう」（デジタル版）

b　「カモ診断テスト」（デジタル版）

⑶　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「学生版消費生活安心ガイド」等を配布し、成年年齢引下げに伴う契約の注意点や若年者に向けた消費者啓発を実施する。

⑷　成年年齢引下げに伴う若者を対象とした啓発動画の放映（経済労働局消費者行政センター）

ア　市内の映画館で動画広告を実施

イ　川崎市二十歳を祝うつどいでは、成年年齢引下げ広報動画を放映

⑸　消費者市民社会に関する講座等の実施（経済労働局消費者行政センター）

くらしのセミナーで、消費者市民社会やＳＤＧｓに関連したメニューを設置し、消費者市民社会の普及を促進する。

⑹　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機会を提供し、消費者行政センターの様々な業務を体験してもらうことで、消費者教育への理解を促進する。

⑺　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、若者に対して被害の未然防止を呼び掛ける。

ア　ポスター　　２００枚

イ　リーフレット　　電子データをホームページ掲載し、広報する

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６年度の事業概要

⑻　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

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

⑼　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令和５年度からGIGAスクール端末で閲覧できるよう紙媒体から電子媒体へ移行し、適宜社会科学習用補助教材を更新する。

⑽　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。

④　職域・事業者

⑴　市内企業の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。

⑵　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）

企業の環境部門の担当者、運行管理者等を対象としたエコドライブ講習会を開催することで、エコドライブを推進することにより、大気汚染防止対策及び地球温暖化対策を推進する。

⑶　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_2削減、地球温暖化対策を推進していく。

⑷　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。

⑸　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）

ア　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。

イ　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。

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

⑹　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）

ア　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。

イ　フードドライブの実施

市内の民間団体（フードバンクかわさき・川崎区社会福祉協議会）と連携し、減量推進課や各生活環境事業所等を回収拠点とし、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・川崎区社会福祉協議会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。

⑺　消費者志向経営の普及啓発（経済労働局消費者行政センター）

事業者に向けたＳＤＧｓに貢献する消費者志向経営に関する情報を関係部局と連携し、イベント等で広く広報していく。

また、事業者向けに講師を派遣し、消費者志向経営の考え方を普及する。

３　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

⑴　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消費生活サポーター養成講座を実施する。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、消費者被害防止等を呼びかけ、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。

⑵　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

ア　弁護士を講師とする研修会　　３回

イ　レベルアップ研修の実施　　２回

ウ　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

⑶　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。

ア　募集人数　３５名程度

イ　任　　期　　約３年

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６年度の事業概要

⑷　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「成年年齢引き下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」に基づき、「社会への扉」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。

⑸　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。

⑹　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を実施し、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を図る。

ア　実施期間　６月～１１月（全８回）
イ　定　　員　２０名
ウ　対　　象　市内在住、在勤又は在学の１８歳以上の方

⑺　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）

「かわさき健康づくり・食育プラン（令和６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、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、幅広い食育推進体制の充実を図る。

②　多様な主体との連携及び育成

⑴　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

⑵　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）

ア　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。

(ｱ)　消費者団体の活動状況を発信
(ｲ)　消費者団体主催の講演会への講師派遣
(ｳ)　市・消費者団体連絡会の開催
(ｴ)　消費者団体への情報の提供
(ｵ)　消費者団体への研修場所の提供

イ　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。

令和６年度の事業概要

⑶　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。

⑷　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）

ア　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。

⑸　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）

ア　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。

イ　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。

⑹　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等

古紙類、古布類、空きびん類

計画回収量　３２，１３８ﾄﾝ

消費生活展

かしこい消費者講座

令 和 ６ 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）

⑴　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。

ア　協 定 先　市内スーパー、生活協同組合
　　８社　４２店舗（令和６年４月現在）
イ　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

⑵　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。

ア　協 定 先　川崎電機商業組合　北・中・南支部
　　５４事業者（令和６年４月現在）
イ　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

⑶　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。

ア　協 定 先　川崎市管工事業協同組合
　　１１３事業者（令和６年４月現在）
イ　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

⑷　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。

ア　協 定 先　一般公募により選定した事業者
　　９５事業者（令和６年４月現在）
イ　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

⑸　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。

ア　協 定 先　一般公募により選定した事業者団体
　　３団体（令和６年４月現在）
イ　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

令 和 ６ 年 度 の 事 業 概 要

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）

⑴　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、苦情の処理のあっせん・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）

ア　学識経験者　　４名
イ　消費者　　３名
ウ　事業者　　２名

川崎市消費者行政推進委員会

⑵　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。

ア　募集人数　３５名程度
イ　任期　　約３年

⑶　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）

ア　学識経験者　　２名
イ　消費者　　４名
ウ　事業者　　３名

⑷　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）

⑴　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。

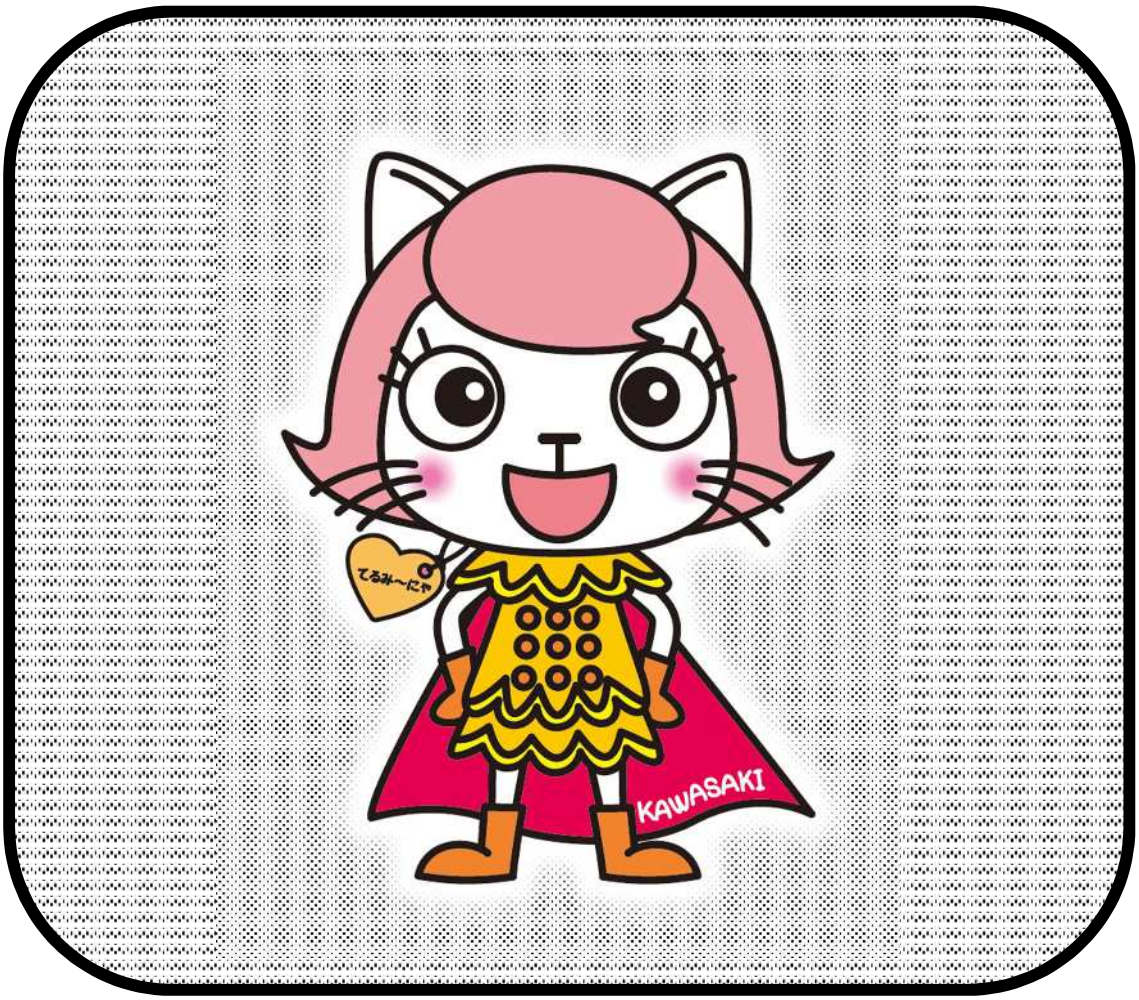
⑵　関係行政機関及び団体との連携強化

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。

⑶　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５年度の実績



◆令和５年度トピックス◆

新型コロナウイルスの感染防止のため、やむを得ず中止・延期・縮小となった事業がありましたが、令和５年５月８日より５類感染症へ移行したことに伴い、オンライン開催だったイベントが対面開催になるなどの変化がありました。

令和５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

⑴　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。

⑵　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）

ア　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。

(ｱ)　立 入 検 査　　４回（１１月１回・１２月２回・１月１回）
(ｲ)　立入店舗数　　１０店舗
(ｳ)　検査機種数　　１５５機種

イ　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。

(ｱ)　立 入 検 査　　４回（１１月１回・１２月２回・１月１回）
(ｲ)　立入店舗数　　８店舗
(ｳ)　検査機種数　　３１機種

ウ　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。

(ｱ)　立 入 検 査　　３回（１１月１回・１２月２回）
(ｲ)　立入店舗数　　５店舗
(ｳ)　検査機種数　　６機種

エ　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。

(ｱ)　立 入 検 査　　３回（１１月１回・１２月２回）
(ｲ)　立入店舗数　　７店舗
(ｳ)　検査機種数　　２１機種

⑶　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

ア　独立行政法人 国民生活センター　　０件
イ　独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE)　　０件

