

# 令和8年度消費者行政取組内容 及び令和7年度実績等

第1部:令和8年度消費者行政取組内容  
及び令和7年度実績等

第2部:令和7年度消費生活相談年報

川崎市

令和8(2026)年8月



# 目次

---

## 第1部 令和8年度消費者行政取組内容及び令和7年度実績等

### 1 消費者行政推進のための施策

|                            |    |
|----------------------------|----|
| I 安全の確保                    | 1  |
| II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止 | 10 |
| III 生活必需物資の確保及び価格の安定       | 15 |
| IV 苦情の処理及び被害の救済            | 20 |
| V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進   | 24 |
| 【消費者教育推進計画】                |    |
| VI 消費者支援協定                 | 48 |
| VII 施策推進のための行政体制の充実        | 50 |
| ◆消費者行政の施策体系図               | 52 |

### 2 成果指標の達成状況

|                      |    |
|----------------------|----|
| ◆消費者行政推進計画の成果指標の達成状況 | 55 |
|----------------------|----|

## 第2部 令和7年度消費生活相談年報

|               |    |
|---------------|----|
| 令和7年度消費生活相談年報 | 56 |
|---------------|----|

# 第1部 令和8年度消費者行政取組内容及び令和7年度実績等

## 1 消費者行政推進のための施策

- ・「消費者行政推進計画」の推進のための具体化した取組内容を取りまとめています。
- ・ 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。

### I 安全の確保



関連するSDGs

#### 消費者行政推進計画における施策の考え方

- ・ 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

- 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

|   | 施策(事業)名             | 令和8年度取組内容                                                                            | 令和7年度実績等                                                                                  |
|---|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | 消費生活用製品安全法に基づく立入検査等 | 消費生活用製品の安全性については、消費生活用製品安全法に基づき、基準適合マーク(PSC)その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。 | ■ 立入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。<br>・ 立入検査 6回 (12月2回・1月4回)<br>・ 立入店舗数 10店舗 検査機種数 63機種 |
| ② | 電気用品安全法に基づく立入検査等    | 電気用品の安全性については、電気用品安全法に基づき、基準適合マーク(PSE)その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。       | ■ 立入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。<br>・ 立入検査 5回 (12月3回・1月2回)<br>・ 立入店舗数 5店舗 検査機種数 20機種  |
| ③ | ガス事業法に基づく立入検査等      | ガス用品の安全性については、ガス事業法に基づき、基準適合マーク(PSTG)その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。        | ■ 立入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。<br>・ 立入検査 4回 (12月1回・1月3回)<br>・ 立入店舗数 4店舗 検査機種数 15機種  |

## I 安全の確保

| (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                                                                                |
|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | 施策(事業)名                             | 令和8年度取組内容                                                                                                | 令和7年度実績等                                                                                 |
| ④                          | 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査等 | 液化石油ガス器具の安全性については、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、基準適合マーク(PS LPG)その他について、販売施設に立入検査等を行う。適宜、法の趣旨を説明し理解を求める。 | ■ 立入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。<br>・ 立入検査 4回 (12月1回・1月3回)<br>・ 立入店舗数 6店舗 検査機種数 22機種 |
| ⑤                          | 商品テストの実施                            | 苦情相談の処理にあたって、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ときは、専門の検査機関等に調査を依頼する。                                             | ■ 商品テストを実施した。<br>【調査依頼先】<br>・ 独立行政法人国民生活センター:2件<br>・ 独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE):0件           |

| (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                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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<br>● 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 |                                    |                                                                                                                                                                                             |                                                                               |
|                                                                                                                   | 施策(事業)名                            | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                   | 令和7年度実績等                                                                      |
| ①                                                                                                                 | 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く家庭用品安全対策 | 有害物質を含有する家庭用品による健康被害を未然に防止するため、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、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。 | ■ 販売店等の監視指導、試買等の試験検査及び普及啓発活動を行った。<br>・ 試買検査数 104件<br>・ 規制対象外家庭用品検査数 6件        |
| ②                                                                                                                 | 健康リビング対策                           | 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。                                                                                    | ■ 健康を支える居住環境づくりを推進するため、啓発活動及び居住環境の実態調査を行った。<br>・ 相談・調査件数 456件<br>・ 衛生講習会 205件 |

# I 安全の確保

## 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                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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  |                                  |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                 |
|                                     | 施策(事業)名                          | 令和8年度取組内容                                                                                                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                        |
| ①                                   | 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 | 生産段階における農産物の安全性確保のため、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の作成を推進する。                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>農作物病害虫防除の手引き作成・農業者への配布(2,000部)</li> <li>多摩川梨病害虫防除暦の作成・農業者への配布(135部)</li> <li>環境保全型農業直接支払交付金(1団体)</li> <li>環境保全型農業推進事業補助金(5団体)</li> </ul> |
| (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<br>中央卸売市場食品衛生検査所                                                                                                                                                 |
| ● 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 |                                  |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                 |
|                                     | 施策(事業)名                          | 令和8年度取組内容                                                                                                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                        |
| ①                                   | 食品営業施設・食鳥処理場への立入検査               | 「川崎市食品衛生監視指導計画」に基づく営業施設の監視指導を実施し、食中毒等による健康被害の防止を図る。<br>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。                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>営業施設数 22,272施設</li> <li>監視指導件数 47,061件</li> <li>食鳥処理場施設数 2施設</li> <li>食鳥処理場監視指導件数 1件</li> </ul>                                          |
| ②                                   | 食品等の監視及び検査                       | 「川崎市食品衛生監視指導計画」に基づき、市内を流通する食品等について、微生物検査(食中毒菌等)及び理化学検査(残留農薬等)を実施するとともに表示の点検を行い、違反食品等の排除を図る。また、輸入食品についても、検疫所における違反状況等を踏まえ、計画的な検査を実施する。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>食品等官能検査件数 75,094件</li> <li>食品等検査検体数 1,073検体<br/>(輸入食品検査、残留農薬検査、組換えDNA技術応用食品検査等)</li> </ul>                                               |
| ③                                   | 食中毒調査及び行政処分                      | 食品衛生法に基づき迅速に調査を行い、原因食品、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。                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>食中毒発生件数 8件</li> <li>行政処分件数 7件</li> </ul>                                                                                                 |

## I 安全の確保

| (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<br>中央卸売市場食品衛生検査所                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                                                | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ④                | 夏期及び年末の食品等一斉監視   | 夏期及び年末に消費される食品の検査やリスクの高い食品を取り扱う業種、大規模食品流通施設等の一斉監視を行い、食品等に起因する健康被害の防止を図る。                                 | <b>【夏期(7～8月)】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業施設監視指導数 8,584件</li> <li>・ 食品等収去検査 268検体</li> </ul> <b>【年末(12月)】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業施設監視指導数 5,560件</li> <li>・ 食品等収去検査 135検体</li> </ul>                                                                          |
| ⑤                | 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<br>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。              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食品衛生責任者実務講習会 17回(受講者5,452名)</li> <li>・ その他の衛生教育(健康福祉局実施分を含む) 31回(受講者1,094名)</li> </ul> <b>■ 巡回指導(食品衛生指導員)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夏期(令和7年7月15日～9月15日)及び年末(令和7年12月1日～12月28日)に実施</li> <li>・ 巡回施設数:3,340施設</li> <li>・ 指導員数:延べ421名</li> </ul> |
|                  |                  | (イ) 食品衛生推進員による活動<br>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。      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食品衛生推進員の委嘱 308名(令和6年度委嘱<br/>任期:令和6年7月1日～令和8年6月30日)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |
| ⑥                | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各種講習会等の開催 28回(参加者 813名)</li> <li>・ ポスター、ホームページ、デジタルサイネージ等による、食品衛生月間及びノロウイルス食中毒警戒情報等の普及啓発</li> </ul>                                                                                                                                                            |

## I 安全の確保

| (3) 学校・保育園給食の安全性確保                 |                 |                                                                                                                                                                                                  | ①～④ 教育委員会事務局健康教育課・健康給食推進室                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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 |                 |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                    | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                        | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                   |
| ①                                  | 学校給食用食材の検査      | 給食用食材を採取し、衛生検査を定期的を実施し、安全性の確認を図る。<br>【検査項目】<br>(ア) 細菌検査<br>(イ) 食物アレルギー検査<br>(ウ) 残留農薬検査<br>(エ) 産地判別検査                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 検査食品数 83件</li> <li>検査項目件数(以下項目内訳) 341 件 <ul style="list-style-type: none"> <li>(ア) 細菌検査 218 件</li> <li>(イ) 食物アレルギー検査 3 件</li> <li>(ウ) 残留農薬検査 90 件</li> <li>(エ) 産地判別検査 30 件</li> </ul> </li> </ul> |
| ②                                  | 学校の給食室の環境衛生検査   | 学校の給食室において次の環境衛生検査を実施する。<br>【検査内容】<br>(ア) 外観検査(施設整備及び管理状況)<br>調理室、食品の取扱、排水及び周囲の状況、帳簿書類 他<br>(イ) 給食室の環境検査(室温、湿度、照度)<br>(ウ) 食器具類の洗浄状況(デンブ、脂肪性残留物検査)<br>(エ) 食器具類の消毒状況(一般細菌及び大腸菌群検査)<br>(オ) 保存食の保存状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 給食室の環境衛生検査 123校</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| ③                                  | 学校の給食配膳室の環境衛生検査 | 学校の給食配膳室において次の環境衛生検査を実施する。<br>【検査内容】<br>(ア) 外観検査(施設整備及び管理状況)<br>配膳室、食品の取扱、帳簿書類 他<br>(イ) 配膳室の環境検査(室温、冷蔵庫の温度等)                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配膳室の環境衛生検査 48校</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| ④                                  | 学校給食従事者等への啓発    | 学校給食調理員・栄養教諭・学校栄養職員等を対象とした衛生管理研修会を年1回開催し、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。                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 衛生管理研修会を令和7年7月28日に開催し、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した。</li> <li>・ 内容:講演「学校給食調理場における衛生管理の実態」</li> <li>・ 対象:学校給食調理員・栄養教諭・学校栄養職員 等</li> <li>・ 参加者:239名</li> </ul>                                     |

## I 安全の確保

| (3) 学校・保育園給食の安全性確保 |                                     |                                                                                                                             | ⑤～⑧ こども未来局保育・子育て推進部                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | 施策(事業)名                             | 令和8年度取組内容                                                                                                                   | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ⑤                  | 保育園給食の調理従事者(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。<br>※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。               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調理従事者だけでなく、子どもにかかわる保育者すべてに対し、毎月定期的に検便による細菌検査を実施した。</li> <li>・ 年延べ件数 11,480件</li> </ul>                                                                                                                                 |
| ⑥                  | 保育園給食の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)。<br>(イ) 納品の際には検収を行い、品質及び鮮度の確認を行う。<br>(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。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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した。</li> <li>■ 事業者から提出された検査結果(従業員の検便や製品の自主検査)を各園にて保管した。</li> <li>■ 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した。</li> </ul>                                                                        |
| ⑦                  | 保育園給食の給食施設・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。                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務委託による害虫防除を年2回実施した。</li> <li>・ 年延べ実施数 保育園42か所</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| ⑧                  | 保育園給食の給食担当者食品衛生研修会                  | 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、市内保育所等給食担当者・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て実施する。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 食品衛生研修会を6月18日(水)～30日(月)に実施した。(実施月は動画配信期間)</li> <li>・ 内容:「食品衛生と衛生管理について」(60分程度の動画配信)</li> <li>・ 講師:川崎市健康福祉局保健医療政策部<br/>食品安全担当 食品衛生監視員</li> <li>・ 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</li> <li>・ 参加者:581名</li> </ul> |

## I 安全の確保

| (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 |                 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                  |
|                                                                      | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                              | 令和7年度実績等                                                                         |
| ①                                                                    | 水道水の毎日検査        | <p>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。</p> <div></div> <p>水質自動測定装置</p>                                       | ■ 市内すべての検査地点(20か所)において水質自動測定装置による水道水の毎日検査を行い、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だった。       |
| ②                                                                    | 水道水の水質基準に係る検査   | 毎月、市内給水栓にて水道水が水質基準に適合していることを確認する。                                                                                                                                                                      | ■ 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し、すべての検査地点(11か所)において水質基準に適合していることを確認した。          |
| ③                                                                    | 水道水中の有機フッ素化合物調査 | <p>水道水及び水道原水について、有機フッ素化合物※を年4回検査し、その結果をホームページで公表する。</p> <p>※有機フッ素化合物(通称:PFAS)<br/>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)の合計値は、令和7年度までは水質管理目標設定項目(暫定目標値50 ng/L)であったが、令和8年度からは水質基準(50 ng/L)に変更された。</p> | ■ 水道水及び水道原水について、有機フッ素化合物を年4回検査し、いずれも暫定目標値(50ng/L)未満であることを確認した。また、結果をホームページで公表した。 |

## I 安全の確保

| (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                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>● 旅館業・公衆浴場等の環境衛生関係営業施設の監視指導</div> <div>● 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</div> |                              |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                 |
|                                                                                                                                 | 施策(事業)名                      | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                            | 令和7年度実績等                                                                                                        |
| ①                                                                                                                               | 環境衛生関係営業施設(旅館・公衆浴場等)に対する監視指導 | <div>旅館業・公衆浴場等の環境衛生関係営業施設について、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。</div> <div></div> <div>環境衛生関係営業施設(プール)における監視指導の様子</div> | <div>■ 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。</div> <div>・ 監視指導延べ施設数 3,073件</div>      |
| ②                                                                                                                               | 専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導         | <div>専用水道及び簡易専用水道については「水道法」に基づき、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ことで、衛生水準を維持し、安全な飲料水の確保を推進する。</div>                                                                                                                              | <div>■ 専用水道及び簡易専用水道に対する監視指導を実施した。</div> <div>・ 専用水道 立入検査延べ施設数 45件</div> <div>・ 簡易専用水道 立入検査延べ施設数 164件</div>      |
| ③                                                                                                                               | 小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導      | <div>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、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ことで、衛生水準を維持し、安全な飲料水の確保を推進する。</div>                                                                                                                               | <div>■ 小規模水道及び小規模受水槽水道に対する監視指導を実施した。</div> <div>・ 小規模水道 立入検査延べ施設数 18件</div> <div>・ 小規模受水槽水道 立入検査延べ施設数 66件</div> |

## I 安全の確保

### 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                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 「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</li><li>● 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</li></ul> |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                          | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 令和7年度実績等                                                                                                                                        |
| ①                                                                                                                                                        | 廃家電製品に関する汚染防止    | 特定家庭用機器再商品化法(いわゆる家電リサイクル法)の対象品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)の処理方法については、本市のホームページやパンフレット等により広く周知し、適正処理を推進する。<br>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。                                                                                                                                                    | ■ 市内で排出される家電リサイクル法の対象品目(エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機)については、専門の処理業者による再商品化及び特定フロンの回収を行い、それ以外の家電製品については、適正処理を推進することにより、商品廃棄に係る環境汚染を防止した。            |
| ②                                                                                                                                                        | 使用済み乾電池等に関する汚染防止 | 収集した使用済み乾電池は、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。<br><br>また、リチウムイオン電池等の充電式電池について、小物金属としての回収を推進し、適正な処理・処分を実施する。<br><div><div>リチウムイオン</div><div>ニッケル</div><div>ニカド</div><div></div></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 使用済み乾電池 処理量 256トン</li><li>■ リチウムイオン電池等の充電式電池を小物金属として収集し、適正に処理・処分を実施することで、火災を未然に防止し、環境汚染を防止した。</li></ul> |
| ③                                                                                                                                                        | 蛍光管に関する汚染防止      | 蛍光管は、普通ごみ収集日に収集を実施する。収集した蛍光管は専門の処理業者に委託して再資源化または適正な処理・処分を実施する。                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 蛍光管 処理量 20トン</li></ul>                                                                                  |

## 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

### 消費者行政推進計画における施策の考え方

- 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<br>中央卸売市場食品衛生検査所                                                                                                                                                                           |
| ● 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         |             |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                          | 施策(事業)名     | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                        |
| ①                                                        | 食品表示の適正化の推進 | (ア) 食品表示法に基づく監視指導<br>食品表示法に基づき、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を実施し、食品表示の適正化を推進する。<br><br>(イ) 食品表示法及び健康増進法に基づく適正化の推進<br>食品表示法及び健康増進法に基づき、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し、食品表示の適正化を推進する。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。 | ■ 食品表示法に基づく監視指導<br>・ 表示検査件数 107,821件<br>・ 指導数(口頭説諭等) 330件<br>・ 指示・命令 0件<br><br>■ 食品表示法及び健康増進法に基づく適正化の推進<br>・ 栄養成分表示事前相談 16件<br>・ 栄養成分表示望ましい表示への助言 5件<br>・ 栄養成分表示違反指導 4件<br>・ 虚偽・誇大広告事前相談 0件<br>・ 虚偽・誇大広告違反指導 1件 |

## Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

| (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                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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          |                 |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |
|                                              | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                            | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                    |
| ①                                            | 表示(単位価格)の基準の推進  | 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。                                                               | ■ 基準遵守のための調査を必要とするような事例の報告はなかった。                                                                                                                                            |
| ②                                            | 包装(消費者包装)の基準の推進 | 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。                                       | ■ 基準遵守のための調査を必要とするような事例の報告はなかった。                                                                                                                                            |
| ③                                            | 包装食品の表示基準の推進    | 「かまぼこ類」について、食品表示法で規定されている表示項目に加えて、「原材料配合割合」や「内容量」等を表示するよう事業者には義務づけている基準に基づき、法令遵守の状況調査やその公表、基準の内容の適正化を必要に応じて実施する。                     | ■ 基準遵守のための調査を必要とするような事例の報告はなかった。                                                                                                                                            |
| ④                                            | 自動販売機の表示基準の推進   | 自動販売機における商品選択の自由を確保するため、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。 | ■ 基準遵守のための調査を必要とするような事例の報告はなかった。                                                                                                                                            |
| ⑤                                            | アフターサービスの基準の推進  | 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。     | ■ 基準遵守のための調査を必要とするような事例の報告はなかった。                                                                                                                                            |
| (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                                                                                                                                                                   |
| ● 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 |                 |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |
|                                              | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                            | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                    |
| ①                                            | 家庭用品の品質表示の立入検査  | 消費者が家庭用品の購入時に適切な情報提供が受けられるよう、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。                        | ■ 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。(12月3回、1月4回実施) <ul style="list-style-type: none"> <li>立入検査 7回(12月3回・1月4回)</li> <li>立入店舗数 11店舗</li> <li>検査品目数 38品目</li> </ul> |

## Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

### 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 |                     |                                                               |           |       |       |        |
|                                       | 施策(事業)名             | 令和8年度取組内容                                                     | 令和7年度実績等  |       |       |        |
| ①                                     | 特定計量器(はかり・分銅等)の定期検査 | 取引・証明に使用しているはかり・分銅等の性能・精度及び検定証印等について検査し、適正な計量の実施と消費者の利益を確保する。 | 検査戸数      | 検査機器数 | 適正機器数 | 適正率(%) |
|                                       |                     |                                                               | 1,004     | 3,203 | 3,137 | 97.9   |

|                                                                            |                          |                                                                                   |              |      |         |         |        |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|---------|---------|--------|
| (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 |                          |                                                                                   |              |      |         |         |        |
|                                                                            | 施策(事業)名                  | 令和8年度取組内容                                                                         | 令和7年度実績等     |      |         |         |        |
| ①                                                                          | 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。 |              | 事業者数 | 検査等件数   | 適正件数    | 適正率(%) |
|                                                                            |                          |                                                                                   | はかり          | 31   | 265     | 261     | 98.4   |
|                                                                            |                          |                                                                                   | 有効期間のある特定計量器 | 49   | 806,600 | 805,283 | 99.8   |
|                                                                            |                          |                                                                                   | 合 計          | 80   | 806,865 | 805,544 | 99.8   |

|                                              |          |                                                                                                                                   |                               |       |       |        |
|----------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|-------|--------|
| (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 |          |                                                                                                                                   |                               |       |       |        |
|                                              | 施策(事業)名  | 令和8年度取組内容                                                                                                                         | 令和7年度実績等                      |       |       |        |
| ①                                            | 商品量目立入検査 | 食料品等の詰め込み販売をしている商店・スーパー・詰込事業所等で、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。<br>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。 | 事業者数                          | 検査件数  | 適正件数  | 適正率(%) |
|                                              |          |                                                                                                                                   | 41                            | 2,517 | 2,510 | 99.7   |
|                                              |          |                                                                                                                                   | ※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) |       |       |        |

## Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

|                                                               |          |                                                      |                                                                                                                                      |  |      |      |      |       |   |    |    |       |
|---------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|------|------|-------|---|----|----|-------|
| (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 |          |                                                      |                                                                                                                                      |  |      |      |      |       |   |    |    |       |
|                                                               | 施策(事業)名  | 令和8年度取組内容                                            | 令和7年度実績等                                                                                                                             |  |      |      |      |       |   |    |    |       |
| ①                                                             | 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。 | <table><tr><td>事業者数</td><td>検査件数</td><td>適正件数</td><td>適正(%)</td></tr><tr><td>3</td><td>75</td><td>75</td><td>100.0</td></tr></table> |  | 事業者数 | 検査件数 | 適正件数 | 適正(%) | 3 | 75 | 75 | 100.0 |
| 事業者数                                                          | 検査件数     | 適正件数                                                 | 適正(%)                                                                                                                                |  |      |      |      |       |   |    |    |       |
| 3                                                             | 75       | 75                                                   | 100.0                                                                                                                                |  |      |      |      |       |   |    |    |       |

|                                                                 |            |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|-----------|--------------|--------|--------|-----|----------------|-----|---------------|-----|
| (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 |            |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
|                                                                 | 施策(事業)名    | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                   | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
| ①                                                               | 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。                                                                                                                                                               | ● 来場者数 約 290人                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
| ②                                                               | 適正計量の普及・啓発 | <div>市内事業所の適正な計量管理及び品質管理の推進のため、計量管理推進大会や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、情報提供を実施する。</div> <div></div> <div>親子計量教室の様子</div> | <div>■ 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。</div> <div><table><tr><td>● 計量管理強調月間運動</td><td>11月1日～30日</td></tr><tr><td>● 正量取引強調月間運動</td><td>7月・12月</td></tr><tr><td>● 計量教室</td><td>12人</td></tr><tr><td>● 計量管理推進大会 受講者</td><td>22人</td></tr><tr><td>● 計測技術講習会 受講者</td><td>15人</td></tr></table></div> |  | ● 計量管理強調月間運動 | 11月1日～30日 | ● 正量取引強調月間運動 | 7月・12月 | ● 計量教室 | 12人 | ● 計量管理推進大会 受講者 | 22人 | ● 計測技術講習会 受講者 | 15人 |
| ● 計量管理強調月間運動                                                    | 11月1日～30日  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
| ● 正量取引強調月間運動                                                    | 7月・12月     |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
| ● 計量教室                                                          | 12人        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
| ● 計量管理推進大会 受講者                                                  | 22人        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |
| ● 計測技術講習会 受講者                                                   | 15人        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |              |           |              |        |        |     |                |     |               |     |

## Ⅱ 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

### 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 |                  |                                         |                                                     |
|                                    | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                               | 令和7年度実績等                                            |
| ①                                  | 事業者との情報交換及び改善の推進 | 事業者や業界団体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。 | ■ 事業活動の適正化に向けて、販売事業者等との情報交換を行うとともに必要に応じて法令等の遵守を求めた。 |

| (2) 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 |                  |                                                                                                                          |                                                                    |
|                                                       | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                                                                | 令和7年度実績等                                                           |
| ①                                                     | 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。 | ■ 「不適切な行為」を行っている疑いがある事業者に対して、指導を行った。(神奈川県等との合同指導)<br>・ 条例に基づく指導 3件 |
| ②                                                     | 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、県、県内政令指定都市、県警察で構成された「神奈川県消費者被害拡大防止連絡会議」等を通じて、近隣自治体や関係機関と協議し連携を推進する。                           | ■ 近隣自治体及び関係機関との連携により、広域的な消費者被害の未然防止及び拡大防止に努めた。                     |

### Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定



関連するSDGs

#### 消費者行政推進計画における施策の考え方

- ・ 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"> <li>● 生鮮品等の安定供給の確保</li> <li>● 新たな産地開拓や市場活性化に向けた取組</li> </ul> |                     |                                                                    |                                                                                                           |
|                                                                                                 | 施策(事業)名             | 令和8年度取組内容                                                          | 令和7年度実績等                                                                                                  |
| ①                                                                                               | 生鮮品等の安定供給の確保        | 一層の集荷の充実と強化を図るため、卸売市場施設の維持管理や市場内事業者の監督指導を行う等により、生鮮品等の安定供給の確保を推進する。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 優良出荷者表彰 表彰者数 22団体</li> </ul>                                     |
| ②                                                                                               | 新たな産地開拓や市場活性化に向けた取組 | 市場内事業者と協力し、新たな産地開拓による集荷の向上や市場活性化に向けた取組を推進する。                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市場内事業者と協力し、市場に関するPRパンフレットを1,000部作成し、産地開拓や市場の活性化に活用した。</li> </ul> |

| (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"> <li>● 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</li> </ul> |                |                                                                |                                                                                                                       |
|                                                                                      | 施策(事業)名        | 令和8年度取組内容                                                      | 令和7年度実績等                                                                                                              |
| ①                                                                                    | 市内産農産物の地産地消の推進 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> </ul> |

### Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

| (3) 価格動向等の調査                     |          |                                                     | 消費者行政センター                              |
|----------------------------------|----------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ● 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 |          |                                                     |                                        |
|                                  | 施策(事業)名  | 令和8年度取組内容                                           | 令和7年度実績等                               |
| ①                                | 価格動向等の調査 | 価格が著しく高騰するなどの緊急時等においては、国や関係機関と連携し、必要に応じて情報収集等を実施する。 | ■ 生活必需物資の価格動向及び需給状況について、調査の実施には至らなかった。 |

## 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                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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を締結し、協定に基づく物資供給 |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                       |
|                                                                          | 施策(事業)名                | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                         | 令和7年度実績等                                                                                                                                                              |
| ①                                                                        | 災害時における協定に基づく生活必需物資の供給 | <p>次の協定に基づき、供給体制の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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」</li> <li>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」</li> <li>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」</li> <li>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」</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市内のスーパー等、神奈川県牛乳流通改善協会、大手コンビニエンスストアと締結している各協定に基づき供給体制の確認を行った。</li> <li>■ 生活協同組合の協力を得て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。</li> </ul> |

### Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

| (2) 災害時における飲料水の供給                                                                        |                |                                                                                                                                                                                     | 上下水道局水道管理課                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>● 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</div> <div>● 応急給水訓練や応急給水拠点開設等の訓練</div> |                |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                  |
|                                                                                          | 施策(事業)名        | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                           | 令和7年度実績等                                                                                         |
| ①                                                                                        | 安定給水の確保        | 震災時にも安定した給水が継続できるよう、管路の耐震化を計画的に推進するとともに、災害時に市民生活に大きな影響を与える基幹管路(導水管、送水管、給水管の分岐の無い口径400mm以上の配水管)の二重化や配水区域間を結ぶネットワーク化を推進する。                                                            | <div>● 令和6年度水道管路の耐震化率 44.1%</div> <div>↓</div> <div>令和7年度水道管路の耐震化率 45.7%</div>                   |
| ②                                                                                        | 応急給水訓練の実施      | <div>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。</div> <div></div> <div>応急給水訓練の様子</div> | <div>■ 地域住民参加による応急給水訓練を計25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。</div> |
| ③                                                                                        | 組立て・給水訓練の実施    | 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。                                                                                                                               | <div>■ 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11回実施した。</div>          |
| ④                                                                                        | 開設不要型応急給水訓練の実施 | 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。                                                                                                                             | <div>■ 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2回実施した。</div>              |

### Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

| (3) 備蓄物資等の整備及び防災の啓発                                                                                                                                                                                    |           | 危機管理本部危機管理部                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>● 「川崎市備蓄計画」に基づき、災害発生から流通在庫備蓄及び支援物資が到着するまでの約3日間で必要不可欠な食料、生活必需品及び災害応急対策に必要な資器材等の備蓄(家屋が全壊又は焼失した方を対象)</div> <div>● 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</div> |           |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                        | 施策(事業)名   | 令和8年度取組内容                                                                                                                                   | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                              |
| ①                                                                                                                                                                                                      | 食料・飲料水の購入 | 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食料品及び飲料水を購入する。(アレルギー特定原材料等28品目を含まないもの)<br>乳幼児用の粉ミルクについては、通常の粉ミルク、液体ミルクに加え、卵、小麦、大豆のアレルゲンを含まないアレルギー対応粉ミルクを購入する。 | <div>■ 以下の食料・飲料水を購入し、備蓄を行った。</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>・ アルファ化米(わかめ御飯)</li><li>・ アルファ化米(おかゆ)</li><li>・ 簡易食料(クッキー)</li><li>・ 飲料水(500ml)</li><li>・ アレルギー対応粉ミルク</li><li>・ 通常の粉ミルク</li><li>・ 液体ミルク</li></ul></div> |
| ②                                                                                                                                                                                                      | 生活必需品の購入  | 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物資を購入する。                                                                                                      | <div>■ 以下の生活必需品を購入し、備蓄を行った。</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>・ おむつ(乳幼児用)</li><li>・ おむつ(大人用)</li><li>・ 生理用品(昼用)</li><li>・ 生理用品(夜用)</li><li>・ トイレットペーパー</li></ul></div>                                                 |
| ③                                                                                                                                                                                                      | 防災資器材の購入  | 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、ガスボンベを購入する。                                                                                 | <div>■ 以下の防災資器材を購入し、備蓄を行った。</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>・ 1ℓ入りガソリン缶詰</li><li>・ ガスボンベ</li></ul></div>                                                                                                             |

### Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定

| (3) 備蓄物資等の整備及び防災の啓発 |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 危機管理本部危機管理部                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 施策(事業)名     | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ④                   | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>・ 実施回数 183回</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ⑤                   | 各種防災啓発冊子の発行 | <p>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。</p> <p>令和7年度に在宅避難の啓発のため、新たに作成した「在宅版・備える。かわさき」を必要に応じて増刷し、防災イベント等で活用する。また、読みやすく防災情報を掲載した「備える。かわさきマガジン」を発行し、市民に配布を行う。他、市ホームページに掲載した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」については、時点更新を行ったうえで発行する。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各種防災啓発冊子の発行</li> <li>・ 備える。かわさき 5,500部</li> <li>・ 在宅版・備える。かわさき 45,700部</li> <li>・ 防災マップ 16,800部</li> <li>・ 備える。かわさき(マガジン) 28,500部</li> </ul> <div style="text-align: center;">   </div> <p>「備える。かわさき」(保存版)<br/> <a href="#">(川崎市ホームページでもご覧いただけます)</a></p> |

## 消費者行政推進計画における施策の考え方

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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <div>● 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</div> <div>● 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</div> |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                         |
|                                                                                                                                                 | 施策(事業)名                 | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 令和7年度実績等                                                |
| ①                                                                                                                                               | 消費生活に関する相談窓口            | 消費生活相談員による相談の実施 <ul style="list-style-type: none"><li>川崎市消費者行政センターの相談時間:月～金曜日(祝日・年末年始を除く)9:00～16:00(来所相談は12:00～14:00を除く、金曜日は電話相談のみ19:00まで)、土曜日(祝日・年末年始を除く)10:00～16:00(電話相談のみ)※来所相談は事前予約制</li><li>区役所出張相談(中原区役所:金曜日、高津区役所:水曜日、多摩区役所:月曜日(祝日・年末年始を除く))、相談時間9:00～16:00 ※前日16:00までに消費者行政センターに要予約</li><li>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</li></ul> | <div>■ 相談件数</div> <div>● 令和7年度 12,024件</div>            |
| ②                                                                                                                                               | 外国人市民等の被害救済に向けた関係機関との連携 | 外国人市民等の被害救済に向け、本市の「多文化共生総合相談ワンストップセンター」や国民生活センターの「訪日観光客消費者ホットライン」など関係機関と連携し、状況に応じた消費生活相談体制を確保する。                                                                                                                                                                                                                                                | <div>■ 外国人市民等に係る相談に対し、川崎市国際交流センター等の関係機関と連携して対応した。</div> |

## IV 苦情の処理及び被害の救済

| (2) 相談体制の推進                                                                                                                                                                            |              |                                                  | 消費者行政センター                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul> |              |                                                  |                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                        | 施策(事業)名      | 令和8年度取組内容                                        | 令和7年度実績等                                                                                          |
| ①                                                                                                                                                                                      | 専門的アドバイス     | (ア) 弁護士の来所による助言<br>(イ) 弁護士による電話での簡易な助言           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 弁護士の来所による助言 36回</li> <li>・ 弁護士による電話での簡易な助言 通年</li> </ul> |
| ②                                                                                                                                                                                      | 消費生活相談員の研修支援 | 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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修参加支援 72回(延べ273人)</li> </ul>                            |

| (3) 特別相談の実施                                                                                                                                                  |                        |                                                    | 消費者行政センター                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul> |                        |                                                    |                                         |
|                                                                                                                                                              | 施策(事業)名                | 令和8年度取組内容                                          | 令和7年度実績等                                |
| ①                                                                                                                                                            | 「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     | ■ 2日間で12件(20歳～29歳11件、20歳未満1件)の相談を受け付けた。 |
| ②                                                                                                                                                            | 「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24件の相談を受け付けた。                     |
| ③                                                                                                                                                            | 「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2026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 | ■ 弁護士による法律相談を実施した。                      |
| ④                                                                                                                                                            | 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。   | ■ 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。        |

## IV 苦情の処理及び被害の救済

| (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"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul> |                                    |                                                                                                               |                                                        |
|                                                                                                                                                                            | 施策(事業)名                            | 令和8年度取組内容                                                                                                     | 令和7年度実績等                                               |
| ①                                                                                                                                                                          | 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 | 全国の消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報を一元的に管理するPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)について、国等が進めている新システム移行へ円滑に対応する等、効率的・効果的な相談体制を推進する。 | ■ 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                                                                                                                                                                          | 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を整備するため、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を実施する。                             | ■ LoGoフォーム(川崎市簡易版電子申請サービス)を活用し、相談資料を月平均約174件受信した。      |

## 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                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul> |               |                                                                                                                                 |                                                                             |
|                                                                                                           | 施策(事業)名       | 令和8年度取組内容                                                                                                                       | 令和7年度実績等                                                                    |
| ①                                                                                                         | 苦情処理のあっせん・調停等 | 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の部会として位置付けられている、「消費者行政推進委員会 苦情処理部会」を設置し開催する。消費者の被害状況等により、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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情処理部会の開催 令和7年11月28日(金)</li> </ul> |

## IV 苦情の処理及び被害の救済

| (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 |          |                                                                  |                            |
|                          | 施策(事業)名  | 令和8年度取組内容                                                        | 令和7年度実績等                   |
| ①                        | 消費者訴訟の援助 | 消費者が事業者に対して行う訴訟について、条例等で定める要件に該当するときは、その費用の貸付けやその他訴訟活動に必要な援助を行う。 | ■ 消費者訴訟の費用援助の対象となる案件はなかった。 |

| (3)被害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          |                  |                                                                                    |                                                                                                                                                                                            |
|                                                    | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                          | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                   |
| ①                                                  | 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。                                                | ■ 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。                                                                                                                                                      |
| ②                                                  | 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。                                                     | ■ 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18件通知した。                                                                                                                                                        |
| ③                                                  | 被害救済に向けた関係機関との連携 | 消費者の被害救済に向けて、神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議を開催する。また、関係機関等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。 | ■ 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向けて連携の強化を図った。<br><br>・ 消費生活相談担当者会議 8回<br>・ 消費者被害拡大防止連絡会議 4回<br>・ 消費者問題懇談会 1回<br>・ 事業者団体等との懇談会 3回<br>・ 神奈川県警察本部及び市内8警察署との連絡会議 1回<br>・ 多重債務者関係連絡会議 1回 |

## V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進【消費者教育推進計画】



関連するSDGs

### 消費者行政推進計画における施策の考え方

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

- 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、かしこ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

|   | 施策(事業)名   | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                    | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | 啓発物の作成、配布 | <p>消費生活相談や消費生活に関する啓発物を作成し、配布する。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>リーフレット <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政センターしおり 1,000部</li> </ul> </li> <li>冊子類 <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活安心ガイド 5,000部</li> <li>令和7年度版 消費者支援協定のご案内 1,400部</li> </ul> </li> <li>グッズ <ul style="list-style-type: none"> <li>手形ポップ 10,000個</li> <li>除菌ティッシュ 10,000個</li> <li>カラー付箋 3,000個</li> <li>絆創膏 3,000個 他</li> </ul> </li> </ul> |

## 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) 消費生活に関する情報提供(◎) |                                              |                                                                                                                                                                                                       | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 施策(事業)名                                      | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ②                   | 「くらしの情報かわさき」発行                               | <p>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。</p>                                                   | <p>■ 発行部数・回数 各6,500部(カラー)・4回</p> <p>【特集記事】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 春号 消費者行政センターのご案内</li> <li>・ 夏号 夏の旅行シーズンに向けてトラブルの増加が見込まれるインターネットでの旅行の予約に関する注意点</li> <li>・ 秋号 未来の幸せへとつなぐ、わたしたちの選択「エシカル消費」</li> <li>・ 冬号 バランスよく食べることの大切さ</li> </ul> |
| ③                   | 「消費生活相談月報」などの発行・公表                           | <p>(ア)「消費生活相談月報」の公表<br/>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。</p> <p>(イ)「消費生活相談年報」の発行<br/>前年度1年間における消費生活相談件数・内容を掲載し発行する。</p>                                                                                | <p>■ 「消費生活相談月報」の公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> <p>■ 「消費生活相談年報」の発行(「消費者行政事業概要」と合冊)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発行部数 142部</li> </ul>                                         |
| ④                   | ホームページ、メールマガジン等による消費者被害防止啓発                  | <p>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。</p>  <p>駅デジタルサイネージでの広報動画発信</p> | <p>■ 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。</p> <p>【配信回数】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期配信(1か月に1回) 12回</li> <li>・ 号外配信 12回</li> </ul> <p>■ メールマガジン登録者数 2,585件</p>                       |
| ⑤                   | 「令和8年度消費者行政取組内容及び令和7年度実績等(旧消費者行政事業概要)」の作成・公表 | <p>「令和8年度消費者行政取組内容及び令和7年度実績等(旧消費者行政事業概要)」を作成し、消費者行政センターのホームページで公表する。</p>                                                                                                                              | <p>■ 「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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発行部数 142部</li> </ul>                                                                                                                   |

