

平成29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. 平成28年度事業概要

1. 相談・・・・・・・・・・・・・・・・	7
2. 啓発・・・・・・・・・・・・・・・・	8
3. 情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・	16
4. 消費者団体の育成・支援・・・・・・・・	17

IV. 熊本地震に伴う消費生活相談の対応・状況・・・・・・・・ 21

平成28年度消費生活相談・・・・・・・・	25
----------------------	----

参考資料

熊本市消費生活条例・・・・・・・・	51
熊本市消費者センター条例・・・・・・・・	56
消費者基本法・・・・・・・・	58
熊本県消費生活条例・・・・・・・・	64
熊本市消費者行政推進委員会設置要綱・・・・・・・・	75
熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱・・・・・・・・	76
熊本市消費生活相談員設置要綱・・・・・・・・	78
消費者問題に関する2016年の10大項目・・・・・・・・	86
市政だよりへの掲載・・・・・・・・	87

I. 熊本市の概要

市 勢

市制施行 1889 年（明治 22 年 4 月）

面 積 390.32 k m²

人 口 737,812 人（2017. 4. 1）（昨年度比－2,179 人）

男 347,414 人 女 390,398 人

（同－211 人） （同－1,968 人）

世 帯 数 317,707 世帯 （2017. 4. 1）

（「熊本市の推計人口（平成 29 年 4 月 1 日現在）」より）

工業 事業所数 492 事業所 従業者数 18,821 人

※ただし、従業員 4 人以上の事業所

（「平成 26 年工業統計調査」より）

商業 卸売業・小売業 6,109 事業所 従業者数 50,922 人

（「平成 26 年商業統計調査」より）

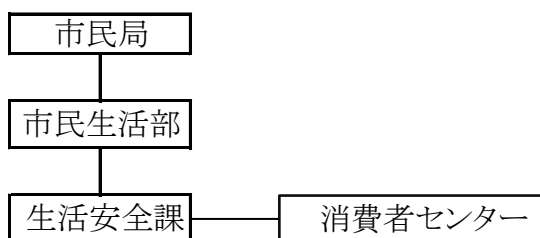
農業 農 家 数 5,084 戸 農業就業者数 10,435 人

※ただし、販売農家のみ

（「2015 年農林業センサス」より）

Ⅱ. 消費者センターの概要

1. 組織及び事務分掌



所 長
 (相談班) 主幹兼主査 1名
 主任主事 1名
 主任技師 1名
 (啓発班) 主査 1名
 主任主事 2名
 相談員(嘱託)8名

- (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. 消費者行政事業予算

(平成29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 一般管理経費(政策) (消費者団体補助を除く)	27,142
	消費者意識の高揚 (啓発経費、推進経費)	5,842
	消費者セミナー	
	消費生活地域指導	
	消費者センター啓発事業	
	消費者月間事業	
	情報の収集・提供 (一般管理経費(経常))	1,138
	各種会議・研修会への参加	
	消費者の組織化と活動の助長 (消費者団体補助のみ)	273
	消費者団体連絡会補助	
計		34,395

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
		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
		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(以降毎年実施)
	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 (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 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「九州都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)
25.5.14	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)
25.11.	市内2大学の学園祭へ参加
26.1.22	若者消費者110番実施(～24日)
26.2.6	エコライフ講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
26.3	小学生向け啓発資料(ポスター)を市内全小学校へ配布
26.3	熊本市消費者行政推進計画策定
26.5.21	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)
26.10.31	市内2大学の学園祭へ参加～11月
27.1.21	若者消費者110番実施(～23日)
27.2.24	エコライフ講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
27.2	中学生向け啓発資料(ポスター)を市内全小学校へ配布

年 月 日	事 項
27.5.28	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)
27.11.14	市内1大学の学園祭へ参加
28.1～2	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催
28.1.27	若者消費者110番実施(～29日)
28.1.30	消費者フェア開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
28.2	小学生,中学生向け啓発資料(ポスター)を市内全小中学校へ配布
28.3.2	エコライフ講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
28.4	熊本市消費者センター条例施行
28.4	市民局市民生活部生活安全課消費者センターに組織改編
28.10.14	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
28.11	小学生,中学生向け啓発資料(ポスター)を市内全小中学校へ配布
28.11.12	市内1大学の学園祭へ参加(～13日)
28.11.20	TIフェスタへ参加
28.12～	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～H29. 2月)
29.1.14	消費者フェア開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
29.1.19	若者消費者110番実施(～21日)
29.3	熊本市消費者教育推進計画策定

Ⅲ. 平成 28 年度事業概要

1. 相談

(1) 消費生活相談

○相談時間（電話・来訪） 月～金曜 9時～17時
（祝日・年末年始は除く）

○相談件数 新規 7,182 件 継続 826 件

※相談内容等詳細は、P25～47

(2) 消費生活法律相談（弁護士）

○毎月 第2・第4木曜（13：00～16：00）

○相談件数 58 件

(3) 多重債務相談（司法書士）

○毎月 第1・第3木曜（13:00～16:00）

○相談件数 15 件

(4) 出張相談（消費生活相談員）合計相談件数 7 件

○毎週 月曜日～木曜日（13：00～16：00）

北区役所（月曜日）4 件、西区役所（火曜日）2 件、

南区役所（水曜日）0 件、東区役所（木曜日）1 件

（熊本地震発生後～6 月末まで一時中断。7 月より再開。）



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。

○受講生

延べ 237 名

期 日	テーマ	講 師	人数
7月 26・28 日	夏休み親子で学ぶ 金融経済セミナー	日本銀行 熊本支店職員	47
8 月 2 日	夏休み親子で学ぶ環境セミナー	白川わくらくランド職員	10
8 月 6 日	夏休み親子で学ぶ食育セミナー	(株)熊本地方卸売市場職員	31
11 月 14 日	上手な洗濯と衣類の 染み抜きの方法を伝授します	熊本県衛生協同組合 専務理事 吉瀬 史康	46
11月 29 日	収納のポイントとDIY	美☆ホーム代表 キタノ ヒロミ	49
1 月 27 日	あなたを狙う悪質商法 ～こんな商法にご用心～	弁護士 下山和也 消費生活相談員 江上真弓	54

(2)熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座

- 1 消費者トラブルの多様化、複雑化、特に高齢者の消費者トラブルの深刻化を受け、消費者センターと地域住民のパイプ役を果たすとともに、地域の見守り体制の担い手として市民から初歩的な消費生活相談を受けたり、必要な情報提供を行うことなどを目的に、「消費生活地域見守りサポーター」を育成し、様々な地域活動の担い手との連絡のもと、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図る。

2 開催場所 熊本県婦人会館

○受講生 106名

期 日	内 容	講 師	人数
12月3日	開会式		19
	「熊本市の消費者行政と消費生活地域見守りサポーターの役割」	熊本市消費者センター所長 東原 福美	
	「最近の消費者トラブルの傾向と特徴」	消費生活相談員 徳永 理映	
	『上手な相談対応のマナー』	熊本市労務厚生課 精神科医 下原 宣彦	
12月10日	「消費者問題に関する法律の基礎知識」	弁護士 青山 定聖	23
	「製品事故についての相談事例と対応方法(ロールプレイ)」	消費生活相談員 西富 徳子	
1月7日	「多重債務トラブル・成年後見制度の仕組み」	司法書士 岡村 光洋	20
	「相談事例と対応方法(ロールプレイ)」	消費生活相談員 入江 孝美 消費生活相談員 佐藤 良子	
1月28日	「消費者詐欺の手口と警察取り組み」		21
	①消費者の不安をあおる悪質商法の手口	熊本県警察本部 生活環境課 企画指導係長 渡邊 信治	
	②振り込め詐欺の現状	熊本県警察本部 生活安全企画課 振り込め詐欺対策係長 森田 俊二	
	「情報通信関連の高齢者問題」	総務省九州総合通信局情報通信部	
		電気通信事業課長 氏家 宏之	
	「地域で協力して高齢者を見守ろう①」 ～平成27年度消費生活地域見守り サポーター養成講座修了生からの報告～	元主 富・緒方 慶二	
2月4日	「身近な金融機関窓口における高齢者対応」	肥後銀行業務統括部 お客様相談室長 林田 孝司	23
	「地域で協力して高齢者を見守ろう②」 ～ワークショップ～グループ討議・ グループ発表～	熊本消費者協会 内村 恒子	

(3)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、出前講座を開催。

○開催講座 81講座 受講生 延べ 3,018名



No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
1	4月4日	「消費者トラブル」について	熊本消費者協会会員 東原 福美	人材育成センター	141
2	4月4日	多重債務者にならないように	熊本消費者協会会員 内村 恒子	大腸肛門病センター高野病院	15
3	4月10日	振り込み詐欺を防ぐ方法	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	ねむの木老人クラブ	40
4	4月14日	悪質商法に被害に遭わないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	8町内よんなっせ会	20
5	5月12日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	湯の花ふれあいサロン	20
6	5月12日	悪徳商法などについて 高齢者詐欺	熊本消費者協会会員 田中 三恵子	コスモス会	13
7	5月27日	窃盗及び詐欺に関するお話	熊本消費者協会会員 坂口 真理	中川鶴長寿会	20
8	6月25日	悪質商法の被害にあわないために (震災後)	熊本消費者協会会員 瑞慶山 恵	熊本市西3地域包括支援センター	15
9	6月29日	災害時の注意あれこれ	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	有限会社りぶ・ぐり〜ん つばい自然庵	10
10	7月4日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	日吉東1町内湧々サロン	20
11	7月20日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 瑞慶山 恵	熊本市高齢者支援センター ささえりあ花陵	20
12	7月23日	消費生活地域見守りサポーター フォローアップ研修	熊本消費者協会会員 徳永理映 田中三恵子 田上眞知子	熊本市消費者センター	33
13	8月12日	悪徳商法	熊本消費者協会会員 内村 恒子	山ノ内校区第一町内民児協	15
14	8月20日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	パレボ03	30
15	8月23日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 三島 俊英	牧崎・垣内いきいきサロン	43
16	8月27日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	方近健幸づくりの集い ささえりあ熊本西	34
17	8月28日	多重債務にならないために	熊本消費者協会会員 佐藤 良子	NPO法人おーさあ	10
18	8月29日	消費者トラブル(ネットトラブルや悪徳商法等) に遭った時の対処方法と予防	熊本消費者協会会員 坂口 真理	地域生活支援センターなでしこ	50
19	9月5日	消費者トラブル	熊本消費者協会会員 内村 恒子	天明中学校	43
20	9月5日	消費者トラブル	熊本消費者協会会員 内村 恒子	天明中学校	42
21	9月19日	消費者トラブルを防ぐために～詐欺 被害などから身を守る方法	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	熊本市南1地域包括支援センター ささえりあ富合	40

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
22	9月22日	熊本地震後によく起きてること,高齢者の一人暮らしを狙った事件などのこと	熊本消費者協会会員 三島 俊英	熊本市高齢者支援センター ささえりあ浄行寺	15
23	9月23日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	大和地区社会福祉協議会	70
24	9月28日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	柿原いきいきサロン	50
25	9月30日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 三島 俊英	熊本市西4地域包括支援センター ささえりあ金峰	15
26	10月4日	「消費者トラブル」について	熊本消費者協会会員 東原 福美	人材育成センター	10
27	10月7日	衣・食・住暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 田中 三恵子	ふれあいサロン大和さんげつ会	25
28	10月18日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	今新開健康教室	20
29	10月25日	悪質商法の手口、対処法パソコンやケイタイの被害	熊本消費者協会会員 坂口 真理	熊本市立北部中学校	36
30	10月26日	悪質商法の手口、対処法パソコンやケイタイの被害	熊本消費者協会会員 坂口 真理	熊本市立北部中学校	36
31	10月27日	悪質商法の手口、対処法パソコンやケイタイの被害	熊本消費者協会会員 内村 恒子	熊本市立北部中学校	36
32	11月4日	悪質商法や振り込み詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	城南2町内いきいきサロン ささえりあ熊本南	28
33	11月18日	悪質商法や振り込み詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 入江 孝美	万年青会館 講演会 ささえりあ熊本南	18
34	11月18日	消費者被害関連の説明	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	指定管理者 (有)三河屋スーパー	50
35	11月20日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	アドバンス21タイムズスクエア辛島公園 マンション管理組合	20
36	11月26日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	障害者支援施設くまむた荘	50
37	11月28日	悪質商法や振り込み詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 入江 孝美	島町いきいきサロン ささえりあ熊本南	23
38	11月28日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 三島 俊英	社会福祉法人グリーンコープデイサービスセンターゆりの家・長嶺	17
39	12月 7日	衣・食・住暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 瑞慶山 恵	デイサービスくま	20
40	12月 7日	学校にかかってくる様々な電話への対策について	熊本消費者協会会員 宮園 由紀代	熊本市立小中学校中央地区事務研究会	37
41	12月12日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	花みずき訪問介護事業所	10
42	12月12日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	株式会社九州サンガ	30
43	12月13日	衣・食・住暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	株式会社九州サンガ	30
44	12月27日	悪質商法・振り込み詐欺・消費者トラブルにあわないためにネット・携帯電話のトラブルから身を守るために	熊本消費者協会会員 三島 俊英	弓削病院デイナイトケア	30
45	12月28日	悪質商法,オレオレ詐欺	熊本消費者協会会員 三島 俊英	樹楽団らんの家白石	15
46	1月10日	悪質商法の被害にあわないために、衣・食・住・暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 坂口 真理	わらべ保育園	15