⑷　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）　Ⓒ

ア　試買検査数　　１２０件
イ　規制対象外家庭用品検査　　０件

⑸　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）　Ⓒ

ア　相談・調査件数　　６２２件
イ　衛生講習会　　１７５件
ウ　パンフレット作成　　２，０００部

令和５年度の実績	実績評価
⑹ 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 ⑴ 農作物の安全性確保（経済労働局農業技術支援センター） ア　農作物病害虫防除の手引き作成 農業者に対し　３，０００部配布　（3月）	Ⓒ
イ　多摩川梨病害虫防除暦の作成 農業者に対し　１６０部配布　（3月）	Ⓒ
⑵ 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） ア　食品営業施設への立入検査 (ｱ)　営業施設数　２１，４２７施設 (ｲ)　監視指導件数　４５，１６９件	Ⓒ
イ　食鳥処理場への立入検査 (ｱ)　施設数　２施設 (ｲ)　監視指導件数　１件	Ⓒ
ウ　食品等の監視及び検査 (ｱ)　食品等官能検査件数　７６，９７０件 (ｲ)　食品等検査検体数　１，１９７検体 (ｳ)　主な内訳 a　輸入食品　９３検体 b　残留農薬検査　４０検体 c　組換え DNA 技術応用食品検　２１検体	Ⓒ
エ　食中毒調査及び行政処分 (ｱ)　食中毒発生件数　１１件 (ｲ)　行政処分件数　４件	Ⓒ
オ　夏期及び年末の食品等一斉監視 (ｱ)　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　８，５７８件／４，４９０件 食品等収去検査　１９４検体／１４９検体	Ⓒ
(ｲ)　食品衛生月間（８月） 懸垂幕・ポスター・ホームページ・デジタルサイネージ等の掲示 a　衛生教育　５回　１４０名 b　監視指導　４，４３８件	
カ　自主的な衛生管理の推進 (ｱ)　食品衛生推進員による活動 食品衛生推進員の委嘱　３３９名 （令和４年度委嘱　任期：令和４年７月１日～令和６年６月３０日）	Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価
(ｲ)　営業者等に対する研修 a　食品衛生責任者実務講習会　２１回　(受講者　５，５８０名) b　その他の衛生教育（健康福祉局実施分を含む）　５１回　３，０２６名 c　巡回指導実施状況(食品衛生指導員)　夏期（令和5年7月１５日～8月１５日） (a) 巡回施設数　２，６１４施設 (b) 指導員数　延べ　４０１名 年末（令和5年１２月１日～１２月２８日） (c) 巡回施設数　２，４４６施設 (d) 指導員数　延べ　４０１名	
キ　消費者への啓発 各種講習会等の開催　２３回　(参加者　９４５名) 【発令期間（神奈川県）】 ノロウイルス食中毒警戒情報　令和５年１１月６日 ～令和６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) ア　給食用食材の検査 検査項目件数（以下項目内訳）　３３９件　(検査食品数　９２件) (ｱ)　細菌検査　２０４件 (ｲ)　食物アレルゲン検査　３件 (ｳ)　残留農薬検査　９０件 (ｴ)　産地検査　４２件	Ⓒ
イ　給食室の環境衛生検査　１２２校 (ｱ)　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 (ｲ)　給食室の環境検査(室温､湿度､照度) (ｳ)　食器具類の洗浄状況（デンプン､脂肪性残留物検査) (ｴ)　食器具類の消毒状況（一般細菌及び大腸菌群検査) (ｵ)　保存食の保存状況	Ⓒ
ウ　配膳室の環境衛生検査　４８校 (ｱ)　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 (ｲ)　配膳室の環境検査（室温、冷蔵庫の温度等）	Ⓒ
エ　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】 (ｱ)　対　象　学校給食調理員、栄養教諭・学校栄養職員 (ｲ)　内　容　講演・学校給食における衛生管理について	Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価
⑷　保育園給食の安全性確保(こども未来局保育・子育て推進部) ア　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。 (ｱ)　月 平 均　　９３７件 (ｲ)　年延件数　　１１，２４３件	Ⓒ
イ　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。	Ⓒ
ウ　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） (ｱ)　前期　6月中旬 ～ 7月下旬　　保育園　２１箇所 (ｲ)　後期　１１月中旬～１２月中旬　　保育園　２１箇所	Ⓒ
エ　給食担当者食品衛生研修会（食品衛生責任者実務講習会認定研修） (ｱ)　実施月　6月２０日（火）～３０日（金）（動画配信期間） (ｲ)　対　象　市内保育所等施設給食担当者・その他受講を希望する市内保育所等施設関係職員 (ｳ)　参加者　４９７名 (ｴ)　講　師　川崎市健康福祉局保健医療政策部食品安全担当 食品衛生監視員 (ｵ)　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について	Ⓒ
⑸　水道水の安全性の確保（上下水道局水道水質課） 「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。 ア　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。	Ⓒ
イ　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） ⑴　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　　２，７０８件	Ⓒ
⑵　専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導 ア　専用水道 立入検査延べ施設数　　２４件 イ　簡易専用水道 立入検査延べ施設数　　１９７件	Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価
⑶　小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導 ア　小規模水道 立入検査延べ施設数　　１５件 イ　小規模受水槽水道 立入検査延べ施設数　　１０１件	Ⓒ
４　商品廃棄に係る汚染防止（環境局廃棄物政策担当） ⑴　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。	Ⓒ
⑵　使用済み乾電池に関する汚染防止 処理量　　３０９トン	Ⓒ
⑶　蛍光管に関する汚染防止 処理量　　２０トン	Ⓒ
５　放射性物質等に対する安全性確保 ⑴　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　　２３検体	Ⓒ
⑵　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) ア　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）　　４３件	Ⓒ
イ　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。	Ⓒ
⑶　水道水中の放射性物質等検査（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回放射性セシウム及び有機フッ素化合物を検査して結果を本市のホームページに掲載。 ア　検査回数 ４　回 イ　検査結果 (ア) 放射性セシウム　全て不検出（1Bq/kg未満） (イ) 有機フッ素化合物　定量下限値（5ng/L）未満※ ※有機フッ素化合物（通称:PFAS）の代表的な物質である、ペルフルオロオクタンスルホン酸（PFOS）及びペルフルオロオクタン酸（PFOA）の合計値	Ⓒ Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価

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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

実施件数　　約　２，０００件

⑷　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）　©

ア　食品表示法に基づく監視指導

(ｱ)	表示検査件数	１１５，２８２件
(ｲ)	指導数（口頭説諭等）	１７０件
(ｳ)	指示・命令	０件

イ　健康増進法及び食品表示法に基づく適正化の推進　©

(ｱ)	栄養成分表示事前相談	２５件
(ｲ)	栄養成分表示望ましい表示への助言	２件
(ｳ)	栄養成分表示違反指導	９件
(ｴ)	虚偽・誇大広告事前相談	０件
(ｵ)	虚偽・誇大広告違反指導	１件

⑸　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。

⑹　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。

⑺　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。

令和５年度の実績	実績評価

⑻　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。

ア　　立入検査　　４回（１１月１回・１２月２回・１月１回）
イ　　立入店舗数　　１２店舗
ウ　　検査品目数　　３８品目

２　計量の適正化（経済労働局消費者行政センター）

⑴　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(%)
1,019	3,277	3,225	98.4

⑵　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	57	300	269	89.6
有効期間のある特定計量器	37	727,686	726,544	99.8
合　計	94	727,986	726,813	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

⑶　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(%)
57	2,274	2,259	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）

⑷　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(%)
4	80	80	100.0

⑸　計量展示室の公開　Ⓒ

来場者数　約　　80人

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５年度の実績	実績評価
⑹　適正計量の普及・啓発 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。 ア　計量管理強調月間運動　１１月１日～３０日 イ　正量取引強調月間運動　7月・１２月 ウ　計量管理推進大会　受講者　２７人 エ　計測技術講習会　受講者　１６人 オ　計量教室　２５人 カ　講演会　１回 キ　工場・施設見学会　１回 ク　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） ⑴　事業者との情報交換及び改善の推進 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。	Ⓒ
⑵　不適正な取引行為の禁止 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。	Ⓒ
⑶　広域的な被害拡大防止及び未然防止 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。	Ⓒ

令和５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	１６団体
ア　青果部	７団体
イ　水産物部	４団体
ウ　花き部	５団体（個人を含む）

(2) 新たな産地開拓や市場活性化に向けた取組（経済労働局中央卸売市場北部市場業務課）　Ⓒ

産地開拓や市場の活性化に役立てることを目的として、市場内事業者と協力し、市場に関するＰＲパンフレットを作成した。

作成部数　５，０００部

Ⓒ

(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）

市内産農産物「かわさきそだち」を利用した料理教室や、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）　Ⓒ

ア　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。

Ⓒ

イ　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。

Ⓒ

ウ　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。

Ⓒ

エ　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。

Ⅲ　生活必需物資の確保及び価格の安定

令和５年度の実績	実績評価
⑵　飲料水の供給（上下水道局水道管理課） ア　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２５箇所整備した。 イ　地域住民参加による応急給水訓練を計１６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。 ウ　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９回実施した。 エ　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４回実施した。	Ⓒ
⑶　備蓄物資等の整備（危機管理本部危機対策部） ア　備蓄生活用品の購入等 哺乳瓶用乳　１，５００本	Ⓒ
イ　備蓄食料品の購入 (ｱ)　アルファ化米（わかめ御飯）　５７，５５０食 (ｲ)　アルファ化米（おかゆ）　１０，８００食	Ⓒ
ウ　備蓄飲料水の購入 飲料水（５００ｍｌ）　３４，４４０本	Ⓒ
エ　粉ミルク等の購入 (ｱ)　アレルギー対応粉ミルク（８５０ｇ）　１７６缶 (ｲ)　通常の粉ミルク　２５２箱 (ｳ)　液体ミルク　１，３４４本	Ⓒ
オ　防災資器材燃料の購入 (ｱ)　１ℓ入りガソリン缶詰　０缶 (ｲ)　ガスボンベ　０本	Ⓔ
⑷　防災に関する情報（危機管理本部危機管理部） ア　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。 (ｱ)　実施回数　１２６回	Ⓒ
イ　各種防災啓発冊子の発行 (ｱ)　備える。かわさき　４０，０００部 (ｲ)　防災マップ　１８，５００部 (ｳ)　備える。かわさき（マガジン）　２，４００部	Ⓒ

令 和 ５ 年 度 の 実 績　　実績評価

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。

⑴　消費生活に関する相談窓口　　©

	令 和 ５年 度	令 和 ４年 度
相談件数	１１，０１１件	１０，８２８件

⑵　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。

ア　専門的アドバイス

㋐　弁護士の来所による助言	３６ 回
㋑　霊感商法を含む悪質商法等の弁護士の来所による助言	５ 回
㋒　弁護士による電話での簡易な助言	通年

イ　レベルアップ研修

㋐　弁護士を講師とする苦情処理の研修会	３　回
㋑　霊感商法を含む悪質商法等に関する弁護士を講師とする研修会	２　回
㋒　レベルアップ研修	２　回
㋓　研修参加支援	７８　回（延べ２０７人）

⑶　特別相談の実施　　©

ア　「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１３件(２０歳～２９歳１３件、２０歳未満０件)の相談を受け付けた。

イ　「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２３件の相談を受け付けた。

ウ　「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２０２３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。

エ　霊感商法を含む悪質商法等に関する特別相談会の実施

霊感商法を含む悪質商法等に関する特別相談会を実施し、弁護士による法律相談を実施した。

⑷　外国人市民等の被害救済に向けた関係機関との連携　　©

川崎市国際交流センター等の関係機関と連携して外国人市民等に係る相談に対応した。

Ⅳ　苦情の処理及び被害の救済

令和５年度の実績	実績評価
⑸　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。	Ⓒ
⑹　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。	Ⓒ
⑺　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１４件通知した。	Ⓒ
⑻　関係機関との連携 多重債務相談担当者連絡会　　１回	
⑼　消費生活相談のデジタル化の推進 LoGo フォーム（川崎市簡易版電子申請サービス）を活用した相談資料の受信件数　月平均約１４０件	Ⓒ
⑽　消費生活相談におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）への対応 国の DX の進捗について状況把握を行い、基盤システム等の見直しに応じた本市システム化の調整・検討を行った。	Ⓒ
２　被害の救済（経済労働局消費者行政センター） ⑴　苦情処理のあっせん・調停等 ア　苦情処理部会の開催　令和５年１１月８日（水） イ　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	Ⓒ
⑵　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。	
⑶　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。 ア　消費生活相談担当者会議　　８回 イ　消費者被害拡大防止連絡会議　　４回 ウ　消費者問題懇談会　　１回 エ　事業者団体等との懇談会　　２回 オ　神奈川県警察本部及び市内８警察署との連絡会議　　１回	

令和５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　市民に向けた効果的な情報発信

⑴　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）

ア　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。

(ｱ)　リーフレット

a　消費者行政センターしおり　１０，０００部

(ｲ)　冊子類

a　消費生活安心ガイド　２０，０００部

b　令和５年度版　消費者支援協定のご案内　１，４００冊

c　消費生活相談事例集　９００冊

イ　「くらしの情報かわさき」の発行　©

(ｱ)　発行部数・回数　各７，０００部　４回

(ｲ)　特集記事

a　春号　消費者行政センターのご案内

b　夏号　お金の話や、クリックする前には　必ず「さしすせそ」！

c　秋号　年末に向けて、掃除と点検で製品事故を防ごう！

d　冬号　ちょっと待った！サプリ選びの７つの罠

ウ　「消費生活相談月報」などの発行・公表　©

(ｱ)　「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。

(ｲ)　「消費生活相談年報」の発行（「消費者行政事業概要」と合冊）

a　発行部数　１５０部

エ　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。

(ｱ)　配信回数

a　定期配信（１か月に１回）　１２回

b　号外配信　１３回

(ｲ)　登録者数（令和６年４月１日現在）

２，７１８件

オ　悪質商法広報事業　©

霊感商法を含めた悪質商法対策に係る１５秒の啓発動画を作成し、ＪＲ南武線トレインチャンネル、Yahoo!ディスプレイ、YouTube エリア広告、ラジオCM、劇場広告、デジタルサイネージ掲出、啓発物配布等を実施。