## 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) 消費生活に関する情報提供(◎) |                 |                                                                                                                                                                                              | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
|---------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----------|----|--------------|----|---------|----|-------|-----|
|                     | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                    | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ⑥                   | 消費生活情報の発信       | <p>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。</p>  <p>かわさきFM収録の様子</p>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 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。</li><li>■ 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。</li><li>■ 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。</li><li>■ 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。</li></ul>                                                                                                                    |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ⑦                   | 街頭啓発による消費者被害の防止 | <p>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。</p>  <p>街頭啓発キャンペーン</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 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・人材支援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計25回行った。</li></ul> <table><tr><td>・ 街頭キャンペーン</td><td>1回</td></tr><tr><td>・ 街頭労働相談</td><td>6回</td></tr><tr><td>・ 自殺予防キャンペーン</td><td>1回</td></tr><tr><td>・ 市主催行事</td><td>7回</td></tr><tr><td>・ その他</td><td>10回</td></tr></table> | ・ 街頭キャンペーン | 1回 | ・ 街頭労働相談 | 6回 | ・ 自殺予防キャンペーン | 1回 | ・ 市主催行事 | 7回 | ・ その他 | 10回 |
| ・ 街頭キャンペーン          | 1回              |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ・ 街頭労働相談            | 6回              |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ・ 自殺予防キャンペーン        | 1回              |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ・ 市主催行事             | 7回              |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ・ その他               | 10回             |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |
| ⑧                   | 消費者行政センターの情報充実  | <p>資料展示・閲覧コーナー<br/>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。</p>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 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。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |    |          |    |              |    |         |    |       |     |

## 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) 消費生活に関する情報提供(◎) |                       |                                                                                                                                                                                                                         | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | 施策(事業)名               | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                               | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ⑨                   | 消費者支援強調月間の実施          | <p>「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。</p>  <p>アゼリア地下街広報コーナー</p> | <p>消費者支援強調月間の11月に各種の行事を開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 特別講演会の実施 1回 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開催日: 令和7年11月28日(金)</li> <li>・ テーマ: 知って安心、備えて安心！<br/>災害時に役立つくらしの知恵</li> <li>・ 会 場: 川崎市総合自治会館 ホール</li> <li>・ 参加者: 60名</li> </ul> </li> <li>■ アゼリア地下街広報コーナーでの啓発 15日間</li> </ul>                |
| ⑩                   | 「かしこい」消費者の育成に向けた講座の実施 | <p>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。</p>  <p>かしこい消費者講座</p>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ かしこい消費者講座の実施 3回 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ テーマ: a 資産形成、b ネット広告・表示の見方、<br/>c 相続・遺言</li> <li>・ 会 場: a 川崎市生活文化会館(てくのかわさき)、<br/>b及びc 川崎市総合自治会館</li> <li>・ 参加者: 延べ 185名</li> </ul> </li> </ul> |

## 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) 消費生活に関する情報提供(◎)                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |
|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|----------------|-------------|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----|
|                                            | 施策(事業)名                  | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |
| ⑪                                          | 消費者団体等による消費生活展の開催        | <p>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。</p> <div><p>消費生活展</p></div>                                                                                                 | <p>■ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>開催日時: 令和7年10月12日(日) 10:30～15:30</li><li>会 場: JR武蔵溝ノ口駅南北自由通路</li><li>テ ー マ: Let's SDGs<br/>～エシカル志向で思いやりのある消費者になろう～</li><li>参加団体: 消費者団体 6団体</li></ul>                                                                                                                                                  |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |
| ⑫                                          | 消費者市民社会の実現に向けた広報の実施      | <p>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。</p> <div><p>● 消費者市民社会の普及・啓発</p><p>「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。</p></div> | <p>■ 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、Google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、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。</p> <table><tr><th>動画放映場所</th><th>放映日程</th></tr><tr><td>市公式YouTubeにて公開</td><td>令和7年12月24日～</td></tr><tr><td>YouTube広告、<br/>Yahoo!ディスプレイ広告配信<br/>Google広告</td><td>令和7年12月25日～<br/>令和8年1月25日</td></tr><tr><td>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)</td><td>随時</td></tr></table> | 動画放映場所 | 放映日程 | 市公式YouTubeにて公開 | 令和7年12月24日～ | YouTube広告、<br>Yahoo!ディスプレイ広告配信<br>Google広告 | 令和7年12月25日～<br>令和8年1月25日 | 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 |
| 動画放映場所                                     | 放映日程                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |
| 市公式YouTubeにて公開                             | 令和7年12月24日～              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |
| YouTube広告、<br>Yahoo!ディスプレイ広告配信<br>Google広告 | 令和7年12月25日～<br>令和8年1月25日 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |
| 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                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |      |                |             |                                            |                          |                                   |    |

## 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】

| (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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 「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 |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                     | 施策(事業)名                     | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ①                                                   | 地域社会及び事業活動における地球温暖化対策等啓発の実施 | <p>「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。</p> <p>脱炭素社会の実現を目指して、省エネ・節電等をはじめとした環境配慮行動を実践する市内事業者等への表彰制度やこれらの優れた取組を発信すること等により、「スマートライフスタイル」への転換を促進し、CO<sub>2</sub>削減、地球温暖化対策を推進していく。</p> <div></div> <p>スマートライフスタイル大賞</p> | <p>■「第14回スマートライフスタイル大賞」表彰式</p> <ul style="list-style-type: none"><li>開催日: 令和8年2月2日(月)</li><li>場 所: 川崎市役所本庁舎2階</li><li>内 容: 市民や事業者等の省エネ・節電等のCO<sub>2</sub>削減に貢献する優れた取組を表彰し、普及啓発を実施した。</li><li>表彰数: 最優秀賞; 1件、優秀賞; 2件、奨励賞; 6件</li></ul> <p>■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(通年実施)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>キャンペーンテーマ: 「つづけよう」「ひろげよう」省エネ・節電</li><li>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も協力を呼びかけた。</li></ul> |

## 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】

| (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                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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 |                     |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                               | 施策(事業)名             | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ①                                             | 健康な食のあり方を学ぶ機会・情報の提供 | <p>「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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>食育の日キャンペーンを実施する。</li></ul> | <p>■ 「第5期川崎市食育推進計画」目標達成のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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を実施した。</li><li>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。</li><li>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。</li></ul> |

| (4) 消防に関する情報の提供                                                                                                                         |          |                                                                               | ①、② 消防局予防課                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>● 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</div> <div>● 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</div> <div>● 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</div> |          |                                                                               |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                         | 施策(事業)名  | 令和8年度取組内容                                                                     | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                         |
| ①                                                                                                                                       | 火災予防広報業務 | 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。 | <div>■ 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。</div> <div><div>・ ポスター</div><div>約9,220枚作成</div><div>・ パンフレット・チラシ</div><div>約43,900枚作成</div></div> |
| ②                                                                                                                                       | 火災予防相談業務 | 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。                                         | <div>■ 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;約7,800件)</div>                                                                                                                  |

## 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】

| (4) 消防に関する情報の提供 |             |                                                                                                                                 | ③ 消防局予防課<br>④ 消防局査察課                                                                                                                                                                |
|-----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 施策(事業)名     | 令和8年度取組内容                                                                                                                       | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                            |
| ③               | 住宅防火対策の推進   | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>・ 住宅用火災警報器が条例どおり設置されている割合 76.4%</li> </ul> |
| ④               | 不適正販売等の防止対策 | 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を防止するため、ホームページ等において注意喚起する。                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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った。</li> </ul>                                                          |

| (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                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                          |
|                                                                     | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                            | 令和7年度実績等                                                                                 |
| ①                                                                   | 住宅相談窓口           | <p>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。</p> <p>■川崎市住宅供給公社ハウジングサロン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約受付日時;毎週火～土曜日(祝日及び年末年始は休み) 9時～12時、13時～16時</li> <li>・電話 874-0180(問合せ・予約)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住宅相談 376件</li> <li>・ マンション管理相談 453件</li> </ul>  |
| ②                                                                   | アドバイザー派遣制度(現地相談) | ハウジングサロンに相談したうえで、必要に応じて、専門家のアドバイザー派遣を実施する。相談日は相互調整。                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住宅現地相談 3件</li> <li>・ マンション管理現地相談 21件</li> </ul> |

## 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】

| (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                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | 施策(事業)名       | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                           | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ③                       | マンション管理基礎セミナー | 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マンション管理基礎セミナーを開催する。〔川崎市住宅供給公社主催〕                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ マンション管理基礎セミナーを開催した。(年2回、1回目申込:143人、2回目申込:174人)2回いずれにおいても、事前申込制会場開催に加え、YouTubeによる視聴期間限定での動画配信を実施した。</li> <li>・ 第1回マンション管理基礎セミナー<br/>:補助金を利用した高経年マンションの省エネ対策工事</li> <li>・ 第2回マンション管理基礎セミナー<br/>:区分所有法改正に伴う「新標準管理規約」の解説</li> </ul> |
| ④                       | 住まい・まちづくり講習会  | 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。(2回実施/年)                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各方面の専門家を講師に招き、会場とオンラインを併用して講習会を開催した。(年2回、1回目会場来場:12人、オンライン参加:10人、2回目会場来場:22人、オンライン参加:13人)</li> <li>・ 第1回:知っておきたい!住み替え・空き家の活用&amp;耐震リフォームセミナー</li> <li>・ 第2回:空き家落語&amp;空き家にしないための生前整理</li> </ul>                                 |
| (6) 市場体験による食育・花育の実施     |               |                                                                                                                                                                                     | 経済労働局北部市場業務課                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ● 食や花に関する市場の役割や機能等の普及啓発 |               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                         | 施策(事業)名       | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                           | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ①                       | 食育・花育         | <p>卸売市場の役割を広く市民にPRするとともに、親子を対象とした市場体験教室を開催する等、食や花に関する市場の役割や機能等の普及啓発を行う。</p>  <p>花の模擬せり体験の様子</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ おやこ花育教室 4回/年 156人<br/>(フラワーアレンジメント・模擬せり体験等)</li> <li>・ おやこ食育講座 1回/年 17人</li> </ul>                                                                                                                                              |

## 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】

### 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(◎)<br>① 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                                                                                                                               |   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ア 教育委員会事務局総合教育センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 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</li><li>● 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</li><li>● 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</li></ul> |   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                           |   | 施策(事業)名        | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ①                                                                                                                                                                                         | ア | 消費者としての児童生徒の育成 | <p>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、道徳、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。</p> <p>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。</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 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実践的・体験的な活動を通して、物や資源を大切にだけでなく、有効に活用する方法やより望ましい価値判断をし、行動することができる児童生徒の育成を目指し、指導の充実に努めた。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。</li><li>■ 市内小学校では、教育課程研究会(参加者1回目 123名、2回目 128名)、中学校では技術・家庭科(家庭分野)の教員を中心に教育課程研究会(参加者1回目 49名、2回目 51名)や高等学校では各教科等研究協議会(参加者1回目 11名、2回目 6名)において、学習指導要領の小学校家庭科、中学校技術・家庭科(家庭分野)の「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。</li></ul> |

## 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) 学校・若年者に向けた消費者教育(◎)<br>① 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 |   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | イ、ウ 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------|---|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |   | 施策(事業)名               | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ①                                                            | イ | 消費者市民社会に関する学生向け講座等の実施 | <p>若年層を対象とした消費者啓発の強化のため、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。</p> <p>■ <u>GIGA端末デジタル教材の利用促進</u><br/> <u>市内の小学5年生及び中学3年生に向けてGIGA端末に対応したデジタル教材を展開する。</u><br/>           ・小学生向け教材<br/> <u>「小学生から！かしこい消費者になろう」(デジタル版)</u><br/>           ・中学生向け教材<br/> <u>「かしこい消費者になろう」(デジタル版)</u><br/> <u>「カモ診断テスト」(デジタル版)</u></p> | <p>■ <u>GIGA端末に対応したデジタル教材の利用促進</u><br/>           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。</p> <p>・小学生向け教材<br/> <u>「小学生から！かしこい消費者になろう」(デジタル版)</u><br/>           ・中学生向け教材<br/> <u>「かしこい消費者になろう」(デジタル版)</u><br/> <u>「カモ診断テスト」(デジタル版)</u></p> |
| ①                                                            | ウ | 教育機関等に対する啓発の実施        | <p><u>市内の市立中学校に啓発物を配布し、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。</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>■ <u>全中学校に「学生版消費生活安心ガイド」を配布した。</u><br/>           ・ <u>配布枚数 1,005部 (市立中学校52校 1クラス1冊ずつ)</u></p>                                                                                                                                                                                               |

| (1) 学校・若年者に向けた消費者教育(◎)<br>② 大学・専門学校等との連携による消費者教育 |   |         |                                                                   | 消費者行政センター                                                                                |
|--------------------------------------------------|---|---------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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                    |   |         |                                                                   |                                                                                          |
|                                                  |   | 施策(事業)名 | 令和8年度取組内容                                                         | 令和7年度実績等                                                                                 |
| ②                                                | ア | 職場体験の実施 | <p>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。</p> | <p>■ <u>明治学院大学とのインターンシップ実施に関する協定に基づき、実習生3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。</u></p> |

## 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) 学校・若年者に向けた消費者教育(◎) |   | ア、イ、ウ 消費者行政センター<br>エ、オ 環境局減量推進課                                                                                                                           |                                                                                                       |                                                                                                                                                                    |
|------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ③ その他の若年者向け消費者教育       |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul> |                                                                                                       |                                                                                                                                                                    |
|                        |   | 施策(事業)名                                                                                                                                                   | 令和8年度取組内容                                                                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                           |
| ③                      | ア | 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                                                                                                                                 | (ア) 市内の映画館で動画広告を実施<br>(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                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市内の映画館(3施設)で7月18日～4週間、動画広告を実施した。</li> <li>■ 川崎市 二十歳を祝うつどい(令和8年1月12日)では、令和5年度および令和6年度に作成した成年年齢引下げ広報動画を放映した。</li> </ul>     |
| ③                      | イ | 消費者市民社会に関する講座等の実施                                                                                                                                         | 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。                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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した。</li> </ul>                                                           |
| ③                      | ウ | イベント等による消費者教育の実施                                                                                                                                          | 「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」に参加し、若者に対して被害の未然防止を呼び掛ける。<br>・ ポスター 200枚<br>・ リーフレット 電子データをホームページに掲載し、広報する | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「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。</li> <li>・ ポスター 200枚</li> <li>・ リーフレット 電子データの掲載のみ(HPでの広報)</li> </ul> |
| ③                      | エ | 社会科副読本の作成                                                                                                                                                 | 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、小学校のGIGA端末で閲覧できる社会科学習用補助教材を作成しており、適宜更新を行う。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> </ul>                                                                            |
| ③                      | オ | 出前ごみスクール等による環境教育・環境学習の実施                                                                                                                                  | 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の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。              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出前ごみスクール 148回</li> </ul>                                                                                                  |

## 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】

| (2) 家庭における消費者教育                      |                           |                                                                                                                                                                                                        | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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 |                           |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                      | 施策(事業)名                   | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                              | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ①                                    | 「かしこい」消費者の育成に向けた講座の実施(再掲) | 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。                                                                                                                                                          | <p>■ かしこい消費者講座の実施 3回<br/>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ テーマ:a 資産形成、b ネット広告・表示の見方、c 相続・遺言</li> <li>・ 会 場:a 川崎市生活文化会館(てくのかわさき)、<br/>b及びc 川崎市総合自治会館</li> <li>・ 参加者:延べ 185名</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| ②                                    | 消費者市民社会に関する児童生徒向け講座等の実施   | <p>小中学生を対象とした親子向け講座の実施<br/>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。</p>  <p>親子向け消費者講座の様子</p> | <p>■ 夏休み親子向け消費者講座の実施 3回<br/>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した。</p> <p>(ア)カワスイ 川崎水族館で「メダカから見るSDGs」館内見学付きワークショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開催日:令和7年8月7日(木)午前/午後</li> <li>・ 会場:カワスイ 川崎水族館</li> <li>・ 参加者:午前 23名/午後 22 名)</li> </ul> <p>(イ)「おこづかいゲーム」で楽しくお金のことを学ぼう &amp; オリジナル貯金箱作り</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 開催日:令和7年8月19日(火)</li> <li>・ 会場:川崎市総合自治会館</li> <li>・ 参加者:35名</li> </ul> |

## 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】

| (3) 地域社会における消費者教育(◎)<br>① 消費生活全般に関する消費者教育                      |   |                  | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|---|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 消費生活に関する出前講座<br>● 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 |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                |   | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                    | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                         |
| ①                                                              | ア | 地域の団体等に対する講座の実施  | 町内会等の地域団体、自主グループの集会、学習会等に講師を派遣するくらしのセミナー(出前講座)を開催し、地域の中で消費生活に関する多様な分野における消費者教育を推進する。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。<br>・ 開催回数 75回<br>・ 参加者 1,500人<br> | ■ 地域の中で消費生活に関する多様な分野における消費者教育を推進するため、くらしのセミナー(出前講座)を開催した。<br>・ 開催回数 80回<br>・ 参加者 1,981人<br><br>【講座テーマごとの実施回数】<br>・ 「落語」で学ぶ悪質商法 34回<br>・ 悪質商法に気をつけよう! 9回<br>・ 「寸劇」で体験する悪質商法 8回 など |
| ①                                                              | イ | 地域における消費者被害の未然防止 | 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。<br>・ 配布枚数 5,000部                                                                                                                                                                                   | ■ 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。<br>・ 配布枚数 7,410部                                                                                                    |

## 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】

| (3) 地域社会における消費者教育(◎)<br>② 廃棄物の排出抑制等、3R+Renewableの推進に向けた普及啓発       |   |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 環境局減量推進課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------|---|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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<br>● 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 |   |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                   |   | 施策(事業)名                  | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ②                                                                 | ア | ふれあい出張講座等による環境教育・環境学習の実施 | 3R+Renewable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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ・ ふれあい出張講座 162回                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ②                                                                 | イ | ごみ減量化、資源化への意識啓発の推進       | 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、プラスチック資源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+Renewable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。<br><br>(ア)3R推進講演会の開催<br>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。<br>(イ)ごみの出し方冊子の配布<br>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。<br>(ウ)春のポイ捨て禁止・路上喫煙防止キャンペーン<br>5月30日の「ごみゼロの日」にちなみ市内主要駅等において、環境美化、ポイ捨て禁止の普及啓発を行う。<br>(エ)生ごみ処理機等購入費への助成<br>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。 | ■ 分別排出の徹底<br>「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、リチウムイオン電池等充電式電池の収集開始に伴う各種広報物の作製、「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。<br><br>■ ごみ減量化・資源化に向けた普及啓発活動の実施<br>・ 3R推進講演会の開催<br>令和7年10月15日に高津市民館において講演会を実施<br>・ ごみの出し方冊子の配布 140,000部<br>・ 「春のポイ捨て禁止・路上喫煙防止キャンペーン」<br>令和7年5月30日に市内主要駅周辺において実施<br><br>■ 生ごみ処理機等購入費への助成<br>・ 助成基数 445基 |