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
47	1月11日	高齢者に多いトラブルや対応など	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	株式会社やさしい手熊本	20
48	1月11日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	7町内ふれあいいきいきサロン	30
49	1月11日	悪質商法の被害にあわないために、 衣・食・住・暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 坂口 真理	わらべ保育園	15
50	1月17日	高齢者の悪徳商法の被害の実例とそ の対策法	熊本消費者協会会員 徳永 理映	社会福祉法人熊本市社会福 祉事業団中央ヘルパー事業所	10
51	1月17日	高齢者に多いトラブルや対応など	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	株式会社やさしい手熊本	30
52	1月18日	高齢者の悪徳商法の被害の実例とそ の対策法	熊本消費者協会会員 徳永 理映	社会福祉法人熊本市社会福 祉事業団中央ヘルパー事業所	18
53	1月20日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	いきいきサロン亀西元気カイ	30
54	1月20日	高齢者の悪徳商法の被害の実例とそ の対策法	熊本消費者協会会員 徳永 理映	社会福祉法人熊本市社会福 祉事業団中央ヘルパー事業所	10
55	1月22日	悪質商法の被害にあわないために、 衣・食・住・暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	奥古閑校区第3町内自治会	30
56	1月25日	悪質商法について等、用心すべき 事例等	熊本消費者協会会員 岩田 千鶴子	(株)合人社計画研究所	80
57	1月27日	高齢者をめぐる消費者トラブル 防 犯	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	(医)清和会在宅ステーション 水前寺訪問介護事業所	15
58	1月29日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	砂原町自治会	30
59	2月10日	訪問介護で気をつけること	熊本消費者協会会員 徳永 理映	湧心苑ヘルパーステーション	20
60	2月11日	衣・食・住 暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 徳永 理映	北部東第7町内羽田自治会	30
61	2月13日	高校生が社会人になるために、必 要な金銭教育	熊本消費者協会会員 宮園 由紀代	熊本県立熊本工業高等学校	397
62	2月14日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	井芹団地いきいきサロン	13
63	2月15日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	5町内(井芹)ふれあいいきいき サロン	30
64	2月16日	消費者被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	いきいきサロンささえりあ熊本 南	15
65	2月17日	悪質商法や振り込め詐欺の被害に あわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	南区自治協連絡協議会	330
66	2月18日	悪徳商法について	熊本消費者協会会員 内村 恒子	赤見いきいきサロン	20
67	2月20日	悪徳商法のトラブル事例とその対処法 や相談方法について	熊本消費者協会会員 内村 恒子	熊本市立千原台高等学校	40
68	2月20日	悪徳商法のトラブル事例とその対処法 や相談方法について	熊本消費者協会会員 岩田 千鶴子	熊本市立千原台高等学校	39
69	2月20日	悪徳商法のトラブル事例とその対処法 や相談方法について	熊本消費者協会会員 坂本 陽子	熊本市立千原台高等学校	36
70	2月20日	悪徳商法のトラブル事例とその対処法 や相談方法について	熊本消費者協会会員 瑞慶山 恵	熊本市立千原台高等学校	40

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
71	2月20日	悪徳商法のトラブル事例とその対処法 や相談方法について	熊本消費者協会会員 入江 孝美	熊本市立千原台高等学校	40
72	2月21日	高齢者に多いネットトラブル	熊本消費者協会会員 徳永 理映	熊本市老人クラブ連合会 教育センター	85
73	2月21日	だまされない為の講座 パート5	熊本消費者協会会員 三島 俊英	熊本市西3地域包括支援セン ター 五反老人憩の家	15
74	2月23日	相続と相続税に関する話	熊本消費者協会会員 早川 満久	健軍校区社会福祉協議会	35
75	3月4日	衣・食・住 暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 徳永 理映	北部東校区第6町内自治会	30
76	3月7日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 入江 孝美	富合老人福祉センター	20
77	3月16日	振り込め詐欺について	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	熊本市東2地域包括支援センター 託麻西7町内老人憩いの家	20
78	3月16日	悪質商法及び特殊詐欺等の対策並び に 対処法について	熊本消費者協会会員 内村 恒子	飽田地域公民館	20
79	3月17日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	東老人福祉センター 東部在宅福祉センター	15
80	3月18日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	砂取校区9町内老人クラブ りんどう会	15
81	3月19日	悪質商法の被害にあわない為に衣食 住暮らしの情報のあれこれ	熊本消費者協会会員 田中 愛美	寿シニア会	15

（４）小・中学生啓発

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、啓発資料を市内全校に配布。

○啓発ポスターの配布 市内の小中学校 141 校

（５）大学生啓発

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、相談窓口の広報や情報の提供を実施。

① 大学学園祭出展

- 実施内容 ・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	熊本県立大学	合計
日時	平成 28 年 11 月 12 日（土） ～11 月 13 日（日）	全 2 日間
参加者	165 人	165 人

② 寺原自動車学校祭出展

テラバルT I フェスタ（寺原自動車学校）

- 実施内容 ・消費者啓発グッズ配付

日時 平成 28 年 11 月 20 日

場所 寺原自動車学校

（６）若者・高齢者啓発

○若者啓発

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。

- ・実施期間 平成 29 年 1 月 19 日（木）～21 日（土）
- ・相談件数（来訪・電話） 29 歳以下 8 件

相談内容	放送コンテンツ等	自動車	融資サービス（消費者金融・クレジット等）	合計
件数	5	2	1	8

○高齢者啓発

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実施。

- ・開催講座 5 講座 受講生 延べ 190 名（再掲）
- ・注意喚起記事広告を市政だよりに掲載

（7）消費者講演会

例年、5 月の「消費者月間」中に、消費者啓発を一層推進することを目的に講演会を開催していたが、熊本地震の影響により予定していた講演会会場が使用中止だったため 10 月に延期し実施

- 日 時 平成 28 年 10 月 14 日（金）午後 2 時～3 時 30 分
- 会 場 くまもと県民交流会館 パレアホール
- テーマ 「食品の裏側」
- 講 師 安部 司 氏
- 参加者 175 名

（8）市電の広告

7 月、9 月、1 月に消費者センターの案内広告を行う。

（9）情報誌にセンター案内広告掲載

- リビング熊本 4 回
- 熊本日日新聞 3 回

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」、テレビ、ラジオ等による消費生活に関する情報の提供。

(2) 他都市との情報交換

○大都市消費者行政担当部課長連絡会議

・開催日 平成 28 年 7 月 15 日（金）

・開催地 新潟市

加盟市等

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			

○九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議

・開催日 平成 28 年 11 月 9 日（水）

・開催地 熊本市

加盟市等

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

○九州ブロック相談事例研究会

・開催日 平成 28 年 11 月 24 日（木）

・開催地 北九州市

加盟市等

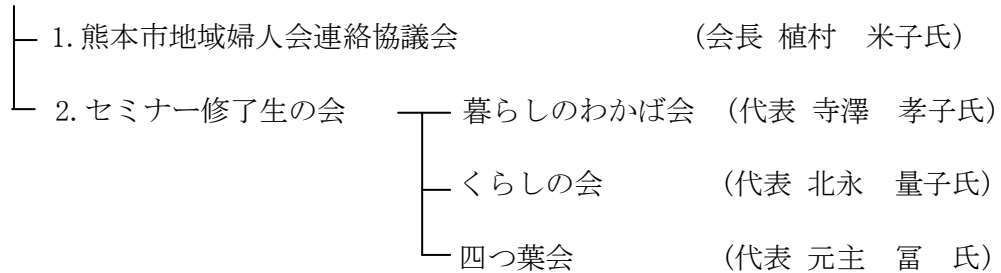
北九州市	福岡県	福岡市	佐賀県
長崎県	熊本県	熊本市	大分県
宮崎県	鹿児島県	沖縄県	

4. 消費者団体の育成・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、補助金の交付等を実施。

(平成 29 年 3 月現在)

○熊本市消費者団体連絡会 (会長 植村 米子 氏)



○熊本消費者協会 (会長 坂口 真理 氏)

5. 消費者行政の推進体制

年々複雑多様化する消費者問題に迅速かつ適切に対応するため、「消費者行政推進庁内連携会議」を設置し、庁内の関係課と連携するとともに、「熊本市消費者行政推進委員会」を設置し、消費者行政の進捗状況及び運営状況を協議し、施策の総合的かつ計画的な推進を図っている。

○平成 28 年度開催実績及び審議事項

【消費者行政推進委員会】

第 1 回

開催日 平成 28 年 7 月 25 日 (月) 午後 7 時～

場所 熊本市役所 6 階 会議室

- 議題
- (1) 熊本市消費者行政の概要
 - (2) 熊本市の消費者行政推進計画の進捗状況
 - (3) 熊本市消費者教育推進計画について
 - ・策定の経過
 - ・計画の方向性
 - ・計画に盛り込む内容
 - ・スケジュール
 - ・骨子 (案)
 - (4) その他

第2回

開催日 平成28年10月31日（月）午後7時～

場所 熊本市役所駐輪場 8階 会議室

議題 (1) 第1回熊本市消費者行政推進委員会の議事録について
(2) 熊本市消費者教育推進計画（素案）について
・今後のスケジュールについて
(3) その他

第3回

開催日 平成29年2月13日（月）午後1時30分～

場所 住友生命ビル9階 会議室

議題 (1) 第2回熊本市消費者行政推進委員会の議事録について
(2) 熊本市消費者教育推進計画（素案）
パブリックコメントの結果について
(3) 熊本市消費者教育推進計画（素案）
パブリックコメント等の意見等による修正について

委員名簿

（平成29年3月現在）

氏 名	所 属	備 考
吉村 信明	熊本県立大学総合管理学部教授	委員長
吉村 純一	熊本学園大学商学部教授	副委員長
宮崎 耕平	熊本県弁護士会推薦	
岡村 光洋	熊本県司法書士会推薦	
柳楽 雅子	平成28年度公募	
八谷 邦子	熊本市立白坪小学校長	
小田 高子	熊本市立井芹中学校長	
泉 洋子	熊本市立必由館高等学校	
植村 米子	熊本市消費者団体連絡会推薦	
石井 美代子	熊本商工会議所所属	
福田 豊子	熊本市商工会連絡協議会推薦	

【消費者行政庁内連絡会】

第1回

開催日 平成29年1月13日（金）午後1時30分～

場所 駐輪場8階会議室

- 議題
- (1) 「熊本市消費者行政」の概要について
 - (2) 「熊本地震に関連した消費者トラブル」について
 - (3) 「熊本市消費者行政推進計画」の進捗状況について
 - (4) 「熊本市消費者教育推進計画（素案）」の策定について
 - (5) その他

6. 事業者への行政指導等

政令指定都市移行に伴う権限移譲事務で平成24年4月から下記の法令に基づき立入調査等を実施。

(1) 権限委譲された関係法令

- ①生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律
- ②国民生活安定緊急措置法
- ③家庭用品品質表示法
- ④消費生活用製品安全法
- ⑤電気用品安全法
- ⑥ガス事業法
- ⑦液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律
- ⑧消費者安全法（第47条第2項部分）（平成25年4月から）
- ⑨食品表示法（品質事項のみ）（平成28年4月から）

(2) 立ち入り調査等の実績

- ①「家庭用品品質表示法」、「消費生活用製品安全法」、「電気用品安全法」、「ガス事業法」、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」に基づく立入調査

【立入件数】

	H28	H27	H26	H25	H24
件数	4店舗 (4回)	2店舗 (2回)	4店舗 (4回)	3店舗 (3回)	2店舗 (2回)

※ディスカウントストア、ホームセンター業を営む店舗を実施したもの。

※立入店舗にて違反等なし。

②「食品表示法」に基づく監視業務

問合せ等 34 件、調査 4 件

出前講座 1 件

田崎市場への監視 2 回（食品保健課主催一斉取締り）

IV. 熊本地震における消費生活相談の対応・状況

【熊本地震の概要】

- 前震 発生日時：平成 28 年 4 月 14 日（木） 21 時 26 分
震源地：熊本県熊本地方（深さ：11km） 規模：マグニチュード 6.5
熊本市内震度 6 弱（県内最大震度 7）
- 本震 発生日時：平成 28 年 4 月 16 日（土） 1 時 25 分
震源地：熊本県熊本地方（深さ 12km） 規模：マグニチュード 7.3
熊本市内震度 6 強（県内最大震度 7）

(1) 相談対応

- ・前震発生以降も、通常どおり相談窓口を開設
- ・5 月の土日祝日の 5 日間（5 月 4、5、14、21、28 日）に特別相談窓口を開設
- ・1 月から 3 月にかけて、熊本県弁護士会に委託し、市生活再建支援課において無料法律相談を実施

(2) 震災に便乗した悪質商法トラブル未然防止のための啓発対応

- ・避難所へのチラシ配布（10000 枚作成）
- ・「市政だより臨時版」及び「市政だより 6 月号」、「避難所だより」等での情報提供
- ・「熊本地震被災者支援制度」（冊子）、「熊本市被災者生活支援ガイドブック」等に情報提供及び消費者センター相談窓口を掲載
- ・熊本市ホームページ、公式フェイスブック、各種メディアを活用した情報提供及び注意喚起