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５年度の実績	実績評価
カ　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」を発行し、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　１５０部	Ⓒ
キ　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、毎月１回、年間を通じて相談事例の紹介、イベントや講座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。	Ⓒ
⑵　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） 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た。昨年度に引き続き、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、市主催行事等で啓発物の配布を行った。 ア　街頭キャンペーン　１回 イ　街頭労働相談　６回 ウ　自殺予防キャンペーン　１回 エ　市主催行事　８回 オ　その他　９回 計２５回	Ⓒ
⑶　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。	Ⓒ
⑷　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。 ア　特別講演会 (ｱ) 開催日：令和5年１１月２２日（水） (ｲ) テーマ：「消費者トラブル最前線」～地域の見守りの現場から～ (ｳ) 会　場：川崎市総合自治会館　大ホール (ｴ) 参加者　：４０名 イ　アゼリア地下街広報コーナーでの啓発　１２日間	Ⓒ
⑸　「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。 ア　かしこい消費者講座　３回 (ｱ)　テーマ：ａ　インターネットでの消費者被害、ｂ　節電・省エネ術、ｃ　相続・遺言 (ｲ)　会　場：川崎市総合自治会館 (ｳ)　参加者：延べ　１１２名	Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価

⑹　消費者団体等による消費生活展の開催（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、展示やクイズラリーを行った。

ア　開催日時：令和５年１０月２９日（日）１０：３０～１５：３０
イ　会　　場：ＪＲ武蔵溝ノ口駅南北自由通路
ウ　テ ー マ：ＳＤＧｓで未来へつなごう
エ　参加団体：消費者団体　７団体

⑺　消費者市民社会の実現に向けた広報の実施（経済労働局消費者行政センター）　©

消費者市民社会・成年年齢引下げに係る１５秒の啓発動画を作成し、YouTube 広告、Yahoo!ディスプレイ広告での配信、市内の教育機関及び公共施設等でのポスター掲出、Web でのプレスリリース、市内のデジタルサイネージ等を活用した広報を行い、持続可能な社会を築くための消費行動等について周知した。

動画放映場所	放映日程	期間
市公式 YouTube にて公開	令和５年１２月２２日～令和６年１月３１日	１か月間
YouTube 広告、Yahoo!ディスプレイ広告配信	令和５年１２月２２日～令和６年１月３１日	１か月間
NewDays ビジョン（ＪＲ武蔵小杉駅・ＪＲ川崎駅）にて放映	令和６年１月１日～３１日	１か月間
市内デジタルサイネージ（アゼリアビジョン、公共施設のサイネージ等）	随時	

⑻　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。

ア　「第１２回スマートライフスタイル大賞」表彰式
　(ｱ)　開催日　令和５年１０月１８日（水）
　(ｲ)　場　所　川崎市役所第４庁舎　ホール
　(ｳ)　内　容　市民や事業者等の省エネ・節電等のＣＯ２削減に貢献する優れた取組を表彰し、普及啓発を実施した。
　(ｴ)　表彰数
　　a　最優秀賞　　３件
　　b　優秀賞　　２件
　　c　奨励賞　　８件

イ　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
　(ｱ)　キャンペーンテーマ　「つづけよう」「ひろげよう」省エネ・節電
　(ｲ)　期　間　令和５年５月１日～令和６年４月３０日（通年）
　(ｳ)　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。

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５年度の実績	実績評価
⑼　健康な食のあり方等を学ぶ機会・情報の提供（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 ア　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 イ　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。 ウ　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。	Ⓒ
⑽　消防に関する情報の提供 ア　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。 (ｱ)　ポスター　約　１０，２００　枚作成 (ｲ)　パンフレット・チラシ　約　５０，７００　枚作成	Ⓒ
イ　火災予防相談業務（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　８，９００ 件　（約１７，８００　名）	Ⓒ
ウ　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　８５．８％	Ⓒ
エ　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。	Ⓒ
⑾　住宅に関する情報の提供（まちづくり局住宅整備推進課） ア　住宅相談窓口 川崎市住宅供給公社ハウジングサロン 相談実績 (ｱ)　住宅相談　２４２件 (ｲ)　マンション管理相談　４２３件	Ⓒ
イ　アドバイザー派遣制度（派遣相談） 川崎市住宅供給公社ハウジングサロン (ｱ)　住宅相談　６件 (ｲ)　マンション管理相談　３１件	Ⓒ
ウ　マンション管理基礎セミナー（２回実施） (ｱ)　令和５年度　第１回マンション管理基礎セミナー 「長期修繕計画と大規模修繕工事について」　申込人数１５８人 事前申込制会場開催・YouTube による視聴期間限定での動画配信を実施 （令和５年１０月１１日～令和５年１０月２４日）	Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価
(ｲ)　令和５年度第２回マンション管理基礎セミナー 「適正な理事会運営について」～マンション管理センターに寄せられた相談事例から～　申込人数１００人 事前申込制会場開催・YouTube による視聴期間限定での動画配信を実施 （令和６年３月２５日～令和６年３月３１日）	Ⓒ
エ　住まい・まちづくり講習会（２回実施） (ｱ)　第１回（令和５年１０月１５日実施） 各方面の専門家を講師に招き、相続登記の義務化や法改正のポイントや対処法、解体工事の流れと注意点などを紹介するセミナーを会場とオンラインを併用して実施　会場来場：２２人　オンライン参加：１５人 (ｲ)　第２回（令和６年１月１４日実施） 各方面の専門家を講師に招き、実家・空家の解体工事の進め方などすまいの終活のために知っておきたい情報や高齢期の住まいリフォーム事例や助成制度などを紹介するセミナーを会場とオンラインを併用しての実施　会場来場：１５人　オンライン参加：１２人	Ⓒ
⑿　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】 ア　おやこ花育教室　　４回／年１９７人 （フラワーアレンジメント・模擬せり体験等） 令和５年７月２９日（土）、令和５年１１月２５日（土）に午前午後の部で計４回開催した。 イ　おやこ食育講座　　１回／年２３人 令和５年１０月２８日（土）に１回開催した。	
２　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　地域社会・全世代** ⑴　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。 ア　開催回数　　６７回 イ　参加者　　１，９３１名 (ｱ)　「落語」で学ぶ悪質商法　　２５回 (ｲ)　悪質商法に気をつけよう！　　１６回 (ｳ)　安全ですか？あなたの食卓　　６回　など	Ⓒ Ⓒ
⑵　地域における消費者被害の未然防止（経済労働局消費者行政センター） 地域における消費者被害を未然に防止するため、町内会・自治会等と連携し、相談事例チラシの配布等による注意喚起を行った。 配布枚数　５，７００部	Ⓒ
⑶　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　　１４６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５年度の実績	実績評価
⑷　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） ア　ごみ減量化・リサイクルに向けた普及啓発活動の実施 (ｱ)　３Ｒ推進講演会の開催 令和５年１０月１２日に高津市民館において講演会を実施 (ｲ)　ごみの出し方冊子の配布 １１１，５００部 (ｳ)　「ごみゼロの日」啓発キャンペーン 令和５年５月３０日に市内主要駅周辺において実施	Ⓒ
イ　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Ｘ（旧ツイッター）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。	Ⓒ
ウ　生ごみ処理機等購入費への助成 助成基数　　３７８基	Ⓒ
⑸　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　　４５回	Ⓒ
② 地域社会・高齢者・障害者	Ⓒ
⑴　啓発冊子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） 「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。 ア　ポスター　　２００枚 イ　リーフレット　　３，０００部	
⑵　地域包括支援センター等との連携による消費者被害防止（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。 ア　開催実績 (ｱ)　開催場所：　各区役所等 (ｲ)　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 (ｳ)　開催回数：　１０　回	Ⓒ

令和５年度の実績	実績評価

⑶　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）　Ⓒ

市内の就労移行支援事務所及び就労継続支援Ｂ型事業所の通所者を対象に、障害者向け消費者教育講座を実施した。

ア　開催日：令和５年１２月１８日（月）／令和５年１２月２１日（木）／令和６年１月１１日(木)
令和６年１月２３日（火）／令和６年１月２４日（水）
５事業所で実施

イ　テーマ：知っておこう！消費者トラブル　消費者トラブルのよくある事例と対処法

ウ　実施方法：各事業所で対面実施

エ　参加者：１３名／６名／６名／１８名／４名

⑷　高齢者や障害者等の見守り情報の提供（経済労働局消費者行政センター）　Ⓒ

ア　警察、市、消費生活相談員による「消費生活相談に関する連絡会議」を開催し、情報交換を行った。
開催日：令和５年１１月２日（木）

イ　地域包括支援センターのセンター長会議や介護・福祉関係者の会合等における見守り情報提供
センター長会議（各区）　計７回
その他、介護・福祉関係者の会合等　３回

⑸　高齢者や障害者等消費者被害防止を目的とした啓発物作成（経済労働局消費者行政センター）　Ⓒ

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。

ア　訪問販売お断りシール	４，５００　枚
イ　絆創膏	２，２００　枚
ウ　除菌ティッシュ	６，０００　個

⑹　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。

ア　配信回数
(ｱ)　定期配信（１か月に１回）　１２回
(ｲ)　号外配信　１３回

イ　登録者数（令和６年４月１日現在）
２，７１８件

訪問販売お断り!!啓発用シール

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５年度の実績	実績評価
③　学校・若年者	©
⑴　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、物や資源を大切にするだけでなく、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。GIGA 端末に対応した消費者教育のためのデジタル教材（消費者行政センター作成）の活用について小・中・高等学校の先生方へ周知した。 また、市内小学校では、教育課程研究会（参加者１回目 127 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　46 名、２回目　45 名）や高等学校では各教科等研究協議会（参加者 1 回目　13 名、2 回目　14 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「消費生活・環境」、高等学校家庭科「持続可能な消費生活・環境」の内容の周知を図った。	
⑵　消費者市民社会に関する学生向け講座等の実施（経済労働局消費者行政センター） ア　夏休み親子向け消費者教育講座の実施 小学生を対象とし、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した。 (ｱ)　開催日：a　令和５年８月１０日（木） b　令和５年８月２２日（火）午前／午後 (ｲ)　テーマ：a　「おこづかいゲーム」で楽しくお金のことを学ぼう＆オリジナル貯金箱作り b　川崎日航ホテルで「チョコレートを通じてＳＤＧｓを学ぶ」＆チョコレート作り体験 (ｳ)　会　場：a　川崎市総合自治会館 b　川崎日航ホテル (ｴ)　参加者：a　３９名 b　６５名／６３名 イ　ＧＩＧＡスクール端末に対応したデジタル教材の利用促進 令和３年度に市内の小学５年生及び中学３年生向けに作成したかわさきＧＩＧＡスクール端末に対応した消費者教育のためのデジタル教材について、市内小中学校へのチラシ周知を行い、学校での利用を促進した。 (ｱ)　小学生向け教材　a　「小学生から！かしこい消費者になろう」（デジタル版） (ｲ)　中学生向け教材　a　「かしこい消費者になろう」（デジタル版） b　「カモ診断テスト」（デジタル版）	©
⑶　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。 ア　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）　１０，６５０部 イ　「学生版消費生活安心ガイド」（市立中学校５２校　１クラス１冊ずつ）１，００５部	©
⑷　成年年齢引下げに伴う若者を対象とした啓発動画の放映（経済労働局消費者行政センター） ア　市内の映画館（３施設）で１２月２２日～４週間、動画広告を実施 イ　川崎市二十歳を祝うつどい（令和６年１月８日）では、令和４年度に作成した成年年齢引下げ広報動画を放映	©

