

第5章 消費者行政推進のための施策

I 安全の確保



関連するSDGs

施策の考え方

- 安全で安心な暮らしが確保されることは、消費者にとって、日常生活を営む上で基本的かつ重要です。生活用製品に関しては、思わぬ事故につながる可能性もあるため、必要に応じて調査・検査等を実施します。
- 食の安全・安心の確保に向け、総合的な安全対策を推進するなど、各種法令に基づく立入検査等による商品・サービスの安全性確保、消費者事故等の未然防止対策等を推進します。

1 商品・サービスの安全性確保

(1) 商品に関する各法に基づく立入検査や商品テスト	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">欠陥商品による身体への危険や被害等の未然防止を図るため、「消費生活用製品安全法」等に基づく必要な調査及び立入検査苦情の原因となった商品の調査を行う必要があると認める場合における、専門の検査機関等への調査依頼	
(2) 家庭用品安全対策及び健康リビング対策	健康福祉局生活衛生課・区役所
<ul style="list-style-type: none">販売店等の監視指導、試買等の試験検査による家庭用品の安全性の確認、家庭用品の使用方法等に関する啓発活動快適で安全な居住環境の確保支援のため、健康リビングに関する情報提供、啓発及び相談・要望に応じた居住環境の調査	

2 食・環境の安全性確保

(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
<ul style="list-style-type: none">環境保全型農業の普及に向けた適正な農薬使用及び防除記録作成の推進	
(2) 食品衛生に関する監視指導	健康福祉局生活衛生課・区役所 中央卸売市場食品衛生検査所
<ul style="list-style-type: none">食品衛生に係る監視指導、食品の検査、食中毒等の調査、消費者への啓発	



小売店での監視指導



食品事業者向けの衛生指導



冊子「スマイル住まい」
健康リビングに関する啓発

第5章 消費者行政推進のための施策

I 安全の確保



関連するSDGs

(3) 学校・保育園給食の安全性確保	教育委員会事務局健康教育課・健康給食推進室 こども未来局保育・子育て推進部
● 調理従事者、食材及び施設の衛生状態等の検査、並びに衛生管理の啓発	
(4) 水道水の安全性確保	上下水道局水管理センター
● 「水安全計画」に基づく水源から給水栓までの総合的な水質管理、「水質検査計画」に沿った有機フッ素化合物を含む水質基準の検査及び情報提供	
(5) 環境衛生に関する監視指導	健康福祉局生活衛生課・区役所
● 旅館業・公衆浴場等の環境衛生関係営業施設の監視指導 ● 専用水道及び簡易専用水道については「水道法」に基づき、また、小規模水道及び小規模受水槽水道については条例に基づき、それぞれ施設及び管理に関する監視指導	

3 商品廃棄に係る汚染防止

(1) 適正処理の推進	環境局廃棄物政策担当
● 「家電リサイクル法」に基づく適正処理に向けた普及啓発及び不法投棄された家電製品等の適正な処理 ● 収集した使用済み乾電池やリチウムイオン電池等の充電式電池、蛍光管の再資源化を含む適正な処理	

第5章 消費者行政推進のための施策



II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

関連するSDGs

施策の考え方

- 過剰な商品包装は、商品価格の上昇や廃棄物量の増大につながることから、是正し適正化を図ることにより、環境の保全を推進します。また、適正な表示や計量がなければ、消費者が適切な選択を行うことは極めて困難なため、価格・量目の表示及び計量について適正化を図り、消費者の選択の機会を確保します。
- 不適正な取引行為を行っているおそれがあると認める事業者に対しては、法令等に基づき実態調査及び改善指導を行います。

1 表示・包装の適正化

(1) 食品表示の適正化の推進	健康福祉局健康増進課・生活衛生課・区役所 中央卸売市場食品衛生検査所
<ul style="list-style-type: none">● 食品表示法に基づく、食品添加物、消費・賞味期限、原料原産地、アレルギー物質を含む旨の表示等についての監視指導● 食品表示法及び健康増進法に基づく、栄養成分の表示、虚偽・誇大広告等についての相談対応及び指導	
(2) 表示、包装及びアフターサービスの適正化	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 表示や包装、アフターサービス等について、定められた基準の遵守の推進	
(3) 家庭用品の品質表示の適正化の推進	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 家庭用品の品質表示の適正化を図るため、「家庭用品品質表示法」に基づく調査及び立入検査	