(3) 国民生活センター等への協力要請

- ・消費生活相談
6 月から 7 月にかけて、全国消費生活相談員協会から相談員 3 名による相談業務を実施（18 日間）
- ・法律相談
7 月から 12 月にかけて、市生活再建支援課に熊本県弁護士会から弁護士を派遣し、法律相談を実施（62 日間）

平成 2 8 年度消費生活相談

相談の概要

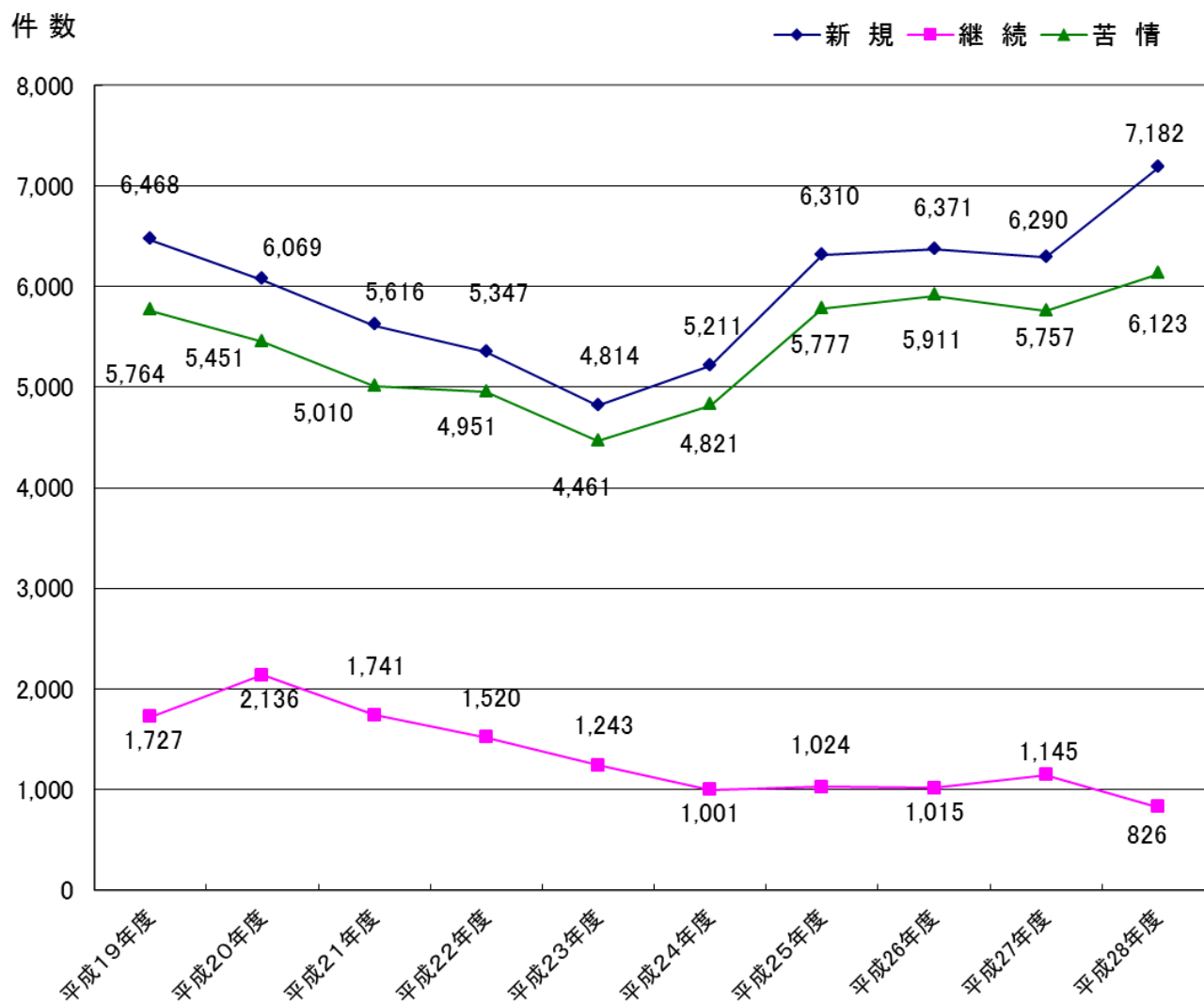
1 相談件数

平成 28 年度新規相談の件数は、熊本地震の影響もあり、前年度より 892 件増(対前年度比 114%) の 7,182 件（うち熊本地震関連相談 1,879 件）であった。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）については、前年度より 319 件減少（対前年度比 72%）の 826 件となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は 8,008 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 85.3%で、依然として相談の多くを「苦情」が占めている。

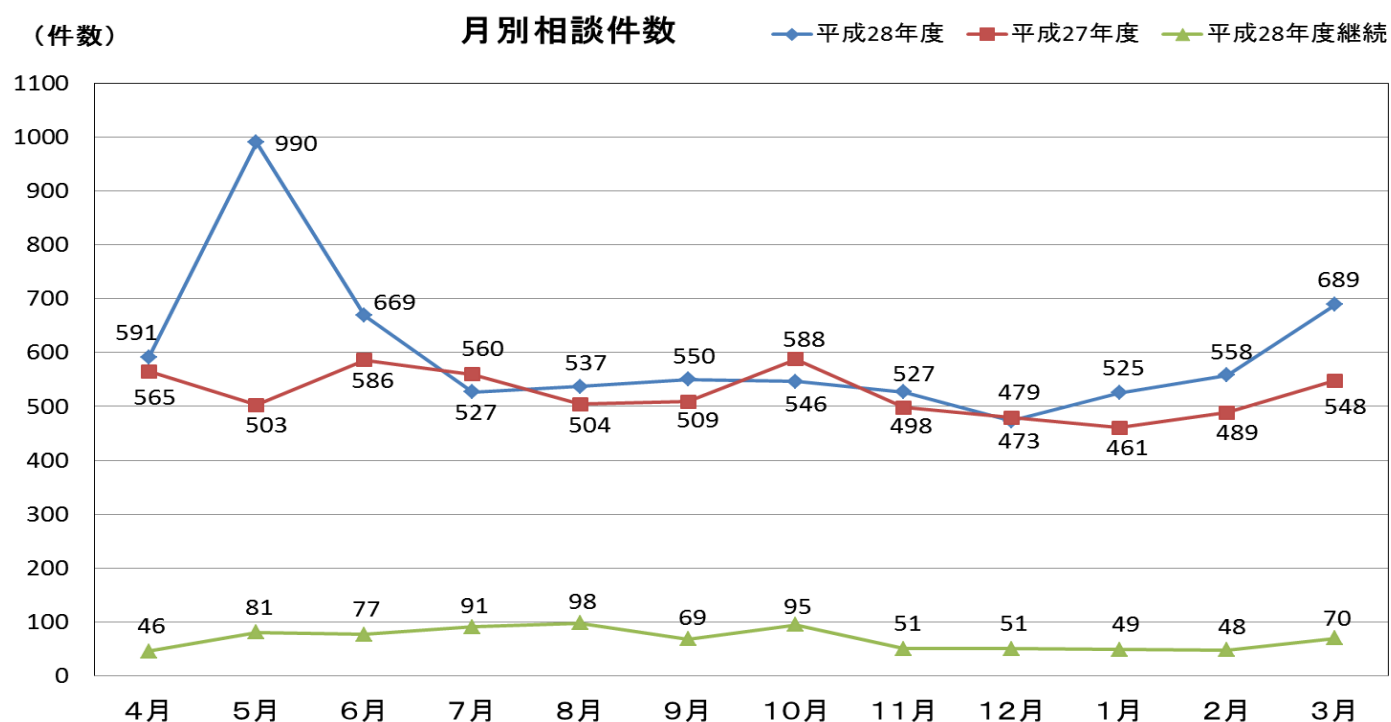
（熊本地震関連の相談については 45～47 ページに詳細を記載）

相談件数の推移



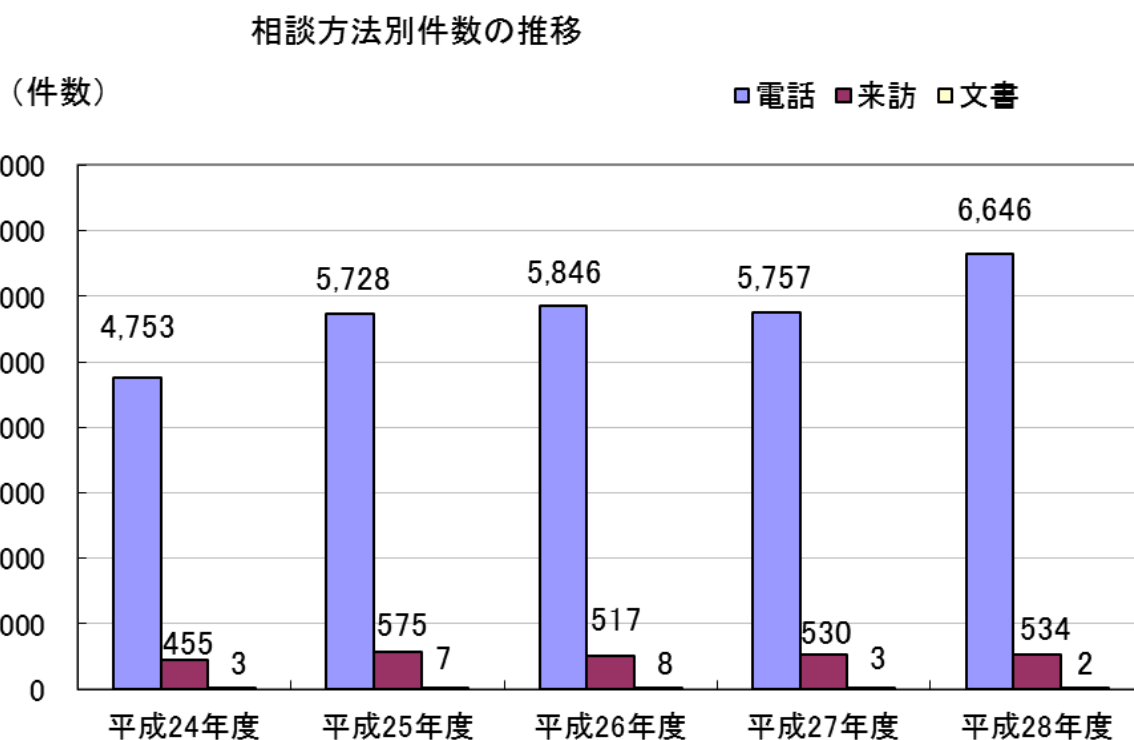
2 月別相談件数

月別相談件数は、4月に発生した熊本地震の影響を受け、5月の相談件数が前年度の約2倍の990件と非常に多かった。7月以降は、例年どおりの相談件数となったが、3月に再び増加した。



3 相談方法

新規相談は、「電話」による相談が6,646件(92.5%)、「来訪」は534件(7.4%)であった。前年度と比較すると「電話」は889件、「来訪」は4件の増加となった。