令和５年度の実績	実績評価
⑸　消費者市民社会に関する講座の実施（経済労働局消費者行政センター） 　くらしのセミナーで、消費者市民社会やＳＤＧｓに関連したメニューを設置し、消費者市民社会の普及を促進することとしている。	Ⓒ
⑹　職場体験の実施（経済労働局消費者行政センター） 　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２名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。	Ⓒ
⑺　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、若者に対して被害の未然防止を呼び掛けた。 ア　ポスター　２００枚 イ　リーフレット　データ作成のみ（HPでの広報）	Ⓒ
⑻　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 ア　開催　１校（田島小学校） イ　参加　70 名	Ⓒ
⑼　社会科副読本の作成（環境局減量推進課） 　デジタル版「くらしとごみ」を更新し市内小学校等で閲覧できるようにした。	Ⓒ
⑽　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　１６８回	Ⓒ
④　職域・事業者	
⑴　市内企業の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した。 　実施回数　１回	Ⓒ
⑵　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） 　トラック向けエコドライブ講習会 ア　対面開催　令和６年２月２日（金） イ　動画配信　令和６年２月９日（金）～令和６年３月１日（金） ウ　参 加 者　１０６名（対面、動画配信合計）	Ⓒ
⑶　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_2削減、地球温暖化対策を推進した。	Ⓒ

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５年度の実績	実績評価

⑷　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６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	３６３	３２７
準多量排出事業者	７９５	５７９
計	１，１５８	９０６

⑸　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）

ア　川崎市エコショップ制度の拡充　Ⓒ

エコショップ認定店

５８５店舗（３商店街含む）（令和６年３月現在）

イ　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６年３月現在）

⑹　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）　Ⓒ

食品ロス削減協力店制度の拡充

食品ロス削減協力認定店　６８６店舗（令和６年３月現在）

⑺　消費者志向経営の普及啓発（経済労働局消費者行政センター）　Ⓒ

事業者に向けたＳＤＧｓに貢献する消費者志向経営に関する情報を関係部局と連携し、イベント等で広く広報した。また、事業者向けの講師派遣に向けて関係各所へヒアリング等を行い、消費者志向経営の考え方を普及した。

３　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

⑴　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）　Ⓒ

ア　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２日程にわたり実施した。

(ｱ)　開催日：a　令和５年１２月７日（木）／b　令和５年１２月１５日（金）

(ｲ)　会　場：川崎市総合自治会館大議室

(ｳ)　実施方法：対面、オンライン、後日 YouTube 配信

(ｴ)　参加者：３８名（２日程参加で修了）

イ　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２回開催した。

(ｱ)　開催日：a　令和５年１１月１７日（金）／b　令和６年１月１６日（火）

(ｲ)　会　場：川崎市総合自治会館大議室

(ｳ)　実施方法：対面、オンライン、後日 YouTube 配信

(ｴ)　参加者：a　４３名／b　３６名

ウ　地域の高齢者等に対する見守り意識を喚起するため、訪問販売お断りシール１，５００枚を作成し、サポーター等を通じて配布した。

⑵　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。

令和５年度の実績	実績評価
ア　レベルアップ研修（※再掲） (ｱ)　弁護士を講師とする研修会　３回 (ｲ)　霊感商法を含む悪質商法等に関する弁護士を講師とする研修会　２回 (ｳ)　レベルアップ研修　２回	
⑶　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を育成 ア　登録人数　７６名（令和5年　消費生活ｅモニター３１名） （令和4年　消費生活ｅモニター３１名） （令和3年　消費生活ｅモニター１５名） イ　任　　期　約３年	©
⑷　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（物やお金の使い方）」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、「成年年齢引き下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」に基づき「社会への扉」を活用した消費者教育の推進を促した。	©
⑸　廃棄物減量指導員制度との連携（環境局減量推進課） ア　廃棄物減量指導員　１，８２４名　（令和6年3月現在） イ　活動状況実績 (ｱ)　ごみ減量に係る普及啓発活動 (ｲ)　資源集団回収等のリサイクル活動への参加及び協力 (ｳ)　ごみの分別排出方法や排出日の遵守について (ｴ)　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 (ｵ)　各区廃棄物減量指導員連絡協議会への出席	©
⑹　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 ア　実施期間　６月～１０月　（全８回） イ　講座修了者数　１７名	©
⑺　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 ア　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 イ　食に関するボランティア養成及び活動支援の実施	©

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５年度の実績	実績評価

②　多様な主体との連携及び育成

⑴　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）【再掲】　©

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

ア　開催場所：　各区役所等

イ　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

ウ　開催回数：　１０回

⑵　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）　©

ア　消費者団体の育成

(ｱ)　消費生活展での活動状況の紹介　７団体

(ｲ)　講師派遣　４回

(ｳ)　消費者団体連絡会の開催　１回

(ｴ)　消費者団体への情報提供　適宜

(ｵ)　消費者行政センター研修室の貸出　３回

イ　生活協同組合の育成

届出・申請・総代会終了届　４件

⑶　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。

ア　出前講座の実施回数

市内小学校　６９回

イ　多様な主体との連携による普及啓発活動

普及啓発イベント等出展　５回

⑷　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　６５０部

⑸　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）　©

ア　川崎市食育推進会議・食育推進会議部会

(ｱ)　川崎市食育推進会議の開催　１回

(ｲ)　川崎市食育推進会議部会の開催　２回

イ　区食育推進分科会

(ｱ)　区食育推進分科会　各区　２回

令和５年度の実績	実績評価

⑹　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	３２，１３８ﾄﾝ
（内訳）	
古紙類	３１，１７２ﾄﾝ
古布類	９６５ﾄﾝ
空びん類	１ﾄﾝ

消費生活に関するリーフレット、冊子

てるみ～にゃ PR アニメ動画

冊子「食生活と安全」

各種イベント　案内チラシ

令和５年度の実績

実績評価

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）

⑴　洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定　Ⓒ

ア　協 定 先　市内スーパー、生活協同組合

イ　協定店舗　８社４２店舗

ウ　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
42 店舗	6	5	7	6	8	5	4	1

⑵　家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定　Ⓒ

ア　協 定 先　川崎電機商業組合　北・中・南支部

イ　協定店舗　１０社５４店舗

ウ　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
54 店舗	14	7	12	3	5	3	3	7

⑶　上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定　Ⓒ

ア　協 定 先　川崎市管工事業協同組合

イ　協定店舗　１１３事業者

ウ　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 社	21	18	18	17	15	14	10

⑷　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　Ⓒ

ア　協 定 先　一般公募により選定した事業者

イ　協定店舗　９５事業者

ウ　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
95 店舗	19	17	19	14	9	10	5	2

⑸　葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定　Ⓒ

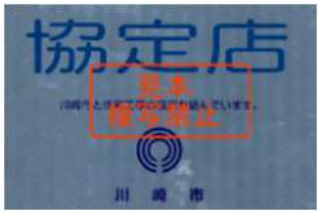
ア　協 定 先　３団体

(ｱ) 特定非営利活動法人　お葬式情報案内センター

(ｲ) 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

(ｳ) 川崎葬祭具協同組合

イ　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



消費者支援協定締結店へ配布したステッカー

令和５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）

⑴ 川崎市消費者行政推進委員会　Ⓒ

ア　第１回　令和５年７月１２日（水）

議　題

(ｱ)　令和５年度消費者行政事業概要について

(ｲ)　令和４年度消費生活相談年報について

イ　第２回　令和６年１月２２日（月）

議　題

(ｱ)　令和５年度啓発事業の報告

(ｲ)　令和５年度上半期消費生活相談の傾向について

ウ　第３回　令和６年３月１８日（月）

議　題

(ｱ)　令和６年度予算について

(ｲ)　令和５年度苦情処理部会の報告について

⑵ 消費生活ｅモニターの育成　Ⓒ

ア　令和３年度消費生活ｅモニター　１５名

モニターアンケート　１回

イ　令和４年度消費者ｅモニター　３１名

モニターアンケート　２回

ウ　令和５年度消費者ｅモニター　３１名

モニターアンケート　５回

⑶ 川崎市食の安全確保対策懇談会の運営　Ⓒ

令和６年１月２６日（金）開催

議　題

ア　「令和６年度川崎市食品衛生監視指導計画」（案）について

イ　「食生活と安全」（案）について

⑷　市長への申出　Ⓒ

市長への申出はなかった。

Ⅶ　施策推進のための行政体制の充実

令和５年度の実績	実績評価
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） ⑴　庁内関係局との連携 多重債務者関係連絡会・研修会　令和６年２月１５日（木）	Ⓒ
⑵　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 ア　消費者行政ブロック会議（関東ブロック） イ　全国消費生活センター所長会議 ウ　都道府県等消費者行政担当課長会議 エ　関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議 オ　市町村消費生活行政担当課長会議 カ　大都市消費者行政担当部課長連絡会議 キ　南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議 ク　ＰＩＯ－ＮＥＴ運営連絡会議 ケ　関東電気通信消費者支援連絡会	Ⓒ
⑶　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。	Ⓒ

消費者行政推進計画の成果指標

「消費者行政推進計画」により達成状況を客観的に把握するため、成果指標として次の２指標を設定します。

① 消費生活相談の年度内完了率

専門的知識を持ち経験豊富な消費生活相談員による助言・あっせん等により、消費者の権利の回復、救済を図るため、より質が高く効率的な消費生活相談窓口の充実・強化を図り、高水準にある年度内における消費生活相談の完了率を維持することをめざします。

② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合

消費者教育・啓発活動をより一層推進することで、「消費者市民社会」の形成に参画することの重要性について理解を深め、消費者市民社会を意識し、その実現に向けて行動する市民を増やしていくことをめざします。

成果指標	基準値	目標値	実績値
① 消費生活相談の年度内完了率 **※１**	98.2% （平成26（2014）年度）	99.0%以上 （令和７（2025）年度）	99.4% （令和5（2023）年度）
② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合（アンケート）**※２**	64.3% （平成27（2015）年度）	92.0%以上 （令和７（2025）年度）	90.9% （令和５（2023）年度）

※１　「完了」とは、年度内に相談対応が完了したことを指す。
①の目標値は、平成28（2016）年度からスタートした「川崎市総合計画」において平成26（2014）年度の現状（基準値）を基に設定し、令和７（2025）年度までの目標値である。

※２　基準値については、内閣府実施の「消費者行政の推進に関する世論調査」（平成27(2015)年９月調査）結果を参照。平成26(2014)年調査では59.2%であり、この推移を参考に目標値を設定した。
実績値については、講座やイベントなどの本市主催事業の参加者に対し、内閣府と同趣旨の設問（環境負荷への配慮や食品ロス削減、地産地消などの具体例を掲示）を用いた、本市独自のアンケート調査で算出している。

令和５年度

消費生活相談年報

【利用上の注意】

① 本文及び統計表の“構成（比）”の数値は小数点第2位で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 契約購入金額・既支払額・救済金額・処理結果は、令和6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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・62

Ⅱ　消費生活相談統計

1　相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63
2　契約当事者の年代別相談件数・・・・・・・・・・・・・・・64
3　商品・役務（サービス）の上位品目・・・・・・・・・・・・65
4　販売購入形態・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・66
5　危害・危険の相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・67
6　インターネット通販やＳＮＳ等に関する相談・・・・・・68
7　新型コロナウイルス感染症に関連する相談・・・・・・・68
8　救済金額・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・69
9　処理結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・70
10　土曜日電話相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・70
11　電子メール相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・71

Ⅲ　高齢者（契約当事者が６５歳以上）の消費生活相談統計・・・・・72

Ⅳ　若者（契約当事者が２９歳以下）の消費生活相談統計・・・・・・73

Ⅴ　障害者等の消費生活相談統計・・・・・・・・・・・・・・・・・75

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　・・・商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談。架空請求等の商品を特定できない相談や、クレジットカードの不正利用、身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談など。

役務その他サービス　・・・「他の役務」のうち興信所、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。パソコンのウイルス除去サポート契約や質問サイト等に関する相談など。

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。ダイエット食品など。

Ⅰ　概　要

１　相談件数

令和5年度の相談件数は11,011件で、前年度（10,828件）と比べて1.7％増加し、6年連続で10,000件を上回りました。不当請求（架空請求を含む）に関する相談は、平成30年度に2,678件に達した後、減少傾向にありましたが、令和5年度は471件で、前年度と比べて8.8％増加しました。

