

平成25年度

# 熊本市の消費者行政

熊本市消費者センター

# 目 次

## I. 熊本市の概要

|    |   |
|----|---|
| 市勢 | 1 |
|----|---|

## II. 消費者センターの概要

|             |   |
|-------------|---|
| 1. 組織及び事務分掌 | 2 |
| 2. 予算       | 2 |
| 3. 沿革       | 3 |

## III. 事業概容

|             |    |
|-------------|----|
| 1. 相談       | 6  |
| 2. 啓発       | 7  |
| 3. 情報提供     | 12 |
| 4. 消費者団体の育成 | 13 |

|              |    |
|--------------|----|
| 平成24年度消費生活相談 | 14 |
|--------------|----|

## 参考資料

|                      |    |
|----------------------|----|
| 熊本市消費生活条例            | 33 |
| 消費者基本法               | 38 |
| 熊本県消費生活条例            | 44 |
| 熊本市消費者行政推進委員会設置要綱    | 55 |
| 熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱  | 56 |
| 熊本市消費生活相談員設置要綱       | 58 |
| 消費者問題に関する2012年の10大項目 | 62 |
| 市政だよりへの掲載            | 63 |

# I. 熊本市の概要

## 市 勢

市制施行 1889年（明治22年4月）

面 積 389.54 k m<sup>2</sup>

人 口 737,294人（2013.4.1）

男 345,293人 女 392,001人

世帯数 309,890世帯（2013.4.1）

工業（2010年） 事業所数 517 従業者数 19,015人

\* ただし、従業員4人以上の事業所

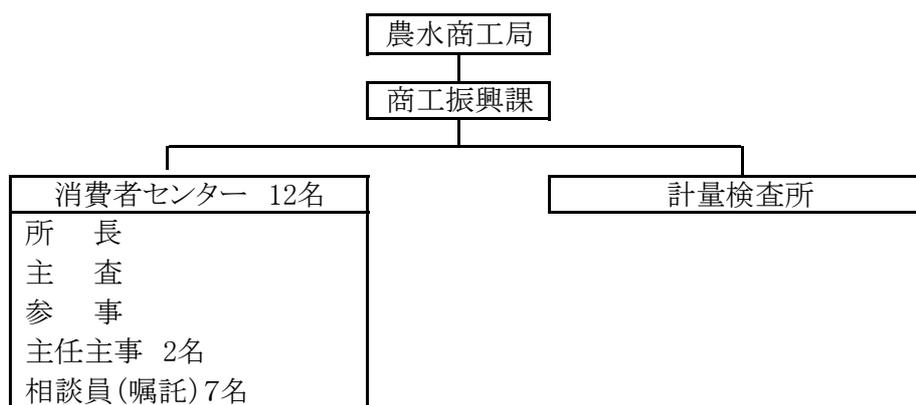
商業（2007年） 商店数 8,036 従業者数 65,365人

農業（2010年） 農家数 5,951 農業就業者数 12,872人

\* ただし、販売農家のみ

## Ⅱ. 消費者センターの概要

### 1. 組織及び事務分掌



- (1) 消費者の保護及び消費者団体の育成に関すること
- (2) 消費生活に係る相談及び指導に関すること
- (3) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること
- (4) 消費生活に係る啓発に関すること

### 2. 予算

|               |                    | (平成25年度)             |
|---------------|--------------------|----------------------|
| 事業名           |                    | 予算額                  |
|               |                    | (単位:千円)              |
| 消費生活の安定と向上    | 消費者保護施策            | 相談・消費者センターの充実 20,793 |
|               | 消費者意識の高揚           | 消費者セミナー 94           |
|               |                    | 消費生活地域指導 498         |
|               |                    | 小・中学生啓発事業 1,306      |
|               |                    | 高齢者・若者啓発事業 1,491     |
|               |                    | 消費者月間事業 530          |
|               |                    | 啓発イベント 310           |
|               |                    | 消費者センターの啓発 1,040     |
| 情報の収集・提供      | 各種会議・研修会への参加 1,141 |                      |
| 消費者の組織化と活動の助長 | 消費者団体連絡会補助 364     |                      |
| 計             |                    | 27,567               |

### 3. 沿革

| 年月日        | 事項                                       |
|------------|--|
| S. 41      | 商工課商業係に消費者行政の窓口設置                        |
| 41         | 消費生活相談受付開始                               |
| 44         | 第1回消費生活展開催                               |
| 45. 4.     | 消費生活定期講座開講                               |
| 45. 4.     | 消費生活モニター制度設置                             |
| 45         | 移動消費生活相談開設                               |
| 45         | 消費者行政連絡協議会設置、庁内関係部課との連絡調整を図る             |
| 46.10.     | 商工課に消費者行政係を設置                            |
| 47. 4.     | 消費生活相談員を委嘱<br>消費生活相談窓口を市民相談課内に設置         |
| 48.10.     | 小学生向け啓発資料「かしこい消費」創刊                      |
| 49. 2.15   | 熊本市民生活安定物資対策会議設置                         |
| 49. 3.     | 消費生活巡回車「くらしのうるおい号」活動開始                   |
| 49. 4.12   | 消費生活指導員を設置                               |
| 49. 4.18   | 熊本市生活関連物資価格調査員設置                         |
| 52. 9. 6   | 熊本市消費者団体連絡会発足                            |
| 53         | フードウィーク事業開催                              |
| 56. 3.15   | 「消費者センター」を産業文化会館4階に設置                    |
| 57. 1.11   | 熊本市野菜消費地域指定促進消費者協議会設置                    |
| 60. 4      | 「消費生活定期講座」を「春季、秋季消費者セミナー」に改称             |
| 61         | 地域消費生活講座を各市民センターと共催                      |
| 62. 4. 1   | 企画広報部婦人生活課に移管                            |
| 62. 8.     | 消費者センターを本庁舎1階に移転<br>啓発ビデオを市内高校30校に配布     |
| H. 2. 4. 7 | 消費者センターを総合女性センター2階に移転                    |
| 2.11.21    | 消費者団体連絡会主催による“包装(過剰包装)についての懇談会”開催        |
| 3. 1.25    | 湾岸戦争に伴い臨時価格調査を実施(3回実施)                   |
| 3. 2.28    | “消費者センター設立10周年記念講演会”を開催                  |
| 3. 4. 1    | 貯蓄重点市町村の指定を受ける                           |
| 4. 5.28    | 「消費生活展」を「消費者フェア」と改称し開催                   |
| 4.10. 1    | 消費生活通信講座開講                               |
| 4.11.28    | 消費者団体連絡会主催による“ストップ・ザ・過剰包装”街頭キャンペーン実施     |
| 5. 4. 1    | 女性政策課に課名を変更                              |
| 5.10.10    | 高校文化祭に消費者センターコーナー出展<br>(H6市立商業高校、H7市立高校) |
| 5.10.      | 第1回「消費生活実態調査」実施                          |
| 6. 5.30    | 消費者月間記念事業「くらしいきいき消費者フェスタ」開催(県と共催)        |
| 7. 7.      | 「小中学生親子消費者教室」実施                          |
| 8.10. 7    | 「九州都市消費者行政連絡会」熊本市開催                      |
| 9. 4. 1    | 熊本市くらしのモニター設置(改称 熊本市生活関連物資価格調査)          |
| 10. 4. 1   | 男女共生推進課に課名を変更                            |
| 10. 5.29   | 熊本市消費者団体連絡会発足20周年記念講演会開催                 |
| 10. 6. 3   | 熊本市消費者団体連絡会「熊本県環境賞」を受賞                   |
| 10. 7. 1   | 「消費生活相談支援システム」導入                         |

| 年月日      | 事項  |
|----------|---|
| 10.10.   | 第2回「消費生活実態調査」実施                                   |
| 10.10.22 | 第31回「全国中堅都市消費者行政協議会」熊本市開催                         |
| 11. 2.   | 中学生向け啓発ビデオ「きみはだいじょうぶ」を制作                          |
| 11. 4. 1 | 生活安全課消費者センターに組織改編<br>産業文化会館5階に分室設置(2ヶ所体制)         |
| 11. 5.29 | 第30回記念消費者フェア開催(～30日)                              |
| 12. 1.13 | 若者消費者110番実施(～15日)                                 |
| 12. 1.13 | 小学校低学年向け啓発ビデオ「お使いじょうずにできるかな」を市内全小学校へ配布            |
| 12. 4. 1 | 消費者センター本部を産業文化会館5階に統合移転                           |
| 12.10.28 | 第31回記念消費者フェア開催(～29日)                              |
| 12.12.   | 中学生向け啓発ビデオ「きみはだいじょうぶpart2」を制作                     |
| 13. 3.   | 来訪者向けパソコン設置                                       |
| 13. 5.30 | 消費者センター20周年記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                |
| 13.11.19 | 生活大学移動セミナー開催(～22日)(国民生活センター・県と共催)                 |
| 14. 1.10 | 若者消費者110番実施(～12日)                                 |
| 14. 2. 1 | PIO-NET導入し、全国の消費生活センターとのオンライン化                    |
| 14. 5. 9 | 弁護士による消費生活法律相談開設                                  |
| 15. 2.27 | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |
| 15. 5.30 | 消費者月間記念講演会開催(県と共催)                                |
| 15.10.   | 第3回「消費生活実態調査」実施                                   |
| 15.10.16 | 第30回「九州市消費者行政連絡会」熊本市開催(～17日)                      |
| 16. 1.   | 小学生向け啓発資料(クリアフォルダー)を市内全小学校へ配布                     |
| 16. 1.21 | 若者消費者110番実施(～23日)                                 |
| 16. 2.23 | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |
| 16. 5.18 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                      |
| 17. 1.19 | 若者消費者110番実施(～21日)                                 |
| 17. 2.24 | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |
| 17. 3.   | 中学生向け啓発資料を市内全中学校へ配布                               |
| 17. 5. 2 | PIO-NETによる消費生活相談カード即時入力開始                         |
| 17. 5.20 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                      |
| 17.11.   | 市内3大学の学園祭へ参加                                      |
| 17.11.17 | 崇城大学への消費者センタープロモーションDVD等作成委託に関する記者発表              |
| 18. 1.18 | 若者消費者110番実施(～20日)                                 |
| 18. 2    | 小学生向け啓発資料(クリアファイル)を市内全小学校へ配布                      |
| 18. 2.25 | 省エネルギー月間記念行事「マイバッグでNOレジ袋」シンポジウム開催(熊本市消費者団体連絡会と共催) |
| 18.5.23  | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                      |
| 18.10・11 | 市内2大学の学園祭へ参加(啓発)                                  |
| 19.1.16  | 若者消費者110番実施(～18日)                                 |
| 19. 2    | 中学生向け啓発資料を市内全中学校へ配布                               |
| 19. 2.24 | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |
| 19.5.18  | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                      |
| 19.10.   | 市内2大学の学園祭へ参加～11月                                  |
| 20.1.22  | 若者消費者110番実施(～24日)                                 |
| 20. 2    | 小学生向け啓発資料(ファイル・鉛筆)を市内全小学校へ配布                      |
| 20.2.26  | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |

| 年月日     | 事項   |
|---------|--|
| 20.4.   | 司法書士による多重債務相談を開始(市民相談室より移管)                    |
| 20.5.27 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |
| 20.10.  | 市内2大学の学園祭へ参加～11月                               |
| 21.1.21 | 若者消費者110番実施(～23日)                              |
| 21.2.   | 中学生向け啓発資料を市内全中学校へ配布                            |
| 21.2.18 | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                |
| 21.3.30 | 花畑町別館へ移転                                       |
| 21.5.26 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                   |
| 21.9.1  | 消費者庁発足   |
| 21.10.  | 市内2大学の学園祭へ参加～11月                               |
| 22.1.20 | 若者消費者110番実施(～22日)                              |
| 22.1.   | 小学生向け啓発資料(下敷き)を市内全小学校へ配布                       |
| 22.2.23 | 省エネルギー月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                |
| 22.3.   | 高校生が出演する若者向け啓発DVDを作成し、市内全高校に配布                 |
| 22.5.19 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会及び熊本県と共催)              |
| 22.10.  | 市内2大学の学園祭へ参加～11月                               |
| 23.1.19 | 若者消費者110番実施(～21日)                              |
| 23.2.21 | エコライフ講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                     |
| 23.3.   | 中学生啓発資料(若者向け啓発DVD:21年度活性化事業で高校生用に作成)を市内全中学校へ配布 |
| 23.5.16 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会及び熊本県と共催)              |
| 23.10.  | 市内2大学の学園祭へ参加～11月                               |
| 24.1.18 | 若者消費者110番実施(～20日)                              |
| 24.2    | 小学生向け啓発資料(ポスター)を市内全小学校へ配布                      |
| 24.2.22 | エコライフ講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                     |
| 24.3.22 | 熊本市消費生活条例制定                                    |
| 24.4.1  | 農水商工局商工振興課消費者センターに組織改編、及び市役所別館(駐輪場5階)へ移転       |
| 24.5.29 | 消費者月間記念講演会開催(熊本市消費者団体連絡会及び熊本県と共催)              |
| 24.6.1  | 熊本市消費生活条例施行                                    |
| 24.7.   | 中学生向け啓発資料(ポスター)を市内全中学校へ配布                      |
| 24.10.  | 市内3大学の学園祭へ参加～11月                               |
| 25.1.23 | 若者消費者110番実施(～25日)                              |
| 25.2.27 | エコライフ講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)                     |

### Ⅲ. 事業概要

#### 1. 相談

##### (1) 消費生活相談

消費生活に関する相談を受け付け、相談員が、助言・あっせん等の処理対応を行います。

相談時間（電話・来所） 月曜～金曜（土・日・祝除く）  
9時～17時

※平成24年度相談実績は、P14～参照

##### (2) 消費生活法律相談（弁護士）

毎月 第2・第4木曜日

|      |      |     |
|------|------|-----|
| 相談内容 | 投資商品 | 2件  |
|      | その他  | 20件 |
|      | 合計   | 22件 |

##### (3) 多重債務相談（司法書士）

毎週 火曜・金曜（13:00～16:00）

相談件数 68件



熊本市消費者センター

所在地 〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1  
熊本市役所別館（駐輪場）5階

## 2. 啓発

### (1) 消費者セミナー

市民を対象に、消費生活に関する基礎的な知識を習得し、「自立した主体性のある消費者」の育成を目的に開催します。

《平成24年度》

受講生 延べ154名

| 期 日                      | テーマ  | 講 師               |
|--------------------------|--|-------------------|
| 7月21日(土)<br>6:00～8:30    | 夏休み親子で学ぶ食育セミナー<br>～市場で学ぼう「おいしい魚・野菜・果物の流通について」～ | (株)熊本地方卸売市場       |
| 8月6日(月)<br>10:00～11:30   | 夏休み親子で学ぶお金の算数<br>～親子で体験！おこづかいやりくりゲーム～          | ファイナンシャルプランナー     |
| 8月27日(月)<br>10:00～12:00  | 夏休み親子で学ぶ環境セミナー<br>～体験しながらエネルギーの知識を学ぶ～          | 九州電力 熊本支社         |
| 9月20日(木)<br>10:00～11:30  | 金融商品を選ぶその前に<br>～知りたいけど聞けなかったお金の話～              | 一般社団法人<br>熊本県銀行協会 |
| 10月30日(火)<br>10:00～13:00 | 「冷凍食品を正しく使おう」<br>～失敗しない調理の基本を学ぶ～               | 冷凍食品調理コンサルタント     |
| 11月22日(木)<br>10:00～11:30 | 『スマートフォン』正しく使えていますか？<br>～知識を学びトラブルから身を守ろう～     | (株)NTTドコモ         |



