

「川崎市消費者行政推進計画」の策定に関するパブリックコメントの結果について

1 概要

川崎市では、消費者行政を推進するため「川崎市消費者行政推進計画」を令和2(2020)年2月に策定し、消費者行政の取組を進めてまいりました。

この度、令和5(2023)年度から令和7(2025)年度までの3年間を計画期間とする「川崎市消費者行政推進計画」(案)を令和4年11月に取りまとめ、広く市民の皆様から御意見を募集するため、パブリックコメントを実施いたしました。

その結果、4通(意見総数25件)の御意見をいただきましたので、御意見の内容と御意見に対する本市の考え方を、次のとおり公表いたします。

2 意見募集の概要

題名	「川崎市消費者行政推進計画」(案)に関する意見募集について
意見の募集	令和4年11月28日(月)から令和4年12月27日(火)まで
意見の提出方法	電子メール、郵送、持参、FAX
募集の周知方法	<ul style="list-style-type: none">・市政だより(12月1日号掲載)・市ホームページ・メールマガジン・かわさき情報プラザ、各区役所・支所及び出張所の閲覧コーナー、各市民館、各図書館及び経済労働局産業政策部消費者行政センターでの資料設置・市内消費者団体等への説明等

3 結果の概要

意見提出数(意見総数)		4通(25件)
(内訳)	電子メール	3通(6件)
	FAX	0通
	郵送	0通
	持参	1通(19件)

4 御意見の内容と対応

「川崎市消費者行政推進計画」の策定に向けた意見として、エシカル消費への取組、消費生活の見守り担い手の取組、高齢者や障害者、若年者への消費者教育の取組、評価の公表などに対する意見や要望などが寄せられました。

寄せられた意見については、要望や今後の参考とするものであったことから、所要の整備を行った上で、令和4年11月に御説明いたしました案のとおり、「川崎市消費者行政推進計画」を策定いたしました。

【御意見の件数と対応区分】

項目	A	B	C	D	E	計
1 第1章 川崎市消費者行政推進計画策定にあたって	0	0	0	0	0	0
2 第2章 消費者行政推進計画（令和2年度から4年度まで）の主な取組の成果	0	0	0	0	0	0
3 第3章 消費者を取り巻く現状	0	0	0	0	0	0
4 第4章 評価と現状を踏まえた課題	0	0	0	0	0	0
5 第5章 基本的な考え方と施策の方向性	0	0	0	1	0	1
6 第6章 消費者行政推進計画における施策	0	4	13	5	0	22
7 第7章 消費者行政推進計画の実効性の確保	0	1	0	1	0	2
合計	0	5	13	7	0	25

【御意見に対する対応区分】

- A：意見を踏まえ、反映したもの
- B：意見の趣旨が案に沿ったもの
- C：今後の参考とするもの
- D：質問・要望で、案の内容を説明するもの
- E：その他

5 御意見の内容と市の考え方

「第5章 基本的な考え方と施策の方向性」に関すること

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
1	市のイベントで配布される啓発品などは未だにプラスチック製品が多いと感じる。市が率先して「切り替える」を目に見える形で取り組んでいただきたい。エシカル消費に結びつく目に見える形での市の姿勢も必要だと感じる。	本市では、「地球温暖化対策推進計画」を策定しており、基本的方向に「市役所が自ら率先して脱炭素化にチャレンジしているまち」とともに、エシカル消費も含め「市民・事業者などあらゆる主体が脱炭素化に取り組んでいるまち」を掲げ、脱炭素社会を目指した取組を推進しております。 また、職員自らが先導的にプラスチックごみの削減に取り組む、率先行動を示すことで、市民、事業者等の同様の取組を促進していくことを目的として「市内率先行動指針」を定めており、事業運営における使い捨てプラスチック製品の使用削減等に取り組んでいるところです。 今後につきましても、環境に配慮した製品を選択するなど、消費者市民社会やエシカル消費の取組を推進してまいります。	D