## 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】

| (3) 地域社会における消費者教育(◎)<br>③ 地域の特性に応じた火災予防対策と普及啓発 |   |                     |                                                                                                                  | 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た放火防止対策            |   |                     |                                                                                                                  |                       |
|                                                |   | 施策(事業)名             | 令和8年度取組内容                                                                                                        | 令和7年度実績等              |
| ③                                              | ア | 地域に向けた火災予防に関する啓発の推進 | 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。 | ・ 放火防止対策協議会等による活動 65回 |

| (3) 地域社会における消費者教育(◎)<br>④ 高齢者及び障害者に対する消費者被害防止                            |   |                           |                                                                                                  | 消費者行政センター                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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                              |   |                           |                                                                                                  |                                                                                                                                                                            |
|                                                                          |   | 施策(事業)名                   | 令和8年度取組内容                                                                                        | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                   |
| ④                                                                        | ア | 啓発冊子等による消費者被害防止           | 「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」に参加し自治体間で連携することで、高齢者に向けた効果的な啓発を実施する。<br>・ ポスター 50枚<br>・ リーフレット 4,000部 | ■ 「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。<br>・ ポスター 200枚<br>・ リーフレット 4,000部                                                                                  |
| ④                                                                        | イ | 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 | 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。                        | ■ 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。<br>・ 開催場所:各区役所等<br>・ 参加者:各区職員、地域包括支援センター職員、民生委員<br>・ 開催回数:9回 |

## 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】

| (3) 地域社会における消費者教育(◎)<br>④ 高齢者及び障害者に対する消費者被害防止 |   |                    |                                                                                                                                                                                    | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|---|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |   | 施策(事業)名            | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                          | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ④                                             | ウ | 講座の実施による消費者被害防止    | <p>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。</p>  <p>障害者向け消費者教育講座の様子</p> | <p>■ 市内の就労移行支援事務所及び就労継続支援A・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開催日: 令和8年1月20日(火)／令和8年1月22日(木)<br/>令和8年2月2日(月)／令和8年2月4日(水)<br/>令和8年2月20日(金) 5事業所で実施</li> <li>テーマ: 知っておこう！よくある消費者トラブル事例の紹介<br/>気をつけて！キャッシング、クレジットのトラブル</li> <li>実施方法: 各事業所で対面実施</li> <li>参加者: 合計78名(26名／21名／13名／6名／12名)</li> </ul> |
| ④                                             | エ | 地域の見守り活動に関する情報の提供等 | <p>(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。</p> <p>(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。</p>                                                                   | <p>■ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開催日: 令和7年11月7日(金)</li> </ul> <p>■ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センター長会議(各区) 7回</li> <li>その他、介護・福祉関係者の会合等 2回</li> </ul>                                                             |

## 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】

| (4) 職域における消費者教育<br>① 市内事業者の従業員等への消費者教育 |   |                  |                                                                                             | 消費者行政センター                                                                                                    |
|----------------------------------------|---|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● 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          |   |                  |                                                                                             |                                                                                                              |
|                                        |   | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                                                                   | 令和7年度実績等                                                                                                     |
| ①                                      | ア | 市内企業の従業員等への講座の実施 | 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。                                         | ■ 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。<br>・ 実施回数 1回                                            |
| ①                                      | イ | 消費者志向経営の普及啓発     | 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。<br>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。 | ■ SDGsに貢献する消費者志向経営の考え方や事業者向けの講師派遣等の情報について、関係部局と連携し、事業者等に対しメールやイベント等で広く広報した。事業者向けの講師派遣について、関係各所へのヒアリング等を実施した。 |

|                                                                                                                                                                 |        |                         |                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------|--------------|---------|-----|-----|----------|-----|-----|---|-------|-----|
| (4) 職域における消費者教育<br>② 市内事業者向けの事業活動における地球温暖化対策                                                                                                                    |        |                         |                                                                                                                  | ア 環境局減量推進課 |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● 事業系一般廃棄物の減量化・資源化に向けた指導</li><li>● 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</li><li>● 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</li></ul> |        |                         |                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |
|                                                                                                                                                                 |        | 施策(事業)名                 | 令和8年度取組内容                                                                                                        |            | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |
| ②                                                                                                                                                               | ア      | 事業系一般廃棄物の減量化等・資源化に向けた指導 | 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。 |            | ■ 事業者への協力の要請(令和8年3月現在) <table><tr><td></td><td>対象事業者数</td><td>減量等計画書提出事業所数</td></tr><tr><td>多量排出事業者</td><td>363</td><td>317</td></tr><tr><td>準多量排出事業者</td><td>894</td><td>632</td></tr><tr><td>計</td><td>1,257</td><td>949</td></tr></table> |  |  | 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 | 317 | 準多量排出事業者 | 894 | 632 | 計 | 1,257 | 949 |
|                                                                                                                                                                 | 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    | 317                     |                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |
| 準多量排出事業者                                                                                                                                                        | 894    | 632                     |                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |
| 計                                                                                                                                                               | 1,257  | 949                     |                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |        |              |         |     |     |          |     |     |   |       |     |

## 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】

| (4) 職域における消費者教育<br>② 市内事業者向けの事業活動における地球温暖化対策 |      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                        | イ、ウ 環境局減量推進課<br>エ 環境局地域環境共創課                                                                                                                                                                                                                                                               |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
|----------------------------------------------|------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|------|------|---------|------|------|---------|------|------|---------|
|                                              |      | 施策(事業)名                               | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                              | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
| ②                                            | イ    | エコショップ、リユース・リサイクルショップの認知度向上による意識啓発の推進 | (ア)川崎市エコショップ制度の認知度向上<br>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。<br><br>(イ)川崎市リユース・リサイクルショップ制度の認知度向上<br>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。                                            | ■ 川崎市エコショップ制度の拡充<br>・ エコショップ認定店<br>576店舗(3商店街含む)(令和8年3月現在)<br><br>■ 川崎市リユース・リサイクルショップ制度の拡充<br>・ リユース・リサイクルショップ認定店<br>61店舗(令和8年3月現在)                                                                                                                                                        |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
| ②                                            | ウ    | 食品廃棄物のリデュース・リサイクルの推進                  | (ア)食品ロス削減協力店制度の認知度向上<br>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き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。<br><br>(イ)フードドライブの実施<br>フードバンク団体等と連携し、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、フードバンク団体等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。 | ■ 食品ロス削減協力店制度の拡充<br>・ 食品ロス削減協力認定店 687店舗(令和8年3月現在)<br>■ フードドライブ回収実績(件数、重さ) <table><tr><td></td><td>件数</td><td>重量</td></tr><tr><td>R5年度</td><td>901件</td><td>3,986kg</td></tr><tr><td>R6年度</td><td>880件</td><td>2,808kg</td></tr><tr><td>R7年度</td><td>800件</td><td>2,503kg</td></tr></table> |  | 件数 | 重量 | R5年度 | 901件 | 3,986kg | R6年度 | 880件 | 2,808kg | R7年度 | 800件 | 2,503kg |
|                                              | 件数   | 重量                                    |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
| R5年度                                         | 901件 | 3,986kg                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
| R6年度                                         | 880件 | 2,808kg                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
| R7年度                                         | 800件 | 2,503kg                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |
| ②                                            | エ    | 事業者向けエコドライブ啓発の推進                      | 事業所のドライバーや運行管理者、環境部門の担当者等を対象としたエコドライブ講習会を開催し、エコドライブの啓発を行うことにより、大気汚染防止対策及び地球温暖化対策を推進する。                                                                                                                                                                 | ■ 事業者向けエコドライブ講習会<br>・ 対面開催 令和7年10月30日(木)<br>・ 動画配信 令和7年11月6日(木)<br>～令和8年2月27日(金)<br>・ 参加者 95人(対面、動画配信合計)                                                                                                                                                                                   |  |    |    |      |      |         |      |      |         |      |      |         |

## 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】

### 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(◎)<br>① 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 |   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 消費者行政センター                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|---|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   |   | 施策(事業)名               | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ①                                                 | ア | 消費者教育の担い手の育成に向けた講座の実施 | <p>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。</p> <div> <p>● 消費生活サポーターに関する講座の実施</p> <p>消費者トラブルの未然防止等に向けた消費者教育は、地域に密着し継続的に実施する必要がある。そのため、本市が発信する消費生活情報等を高齢者等に伝達し、消費者被害防止等と呼びかけ、地域の高齢者等が消費者トラブルに遭っていないか見守り、消費者行政につなぐ役割を担う消費生活サポーターの養成講座を実施することで地域の消費者教育の担い手を育成する。</p> </div> | <p>■ 消費生活サポーター養成講座<br/>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の講座を2日程にわたり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開催日:令和7年12月10日(水)／令和7年12月17日(水)</li> <li>会場:川崎市総合自治会館</li> <li>実施方法:対面、後日YouTube配信</li> <li>参加者:38名(2日程参加で修了)</li> </ul> <p>■ 消費生活サポーターフォローアップ講座<br/>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の講座を2回開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開催日:令和7年11月26日(水)／令和8年1月23日(金)</li> <li>会場:川崎市総合自治会館</li> <li>実施方法:対面、オンライン、後日YouTube配信</li> <li>参加者:合計 100名(49名／51名)</li> </ul> |

| (1)消費者教育の担い手の育成(◎)<br>② 相談体制の推進(再掲) |   |                  |                                                  | 消費者行政センター                                                                                     |
|-------------------------------------|---|------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |   | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                        | 令和7年度実績等                                                                                      |
| ②                                   | ア | 専門的アドバイス(再掲)     | <p>(ア)弁護士の来所による助言<br/>(イ)弁護士による電話での簡易な助言</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>弁護士の来所による助言 36回</li> <li>弁護士による電話での簡易な助言 通年</li> </ul> |
| ②                                   | イ | 消費生活相談員の研修支援(再掲) | 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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>研修参加支援 72回(延べ273人)</li> </ul>                          |

## 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)消費者教育の担い手の育成(◎)<br>③ 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|---|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |   | 施策(事業)名            | 令和8年度取組内容                                                                                                                                     | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ③                                          | ア | 学校における消費者教育の担い手の育成 | 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。<br>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、高等学校において消費者教育の一層の充実を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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持ち、自立できる生徒の育成を目指し、授業を行った。</li> <li>■ 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―」に基づき消費者教育の推進を促した。</li> </ul> |

| (1)消費者教育の担い手の育成(◎)<br>④ 環境教育の担い手の育成・支援 |   |              |                                                                                                                                      | ア 環境局減量推進課<br>イ 環境局企画課                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|---|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |   | 施策(事業)名      | 令和8年度取組内容                                                                                                                            | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ④                                      | ア | 廃棄物減量指導員との連携 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 廃棄物減量指導員 1,833名 (令和8年3月現在)<br/>【活動状況実績】</li> <li>・ ごみ減量に係る普及啓発活動</li> <li>・ 資源集団回収等のリサイクル活動への参加及び協力</li> <li>・ ごみの分別排出方法や排出日の遵守指導</li> <li>・ 地域住民の廃棄物行政に関する意見、要望連絡等の</li> <li>・ 情報提供及びアンケートへの協力</li> <li>・ 各区廃棄物減量指導員連絡協議会への出席</li> </ul> |
| ④                                      | イ | 環境教育の担い手の育成  | 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。                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実施期間 6月～11月 (全8回)</li> <li>・ 講座修了者数 8名</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |

## 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)消費者教育の担い手の育成(◎)<br>⑤ 食育推進の担い手の育成 |   |                   |                                                                                                           | 健康福祉局健康増進課・区役所                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|---|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |   | 施策(事業)名           | 令和8年度取組内容                                                                                                 | 令和7年度実績等                                                                                                                                                       |
| ⑤                                   | ア | 食に関する地域活動等の担い手の育成 | 「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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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課等でバランスのよい食生活普及等のための講習会の開催</li> <li>■ 食に関するボランティア養成及び活動支援の実施</li> </ul> |

| (2)多様な主体との連携及び育成(◎)<br>① 消費者団体等の育成及び連携の推進                                                                                                                                |   |                 |                                                                                                                                                                                                                  | 消費者行政センター                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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)</li> <li>● 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</li> </ul> |   |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                          |   | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                        | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                    |
| ①                                                                                                                                                                        | ア | 消費者団体の育成及び連携の推進 | 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者団体の活動状況を発信</li> <li>・ 消費者団体主催の講演会への講師派遣</li> <li>・ 市・消費者団体連絡会の開催</li> <li>・ 消費者団体への情報の提供</li> <li>・ 消費者団体への研修場所の提供</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活展での活動状況の紹介 6団体</li> <li>・ 講師派遣 5回</li> <li>・ 消費者団体連絡会の開催 1回</li> <li>・ 消費者団体への情報提供 適宜</li> <li>・ 消費者行政センター研修室の貸出 2回</li> </ul> |
| ①                                                                                                                                                                        | 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係る生活協同組合事業に関わる書類及び店舗、医療施設、介護保険法等に伴う福祉施設の開設など本市の施策に係る書類について県への経由事務を行う。                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 届出・申請・総代会終了届 3件</li> </ul>                                                                                                         |

## 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】

| (2)多様な主体との連携及び育成(◎)<br>② 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 |   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 環境局脱炭素戦略推進室                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |   | 施策(事業)名                   | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                         |
| ②                                                              | ア | 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 | <p>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。</p> <p>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、共同住宅の断熱の情報発信等に関する実践活動を推進していく。<br/>再生可能エネルギーの普及促進に向けて、市民・事業者への周知活動などを推進していく。</p>  <p>講座の様子</p> | <p>■ 出前講座の実施回数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内小学校 41回</li> </ul> <p>■ 多様な主体との連携による普及啓発活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 普及啓発イベント等出展 11回</li> </ul> |
| (2)多様な主体との連携及び育成(◎)<br>③ 食の安全に関する情報提供                          |   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 消費者行政センター                                                                                                                                                                        |
| ● 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           |   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                |   | 施策(事業)名                   | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                         |
| ③                                                              | ア | 食の安全に関する情報提供              | 食品の安全性に関する知識の普及のため、食の安全に関する情報提供を行う。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 冊子「食生活と安全」の発行部数 740部</li> </ul>                                                                                                         |

## 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】

|                                                  |   |                    |                                                                                       |                                          |
|--------------------------------------------------|---|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| (2)多様な主体との連携及び育成(◎)<br>④ 関係団体等とのネットワークの構築        |   |                    |                                                                                       | 健康福祉局健康増進課・区役所                           |
| ●「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 |   |                    |                                                                                       |                                          |
|                                                  |   | 施策(事業)名            | 令和8年度取組内容                                                                             | 令和7年度実績等                                 |
| ④                                                | 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。                                   | ・ 川崎市食育推進会議の開催 1回<br>・ 川崎市食育推進会議部会の開催 2回 |
| ④                                                | 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。 | ・ 区食育推進分科会 各区 2回                         |

|                                          |   |                 |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|---|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2)多様な主体との連携及び育成(◎)<br>⑤ 資源集団回収の推進に向けた連携 |   |                 |                                                                                                                                                                                              | 環境局減量推進課                                                                                                                                               |
| ●「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        |   |                 |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |
|                                          |   | 施策(事業)名         | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                    | 令和7年度実績等                                                                                                                                               |
| ⑤                                        | ア | 資源集団回収の推進に向けた連携 | 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。<br>資源集団回収品目<br>古紙類、古布類、空びん類 | <div>・ 回収量</div> <div>合 計           29,651トン</div> <div>(内訳)</div> <div>古紙類       28,709トン</div> <div>古布類        941トン</div> <div>空びん類       1トン</div> |

### 消費者行政推進計画における施策の考え方

- 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。



消費者支援協定店ステッカー



消費者支援協定のご案内冊子



川崎市消費者行政センターキャラクター  
てるみ～にゃ



協定店一覧はこちら  
(川崎市ホームページ)

## 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 |                         |                                                                                  |                                                                                                                                                |
|                                                    | 施策(事業)名                 | 令和8年度取組内容                                                                        | 令和7年度実績等                                                                                                                                       |
| ①                                                  | 洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定 | 洗濯用粉石けんの安定供給に関する消費者支援協定を事業者等と締結し、消費者が洗濯用粉石けんを選択、購入する際の機会の確保を図るとともに、協定内容の普及啓発を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>協定先 市内スーパー、生活協同組合</li> <li>協定店舗 8社41店舗 (令和8年4月現在)</li> <li>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</li> </ul> |

## VI 消費者支援協定

| (1)消費者支援協定の締結 |                             |                                                                                                                                                                | 消費者行政センター                                                                                                                                               |
|---------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | 施策(事業)名                     | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                      | 令和7年度実績等                                                                                                                                                |
| ②             | 家庭用電気製品の修理に関する消費者支援協定       | 家庭用電気製品の購入先に関係なく、事業者団体の加盟店で修理に応じるよう指導することを内容とした消費者支援協定を事業者団体と締結し、消費者の自立支援を図るとともに、協定内容の普及啓発を図る。                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定先 川崎電機商業組合 北・中・南支部</li> <li>・ 協定店舗 10社51店舗（令和8年4月現在）</li> <li>・ 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</li> </ul> |
| ③             | 上下水道の水回り工事に関する消費者支援協定       | 上下水道の水回り工事において、消費者に対し工事内容の説明や見積書等の提出等を指導することについて定めた消費者支援協定を事業者団体と締結し、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るとともに、協定内容の普及啓発を図る。                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定先 川崎市管工事業協同組合</li> <li>・ 協定店舗 110事業者（令和8年4月現在）</li> <li>・ 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</li> </ul>       |
| ④             | 住宅工事の契約における消費者トラブルの防止に関する協定 | 住宅工事において、消費者に対し事前の工事内容の説明や見積書等の提出等を指導することについて定めた消費者支援協定を公募により選定した事業者と締結し、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るとともに、協定内容の普及啓発を図る。                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定先 一般公募により選定した事業者</li> <li>・ 協定店舗 91事業者(令和8年4月現在)</li> <li>・ 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</li> </ul>     |
| ⑤             | 葬儀における消費者トラブルの防止に関する協定      | 葬儀の契約において、消費者に対し事前に葬儀内容の説明や見積書等の提出等を指導することや、消費者からの葬儀に関する相談窓口及び加盟事業者に対する苦情相談窓口の設置などについて定めた消費者支援協定を公募により選定した事業者団体と締結し、事業者と消費者間の契約トラブル等の未然防止を図るとともに、協定内容の普及啓発を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定先 一般公募により選定した事業者団体</li> <li>・ 協定団体 4団体(令和8年4月現在)</li> <li>・ 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</li> </ul>     |

### 消費者行政推進計画における施策の考え方

- 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

|   | 施策(事業)名       | 令和8年度取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                  |
|---|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | 川崎市消費者行政推進委員会 | <p>学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成される消費者行政推進委員会において、「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。</p> <p>委員の構成(9名以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学識経験者 4名</li> <li>消費者 3名</li> <li>事業者 2名</li> </ul>  <p>川崎市消費者行政推進委員会</p> | <p>■ 会議を年3回開催し、川崎市消費者行政推進計画の策定、啓発事業、消費生活相談、苦情処理部会等の報告を受け、審議した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回 令和7年7月14日(月)</li> <li>第2回 令和7年10月15日(水)</li> <li>第3回 令和8年2月6日(金)</li> </ul> |

### (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

|   | 施策(事業)名       | 令和8年度取組内容                                                                                                      | 令和7年度実績等                                                                                                                                 |
|---|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① | 食の安全確保対策に係る協議 | <p>学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成される会議において、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、意見を聴取し施策に反映する。</p> | <p>■ 「令和8年度川崎市食品衛生監視指導計画」の策定及び冊子「食生活と安全」の作成に向けて、意見を聴取するため、会議を年1回開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和8年1月28日(水)</li> </ul> |