(2) 消費生活出前講座

地域住民に対する情報提供、消費者学習、消費生活相談などの啓発活動を効果的に推進するため、講師を派遣し、出前講座を開きます。



《平成24年度》 31講座 受講生 延べ1,372名

| No. | 期日    | テーマ                                 | 講師                  | 依頼団体                 | 人数  |
|-----|-------|-------------------------------------|---------------------|----------------------|-----|
| 1   | 4月4日  | 消費者トラブル                             | 消費者センター所長補佐<br>松岡 徹 | 熊本市人材育成センター          | 25  |
| 2   | 4月6日  | 消費者トラブル                             | 消費者センター所長補佐<br>松岡 徹 | 熊本市人材育成センター          | 129 |
| 2   | 4月12日 | 消費者トラブル                             | 消費者センター所長補佐<br>松岡 徹 | 熊本市人材育成センター          | 125 |
| 4   | 4月13日 | 携帯電話などの消費者トラブルについて                  | 消費生活相談員<br>藤 恵美子    | 熊本県立熊本工業高等学校<br>定時制  | 60  |
| 5   | 4月27日 | 衣・食・住 暮らしの情報あれこれ                    | 消費生活相談員<br>大塚 慶子    | 新土河原老人クラブ白新会         | 32  |
| 6   | 5月16日 | 悪質商法の被害にあわないために<br>学校における消費者教育・金銭教育 | 消費生活相談員<br>徳永 理映    | 熊本大学教育学部法律学教室        | 30  |
| 7   | 5月16日 | 消費者トラブル                             | 消費者センター所長補佐<br>松岡 徹 | 熊本市人材育成センター          | 32  |
| 8   | 5月28日 | 悪質商法の被害にあわないために                     | 消費生活相談員<br>大塚 慶子    | 老人クラブ楽寿会             | 33  |
| 9   | 6月15日 | 悪質商法の被害にあわないために                     | 消費生活相談員<br>宮園 由紀代   | 黒髪13町内さえざり会          | 20  |
| 10  | 6月20日 | 悪質商法の被害にあわないために                     | 消費生活相談員<br>宮園 由紀代   | 日吉東4町内「ひまわり会」        | 22  |
| 11  | 6月25日 | 悪質商法の被害にあわないために                     | 消費生活相談員<br>大塚 慶子    | 老人クラブ友愛会             | 31  |
| 12  | 7月7日  | 悪質商法の被害にあわないために                     | 消費生活相談員<br>酒井 優子    | 尾崎公民館                | 35  |
| 13  | 7月15日 | 悪質商法の被害にあわないために                     | 消費生活相談員<br>徳永 理映    | 熊本市視覚障がい者福祉協会<br>青年部 | 30  |
| 14  | 7月22日 | 衣・食・住 暮らしの情報あれこれ                    | 消費生活相談員<br>坂口 真理    | 古町校区公民館              | 20  |
| 15  | 8月10日 | 消費者被害の未然防止・悪徳商法                     | 消費生活相談員<br>宮園 由紀代   | 山ノ内校区民生委員            | 35  |
| 16  | 8月24日 | 最近話題になった苦情や事例                       | 消費生活相談員<br>田中 三恵子   | 中央公民館中央女性セミナー        | 25  |

| No. | 期日     | テーマ                           | 講師                | 依頼団体                     | 人数  |
|-----|--------|-------------------------------|-------------------|--------------------------|-----|
| 17  | 9月11日  | 消費者被害にあわないようにしましょう            | 消費生活相談員<br>大塚 慶子  | 熊本市西1地域包括支援センター          | 20  |
| 18  | 10月11日 | 高齢者が悪質商法にあわないために              | 消費生活相談員<br>徳永 理映  | 鑑田安寿会                    | 20  |
| 19  | 10月16日 | 悪質商法の被害にあわないために               | 消費生活相談員<br>酒井 優子  | 日吉公民館                    | 30  |
| 20  | 10月20日 | 悪質商法の被害に遭わないために               | 消費生活相談員<br>西川 妙子  | 20日会<br>(託麻原校区10町内老人クラブ) | 15  |
| 21  | 11月15日 | 悪質商法について                      | 消費生活相談員<br>坂口 真理  | 熊本市南5地域包括支援センター          | 15  |
| 22  | 11月19日 | 「賢い消費者になろう」(高齢者への携帯詐欺ほか)      | 消費生活相談員<br>大塚 慶子  | いきいきサロン山ノ神               | 40  |
| 23  | 11月20日 | 悪質商法の被害にあわないために               | 消費生活相談員<br>大塚 慶子  | 熊本YMCA学院                 | 30  |
| 24  | 11月22日 | 高齢者の消費者被害を防止する為に～悪徳商法から身を守ろう～ | 消費生活相談員<br>坂口 真理  | ささえりあ花陵                  | 30  |
| 25  | 11月27日 | 悪質商法の被害にあわないために               | 消費生活相談員<br>宮園 由紀代 | 泉ヶ丘民生児童委員                | 65  |
| 26  | 11月28日 | 悪質商法の被害にあわないために               | 消費生活相談員<br>西川 妙子  | 画図校区社会福祉協議会              | 78  |
| 27  | 12月18日 | 悪徳商法について                      | 消費生活相談員<br>田中 三恵子 | 託麻北校区社会福祉協議会             | 60  |
| 28  | 2月6日   | 悪質商法の被害にあわないために               | 消費生活相談員<br>坂口 真理  | 熊本市立千原台高等学校              | 200 |
| 29  | 2月20日  | 高齢者の消費者被害を防止する為に～悪徳商法から身を守ろう～ | 消費生活相談員<br>西川 妙子  | ささえりあ花陵                  | 15  |
| 30  | 2月27日  | 最新の悪質商法と対処法                   | 消費生活相談員<br>宮園 由紀代 | 龍田公民館                    | 40  |
| 31  | 3月16日  | 高齢者の悪徳商法被害について                | 消費生活相談員<br>酒井 優子  | ささえりあ尾ノ上                 | 30  |

### (3) 小・中学生啓発事業

消費生活についての関心を高め、自立した主体性のある消費者の育成を目指し、啓発資料等を市内全校に配布します。

《平成 24 年度》

中学生を対象とした啓発用ポスターを作成、市内の全中学校 43 校（各クラス分）に配布し、消費者教育の一環として学校での活用を依頼しました。

### (4) 消費者月間事業

毎年 5 月の「消費者月間」、消費者啓発を一層推進することを目的に実施します。

時代とともに様変わりする消費者問題を、自立した消費者として考えるため、講演会を開催しました。

日 時 平成 24 年 5 月 29 日（火）午後 2 時～3 時 40 分  
会 場 国際交流会館 6・7 階ホール  
テーマ 「安全・安心 いま新たなステージへ」  
～実現させよう消費者目線の政策～  
講 師 佐野 真理子 氏  
(主婦連合会事務局長)

### (5) エコライフ講演会

日 時 平成 25 年 2 月 27 日（水）午後 2 時～3 時半  
会 場 崇城大学市民ホール 大会議室  
テーマ 「その商品 本当にエコ？」  
～ご存知ですかグリーンウォッシュ～  
講 師 杵本 育生 氏  
(NPO 法人環境市民)

(6) 高齢者・若者啓発事業

■若者啓発事業

積極的な情報提供やトラブル解決への適切なアドバイスを行い、若者をターゲットにした悪質商法による被害の未然防止と拡大防止を図るため、「若者消費者 110 番」を実施します。

《平成 24 年度》

平成 25 年 1 月 23 日（水）～ 25 日（金）

相談数(来訪・電話)102 件

司法書士相談 2 件 計 104 件（うち若者 15 件）

| 相談内容 | 多重債務<br>クレジット等 | 商品一般<br>(架空請求等) | 電話情報提供サー<br>ビス (架空請求等) | その他 | 合計  |
|------|----------------|-----------------|------------------------|-----|-----|
| 件数   | 14             | 22              | 24                     | 44  | 104 |

■高齢者啓発事業

敬老の日のある 9 月に合わせ、悪質商法等の注意喚起を行い、高齢者を対象に出前講座の開催や啓発資料の配布を行います。

《平成 24 年度》 市政だより 9 月号に掲載

(7) 大学生啓発事業

パソコンや携帯電話が、めざましい勢いで普及し、若者を取り巻くトラブルも、年々複雑巧妙化した現在、若者が自ら消費者問題について考え、自立した消費者となるよう、市内大学の学園祭に参加し、相談窓口の広報、情報の提供を行います。

- 《平成 24 年度》
- ・消費者クイズ挑戦コーナー
  - ・パンフレット、チラシの配布
  - ・啓発パネルの展示
  - ・ミニ相談コーナーの設置

| 学校名 | 熊本保健科学大学                | 九州ルーテル学院大学             | 崇城大学                                     | 合計     |
|-----|-------------------------|------------------------|--|--------|
| 日時  | 平成 24 年<br>10 月 20 日（土） | 平成 24 年<br>11 月 3 日（土） | 平成 24 年<br>11 月 17 日（土）<br>～11 月 18 日（日） | 全 4 日間 |
| 参加者 | 101 人                   | 73 人                   | 158 人                                    | 332 人  |

### 3. 情報・提供

#### (1) 消費生活情報の提供

ホームページ、広報誌「市政だより」に消費生活に関するニュースを掲載したり、テレビやラジオ等で、消費者に必要な情報を提供します。

#### (2) 他都市との情報交換

##### ① 九州都市消費者行政連絡会議（平成 24 年度で最後）

九州各市の消費者行政担当課で組織、消費者行政に関する諸般の事項を研究協議し、各市における円滑な運営を目的として参加しています。

開催日 平成 24 年 10 月 11 日（木）・12 日（金）

開催市 久留米市

加盟市

|     |     |    |    |
|-----|-----|----|----|
| 久留米 | 佐世保 | 大分 | 熊本 |
| 宮崎  | 鹿児島 | 佐賀 |    |

##### ② 大都市消費者行政担当部課長連絡会議

消費者行政の諸問題について意見交換と相互連絡を行い、消費者行政の効果的推進を目的として参加しています。

開催日 平成 24 年 7 月 20 日（金）

開催市 千葉市

加盟市

|     |     |       |      |
|-----|-----|-------|------|
| 札幌市 | 仙台市 | さいたま市 | 千葉市  |
| 東京都 | 川崎市 | 横浜市   | 相模原市 |
| 新潟市 | 静岡市 | 浜松市   | 名古屋市 |
| 京都市 | 大阪市 | 堺市    | 神戸市  |
| 岡山市 | 広島市 | 北九州市  | 福岡市  |
| 熊本市 |     |       |      |

③ 九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議

消費者行政の諸問題について意見交換と相互連絡を行い、消費者行政の効果的推進を目的として参加しています。

開催日 平成 24 年 11 月 21 日 (水)

開催市 福岡市

加盟市

|     |      |      |     |
|-----|------|------|-----|
| 福岡県 | 福岡市  | 北九州市 | 大分県 |
| 佐賀県 | 長崎県  | 熊本県  | 熊本市 |
| 宮崎県 | 鹿児島県 | 沖縄県  |     |

#### 4. 消費者団体の育成

■消費者グループの支援

地域における各種団体等のグループ活動や自主的な研修等を促進するため、補助金を交付したり、資料提供等の協力援助を行います。また、地域における消費者活動を担う人材育成に努めます。

消費者団体 (平成 25 年 6 月 1 日現在)

■熊本市消費者団体連絡会 (会長 植村 米子 氏)

- 1. 熊本市地域婦人会連絡協議会 (会長 植村 米子 氏)
- 2. 熊本消費者懇話会 (会長 西橋久美子氏)
- 3. セミナー修了生の会
  - 暮らしのわかば会 (代表 寺澤 孝子氏)
  - くらしの会 (代表 北永 量子 氏)
  - 四つ葉会 (代表 元主 富 氏)

■熊本消費者協会 (会長 坂口 真理 氏)

# 平成24年度消費生活相談

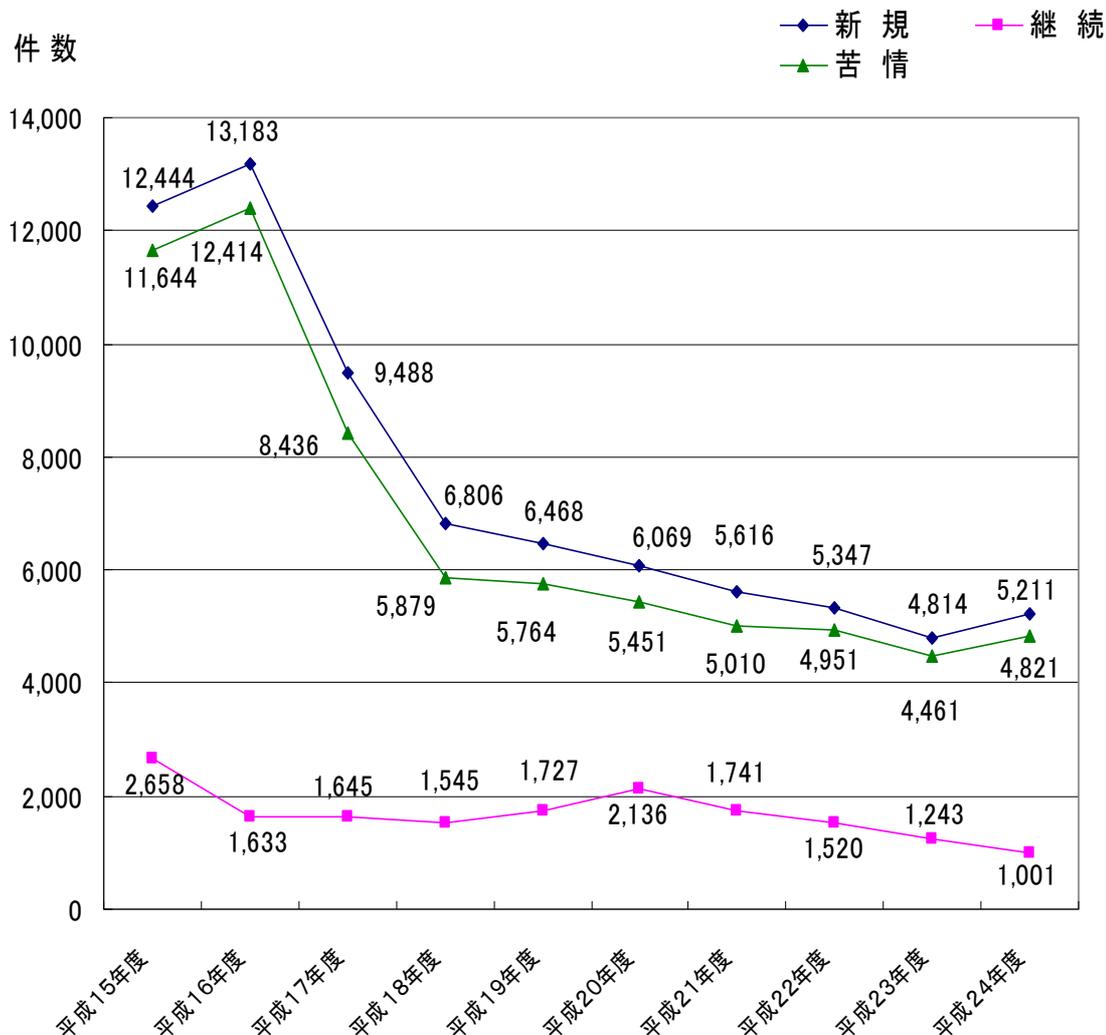
# 相談の概要

## 1 相談件数

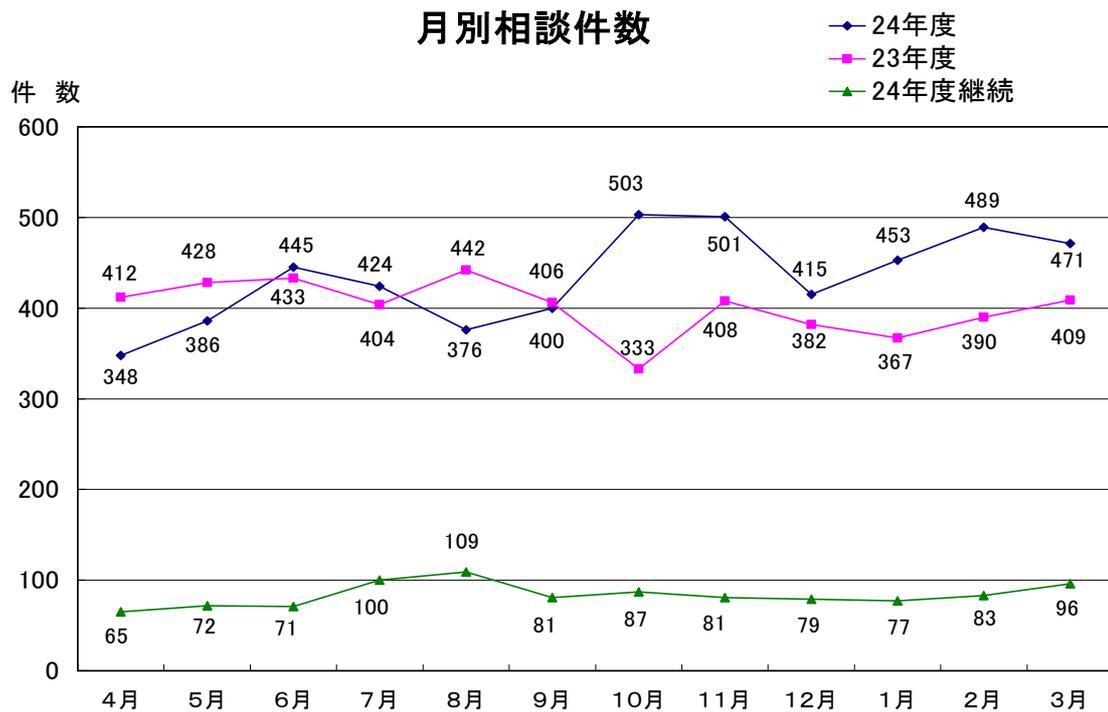
平成24年度新規相談の件数は、前年度より397件増加(対前年度比108.2%)の5,211件となり、若干ではあるが、前年度より件数は増加した。また、継続相談の件数(一度の相談では解決しなかった相談の延べ件数)は、前年度より242件減少(対前年度比80.5%)の1,001件となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は6,212件となった。

新規相談の内容を「苦情」(業者に対する苦情)と「問合わせ」(買物相談、生活知識等)に区別すると、「苦情」の件数の割合は92.5%で、依然として相談の多くを「苦情」が占めている。