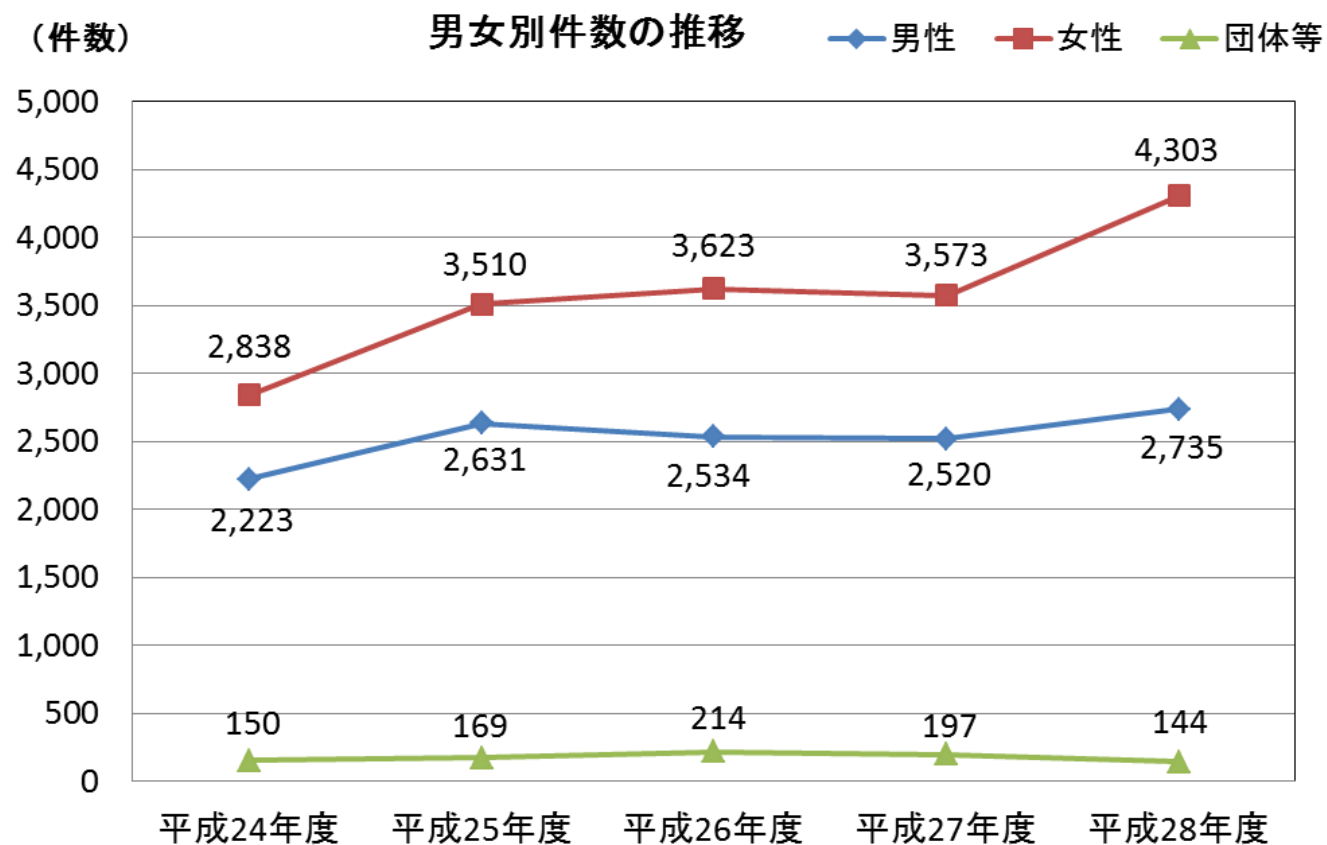
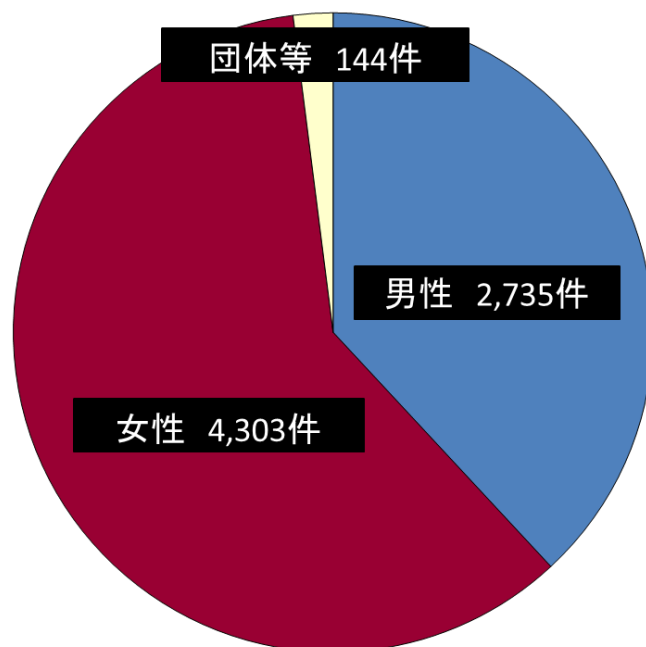


4 相談者（契約当事者）の属性

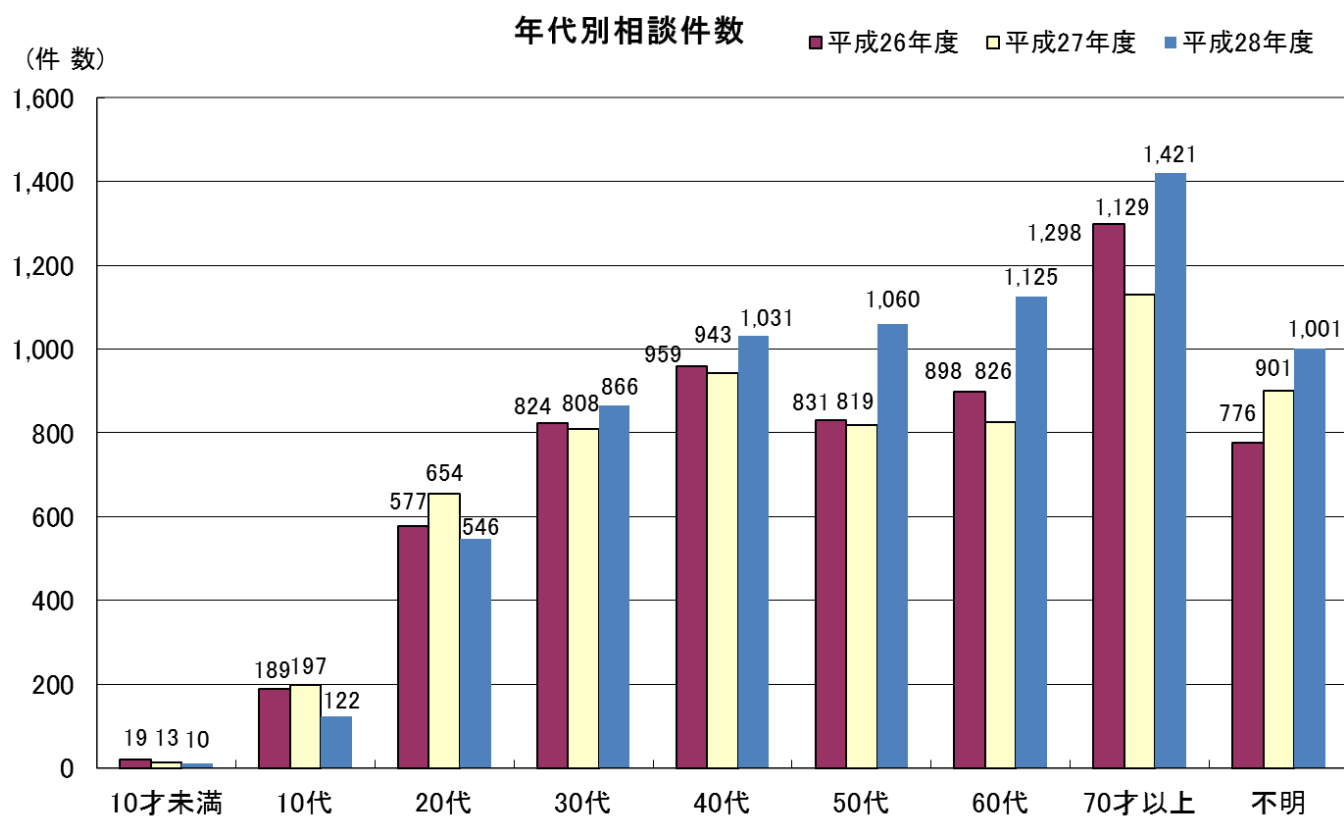
（１）性別

相談者（契約当事者）の性別等では、男性 2,735 件（38.1%）、女性 4,303 件（59.9%）、団体等 144 件（2.0%）で、女性の相談が男性の相談より 1,568 件多かった。