第5章 消費者行政推進のための施策

II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止



関連するSDGs

2 計量の適正化

(1) 特定計量器(はかり・分銅等)の定期検査	消費者行政センター
● 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の検査	
(2) 特定計量器(はかり・各種メーター類)の調査及び立入検査	消費者行政センター
● 取引・証明に使用しているはかりや、市民生活に関わる各種メーター類(電気・水道・ガス等)について、有効期間や使用実態の把握のための調査及び立入検査	
(3) 商品量目立入検査	消費者行政センター
● 商店・スーパー・詰込事業所等の商品量目、表示及びはかりの使用状態等についての立入検査	
(4) 商品量目試買検査	消費者行政センター
● 仕入商品等、包装を開封しなければ正確な量目検査ができない内容量表記商品について、量目及び表示等を確認するための試買検査	
(5) 適正計量の普及・啓発	消費者行政センター
● 計量展示室の公開等を通じた計量に関する情報提供	
● 市内事業所の計量管理及び品質管理の推進のため、計量管理講演会、計測技術講習会の開催等による市民及び事業所等への普及啓発活動	

3 不適正な取引行為の禁止

(1) 事業者との情報交換	消費者行政センター
● 事業活動の適正化に向けた、事業者との情報交換や法令等の遵守の要請	
(2) 広域的な被害拡大防止及び未然防止	消費者行政センター
● 神奈川県や県内政令指定都市、関係機関との連携による、情報交換や広域的な消費者被害の未然防止及び拡大防止	

第5章 消費者行政推進のための施策

III 生活必需物資の確保及び価格の安定



関連するSDGs

施策の考え方

- 消費者が安定した日常生活を送ることができるよう、生活必需物資の安定供給を図ります。
- 地震等の災害発生時には、物資不足や異常な物価の高騰等により、消費生活に重大な影響を及ぼすことがないよう、必要な生活物資の調達・供給体制整備を推進します。

1 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	経済労働局北部市場業務課
<ul style="list-style-type: none">● 生鮮品等の安定供給の確保● 新たな産地開拓や市場活性化に向けた取組	
(2) 市内産農産物の地産地消の推進	経済労働局農業振興課
<ul style="list-style-type: none">● 消費者が身近に存在する都市農業の優位性を活かした、地産地消の推進	
(3) 価格動向等の調査	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 緊急時における生活必需物資等の価格動向及び需給状況の情報収集	



「食彩まつり」での野菜の詰め放題販売



ファーマーズクラブ(収穫体験)の様子



かわさきそだち料理教室の様子

第5章 消費者行政推進のための施策

III 生活必需物資の確保及び価格の安定



関連するSDGs

2 災害緊急対策

(1) 災害時における協定に基づく生活必需物資の供給	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 災害時の緊急対策として、飲料水、食料、生活必需品等を確保するため、災害時における物資の供給協力に関する各種協定に基づく物資供給	
(2) 災害時における飲料水の供給	上下水道局水道管理課
<ul style="list-style-type: none">● 管路の耐震化、及び市民生活に大きな影響を与える基幹管路の二重化・ネットワーク化の推進● 応急給水訓練や応急給水拠点開設等の訓練	
(3) 備蓄物資等の整備及び防災の啓発	危機管理本部危機対策部
<ul style="list-style-type: none">● 「川崎市備蓄計画」に基づく、食料、生活必需品及び災害応急対策に必要な資器材等の備蓄● 防災意識の高揚と地域の防災力向上による災害の被害軽減のため、各個人、家庭、地域での災害に対する日頃の備え等、防災対策を考える際に役立つ情報発信と普及啓発	



応急給水訓練の様子



川崎市備蓄倉庫



支援物資輸送の様子

第5章 消費者行政推進のための施策



関連するSDGs

IV 苦情の処理及び被害の救済

施策の考え方

重点取組(◎)