「第6章 消費者行政推進計画における施策」に関すること

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
1	<p>もっと消費者目線に注力し、相互に巻き込み合いながら共に歩んで行く仕組みが必要なのではないか。共に協働・協力して取り組んで欲しい。</p>	<p>市民との取組につきましては、消費生活eモニターやイベント参加者等から意見聴取を行うことで消費者ニーズの把握を行っております。また、消費生活サポーターを育成し、地域でボランティア活動を行っていくことで、消費者啓発活動のすそ野を広げていく取組を進めています。</p> <p>今後も、市民及び地域における様々な主体との連携を図りながら、消費者ニーズを踏まえた消費者行政を推進してまいります。</p>	B
2	<p>市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある事案について、あっせん・調停の実施のため消費者行政推進委員会苦情処理部会を開催するとされているので、付託できる要件を明らかにして、苦情処理部会で困難案件が解決できることを望む。</p>	<p>あっせん・調停の実施につきましては、これまで消費生活相談員の適切な対応により、市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある事案とならないよう解決を図ってきているところでございます。</p> <p>今後は、付託基準を市ホームページ等で広く周知するとともに、該当する事案が発生した際は、迅速に消費者行政推進委員会苦情処理部会を開催できるよう取り組んでまいります。</p>	B
3	<p>成年年齢引き下げなど、市内教育機関等のニーズに応じた様々なテーマの専門家を、教員の会合等の際に講師として派遣し、教育現場での消費者教育の主体的な取組を支援するとされている。学校の教員が、生徒に対して正しい消費者教育を行うための支援として、消費生活相談員の活用も必要だと思う。</p>	<p>消費者教育を推進するための出前講座につきましては、教員向けのみならず、要望に応じて、生徒向けに消費生活相談員等、専門家の派遣が可能でありますので、今後も、学校に対し、出前講座の活用について、周知してまいります。</p>	B
4	<p>地域における消費生活の見守りや消費者教育を行う担い手を育成・強化するため、消費生活相談員による講座等を開催するとされている。見守りの担い手の育成は、継続して行っていく必要があり、現在は「消費生活サポーター養成講座」が実施されて、修了生が地域の見守りの担い手となることが期待されるが、今後も継続して担い手育成を実施していくことが必要だと思う。</p>	<p>地域における消費生活の見守りについては、消費者トラブルの未然防止等に大変重要であるため、本市では、担い手の育成として、これまで5年間にわたって消費生活サポーター制度を実施しており、修了生においては、毎年フォローアップ講座を受講いただくことで、消費生活サポーターのスキルアップを図っているところです。</p> <p>引き続き、地域と本市を結ぶ橋渡し役として、地域における消費生活の見守り、消費者教育を行う担い手育成に取り組んでまいります。</p>	B
5	<p>消費者が事業者を相手にして行う訴訟について、その費用の貸付やその他訴訟活動に必要な援助を行うとされているが、必ずしも積極的な取り組みが実施されているとは思えない。更なる実効性の確保を望む。</p>	<p>訴訟に発展するおそれがあり、条例等に該当する事案につきましては、訴訟に要する費用への支援等が有効であるものと考えております。今後も、被害の救済に向け適切に対応してまいります。</p>	C

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
6	<p>コロナ禍でオンライン研修も含め、国、県、国民生活センター、業界団体で相談員研修が開催されている。相談の資質向上のため、研修に積極的に参加するためには、研修参加を可能とする行政の財政措置及び、行政担当職員の協力が必要である。</p>	<p>相談員や職員の資質向上に向けた研修につきましては、業界団体を含めた幅広い範囲での情報収集を行い、積極的に実施しております。引き続き、相談員や職員が研修に積極的に参加できる環境を整備してまいります。</p>	C
7	<p>市から送付される冊子類やチラシが多すぎると感じる。どれだけ活かされているか検証したうえで毎年の発行・送付をしていただきたい。</p>	<p>啓発冊子類やチラシ類の発行につきましては、内容や発行部数等について、啓発する対象者に応じた効果的かつ適切な情報を提供してまいります。また、持続可能な社会の実現に向けて、冊子の見直しや電子化等への対応を適宜検討してまいります。</p>	C
8	<p>町内会などでは、民生委員、社協運営委員、青少年指導員、スポーツ推進委員等の配置が要求されている。消費生活サポーターも同様に町内会などの構成要員として位置付けされれば組織として活動することができる。</p>	<p>消費生活サポーターにつきましては、地域における消費生活に関する知識の普及や見守りの担い手としてボランティアで活動いただいています。町内会・自治会は任意団体であることから、市が構成要員の配置等について要求するものではありませんが、町内会等を通じた消費者啓発について、消費生活サポーターの活動の重要性について周知を図るとともに、さらなる育成支援等に取り組むことにより、効果的な啓発を行ってまいります。</p>	C
9	<p>「消費者安全法」に基づく立入検査等を実施しますとされているが、川崎市が立入検査等を実施する内容や基準が不明である。</p>	<p>立入検査を実施する基準につきましては、「消費者安全法」第 45 条第 1 項において、法律の施行に必要な限度における立入調査等の権限を規定しており、同法第 47 条第 2 項で当該権限は、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村長が当該権限に属する事務の一部を行うこととすることができるとしています。</p> <p>今後は、他都市の実施状況等を踏まえて、実施手法を検討するとともに、本市におきましても、法令等に基づき、必要に応じて立入検査等を実施してまいります。</p>	C
10	<p>耐久消費財の保証表示および修理明細の発行について、アフターサービスの基準として定め、適正化を図るとともに、必要に応じて遵守状況調査及び消費者への情報提供を実施するとされているが、実際、どのような基準が定められているのか、また遵守状況調査が行われた実績があるのか等も不明である。</p>	<p>耐久消費財の保証及び修理明細の発行につきましては、本市の「アフターサービスの基準実施要領」で、一般消費者が通常生活のうえで利用する耐久消費財であって、「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例施行規則」別表4に掲げるものに、その品質、性能等を保証する旨の表示をした書面(以下「保証表示」という。)を添付する場合、その保証表示に表示すべき事項を定めています。</p> <p>販売事業者の遵守状況調査の実施状況については、公表しておりませんが、今後は、基準に反する事例等を認知した際に、適宜調査を実施するとともに、消費者への情報提供の方法について検討してまいります。</p>	C