## Ⅶ 施策推進のための行政体制の充実

| (3) モニター制度活用等による意見聴取                                 |            |                                                           | 消費者行政センター                                                                                   |
|------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● モニター制度の活用等による消費生活の動向や意識の調査及び消費生活に関する提案、要望等、市民意見の聴取 |            |                                                           |                                                                                             |
|                                                      | 施策(事業)名    | 令和8年度取組内容                                                 | 令和7年度実績等                                                                                    |
| ①                                                    | 消費生活に関する調査 | 消費生活eモニター等に対し、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。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活eモニター登録人数 68名</li> <li>消費生活eモニター任期 3年</li> </ul> |

## 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 |           |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                  | 施策(事業)名   | 令和8年度取組内容                                                                                                 | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ①                                                                | 庁内関係局との連携 | 消費者行政は広範囲に及ぶため、必要に応じて、「消費者行政連絡調整会議」、「多重債務者関係連絡会議・研修会」等の庁内関係部署で構成した会議を通じた課題や情報を共有することにより、全市横断的に消費者行政を推進する。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 消費者行政連絡調整会議を年2回開催した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>令和7年8月6日(水)</li> <li>令和7年10月10日(金)</li> </ul> </li> <li>■ 多重債務者関係連絡会議・研修会を開催した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>令和8年1月29日(木)</li> </ul> </li> </ul> |

| (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 |                  |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                    | 施策(事業)名          | 令和8年度取組内容                                             | 令和7年度実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ①                                  | 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、関係機関等との連携により、引き続き情報交換などに努め、消費者行政を円滑に推進する。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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会議に出席した。</li> <li>■ 主な会議 <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政ブロック会議(関東ブロック)</li> <li>全国消費生活センター所長会議</li> <li>都道府県等消費者行政担当課長会議</li> <li>関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議</li> <li>市町村消費生活行政担当課長会議</li> <li>大都市消費者行政担当部課長連絡会議</li> <li>南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議</li> <li>PIO-NET運営連絡会議</li> <li>関東電気通信消費者支援連絡会</li> </ul> </li> </ul> |

## 施策体系図

| 頁  | 柱  | 事業番号                    | 消費者行政推進計画における事業名            | 所管局                | 担当部署                              |
|----|----|-------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------------|
|    | I  | 安全の確保                   |                             |                    |                                   |
|    |    | 施策1 商品・サービスの安全性確保       |                             |                    |                                   |
| 1  |    | 1-1                     | 商品に関する各法に基づく立入検査や商品テスト      | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
| 2  |    | 1-2                     | 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                         |
|    |    | 施策2 食・環境の安全性確保          |                             |                    |                                   |
| 3  |    | 2-1                     | 農作物の安全性確保                   | 経済労働局              | 農業技術支援センター                        |
| 3  |    | 2-2                     | 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<br>中央卸売市場食品衛生検査所        |
| 5  |    | 2-3                     | 学校・保育園給食の安全性確保              | 教育委員会事務局<br>こども未来局 | 健康教育課・健康給食推進室<br>保育・子育て推進部        |
| 7  |    | 2-4                     | 水道水の安全性確保                   | 上下水道局              | 水管理センター                           |
| 8  |    | 2-5                     | 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                         |
|    |    | 施策3 商品廃棄に係る汚染防止         |                             |                    |                                   |
| 9  |    | 3-1                     | 適正処理の推進                     | 環境局                | 廃棄物政策担当                           |
|    | II | 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止 |                             |                    |                                   |
|    |    | 施策1 表示・包装の適正化           |                             |                    |                                   |
| 10 |    | 1-1                     | 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・中央卸売市場<br>食品衛生検査所・区役所 |
| 11 |    | 1-2                     | 表示、包装及びアフターサービスの適正化         | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
| 11 |    | 1-3                     | 家庭用品の品質表示の適正化の推進            | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
|    |    | 施策2 計量の適正化              |                             |                    |                                   |
| 12 |    | 2-1                     | 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                         |
| 12 |    | 2-2                     | 特定計量器(はかり・各種メーター類)の調査及び立入検査 | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
| 12 |    | 2-3                     | 商品量目立入検査                    | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
| 13 |    | 2-4                     | 商品量目試買検査                    | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
| 13 |    | 2-5                     | 適正計量の普及・啓発                  | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
|    |    | 施策3 不適正な取引行為の禁止         |                             |                    |                                   |
| 14 |    | 3-1                     | 事業者との情報交換                   | 経済労働局              | 消費者行政センター                         |
| 14 |    | 3-2                     | 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                         |

## 施策体系図

| 頁                                          | 柱 | 事業番号 | 消費者行政推進計画における事業名                 | 所管局      | 担当部署      |
|--------------------------------------------|---|------|----------------------------------|----------|-----------|
| <b>Ⅲ 生活必需物資の確保及び価格の安定</b>                  |   |      |                                  |          |           |
| 施策1 生活必需物資の確保及び価格の安定                       |   |      |                                  |          |           |
| 15                                         |   | 1-1  | 生活必需物資の確保                        | 経済労働局    | 北部市場業務課   |
| 15                                         |   | 1-2  | 市内産農産物の地産地消の推進                   | 経済労働局    | 農業振興課     |
| 16                                         |   | 1-3  | 価格動向等の調査                         | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 施策2 災害緊急対策                                 |   |      |                                  |          |           |
| 16                                         |   | 2-1  | 災害時における協定に基づく生活必需物資の供給           | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 17                                         |   | 2-2  | 災害時における飲料水の供給                    | 上下水道局    | 水道管理課     |
| 18                                         |   | 2-3  | 備蓄物資等の整備及び防災の啓発                  | 危機管理本部   | 危機管理部     |
| <b>Ⅳ 苦情の処理及び被害の救済</b>                      |   |      |                                  |          |           |
| 施策1 消費生活相談の推進                              |   |      |                                  |          |           |
| 20                                         |   | 1-1  | 相談の実施                            | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 21                                         |   | 1-2  | 相談体制の推進                          | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 21                                         |   | 1-3  | 特別相談の実施                          | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 22                                         |   | 1-4  | 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 |
| 施策2 被害の救済                                  |   |      |                                  |          |           |
| 22                                         |   | 2-1  | 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 |
| 23                                         |   | 2-2  | 消費者訴訟の援助                         | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 23                                         |   | 2-3  | 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 |
| <b>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】</b> |   |      |                                  |          |           |
| 施策1 市民への効果的な情報発信                           |   |      |                                  |          |           |
| 24                                         |   | 1-1  | 消費生活に関する情報提供                     | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 29                                         |   | 1-2  | 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  |
| 30                                         |   | 1-3  | 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 |
| 30                                         |   | 1-4  | 消防に関する情報の提供                      | 消防局      | 予防課・査察課   |
| 31                                         |   | 1-5  | 住宅に関する情報の提供                      | まちづくり局   | 住宅整備推進課   |
| 32                                         |   | 1-6  | 市場体験による食育・花育の実施                  | 経済労働局    | 北部市場業務課   |
| 施策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             |   |      |                                  |          |           |
| 33                                         |   | 2-1  | 学校・若年者に向けた消費者教育                  | 教育委員会事務局 | 総合教育センター  |
| 34                                         |   | ①    | 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 | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 34                                         |   | ②    | 大学・専門学校等との連携による消費者教育             | 経済労働局    | 消費者行政センター |
| 35                                         |   | ③    | その他の若年者向け消費者教育                   | 経済労働局    | 消費者行政センター |
|                                            |   |      |                                  | 環境局      | 減量推進課     |

## 施策体系図

| 頁 柱                                        | 事業番号 | 消費者行政推進計画における事業名                        | 所管局      | 担当部署          |
|--------------------------------------------|------|-----------------------------------------|----------|---------------|
| <b>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】</b> |      |                                         |          |               |
| <b>施策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</b>      |      |                                         |          |               |
| 36                                         | 2-2  | 家庭における消費者教育                             | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
|                                            | 2-3  | 地域社会における消費者教育                           |          |               |
| 37                                         |      | ① 消費生活全般に関する消費者教育                       | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 38                                         |      | ② 廃棄物の排出抑制等、3R+Renewableの推進に向けた普及啓発     | 環境局      | 減量推進課         |
| 39                                         |      | ③ 地域の特性に応じた火災予防対策と普及啓発                  | 消防局      | 予防課           |
| 39                                         |      | ④ 高齢者及び障害者に対する消費者被害防止                   | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
|                                            | 2-4  | 職域における消費者教育                             |          |               |
| 41                                         |      | ① 市内事業者の従業員等への消費者教育                     | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 41                                         |      | ② 市内事業者向けの事業活動における地球温暖化対策               | 環境局      | 減量推進課・地域環境共創課 |
| <b>施策3 多様な主体との連携による消費者行政の推進</b>            |      |                                         |          |               |
|                                            | 3-1  | 消費者教育の担い手の育成                            |          |               |
| 43                                         |      | ① 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             | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 43                                         |      | ② 相談体制の推進(再掲)                           | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 44                                         |      | ③ 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      |
| 44                                         |      | ④ 環境教育の担い手の育成・支援                        | 環境局      | 減量推進課・企画課     |
| 45                                         |      | ⑤ 食育推進の担い手の育成                           | 健康福祉局    | 健康増進課・区役所     |
|                                            | 3-2  | 多様な主体との連携及び育成                           |          |               |
| 45                                         |      | ① 消費者団体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     |
| 46                                         |      | ② 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 | 環境局      | 脱炭素戦略推進室      |
| 46                                         |      | ③ 食の安全に関する情報提供                          | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 47                                         |      | ④ 関係団体等とのネットワークの構築                      | 健康福祉局    | 健康増進課・区役所     |
| 47                                         |      | ⑤ 資源集団回収の推進に向けた連携                       | 環境局      | 減量推進課         |
| <b>VI 消費者支援協定</b>                          |      |                                         |          |               |
| <b>施策1 消費者支援協定の締結</b>                      |      |                                         |          |               |
| 48                                         | 1-1  | 消費者支援協定の締結                              | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| <b>VII 施策推進のための行政体制の充実</b>                 |      |                                         |          |               |
| <b>施策1 消費者意見の反映</b>                        |      |                                         |          |               |
| 50                                         | 1-1  | 消費者行政推進委員会における審議                        | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 50                                         | 1-2  | 川崎市食の安全確保対策懇談会における協議                    | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 51                                         | 1-3  | モニター制度活用等による意見聴取                        | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| <b>施策2 消費者行政の円滑な推進</b>                     |      |                                         |          |               |
| 51                                         | 2-1  | 消費者行政連絡調整会議等の開催                         | 経済労働局    | 消費者行政センター     |
| 51                                         | 2-2  | 国や関係機関、消費者団体等との連携                       | 経済労働局    | 消費者行政センター     |

## 2 成果指標の達成状況

### 計画の指標

施策を実施する上での視点を踏まえ、「消費者行政推進計画」を推進していくことにより、「めざすべき姿」を実現していきます。  
取組の達成状況を客観的に確認するため、以下を指標として設定します。

#### 消費者行政推進計画の指標

| 主な施策の方向性  | 指標                              | 基準値                    | 目標値            | 実績値                      |
|-----------|---------------------------------|------------------------|----------------|--------------------------|
| 消費生活相談の推進 | 年度内に受けた消費生活相談のうち2か月以内に完了した案件の割合 | 97%<br>(令和6(2024)年度実績) | 97%以上<br>(毎年度) | 97.8%<br>(令和7(2025)年度実績) |
| 消費者教育の推進  | 消費者教育に関する講座等の実施回数               | 22回<br>(令和6(2024)年度実績) | 22回以上<br>(毎年度) | 22回<br>(令和7(2025)年度実績)   |

#### 施策の方向性

##### 1 年度内に受けた消費生活相談のうち2か月以内に完了した案件の割合

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2か月以内における消費生活相談の完了率を維持することを目指します。

##### 2 消費者教育に関する講座等の実施回数

消費者教育・啓発活動をより一層推進し、消費生活の知識を学ぶ講座、障害者向けの講座、地域の見守りの推進やその担い手等を養成する講座等に取り組みます。



# 第2部 令和7年度消費生活相談年報

## 目 次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| I 概 要                         | 57 |
| II 消費生活相談統計                   |    |
| 1 相談件数                        | 58 |
| 2 契約当事者の年代別相談件数               | 60 |
| 3 商品・役務(サービス)の上位品目            | 61 |
| 4 販売購入形態別の相談件数                | 63 |
| 5 危害・危険の相談                    | 64 |
| 6 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談    | 65 |
| 7 点検商法に関する相談                  | 66 |
| 8 暮らしのレスキューサービスに関する相談         | 67 |
| 9 契約購入金額・既支払額・救済金額            | 67 |
| 10 処理結果                       | 69 |
| 11 土曜日電話相談                    | 69 |
| 12 電子メール相談                    | 70 |
| III 高齢者(契約当事者が65歳以上)の消費生活相談統計 | 71 |
| 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               | 74 |
| VI 外国人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」のうち弁護士、司法書士、行政書士、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ビジネスコンサルティング、質問サイト等に関する相談など。
- ・**他の健康食品** = 「健康食品」のうち、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。
- ・**他の内職・副業** = 「内職・副業」のうち、販売業内職、モニター内職、タレント・モデル内職など個別に分類が定められている内職・副業以外の内職・副業。アフィリエイト内職など。
- ・**他の化粧品** = 「化粧品」のうち、基礎化粧品、メイクアップ化粧品、頭髪用化粧品など個別に分類が定められている化粧品以外の化粧品。化粧石鹸、歯磨き粉、制汗・消臭剤など。

#### 【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8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。

# I 概要

## 1 相談件数(P58～P59)

令和7年度の相談件数は12,024件で、前年度(10,548件)と比べて14.0%増加し、**8年連続で10,000件を上回りました。**

## 2 契約当事者の年代別相談件数(P60)

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、20歳代、40歳代、30歳代、19歳以下となっており、**前年度と比べて全ての年代で相談件数が増加しました。**

## 3 商品・役務(サービス)の上位品目(P61～P62)

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の1,044件で、スマホに不審な電話がかかってきた、不審な請求やクレジットカードの不正利用などのほか、心当たりのない荷物が届いたなどの相談が多く寄せられました。  
**上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「エステティックサービス」の217件で、前年度(127件)と比べて70.9%増加しました。**

## 4 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談(P65～P66)

インターネット通販に関する令和7年度の相談件数は3,757件で、前年度(3,026件)と比べて24.2%増加しました。**SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加傾向となっており、令和7年度は1,201件で過去最多となり、前年度(933件)と比べて28.7%増加しています。**

## 5 点検商法に関する相談(P66)

点検商法に関する相談は令和5年度に令和4年度と比べて268.1%と急激に増加しましたが、**令和7年度は266件となり、前年度(412件)と比べて35.4%減少しました。主な相談内容としては、分電盤やブレーカー関連が94件、給湯器関連が90件と全体の約7割(69.2%)を占めています。**

## 6 暮らしのレスキューサービスに関する相談(P67)

**暮らしのレスキューサービスに関する相談は増加傾向となっており、令和7年度の相談件数は218件で過去最多となりました。**暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目の1位は「修理サービス」の111件で、全体の約5割(50.9%)を占めています。

## 7 契約購入金額・既支払額・救済金額(P67～P68)

令和7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4億8,536万円**となりました。

## 8 処理結果(P69)

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が8,740件(72.7%)、「その他情報提供」が1,851件(15.4%)、「あっせん解決」が994件(8.3%)、「あっせん不調」が277件(2.3%)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75件(0.6%)となっています。

## 9 高齢者(契約当事者が65歳以上)の相談(P71～P72)

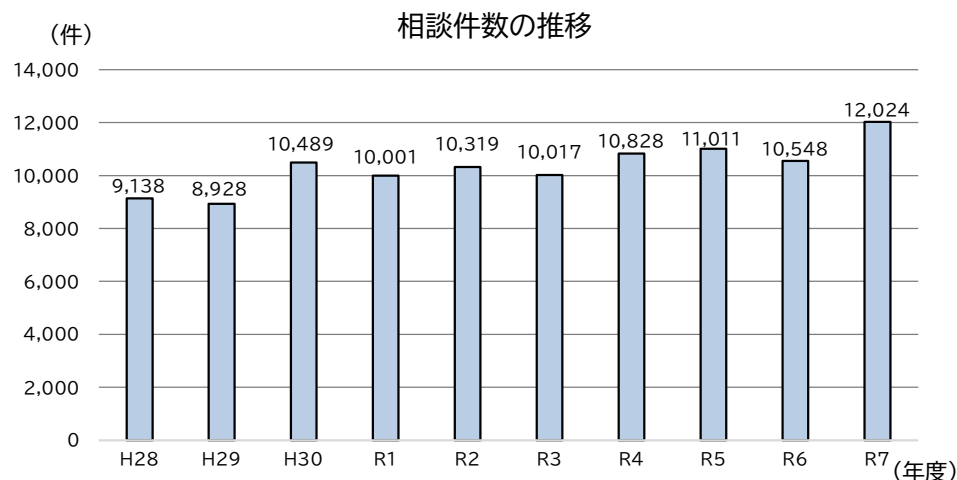
令和7年度の高齢者の相談件数は3,447件で、前年度(3,068件)と比べて12.4%増加し、相談件数全体(12,024件)に占める高齢者の割合は28.7%となりました。**令和7年度の認知症等の高齢者の相談件数は140件となり、過去最多となりました。**認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いと、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

## 10 若者(契約当事者が29歳以下)の相談(P73)

令和7年度の若者の相談件数は1,817件で、前年度(1,581件)と比べて**14.9%増加し、そのうち18～19歳の相談件数は141件で、前年度(116件)と比べて21.6%増加しました。**

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 1 相談件数



令和7年度の相談件数は12,024件で、前年度(10,548件)と比べて14.0%増加し、**8年連続で10,000件を上回りました。**

### 相談の内訳

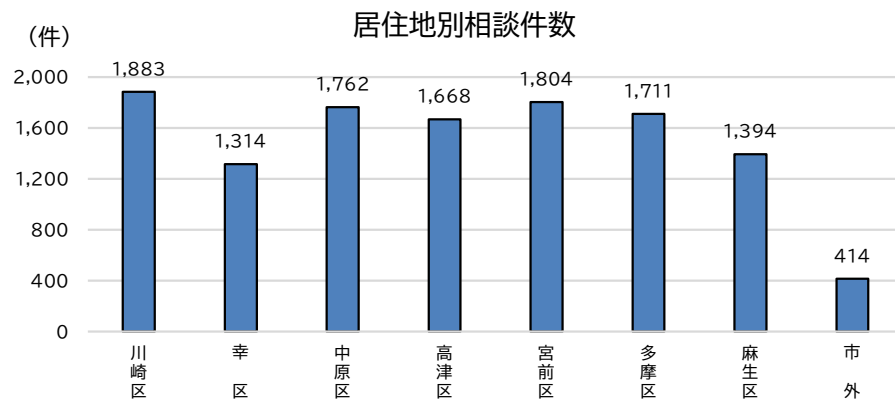
| 区分       | 3年度       | 4年度       | 5年度       | 6年度       | 7年度       |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 苦情(件)    | 9,336     | 10,137    | 10,337    | 9,924     | 11,375    |
| 問合せ(件)   | 681       | 691       | 674       | 624       | 649       |
| 合計(件)    | 10,017    | 10,828    | 11,011    | 10,548    | 12,024    |
| 前年度比     | 97.1%     | 108.1%    | 101.7%    | 95.8%     | 114.0%    |
| 人口(人)    | 1,540,340 | 1,540,890 | 1,545,604 | 1,551,788 | 1,561,132 |
| 人口に対する割合 | 0.65%     | 0.70%     | 0.71%     | 0.68%     | 0.77%     |