２　年代別の状況

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、40歳代、20歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が13.1％増と最も増加しました。

３　商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の785件で、スマホに不審な電話がかかってきた、心当たりのない荷物が届い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。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「役務その他サービス」の510件で、前年度（246件）と比べて約2.1倍に増加しました。中でも、給湯器の点検に係る相談が多く寄せられました。

４　インターネット通販やＳＮＳ等に関する相談

インターネット通販に関する相談件数は、過去10年間で増加傾向にあり、特に令和2年度以降は3,000件台で高止まりしています。令和5年度の相談件数は3,652件で、前年度（3,751件）と比べて2.6％減少しました。

SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加しており、令和5年度は1,040件で初めて1,000件を上回り、過去最多となりました。前年度（818件）と比べて27.1％増加しています。SNS関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の内職・副業」の96件、2位は「ファンド型投資商品」の77件でした。

５　救済金額

令和５年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約6億811万円となりました。

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7,904件（71.8％）、「その他情報提供」が1,654件（15.0％）、「あっせん解決」が1,045件（9.5％）、「あっせん不調」が294件（2.7％）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（0.5％）となっています。

７　高齢者（契約当事者が６５歳以上）の相談

令和5年度の高齢者の相談件数は2,944件で、前年度（2,646件）と比べて11.3％増加しました。令和5年度の認知症等の高齢者の相談件数は88件となっています。

高齢者の本人から相談が寄せられる割合は78.8％ですが、認知症等の高齢者では4.5％となっています。

認知症等の高齢者本人はトラブルにあっているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

８　若者（契約当事者が２９歳以下）の相談

令和5年度の若者の相談件数は1,689件で、前年度（1,839件）と比べて8.2％減少しました。令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。令和5年度の18～19歳の相談件数は131件で、前年度（146件）と比べて10.3％減少しました。

９　障害者等の相談

令和5年度の障害者等の相談件数は321件で、前年度（246件）と比べて30.5％増加しました。

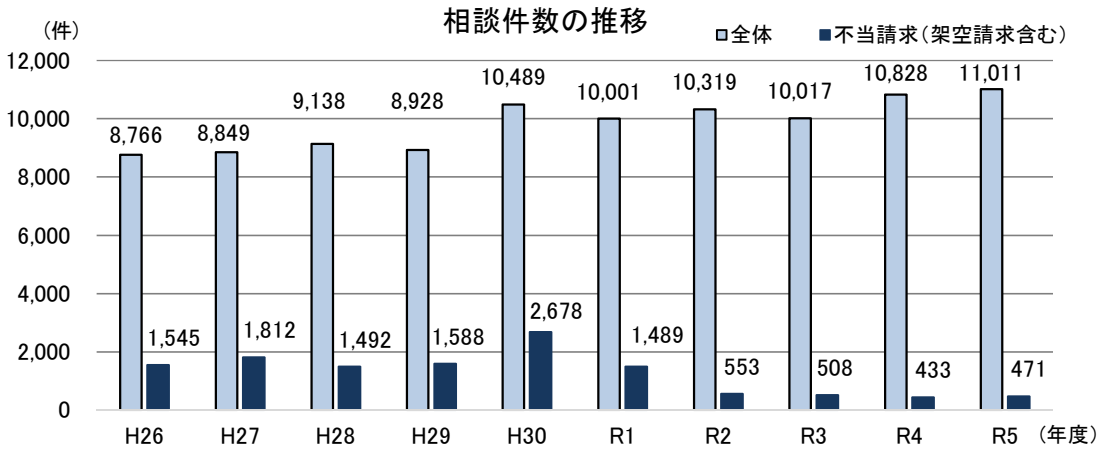
障害者等の本人から相談が寄せられる割合は51.1％となっており、全体（83.0％）と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りしていくことが必要です。

Ⅱ　消費生活相談統計

1　相談件数

令和5年度の相談件数は11,011件で、6年連続で10,000件を上回りました。

不当請求（架空請求を含む）に関する相談は、平成30年度に2,678件に達した後、減少傾向にありましたが、令和5年度は471件で、前年度と比べて8.8%増加しました。



令和5年度の相談件数は、前年度（10,828件）と比べて1.7%増加しました。

相談の内訳は、苦情が10,337件、問合せが674件でした。

相談の内訳　（件）

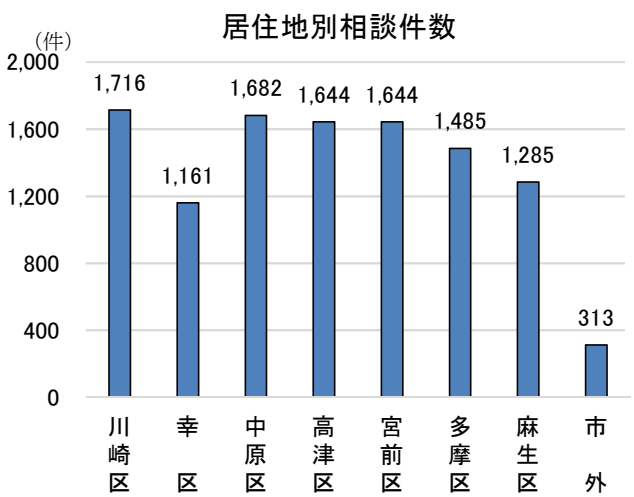
区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
苦情	9,246	9,600	9,336	10,137	10,337
問合せ	755	719	681	691	674
合計	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
前年度比	95.3%	103.2%	97.1%	108.1%	101.7%
人口	1,530,457	1,539,081	1,540,340	1,540,890	1,545,604
人口に対する割合	0.65%	0.67%	0.65%	0.70%	0.71%

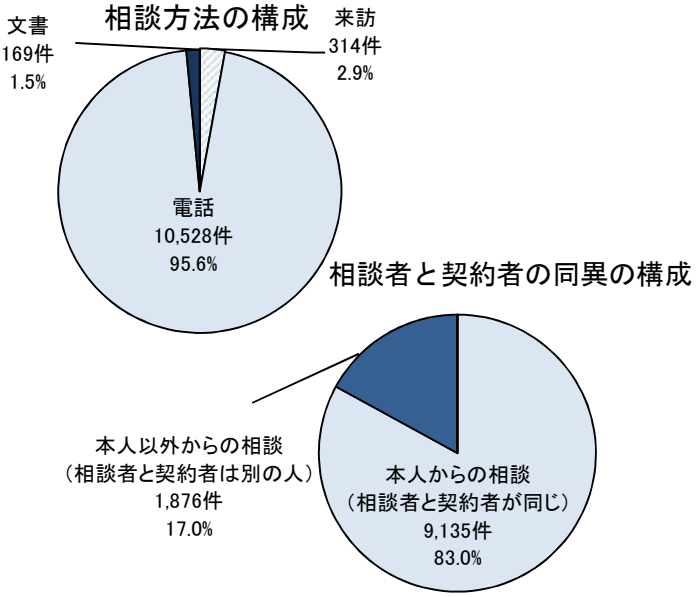
※人口は各年度10月1日現在

相談者を居住地別にみると、川崎区、中原区、高津・宮前区の順に多くなっています。

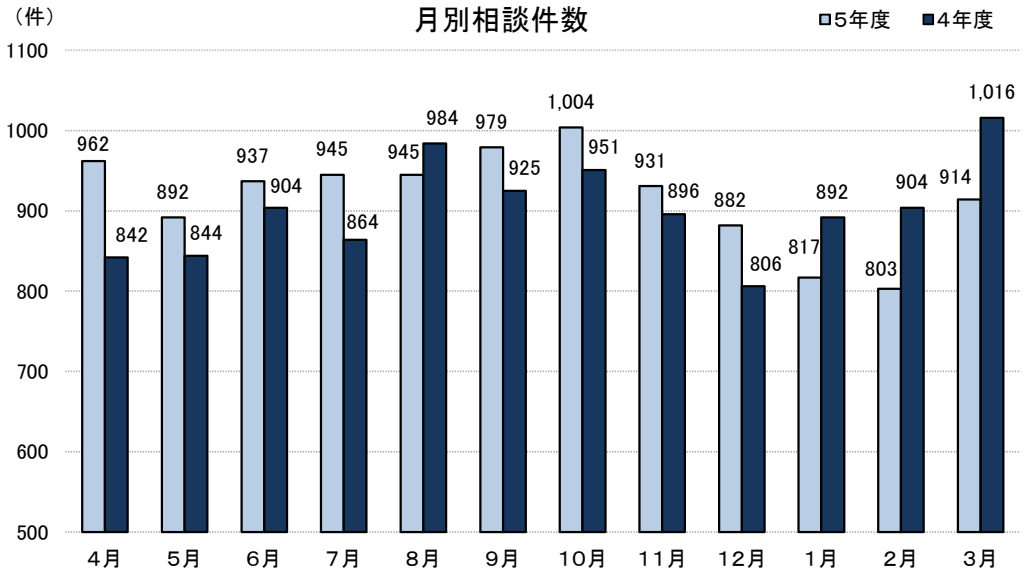
相談方法では、電話による相談が10,528件と最も多く、次いで来訪による相談が314件、文書（手紙・ファックス・電子メール）による相談が169件となっています。

本人から相談が寄せられる割合は 83.0%となっています。





令和5年度の月別相談件数は、最も多かったのは10月で1,004件、最も少なかったのは2月で803件でした。前年度と比べて、4月、7月、12月で大きく増加しました。月平均では約918件の相談がありました。



月平均　（件）

5年度	918
4年度	902

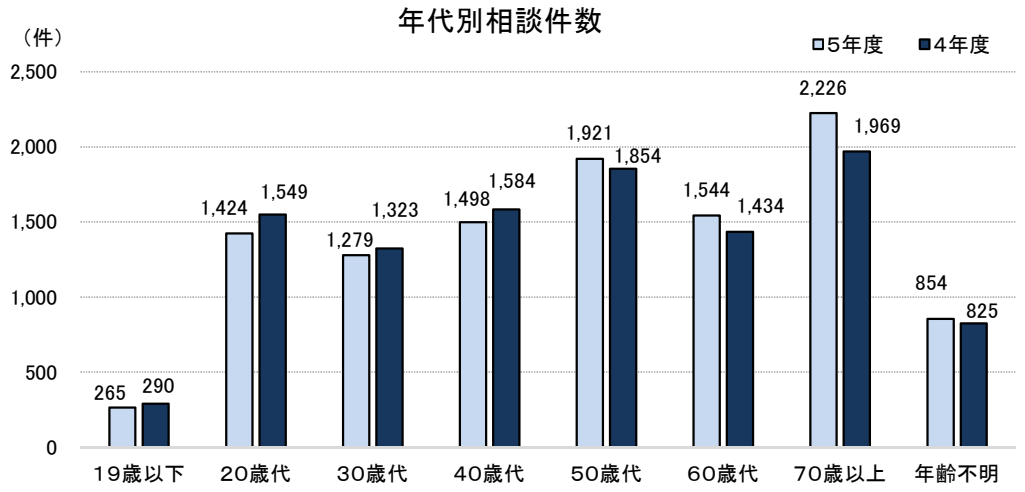
2　契約当事者の年代別相談件数

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、40歳代、20歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が13.1％増と最も増加しました。また、平均年齢は51.9歳となっています。

契約当事者の年代別　（件）

区分	5年度		4年度		前年度比
	合計	構成比	合計	構成比	
19歳以下	265	2.4%	290	2.7%	91.4%
20歳代	1,424	12.9%	1,549	14.3%	91.9%
30歳代	1,279	11.6%	1,323	12.2%	96.7%
40歳代	1,498	13.6%	1,584	14.6%	94.6%
50歳代	1,921	17.4%	1,854	17.1%	103.6%
60歳代	1,544	14.0%	1,434	13.2%	107.7%
70歳以上	2,226	20.2%	1,969	18.2%	113.1%
年齢不明	854	7.8%	825	7.6%	103.5%
合　計	11,011	100.0%	10,828	100.0%	101.7%