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
11	<p>条例に基づき、事業者が不適切な事業行為を行っているおそれがあると認められるときは、その実態の調査及び改善指導等を行うとされているが、川崎市独自で改善指導された事案はないと思う。</p> <p>市に拠点を置く事業者のトラブルについては独自で、事業者の不適切な事業行為の改善指導が不可欠と思う。</p>	<p>改善指導につきましては、「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」に基づき、悪質な事業者について、被害状況の把握に努めており、広範囲で効果的な指導を行うため、神奈川県や県内の政令指定都市と合同により指導を行っております。今後も、広域的な消費者被害を防止するため、関係機関と連携し推進してまいります。</p>	C
12	<p>高齢者や若者の「特別相談」を実施しても、広報の不足からか、「特別相談」の実施を知った消費者からの相談は少ないのが現状である。「特別相談」を有効にするためには、市のホームページだけでなく、区役所や高齢者施設、及び学校関係等にも「特別相談」の開催情報を提供する等の取り組みが必要である。</p>	<p>各特別相談につきましては、区役所や市の公共施設の他、老人福祉センター、地域包括支援センター、市内の大学など消費生活相談対象者に向けてチラシを配架するなどにより適切に広報しております。今後も、より情報が伝わるよう広く周知に取り組んでまいります。</p>	C
13	<p>高齢者の消費者被害の防止を図るため、地域包括支援センター等と連携し、高齢者本人に向けた消費者教育を行いますとされているが、高齢者本人に向けた消費者教育は、対面で行う必要があり、まだ不十分だと思う。</p>	<p>高齢者の消費者被害防止の取組につきましては、地域包括支援センターでの周知の他、市民を対象とした「かしこい消費者講座」の開催や、「くらしのセミナー（出前講座）」による、無料での講師派遣事業を行っております。今後も、地域包括支援センター等と連携しながら、対象者に応じた適切な講座を実施するとともに、より多くの方々に知っていただけるよう事業の広報に取り組んでまいります。</p>	C
14	<p>高齢や障害等、様々なハンディキャップをもつ方々の消費者被害の防止を図るため、高齢者施設や障害者施設等に講師を派遣し、当事者を対象とした消費者教育を行うとされているが、各施設に消費者教育の必要性を認識してもらう必要があり、まだ不十分だと思う。</p>	<p>高齢や障害等の方につきましては、それぞれの特性に応じた消費者教育が必要であると認識しております。引き続き、各施設への広報紙の配布等とともに、地域包括支援センターと連携し、施設関係者からのニーズを踏まえて消費者教育の講座を実施するなど、当事者により広く知っていただけるようさらなる事業の広報に取り組んでまいります。</p>	C