※人口は各年度10月1日現在

令和7年度における相談の内訳は、苦情(\*)が11,375件、問合せ(\*)が649件でした。

\*苦情:消費者苦情が発生している相談。

\*問合せ:買物相談、生活知識、労働問題等消費者苦情が発生していない相談。

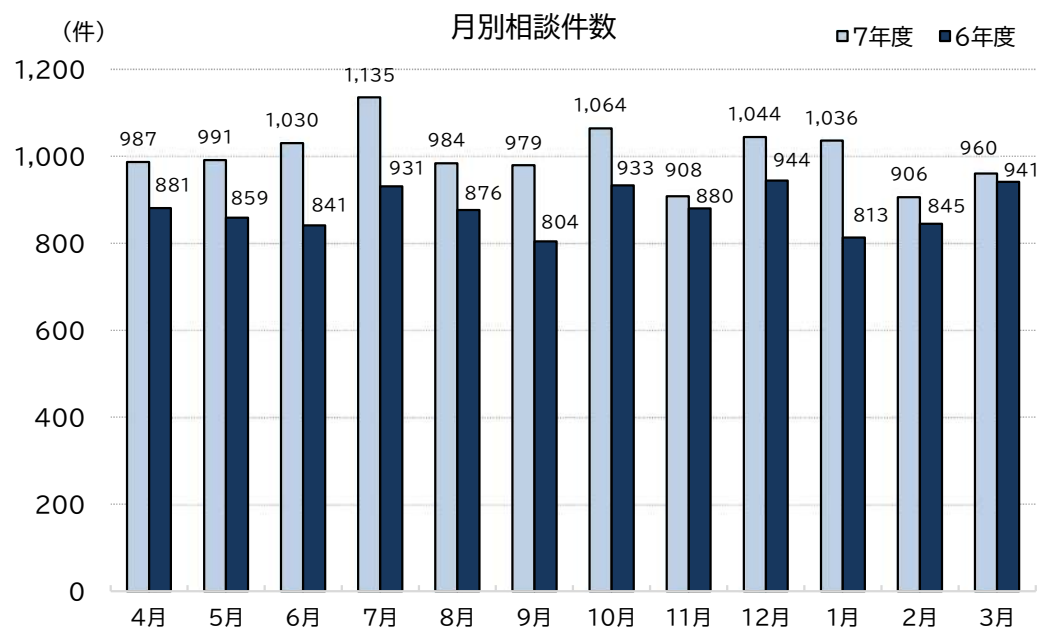


相談者を居住地別にみると、多い順に川崎区、宮前区、中原区となっています。



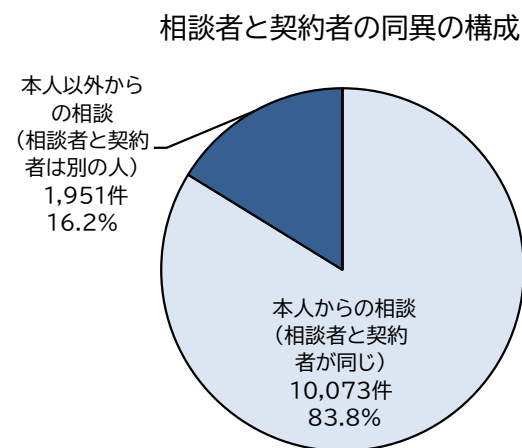
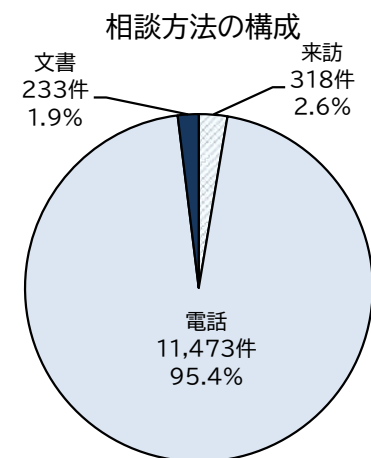
## Ⅱ 消費生活相談統計

### 1 相談件数



| 月平均 | (件)   |
|-----|-------|
| 7年度 | 1,002 |
| 6年度 | 879   |

令和7年度の月別相談件数は、最も多かったのは7月で1,135件、最も少なかったのは2月で906件となり、全ての月で前年度を上回りました。月平均では1,002件の相談がありました。



相談方法では、電話による相談が11,473件と最も多く、次いで来訪による相談が318件、文書(手紙・ファックス・電子メール(電話による回答希望))による相談が233件となっています。契約者本人から相談が寄せられる割合は83.8%となっています。

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 2 契約当事者の年代別相談件数

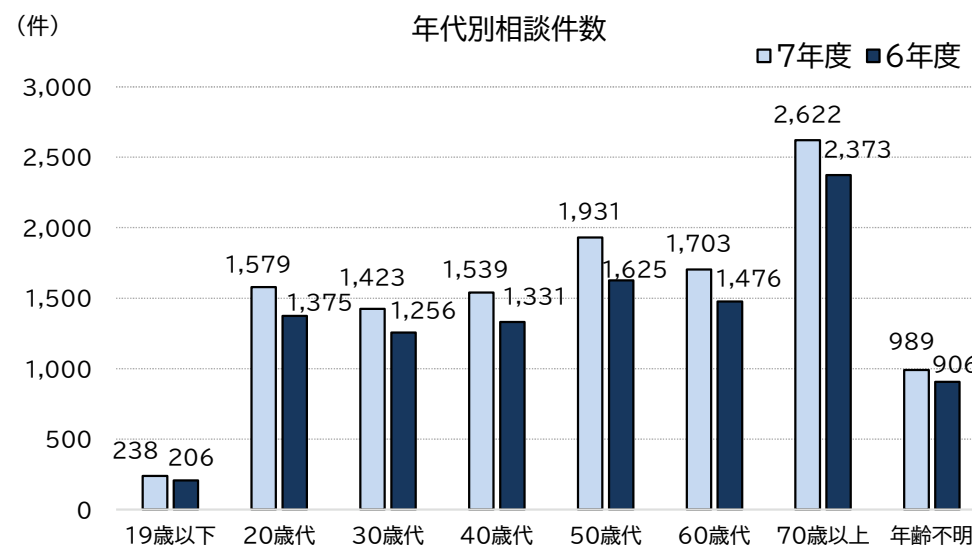
契約当事者の年代別相談件数

| 区分    | 7年度    |        | 6年度    |        | 前年度比   |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | 合計(件)  | 構成比    | 合計(件)  | 構成比    |        |
| 19歳以下 | 238    | 2.0%   | 206    | 2.0%   | 115.5% |
| 20歳代  | 1,579  | 13.1%  | 1,375  | 13.0%  | 114.8% |
| 30歳代  | 1,423  | 11.8%  | 1,256  | 11.9%  | 113.3% |
| 40歳代  | 1,539  | 12.8%  | 1,331  | 12.6%  | 115.6% |
| 50歳代  | 1,931  | 16.1%  | 1,625  | 15.4%  | 118.8% |
| 60歳代  | 1,703  | 14.2%  | 1,476  | 14.0%  | 115.4% |
| 70歳以上 | 2,622  | 21.8%  | 2,373  | 22.5%  | 110.5% |
| 年齢不明  | 989    | 8.2%   | 906    | 8.6%   | 109.2% |
| 合 計   | 12,024 | 100.0% | 10,548 | 100.0% | 114.0% |

※年齢不明には団体(法人・事業者)を含む。(7年度:411件、6年度:353件)

|      |      |
|------|------|
| 平均年齢 | (歳)  |
| 7年度  | 52.5 |
| 6年度  | 52.8 |

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、20歳代、40歳代、30歳代、19歳以下となっており、前年度と比べて全ての年代で相談件数が増加しました。また、平均年齢は52.5歳となっています。



## Ⅱ 消費生活相談統計

### 3 商品・役務(サービス)の上位品目

#### 商品・役務の上位品目

| 順位<br>(位) | 商品・役務           | 7年度<br>(件) | 6年度<br>(件) | 前年度比<br>(下段:増加<br>率順位) | 事 例                                                                  |
|-----------|-----------------|------------|------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1         | 商品一般            | 1,044      | 989        | 105.6%                 | クレジットカードを不正利用された。カード会社に連絡ができないまま60日が過ぎてしまい、補償が受けられず、困惑。              |
| 2         | 不動産貸借           | 854        | 627        | 136.2%                 | ペットを飼っていた賃貸マンションを退去した。原状回復費用が高額になり、不納得。                              |
| 3         | 役務その他<br>サービス   | 570        | 586        | 97.3%                  | パソコンでデータ作成の質問をした際に、サブスクリプションの質問サイトに登録してしまったようで、2年間課金されていた。解約したい。     |
| 4         | 工事・建築           | 413        | 398        | 103.8%                 | 分電盤の無料点検に来た事業者から勧められ、分電盤交換工事の契約をしたが、高額なので、解約したい。                     |
| 5         | 他の健康食品          | 280        | 296        | 94.6%                  | スマホに表示された広告で、ダイエットサプリを注文したら定期購入だった。初回で止めたいと伝えたところ、定価との差額分を請求された。不納得。 |
| 6         | 基礎化粧品           | 279        | 171        | 163.2%<br>(2位)         | 定期縛りのない1回限りという広告を見て、薬用クリームを注文したら、定期購入だった。2回目の商品と高額な請求が届き、困惑。         |
| 7         | 医療サービス          | 270        | 324        | 83.3%                  | 医療脱毛クリニックで、無料体験後に勧められて全身・全顔の医療脱毛コースの契約をしたが、支払金額が高額なので、解約したい。         |
| 8         | 修理サービス          | 266        | 233        | 114.2%                 | トイレが詰まりネットで検索した業者を呼んだ。作業後に広告表示より高額を請求されて、不納得。                        |
| 9         | インターネット<br>接続回線 | 255        | 193        | 132.1%                 | 「現在契約中の光回線がなくなるので、移行の契約をお願いします」と電話があり、光回線の契約を了承したが嘘だった。解約したい。        |
| 10        | エステティック<br>サービス | 217        | 127        | 170.9%<br>(1位)         | 脱毛エステの契約をしたサロンが、営業を停止し施術を受けることが出来ないため、ローンの支払を止めたい。                   |

※脱毛に関して、医療脱毛は医療サービスに分類し、エステ脱毛はエステティックサービスに分類しています。

※商品・役務上位品目の用語説明については年報の目次頁参照

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の1,044件で、スマホに不審な電話がかかってきた、不審な請求やクレジットカードの不正利用などのほか、心当たりのない荷物が届いたなどの相談が多く寄せられました。

2位は「不動産貸借」の854件で、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や、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というような契約トラブルに関する相談、家賃を値上げするという通知が届いたというような家賃に関する相談などが寄せられました。

上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「エステティックサービス」の217件で、前年度(127件)と比べて70.9%増加しました。中でも、脱毛エステに関する相談が全体の約7割を占めています。

増加率の高い品目の2位は「基礎化粧品」の279件で、前年度(171件)と比べて63.2%増加しました。その多くが定期購入についての相談となっております。

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 3 商品・役務(サービス)の上位品目

契約当事者年代別・商品等順位

| 年代    | 1位         | 2位          | 3位        | 4位          | 5位                           | 件数(件)  |
|-------|------------|-------------|-----------|-------------|------------------------------|--------|
| 19歳以下 | インターネットゲーム | エステティックサービス | 他の健康食品    | 基礎化粧品       | 商品一般                         | 238    |
| 件数(件) | 28         | 14          | 13        | 12          | 11                           |        |
| 20歳代  | 不動産貸借      | エステティックサービス | 医療サービス    | 商品一般        | 他の内職・副業                      | 1,579  |
| 件数(件) | 209        | 132         | 89        | 78          | 71                           |        |
| 30歳代  | 不動産貸借      | 商品一般        | 医療サービス    | インターネット接続回線 | 役務その他サービス                    | 1,423  |
| 件数(件) | 220        | 70          | 47        | 46          | 45                           |        |
| 40歳代  | 不動産貸借      | 商品一般        | 医療サービス    | 修理サービス      | 役務その他サービス<br>インターネット接続回線(同位) | 1,539  |
| 件数(件) | 120        | 117         | 43        | 40          | 37                           |        |
| 50歳代  | 商品一般       | 不動産貸借       | 役務その他サービス | 基礎化粧品       | 工事・建築                        | 1,931  |
| 件数(件) | 154        | 111         | 66        | 64          | 51                           |        |
| 60歳代  | 商品一般       | 役務その他サービス   | 他の健康食品    | 基礎化粧品(同3位)  | 工事・建築                        | 1,703  |
| 件数(件) | 148        | 88          | 69        | 69          | 65                           |        |
| 70歳以上 | 商品一般       | 役務その他サービス   | 工事・建築     | 基礎化粧品       | 他の健康食品                       | 2,622  |
| 件数(件) | 295        | 204         | 189       | 93          | 91                           |        |
| 年代不明  | 商品一般       | 不動産貸借       | 役務その他サービス | 工事・建築       | 修理サービス<br>広告代理サービス(同位)       | 989    |
| 件数(件) | 171        | 76          | 72        | 42          | 25                           |        |
| 全体    | 商品一般       | 不動産貸借       | 役務その他サービス | 工事・建築       | 他の健康食品                       | 12,024 |
| 件数(件) | 1,044      | 854         | 570       | 413         | 280                          |        |

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」、20歳代、30歳代、40歳代では「不動産貸借」、50歳代、60歳代、70歳以上では「商品一般」が1位となりました。



## Ⅱ 消費生活相談統計

### 4 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別の相談件数

| 区分              | 7年度     |         | 6年度     |         | 前年度比     | 特殊販売の主な商品・役務                               |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|----------|--------------------------------------------|
|                 | 件数(件)   | 構成比     | 件数(件)   | 構成比     |          |                                            |
| 店舗購入            | 2,092   | 17.4%   | 1,855   | 17.6%   | 112.8%   |                                            |
| 店舗外購入<br>(特殊販売) | (6,329) | (52.6%) | (5,529) | (52.4%) | (114.5%) |                                            |
| 訪問販売            | 1,038   | 8.6%    | 1,063   | 10.1%   | 97.6%    | 工事・建築232件、修理サービス163件、役務その他サービス72件ほか        |
| 通信販売            | 4,432   | 36.9%   | 3,662   | 34.7%   | 121.0%   | 基礎化粧品263件、他の健康食品242件、商品一般199件ほか            |
| マルチ商法           | 49      | 0.4%    | 58      | 0.5%    | 84.5%    | 他の内職・副業12件、金融コンサルティング6件、ビジネス教室4件ほか         |
| 電話勧誘販売          | 632     | 5.3%    | 563     | 5.3%    | 112.3%   | 役務その他サービス175件、インターネット接続回線109件、他の内職・副業59件ほか |
| ネガティブ・オプション     | 46      | 0.4%    | 26      | 0.2%    | 176.9%   | 商品一般9件、音響・映像機器3件ほか                         |
| 訪問購入            | 53      | 0.4%    | 64      | 0.6%    | 82.8%    | 商品一般5件、アクセサリ5件、四輪自動車4件ほか                   |
| その他無店舗          | 79      | 0.7%    | 93      | 0.9%    | 84.9%    | パーキング8件、冷凍冷蔵機器4件、モバイルデータ通信4件ほか             |
| 不明・無関係          | 3,603   | 30.0%   | 3,164   | 30.0%   | 113.9%   |                                            |
| 合 計             | 12,024  | 100.0%  | 10,548  | 100.0%  | 114.0%   |                                            |

販売購入形態では、「店舗外購入(特殊販売)」の合計は6,329件で、全体の52.6%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。

※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、「特定商取引法」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・職場訪問、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                 |
| ・ネガティブ・オプション | = | 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                                            |

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 5 危害・危険の相談

#### 危害・危険の相談件数

| 区分 | 7年度(件) | 6年度(件) | 前年度比   |
|----|--------|--------|--------|
| 危害 | 193    | 152    | 127.0% |
| 危険 | 43     | 32     | 134.4% |
| 計  | 236    | 184    | 128.3% |

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7年度の危害に関する相談件数は193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30件でした。危害内容の1位は「皮膚障害」の58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7年度の危険に関する相談件数は43件でした。危険の相談に多い商品・役務の品目の1位は「不動産貸借」の5件でした。危険内容の1位は同率で「過熱・こげる」「破損・折損」の8件でした。

#### 危害相談に多い商品・役務の品目

| 順位(位) | 商品・役務  | 件数(件) |
|-------|--------|-------|
| 1     | 医療サービス | 30    |
| 2     | 基礎化粧品  | 20    |
| 2     | 不動産貸借  | 20    |

#### 危害内容

| 順位(位) | 商品・役務 | 件数(件) |
|-------|-------|-------|
| 1     | 皮膚障害  | 58    |
| 2     | 消化器障害 | 23    |

#### 危険相談に多い商品・役務の品目

| 順位(位) | 商品・役務 | 件数(件) |
|-------|-------|-------|
| 1     | 不動産貸借 | 5     |
| 2     | 四輪自動車 | 3     |

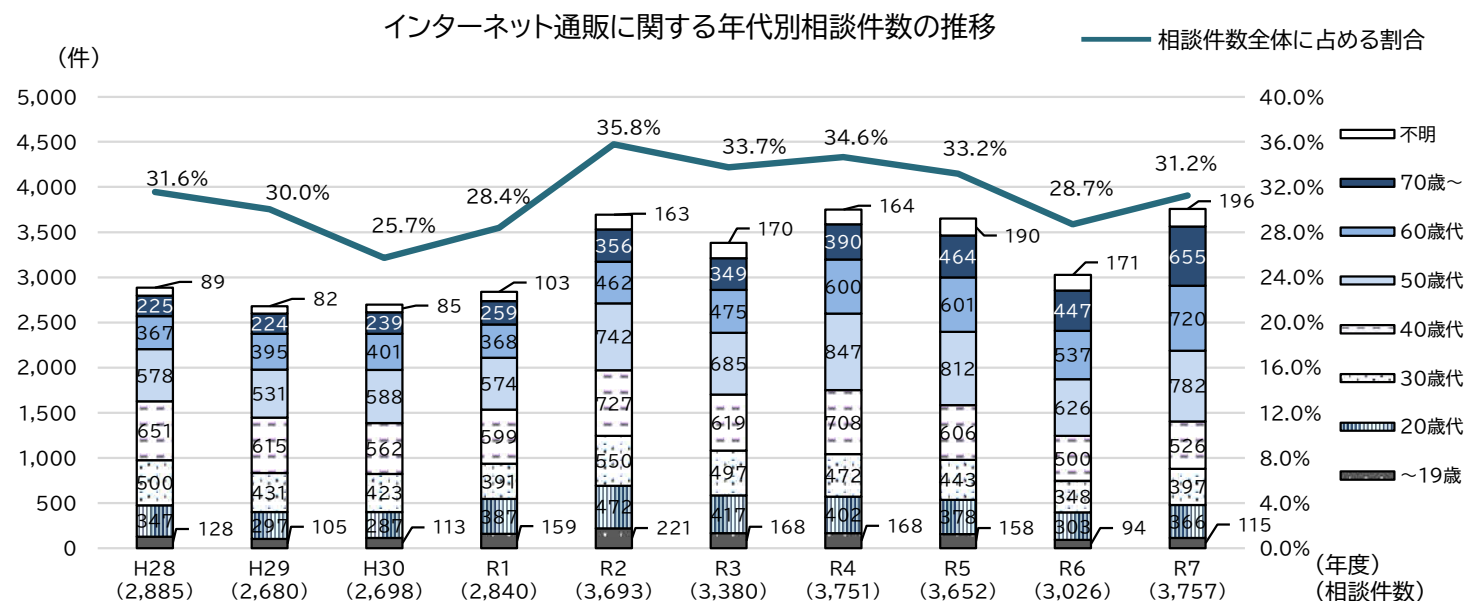
#### 危険内容

| 順位(位) | 商品・役務  | 件数(件) |
|-------|--------|-------|
| 1     | 過熱・こげる | 8     |
| 1     | 破損・折損  | 8     |