### 相談件数の推移



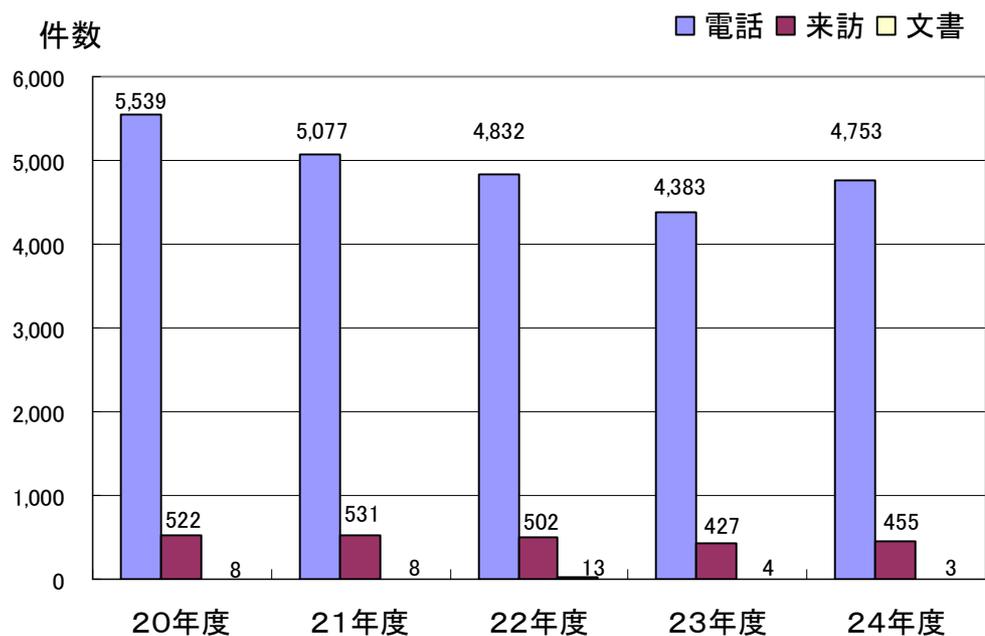
## 2 月別相談件数



## 3 相談方法

新規相談は、「電話」による相談が4,753件(91.2%)、「来訪」は455件(8.7%)であった。前年度と比較すると「電話」は370件、「来訪」は28件の増加となった。

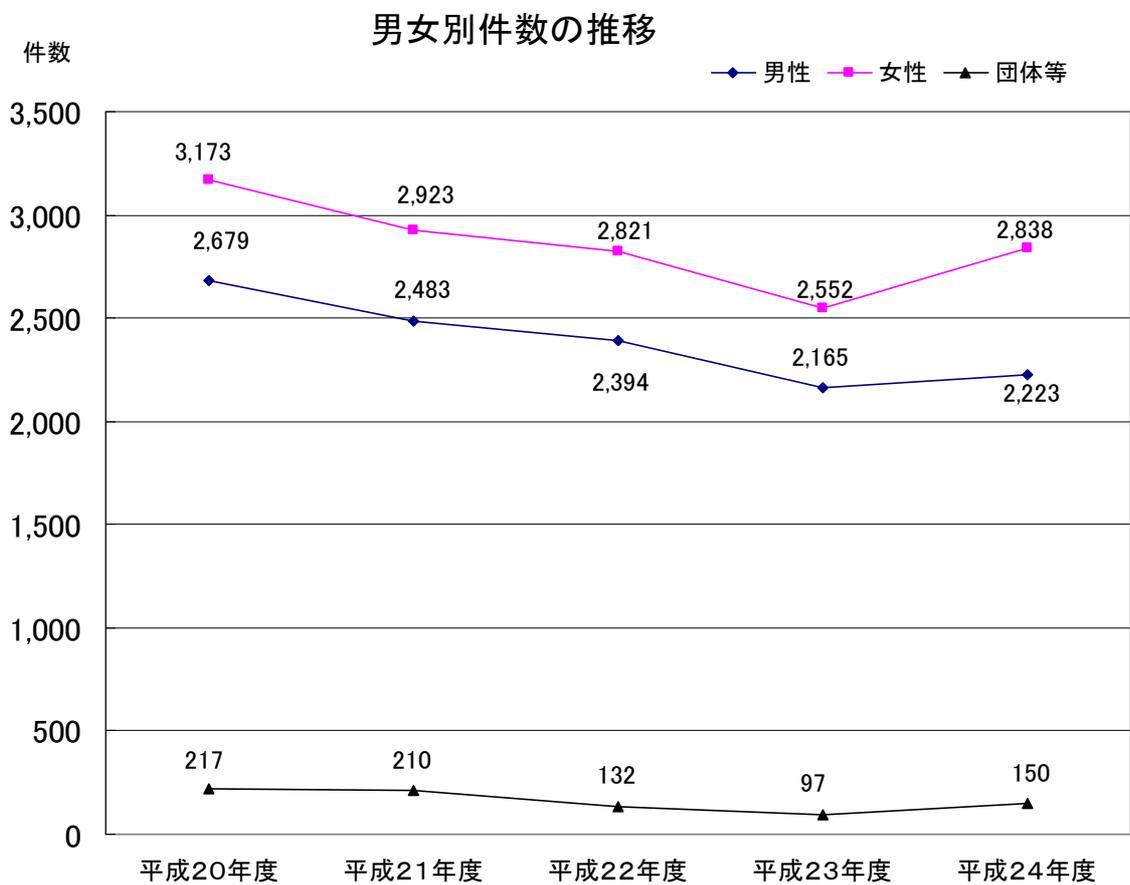
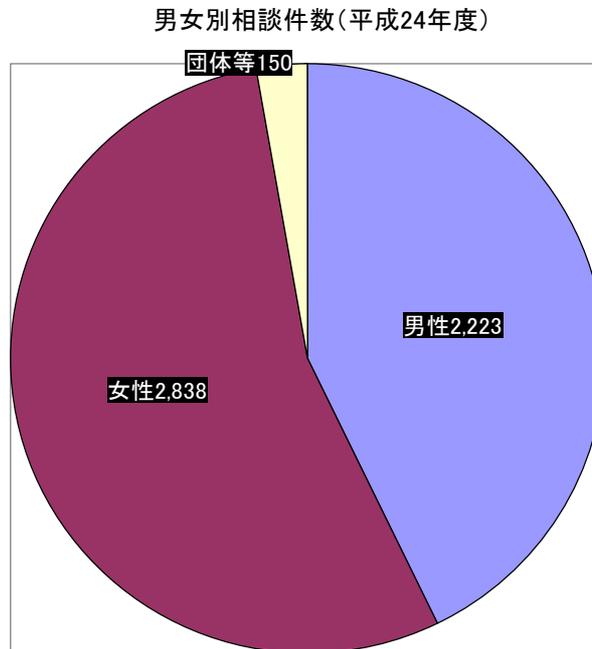
相談方法別件数の推移



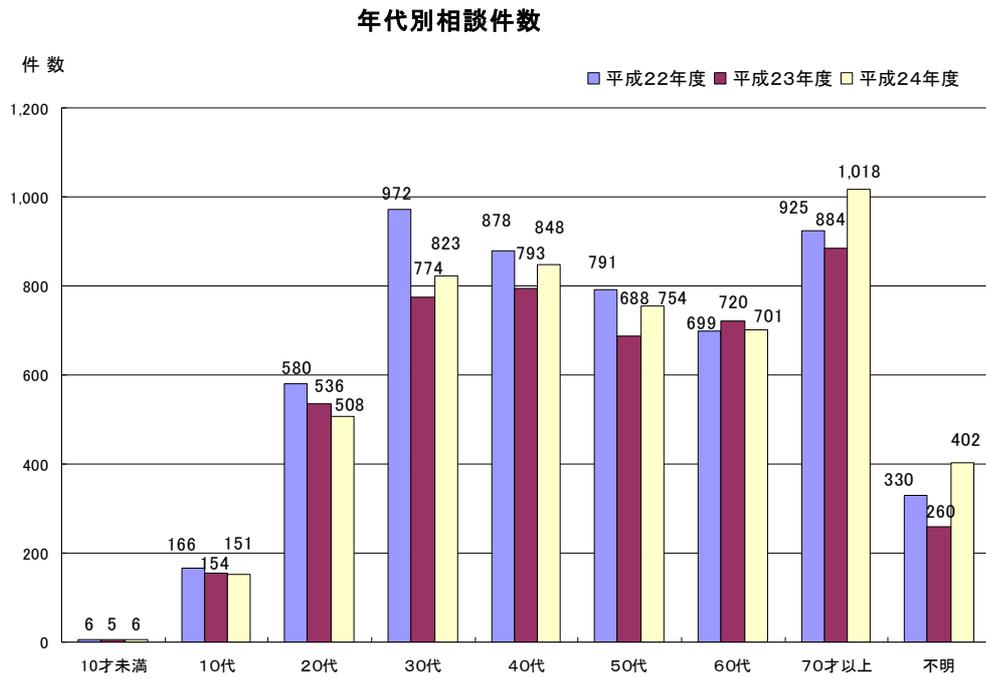
## 4 相談者の属性

### (1) 性別

相談者の性別等では、男性 2,223 件 (42.7%)、女性 2,838 件 (54.5%)、団体等 150 件 (2.8%) で、女性の相談が男性の相談より多かった。

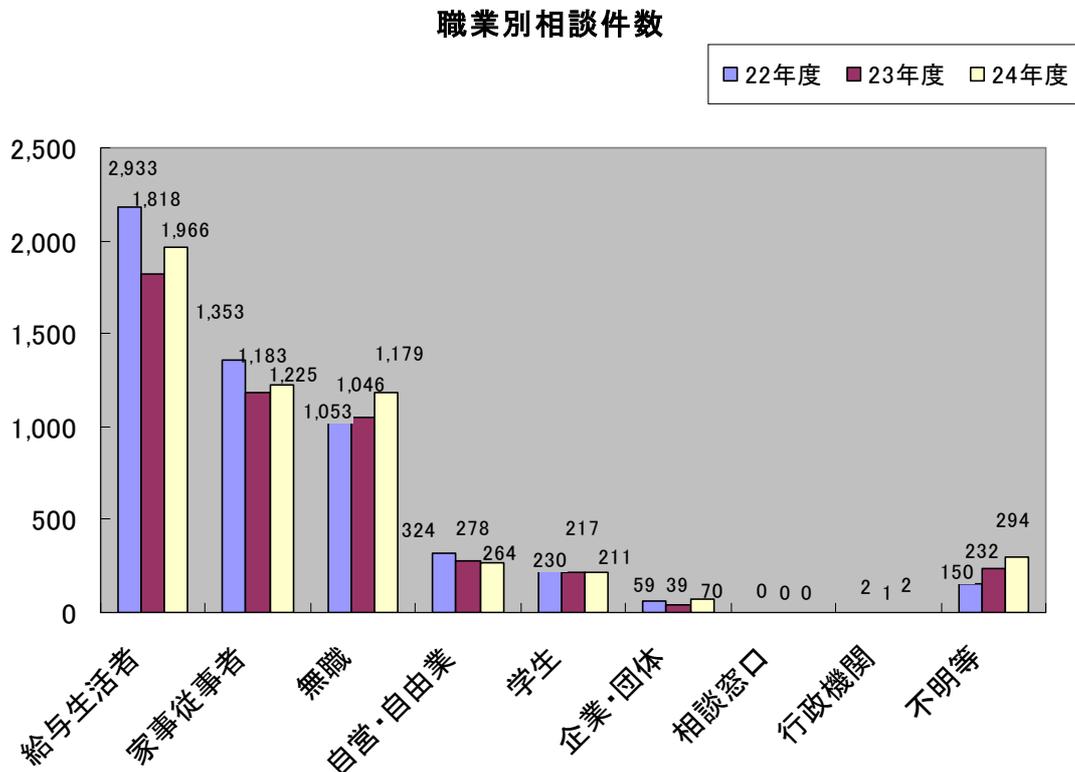


## (2) 年齢



平成24年度は70代以上の増加がみられた。

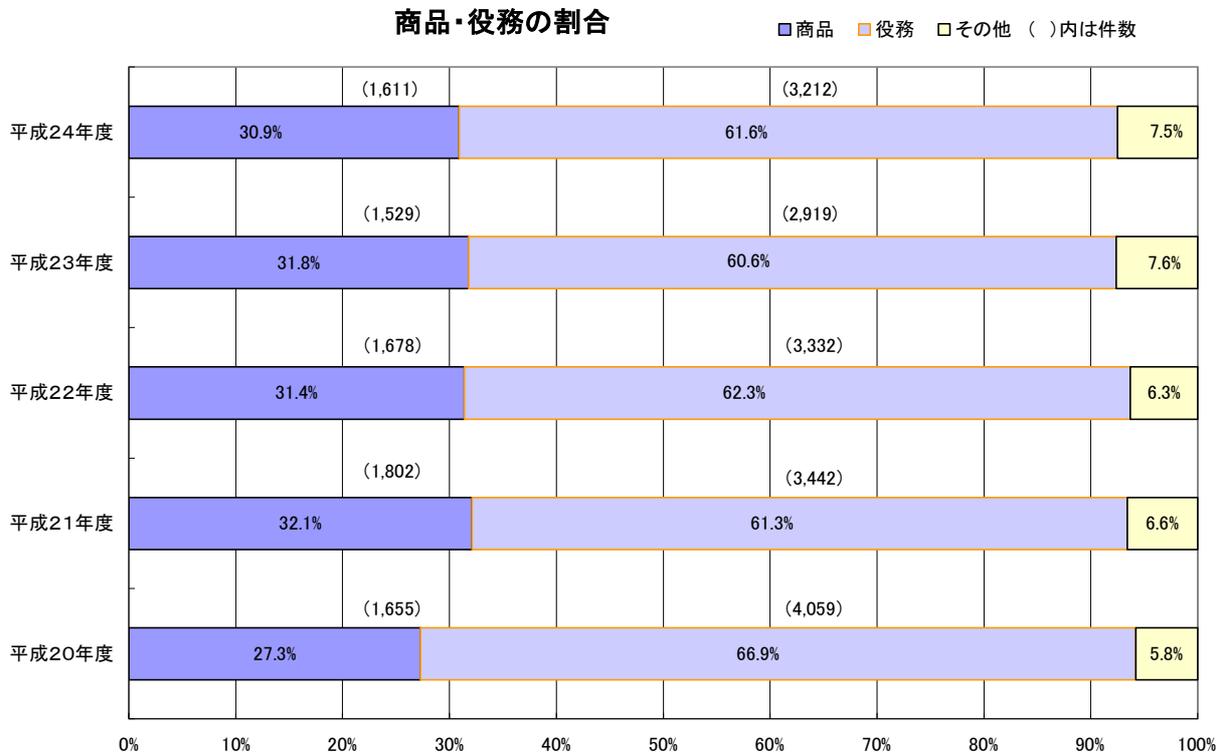
## (3) 職業



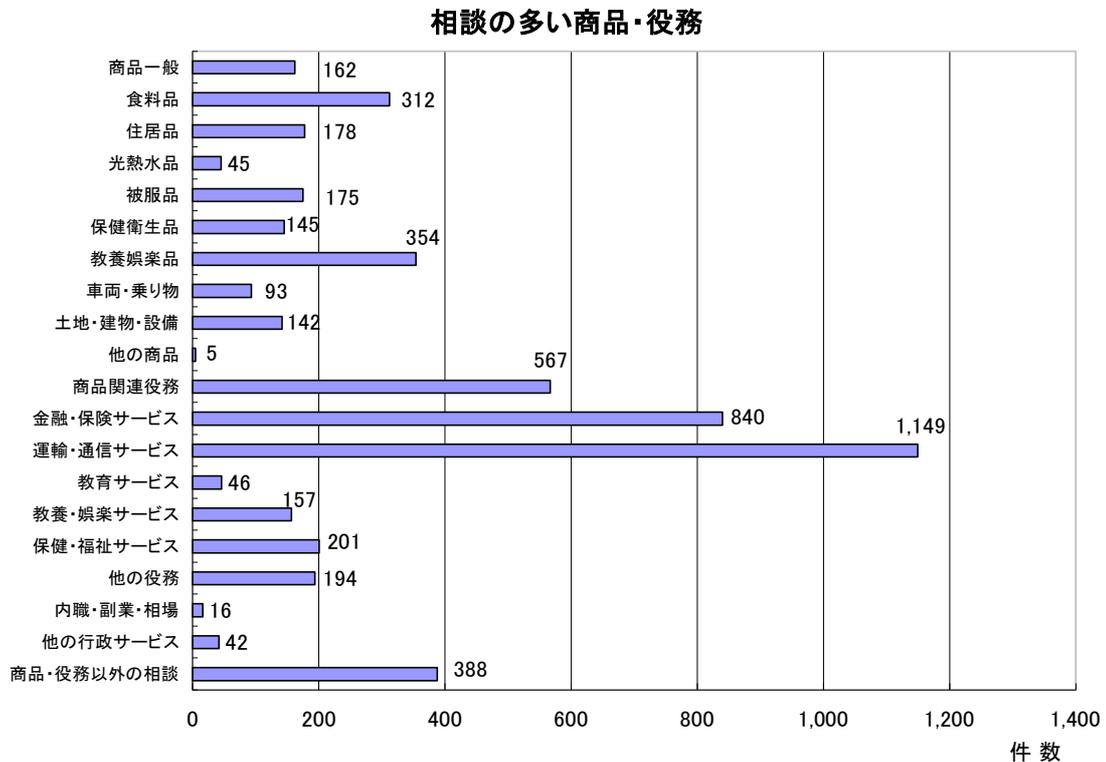
## 5 相談内容

### (1) 商品、役務別相談件数

「商品（モノ）」と「役務（サービス）」の割合をグラフにしたものである。



### (2) 相談の多い商品・役務



「商品」 1位の「教養娯楽品」は、新聞・携帯電話・テレビなど。  
2位の「食料品」は、健康食品・魚介類・飲料など。  
3位の「住居品」は、布団・消火器・浄水器など。