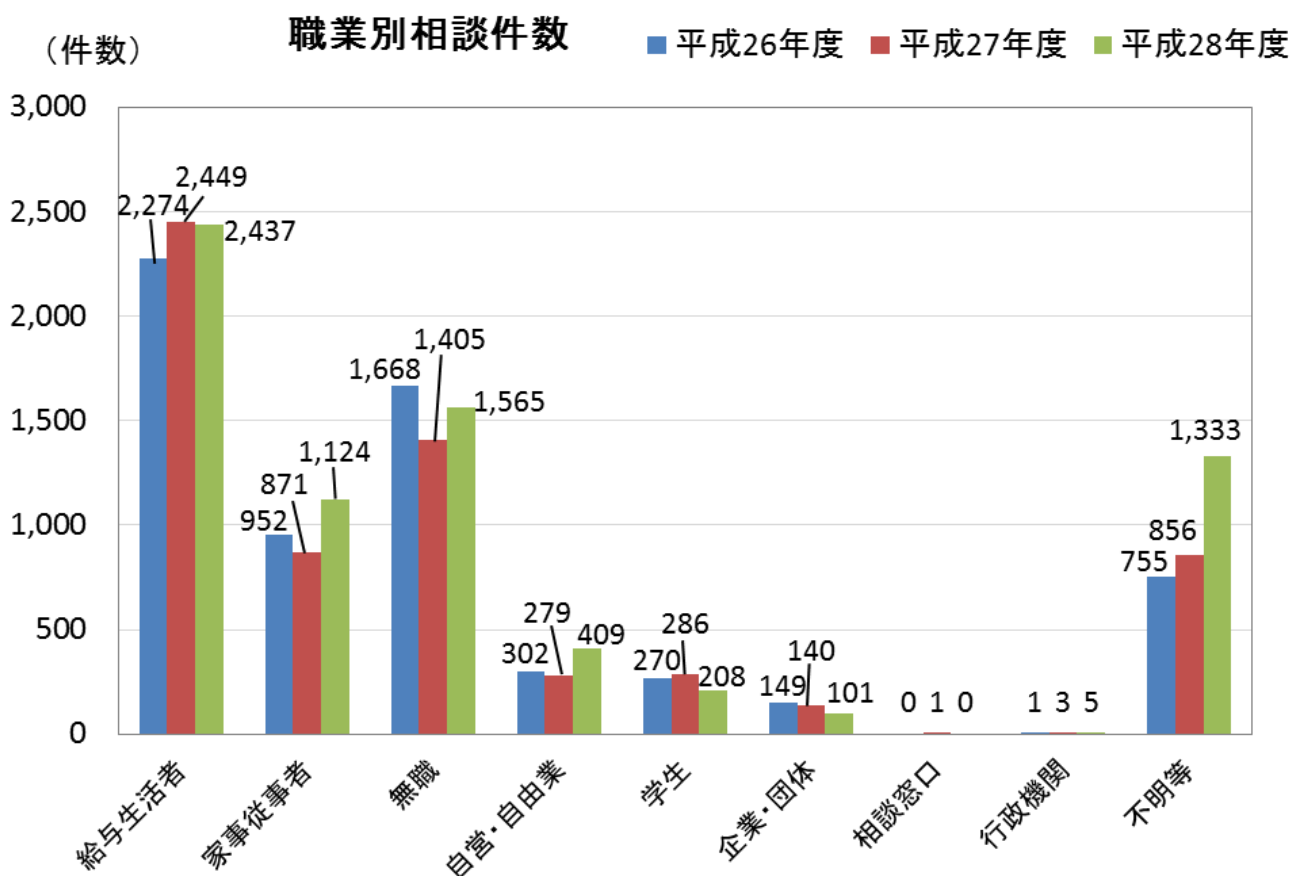
男女別相談件数（平成28年度）



(2) 年齢



(3) 職業



5 相談内容

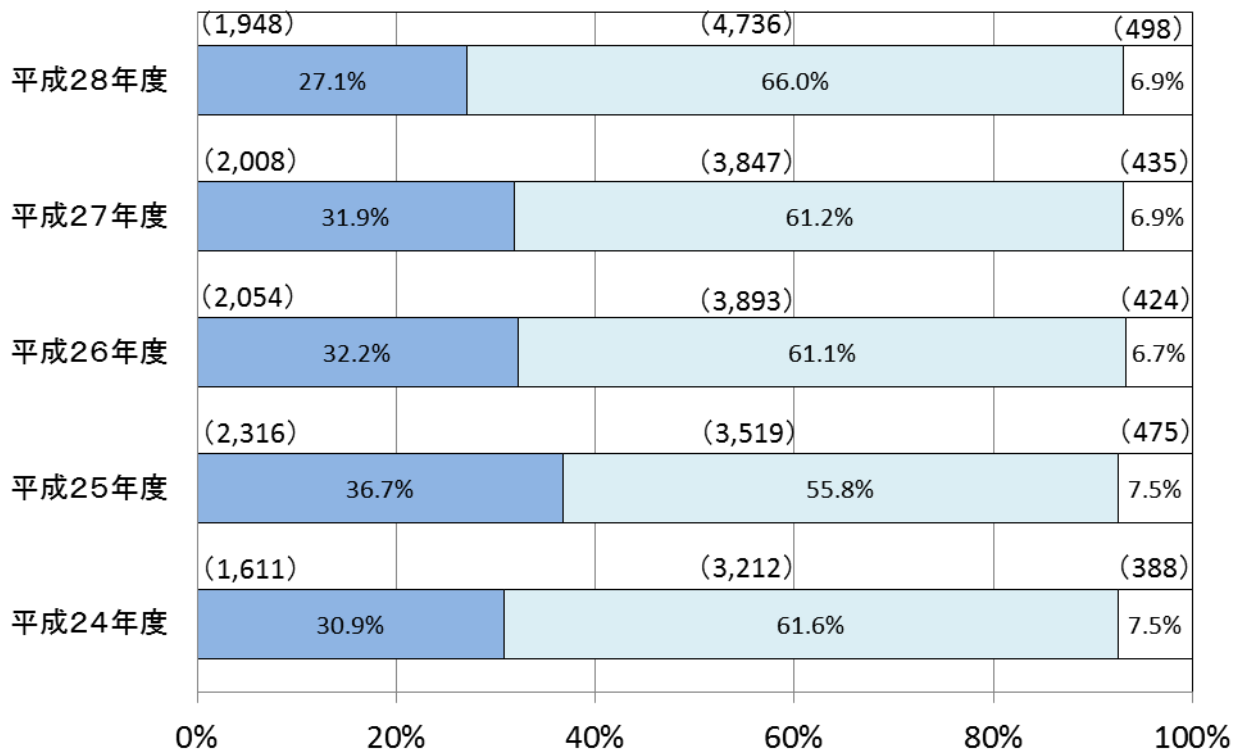
(1) 商品、役務別相談件数

「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。

商品・役務の割合

■商品 □役務 □その他

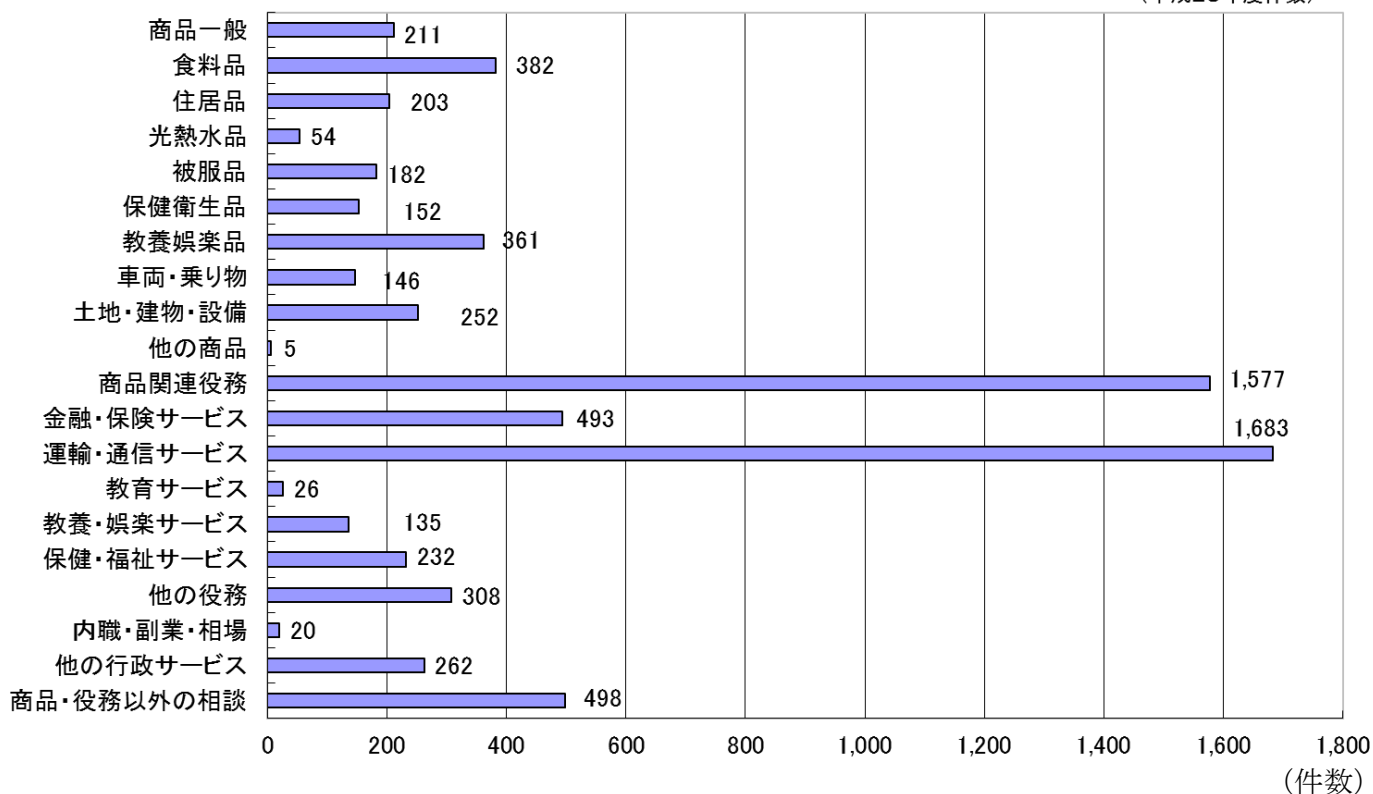
() 内は件数



(2) 相談の多い商品・役務

相談の多い商品・役務

(平成28年度件数)



「商品」 1位の「食料品」は主に健康食品に関するもの。

「インターネットでお試し価格で健康食品を購入したが、数回の定期購入になっていた。納得できない。」「注文した覚えのない健康食品が料金代引き届いたがどうしたらよいか。」など。

2位の「教養娯楽品」は、主に携帯電話やパソコンに関するもの。

「携帯ショップ店でタブレット購入を勧められ契約したが、説明内容と異なるので解約したい。」「パソコン操作中に突然警告音が鳴り、ウイルスに感染したと表示された。表示の業者に電話すると、遠隔操作をされ、不審なソフトを入れられた。」など。

3位の「土地・建物・設備」は、商品自体の相談としては、「太陽光発電装置と蓄電池を設置したが使えなかった。損害賠償できないか。」「マンションが水漏れしたが、誰の責任になるのか。」等があった。

役務が関連した相談としては、「地震で電気温水器が転倒したが、ボルトで固定されていなかった。施工の仕方に問題があるのではないか。」「訪問してきた事業者と、地震被害に遭った瓦の葺き替え工事を契約したが、クーリング・オフしたい。」等があった。

「役務」 1位の「運輸・通信サービス」は、多くはインターネットに関するもの。

「携帯電話に“情報サイトの閲覧履歴があり、料金が発生している。今日中に連絡がない場合は法的手段に移行する”とのメールが届いた。どうしたらよいか。」「出会い系サイトで、高額なポイントをカード決済で購入してしまったが、詐欺だと分かったので支払いたくない。対処法は。」など。

2位の「商品関連役務」は、レンタル、貸借、リフォーム、クリーニングに関するもの。

「賃貸アパートに入居していたが、震災で住めなくなった。退去を申し出たら原状回復費用を求められた。納得できない。」等地震関連の相談が多かった。

地震以外の相談としては、「クリーニングに出した衣類が紛失した。」等の相談があった。

3位の「金融・保険サービス」は、消費者金融、クレジット、損害保険等に関するもの。

融資サービスに関する相談が大半を占めており、「消費者金融から借金をしているが返済が困難。どうしたらよいか」など。

＊商品関連役務の内訳

レンタル・リース・貸借	794	クリーニング	31
工事・建築・加工	534	役務一般	10
修理・補修	196	管理・保管	12

<商品・役務年度別推移>

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	前年度比
商 品	1, 611	2, 316	2, 054	2, 008	1, 948	97. 0%
商品一般	162	251	357	306	211	69. 0%
食料品	312	524	308	309	382	123. 6%
住居品	178	242	214	228	203	89. 0%
光熱水品	45	35	37	48	54	112. 5%
被服品	175	296	274	219	182	83. 1%
保健衛生品	145	174	158	145	152	104. 8%
教養娯楽品	354	426	407	431	361	83. 8%
車両・乗り物	93	186	153	173	146	84. 4%
土地・建物・設備	142	164	141	143	252	176. 2%
他の商品	5	18	5	6	5	83. 3%
役 務	3, 212	3, 519	3, 893	3, 847	4, 736	123. 1%
商品関連役務	567	646	641	660	1577	238. 9%
金融・保険サービス	840	747	705	644	493	76. 6%
運輸・通信サービス	1, 149	1, 315	1, 751	1, 780	1, 683	94. 6%
教育サービス	46	34	45	25	26	104. 0%
教養・娯楽サービス	157	163	134	131	135	103. 1%
保健・福祉サービス	201	308	236	230	232	100. 9%
他の役務	194	242	299	300	308	102. 7%
内職・副業・雑み講	16	19	19	21	20	95. 2%
他の行政サービス	42	45	63	56	262	467. 9%
商品・役務以外の相談	388	475	424	435	498	114. 5%
合 計	5, 211	6, 310	6, 371	6, 290	7, 182	114. 2%

(3) 相談の多い商品・役務（上位10）

順位	平成 26 年度	件数	平成 27 年度	件数	平成 28 年度	件数	対前年度 比 (%)
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1,549	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1,583	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1,461	92.3%
2	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	424	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	399	レンタル・リース・ 貸借 (土地・建物等)	755	233.0%
3	商品一般	357	レンタル・リース・ 貸借 (土地・建物等)	324	工事・建築・加工 (戸建住宅)	431	272.8%
4	レンタル・リース・ 貸借 (土地・建物等)	325	商品一般	306	他の行政サービス	262	415.9%
5	健康食品	135	工事・建築・加工 (戸建住宅)	158	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	251	62.9%
6	自動車	119	健康食品	143	商品一般	211	69.0%
7	工事・建築・加工 (戸建住宅)	99	自動車	137	健康食品	181	126.6%
8	書籍・印刷物	95	移動通信サービス	99	移動通信サービス	136	137.4%
9	理美容	92	電話機・電話機用品	92	相隣関係	131	503.8%
10	移動通信サービス	86	医療	86	自動車	114	83.2%

トップは、「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」で、1,461 件と相談全体の 20.3%を占め、携帯電話やパソコンを利用した架空請求が多かった。

2 位、3 位は「レンタル・リース・貸借（土地・建物等）」、「工事・建築・加工（戸建住宅）」で、熊本地震の影響を受け、前年度の約 2 倍の相談件数であった。

(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 28 年度	7,182	251	3.5%	127
平成 27 年度	6,290	399	6.3%	257
平成 26 年度	6,371	424	6.7%	233
平成 25 年度	6,310	431	6.8%	233
平成 24 年度	5,211	544	10.4%	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	0	18	17	31	32	22	13	13	146
女性	0	9	12	18	16	19	15	11	100
その他	0	1	0	1	0	0	0	3	5
合計	0	28	29	50	48	41	28	27	251
	0.0%	11.2%	11.6%	19.9%	19.1%	16.3%	11.2%	10.8%	100%

(平成 28 年度件数)

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	21	23	31	24	13	1	4	117
自営・自由業	0	0	1	5	4	1	0	2	13
家事従事者	0	0	0	2	7	9	5	1	24
学生	0	1	0	0	0	0	0	0	1
無職	0	3	4	6	12	16	21	4	66
その他	0	3	1	6	1	2	1	16	30
合計	0	28	29	50	48	41	28	27	251

(平成 28 年度件数)

(5) 性別・年代別相談（上位3）

①男性

	1 位		2 位		3 位	
10 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	40	○パソコン・パソコン関連用品 ○商品一般 ○電話機・電話機用品			各 2 件
20 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	56	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	30	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	18
30 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	91	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	49	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	17
40 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	119	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	55	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	31
50 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	139	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	47	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	32
60 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	150	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	44	工事・建築・加工 (戸建住宅)	40
70 代 以上	工事・建築・加工 (戸建住宅)	87	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	78	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	31

(平成 28 年度件数)

②女性

	1 位		2 位		3 位	
10 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	20	健康食品	9	化粧品	5
20 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	60	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	49	理美容	41
30 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	115	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	66	他の行政サービス	32
40 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	164	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	77	健康食品	25
50 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	156	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	60	工事・建築・加工 (戸建住宅)	26
60 代	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	111	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	64	工事・建築・加工 (戸建住宅)	54
70 代 以上	工事・建築・加工 (戸建住宅)	80	レンタル・リース・貸借 (土地・建物等)	64	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	54

(平成 28 年度件数)

③ 10代～20代 に多い相談（上位10）

平成 26 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 （他の運輸・通信）	281
2	理美容	48
3	レンタル・リース・ 貸借 （土地・建物等）	48
4	融資サービス （消費者金融・ クレジット等）	42
5	移動通信サービス	19
	教室・講座	19
7	商品一般	16
8	自動車	15
9	化粧品	14
10	かばん	9

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 （他の運輸・通信）	312
2	融資サービス （消費者金融・ クレジット等）	77
3	レンタル・リース・ 貸借 （土地・建物等）	38
4	理美容	37
5	商品一般	31
	健康食品	31
7	自動車	22
8	移動通信サービス	19
9	医療	17
10	電話機・電話機用品	16

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 （他の運輸・通信）	184
2	レンタル・リース・ 貸借 （土地・建物等）	82
3	理美容	44
4	健康食品	28
	融資サービス （消費者金融・ クレジット等）	28
6	移動通信サービス	27
7	商品一般	20
8	化粧品	18
9	自動車	17
10	教室・講座	14

1位の「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」は、その多くがアダルトサイトに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。また子どもがオンラインゲームで親のクレジットカードを無断で使用し、高額請求を受けているとの相談もあった。

2位の「レンタル・リース・貸借（土地・建物等）」は、賃貸アパートやマンションを退去するときの敷金返還や原状回復に伴う修繕費用等に関する相談であった。

3位の「理美容」は、脱毛や痩身エステの中途解約をしたいとの相談が多かった。

④ 60代以上 に多い相談（上位10）

平成 26 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	363
2	商品一般	209
3	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	104
4	健康食品	82
5	ファンド型投資商品	59
6	レンタル・リース・ 賃借 (土地・建物等)	51
7	書籍・印刷物	49
8	注文住宅	47
9	預貯金・証券等	37
10	生命保険	36

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	361
2	商品一般	134
3	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	86
4	工事・建築・加工 (戸建住宅)	71
5	健康食品	60
6	書籍・印刷物	41
7	ファンド型投資商品	38
8	自動車	27
9	医療	24
10	移動通信サービス	23

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	397
2	工事・建築・加工 (戸建住宅)	262
3	レンタル・リース・ 賃借 (土地・建物等)	205
4	修理・補修	108
	他の行政サービス	108
6	相隣関係	91
7	商品一般	79
8	融資サービス (消費者金融・ クレジット等)	69
9	健康食品	49
10	飲料	34