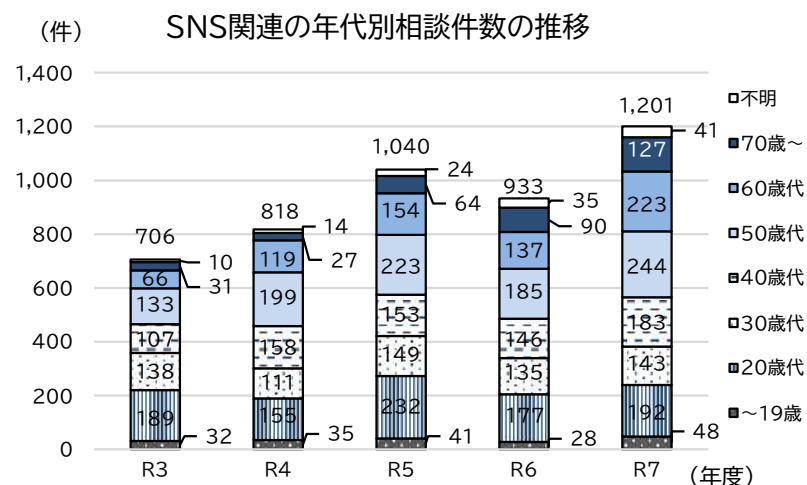
※危険内容については、危害に該当かつ危険内容もあるものについても含まれます。

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 6 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談



インターネット通販に関する相談件数は、令和2年度以降は3,000件台で高止まりしています。令和7年度の相談件数は3,757件で、前年度(3,026件)と比べ24.2%増加しました。



SNS関連の相談に多い商品・役務の品目

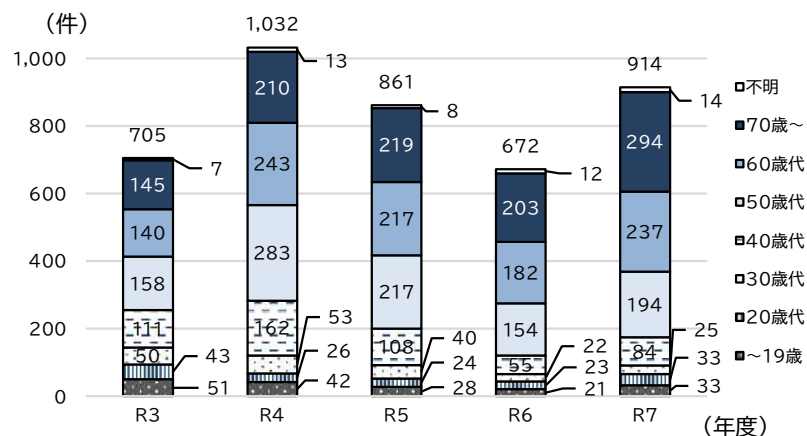
| 順位(位) | 商品・役務     | 件数(件) |
|-------|-----------|-------|
| 1     | 他の内職・副業   | 99    |
| 2     | 基礎化粧品     | 84    |
| 3     | 他の健康食品    | 56    |
| 4     | メイクアップ化粧品 | 51    |
| 5     | 役務その他サービス | 44    |

SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加傾向となっています。令和7年度は1,201件で過去最多となり、前年度(933件)と比べて28.7%増加しています。年代別で見ると、令和7年度は50代、60代からの相談が多くなっています。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99件、2位は「基礎化粧品」の84件でした。

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 6 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談

定期購入に関する年代別相談件数の推移



定期購入の相談に多い商品・役務の品目

| 順位(位) | 商品・役務     | 件数(件) |
|-------|-----------|-------|
| 1     | 基礎化粧品     | 249   |
| 2     | 他の健康食品    | 215   |
| 3     | メイクアップ化粧品 | 131   |
| 4     | 頭髮用化粧品    | 61    |
| 5     | 他の化粧品     | 55    |

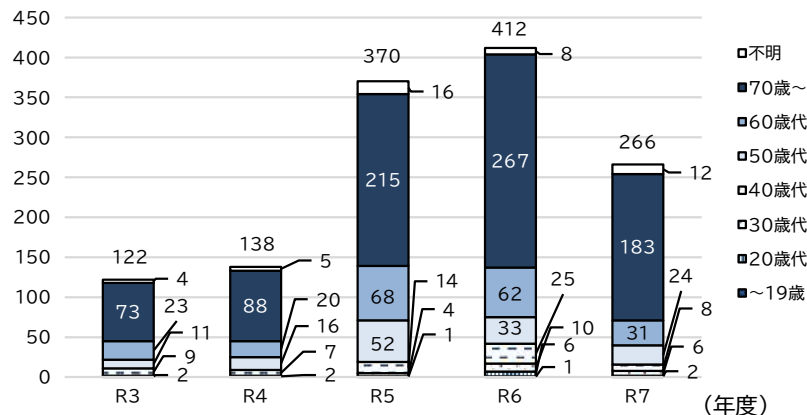
定期購入に関する相談は、令和4年度に1,000件を超え、その後2年連続で減少していましたが、令和7年度は914件で前年度(672件)と比べて36.0%増加しました。

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249件でした。

年代別で見ると令和7年度は、50歳代以上の年代で全体の約8割(79.3%)を占めています。

### 7 点検商法に関する相談

点検商法に関する年代別相談件数の推移



点検商法の相談に多い商品・役務の品目

| 順位(位) | 商品・役務     | 件数(件) |
|-------|-----------|-------|
| 1     | 役務その他サービス | 135   |
| 2     | 工事・建築     | 92    |
| 3     | 給湯システム    | 15    |
| 4     | 修理サービス    | 3     |

(参考)点検商法の相談に多い商品・役務の内容について (件)

|             |    |
|-------------|----|
| 分電盤・ブレーカー関連 | 94 |
| 給湯器関連       | 90 |
| その他         | 82 |

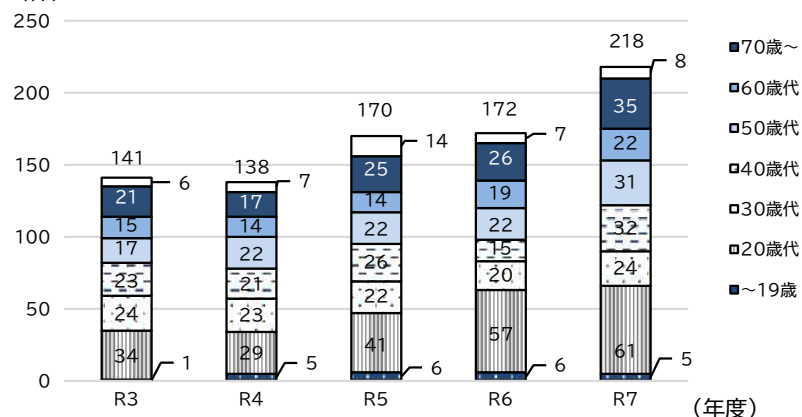
点検商法に関する相談は令和5年度に令和4年度と比べて268.1%と急激に増加しましたが、令和7年度は266件となり、前年度(412件)と比べて35.4%減少しました。主な相談内容としては、分電盤やブレーカー関連が94件、給湯器関連が90件と全体の約7割(69.2%)を占めています。

年代別で見ると、どの年度も70歳以上の年代の相談が全体の半分以上を占めており、令和7年度は全体の約7割(68.8%)を占めています。

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 8 暮らしのレスキューサービスに関する相談

(件) 暮らしのレスキューサービスに関する年代別相談件数の推移



暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目

| 順位(位) | 商品・役務   | 件数(件) |
|-------|---------|-------|
| 1     | 修理サービス  | 111   |
| 2     | 解錠サービス  | 63    |
| 3     | 駆除サービス  | 41    |
| 4     | 防災・防犯用品 | 3     |

暮らしのレスキューサービス(\*)に関する相談は増加傾向となっており、令和7年度の相談件数は218件で過去最多となりました。暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目の1位は「修理サービス」の111件で、全体の約5割(50.9%)を占めています。

年代別にみると、令和7年度は20代からの相談が61件で、全体の28.0%となっています。

\*暮らしのレスキューサービス:トイレの修理、水漏れの修理(トイレの水漏れは含まない。)、排水管等の詰まりの修理(トイレの排水管等の詰まりは含まない。)、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除、冷暖房設備の修理等で、事業者が消費者の自宅等に訪問して対処するサービスのこと。(リフォーム工事は含まれていない。)

### 9 契約購入金額・既支払額・救済金額

契約購入金額・既支払額・救済金額

| 区分            | 7年度           |       | 6年度           |       |
|---------------|---------------|-------|---------------|-------|
|               | 金額(円)         | 件数(件) | 金額(円)         | 件数(件) |
| 契約購入金額        | 7,732,679,337 | 7,368 | 5,459,015,642 | 6,184 |
| 既支払額          | 3,070,258,765 | 3,105 | 2,253,590,618 | 2,586 |
| 救済金額          | 485,355,272   | 1,164 | 567,165,866   | 1,043 |
| 回復額(*1)       | 318,036,993   | 872   | 146,285,216   | 736   |
| クーリング・オフ額(*2) | 149,593,058   | 233   | 108,797,688   | 252   |
| 未然防止額(*3)     | 17,725,221    | 59    | 312,082,962   | 55    |

令和7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4億8,536万円となりました。

\*1 回復額:既に契約・申込みを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。

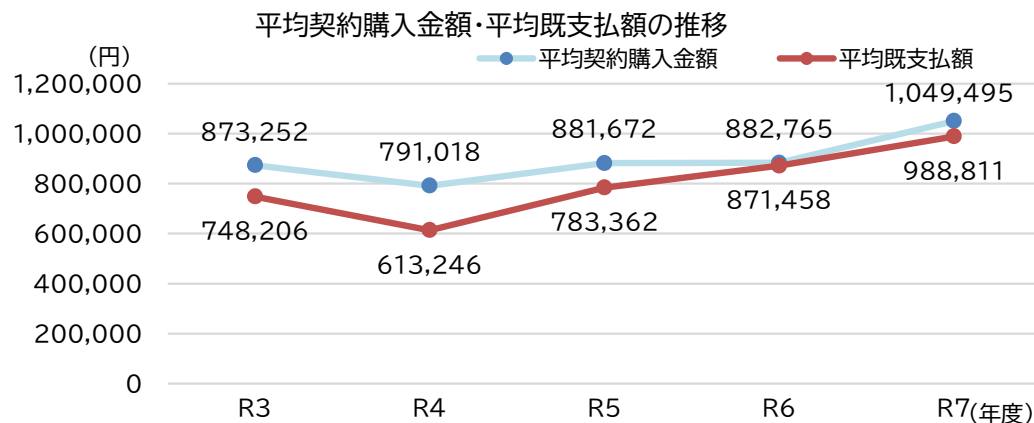
\*2 クーリング・オフ額:クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額。(法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

\*3 未然防止額:契約・申込み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。)

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。

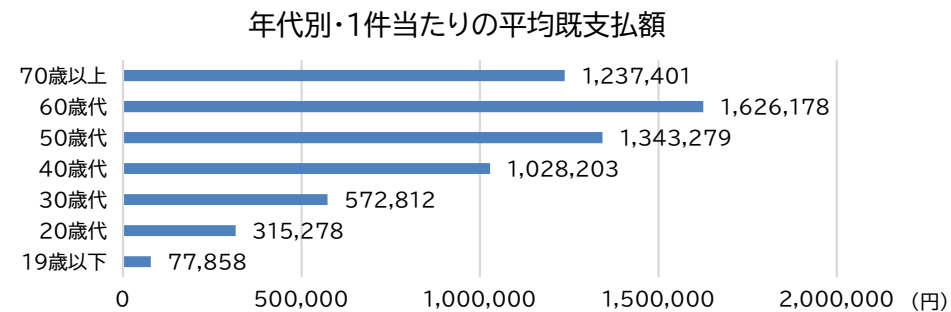
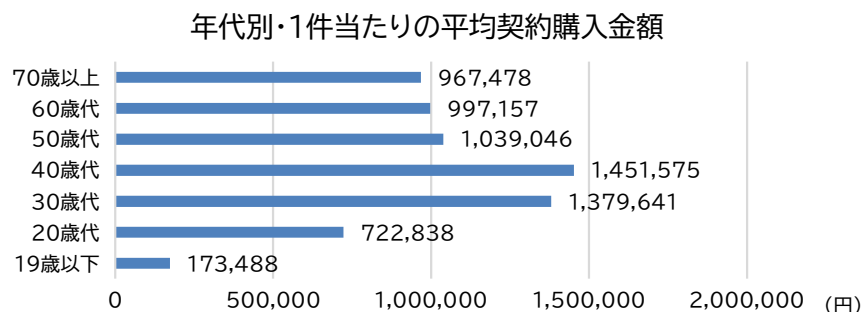
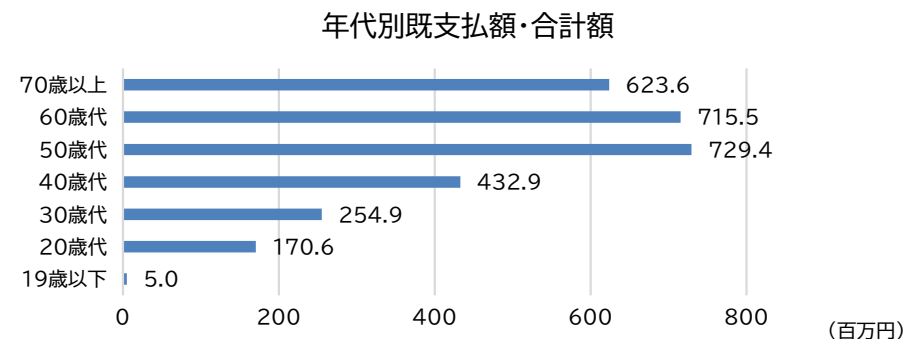
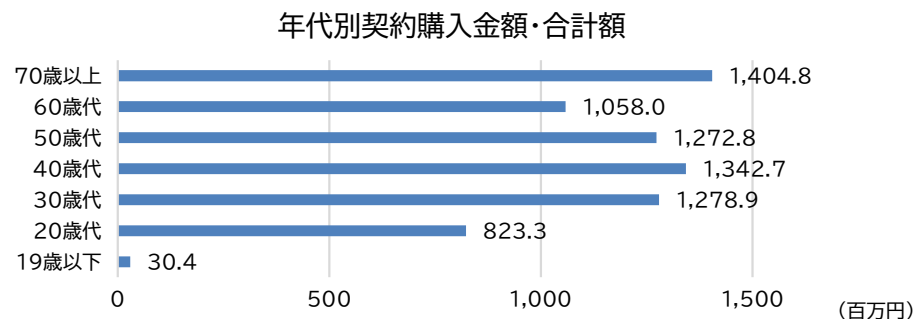
## Ⅱ 消費生活相談統計

### 9 契約購入金額・既支払額・救済金額



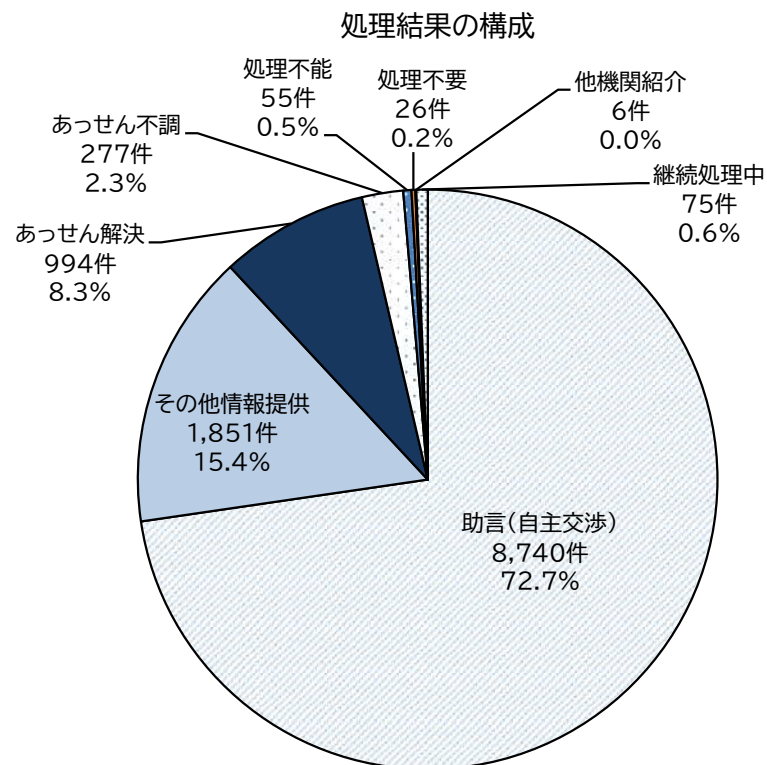
令和7年度に寄せられた相談1件当たりの平均金額をみると、請求された又は契約した金額である平均契約購入金額は104万9,495円、実際に支払った金額である平均既支払額は98万8,811円となり、いずれも前年度と比べて増加しました。

年代別にみると、契約購入金額の合計額は70歳以上、既支払額の合計額は50歳代、1件当たりの平均契約購入金額は40歳代、1件当たりの平均既支払額は60歳代が最も高額となりました。



## Ⅱ 消費生活相談統計

### 10 処理結果



受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が8,740件(72.7%)、「その他情報提供」が1,851件(15.4%)、「あっせん(\*)解決」が994件(8.3%)、「あっせん不調」が277件(2.3%)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75件(0.6%)となっています。

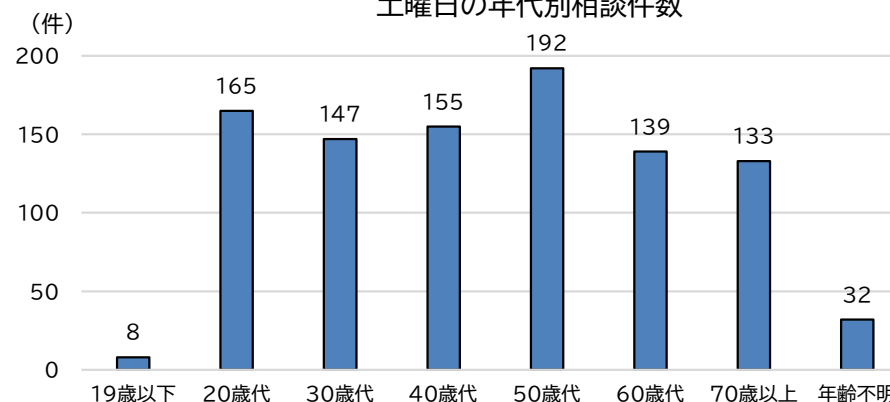
\*あっせん:事業者との間に入って話し合いを取り持つこと

### 11 土曜日電話相談

平日と土曜日における相談件数

| 平日    |        |         | 土曜日   |       |         |
|-------|--------|---------|-------|-------|---------|
| 日数(日) | 件数(件)  | 1日平均(件) | 日数(日) | 件数(件) | 1日平均(件) |
| 242   | 11,053 | 45.7    | 49    | 971   | 19.8    |