「役務」 1位の「運輸・通信サービス」は、携帯電話情報サービス等に関するもの。  
2位の「金融・保険サービス」は、消費者金融・クレジット・ファンド型投資商品など。  
3位の「商品関連役務」はレンタル・賃借・リフォーム・クリーニング等に関するもの。

\*商品関連役務の内訳

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| レンタル・リース・賃借 …… 342 | クリーニング …… 20 |
| 工事・建築・加工 …… 127    | 役務一般 …… 1    |
| 修理・補修 …… 66        | 管理・保管 …… 11  |

**<商品・役務年度別推移>**

|            | 20年度  | 21年度  | 22年度  | 23年度  | 24年度  | 前年度比   |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 商 品        | 1,655 | 1,802 | 1,678 | 1,529 | 1,611 | 105.4% |
| 商品一般       | 327   | 273   | 203   | 141   | 162   | 114.9% |
| 食料品        | 254   | 290   | 253   | 226   | 312   | 138.1% |
| 住居品        | 192   | 252   | 255   | 197   | 178   | 90.4%  |
| 光熱水品       | 42    | 51    | 53    | 57    | 45    | 78.9%  |
| 被服品        | 133   | 147   | 150   | 171   | 175   | 102.3% |
| 保健衛生品      | 149   | 153   | 128   | 155   | 145   | 93.5%  |
| 教養娯楽品      | 285   | 338   | 377   | 315   | 354   | 112.4% |
| 車両・乗り物     | 111   | 123   | 116   | 133   | 93    | 69.9%  |
| 土地・建物・設備   | 159   | 174   | 140   | 125   | 142   | 113.6% |
| 他の商品       | 3     | 1     | 3     | 9     | 5     | 55.6%  |
| 役 務        | 4,059 | 3,442 | 3,332 | 2,919 | 3,212 | 110.0% |
| 商品関連役務     | 578   | 564   | 555   | 564   | 567   | 100.5% |
| 金融・保険サービス  | 1,823 | 1,340 | 1,184 | 819   | 840   | 102.6% |
| 運輸・通信サービス  | 993   | 906   | 936   | 959   | 1,149 | 119.8% |
| 教育サービス     | 22    | 26    | 35    | 21    | 46    | 219.0% |
| 教養・娯楽サービス  | 156   | 142   | 137   | 123   | 157   | 127.6% |
| 保健・福祉サービス  | 241   | 200   | 214   | 204   | 201   | 98.5%  |
| 他の役務       | 168   | 176   | 205   | 173   | 194   | 112.1% |
| 内職・副業・研修講  | 49    | 27    | 18    | 16    | 16    | 100.0% |
| 他の行政サービス   | 29    | 61    | 48    | 40    | 42    | 105.0% |
| 商品・役務以外の相談 | 355   | 372   | 337   | 366   | 388   | 106.0% |
| 合 計        | 6,069 | 5,616 | 5,347 | 4,814 | 5,211 | 108.2% |

### (3) 相談の多い商品・役務（上位10）

| 順位 | 平成 22 年度                 | 件数  | 平成 23 年度                 | 件数  | 平成 24 年度                 | 件数  | 対前年度比 (%) |
|----|--------------------------|-----|--------------------------|-----|--------------------------|-----|-----------|
| 1  | 融資サービス<br>(消費者金融・クレジット等) | 900 | 他の運輸・通信                  | 830 | 他の運輸・通信                  | 962 | 115.9%    |
| 2  | 他の運輸・通信                  | 822 | 融資サービス<br>(消費者金融・クレジット等) | 513 | 融資サービス<br>(消費者金融・クレジット等) | 544 | 106.0%    |
| 3  | レンタル・リース・賃借<br>(土地・建物等)  | 295 | レンタル・リース・賃借<br>(土地・建物等)  | 302 | レンタル・リース・賃借<br>(土地・建物等)  | 308 | 102.0%    |
| 4  | 商品一般                     | 203 | 商品一般                     | 141 | 健康食品                     | 186 | 204.4%    |
| 5  | 理美容                      | 101 | 自動車                      | 116 | 商品一般                     | 162 | 114.9%    |
| 6  | 書籍・印刷物                   | 96  | 書籍・印刷物                   | 95  | 書籍・印刷物                   | 104 | 109.5%    |
| 7  | 自動車                      | 93  | 健康食品                     | 91  | 移動通信サービス                 | 94  | 162.1%    |
| 8  | 健康食品                     | 91  | 化粧品                      | 78  | 理美容                      | 81  | 117.4%    |
| 9  | 工事・建設・加工<br>(戸建住宅)       | 75  | 預貯金・証券等                  | 77  | ファンド型投資商品                | 80  | 123.1%    |
| 10 | 預貯金・証券等                  | 74  | 医療                       | 75  | 自動車                      | 77  | 66.4%     |

トップは、「他の運輸・通信」で、962件と相談全体の18.5%を占め、携帯電話やパソコンを通じての不当請求が多かった。

2位は「消費者金融・クレジット等」で、多重債務の相談、次いで自己破産やヤミ金の相談が多かった。

3位は「レンタル・リース・賃借」で、その多くは賃貸アパートやマンションを退去する時の敷金返還や原状回復に伴う修繕費用等に関するものであった。

#### (4) 多重債務

##### ①相談件数の推移

|        | 総件数   | 消費者金融・クレジット等 |        | うち多重債務 |
|--------|-------|--------------|--------|--------|
| 平成20年度 | 6,069 | 1,601        | 26.38% | 811    |
| 平成21年度 | 5,616 | 1,108        | 19.73% | 478    |
| 平成22年度 | 5,347 | 900          | 16.83% | 583    |
| 平成23年度 | 4,814 | 513          | 10.66% | 302    |
| 平成24年度 | 5,211 | 544          | 10.44% | 322    |

##### ②「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・性別

|     | 10代  | 20代   | 30代   | 40代   | 50代   | 60代   | 70代以上 | 不明   | 合計   |
|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 男性  | 2    | 35    | 75    | 64    | 58    | 39    | 28    | 20   | 321  |
| 女性  | 0    | 21    | 34    | 37    | 49    | 34    | 28    | 9    | 212  |
| その他 | 0    | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 10   | 11   |
| 合計  | 2    | 57    | 109   | 101   | 107   | 73    | 56    | 39   | 544  |
|     | 0.4% | 10.5% | 20.0% | 18.6% | 19.7% | 13.4% | 10.3% | 7.2% | 100% |

##### ③「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・職業別

|        | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 不明 | 合計  |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|-----|
| 給与生活者  | 0   | 37  | 80  | 67  | 55  | 14  | 2     | 6  | 261 |
| 自営・自由業 | 1   | 0   | 2   | 7   | 9   | 5   | 1     | 5  | 30  |
| 家事従事者  | 0   | 2   | 14  | 11  | 16  | 22  | 18    | 2  | 85  |
| 学生     | 1   | 4   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 0  | 5   |
| 無職     | 0   | 11  | 12  | 14  | 25  | 32  | 32    | 3  | 129 |
| その他    | 0   | 3   | 1   | 2   | 2   | 0   | 3     | 23 | 34  |
| 合計     | 2   | 57  | 109 | 101 | 107 | 73  | 56    | 39 | 544 |

(5) 性別・年代別相談（上位3）

①男性

|       | 1 位     |    | 2 位           |    | 3 位              |    |
|-------|---------|----|---------------|----|------------------|----|
|       | 品名      | 件数 | 品名            | 件数 | 品名               | 件数 |
| 10代   | 他の運輸・通信 | 65 | パソコン・パソコン関連用品 | 3  | 移動通信サービス等        | 2  |
| 20代   | 他の運輸・通信 | 61 | 消費者金融・クレジット等  | 35 | 自動車              | 15 |
| 30代   | 他の運輸・通信 | 93 | 消費者金融・クレジット等  | 75 | レンタル・リース（土地・建物等） | 38 |
| 40代   | 他の運輸・通信 | 92 | 消費者金融・クレジット等  | 64 | レンタル・リース（土地・建物等） | 31 |
| 50代   | 他の運輸・通信 | 83 | 消費者金融・クレジット等  | 58 | レンタル・リース（土地・建物等） | 19 |
| 60代   | 他の運輸・通信 | 46 | 消費者金融・クレジット等  | 39 | レンタル・リース（土地・建物等） | 18 |
| 70代以上 | 他の運輸・通信 | 34 | 消費者金融・クレジット等  | 28 | 他の教養・娯楽          | 16 |

②女性

|       | 1 位         |     | 2 位              |    | 3 位              |    |
|-------|-------------|-----|------------------|----|------------------|----|
|       | 品名          | 件数  | 品名               | 件数 | 品名               | 件数 |
| 10代   | 他の運輸・通信     | 28  | 化粧品              | 3  | レンタル・リース（土地・建物等） | 3  |
| 20代   | 他の運輸・通信     | 71  | 理美容              | 43 | レンタル・リース（土地・建物等） | 25 |
| 30代   | 他の運輸・通信     | 103 | レンタル・リース（土地・建物等） | 45 | 消費者金融・クレジット      | 34 |
| 40代   | 他の運輸・通信     | 121 | 消費者金融・クレジット      | 37 | レンタル・リース（土地・建物等） | 28 |
| 50代   | 他の運輸・通信     | 60  | 消費者金融・クレジット      | 49 | レンタル・リース（土地・建物等） | 24 |
| 60代   | 消費者金融・クレジット | 34  | 商品一般             | 27 | 他の運輸・通信          | 32 |
| 70代以上 | 健康食品        | 107 | ファンド型投資商品        | 34 | 消費者金融・クレジット      | 28 |

③ 10代～20代 に多い相談（上位10）

|    | 平成 22 年度             | 件   | 平成 23 年度              | 件   | 平成 24 年度             | 件   |
|----|----------------------|-----|-----------------------|-----|----------------------|-----|
| 1  | 他の運輸・通信              | 286 | 他の運輸・通信               | 260 | 他の運輸・通信              | 226 |
| 2  | 消費者金融・クレジット等         | 79  | 消費者金融・クレジット等          | 61  | 消費者金融・クレジット等         | 59  |
| 3  | レンタル・リース<br>(土地・建物等) | 52  | レンタル・リース<br>(土地・建物等)  | 50  | 理美容                  | 46  |
| 4  | 理美容                  | 49  | 理美容                   | 36  | レンタル・リース<br>(土地・建物等) | 42  |
| 5  | 自動車                  | 20  | 自動車                   | 28  | 自動車                  | 17  |
| 6  | 教室・講座                | 12  | 商品一般                  | 13  | 移動通信サービス             |     |
| 7  | 商品一般                 | 10  | 電話機・電話機用品             | 11  | 医療                   | 12  |
| 8  | アクセサリ                |     | レンタル・リース<br>(音響・映像製品) |     | パソコン・<br>パソコン関連用品    | 11  |
| 9  | 化粧品                  | 9   | 教室・講座                 | 10  | 教室・講座                |     |
| 10 | 移動通信サービス             |     | 健康食品                  | 9   | 家具・寝具、冠婚葬祭、<br>商品一般  | 9   |

1位の「他の運輸・通信」は、その多くが興味本位で出会い系サイト等を利用したり、アクセスただけで会員登録になり高額な請求を受けたものであった。

2位の「消費者金融・クレジット等」は、返済する計画もなく借金をしてしまい、返すために借金を重ねた、などの相談であった。

3位の「理美容」は、エステティックサービスに関する相談が多く、無料体験へ出向き高額な化粧品を契約したが支払いが苦しいため解約したい、次々に新たな契約をさせられるので中途解約をしたい、などの相談であった。

④ 60代以上に多い相談（上位10）

|    | 平成 22 年度             | 件   | 平成 23 年度             | 件   | 平成 24 年度             | 件   |
|----|----------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|
| 1  | 消費者金融・クレジット等         | 218 | 消費者金融・クレジット等         | 136 | 健康食品                 | 145 |
| 2  | 商品一般                 | 80  | 他の運輸・通信              | 88  | 他の運輸・通信              | 137 |
| 3  | 他の運輸・通信              | 79  | 工事・建築・加工             | 71  | 消費者金融・クレジット等         | 129 |
| 4  | 預貯金・証券等              | 59  | 商品一般                 | 67  | 商品一般                 | 78  |
| 5  | 健康食品                 | 58  | 預貯金・証券等              | 62  | レンタル・リース<br>(土地・建物等) | 64  |
| 6  | 書籍・印刷物               | 53  | 健康食品                 | 56  | 工事・建築・加工             | 61  |
| 7  | 医療用具                 | 42  | 書籍・印刷物               |     | ファンド型投資商品            | 57  |
| 8  | レンタル・リース<br>(土地・建物等) | 38  | レンタル・リース<br>(土地・建物等) | 50  | 書籍・印刷物               |     |
| 9  | 家具・寝具                | 37  | ファンド型投資商品            | 45  | 預貯金・証券等              | 54  |
| 10 | 他の住居品                | 34  | 家具・寝具                | 38  | 他の教養・娯楽              | 38  |

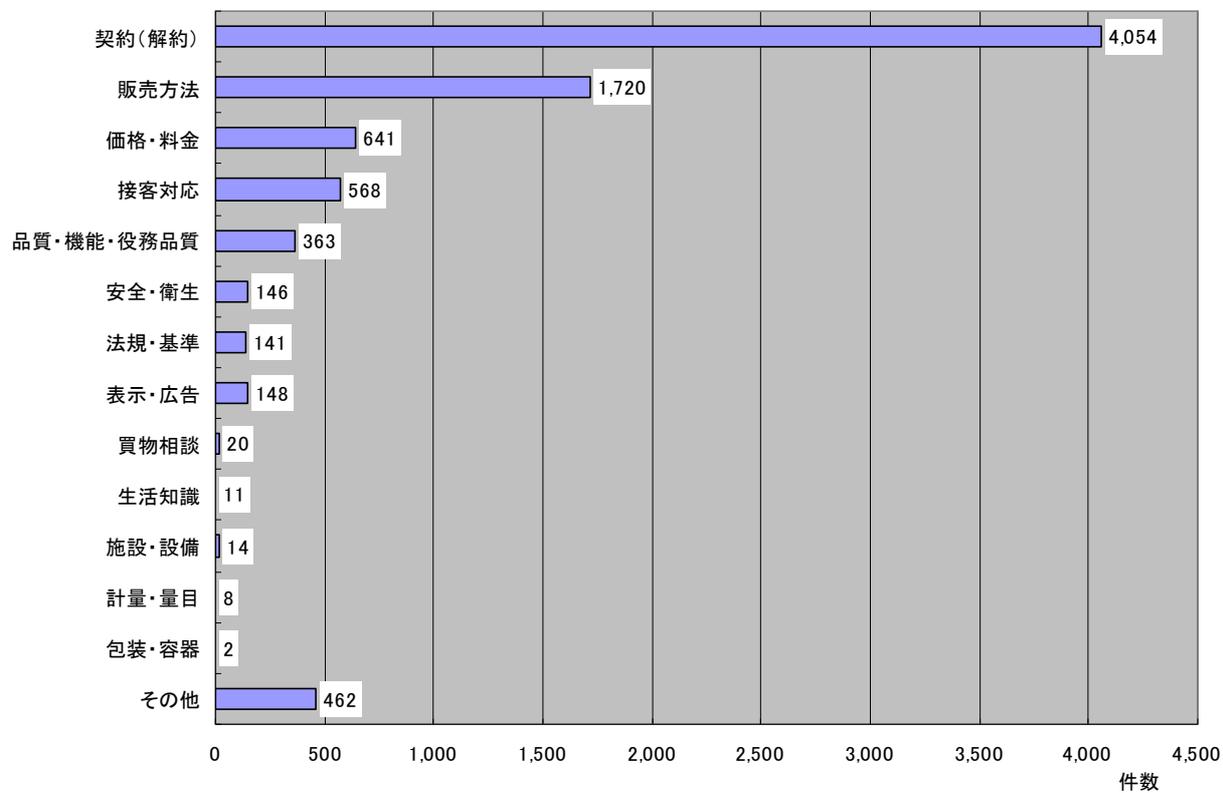
1位の「健康食品」は前年度と比べ大きく増加した。相談事例の多くが、高齢者を狙ったものであり、注文をしていないにもかかわらず、「あなたから注文を受けたのだから、キャンセルは出来ない。代引で送るから必ず支払うように」といった強引な手口が多かった。

2位の「他の運輸・通信」は、電話勧誘で「工事代金は不要で電話料金が今より安くなる」と説明を受けたが話が違った、訪問販売で「インターネットのプロバイダ料金が今より安くなる」と言われ契約したが、反対に高くなったため解約を申し出たところ解約料を請求された等、契約内容をきちんと理解しないまま契約してしまったために、トラブルとなってしまう相談が多かった。

3位は「消費者金融・クレジット等」で、高金利の質屋（いわゆる偽装質屋）やヤミ金に関する内容で、返済しても勝手に押し貸しをされる、法外な利息を請求されるため払えない等の相談が多かった。

## (6) 内容別分類

### 内容別相談件数内訳



「契約(解約)」に関するものが4,054件で最も多く、クーリングオフを含む解約に関する相談が多かった。

(7) 販売購入形態

|            | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 対前年度比<br>(%) |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| 店舗購入       | 2,184  | 2,297  | 2,314  | 1,754  | 1,828  | 104.2%       |
| 訪問販売       | 406    | 438    | 452    | 423    | 426    | 100.7%       |
| 通信販売       | 1,396  | 1,305  | 1,176  | 1,173  | 1,339  | 114.2%       |
| マルチ(まがい)販売 | 120    | 70     | 66     | 64     | 63     | 98.4%        |
| 電話勧誘販売     | 255    | 236    | 322    | 340    | 461    | 135.6%       |
| ネガティブオプション | 13     | 8      | 16     | 6      | 5      | 83.3%        |
| 訪問購入       | —      | —      | —      | —      | 3      | —            |
| その他無店舗     | 158    | 125    | 95     | 82     | 75     | 91.5%        |
| 不明・無関係     | 1,537  | 1,137  | 906    | 972    | 1,011  | 104.0%       |
| 受付総数       | 6,069  | 5,616  | 5,347  | 4,814  | 5,211  | 108.2%       |