- 社会経済環境が大きく変化するなか、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差はますます拡大し、消費者自らの力のみで被害の回復を図ることは困難であるという状況を踏まえ、消費者の利益を守るため改正が行われた関係法令の理解を深め、複雑化・深刻化する消費者被害等へ迅速かつ適切に対応します。
- 高齢者、障害者、若年者及び外国人などを含むすべての市民が、安全に安心して消費生活を営むことができるよう、消費生活相談体制を確保し、消費者行政を推進します。

1 消費生活相談の推進

(1) 相談の実施(◎)	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 多様な消費者トラブルに関する専門知識と経験を持つ消費生活相談員による、的確な助言(自主交渉)・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)等、相談の実施● 外国人市民等の被害救済に向け、関係機関との連携による消費生活相談の対応	
(2) 相談体制の推進	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 複雑化・深刻化する消費生活相談に迅速かつ適切に対応していくため、相談員が弁護士等から専門的な助言を受けられる体制の確保● 社会経済環境の変化に対応した知識習得や消費生活相談に反映するための研修の充実による、職員及び消費生活相談員の資質の向上	
(3) 特別相談の実施	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 被害に遭いやすい若年者及び高齢者を対象に、相談する機会の提供並びに被害救済、未然防止及び拡大防止を目的とした特別相談の実施● 国の動向や法改正等を踏まえ、必要に応じた特別相談等の実施の検討	
(4) 消費生活相談のデジタル化の推進(◎)	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 国等が進めているPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の新システム移行への円滑な対応● Logoフォーム等の活用による相談資料の受信等、消費者ニーズに対応したデジタル技術の活用による効率的な相談の実施	

IV 苦情の処理及び被害の救済

2 被害の救済

(1)苦情処理のあっせん・調停等	消費者行政センター
● 市民の消費生活に著しく影響を及ぼす事案に関して解決を図るため、「消費者行政推進委員会 苦情処理部会」の設置	
(2)消費者訴訟の援助	消費者行政センター
● 消費者が事業者に対して行う訴訟活動等への援助	
(3)被害救済に向けた関係機関との連携	消費者行政センター
● 関係行政機関や警察等との連携を強化し、情報の共有・交換を行うことによる被害の未然防止及び拡大防止	
● 危害情報や「消費者安全法」に規定する重大事故等について、消費者庁への迅速な通知	



消費者行政センターでの電話相談対応の様子

第5章 消費者行政推進のための施策

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】



関連するSDGs

年齢や特性に応じたライフステージ別の体系的な消費者教育・啓発活動を推進していくことが定められた「消費者教育推進法」が平成24(2012)年12月に施行されたことに伴い、この第5章Vを同法に基づく地方公共団体の消費者教育の推進に関する施策についての計画と位置づけ、学校・地域・家庭・職域等の様々な場において、多様な特性に応じた消費者教育の取組を推進します。

施策の考え方

重点取組(◎)

- 消費者が、解約困難なケースや想定を超える高額な契約といった不本意な契約による被害を消費者自ら防止できるよう、全世代において消費者力(気づく力、断る力、相談する力、働きかける力)を身につけ、向上するための消費者教育や情報提供を行います。
- 「消費者市民社会」の形成に向けた消費者教育を行い、持続可能性に配慮したライフスタイルを推進します。
- 被害防止に向けた見守り体制を支援・強化するため、地域の見守り活動と連携した情報提供や消費者教育の担い手育成を行います。

1 市民への効果的な情報発信

(1) 消費生活に関する情報提供(◎)	消費者行政センター
<ul style="list-style-type: none">● 消費者行政センターの相談窓口や消費者トラブル事例等について、ポスター掲示、リーフレット等の配架、デジタルサイネージやインターネットへの掲出、メールマガジン等、様々な媒体を活用した効果的な情報発信● 毎月の消費生活相談件数・内容等について、ホームページでの公表● 街頭キャンペーン、市主催行事等への参画による消費者被害防止及び消費者市民社会の形成のための啓発● 消費者行政センターにおける資料展示・閲覧コーナーの整備● 消費者被害の類型の動向に対応した、かしい消費者講座や消費者支援強調月間講演等の啓発イベント● エシカル消費等、持続可能な消費行動の実践事例の広報などによる「消費者市民社会」の実現に向けた消費者教育の推進	
(2) 地域社会における地球温暖化対策等の啓発	環境局脱炭素戦略推進室
<ul style="list-style-type: none">● 「川崎市地球温暖化対策推進基本計画」に基づく、地球環境に配慮したエコ暮らしへの転換を促す取組の推進	
(3) 健康な食のあり方を学ぶ機会・情報の提供	健康福祉局健康増進課・区役所
<ul style="list-style-type: none">● リーフレット配布や講習会、イベント等による、食育やバランスの良い食生活改善等の普及啓発	