土曜日の年代別相談件数



「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(件)  | 給与生活者件数(件) | 構成比   | 件数(件) | 給与生活者件数(件) | 構成比   |
| 11,053 | 5,658      | 51.2% | 971   | 619        | 63.7% |

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7年度の土曜日電話相談件数は971件でした。相談者の年代別では、20歳以上の年代はどの年代も130件を超えており、多くの年代に利用いただいています。

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、平日は、受け付けた相談5,658件の51.2%だったのに対して、土曜日は、受け付けた相談619件の63.7%となりました。このことから、「給与生活者」からの相談については、平日よりも土曜日の方が高い割合であることが分かり、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。

## Ⅱ 消費生活相談統計

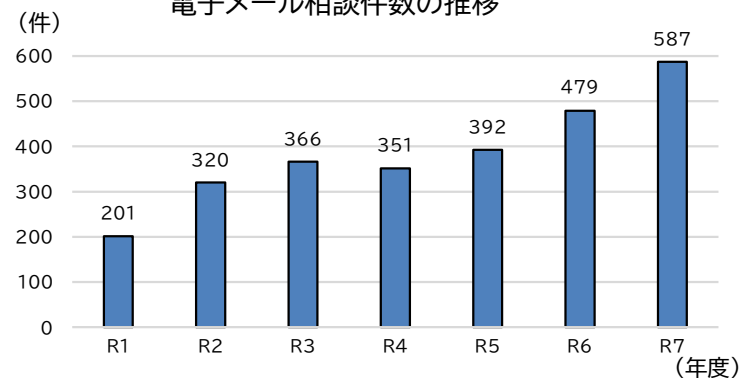
### 12 電子メール相談

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・電話・回答希望なし(情報提供として受付)のいずれかを選択)で回答しています。

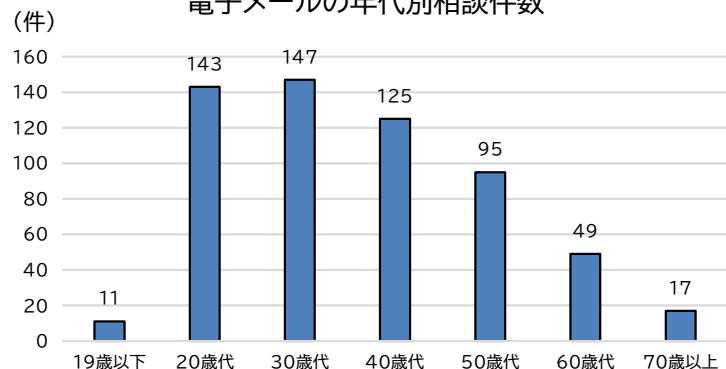
メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所で対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。電子メール相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用することが大きな利点となっています。

※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。

電子メール相談件数の推移



電子メールの年代別相談件数



送信時間

| 時間    | 件数(件) | 構成比    |
|-------|-------|--------|
| 受付時間外 | 362   | 61.7%  |
| 受付時間内 | 225   | 38.3%  |
| 合計    | 587   | 100.0% |

販売購入形態

| 順位(位) | 区分     | 件数(件) |
|-------|--------|-------|
| 1     | 通信販売   | 213   |
| 2     | 店舗購入   | 121   |
| 3     | 電話勧誘販売 | 22    |

電子メール相談件数は増加傾向となっており、令和7年度の相談件数は587件で、前年度(479件)と比べて22.5%増加し、過去最多となりました。

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225件(38.3%)、受付時間外が362件(61.7%)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」213件、2位「店舗購入」121件、3位「電話勧誘販売」22件となっています。

職業別相談件数

| 職業     | 件数(件) |
|--------|-------|
| 給与生活者  | 440   |
| 自営・自由業 | 58    |
| 家事従事者  | 23    |
| 学生     | 22    |
| 無職     | 39    |
| その他    | 4     |
| 不明     | 1     |
| 合計     | 587   |

令和7年度における相談者の年代別では、30歳代からの相談が最も多く、20歳代から50歳代は、どの年代も90件を超えており、合計すると全体の86.9%を占めます。職業別でみると、1位は「給与生活者」の440件となっています。

### 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7年度の高齢者の相談件数は3,447件で、前年度(3,068件)と比べて12.4%増加しました。  
相談件数全体(12,024件)に占める高齢者の割合は28.7%で、前年度(29.1%)と比べて減少しました。  
令和7年度の認知症等の高齢者(\*)の相談件数は140件となり、過去最多となりました。

高齢者の相談件数

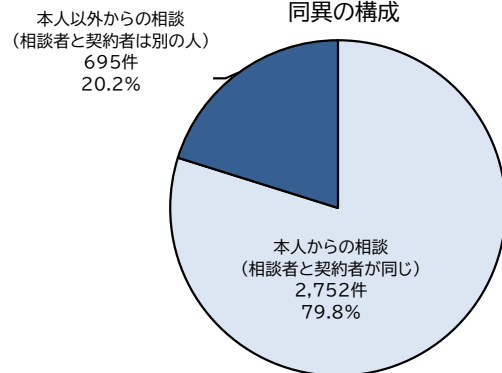
| 区分               | 3年度    | 4年度    | 5年度    | 6年度    | 7年度    |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 高齢者の相談件数(件)      | 2,543  | 2,646  | 2,944  | 3,068  | 3,447  |
| 認知症等の高齢者の相談件数(件) | 67     | 64     | 88     | 120    | 140    |
| 相談件数全体に占める高齢者の割合 | 25.4%  | 24.4%  | 26.7%  | 29.1%  | 28.7%  |
| 前年度比             | 102.2% | 104.1% | 111.3% | 104.2% | 112.4% |

\*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。

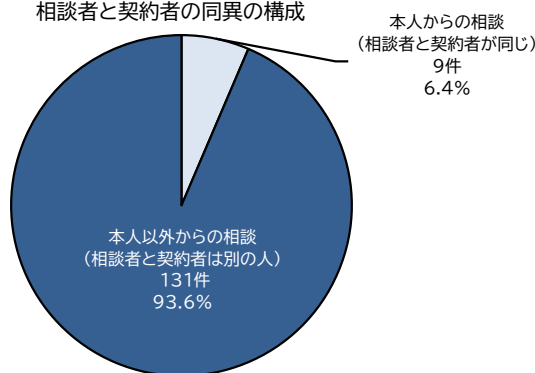
高齢者の年代別件数

| 区分     | 件数(件) |
|--------|-------|
| 65-69歳 | 825   |
| 70-79歳 | 1,509 |
| 80-89歳 | 940   |
| 90-99歳 | 172   |
| 100歳以上 | 1     |
| 合計     | 3,447 |

高齢者の相談者と契約者の  
同異の構成



認知症等の高齢者における  
相談者と契約者の同異の構成



高齢者の本人から相談が寄せられる割合は79.8%ですが、認知症等の高齢者では6.4%となっています。  
認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いと、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。

## Ⅲ 高齢者(契約当事者が65歳以上)の消費生活相談統計

### 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371件で、前年度(333件)と比べて11.4%増加しました。

上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、4位の「基礎化粧品」が133件で、前年度(70件)と比べて90.0%増加しています。

高齢者における商品・役務の上位品目

| 順位(位) | 商品・役務     | 7年度(件) | 6年度(件) | 前年度比   |
|-------|-----------|--------|--------|--------|
| 1     | 商品一般      | 371    | 333    | 111.4% |
| 2     | 役務その他サービス | 249    | 254    | 98.0%  |
| 3     | 工事・建築     | 226    | 215    | 105.1% |
| 4     | 基礎化粧品     | 133    | 70     | 190.0% |
| 5     | 他の健康食品    | 130    | 147    | 88.4%  |

### 3 販売購入形態(店舗外購入)

各販売購入形態(店舗外購入)について、高齢者の全体に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。

店舗外購入における高齢者の全体に占める割合と件数

| 区分          | 割合    | 高齢者(件) |
|-------------|-------|--------|
| 訪問販売        | 39.9% | 414    |
| 通信販売        | 27.4% | 1,214  |
| マルチ商法       | 10.2% | 5      |
| 電話勧誘販売      | 33.4% | 211    |
| ネガティブ・オプション | 39.1% | 18     |
| 訪問購入        | 62.3% | 33     |
| その他無店舗      | 34.2% | 27     |

### 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、平均契約購入金額は96万480円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっていますが、平均既支払額は全体(98万8,811円)と比べて高く、120万4,725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と件数

| 区分          | 高齢者       | 全体        |
|-------------|-----------|-----------|
| 平均契約購入金額(円) | 960,480   | 1,049,495 |
| 件数(件)       | 1,965     | 7,368     |
| 平均既支払額(円)   | 1,204,725 | 988,811   |
| 件数(件)       | 708       | 3,105     |

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。



## 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7年度の若者の相談件数は1,817件で、前年度(1,581件)と比べて14.9%増加しました。

相談件数全体(12,024件)の若者が占める割合は15.1%で、前年度(15.0%)と比べて増加しました。令和7年度の18～19歳の相談件数は141件で、前年度(116件)と比べて21.6%増加しました。なお、令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引き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。

#### 若者の相談件数

| 区分              | 3年度   | 4年度    | 5年度   | 6年度   | 7年度    |
|-----------------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 若者の相談件数(件)      | 1,541 | 1,839  | 1,689 | 1,581 | 1,817  |
| 相談件数全体に占める若者の割合 | 15.4% | 17.0%  | 15.3% | 15.0% | 15.1%  |
| 前年度比            | 95.8% | 119.3% | 91.8% | 93.6% | 114.9% |

#### 18～19歳の相談件数

| 区分             | 3年度   | 4年度    | 5年度   | 6年度   | 7年度    |
|----------------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 18～19歳の相談件数(件) | 89    | 146    | 131   | 116   | 141    |
| 前年度比           | 64.5% | 164.0% | 89.7% | 88.5% | 121.6% |

### 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「不動産貸借」の218件で、前年度(148件)と比べて47.3%増加しました。上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、2位の「エステティックサービス」が146件で、前年度(80件)と比べて82.5%増加しました。

#### 若者における商品・役務の上位品目

| 順位(位) | 商品・役務       | 7年度(件) | 6年度(件) | 前年度比   |
|-------|-------------|--------|--------|--------|
| 1     | 不動産貸借       | 218    | 148    | 147.3% |
| 2     | エステティックサービス | 146    | 80     | 182.5% |
| 3     | 医療サービス      | 98     | 134    | 73.1%  |
| 4     | 商品一般        | 89     | 74     | 120.3% |
| 5     | 他の内職・副業     | 74     | 72     | 102.8% |

### 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、若者の全体に占める割合を高い順にみると、「マルチ商法」が約6割を占めています。

#### 店舗外購入における若者の全体に占める割合と件数

| 区分          | 割合    | 若者(件) |
|-------------|-------|-------|
| 訪問販売        | 20.9% | 217   |
| 通信販売        | 12.8% | 567   |
| マルチ商法       | 59.2% | 29    |
| 電話勧誘販売      | 17.9% | 113   |
| ネガティブ・オプション | 10.9% | 5     |
| 訪問購入        | 5.7%  | 3     |
| その他無店舗      | 22.8% | 18    |

### 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、平均契約購入金額は64万9,675円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっており、平均既支払額も全体(98万8,811円)と比べて低く、29万163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と件数

| 区分          | 若者      | 全体        |
|-------------|---------|-----------|
| 平均契約購入金額(円) | 649,675 | 1,049,495 |
| 件数(件)       | 1,314   | 7,368     |
| 平均既支払額(円)   | 290,163 | 988,811   |
| 件数(件)       | 605     | 3,105     |

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。

# V 障害者等の消費生活相談統計

## 1 相談件数

令和7年度の障害者等(\*)の相談件数は365件で、前年度(341件)と比べて7.0%増加しました。

相談件数全体(12,024件)に占める障害者等の割合は3.0%で、前年度(3.2%)と比べて減少しました。

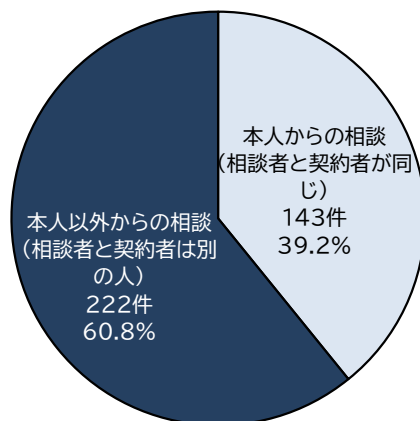
障害者等の本人から相談が寄せられる割合は39.2%となっており、全体(83.8%)と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りをしていく必要があります。

障害者等の相談件数

| 区分                | 3年度    | 4年度   | 5年度    | 6年度    | 7年度    |
|-------------------|--------|-------|--------|--------|--------|
| 障害者等の相談件数(件)      | 271    | 246   | 321    | 341    | 365    |
| 相談件数全体に占める障害者等の割合 | 2.7%   | 2.3%  | 2.9%   | 3.2%   | 3.0%   |
| 前年度比              | 149.7% | 90.8% | 130.5% | 106.2% | 107.0% |

\*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の。

障害者等における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」と「工事・建築」の30件で、前年度と比べてそれぞれ増加しました。

このうち、上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、「役務その他サービス」の21件で、前年度(15件)と比べて40.0%増加しました。

障害者等における商品・役務の上位品目

| 順位(位) | 商品・役務     | 7年度(件) | 6年度(件) | 前年度比   |
|-------|-----------|--------|--------|--------|
| 1     | 商品一般      | 30     | 26     | 115.4% |
| 1     | 工事・建築     | 30     | 24     | 125.0% |
| 3     | 役務その他サービス | 21     | 15     | 140.0% |
| 4     | 他の健康食品    | 13     | 15     | 86.7%  |
| 5     | 新聞        | 12     | 11     | 109.1% |

## 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、平均契約購入金額は79万7,597円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっており、平均既支払額は全体(98万8,811円)と比べて高く、122万4,894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と件数

| 区分          | 障害者等      | 全体        |
|-------------|-----------|-----------|
| 平均契約購入金額(円) | 797,597   | 1,049,495 |
| 件数(件)       | 214       | 7,368     |
| 平均既支払額(円)   | 1,224,894 | 988,811   |
| 件数(件)       | 76        | 3,105     |

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。

# VI 外国人の消費生活相談統計

## 1 相談件数

令和7年度の外国人(\*)の相談件数は94件で、前年度(88件)と比べて6.8%増加しました。

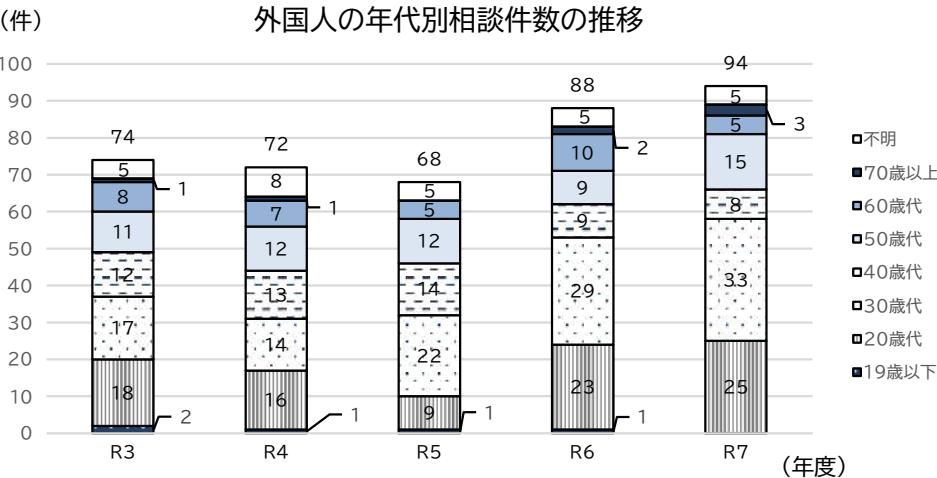
相談件数全体(12,024件)に占める外国人の割合は0.78%で、前年度(0.83%)と比べて減少しました。

また、外国人の年代別相談件数の推移をみると、令和7年度は20歳代と30歳代が全体に占める割合が高く、全体の半分以上を占めています。外国人は、言語や商慣習の違い等により消費者トラブルに遭いやすい傾向にあるため、多言語での情報共有や関係機関との連携が必要です。

外国人の相談件数

| 区分          | 3年度    | 4年度   | 5年度   | 6年度    | 7年度    |
|-------------|--------|-------|-------|--------|--------|
| 外国人の相談件数(件) | 74     | 72    | 68    | 88     | 94     |
| 外国人の割合      | 0.74%  | 0.66% | 0.62% | 0.83%  | 0.78%  |
| 外国人の前年度比    | 100.0% | 97.3% | 94.4% | 129.4% | 106.8% |

\*外国人:契約当事者が外国人であると申し出たもの。



## 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「不動産貸借」の26件で、前年度(13件)と比べて倍増しました。

外国人における商品・役務の上位品目

| 順位(位) | 商品・役務       | 7年度(件) | 6年度(件) | 前年度比   |
|-------|-------------|--------|--------|--------|
| 1     | 不動産貸借       | 26     | 13     | 200.0% |
| 2     | インターネット接続回線 | 3      | 2      | 150.0% |
| 3     | 商品一般        | 2      | 7      | 28.6%  |
| 3     | 電気空調・冷房機器   | 2      | 0      | —      |
| 3     | 電気          | 2      | 2      | 100.0% |
| 3     | 他の化粧品       | 2      | 3      | 66.7%  |
| 3     | 中古分譲マンション   | 2      | 0      | —      |
| 3     | 工事・建築       | 2      | 0      | —      |
| 3     | 修理サービス      | 2      | 4      | 50.0%  |
| 3     | モバイルデータ通信   | 2      | 1      | 200.0% |
| 3     | スポーツ・健康教室   | 2      | 1      | 200.0% |
| 3     | スポーツ施設利用    | 2      | 1      | 200.0% |
| 3     | エステティックサービス | 2      | 0      | —      |

## 3 平均契約購入金額及び平均既支払金額

外国人の相談1件当たりの平均金額をみると、平均契約購入金額は14万9,294円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっており、平均既支払額も全体(98万8,811円)と比べて低く、18万3,745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と件数

| 区分          | 外国人     | 全体        |
|-------------|---------|-----------|
| 平均契約購入金額(円) | 149,294 | 1,049,495 |
| 件数(件)       | 65      | 7,368     |
| 平均既支払額(円)   | 183,745 | 988,811   |
| 件数(件)       | 29      | 3,105     |

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。



川崎市は持続可能な開発目標(SDGs)を支援しています。

## 川崎市消費者行政取組内容 及び実績等

令和8(2026)年8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  
E-mail:28syohi@city.kawasaki.jp