〈訪問販売の商品別内訳の推移〉

| 順位 | 平成20年度     | 平成21年度        | 平成22年度        | 平成23年度         | 平成24年度         |
|----|------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 1  | 書籍・印刷物     | 書籍・印刷物 57     | 書籍・印刷物 54     | 書籍・印刷物 58      | 書籍・印刷物 55      |
| 2  | 家具・寝具類     | 家具・寝具類 44     | 家具・寝具類 34     | 家具・寝具類 31      | 他の運輸・通信 37     |
| 3  | 工事・建築(土地等) | 工事・建築(土地等) 28 | 工事・建築(土地等) 27 | 空調・冷暖房・給湯設備    | 工事・建築(土地等) 31  |
| 4  | 冠婚葬祭       | 他の住居品 25      | 冠婚葬祭 26       | 工事・建築・加工(戸建住宅) | 冠婚葬祭 29        |
| 5  | 学習教材       | 空調・冷暖房 18     | 他の住居品 25      | アクセサリ          | 家具・寝具類 28      |
| 6  | 医療用具       | 医療用具          | 医療用具 24       | 医療用具           | 空調・冷暖房・給湯設備 22 |
| 7  | 他の住居品      | 冠婚葬祭          | 他の運輸・通信 22    | 他の運輸・通信        | 健康食品 17        |
| 8  | 他の運輸・通信    | 生命保険 14       | 学習教材 20       | 冠婚葬祭 21        | 医療用具           |
| 9  | 健康食品       | 健康食品          | 健康食品 13       | 学習教材 15        | 学習教材 15        |
| 10 | 空調・冷暖房     | 化粧品           | 食器・台所用品 12    | 役務その他 12       | 修理・補修          |

〈電話勧誘販売の商品別内訳の推移〉

|    | 平成20年度  |    | 平成21年度        |    | 平成22年度        |    | 平成23年度        |    | 平成24年度        |    |
|----|---------|----|---------------|----|---------------|----|---------------|----|---------------|----|
| 1  | 融資サービス  | 33 | 融資サービス        | 30 | 魚介類           | 26 | 預貯金・証券等       | 44 | 健康食品          | 87 |
| 2  | 商品一般    | 29 | 健康食品          | 20 | 融資サービス        |    | ファンド型投資商品     | 43 | ファンド型投資商品     | 56 |
| 3  | 電報・電話   | 25 | 商品一般          | 16 | インターネット通信サービス | 25 | インターネット通信サービス | 32 | インターネット通信サービス | 43 |
| 4  | 書籍・印刷物  | 17 | 魚介類           |    | 預貯金・証券等       | 23 | 商品一般          | 28 | 預貯金・証券等       | 35 |
| 5  | 教室・講座   | 16 | 電報・固定電話       |    | 商品一般          | 22 | 健康食品          | 23 | 商品一般          | 34 |
| 6  | 他の運輸・通信 | 15 | 書籍・印刷物        | 12 | 健康食品          | 17 | 融資サービス        | 19 | 融資サービス        | 33 |
| 7  | 魚介類     | 13 | 集合住宅          | 11 | 役務その他         | 15 | 電報・固定電話       | 15 | 電報・固定電話       | 30 |
| 8  | 健康食品    | 12 | インターネット通信サービス |    | ファンド型投資商品     | 13 | 書籍・印刷物        | 10 | 役務その他         | 22 |
| 9  | 学習教材    | 11 | 学習教材          | 9  | 他の住居品         | 12 | 放送・コンテンツ等     |    | 放送・コンテンツ等     | 13 |
| 10 | 集合住宅    |    | 教室・講座         | 8  | 集合集宅          | 10 | 魚介類           | 9  | 魚介類           | 11 |

ア. 訪問販売

訪問販売に係る相談は426件で、そのうち235件(55.2%)を60歳以上が占めている。新聞の強引な勧誘に関する相談などの「書籍・印刷物」が55件、次いで光回線の契約やインターネットのプロバイダ契約などに関する「他の運輸・通信」が37件と多かった。

イ. 通信販売

通信販売に係る相談は1,339件で、店舗購入に続き全相談中2番目となっている。この通信販売で一番多い相談は「放送・コンテンツ等」が748件で、携帯電話やパソコンのサイトを閲覧中に、勝手に有料サイトへ誘導され、登録料を請求されるというものが多かった。次いで多いのが「他の教養娯楽サービス」の48件で、海外宝くじや海外懸賞金に関する問い合わせが多かった。

ウ. 電話勧誘販売

電話勧誘販売に係る相談は461件で、最も多かったものが「健康食品」の87件であった。平成24年度に急増し、そのほとんどが「健康食品の送りつけ商法」であった。次いで「ファンド型投資商品」56件、「インターネット通信サービス」が43件で上位を占めている。

パンフレットが届いたら買い取りたいといった劇場型投資勧誘や、今より安くなると説明をうけプロバイダ契約をしたが、話が違うので解約したら解約料を請求されたといった内容だった。

エ. マルチ(まがい)販売

マルチ(まがい)販売に係る相談の多くは、健康食品や化粧品などの商品で高収入が得られるなどのセールストークで、友人、知人から勧誘される事例などがあつた。

| 内容別分類件数<br>商品別分類件数 |          | 受 付  |        | 内 容 別 相 談 件 数 |       |       |       |       |       |      |       |      |       |       |      |      |     |
|--------------------|----------|------|--------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|------|------|-----|
|                    |          | 受付件数 | うち苦情件数 | 安全・衛生         | 品質・機能 | 法規・基準 | 価格・料金 | 計量・量目 | 表示・広告 | 販売方法 | 契約・解約 | 接客対応 | 包装・容器 | 施設・設備 | 買物相談 | 生活知識 | その他 |
| 商品一般               |          | 162  | 147    | 1             | 0     | 6     | 0     | 0     | 4     | 68   | 71    | 4    | 0     | 0     | 0    | 2    | 6   |
| 食<br>料<br>品        | 食料品一般    | 6    | 5      | 0             | 1     | 0     | 1     | 0     | 3     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 穀類       | 7    | 7      | 2             | 1     | 0     | 2     | 1     | 1     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 魚介類      | 25   | 24     | 4             | 2     | 0     | 0     | 1     | 3     | 10   | 4     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    | 0   |
|                    | 肉類       | 2    | 1      | 1             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 乳卵類      | 6    | 6      | 1             | 1     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0    | 2     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 野菜・海草    | 10   | 6      | 1             | 3     | 0     | 0     | 1     | 1     | 2    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    | 1   |
|                    | 油脂・調味料   | 4    | 3      | 0             | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 1    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 果物       | 19   | 18     | 0             | 3     | 1     | 2     | 0     | 3     | 3    | 3     | 3    | 0     | 0     | 0    | 0    | 1   |
|                    | 菓子類      | 7    | 7      | 3             | 2     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 飲料       | 21   | 19     | 2             | 2     | 0     | 2     | 0     | 1     | 6    | 7     | 0    | 0     | 0     | 1    | 0    | 0   |
|                    | 酒類       | 3    | 2      | 1             | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 調理食品     | 15   | 14     | 6             | 3     | 0     | 0     | 0     | 2     | 1    | 2     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 健康食品     | 186  | 183    | 4             | 2     | 2     | 15    | 0     | 3     | 121  | 39    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 食料品その他   | 1    | 1      | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 計        |      | 312    | 296           | 25    | 20    | 4     | 23    | 3     | 19   | 145   | 63   | 5     | 0     | 0    | 1    | 2   |
| 住<br>居<br>品        | 住居品一般    | 1    | 0      | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 食生活機器    | 14   | 10     | 2             | 3     | 1     | 0     | 0     | 2     | 1    | 3     | 0    | 0     | 0     | 1    | 1    |     |
|                    | 食器・台所用品  | 31   | 26     | 2             | 5     | 0     | 2     | 0     | 1     | 10   | 9     | 0    | 0     | 0     | 1    | 1    |     |
|                    | 洗濯・裁縫用具  | 19   | 17     | 1             | 4     | 0     | 2     | 0     | 0     | 2    | 10    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 掃除用具     | 6    | 5      | 0             | 2     | 0     | 0     | 0     | 1     | 2    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 洗剤等      | 3    | 3      | 0             | 2     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 空調・冷暖房機器 | 21   | 20     | 4             | 3     | 0     | 3     | 0     | 1     | 6    | 4     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 家具・寝具    | 58   | 56     | 2             | 5     | 0     | 15    | 0     | 0     | 14   | 22    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 室内装備品    | 4    | 2      | 0             | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1    | 1     | 0    | 0     | 0     | 1    | 0    |     |
|                    | 照明器具     | 6    | 5      | 1             | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 他の住居品    | 15   | 15     | 1             | 2     | 0     | 1     | 0     | 0     | 4    | 5     | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
| 計                  |          | 178  | 159    | 13            | 27    | 1     | 24    | 0     | 7     | 42   | 57    | 2    | 0     | 0     | 3    | 2    |     |
| 光<br>熱<br>水<br>品   | 光熱水品一般   | 1    | 1      | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 電気       | 8    | 7      | 1             | 2     | 2     | 1     | 0     | 0     | 0    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | ガス       | 16   | 14     | 0             | 1     | 0     | 8     | 0     | 0     | 0    | 6     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 石油       | 10   | 9      | 1             | 0     | 0     | 4     | 0     | 1     | 1    | 2     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 水道       | 9    | 9      | 1             | 1     | 1     | 5     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 他の光熱水品   | 1    | 1      | 1             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
| 計                  |          | 45   | 41     | 4             | 4     | 3     | 18    | 0     | 1     | 1    | 12    | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
| 被<br>服<br>品        | 和服       | 12   | 11     | 0             | 1     | 0     | 1     | 0     | 0     | 6    | 4     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 洋服一般     | 4    | 4      | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1    | 3     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 紳士洋服     | 27   | 25     | 0             | 3     | 2     | 2     | 0     | 4     | 5    | 8     | 1    | 0     | 0     | 1    | 1    |     |
|                    | 婦人洋服     | 26   | 25     | 0             | 8     | 0     | 2     | 0     | 1     | 4    | 10    | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | 子供洋服     | 3    | 3      | 0             | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 洋装下着     | 6    | 6      | 1             | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     | 1    | 1     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 履物       | 24   | 23     | 2             | 1     | 0     | 5     | 0     | 2     | 5    | 9     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | かばん      | 22   | 21     | 0             | 2     | 0     | 0     | 0     | 1     | 7    | 11    | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | アクセサリ    | 30   | 29     | 1             | 2     | 0     | 8     | 0     | 2     | 6    | 11    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 他の身の回り品  | 21   | 21     | 0             | 4     | 0     | 2     | 0     | 3     | 8    | 4     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
| 計                  |          | 175  | 168    | 4             | 21    | 2     | 21    | 0     | 15    | 44   | 62    | 2    | 0     | 0     | 1    | 2    |     |

|          |               |      |     |     |    |     |    |    |     |     |    |   |   |   |   |    |   |   |
|----------|---------------|------|-----|-----|----|-----|----|----|-----|-----|----|---|---|---|---|----|---|---|
| 保健衛生品    | 保健衛生品一般       | 1    | 1   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 医薬品           | 18   | 18  | 2   | 1  | 0   | 0  | 0  | 1   | 5   | 8  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 医療用具          | 40   | 36  | 1   | 3  | 0   | 6  | 0  | 1   | 18  | 9  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1 |   |
|          | 化粧品           | 56   | 51  | 16  | 2  | 2   | 4  | 0  | 2   | 19  | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1 |   |
|          | 理美容器具・用品      | 12   | 11  | 0   | 0  | 0   | 3  | 0  | 0   | 2   | 6  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 他の保健衛生品       | 18   | 16  | 7   | 3  | 0   | 3  | 0  | 2   | 1   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 1 |
|          | 計             | 145  | 133 | 26  | 9  | 2   | 16 | 0  | 6   | 45  | 34 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 3 |
| 教養娯楽品    | 文具・事務用品       | 8    | 8   | 1   | 1  | 0   | 0  | 0  | 0   | 2   | 3  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | パソコン・パソコン関連用品 | 55   | 55  | 1   | 11 | 0   | 6  | 1  | 4   | 17  | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 電話機・電話機用品     | 48   | 45  | 1   | 12 | 1   | 5  | 0  | 2   | 6   | 17 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 1 |
|          | 学習教材          | 33   | 33  | 0   | 1  | 0   | 5  | 0  | 1   | 19  | 7  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 書籍・印刷物        | 104  | 102 | 1   | 0  | 1   | 6  | 0  | 4   | 57  | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 音響・映像製品       | 35   | 35  | 0   | 8  | 0   | 4  | 0  | 1   | 7   | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | スポーツ用品        | 8    | 6   | 0   | 1  | 0   | 1  | 0  | 2   | 3   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 | 1 |
|          | カメラ類          | 3    | 3   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0   | 2   | 0  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 時計            | 7    | 7   | 0   | 3  | 1   | 0  | 0  | 0   | 1   | 2  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 他の光学機器        | 1    | 1   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0   | 1   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 玩具・遊具         | 7    | 7   | 0   | 1  | 0   | 2  | 0  | 0   | 2   | 2  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 楽器            | 3    | 3   | 0   | 1  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 2  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 他の教養娯楽品       | 42   | 42  | 2   | 6  | 0   | 7  | 1  | 1   | 9   | 14 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
| 計        | 354           | 347  | 6   | 45  | 3  | 36  | 2  | 15 | 126 | 111 | 8  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 2 |   |
| 車両       | 自動車           | 77   | 74  | 5   | 12 | 4   | 6  | 0  | 0   | 8   | 41 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1 |   |
|          | 自動車用品         | 4    | 4   | 0   | 1  | 0   | 2  | 0  | 0   | 1   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 自転車・用品        | 11   | 11  | 1   | 2  | 0   | 1  | 0  | 0   | 3   | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 他の乗り物         | 1    | 1   | 0   | 1  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
| 計        | 93            | 90   | 6   | 16  | 4  | 9   | 0  | 0  | 12  | 45  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1 |   |
| 土地・建物・設備 | 土地・建物・設備一般    | 3    | 2   | 0   | 0  | 2   | 0  | 0  | 0   | 1   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 土地            | 19   | 15  | 0   | 0  | 6   | 4  | 0  | 0   | 2   | 4  | 0 | 0 | 0 | 1 | 0  | 2 |   |
|          | 集合住宅          | 14   | 14  | 2   | 2  | 2   | 1  | 0  | 0   | 3   | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 戸建住宅          | 24   | 22  | 1   | 6  | 2   | 2  | 0  | 0   | 1   | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1 |   |
|          | 他の建物          | 2    | 2   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 2  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 住宅構成材         | 5    | 3   | 1   | 1  | 0   | 1  | 0  | 0   | 1   | 1  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 空調・冷暖房・給湯設備   | 39   | 3   | 0   | 3  | 0   | 3  | 0  | 1   | 14  | 15 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0  | 0 |   |
|          | 衛生設備          | 10   | 36  | 0   | 2  | 1   | 3  | 0  | 0   | 1   | 3  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0 |   |
|          | 屋外装備品         | 16   | 10  | 0   | 1  | 0   | 3  | 0  | 1   | 0   | 8  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 3 |   |
|          | 他の住宅設備        | 10   | 12  | 1   | 2  | 0   | 1  | 0  | 0   | 3   | 2  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0  | 0 |   |
| 計        | 142           | 119  | 5   | 17  | 13 | 18  | 0  | 2  | 26  | 49  | 2  | 0 | 1 | 3 | 0 | 6  |   |   |
| 他の商品     | 5             | 5    | 0   | 1   | 0  | 0   | 0  | 0  | 2   | 2   | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |   |   |
| 商品計      | 1611          | 1505 | 90  | 160 | 38 | 165 | 5  | 69 | 511 | 506 | 28 | 0 | 1 | 9 | 7 | 22 |   |   |