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
15	<p>地域における高齢者や障害者等の見守り活動を推進するため、警察、介護・福祉関係者等の見守り関係者への情報提供を行うとされているが、情報提供する見守り関係者の範囲を広める必要がある。</p> <p>また、連絡会議において地域包括支援センターの職員等に対して、消費生活相談員が参加し情報提供を行ってきた。しかし、川崎市の7区には、それぞれ複数の地域包括支援センターがあり、情報共有や連携の取り方がまだ不十分だと思う。</p>	<p>地域における見守り活動の推進のため関係機関との連携が重要であると認識している情報提供先につきましては、今後、さらなる拡充に向け、関係機関や地域の団体等に協力を呼びかけてまいります。</p> <p>また、地域包括支援センターは、地域の高齢者を見守り、消費者被害の防止のため、情報提供を行う役割があることから、円滑な情報共有や連携について、関係局と協議しながら進めてまいります。</p>	C
16	<p>若年者への効果的な消費者教育を行うため、学園祭等のイベントを通じて啓発活動を実施するとされている。しかし、学園祭等のイベントだけでなく、大学等の入学時のオリエンテーションなどでも、積極的に若年者の消費者トラブルの未然防止のための講座を行うことも効果的な消費者教育になると思う。また、学校等への消費者教育については、授業の一環として、消費生活相談員が講師として授業を行うことも必要だと思う。</p>	<p>若年者への消費者教育につきましては、大学の行事等での広報は効果的であると認識していることから、今後も様々な機会を通じた広報について、協力を呼びかけてまいります。また、生徒向けに消費生活相談員等、専門家の派遣が可能であることから、出前講座の活用についても周知してまいります。</p>	C
17	<p>学校における消費者教育の担い手となる教員の資質や指導力の向上を図るため、高等学校における消費者教育の推進、各教科における授業の工夫等により消費生活の現状と課題の共通理解を促進するとされている。しかし、学校における消費者教育の担い手となる教員は、高等学校だけでなく、小中学校の教員にも必要だと思う。</p> <p>小中高の教員が、適切な消費者教育の担い手となるように、教員のための講座を、積極的に消費生活相談員を活用して実施すべきと思う。</p>	<p>小中学校の教員に対しましては、教科主任会や教科研究会で消費者教育についての情報発信や講演会を行っております。今後も、小中学校の教科主任会などでの指導の好事例の紹介や、教員の研修参加、外部講師の活用促進など、消費者教育の指導ができるよう関係機関と連携して取り組んでまいります。</p>	C
18	<p>若年者が消費者トラブルに遭った時に、市のホームページの「よくある質問(FAQ)」で、自主解決が図られると思えば検索する若年者が多くいるとは思えない。若年者の特質を検証して、効果的な情報発信が必要だと思う。</p>	<p>若年者への情報発信につきましては、内容がより伝わるよう「よくある質問(FAQ)」(以下、FAQという)の他、電子メール相談及びメールマガジン等を実施しております。令和4年4月に施行された成年年齢引下げに伴う若年者層からの相談が増加しておりますので、今後も相談状況及び国の動向を確認しながら、FAQを充実させていくとともに、電子メール及びメールマガジン等で若者に対するより効果的な広報に取り組んでまいります。</p>	D