第5章 消費者行政推進のための施策

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】



関連するSDGs

(4) 消防に関する情報の提供	消防局予防課・査察課
<ul style="list-style-type: none"> ● 火災予防のため、ポスター、パンフレット配布等による普及啓発及び相談対応 ● 住宅用火災警報器の設置の普及啓発等による住宅防火対策の推進 ● 消火器等の不適正販売及び消防用設備等の不適正点検等の防止対策 	
(5) 住宅に関する情報の提供	まちづくり局住宅整備推進課
<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅の適正な維持管理など良好な住環境の形成を図るため、住宅相談窓口やアドバイザー派遣制度による相談対応及びセミナー等による情報提供 	
(6) 市場体験による食育・花育の実施	経済労働局北部市場
<ul style="list-style-type: none"> ● 食や花に関する市場の役割や機能等の普及啓発 	

2 全世代におけるライフステージに応じた教育・啓発の推進

(1) 学校・若年者に向けた消費者教育(◎)	
<p>ア 小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等との連携による消費者教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 学習指導要領における消費生活に関する内容についての教員への周知 ● 消費者教育デジタル教材(GIGA端末対応)の活用等による自立した消費者としての児童生徒の育成 ● 児童生徒を対象とした講座等による、消費者市民社会の形成に向けた消費者教育 <p>イ 大学・専門学校等との連携による消費者教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 大学生等への職場体験の提供等による消費者教育の理解促進 <p>ウ その他の若年者向け消費者教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ● イベント等における若年者に対する消費者被害の未然防止のための広報 ● 3R+Renewableの推進に向けた、デジタル教材(GIGA端末対応)や「出前ごみスクール」等を活用した環境教育 	<p>ア 教育委員会事務局総合教育センター 消費者行政センター</p> <p>イ 消費者行政センター</p> <p>ウ 消費者行政センター 環境局減量推進課</p>

第5章 消費者行政推進のための施策

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】



関連するSDGs

(2) 家庭における消費者教育	
● 高齢者や子どもなど家庭内で情報共有する意識を醸成するための消費者教育	消費者行政センター
(3) 地域社会における消費者教育(◎)	
<p>ア 消費生活全般に関する消費者教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 消費生活に関する出前講座 ● 消費者被害の未然防止のため、点検商法等、時宜に合った内容のチラシ配布等による注意喚起 <p>イ 廃棄物の排出抑制等、3R+Renewableの推進に向けた普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資源物とごみの出し方や減量化・資源化の取組等の出前講座 ● 講演会やイベント等を活用したごみの減量化・資源化への意識啓発 <p>ウ 地域の特性に応じた火災予防対策と普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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た放火防止対策 <p>エ 高齢者及び障害者に対する消費者被害防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 高齢者や障害者における消費者被害の未然防止のため、チラシ配布や障害者施設等への出前講座など、関係部署と連携した、当事者を対象とした消費者教育 ● 地域の見守り関係者に対する消費者トラブル事例や見守りに必要な知識等の講座や情報提供 	<p>ア 消費者行政センター</p> <p>イ 環境局減量推進課</p> <p>ウ 消防局予防課</p> <p>エ 消費者行政センター</p>
(4) 職域における消費者教育	
<p>ア 市内事業者の従業員等への消費者教育</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 消費者志向経営や消費生活に関する情報についての情報提供 <p>イ 市内事業者向けの事業活動における地球温暖化対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業系一般廃棄物の減量化・資源化に向けた指導 ● エコショップ制度や食品ロス削減協力店制度等による廃棄物の減量化の意識啓発 ● 事業所のドライバー、運行管理者等に向けたエコドライブ講習会 	<p>ア 消費者行政センター</p> <p>イ 環境局減量推進課・地域環境共創課</p>