| 内容別分類件数<br>商品別分類件数 |                      | 受 付     |        | 内 容 別 相 談 件 数 |       |       |       |       |       |      |       |      |       |       |      |      |     |
|--------------------|----------------------|---------|--------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|------|------|-----|
|                    |                      | 受付件数    | うち苦情件数 | 安全・衛生         | 品質・機能 | 法規・基準 | 価格・料金 | 計量・量目 | 表示・広告 | 販売方法 | 契約・解約 | 接客対応 | 包装・容器 | 施設・設備 | 買物相談 | 生活知識 | その他 |
| クリーニング             | クリーニング(住居品)          | 2       | 2      | 0             | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | クリーニング(被服品)          | 18      | 17     | 0             | 12    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1    | 4     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | (うち和服)               | 1       | 1      | 0             | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | (うち洋服)               | 15      | 15     | 0             | 10    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 4     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 計                    | 20      | 19     | 0             | 12    | 1     | 0     | 0     | 0     | 1    | 5     | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
| レンタル・リース           | レンタル・リース(住居品)        | 3       | 3      | 0             | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | レンタル・リース(被服品)        | 4       | 4      | 0             | 0     | 0     | 2     | 0     | 0     | 2    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | レンタル・リース(車両等)        | 5       | 4      | 0             | 1     | 0     | 2     | 0     | 0     | 2    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | レンタル・リース(土地等)        | 308     | 298    | 8             | 10    | 8     | 57    | 0     | 2     | 9    | 207   | 4    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | (うち土地)               | 14      | 12     | 0             | 0     | 1     | 1     | 0     | 0     | 1    | 10    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | (うち集合住宅)             | 230     | 226    | 7             | 8     | 3     | 47    | 0     | 2     | 7    | 152   | 4    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | (うち戸建住宅)             | 56      | 53     | 0             | 1     | 4     | 9     | 0     | 0     | 1    | 40    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 上記以外の商品              | 22      | 21     | 0             | 1     | 0     | 6     | 0     | 0     | 4    | 11    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 計                    | 342     | 330    | 8             | 13    | 8     | 67    | 0     | 2     | 13   | 224   | 4    | 0     | 0     | 0    | 3    |     |
| 工事・建築              | 工事・建築・加工(土地等)        | 125     | 112    | 6             | 23    | 2     | 19    | 1     | 0     | 16   | 54    | 2    | 0     | 0     | 2    | 0    |     |
|                    | (うち集合住宅)             | 8       | 8      | 0             | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | (うち戸建住宅)             | 76      | 73     | 2             | 10    | 2     | 11    | 0     | 0     | 11   | 36    | 2    | 0     | 0     | 2    | 0    |     |
|                    |                      | 上記以外の商品 | 2      | 2             | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 計                    | 127     | 114    | 6             | 23    | 2     | 20    | 1     | 0     | 16   | 55    | 2    | 0     | 0     | 2    | 0    |     |
| 修理・補修              | 修理・補修(家具・寝具)         | 5       | 4      | 0             | 1     | 0     | 2     | 0     | 0     | 0    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 修理・補修(パソコン・パソコン関連用品) | 4       | 4      | 0             | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 修理・補修(自動車)           | 19      | 19     | 0             | 4     | 0     | 3     | 0     | 1     | 1    | 10    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 修理・補修(戸建住宅)          | 5       | 4      | 0             | 2     | 0     | 1     | 0     | 0     | 1    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | 修理・補修(衛生設備)          | 5       | 5      | 0             | 0     | 0     | 4     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    |                      | 上記以外の商品 | 28     | 28            | 2     | 6     | 0     | 6     | 1     | 0    | 2     | 10   | 1     | 0     | 0    | 0    | 0   |
|                    | 計                    | 66      | 64     | 2             | 14    | 0     | 16    | 1     | 1     | 5    | 25    | 1    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
| 管理・保管              | 管理・保管(車両等)           | 3       | 3      | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 管理・保管(土地等)           | 8       | 7      | 1             | 1     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0    | 4     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | (うち集合住宅)             | 3       | 2      | 1             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1    | 0     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | 計                    | 11      | 10     | 1             | 1     | 0     | 0     | 0     | 2     | 0    | 6     | 0    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | 役務一般                 | 1       | 1      | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 1     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
| 金融・保険サービス          | 金融・保険一般              | 14      | 13     | 0             | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 6    | 7     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 生命保険                 | 56      | 52     | 0             | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 17   | 34    | 1    | 0     | 0     | 3    | 0    |     |
|                    | 損害保険                 | 24      | 23     | 0             | 2     | 1     | 4     | 0     | 0     | 0    | 15    | 2    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | その他の保険               | 5       | 4      | 1             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2    | 2     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 預貯金・証券等              | 60      | 58     | 1             | 0     | 0     | 3     | 0     | 1     | 41   | 12    | 1    | 0     | 0     | 0    | 1    |     |
|                    | デリバティブ取引             | 11      | 11     | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 7    | 4     | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | ファンド型投資商品            | 80      | 80     | 0             | 0     | 1     | 1     | 0     | 0     | 62   | 16    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 融資サービス               | 544     | 510    | 4             | 3     | 46    | 66    | 0     | 1     | 45   | 364   | 5    | 0     | 0     | 1    | 0    |     |
|                    | 他の金融関連サービス           | 46      | 40     | 1             | 1     | 2     | 7     | 0     | 0     | 3    | 29    | 1    | 0     | 0     | 0    | 0    |     |
|                    | 計                    | 840     | 791    | 7             | 6     | 50    | 83    | 0     | 2     | 183  | 483   | 10   | 0     | 0     | 4    | 12   |     |

|           |               |       |       |     |     |     |     |   |     |       |       |    |   |   |    |    |     |   |
|-----------|---------------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|---|-----|-------|-------|----|---|---|----|----|-----|---|
| 運輸・通信サービス | 運輸・運送サービス一般   | 1     | 1     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 1     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |     |   |
|           | 旅客運送サービス      | 17    | 14    | 0   | 0   | 0   | 1   | 0 | 1   | 4     | 6     | 2  | 0 | 0 | 0  | 1  | 2   |   |
|           | 郵便・貨物運送サービス   | 22    | 21    | 0   | 4   | 0   | 3   | 0 | 0   | 1     | 13    | 1  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 電報・固定電話       | 53    | 47    | 1   | 2   | 0   | 4   | 0 | 0   | 23    | 19    | 2  | 0 | 0 | 0  | 1  | 1   |   |
|           | 移動通信サービス      | 94    | 92    | 1   | 4   | 2   | 22  | 0 | 3   | 13    | 47    | 2  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 放送・コンテンツ等     | 864   | 861   | 5   | 7   | 16  | 96  | 0 | 12  | 423   | 304   | 1  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | インターネット通信サービス | 98    | 96    | 0   | 3   | 0   | 14  | 0 | 1   | 48    | 31    | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
|           | 計             | 1,149 | 1,132 | 7   | 20  | 18  | 140 | 0 | 17  | 513   | 420   | 8  | 0 | 0 | 0  | 2  | 4   |   |
| 教育サービス    | 学校教育          | 9     | 6     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 7     | 1  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
|           | 補習教育          | 28    | 27    | 0   | 1   | 1   | 5   | 0 | 0   | 9     | 12    | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 他の教育          | 9     | 9     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 4     | 5     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 計             | 46    | 42    | 0   | 1   | 1   | 5   | 0 | 0   | 13    | 24    | 1  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
| 教養・娯楽サービス | 旅行代理業         | 20    | 19    | 0   | 1   | 0   | 4   | 0 | 1   | 5     | 9     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 宿泊施設          | 2     | 2     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 2     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 教室・講座         | 46    | 42    | 2   | 1   | 2   | 5   | 0 | 0   | 10    | 24    | 2  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 観覧・鑑賞         | 8     | 6     | 0   | 0   | 0   | 1   | 0 | 0   | 2     | 4     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
|           | 各種会員権         | 5     | 5     | 1   | 0   | 0   | 1   | 0 | 0   | 2     | 1     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 他の教養・娯楽       | 76    | 75    | 0   | 2   | 2   | 6   | 0 | 5   | 32    | 26    | 2  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
|           | 計             | 157   | 149   | 3   | 4   | 4   | 17  | 0 | 6   | 51    | 66    | 4  | 0 | 0 | 0  | 0  | 2   |   |
| 保健・福祉サービス | 医療            | 71    | 63    | 11  | 9   | 4   | 11  | 0 | 0   | 2     | 22    | 9  | 0 | 0 | 0  | 1  | 2   |   |
|           | 理美容           | 81    | 73    | 7   | 3   | 2   | 14  | 0 | 0   | 20    | 34    | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
|           | 浴場            | 4     | 4     | 0   | 0   | 0   | 1   | 0 | 0   | 0     | 1     | 2  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 衛生サービス        | 8     | 7     | 0   | 0   | 0   | 2   | 0 | 0   | 1     | 2     | 2  | 0 | 1 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 保育            | 3     | 3     | 0   | 0   | 0   | 1   | 0 | 0   | 0     | 2     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 老人福祉・サービス     | 11    | 8     | 0   | 1   | 1   | 0   | 0 | 0   | 2     | 5     | 0  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0   | 1 |
|           | 他の保健・福祉       | 23    | 16    | 0   | 1   | 0   | 2   | 0 | 0   | 6     | 8     | 2  | 0 | 0 | 0  | 0  | 4   |   |
|           | 計             | 201   | 174   | 18  | 14  | 7   | 31  | 0 | 0   | 31    | 74    | 15 | 0 | 1 | 1  | 1  | 8   |   |
| 他の役務      | 外食・食事宅配       | 13    | 13    | 2   | 0   | 1   | 1   | 0 | 2   | 0     | 4     | 3  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 冠婚葬祭          | 65    | 64    | 0   | 0   | 1   | 8   | 0 | 0   | 10    | 45    | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 1   |   |
|           | 家事サービス        | 15    | 12    | 0   | 1   | 0   | 2   | 0 | 0   | 5     | 3     | 1  | 0 | 0 | 2  | 0  | 1   |   |
|           | 役務その他         | 101   | 91    | 2   | 4   | 0   | 9   | 0 | 3   | 28    | 50    | 0  | 0 | 0 | 2  | 0  | 3   |   |
|           | 計             | 194   | 180   | 4   | 5   | 2   | 20  | 0 | 5   | 43    | 102   | 4  | 0 | 0 | 4  | 0  | 5   |   |
| 内職・副業     | 内職・副業一般       | 1     | 1     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 1     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 内職・副業         | 15    | 15    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 1   | 7     | 7     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
|           | 計             | 16    | 16    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 1   | 8     | 7     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0   |   |
| 他の行政サービス  |               | 42    | 21    | 0   | 2   | 3   | 4   | 0 | 2   | 2     | 7     | 6  | 0 | 0 | 0  | 1  | 15  |   |
|           | 役務計           | 3,212 | 3,043 | 56  | 115 | 96  | 403 | 2 | 38  | 879   | 1,499 | 56 | 0 | 1 | 11 | 4  | 52  |   |
| 他の相談      | 消費者運動         | 3     | 1     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 3   |   |
|           | 家庭管理          | 5     | 2     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 5   |   |
|           | 健康管理          | 6     | 3     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 6   |   |
|           | 相隣関係          | 30    | 21    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 30  |   |
|           | 慣習・しきたり       | 15    | 2     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 15  |   |
|           | 婚姻            | 8     | 2     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 8   |   |
|           | 相続            | 15    | 9     | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 15  |   |
|           | 相談その他         | 306   | 217   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 306 |   |
|           | 計             | 388   | 257   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0 | 0   | 0     | 0     | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  | 388 |   |
|           | 総件数           | 5,211 | 4,805 | 146 | 275 | 134 | 568 | 7 | 107 | 1,390 | 2,005 | 84 | 0 | 2 | 20 | 11 | 462 |   |

# 参 考 资 料

# 熊本市消費生活条例

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに事業者団体、消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、市が実施する施策等について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

### (基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する市の施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費生活における安全が確保される権利
  - (2) 消費生活において、商品又は役務を適正に使用し、又は利用するための表示等により消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
  - (3) 消費生活に関する必要な情報が提供される権利
  - (4) 消費生活に関する教育の機会が提供される権利
  - (5) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
  - (6) 消費生活において、消費者に被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される権利
- 2 消費者施策の推進は、消費者の年齢その他の特性に配慮して行われなければならない。
- 3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

### (定義)

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品又は役務を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商品又は役務の供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 消費者団体 消費者の権利の擁護又は利益の擁護及び増進のため消費者により組織さ

れた団体をいう。

(4) 事業者団体 事業者の共通の利益の増進のため事業者により組織された団体をいう。

(5) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。

(6) 役務 消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

(市の責務)

第4条 市は、第2条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、本市における社会的及び経済的状况に応じた消費者施策を推進する責務を有する。

2 市は、消費者の自立の支援に当たっては、消費者が健全な消費生活を営むことができるよう情報提供を行うとともに、消費生活に関し、必要な啓発活動及び教育の推進に努めるものとする。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、基本理念に鑑み、その供給する商品又は役務について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断能力及び財産の状況等に配慮すること。

(4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、これに必要な体制の整備に努めること。

(5) 市が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の役割)

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(消費者の役割)

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な情報を収集し、必要な知識を修得する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び著作権その他の知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対

する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(相互理解等)

第9条 市、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務又は役割を相互に理解し、尊重し、及び協力するよう努めるものとする。

(消費者行政推進計画)

第10条 市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者行政推進計画を策定するものとする。

2 市長は、前項の消費者行政推進計画を策定するときは、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

## 第2章 消費者の安全確保

(安全の確保)

第11条 事業者は、消費者の消費生活における安全の確保のため、その供給する商品又は役務に関し、法令及び熊本県消費生活条例（昭和52年熊本県条例第51号。以下「県条例」という。）に定めのあるもののほか、消費者に対する必要な情報の提供その他の被害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(不当な取引行為の防止)

第12条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、法令並びに県条例及びこれに基づく規則（以下「関係法令等」という。）に定めのある事項を遵守するほか、消費者の意思を尊重し、次に掲げる行為を行わないよう努めなければならない。

- (1) 消費者が住居等への貼り紙等によりあらかじめ勧誘を拒絶する旨の意思を表示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者が電話機等の通信機器への事業者からの着信に対し、当該機器に附属する録音その他の機能を利用して、勧誘を拒絶する旨の意思を表示したにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

2 市長は、消費者からの申出等により、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為が前項各号に掲げる行為のいずれかに該当し、又は該当するおそれがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為について、説明又は資料の提出を求め、必要な調査を行うものとする。

(実態調査)

第13条 前条第2項に定めるもののほか、市長は、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為について、消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、必要に応じ、その実態等について情報の収集その他の調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査の実施に当たっては、必要に応じ、熊本県知事に対し協力を求め、連

携を図るものとする。

(指導)

第14条 市長は、第12条第2項又は前条第1項の調査を行った場合において、事業者が消費者の利益を侵害し、又は侵害しているおそれがあると認めるときは、当該事業者に対し、消費者の保護に関し、必要な指導をすることができる。

(情報提供)

第15条 市は、消費者の被害の発生及び拡大の防止のために必要があると認めるときは、事業者を特定する情報を除き、商品及び役務の取引方法及び内容に関する情報を市民に提供することができる。

2 市は、国及び熊本県が公表した、消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある商品及び役務の取引方法及び内容に関する情報を速やかに消費者に周知するよう努めるものとする。

### 第3章 消費者の自立支援

(啓発活動の推進)

第16条 市は、消費者の消費生活における自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

(消費生活に関する教育の推進)

第17条 市は、消費者が消費生活において自主的かつ合理的に行動ができるようにするため、消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を推進するものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第18条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な消費者施策を講ずるものとする。

(消費者意見の反映)

第19条 市は、消費生活に関する消費者の意見を把握し、消費者施策に反映させるよう努めるものとする。

### 第4章 苦情の処理等

(苦情の処理)

第20条 市長は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理に必要な助言、あっせん等の措置を講ずるよう努めるものとする。

2 市長は、前項に規定する措置を講ずるために必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に資料の提出又は説明を求めることができる。

(専門的な人材の確保等)

第21条 市は、前条第1項に規定する措置を講ずるため、専門的知識及び経験を有する人材の確保及び資質の向上等に努めるものとする。

(多重債務問題改善への取組)

第22条 市は、多重債務(金銭の借受け等に起因する社会的経済的生活に著しい支障が生じる程度の重疊的又は累積的な債務をいう。以下同じ。)に係る問題の改善のため、多重債務を有する者が相談又は助言その他の支援を受けることができるよう必要な施策の推進に努めるものとする。

## 第5章 雑則

(委任)

第23条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成24年6月1日から施行する。

# 消費者基本法

(昭和 43 年法律第 78 号)

(改正：平成 21 年法律第 49 号)

## 第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。

5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

第 3 条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第 4 条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その

他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

- 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項
- 3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。
- 5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。  
(法制上の措置等)
- 第 10 条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行わなければならない。
- 2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

## 第 2 章 基本的施策

(安全の確保)

第 11 条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第 12 条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第 13 条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第 14 条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行うものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第 15 条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選

扱等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第 16 条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であってその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第 17 条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(意見の反映及び透明性の確保)

第 18 条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第 19 条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあっては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な

施策を講ずるよう努めなければならない。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第 20 条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第 21 条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第 22 条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第 23 条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

### 第 3 章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第 24 条 国及び地方公共団体は、消費者施策の推進につき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第 25 条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第 26 条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

## 第4章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第27条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

- 2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。
  - 一 消費者基本計画の案を作成すること。
  - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。
- 3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
  - 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
  - 二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果のとりまとめを行おうとするとき。

第28条 会議は、会長及び委員をもって組織する。

- 2 会長は、内閣総理大臣をもって充てる。
- 3 委員は、次に掲げる者をもって当てる。
  - 一 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第十一条の二の規定により置かれた特命担当大臣
  - 二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者。
- 4 会議に、幹事を置く。
- 5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。
- 6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。
- 7 前各号に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者委員会)

第29条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）第六条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附則抄・・・以下省略

# 熊本県消費生活条例

平成20年7月1日施行

## 第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立支援その他の基本理念を定め、県、事業者及び消費者の責務等を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費生活における安全が確保される権利
- (2) 商品等について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 消費生活に関し必要な情報が提供される権利
- (4) 消費生活に関する教育の機会が提供される権利
- (5) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- (6) 消費生活において被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利

2 消費者施策の推進は、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応するとともに、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(定義)