※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。（5年度：384 件、4年度：368 件）



平均年齢

5年度	51.9 歳
4年度	50.5 歳

３　商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の785件で、スマホに不審な電話がかかってきた、心当たりのない荷物が届い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

2位は「不動産貸借」の615件で、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。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「役務その他サービス」の510件で、前年度（246件）と比べて約2.1倍に増加しました。中でも、給湯器の点検に係る相談が全体の25.7％を占めています。

増加率の高い品目の2位は「医療サービス」の200件で、前年度（139件）と比べて約1.4倍に増加しました。中でも、医療脱毛に係る相談が全体の41.0％を占めています。これは医療脱毛の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金のトラブルの相談が増加したことが主な要因です。

※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・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比	事例
1	商品一般	785	703	111.7%	スマホに不審な自動音声の電話があった。未納料金があるというが覚えがない。海外からの着信だがどうしたらいいか。
2	不動産貸借	615	601	102.3%	先月、賃貸マンションを退去した。襖の全張り替えや洗面台、浴室のカビ清掃など高額の原状回復費用を請求されているが、妥当か。
3	役務その他サービス	510	246	207.3%	「給湯器の点検に行く」と電話があり、強引に3日後の訪問点検の予約をさせられた。業者名等の情報が不明で断れず困惑。
4	工事・建築	419	327	128.1%	「お宅の屋根がはがれている」と言い訪ねてきた業者と屋根工事を契約したが、不審なのでクーリング・オフしたい。
5	基礎化粧品	277	470	58.9%	ネット通販で美容液を注文したが、他の商品もセットになった回数に縛りのある定期購入に変更されていた。キャンセル希望。
5	修理サービス	277	257	107.8%	トイレが詰まったのでネット広告の業者に依頼したら高額な請求をされた。詰まりも直らず水漏れになった。返金希望。
7	他の健康食品	258	238	108.4%	スマホの広告で「脂肪燃焼サプリが初期のみで980円」という表示を見て申し込んだら、定期購入になっていた。初回で解約希望。
8	エステティックサービス	250	510	49.0%	脱毛エステの事業者が倒産し施術を受けられないので、クレジットの請求を止めたい。
9	インターネット接続回線	208	203	102.5%	賃貸マンションでの光回線の契約先が変更になったと訪問があり、事業者を変更したが虚偽だった。元に戻したい。
10	医療サービス	200	139	143.9%	半年前から医療脱毛に通っていたが、今月になって医師が辞任し、数日前に休院すると連絡があった。未施術分を返金してほしい。

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歳代では「エステティックサービス」が1位、30歳代、40歳代では「不動産貸借」が1位、50歳代、60歳代では「商品一般」が1位、70歳以上では「役務その他サービス」が1位となりました。

契約当事者年代別・商品等順位　（件）

年代	1位	2位	3位	4位	5位	総件数
19 歳以下	インターネットゲーム 56	エステティックサービス 20	他の健康食品 10	基礎化粧品（同3位） 10	商品一般 8	265
20 歳代	エステティックサービス 160	不動産貸借 145	医療サービス 74	他の内職・副業 69	役務その他サービス 65	1,424
30 歳代	不動産貸借 143	商品一般 46	エステティックサービス 42	医療サービス 38	インターネット接続回線 31	1,279
40 歳代	不動産貸借 103	商品一般 92	工事・建築 41	役務その他サービス（同3位） 41	修理サービス 38	1,498
50 歳代	商品一般 149	不動産貸借 76	役務その他サービス 69	基礎化粧品 66	工事・建築 62	1,921
60 歳代	商品一般 120	役務その他サービス 82	工事・建築 81	基礎化粧品 68	他の健康食品 61	1,544
70 歳以上	役務その他サービス 179	商品一般 178	工事・建築 171	基礎化粧品 74	修理サービス（同4位） 74	2,226
年代不明	商品一般 148	不動産貸借 73	工事・建築 47	役務その他サービス 41	広告代理サービス 37	854
全体	商品一般 785	不動産貸借 615	役務その他サービス 510	工事・建築 419	基礎化粧品 修理サービス（同位） 277	11,011

4　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6,040件で、全体の54.9%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「その他無店舗」に関する相談が大きく増加しました。

※ 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。

・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 ＝ インターネット、電話、郵便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
・電話勧誘販売 ＝ 消費者に電話をかけ、または特定の方法で電話をかけさせ、その電話の勧誘により契約を締結するもの
・ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ ＝ 消費者から申込みがないのに商品を一方的に送りつけ、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

販売購入形態

区分	5年度		4年度		前年度比	特殊販売の主な商品・役務
	件数	構成比	件数	構成比		
店 舗 購 入	1,918	17.4%	2,169	20.0%	88.4%	
店舗外購入（特殊販売）	（6,040）	（54.9%）	（5,719）	（52.7%）	（101.8%）	
訪 問 販 売	1,077	9.8%	854	7.9%	126.1%	工事・建築 257 件、修理サービス 184 件、役務その他サービス 81 件ほか
通 信 販 売	4,228	38.4%	4,282	39.5%	98.7%	基礎化粧品 260 件、他の健康食品 221 件、商品一般 220 件ほか
マルチ商法	44	0.4%	77	0.7%	57.1%	他の内職・副業 7 件、金融コンサルティング 6 件ほか
電話勧誘販売	512	4.6%	361	3.3%	141.8%	役務その他サービス 169 件、インターネット接続回線 50 件、他の内職・副業 49 件ほか
ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ	32	0.3%	25	0.2%	128.0%	商品一般 8 件、乳酸菌飲料 2 件ほか
訪 問 購 入	83	0.8%	76	0.7%	109.2%	四輪自動車 12 件、商品一般 10 件、ネックレス 9 件ほか
その他無店舗	64	0.6%	44	0.4%	145.5%	パーキング 9 件、タクシーサービス 5 件、他の内職・副業 4 件ほか
不明・無関係	3,053	27.7%	2,940	27.2%	103.8%	
合　計	11,011	100.0%	10,828	100.0%	101.7%	

5　危害・危険の相談

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5年度の危害に関する相談件数は 144 件でした。危害の相談に多い商品・役務の品目の1位は「医療サービス」の 17 件でした。危害内容の 1 位は「皮膚障害」の 43 件でした。

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5年度の危険に関する相談件数は 28 件でした。危険の相談に多い商品・役務の品目の1位は同率で「電気空調・冷房機器」「電気暖房機器」「他の住居雑品」の 2 件でした。

危害・危険の相談件数　（件）

区分	5年度	4年度	前年度比
危害	144	142	101.4%
危険	28	26	107.7%
合計	172	168	102.4%

危害相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	医療サービス	17
2	基礎化粧品	13
3	歯科治療	10

危険相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	電気空調・冷房機器	2
1	電気暖房機器	2
1	他の住居雑品	2

危害内容

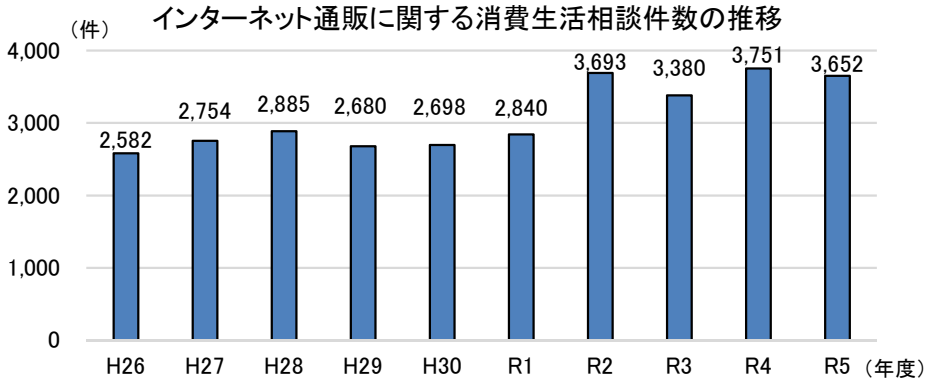
順位	品目	件数
1	皮膚障害	43
2	消化器障害	15
3	熱傷	9

危険内容

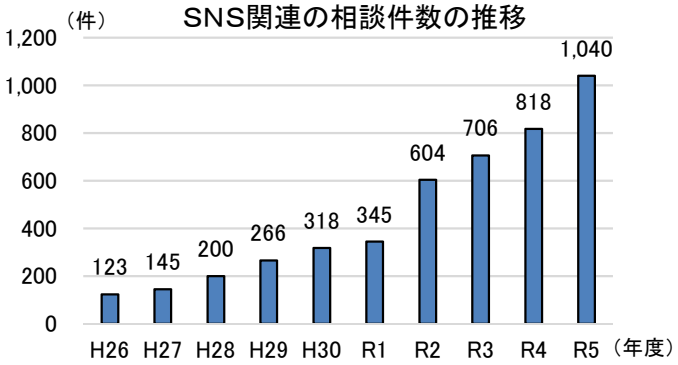
順位	内容	件数
1	異物の混入	8
2	破損・折損	6
3	発火・引火	4
3	燃料・液漏れ等	4

6　インターネット通販やＳＮＳ等に関する相談

インターネット通販に関する相談件数は、過去10年間で増加傾向にあり、特に令和2年度以降は3,000件台で高止まりしています。令和5年度の相談件数は3,652件で、前年度（3,751件）と比べて2.6％減少しました。



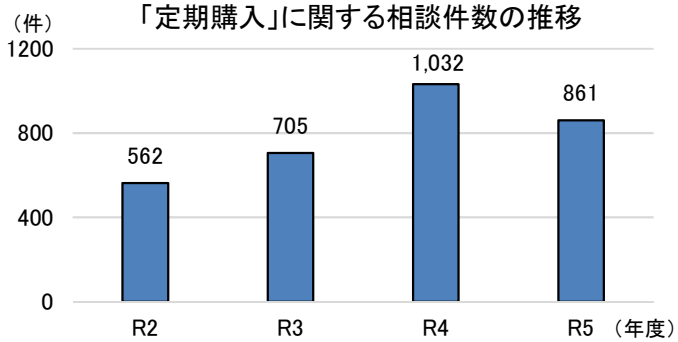
SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加しており、令和5年度は1,040件で初めて1,000件を上回り、過去最多となりました。前年度（818件）と比べて27.1％増加しています。SNS関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の内職・副業」の96件、2位は「ファンド型投資商品」の77件でした。



SNS関連の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	他の内職・副業	96
2	ファンド型投資商品	77
3	基礎化粧品	69
4	金融コンサルティング	51
5	他の健康食品	50

令和5年度の通信販売における「定期購入」に関する相談件数は861件で、前年度（1,032件）と比べて16.6％減少しました。「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目の1位は「基礎化粧品」の244件でした。



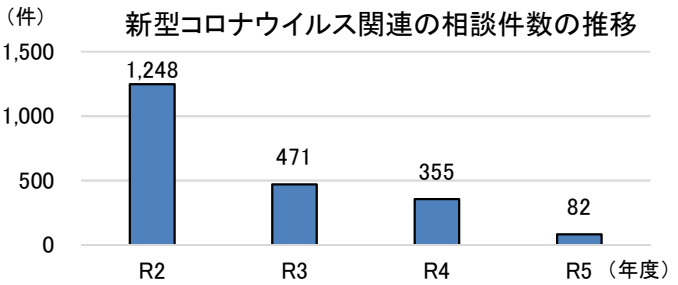
「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	基礎化粧品	244
2	他の健康食品	195
3	頭髪用化粧品	124
4	他の化粧品	76
5	メイクアップ化粧品	63

7　新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス関連の相談件数は令和2年度をピークに、それ以降は減少傾向にあります。感染症法上の位置づけは令和5年5月から5類へ移行しました。