1位の「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」は、携帯電話に「有料動画閲覧履歴があり本日中に連絡が無い場合には法的措置に入る。」などというメールが届いたが、心あたりがないという架空請求によるトラブルの相談が多かった。また、光回線の卸売りサービスに関する相談も多く、「電話勧誘でプロバイダ料金が安くなると告げられ契約したが、解約したい。」「光回線の解約を申し出たら、更新月以外は解約料が必要と言われ、納得できない。」などの相談があった。

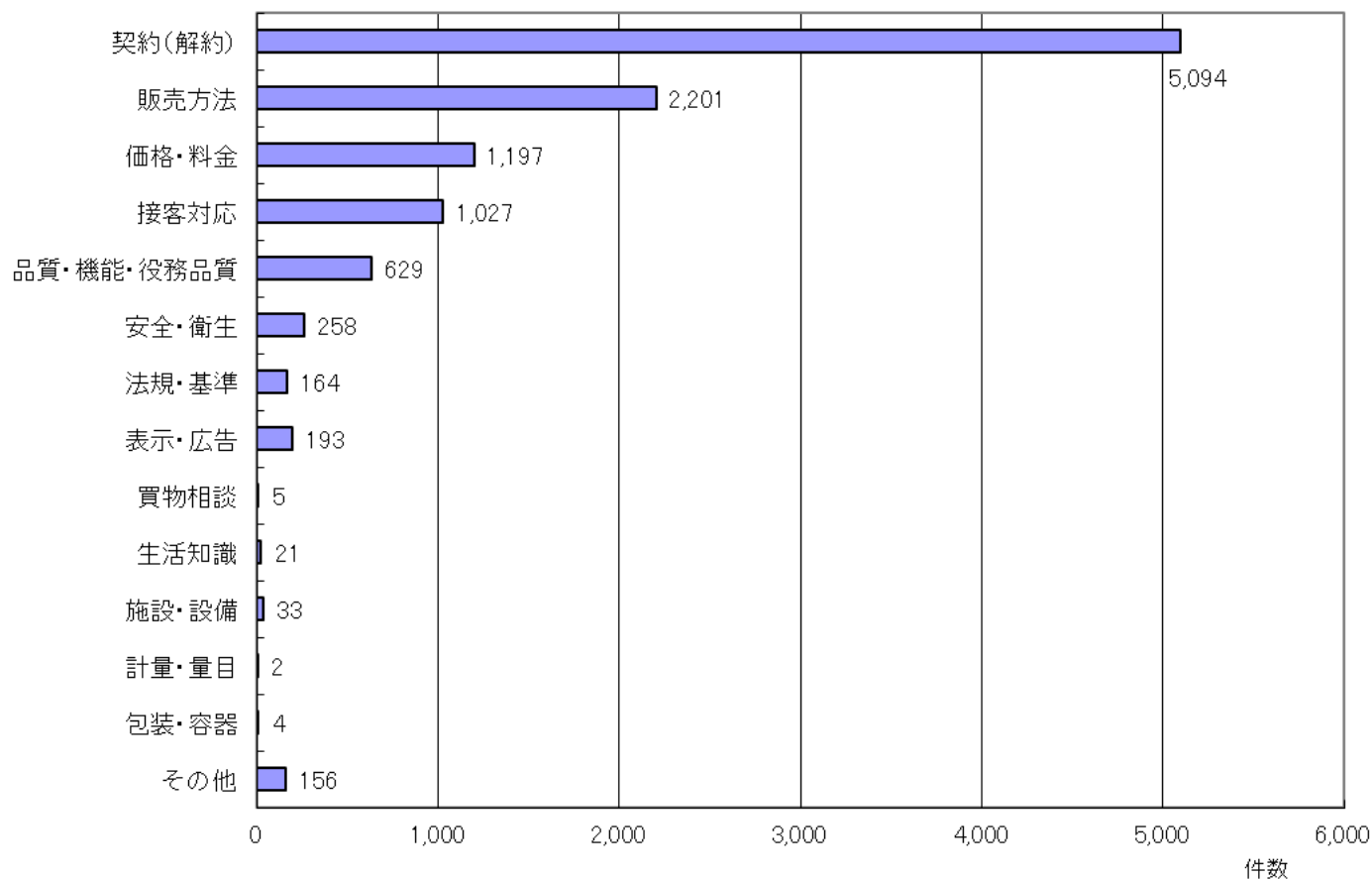
2位の「工事・建築・加工（戸建住宅）」は、地震関連の相談が多く、「家の工事の契約をしたが、約束の工期になっても業者が工事をしない。」「工事が完了したと思っていたら、聞いていない追加工事料金を請求された。払いたくない。」などの相談があった。

3位の「レンタル・リース・賃借（土地・建物等）」も地震関連の相談が多く、「賃貸アパートが半壊により解体するため退去してほしいと言われたが、敷金はどうなるのか。」「地震でアパートに被害が出ているが、大家がなかなか修繕してくれない。」などの相談があった。

(6) 内容別分類

内容別相談件数内訳

(平成28年度件数)



「契約（解約）」に関するものが、5,094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。次いで、「販売方法」に関するものが2,201件であった。

(7) 販売購入形態

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	対前年度比 (%)
店舗購入	1,828	2,094	1,965	1,991	2,469	124.0%
訪問販売	426	524	478	450	495	110.0%
通信販売	1,339	1,702	2,023	2,050	2,060	100.5%
マルチ（まがい）販売	63	63	82	69	59	85.5%
電話勧誘販売	461	678	525	441	324	73.5%
ネガティブオプション	5	55	25	15	12	80.0%
訪問購入	3	52	46	47	33	70.2%
その他無店舗	75	74	47	42	54	128.6%
不明・無関係	1,011	1,068	1,180	1,185	1,676	141.4%
計	5,211	6,310	6,371	6,290	7,182	114.2%

<訪問販売の商品別内訳の推移>

平成 26 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	90
2	書籍・印刷物	61
3	工事・建築・加工	54
4	家具・寝具類	23
5	役務その他	17
6	冠婚葬祭	16
7	生命保険	15
8	医療用具	14
9	修理・補修	13
10	健康食品	11

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	116
2	工事・建築・加工	44
3	書籍・印刷物	43
4	役務その他	36
5	家具・寝具類	19
6	医療用具	17
7	冠婚葬祭	15
8	食器・台所用品	14
9	空調・冷暖房・ 給湯設備	13
10	学習教材	12

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	工事・建築・加工	173
2	修理・補修	51
3	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	60
4	書籍・印刷物	16
	役務その他	16
6	家具・寝具	13
7	空調・冷暖房・ 給湯設備	11
	レンタル・リース・ 貸借	11
	生命保険	11
10	冠婚葬祭	10

＜電話勧誘販売の商品別内訳の推移＞

平成 26 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	114
2	商品一般	67
3	ファンド型投資商品	46
4	電報・固定電話	27
5	融資サービス	27
6	健康食品	23
7	預貯金・証券等	22
8	老人福祉・サービス	11
	飲料	11
10	生命保険	10

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	133
2	商品一般	49
3	ファンド型投資商品	26
4	電報・固定電話	22
5	健康食品	21
6	融資サービス	15
7	預貯金・証券等	11
8	老人福祉・サービス	10
9	戸建住宅	9
10	家事サービス	8

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	120
2	役務その他	26
3	商品一般	23
4	他の行政サービス	15
5	工事・建築・加工	11
	融資サービス	11
7	健康食品	9
8	魚介類	7
9	飲料	6
	移動通信サービス	6
	修理・補修	6
	書籍・印刷物	6

＜通信販売の商品別内訳＞

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1, 202
2	健康食品	90
3	商品一般	78
4	役務その他	56
5	紳士・婦人洋服	32
6	融資サービス	30
7	履物	28
8	化粧品	27
9	パソコン・ パソコン関連用品	25
	音響・映像製品	25

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	放送・コンテンツ等 (他の運輸・通信)	1, 159
2	健康食品	134
3	役務その他	63
4	商品一般	60
5	化粧品	55
6	パソコン・ パソコン関連用品	40
7	飲料	34
	紳士・婦人洋服	34
9	融資サービス	31
10	家具・寝具	25

ア．訪問販売

訪問販売に係る相談は 495 件で、そのうち 283 件（57.2%）を 60 歳以上が占めている。平成 28 年度は熊本地震の影響により、家屋等の工事等に関する「工事・建築（土地等）」、「修理・補修」の相談が多かった。

イ．通信販売

通信販売に係る相談で最も多かった相談は「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」の 1,159 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「健康食品」の 134 件で、1 回だけの購入と思って健康食品を注文したら定期コースであったなどの相談が多かった。

ウ．電話勧誘販売

電話勧誘販売に係る相談は 324 件で、最も多かった相談が「放送・コンテンツ等（他の運輸・通信）」の 120 件で、今より安くなると説明を受けプロバイダ契約をしたが、解約したいという内容が多かった。次いで「役務その他」の 26 件で、アダルトサイトのワンクリック詐欺の相談を探偵事務所にしたが、解約したいという相談があった。

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、相談者本人や家族が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、知人から勧誘されたが解約したい、やめさせたいなどの相談が多かった。

商品・役務別相談内容内訳

内容別分類件数 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		211	181	0	1	4	10	0	9	81	151	15	0	0	0	1	9
食料品	食料品一般	13	8	4	2	0	2	0	1	1	4	2	0	1	0	0	0
	穀類	13	11	3	2	0	0	0	2	2	7	3	0	0	0	0	1
	魚介類	14	12	2	3	0	0	0	2	5	8	3	0	0	0	0	0
	肉類	5	5	1	1	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0
	乳卵類	3	3	0	0	1	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0
	野菜・海草	19	11	7	8	1	0	0	4	1	6	5	0	0	0	0	0
	油脂・調味料	6	5	0	3	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0
	果物	14	12	0	7	0	0	0	3	3	7	4	0	0	0	0	0
	菓子類	17	16	5	6	1	0	1	3	2	9	2	1	0	0	0	0
	飲料	70	65	9	15	0	2	0	1	34	53	12	1	0	0	0	0
	酒類	7	5	0	0	0	1	0	0	3	5	2	0	0	0	0	0
	調理食品	18	12	7	4	0	1	0	4	0	4	3	0	0	1	0	0
	健康食品	181	179	12	11	0	27	0	13	96	166	27	0	0	0	0	0
	食料品その他	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
計		382	345	50	63	3	33	1	34	153	276	65	2	1	1	0	1
住居品	住居品一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	食生活機器	47	38	16	21	1	2	0	1	7	19	8	0	0	0	1	0
	食器・台所用品	18	15	2	1	0	2	0	2	6	13	2	0	0	0	1	0
	洗濯・裁縫用具	16	15	2	5	1	2	0	0	7	9	4	0	0	0	0	0
	掃除用具	3	2	0	3	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0
	洗浄剤等	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	空調・冷暖房機器	30	27	2	15	0	6	0	3	3	16	5	0	0	0	0	0
	家具・寝具	61	55	3	11	0	9	0	1	29	48	10	0	0	0	1	0
	室内装備品	4	4	0	1	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0
	照明器具	7	6	0	1	1	2	0	0	3	4	2	0	0	0	0	0
	他の住居品	16	15	0	2	0	1	0	0	8	11	5	0	0	0	0	0
計		203	178	25	60	3	24	0	7	65	127	39	0	0	0	3	0
光熱水品	他の光熱水品	2	2	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	電気	20	16	1	1	0	6	0	0	6	17	2	0	0	0	1	0
	ガス	16	16	0	0	0	10	0	0	2	8	3	0	1	0	0	0
	石油	3	3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	水道	13	8	1	4	0	5	0	0	1	3	2	0	1	0	0	2
計		54	45	3	7	0	22	0	2	10	29	7	0	2	0	1	2
被服品	被服品一般	6	3	0	1	0	1	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0
	和服	9	9	0	1	0	5	0	1	4	7	2	0	0	0	0	0
	洋服一般	3	3	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0
	紳士洋服・婦人服	52	49	4	3	1	5	0	1	21	43	11	0	0	0	0	0
	子供洋服	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
	洋装下着	11	11	0	4	0	0	0	0	4	8	1	0	0	0	0	0
	履物	22	22	0	3	0	2	0	2	11	20	2	0	0	0	0	0
	かばん	29	27	0	4	1	8	0	2	18	19	10	0	0	0	0	1
	アクセサリ	32	30	0	5	0	3	0	0	18	23	4	0	0	0	0	0
	他の身の回り品	14	14	0	2	0	5	0	0	8	11	2	0	0	0	0	0
	生地・糸類	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
計		182	171	4	23	2	29	0	7	87	139	34	0	0	0	1	1