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品等を消費して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 商品等 商品、役務その他の消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するものをいう。

(県の責務)

第4条 県は、経済社会の発展に即応して、第2条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、消費者施策を策定するとともに、これを実施する責務を有する。

2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を十分反映させるよう努めるものとする。

3 県は、消費者の自立を支援するため、消費者に対する啓発及び教育の推進に努めるものとする。

(市町村との連携等)

第5条 県及び市町村は、相互に連携を図りながら協力して、消費者施策を実施するものとする。

2 県は、市町村が消費者施策を策定し、又は実施しようとするときは、情報の提供、技術的な助言その他の支援を行うものとする。

(事業者の責務等)

第6条 事業者は、基本理念にのっとり、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における構成を確保すること。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断力及び財産の状況等に配慮すること

(4) 消費者との間に生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該消費者苦情を適切に処理すること。

(5) 県が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

3 事業者は、県民生活との関連性が高い商品等（以下「生活関連商品等」という。）の流通の円滑化及び価格の安定を図るために必要な措置を講ずるとともに、県が実施する生活関連商品等の流通の円滑化及び価格の安定を図るための施策に協力しなければならない。

第7条 事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援、消費生活に関する知識の普及、啓発活動及び広報活動その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第8条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するとともに、県が実施する消費者施策に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第9条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の

安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

2 消費者団体は、県が実施する消費者施策に協力するよう努めなければならない。

(消費者基本計画)

第10条 県は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する基本的な計画（以下、「消費者基本計画」という。）を策定するものとする。

2 消費者基本計画には、消費者施策に関する基本的な方針その他消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めるものとする。

3 県は、消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ、熊本県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

4 県は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

## 第2章 消費生活の安全、取引等の適正化に関する施策

### 第1節 安全の確保

(安全の確保)

第11条 事業者は、消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれのある商品等（以下「危険商品等」という。）を供給してはならない。

2 事業者は、その供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、消費者に対し必要な情報を開示し、回収その他の必要な措置をとるよう努めなければならない。

(安全の確保に関する調査)

第12条 知事は、事業者が供給する商品等について、危険商品等の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該商品等が安全であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(安全確保勧告等)

第13条 知事は、事業者が供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、消費者の消費生活における安全を確保するため、当該事業者に対し、当該危険商品等の供給の中止、回収その他必要な措置を講ずるよう勧告するとともに、必要があると認めるときは、速やかに、県民に周知を図るものとする。

2 知事は、前項の規定による勧告を行う場合において、必要があると認めるときは、熊本県消費者苦情処理委員会の意見を聴くものとする。

(緊急安全確保措置)

第14条 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産について、重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある危険商品等である場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令等で定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該危険商品等の名称、当該危険商品等を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

## 第2節 表示、規格等の適正化

(表示の適正化)

第15条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が選択又は利用を誤ることがないよう品質、機能、量目、製造年月日、消費期限、賞味期限、保存方法、原産地、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な事項を適正に表示するとともに、虚偽の表示又は誇大な表示を行わないよう努めなければならない。

2 事業者は、その供給する商品等について、消費者の選択を容易にするよう販売価格及び単位当たりの価格又は利用料金を当該商品又は店内の見やすい場所に表示するよう努めなければならない。

(規格の適正化)

第16条 事業者は、その供給する商品等について、品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(包装の適正化)

第17条 事業者は、その供給する商品について、消費者にその品質又は数量が実際のものより著しく優良若しくは有利であると誤認させ、又は消費者の負担を著しく増大させるような過大又は過剰な包装（容器を用いる包装を含む。）を用いないよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第18条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が不利益を被ることがないよう適正な計量をするよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、その供給する商品等について、虚偽の、誇大な、その他消費者に選択又は利用を誤らせる広告又は宣伝をしないよう努めなければならない。

(供給後のサービスの適正化)

第20条 事業者は、その供給する商品等について、修理、交換その他の方法による供給後におけるサービスの向上を図るよう努めなければならない。

(自主基準)

第21条 事業者は、その供給する商品等について、表示、規格等の適正化を図るため、必要な基準（以下「自主基準」という。）を定めるよう努めなければならない。

2 事業者は、自主基準を定め、変更し、又は廃止したときは、速やかに当該自主基準を知事

に届け出なければならない。

3 知事は、事業者に対し、自主基準の設定、変更及び遵守について、必要な指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

第22条 知事は、事業者が供給する商品等について、表示、規格等の適正化を図るため、特に必要があると認めるときは、事業者が遵守すべき基準（以下「県の基準」という。）を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により県の基準を定めようとするときは、熊本県消費生活審議会の意見を聴いて定めるものとする。

3 知事は、県の基準を定めたときは、速やかに告示しなければならない。

4 前2項の規定は、第1項の規定により定めた県の基準を変更し、又は廃止する場合に準用する。

(県の基準の遵守義務)

第23条 事業者は、県の基準を遵守しなければならない。

(表示、規格等の適正化に関する調査)

第24条 知事は、事業者が県の基準に違反している疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該県の基準に違反していないことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が、当該資料を提出しないときは、県の基準に違反しているものとみなす。

(県の基準の遵守勧告)

第25条 知事は、事業者が県の基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう勧告することができる。

### 第3節 不当な取引行為の禁止等

(不当な取引行為の禁止)

第26条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品等に関する重要な情報を提供せず、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、消費者の意に反し、威迫し、執ように説得し、又は心理的に不安な状態若しくは正常は判断ができない状態に陥れる方法その他の不当な方法により契約（商品等を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約を含む。）の締結を勧

誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者又はその関係人に対し、契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づくその債務の履行を不当に強要し、又は消費者に対し、契約に基づく自己の債務の履行を不当に拒否し、一方的に変更し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除、取消し若しくは無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(不当な取引行為に関する調査)

第27条 知事は、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為について、不当な取引行為の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該取引行為をする事業者に対し、期間を定めて、当該取引行為が正当な取引行為であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が、当該資料を提出しないときは、不当な取引行為を行っているものとみなす。

(不当な取引行為の中止勧告)

第28条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為の中止その他必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第29条 知事は、不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為の方法及び内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

2 知事は、前項の不当な取引行為のうち、消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、被害の拡大を防止するため必要があると認めるものについては、当該不当な取引行為を行った事業者の氏名又は名称及び住所、その方法及び内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

### 第3章 消費者啓発及び消費者教育の推進等

(消費者啓発及び消費者教育の推進)

第30条 県は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第31条 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験等の実施及び情報提供)

第32条 県は、消費者施策の実効を確保するため、商品等の試験、検査又は調査（以下「試験等」という。）を実施し、及びその体制の整備に努めるとともに、必要に応じて試験等の結果の概要に係る情報を県民に提供するものとする。

## 第4章 生活関連商品等に関する施策

(調査等)

第33条 知事は、県民の消費生活の安定に資するため、生活関連商品等の需給及び価格の動向について必要な調査その他の情報の収集を行い、県民に対して必要な情報を提供するよう努めなければならない。

2 事業者は、前項の規定により知事が行う調査その他の情報の収集に協力しなければならない。

(商品等の指定)

第34条 知事は、生活関連商品等の買占め若しくは売惜しみが行われ若しくは行われるおそれがある場合又は生活関連商品等の価格が異常に上昇し若しくは上昇するおそれがある場合において、当該生活関連商品等の不足若しくは価格の上昇が県民の生活に著しい影響を及ぼし又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する商品等として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

3 知事は、第1項の規定により指定し、又は前項の規定により指定を解除したときは、速やかにその旨を告示しなければならない。

(商品等の売渡し勧告)

第35条 知事は、前条第1項の規定により指定した生活関連商品等（以下「指定生活関連商品等」という。）の販売を営む者（以下「関係事業者」という。）が買占め又は売惜しみにより当該指定生活関連商品等を多量に保有していると認めるときは、当該関係事業者に対し、当該指定生活関連商品等の売渡しを行うよう勧告することができる。

(価格の引下げ勧告)

第36条 知事は、関係事業者が指定生活関連商品等を仕入価格その他の取引事情からみて著しく不当な価格で販売していると認めるときは、当該関係事業者に対し、その価格の引下げを行うよう勧告することができる。

## 第5章 資源及びエネルギーの有効利用を通じた環境への配慮等

(環境への配慮等)

第37条 県は、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用及びこれを通じた環境への配慮に関し、知識の普及、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、商品等の供給に当たって、資源の再生利用その他資源及びエネルギーの有効利用を行うとともに、これらを通じて環境への負荷（環境基本法（平成5年法律第91号）第2条第1項に規定する環境への負荷をいう。以下同じ。）の低減に努めるものとする。

3 消費者は、消費生活において、不用品の再利用その他資源及びエネルギーの有効利用を行うとともに、これらを通じて環境への負荷の低減に努めるものとする。

## 第6章 多重債務問題改善の取組

(多重債務問題改善の取組)

第38条 県は、多重債務問題の改善のため、多重債務者が相談又は助言その他の支援を受けることができる体制の整備その他必要な施策について、関係行政機関、民間団体等と連携を図りつつ、推進するものとする。

## 第7章 消費者苦情の処理等

(消費者苦情の処理)

第39条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために、助言、あっせんその他の措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、熊本県消費者苦情処理委員会にあっせん又は調停を行わせることができる。

(消費者苦情の処理に係る市町村への支援)

第40条 県は、市町村における消費者苦情の処理が適切かつ迅速に行われるよう、研修の実施、情報の提供、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(消費者苦情の処理に係る人材の確保等)

第41条 県は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(熊本県消費者苦情処理委員会)

第42条 知事は、消費者苦情についてあっせん又は調停を行わせ、その他消費者苦情の解決に関し必要な事項を審議させるため、熊本県消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2 委員会は、委員5人以内及び特別事項を審議させるための臨時委員5人以内で組織し、委員及び臨時委員は、学識経験のある者のうちから知事が任命する。

3 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 臨時委員は、当該特別事項の審議が終了したとき、解任されるものとする。

5 第2項の委員及び臨時委員は、再任されることができる。

6 委員会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

7 第2項から前項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(消費者苦情の処理に関する情報の提供)

第43条 知事は、委員会に行わせたあっせん又は調停について、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者苦情の概要並びにあっせん又は調停の経過及び結果に係る情報のうち、消費者の被害の発生又は拡大を防止するために必要なものを必要な範囲内において県民に提供するものとする。

(消費者提訴の援助)

第44条 知事は、消費者が事業者を相手とする訴訟（以下「消費者訴訟」という。）を提起する場合において、当該訴訟が次の各号のすべてに該当する消費者苦情に係るもので、公益上必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けを行うことができる。

(1) 委員会のあっせん又は調停によって解決されなかったもの

(2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあるもの

(3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(貸付金の返還等)

第45条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付けに係る資金に相当する金額を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則に定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部若しくは一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

(適格消費者団体への支援)

第46条 県は、消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第4項の適格消費者団体に対し、消費者苦情の申出に関する情報の提供その他の必要な支援を行うことができる。

## 第8章 熊本県消費生活審議会

(熊本県消費生活審議会)

第47条 知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議させるため、熊本県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、委員15人以内で組織する。

3 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、知事が任命する。

(1) 学識経験のある者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

(4) 関係行政機関の職員

4 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、再任されることができる。

6 第2項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第9章 知事に対する申出

(知事に対する申出)

第48条 県民は、この条例の規定に違反する事業活動により、又はこの条例に基づく措置がとられていないことにより消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

## 第10章 調査、公表等

(立入調査等)

第49条 知事は、第12条第1項、第24条第1項、第27条第1項、第35条又は第36条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員に、事業者の事務所、事業所、倉庫その他事業を行う場所に立ち入り、帳簿又は書類（これらの作成又は保存に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）の作成又は保存がされている場合における当該電磁的

記録を含む。)、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

3 第1項に規定する立入調査又は質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第50条 知事は、事業者若しくは第42条第6項に規定する関係者が正当な理由なく前条第1項若しくは第42条第6項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、若しくは虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき、又は事業者が前条第1項の規定による立入調査を拒んだときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

2 知事は、第13条第1項、第25条、第28条、第35条又は第36条の規定による勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

(意見の聴取)

第51条 知事は、前条の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る者に、あらかじめ、意見を述べる機会を与えた上で行わなければならない。

## 第11章 雑則

(国等への要請)

第52条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体又は独立行政法人に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(委任)

第53条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

## 熊本市消費者行政推進委員会設置要綱

(設置)

第1条 本市の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、熊本市消費者行政推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について協議する。

- (1) 消費者行政推進計画に関すること。
- (2) 消費者行政の運営状況に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者行政の推進に必要な事項に関すること。

(組織)

第3条 委員会は、8名以内の委員によって組織する。

2 委員は、次に掲げる者から、市長が委嘱する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 消費者関係団体の推薦を受けた者
- (3) 事業者団体の推薦を受けた者
- (4) 公募により選出した市民

(委員長及び副委員長)

第4条 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、その会務を総理する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(任期)

第5条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員に欠員が生じたときの補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会議)

第6条 委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が必要に応じて招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことはできない。

(関係者の出席)

第7条 委員長は、委員会において必要と認めるときは、所掌事務に関係ある者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(会議の公開)

第8条 会議は、公開とする。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、農水商工局商工振興課消費者センターにおいて行う。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成24年6月1日から施行する。

## 熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱

(設置)

第1条 熊本市における消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、庁内の関係部署との情報の一元化と連携を図るため、熊本市消費者行政推進庁内連絡会（以下「連絡会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 連絡会の所掌事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 消費者行政推進計画の策定及び実施についての協議に関すること。
- (2) 消費者行政についての意見又は情報の交換及びその対策の協議に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者行政の推進に係る連絡調整に関すること。

(構成)

第3条 連絡会は、会長、副会長及び委員をもって構成し、別表に定める職にある者をもって充てる。

- 2 会長は、会務を総理し、連絡会を代表する。
- 3 会長に事故があるときは、副会長がその職務を代理する。

(連絡会)

第4条 連絡会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の関係者に対し、出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(庶務)

第5条 連絡会の庶務は、農水商工局商工振興課消費者センターで行う。

(雑則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、連絡会の運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附則

この要綱は、平成24年10月26日から施行する。

別表（第3条関係）

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| 会 長 | 農水商工局次長               |
| 副会長 | 農水商工局 商工振興課長          |
|     | 農水商工局 商工振興課 消費者センター所長 |
|     | 総務局 危機管理防災総室副室長       |
|     | 企画振興局 広報課長            |
|     | 企画振興局 生涯学習推進課長        |
|     | 健康福祉子ども局 健康づくり推進課長    |
|     | 健康福祉子ども局 高齢介護福祉課長     |
|     | 健康福祉子ども局 障がい保健福祉課長    |
|     | 健康福祉子ども局 医療政策課長       |
|     | 健康福祉子ども局 生活衛生課長       |
|     | 健康福祉子ども局 食品保健課長       |
|     | 健康福祉子ども局 食肉衛生検査所長     |
|     | 環境局 環境政策課長            |
|     | 環境局 水保全課長             |
|     | 環境局 環境総合センター所長        |
|     | 環境局 ごみ減量推進課長          |
|     | 農水商工局 農商工連携推進課長       |
|     | 農水商工局 水産振興センター所長      |
|     | 農水商工局 商工振興課 計量検査所長    |
|     | 都市建設局 建築計画課長          |
|     | 都市建設局 建築計画課 建築物安全推進室長 |
|     | 教育委員会事務局 指導課長         |
|     | 教育委員会事務局 健康教育課長       |
|     | 教育委員会事務局 熊本市教育センター所長  |
|     | 消防局 予防課長              |

## 熊本市消費生活相談員設置要綱

(設置)

第1条 多様化し高度化する消費者問題に対応し、市民生活の安定および向上を図るため、消費生活相談員（以下「相談員」という。）を設置する。

(身分及び所属)

第2条 相談員は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号に規定する非常勤の職員とする。

2 相談員の所属は、農水商工局商工振興課消費者センター（以下「センター」という。）とする。

(職務)

第3条 相談員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 消費生活に関する苦情相談及びデータ整理
- (2) 消費生活に関する情報、資料等の収集及び提供
- (3) 消費者教育及び啓発
- (4) 前2号に関する資料作成及び整理
- (5) その他、センター所長が必要と認める事項

(任用)

第4条 相談員は、公募の上、次に掲げる要件を備えている者のうちから、選考により任用する。

- (1) 任用に係る職の職務の遂行に必要な知識及び技能を有していること。
- (2) 健康で、かつ、意欲をもって職務を遂行すると認められること。

(任用期間)

第5条 相談員の任用期間は、1年以内とする。

2 市長は、特に必要があると認めるときは、相談員を再任することができる。

3 相談員の任用期間を更新しない場合は、当該任用期間の満了する日の30日前までに、その予告をするものとする。

(解職)

第6条 市長は、相談員が次の各号のいずれかに該当する場合は、これを解職することができる。

- (1) 勤務成績が良くない場合
- (2) 心身の故障のため、職務の遂行に支障があり、又はこれに堪えない場合
- (3) 制度の改廃又は予算の減少により廃職又は過員を生じた場合
- (4) 職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合
- (5) 全体の奉仕者たるにふさわしくない非行があった場合
- (6) 前各号に掲げる場合のほか、その職に必要な適格性を欠く場合

(服務)

第7条 相談員は、職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。

2 相談員は、職務の遂行に当たっては、法令及びこの要綱の定めに従い、かつ、センター所長の指示に従わなければならない。

3 相談員は、その職の信用を傷つけ、又は相談員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない。

4 相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(勤務時間等)