令和5年度の相談件数は82件で、前年度（355件）と比べて76.9％減少しました。



新型コロナウイルス関連の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	保健衛生品その他	6
1	医療サービス	6
3	不動産貸借	5

8　救済金額

令和５年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約6億811万円となりました。

救済金額

区分	5年度		4年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額	5,974,211,489 円	6,776	5,361,522,576 円	6,778
既支払額	2,211,431,695 円	2,823	1,738,553,633 円	2,835
救済金額	608,106,422 円	1,369	572,550,800 円	1,540
回復額（＊1）	293,680,955 円	931	283,454,628 円	1,135
クーリング・オフ額（＊2）	271,551,732 円	303	228,416,964 円	255
未然防止額（＊3）	42,873,735 円	135	60,679,208 円	150

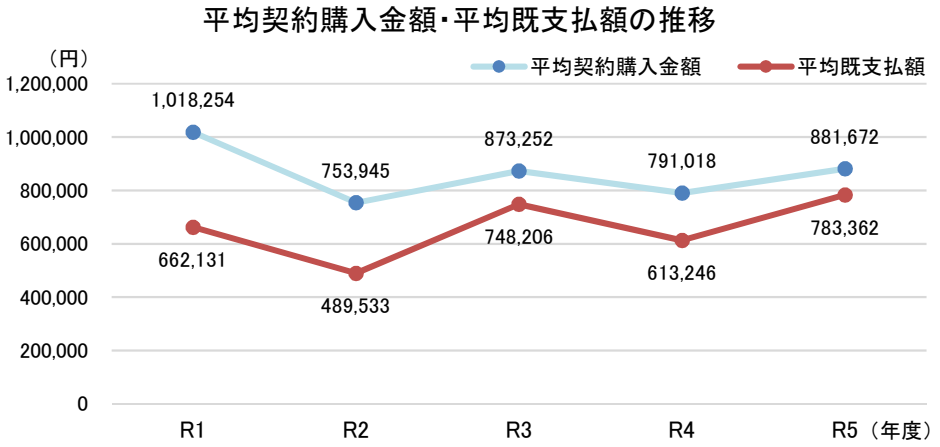
＊1 回復額：既に契約・申し込みしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または支払いを免除された金額。

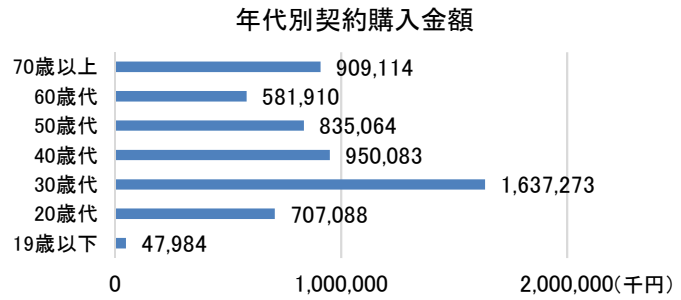
＊2 クーリング・オフ額：クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額（法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。）。

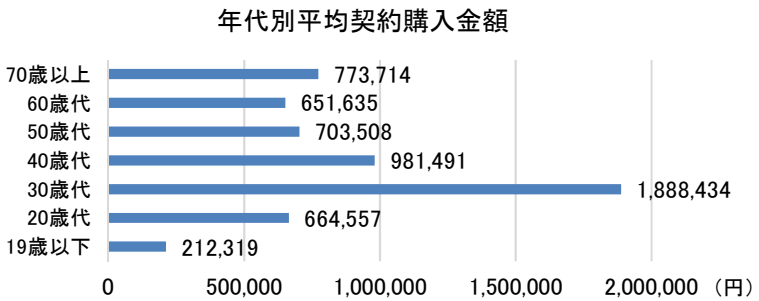
＊3 未然防止額：契約・申込をする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額（「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。）。

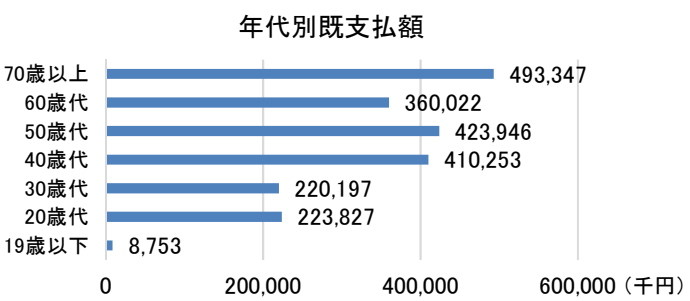
令和5年度に寄せられた相談1件当たりの平均金額をみると、請求された又は契約した金額である平均契約購入金額は88万1,672円、実際に支払った金額である平均既支払額は78万3,362円となり、いずれも前年度と比べて増加しました。

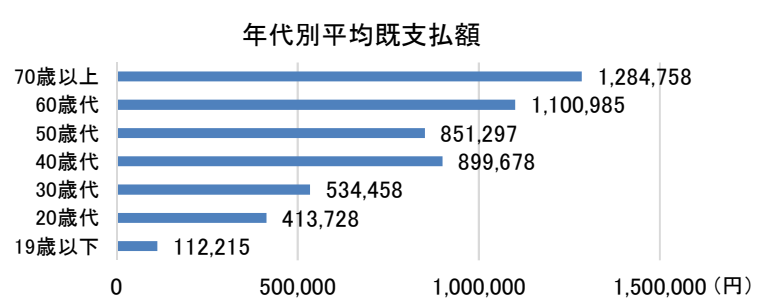
年代別にみると、契約購入金額は30歳代が最も高額となり、既支払額は70歳以上が最も高額となりました。







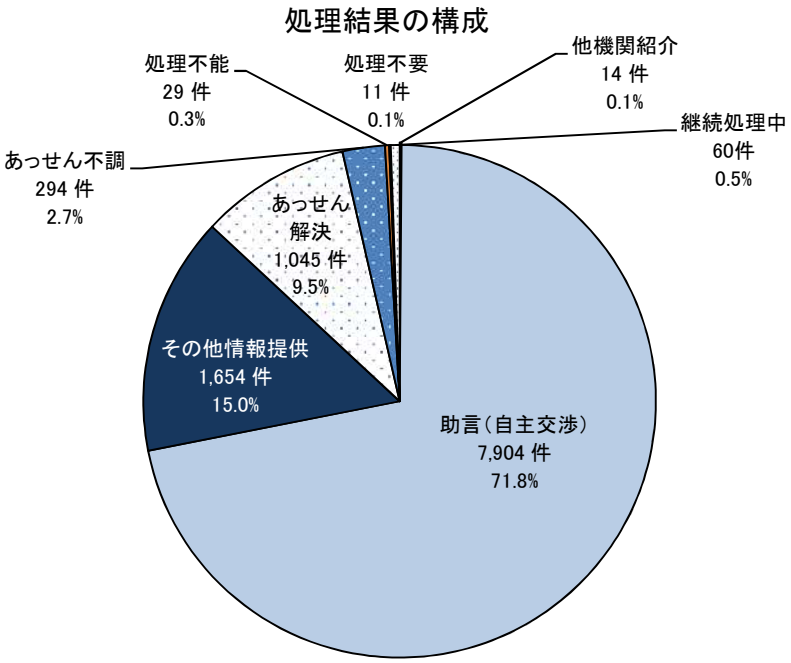




９　処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言（自主交渉）」が7,904件（71.8%）、「その他情報提供」が1,654件（15.0%）、「あっせん*解決」が1,045件（9.5%）、「あっせん不調」が294件（2.7%）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（0.5%）となっています。

＊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

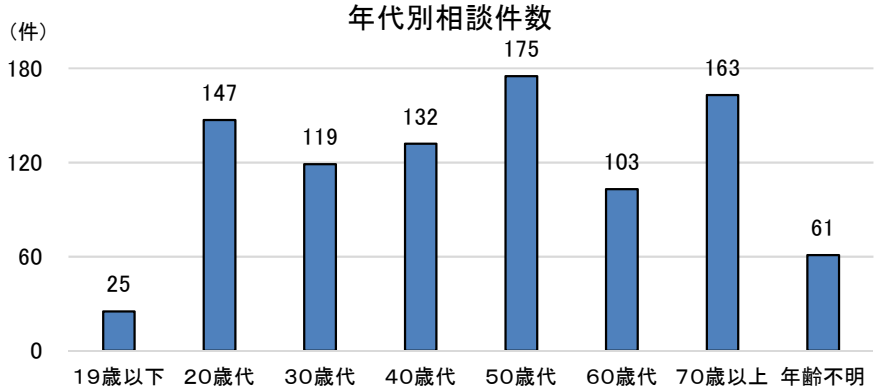


10　土曜日電話相談

平成28年度から土曜日の電話相談を実施しています。令和5年度の土曜日電話相談件数は925件でした。年代別では、50歳代、70歳以上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	
243 日	10,086 件	41.5 件	48 日	925 件	19.3 件	11,011 件



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50.7%だったのに対して、土曜日は 59.0%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		
件数	給与生活者件数	構成比	件数	給与生活者件数	構成比
10,086	5,116	50.7%	925	546	59.0%

11　電子メール相談

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開所日以内に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。

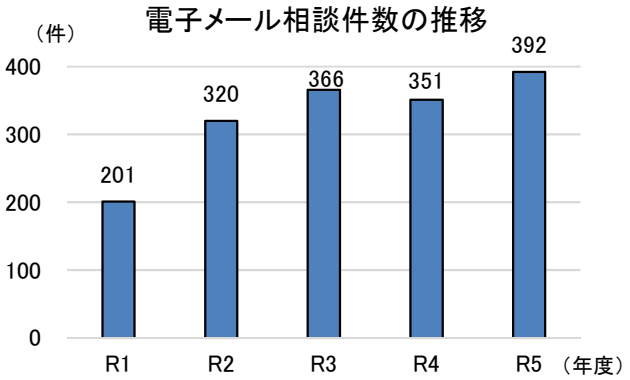
※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。
ただし、メールで回答したものについては、PIO-NET に登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

（１）メール相談の現況

電子メール相談件数は令和2年度以降大幅に増加しており、いずれの年も300件を超えています。令和5年度の相談件数は392件で、前年度（351件）と比べて11.7%増加しました。

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、125件（31.9%）、受付時間外が267件（68.1%）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。

販売購入形態は、1位「通信販売」144 件、2位「店舗購入」76 件、3位「訪問販売」17 件となっています。



送信時間

時間	件数	構成比
受付時間内	125	31.9%
受付時間外	267	68.1%
合計	392	100.0%

販売購入形態

順位	区分	件数
1	通信販売	144
2	店舗購入	76
3	訪問販売	17

（２）相談者の属性

年代別では、20歳代と30歳代で全体の半数以上を占めており、職業別でみると、1位は「給与生活者」の 302 件となっています。

年代別

年代	件数
19 歳以下	4
20 歳代	100
30 歳代	108
40 歳代	77
50 歳代	65
60 歳代	25
70 歳以上	13
不明	0
合計	392

職業別

職業	件数
給与生活者	302
自営・自由業	23
家事従事者	11
学生	23
無職	29
その他	4
不明	0
合計	392

電子メール相談は、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。

Ⅲ　高齢者（契約当事者が６５歳以上）の消費生活相談統計

1　相談件数

令和5年度の高齢者の相談件数は2,944件で、前年度（2,646件）と比べて11.3％増加しました。
相談件数全体（11,011件）に占める高齢者の割合は26.7％で、前年度（24.4％）と比べて増加しました。
令和5年度の認知症等の高齢者の相談件数は88件となっています。