内容別分類件数 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
保健衛生品	医薬品	25	24	1	1	1	6	0	0	10	19	2	0	0	0	0	0
	医療用具	26	26	1	6	0	5	0	0	10	16	3	0	0	0	0	0
	化粧品	76	76	7	8	0	4	0	5	39	69	8	0	0	0	0	0
	理美容器具・用品	11	11	0	1	0	4	0	0	6	11	1	0	0	0	0	0
	他の保健衛生品	14	10	2	4	0	4	0	1	5	8	3	0	0	0	0	1
	計	152	147	11	20	1	23	0	6	70	123	17	0	0	0	0	1
教養娯楽品	文具・事務用品	10	8	0	1	0	2	0	1	3	10	1	0	0	0	0	0
	パソコン・パソコン関連用品	78	78	0	10	2	15	0	2	37	64	7	1	0	0	0	0
	電話機・電話機用品	80	78	1	18	2	9	0	2	13	60	26	0	0	0	0	0
	学習教材	9	8	0	1	0	1	0	0	3	8	0	0	0	1	0	0
	書籍・印刷物	44	41	0	0	1	1	0	3	24	32	6	0	0	0	0	1
	音響・映像製品	37	32	2	9	1	5	0	2	12	30	6	0	0	0	0	1
	スポーツ用品	11	10	1	1	0	0	0	1	7	8	2	0	0	0	0	0
	カメラ類	4	3	0	2	0	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	時計	10	9	1	3	0	1	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0
	他の光学機器	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	玩具・遊具	17	17	0	1	0	2	0	1	6	16	2	0	0	0	0	0
	楽器	9	7	0	3	0	4	0	1	2	6	0	0	0	0	0	0
	他の教養娯楽品	51	45	1	14	0	6	0	3	19	27	4	0	0	0	1	3
	計	361	337	6	63	6	48	0	16	131	272	54	1	0	1	1	5
車両・乗り物	自動車	114	109	4	25	2	26	0	2	31	91	16	0	0	0	0	0
	自動車用品	20	20	1	4	0	5	0	1	5	15	3	0	0	0	0	0
	自転車・用品	10	10	3	5	1	2	0	0	4	5	3	0	0	0	0	0
	運搬用具	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	計	146	141	8	35	3	33	0	3	41	112	22	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	土地・建物・設備一般	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	土地	29	16	0	1	2	10	0	1	4	20	2	0	0	0	0	2
	建物一般	4	2	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
	集合住宅	37	32	2	10	1	8	0	0	5	28	4	0	1	0	0	1
	戸建住宅	44	36	3	5	3	12	0	0	7	29	14	0	0	0	0	2
	他の建物	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	住宅構成材	5	4	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0
	空調・冷暖房・給湯設備	76	68	10	21	7	19	0	1	14	47	10	0	7	0	0	1
	衛生設備	10	9	2	3	0	2	0	0	2	6	4	0	0	0	0	0
	屋外装備品	31	26	2	6	1	9	0	0	7	15	4	0	1	0	0	0
	他の住宅設備	12	11	1	5	0	3	0	0	3	5	4	0	0	0	0	0
	計	252	205	20	52	16	66	0	2	43	155	44	0	10	0	1	6
他の商品		5	3	0	0	1	1	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0
商品計		1948	1753	127	324	39	289	1	86	682	1388	297	3	13	2	8	25
クリーニング	クリーニング(住居品)	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	クリーニング(被服品)	29	28	0	13	1	3	0	0	7	20	9	0	0	0	0	0
	(うち洋服)	19	19	0	9	1	2	0	0	5	14	5	0	0	0	0	0
計		31	29	0	13	1	3	0	0	7	22	9	0	0	0	0	0

内容別分類件数 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
レンタル・リース	レンタル・リース（食料品）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(住居品)	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(光熱水品)	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース（被服品）	9	9	0	0	2	4	0	0	1	9	1	0	0	0	0	0
	レンタル・リース（教養娯楽品）	15	14	1	1	0	4	0	0	4	14	3	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(車両等)	11	9	2	0	0	4	0	0	2	9	2	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(土地等)	755	647	56	99	17	155	0	3	76	614	169	1	18	0	0	12
	（うち土地）	22	16	1	1	2	2	0	0	1	18	6	0	0	0	0	1
	（うち集合住宅）	523	472	40	74	12	112	0	3	55	425	126	1	17	0	0	7
	（うち戸建住宅）	177	139	14	19	2	37	0	0	19	144	36	0	1	0	0	3
計		794	682	59	100	19	167	0	3	85	649	176	1	18	0	0	12
工事・建築・加工	工事・建築・加工(土地等)	530	470	18	76	8	153	0	10	148	402	93	0	0	0	0	3
	（うち集合住宅）	22	19	1	3	1	4	0	0	6	17	5	0	0	0	0	0
	（うち戸建住宅）	431	381	16	62	5	124	0	8	123	333	66	0	0	0	0	2
	その他の商品	4	4	0	0	0	2	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0
	計	534	474	18	76	8	155	0	10	149	406	93	0	0	0	0	3
修理・補修	修理・補修(住宅品)	8	8	0	0	0	3	0	0	0	7	3	0	0	0	0	0
	修理・補修(光熱水品一般)	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	修理・補修(被服品)	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	修理・補修(教養娯楽品)	7	7	0	1	0	2	0	0	1	5	2	0	0	0	0	0
	修理・補修(車両乗り物)	13	13	1	4	0	2	0	0	1	10	4	0	0	0	0	0
	修理・補修(土地、建物、設備)	164	141	5	13	2	59	0	2	44	122	18	0	0	0	0	2
	計	196	172	6	18	2	67	0	2	48	147	27	0	0	0	0	2
管理・保管	管理・保管(自動車)	4	4	0	1	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
	管理・保管(建物一般)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	管理・保管(集合住宅)	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	管理・保管(屋外装備品)	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
	管理・保管(他の住宅設備)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	計	12	8	0	1	2	4	0	0	0	7	2	0	0	0	0	0
役務一般		10	10	0	0	0	1	0	1	7	8	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	金融・保険一般	9	9	1	0	2	0	0	0	3	7	1	0	0	0	0	0
	生命保険	38	34	0	0	2	7	0	2	5	29	9	0	0	0	0	2
	損害保険	77	65	1	2	11	10	0	1	6	68	16	0	0	0	0	0
	その他の保険	9	9	0	1	1	2	0	0	0	8	4	0	0	0	0	0
	預貯金・証券等	33	26	0	1	2	2	0	0	8	28	4	0	0	0	0	1
	デリバティブ取引	10	10	0	0	0	0	0	2	7	9	2	0	0	0	0	0
	ファンド型投資商品	21	19	0	0	0	3	0	1	15	14	3	0	0	0	0	0
	融資サービス	251	221	0	0	12	52	0	3	42	229	12	0	0	0	0	1
	他の金融関連サービス	45	38	0	0	0	5	0	1	7	39	3	0	0	0	0	1
計		493	431	2	4	30	81	0	10	93	431	54	0	0	0	0	5
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	0	1	0	0	0	0	0	0
	旅客運送サービス	25	22	0	0	1	3	0	1	8	12	9	0	0	0	0	2
	郵便・貨物運送サービス	18	18	0	4	0	3	0	0	3	13	6	0	0	0	0	0
	放送・通信サービス一般	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	電報・固定電話	40	36	0	1	1	8	0	1	10	30	8	0	0	0	0	2
	移動通信サービス	136	129	0	16	0	43	0	3	37	116	30	0	0	0	0	1
	放送・コンテンツ等	1218	1202	4	8	4	155	0	36	718	1096	36	0	0	0	0	6
	インターネット通信サービス	243	234	1	9	2	43	0	5	136	211	50	0	0	1	0	1
	計		1683	1643	6	38	8	255	0	47	913	1479	139	0	0	1	0

内容別分類件数 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
教育サービス	学校教育	4	3	0	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	補習教育	21	21	0	0	0	6	0	0	7	17	7	0	0	0	0	0
	他の教育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	計	26	25	0	0	0	9	0	0	7	19	8	0	0	0	0	0
教養・娯楽	旅行代理業	19	19	0	0	2	2	0	1	12	18	5	0	0	0	0	0
	宿泊施設	9	9	1	1	0	1	0	0	2	8	4	0	0	0	0	0
	教室・講座	56	52	0	1	0	10	0	5	11	44	16	0	0	0	0	1
	観覧・鑑賞	14	13	0	0	0	5	0	1	6	13	2	0	0	0	0	0
	各種会員権	3	3	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0
	他の教養・娯楽	34	30	0	0	0	10	0	2	14	21	5	0	0	1	0	1
	計	135	126	1	2	2	28	0	9	46	107	33	0	0	1	0	2
保健・福祉サービス	保健・福祉一般	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	医療	54	47	11	15	1	16	0	0	4	23	22	0	0	0	2	0
	理美容	97	89	8	13	5	19	0	6	23	74	26	0	0	0	0	0
	浴場	3	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	衛生サービス	15	10	1	1	1	5	1	0	5	8	2	0	0	0	0	1
	保育	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	老人福祉・サービス	17	16	0	1	0	5	0	0	3	13	4	0	0	0	1	0
	他の保健・福祉	43	18	0	2	2	2	0	1	3	12	11	0	0	0	1	15
	計	232	184	20	32	10	49	1	7	38	132	66	0	0	0	4	16
他の役務	外食・食事宅配	28	26	5	6	1	4	0	1	4	17	9	0	0	0	0	0
	冠婚葬祭	45	44	0	0	2	17	0	2	10	35	13	0	0	0	0	0
	家事サービス	8	6	0	0	0	1	0	2	3	4	0	0	0	1	1	0
	役務その他	227	171	2	10	16	47	0	11	74	165	23	0	1	0	1	10
	計	308	247	7	16	19	69	0	16	91	221	45	0	1	1	2	10
副業内職	内職・副業一般	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	内職・副業	16	16	0	0	0	3	0	0	13	14	3	0	0	0	0	0
	無限連鎖溝	2	2	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	計	20	20	0	0	0	5	0	0	17	18	3	0	0	0	0	0
他の行政サービス		262	108	12	5	24	15	0	2	18	60	75	0	1	0	7	69
役務計		4736	4159	131	305	125	908	1	107	1519	3706	730	1	20	3	13	131
他の相談	家庭管理	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	健康管理	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相隣関係	131	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	慣習・しきたり	15	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	婚姻	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相続	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相談その他	323	153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	498	211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数		7182	6123	258	629	164	1197	2	193	2201	5094	1027	4	33	5	21	156

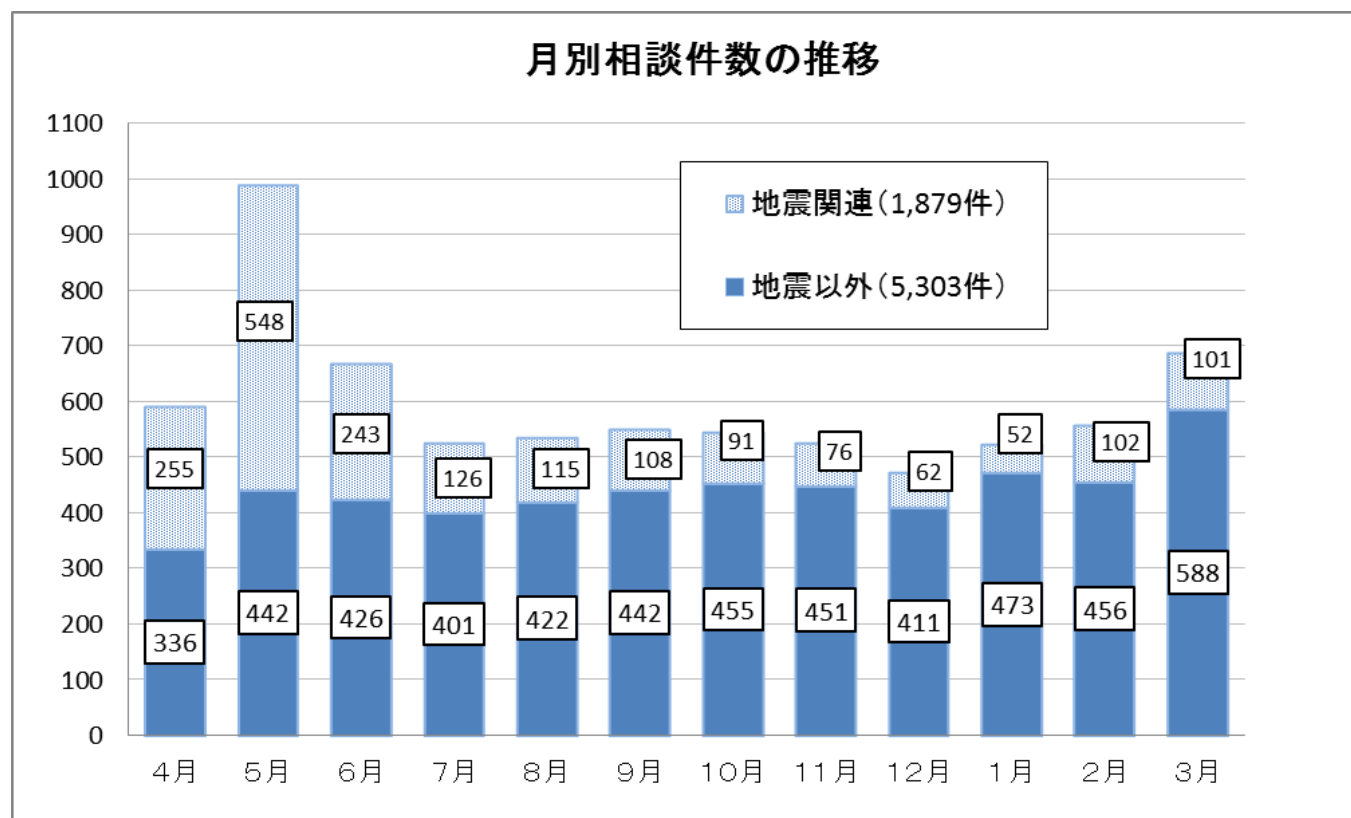
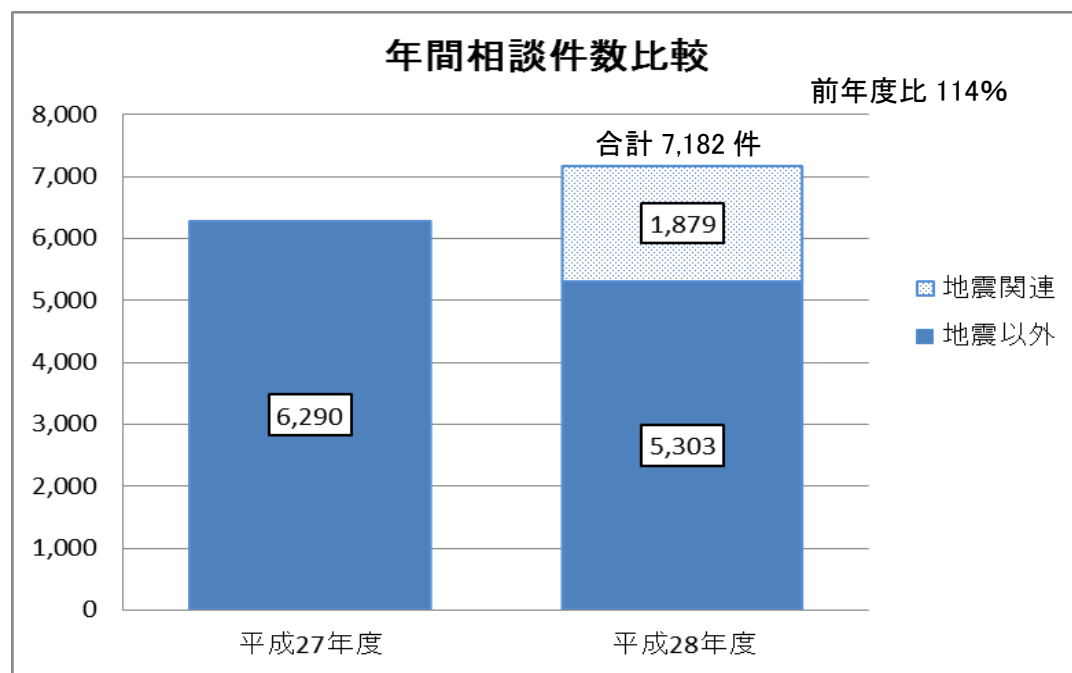
注：内容別相談件数については、相談内容の重複があるため、受付件数とは必ずしも一致しない。