第8条 相談員の勤務日及び勤務時間は、常勤職員の1週間当たりの勤務時間の4分の3を超えない範囲内において、センター所長が割り振るものとする。

#### (年次有給休暇)

第9条 相談員の年次有給休暇については、1週又は1年の所定勤務日数別にその勤続勤務年数に応じ（初年度の雇用期間が6月を超える場合も含む。）別表第1に掲げる日数を付与するものとする。また、1週間の勤務日が4日以下とされている相談員で1週間の勤務時間が28時間45分以上の者は、別表第1の最上段のとおり付与するものとする。

- 2 年度の中途において新たに相談員となった者の初年度の年次有給休暇は、その年度における雇用期間（6月以内の場合に限る。）の月数（1月未満の端数は1月に切り上げる。）を12で除した数に別表第1に規定する日数を乗じた日数（端数は四捨五入）とする。
- 3 年度の中途において相談員としての雇用期間が終わる者の最後の年度の年次有給休暇は、その年度の雇用期間の月数にかかわらず別表第1に掲げる日数とする。また、1週間の勤務日が4日以下とされている相談員で1週間の勤務時間が28時間45分以上の者は、別表第1の最上段の日数とする。
- 4 年度の中途において新たに相談員となり、翌年度の途中で雇用期間が満了して再度の期間の更新がない場合は次のとおりとする。
  - (1) 通算の雇用期間が1年6月を超える場合は、初年度・翌年度とも別表第1に掲げる日数を付与するものとする。
  - (2) 通算の雇用期間が1年を超え1年6月以内の場合は、別表第1の1年目の日数と12月を超える雇用月数を12で除した数に別表第1の2年目の日数を乗じた日数（端数は四捨五入）を加えた日数とする。
  - (3) 通算の雇用期間が6月を超え1年以内の場合は、通算の雇用期間の中で別表第1に掲げる1年目の日数を付与するものとする。
- 5 年次有給休暇の日数計算は会計年度による。
- 6 年次有給休暇は、雇用期間が採用の日から6月を超える期間が見込まれる者に発生するものとする。（ただし、1年間の勤務日数が47日以下の者かつ勤務日数及び要勤務日が特定されていない者かつ労働者性がない者を除く。）
- 7 年次有給休暇は、勤務時間にかかわらず1日又は15分（取得時間が1時間未満の場合は1時間）を取得単位とする。
- 8 年次有給休暇は、使用しなかった場合は翌年度に限り繰り越すことができるものとする。
- 9 年次有給休暇の手続きについては、相談員は年次有給休暇をとろうとする場合は、あらかじめ年休承認願表によりセンター所長に届け出なければならない。

#### (有給休暇)

第10条 相談員が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該相談員の請求により、有給の休暇を与えるものとし、その期間は当該各号に掲げる期間とする。

- (1) 相談員（6月以上の任期若しくは任用予定期間が定められている職員又は6月以上継続勤務している職員に限る。）の親族（別表第2の親族欄に掲げる親族に限る。）が死亡した場合で、葬儀等のため勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 親族に応じ同表の日数欄に掲げる連続する日数（葬儀のため遠隔の地に赴く場合にあっては、往復に要する日数を加えた日数）の範囲内の期間
- (2) 相談員が選挙権その他公民としての権利を行使する場合で、その勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 必要と認められる期間
- (3) 相談員が裁判員、証人、鑑定人、参考人等として国会、裁判所、地方公共団体の議会その他官公署へ出頭する場合で、その勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 必要と認められる期間
- (4) 地震、水害、火災その他の災害により次のいずれかに該当する場合その他これらに準ずる場合で、相談員が勤務しないことが相当であると認められるとき 7日の範囲内の期間
  - ア 相談員の現住居が滅失し、又は損壊した場合で、当該相談員がその復旧作業等を行い、又は一時的に避難しているとき
  - イ 相談員及び当該相談員と同一の世帯に属する者の生活に必要な水、食料等が著しく不足している場合で、当該相談員以外にはそれらの確保を行うことができないとき
- (5) 相談員が地震、水害、火災その他の災害又は交通機関の事故等により出勤することが著しく困難であると認められる場合 必要と認められる期間
- (6) 地震、水害、火災その他の災害又は交通機関の事故等に際して、相談員が通勤途上における身体の危険を回避するため勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間

(無給休暇)

第11条 相談員が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該相談員の請求により、無給の休暇を与えるものとし、その期間は当該各号に掲げる期間とする。

- (1) 8週間(多胎妊娠の場合にあっては、14週間)以内に出産する予定である女性の相談員が申し出た場合 出産の日までの申し出た期間
- (2) 女性の相談員が出産した場合 出産の日の翌日から8週間を経過する日までの期間(産後6週間を経過した女性の相談員が就業を申し出た場合において医師が支障がないと認めた業務に就く期間を除く。)
- (3) 生後1年に達しない子を育てる相談員が、その子の保育のために必要と認められる授乳等を行う場合 1日2回それぞれ45分以内の期間(男性の相談員にあっては、その子の当該相談員以外の親が当該相談員がこの号の休暇を使用しようとする日におけるこの号の休暇(これに相当する休暇を含む。))を承認され、又は労働基準法(昭和22年法律第49号)第67条の規定により同日における育児時間を請求した場合は、1日2回それぞれ45分から当該承認又は請求に係る各回ごとの期間を差し引いた期間を超えない期間)
- (4) 小学校就学の始期に達するまでの子(配偶者の子を含む。以下この号において同じ。)を養育(当該子と同居してこれを監護することをいう。)する相談員が、その子の看護(負傷し、若しくは疾病にかかったその子の世話を行うこと、又は疾病の予防を図るために必要なものとしてその子に予防接種又は健康診断を受けさせることをいう。)のため勤務しないことが相当であると認められる場合 1の年度(4月1日から翌年の3月31日までをいう。以下同じ。)において5日(その養育する小学校就学の始期に達するまでの子が2人以上の場合にあっては、10日)
  - ア 配偶者(届出をしないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。以下この号において同じ。)、父母、子及び配偶者の父母
  - イ 祖父母、孫及び兄弟姉妹
  - ウ 相談員又は配偶者との間において事実上父母と同様の関係にあると認められる者(父母の配偶者又は配偶者の父母の配偶者)及び相談員との間において事実上子と同様の関係にあると認められる者(子の配偶者及び配偶者の子)
- (6) 女性の相談員が生理日における就業が著しく困難なため勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間
- (7) 相談員が公務上の負傷又は疾病のため療養する必要がある、その勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間
- (8) 相談員が負傷又は疾病のため療養する必要がある、その勤務しないことがやむを得ないと認められる場合(本条第6号及び第7号に掲げる場合を除く。) 1の年度において別表第3の上欄に掲げる1週間の勤務日の日数の区分に応じ、週以外の期間によって勤務日が定められている職員にあっては同表の中欄に掲げる1年間の勤務日の日数の区分に応じ、それぞれ同表に掲げる日数の範囲内の期間
- (9) 相談員が骨髄移植のための骨髄若しくは末梢血幹細胞移植のための末梢血幹細胞の提供希望者としてその登録を実施する者に対して登録の申出を行い、又は配偶者、父母、子及び兄弟姉妹以外の者に、骨髄移植のため骨髄若しくは末梢血幹細胞移植のため末梢血幹細胞を提供する場合で、当該申出又は提供に伴い必要な検査、入院等のため勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 必要と認められる期間
- (10) 本条第4号及び第5号の休暇については、1週間の勤務日が3日以上とされている職員又は週以外の期間によって勤務日が定められている職員で1年間の勤務日が121日以上である者であって、6月以上継続勤務している者に付与するものとし、本条第8号の休暇については、6月以上の任期が定められている職員又は6月以上継続勤務している職員(週以外の期間によって勤務日が定められている職員で1年間の勤務日が47日以下である者を除く。)に付与するものとする。

(無給休暇の例外)

第12条 前条第4号及び第8号の休暇については、それぞれの場合について3日を限度として有給の休暇とし

て取扱うものとする。ただし、第8号の休暇については1週間の勤務日数に応じ別表第3に掲げる日数を付与するものとする。

(報酬及び費用弁償)

第13条 相談員の報酬は、月額の場合にあつては190,080円、日額の場合にあつては8,640円とする。

2 報酬は、その月の分を翌月の10日に支給するものとする。ただし、当該支給の日が日曜日、土曜日又は国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「祝日法による休日」という。)に当たるときは、その日前においてその日に最も近い日曜日、土曜日又は祝日法による休日でない日に支給する。

3 相談員の費用弁償は、熊本市特別職の職員で非常勤のものものの報酬及び費用弁償に関する条例(昭和31年条例第27号)に定めるところにより支給する。

(報酬の減額)

第14条 この要綱に別に定めがあるもの及び特に承認を得た場合を除くほか、相談員が勤務を要する時間に勤務をしなかった場合は、その勤務しない時間1時間につき1時間当たりの報酬額の減額を行う。

2 勤務1時間当たりの報酬額は、次のとおりとする。

(1) 月額報酬の場合 報酬月額に12を乗じ、その額を減額される職員が1年間に勤務する時間数で除した額

(2) 日額報酬の場合 報酬日額を減額される職員が1日に勤務する時間数で除した額

3 勤務1時間当たりの報酬額に端数を生じた場合については、50銭未満は切り捨て、50銭以上1円未満は1円に切り上げる。

(公務災害等の補償)

第15条 相談員の公務災害及び通勤災害の補償については、議会の議員その他非常勤の職員の公務災害補償等に関する条例(昭和42年条例第50号)の定めるところによる。

(健康診断)

第16条 相談員の健康診断については、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)の定めるところによる。

(社会保険等)

第17条 相談員の社会保険等の適用については、健康保険法(大正11年法律第70号)、厚生年金保険法(昭和29年法律第115号)、雇用保険法(昭和49年法律第116号)及び介護保険法(平成9年法律第123号)の定めるところによる。

(補則)

第18条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

## 消費者問題に関する2012年の10大項目

- 高齢者トラブルが増加 二次被害も多い
- 買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行
- サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口が広がる
- スマートフォンに関する相談が増加
- サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正6年
- 訪問購入 特定商取引法7番目の規制対象に
- 消費者安全調査委員会が10月に発足 消費者安全法改正
- 消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて
- コンプガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解示す
- 食品表示の一元化に向けた検討進む

「独立行政法人 国民生活センターホームページより」

## 「市政だより」への掲載

2012.5

### 消費者月間記念講演会を開催します **無料**

- ▶ **日時** 5月29日(火) 午後2時～3時半
- ▶ **場所** 国際交流会館7階ホール
- ▶ **演題** 「安全・安心 いま新たなステージへ」
- ▶ **講師** 佐野 真理子さん(主婦連合会事務局長)
- ▶ **定員** 230人(先着順)
- ▶ **申込み** 5月7日午前9時から消費者センター(☎353-5757)へ

2012.7

### ■ 市場で学ぼう **無料**

#### 「おいしい魚・野菜・果物の流通について」

**日** 7月21日(土) 午前6時～8時半 **場** 田崎市場(西区田崎町484) **内** 魚・野菜・果物の実際のセリの様子を見学し、生産者からお店に出るまでの流れなどを学びます

### ■ 夏休み親子で学ぶお金の算数 **無料**

#### 「親子で体験!おこづかいやりくりゲーム」

**日** 8月6日(月) 午前10時～11時 **場** 市役所別館自転車駐車場8階会議室 **内** ゲームをしながら、おこづかい・家計のやりくりについて親子で学びます

.....  
**対** 小学4年～6年生と保護者 **定** 各15組(先着順) **申** 7月1日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

2012. 8

### 夏休み親子で学ぶ環境セミナー **無料**

ゲームをしながら地球環境とエネルギーを考え、電気をつくるしくみや省エネについて親子で学びます。

**日** 8月27日(月) 午前10時～正午 **場** ウェルパルクまもと1階大会議室 **対** 小学4年～6年生と保護者 **定** 15組(先着順) **申** 8月1日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

2012. 9

6 2012.9月号 消費者トラブル注意報・NHKのど自慢

## 消費者トラブル注意報!

～ 事例を知ってトラブル知らず 消費者センターの相談事例紹介 ～

事前の知識でトラブルの多くは防げます。賢い消費者となって悪徳業者から身を守りましょう!

### 相談事例 1 戸建住宅のリフォーム

訪問販売で、「屋根を無料点検する」と言われ、了承した。点検後、次々に不具合のある箇所を言われ、「このまま放置すると大変なことになる」と言われたため、不安になり、高額な屋根工事契約をしてしまった。

**アドバイス**▶ 業者からの説明に納得のいかないまま契約してしまった場合は、一旦クーリングオフをし、本当に必要なものか考えましょう。

### 相談事例 2 投資関係

- 未公開株を5年前に購入し大損した。「その損を取り戻せる」と電話があつたが信用できるのか。
- 投資を募るダイレクトメールが届いた後に、別の事業者から電話がかかり、「それを購入すれば、2倍で自分のところが買い取る」と言われた。

**アドバイス**▶ そのようなうまい話はありません。絶対に契約をしないようにしましょう。

### 相談事例 3 架空請求

- 身に覚えのない携帯電話サイト利用料金の請求がきた。

**アドバイス**▶ 身に覚えがない請求の場合は、払わないでください。ただし、裁判所からの通知は無視せず、消費者センターに相談しましょう。

### クーリングオフを活用しましょう!

クーリングオフとは、訪問販売などの不意打ち的契約について無条件で解除できる制度です。ただし、解除期間が定められているほか、下記のような場合にはクーリングオフできなくなるので注意が必要です。

- ①化粧品や健康食品などで商品を一部でも使ってしまった場合
- ②3,000円未満の商品を購入していて、かつ代金の全部を支払った場合
- ③乗用自動車購入の場合

訪問販売や電話勧誘で、契約を締結しない旨の意思表示した人への再勧誘は、「特定商取引法」で禁止されています。不必要な勧誘は、ハッキリと断ることが必要です。事業者の名称などは必ずメモなどに控えておくようにしましょう。

### 迷惑勧誘お断りシールを貼って迷惑な勧誘は断ろう!!

シールは、消費者センター、区役所、総合出張所、出張所で配布しています。



### 出前講座を行っています

悪徳商法などの被害にあわないための予防啓発活動を行っています。

**対象** 市内に住む方、市内の学校など

**申込み** 電話で消費者センター(☎096-353-5757)へ

※講座は30分から2時間の範囲内で、10人以上から受け付けています。

**困ったときは消費者センターに!** 月～金曜日(祝日を除く) 午前9時～午後5時

消費者センターでは商品・サービスなどの契約に関することなどの相談を受け付け、解決するためのお手伝いをしています。

**消費者センター** (市役所別館自転車駐車場5階) ☎096-353-2500

2012.9

**「金融商品を選ぶその前に」** **無料**  
**～知りたいけど聞けなかったお金の話～**

- ▶ **日時** 9月20日(木) 午前10時～11時半
- ▶ **場所** ウェルパルクまもと大会議室
- ▶ **内容** 外貨預金や投資信託などについて専門家による講演
- ▶ **講師** 全国銀行協会役職員
- ▶ **定員** 50人(先着順)
- ▶ **申込み** 9月3日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

2012.10

**消費者セミナー受講生募集** **無料**

身近な冷凍食品の使い方の基本を学びます。

- ▶ **日時** 10月30日(火) 午前10時～午後1時
- ▶ **場所** 中央公民館
- ▶ **演題** 「冷凍食品を正しく使おう～失敗しない調理の基本を学ぶ～」
- ▶ **講師** 冷凍食品調理コンサルタント
- ▶ **定員** 36人(先着順)
- ▶ **申込み** 10月1日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

2012.11

**消費者セミナー受講生募集** **無料**  
**「スマートフォン」正しく使えていますか？**

スマートフォンのトラブルから身を守るため、正しい知識を学びます。

- ▶ **日時** 11月22日(木) 午前10時～11時半
- ▶ **場所** ウェルパルクまもと1階大会議室
- ▶ **講師** (株)NTTドコモ
- ▶ **定員** 50人(先着順)
- ▶ **申込み** 11月1日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

### ひとりで悩まないで「若者消費者110番」へ

若者に対する特別相談として「若者消費者110番」を実施します。ひとりで悩んでいるあなた、まずは相談してみませんか。

#### ○電話相談(☎353-2500)

- ▶日時 1月23日(水)～25日(金)  
午前9時～午後5時

#### ○無料法律相談(事前に予約が必要です)

- ▶日時 1月24日(木)、25日(金)  
午後1時～4時

- ▶場所 消費者センター(市役所別館自転車駐車場5階)  
(消費者センター ☎353-2500)

### 「エコライフ講演会」を開催します **無料**

毎日のように目にする環境配慮製品のCMや表示。しかし、よく見ると「ほんとにエコ？」と疑問に思うものや、一面だけをとらえて「すべての環境負荷が下がる」といった誤解を与えるような伝え方をしているものもあります。

「グリーンウォッシュ」について学び、正しい知識を身につけましょう。

- ▶日時 2月27日(水) 午後2時～3時半
- ▶場所 市民会館崇城大学ホール大会議室
- ▶演題 「その商品 本当にエコ? ～ご存知ですかグリーンウォッシュ～」
- ▶講師 校本 育生さん(NPO法人環境市民代表理事)
- ▶定員 150人(先着順)
- ▶申込み 2月1日午前9時から消費者センター(☎353-5757)へ