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
19	<p>若年者が消費者被害に遭わないよう、また遭った時に救済されるように、消費者関連法が整備された上で、成年年齢引下げが行われるべきだったと思う。しかし、消費者関連法で若年者が救済される改正が整わない状況で、成年年齢引下げの民法が施行されたため、新たに成人となった若者も含め、若年者の消費者教育の具体的な取り組みが重要である。</p>	<p>成年年齢引下げへの対応につきましては、これから成年を迎える若者に対し、若者に多い消費者トラブルの事例を取り上げた広報や講座の実施等に取り組んでおります。</p> <p>また消費者への具体的な教育としては、学校現場において、学習指導要領に沿った指導やデジタル教材を活用等し、お金の使い方や商品の選び方など消費に関する基本的な知識を学べるようにするなど、体系的な消費者教育を進めております。今後につきましても、若年者の年齢や特性に応じた消費者教育を推進してまいります。</p>	D
20	<p>小中学校の生徒向けに、消費者市民社会の形成や消費者トラブルに関する知識の普及啓発を行う。また教育委員会と連携し、インターネット関連取引のリスクの理解など、デジタル教材の内容のさらなる充実に取り組むとされている。しかし、川崎市独自で作成するデジタル教材の内容の充実で、小中学校の生徒が消費者市民社会の理解や、消費者トラブルを未然防止するための知識が学べるのかは疑問である。</p>	<p>小中学校生向けの普及啓発につきましては、小中学校における消費者教育と併せて、デジタル教材に消費者市民社会の行動事例や最新のインターネット関連取引のトラブル事例などを盛り込むことにより、生徒にわかりやすい教材の作成に取り組んでおります。今後も、作成に当たっては、最新の事例を研究しつつ、教育現場の担当者とも連携し、取り組んでまいります。</p>	D
21	<p>各学校において、児童生徒が各教科・道徳・特別活動・総合的な学習の時間等で消費者教育の充実に取り組むとされているが、各教科で実際にどのような消費者教育の充実に取り組むのかを示す必要があると思う。</p>	<p>各学校におきましては、「学習指導要領」に基づき、各教科で消費者教育に取り組んでおります。社会科において金融の仕組みと働きについて、家庭科において売買契約や計画的な金銭管理について指導しているなど各学校の特色を生かした教育課程の編成を図っております。「消費者に関する教育」で育成を目指す子どもたちの資質・能力を明確にし、教科間の横断的な視点で自立した消費者の育成をめざしてまいります。</p>	D
22	<p>「有害物質の含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づき販売店等の監視指導、試売等の監視指導、試売等の試験検査の実施が明記されているが、法律で規制される化学物質は現在 21 物資に限定されている。幅広い範囲をカバーする形で行われることが必要である。</p> <p>また、家庭用品の使用方法に関する啓発活動や健康被害に関する状況把握に努められているが、啓発活動は、さらに効率的な啓発が必要だと思う。</p>	<p>健康被害を起こす可能性が想定される「人の健康に係る被害を生ずるおそれがある物質として政令で定める物質」につきましては、「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づき監視指導を行っております。また、家庭用品によるものと認められる人の健康に係る重大な被害が生じた場合は、政令で定める物質に係わらず、必要な応急の措置をとることとなります。</p> <p>市民の健康を保護することを目的とし、今後も、より効率的な啓発活動を検討し実施してまいります。</p>	D

「第7章 消費者行政推進計画の実効性の確保」に関すること

No.	御意見（要旨）	市の考え方	対応区分
1	政策内容、進捗過程や達成などが消費者に届き、伝わり、共感を得てもらうような広報活動の仕組み作りをしてほしい。	消費者行政施策の推進にあたりましては、3年度毎に消費者行政施策の方向性を取りまとめた、「消費者行政推進計画」を策定するとともに、単年度の事業計画、前年度の実績及び評価等を取りまとめた「消費者行政事業概要」を作成し、区役所等での配架や市ホームページ等により周知しております。 今後は、これまでの広報とともに、地域包括支援センターなどに配布するなど、広報に取り組んでまいります。	B
2	具体的な目標設定や事業内容、それがどのような方法や仕組みで実行され、成果はどのように評価するのかをきちんと公表してほしい。	消費者行政施策の推進にあたりましては、毎年度、各事業内容について、消費者行政推進委員会の意見を踏まえて、計画の立案、目標の設定を行うとともに、実施した事業につきましては、同委員会に報告を行い、そこからの意見をもって、点検・評価を実施しております。 また、評価手法については、「消費者行政推進計画」を、当該年度の事業計画、前年度の実績及び評価については、「消費者行政事業概要」を用いて、公表しているところです。 今後も、附属機関の意見を踏まえながら、事業計画等の立案や、実績及び評価等を実施し、「消費者行政事業概要」等により、市民の方への公表について、適切に取り組んでまいります。	D

6 案からの変更点

関連法令の改正等に関する内容の記述、用語・用字の修正、データの更新など、所要の整備を行っています。

【データの更新等に伴う修正箇所】

修正箇所	修正内容
成果指標の更新	成果指標の実績値を最新に更新 (消費者行政推進計画概要版 P6・消費者行政推進計画 P4、41)
関係法令の改正、制定に関する記載	いわゆる靈感商法や法人等からの不当な寄附の勧誘等による被害救済に関連した法律に関する内容を追記 (消費者行政推進計画概要版 P3・消費者行政推進計画 P15、27、30)
各統計データの年度表記の統一	各グラフデータが年度である旨の記載 (消費者行政推進計画概要版・消費者行政推進計画 各グラフのページ)
年度表記の統一	年度表記を、和暦・西暦を並列して記載 (消費者行政推進計画概要版・消費者行政推進計画 各ページ)