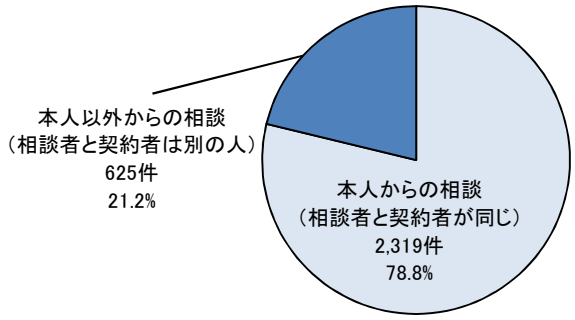
高齢者の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
高齢者の相談件数	2,777	2,488	2,543	2,646	2,944
認知症等の高齢者*の相談件数	45	57	67	64	88
総件数	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
高齢者の割合	27.8%	24.1%	25.4%	24.4%	26.7%
前年度比	119.0%	89.6%	102.2%	104.1%	111.3%

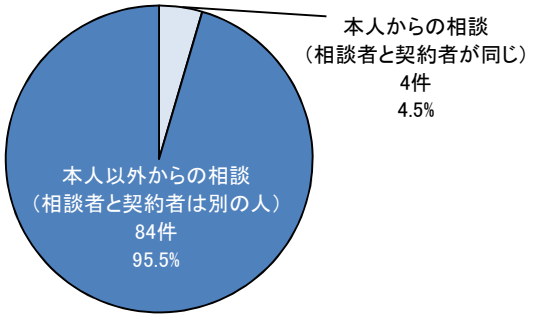
＊認知症等の高齢者：契約当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にあるとセンターが判断したもの

高齢者の本人から相談が寄せられる割合は 78.8％ですが、認知症等の高齢者では 4.5％となっています。
認知症等の高齢者本人はトラブルにあっているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

高齢者の相談者と契約者の同異の構成



認知症等高齢者の相談者と契約者の同異の構成



高齢者の年代別件数　　（件）

区分	合計
65～69 歳	718
70～79 歳	1,345
80～89 歳	753
90～99 歳	126
100 歳以上	2
合計	2,944

2　商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の233件で、前年度（218件）と比べて6.9％増加しました。
2位は「役務その他サービス」の228件で、前年度（84件）と比べて約2.7倍に増加し、増加率では1位となりました。

商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	商品一般	233	218	106.9%
2	役務その他サービス	228	84	271.4%
3	工事・建築	211	152	138.8%
4	基礎化粧品	107	158	67.7%
5	修理サービス	94	80	117.5%

3　販売購入形態（店舗外購入）

販売購入形態（店舗外購入）について、高齢者の占める割合を高い順にみると、「訪問購入」が約6割、「訪問販売」が約4割となっています。

店舗外購入の高齢者の占める割合　（件）

区分	割合	高齢者	全体
訪問購入	61.4%	51	83
訪問販売	43.0%	463	1,077
電話勧誘販売	32.2%	165	512
通信販売	22.4%	948	4,228
ネガティブ・オプション	15.6%	5	32
その他無店舗	32.8%	21	64
マルチ商法	11.4%	5	44

4　平均契約購入金額及び平均既支払金額

高齢者の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は759,698円となり、全体（881,672円）と比べて低くなっていますが、既支払額は1,244,072円となり、全体（783,362円）と比べて高くなっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	高齢者	全体
平均契約購入金額	759,698 円	881,672 円
平均既支払額	1,244,072 円	783,362 円

Ⅳ　若者（契約当事者が２９歳以下）の消費生活相談統計

1　相談件数

令和5年度の若者の相談件数は1,689件で、前年度（1,839件）と比べて8.2%減少しました。
相談件数全体（11,011件）の若者が占める割合は15.3%で、前年度（17.0%）と比べて減少しました。

若者の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
若者の相談件数	1,382	1,609	1,541	1,839	1,689
総件数	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
若者の割合	13.8%	15.6%	15.4%	17.0%	15.3%
前年度比	118.1%	116.4%	95.8%	119.3%	91.8%

令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。令和4年度はエステティックサービスに関する相談の激増により一時的な増加が見られましたが、令和5年度は大幅な変化は見られませんでした。

令和5年度の18～19歳の相談件数は131件で、前年度（146件）と比べて10.3％減少しました。

18～19 歳の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
18～19歳の相談件数	108	138	89	146	131
前年度比	109.1%	127.8%	64.5%	164.0%	89.7%

2　商品・役務（サービス）の上位品目

若者の相談件数の多い品目としては、1位は「エステティックサービス」の180件でしたが、前年度（370件）と比べて51.4％減少しました。前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「医療サービス」の80件で、前年度と比べて約2.1倍に増加しました。

若者の商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	エステティックサービス	180	370	48.6%
2	不動産貸借	149	137	108.8%
3	医療サービス	80	38	210.5%
4	他の内職・副業	74	37	200.0%
5	役務その他サービス	67	33	203.0%

18～19歳の相談件数の多い品目の1位も「エステティックサービス」の20件でしたが、前年度（25件）と比べて20％減少しました。

18～19 歳の商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	エステティックサービス	20	25	80.0%
2	異性交際関連サービス	5	4	125.0%
2	他の内職・副業	5	3	166.7%
4	携帯電話	4	0	ー
4	不動産貸借	4	4	100.0%

3　販売購入形態（店舗外購入）

販売購入形態（店舗外購入）について、若者の占める割合を高い順にみると、「マルチ商法」が 47.7％となっています。

店舗外購入の若者の占める割合　（件）

区分	割合	若者	全体
マルチ商法	47.7%	21	44
ネガティブ・オプション	15.6%	5	32
その他無店舗	18.8%	12	64
訪問販売	17.3%	186	1,077
電話勧誘販売	18.9%	97	512
通信販売	13.8%	584	4,228
訪問購入	1.2%	1	83

4　平均契約購入金額及び平均既支払金額

若者の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は585,328円となり、全体（881,672円）と比べて低くなっており、既支払額も全体(783,362円)と比べて低く、375,734円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	若者	全体
平均契約購入金額	585,328 円	881,672 円
平均既支払額	375,734 円	783,362 円

Ⅴ　障害者等の消費生活相談統計

1　相談件数

令和5年度の障害者等の相談件数は321件で、前年度（246件）と比べて30.5％増加しました。

相談件数全体（11,011件）に占める障害者等の割合は2.9％で、前年度（2.3％）と比べて増加しました。

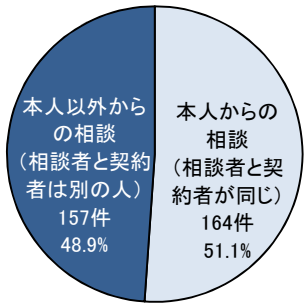
障害者等の本人から相談が寄せられる割合は51.1％となっており、全体（83.0％）と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りしていくことが必要です。

障害者等＊の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
障害者等の相談件数	159	181	271	246	321
総件数	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
障害者等の割合	1.6%	1.8%	2.7%	2.3%	2.9%
前年度比	94.6%	113.8%	149.7%	90.8%	130.5%

＊障害者等：契約当事者に心身障害がある又は判断能力が不十分な方々であるとセンターが判断したもの

障害者等の相談者と契約者の同異の構成



2　商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の33件で、前年度（19件）と比べて約1.7倍となりました。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「新聞」「不動産貸借」の13件で、どちらも前年度（4件）と比べて約3.3倍に増加しました。

商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	商品一般	33	19	173.7%
2	新聞	13	4	325.0%
2	不動産貸借	13	4	325.0%
4	工事・建築	11	9	122.2%
5	異性交際関連サービス	10	11	90.9%

3　平均契約購入金額及び平均既支払金額

障害者等の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は433,843円となり、全体（881,672円）と比べて低くなっており、既支払額も全体（783,362円）と比べて低く、552,569円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	障害者等	全体
平均契約購入金額	433,843 円	881,672 円
平均既支払額	552,569 円	783,362 円

Colors, Future!
いろいろって、未来。
川崎市

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

川崎市は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。

令和６年度　消費者行政事業概要

令和６（２０２４）年７月発行
川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター

〒210-0006
川崎市川崎区砂子１－８－９
川崎御幸ビル５階

電話：044-200-2262
FAX：044-244-6099

困ったときの相談窓口

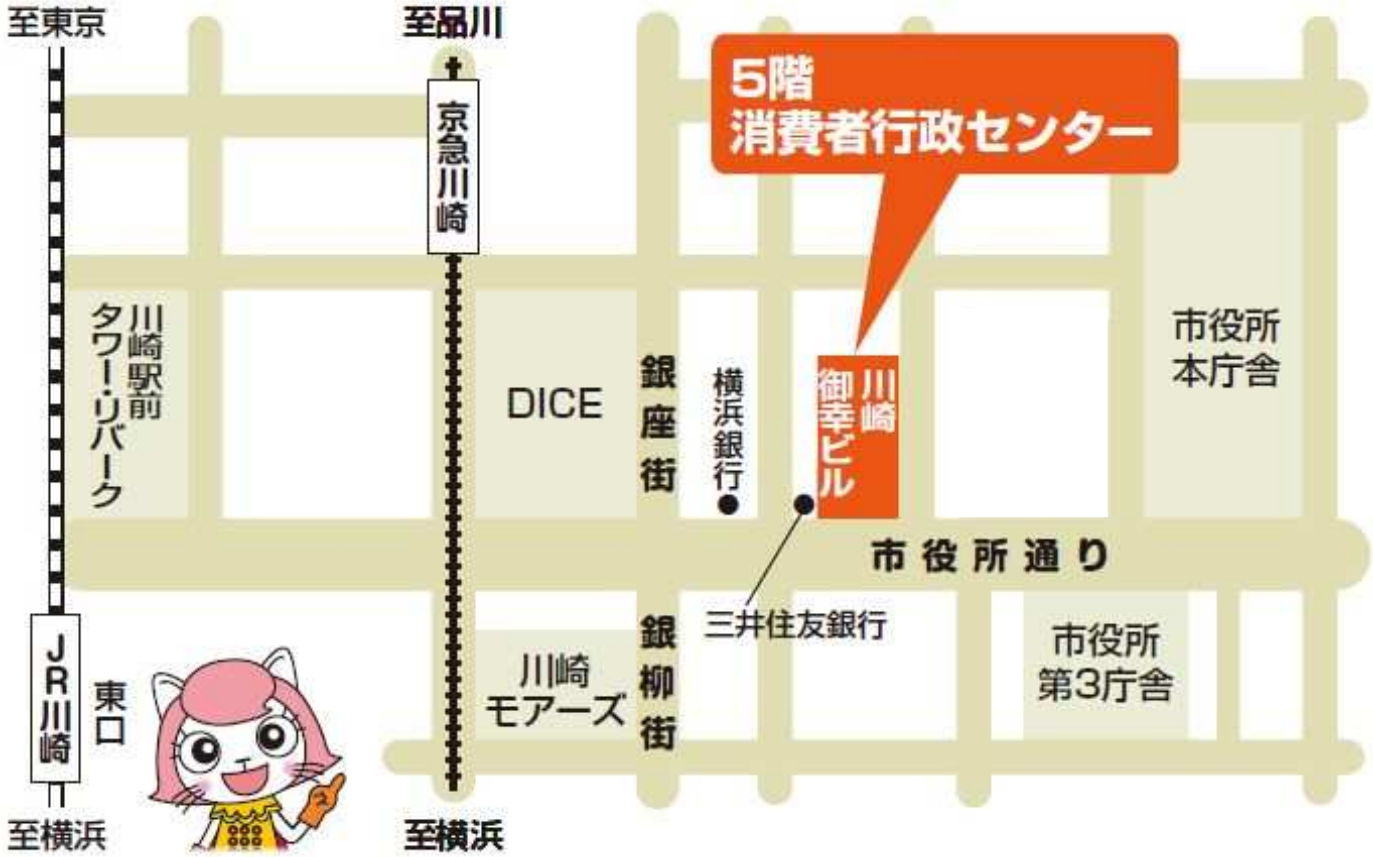
川崎市消費者行政センター
TEL 044-200-3030

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

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「１８８（いやや）」

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。

電子メール等による相談

専用フォームから電子メール等による相談をお受けします。詳細は、ホームページを御確認ください。
※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。