第5章 消費者行政推進のための施策

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】



関連するSDGs

3 多様な主体との連携による消費者行政の推進

(1)消費者教育の担い手の育成(◎)	
ア 地域における見守り等を行う消費者教育の担い手の育成 イ 相談体制の推進(再掲) ウ 学校における消費者教育の担い手の育成 エ 環境教育の担い手の育成・支援 オ 食育推進の担い手の育成	ア 消費者行政センター イ 消費者行政センター ウ 教育委員会事務局総合教育センター エ 環境局企画課・減量推進課 オ 健康福祉局健康増進課・区役所
(2)多様な主体との連携及び育成(◎)	
ア 消費者団体等の育成及び連携の推進 <ul style="list-style-type: none"> ● 地域の見守り関係者に対する消費者トラブル事例や見守りに必要な知識等の講座や情報提供(再掲) ● エシカル消費等、市民の消費生活に関する知識の普及・意識向上を目的とした、消費者団体等との連携による啓発イベント等の開催 イ 多様な主体との連携による出前講座やイベント等による、地球温暖化対策等の啓発 ウ 食の安全に関する情報提供 <ul style="list-style-type: none"> ● 食の安全に関する施策体系の充実を図るため、「川崎市食の安全確保対策懇談会」における意見交換や情報提供 エ 関係団体等とのネットワークの構築 <ul style="list-style-type: none"> ● 「川崎市食育推進会議」等の開催による、継続的な食育推進運動及び関係機関との連携・協力体制の支援 オ 資源集団回収の推進に向けた連携 <ul style="list-style-type: none"> ● 「川崎市資源集団回収事業連絡協議会」と連携した資源集団回収の推進 	ア 消費者行政センター イ 環境局脱炭素戦略推進室 ウ 消費者行政センター エ 健康福祉局健康増進課・区役所 オ 環境局減量推進課

施策の考え方

- 消費者行政の推進においては、消費者と行政以外にも事業者の自主的な努力によるサービスや取引の改善を促進することも重要です。
- 消費者保護に特に配慮した事業者の振興を図る目的で、事業者及び事業者団体と本市の間に5つの消費者支援協定を締結しており、既存の消費者支援協定締結先の拡大を図るとともに、多くの市民に協定店を利用してもらうため、冊子や本市ホームページ等で情報提供します。

1 消費者支援協定の締結

(1)消費者支援協定の締結

消費者行政センター

- 事業者の自主的な努力によるサービスや取引の改善を促進するため、事業者等との協定の締結及び情報提供
- ア「洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定」
- イ「家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定」
- ウ「上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定」
- エ「住宅工事の契約における消費者トラブル防止に関する協定」
- オ「葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定」



消費者支援協定のご案内冊子



消費者支援協定店ステッカー



川崎市消費者行政センターキャラクター
てるみ～にゃ

VII 施策推進のための行政体制の充実

施策の考え方

- 消費者を取り巻く社会経済環境の変化に伴い、個人の価値観や生活志向も多様化・個性化しています。また、消費者問題は、広範囲に及ぶことから市民意見を反映した総合的な消費者行政の推進が求められます。
- 消費者行政に横断的に取り組む必要があり、迅速かつ的確に対応するため、関係部署、関係機関との連携・強化に努めます。

1 消費者意見の反映

(1) 消費者行政推進委員会における審議	消費者行政センター
● 学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成される附属機関「川崎市消費者行政推進委員会」における、消費生活全般にわたる課題に関する審議	
(2) 川崎市食の安全確保対策懇談会における協議	消費者行政センター
● 学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成される「川崎市食の安全確保対策懇談会」における、食の安全確保に関する施策の充実に関する協議	

2 消費者行政の円滑な推進

(1) 消費者行政連絡調整会議等の開催	消費者行政センター
● 「川崎市消費者行政連絡調整会議」等の庁内関係部署で構成した会議を通じた課題や情報等の共有による、全市横断的な消費者行政の推進	
(2) 国や関係機関、消費者団体等との連携	消費者行政センター
● 国、県等他の関係機関、消費者団体等との連携による消費者行政の推進	