注：受付件数の総件数は、商品、役務、他の相談の受付件数の総計である。

6 熊本地震関連の相談について

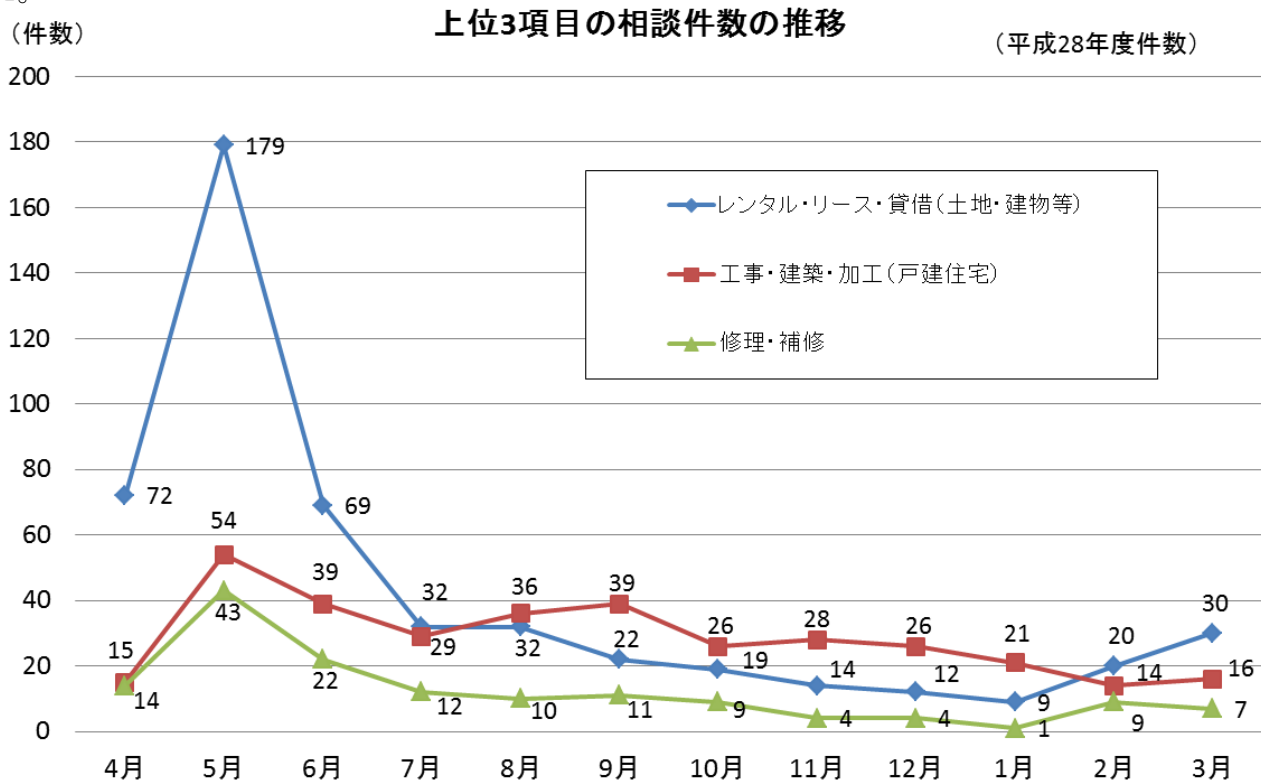
(1) 相談件数

平成28年度にセンターで受け付けた相談総件数は7,182件で、前年度と比較すると1.14倍増加した。そのうち熊本地震に関する相談は1,879件で、全体の26%を占めた。



（２）相談の内容

地震関連の相談内容で件数が多かった３項目（①レンタル・リース・貸借（土地・建物等）、②工事・建築・加工（戸建住宅）、③修理・補修）の月別の相談件数の推移をグラフにした。５月にレンタル・リース・貸借に関する相談が１７９件と非常に多くなったが、６月以降は徐々に少なくなった。



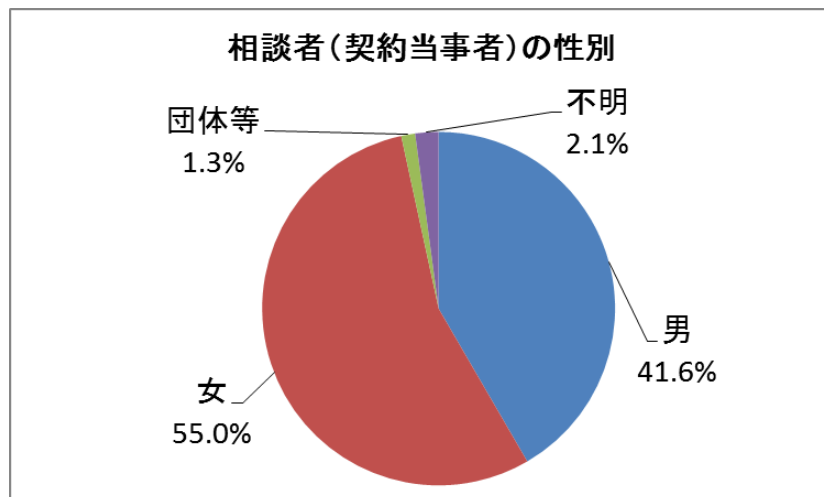
【相談の主な内容】

「レンタル・リース・貸借（土地・建物等）」については、震災により損壊を受けた賃貸アパートや借家に関する家賃の相談や、退去時の原状回復費の請求に関する相談等があった。「工事・建築・加工（戸建住宅）」や「修理・補修」については、震災により被害を受けた家屋や設備等の工事や補修に関して、高額な金額を請求されたり、いつまでも着工されない等の相談が寄せられた。

（３）相談者（契約当事者）の属性

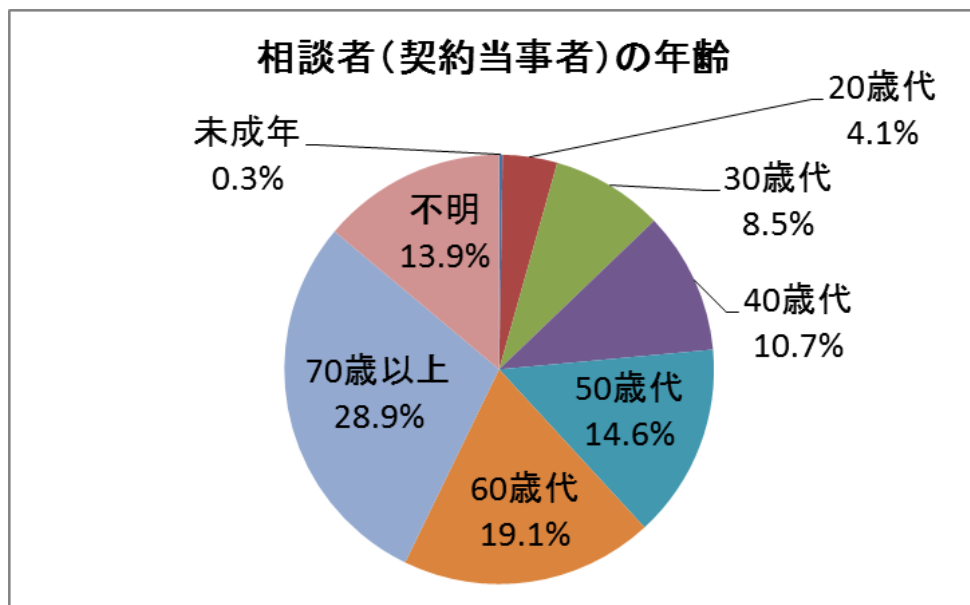
①性別

性別の内訳は、男性 782 件（41.6%）、女性 1,033 件（55.0%）、団体等 24 件（1.3%）、不明 40 件（2.1%）であった。男女を比較すると、女性の割合が男性より 13.4%高かった。



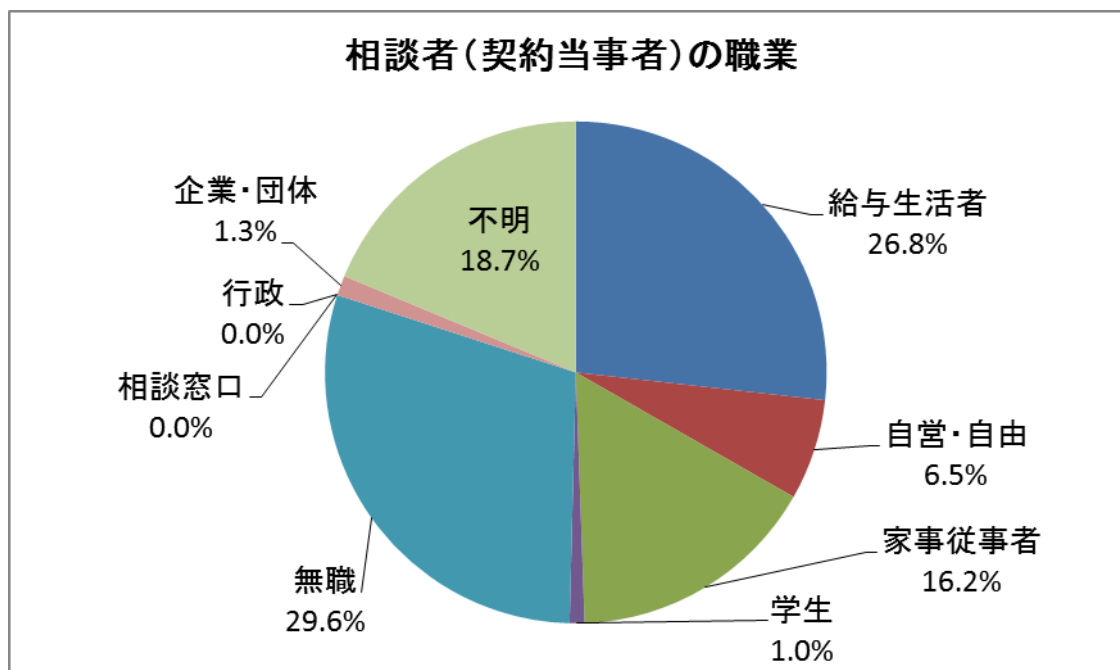
②年齢

年代別にみると、60歳以上の割合が48.0%と約半数を占めた。それに対して29歳以下の相談件数は全体の4.4%と少なかった。



③職業別

職業別の内訳は、給与生活者 503 件 (26.8%)、自営・自由 122 件 (6.5%)、家事従事者 304 件 (16.2%)、学生 18 件 (1.0%)、無職 556 件 (29.6%)、企業・団体 24 件 (1.3%)、不明 352 件 (18.7%) で、給与生活者と無職の相談件数が多かった。行政や相談窓口からの相談は 0 件であった。



参 考 資 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。

熊本市消費者センター条例

(趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第2項の機関として消費者センター（以下「センター」という。）を設置するとともに、法第10条の2第1項の規定に基づきセンターの組織及び運営等に関する事項について定めるものとする。

(名称等)

第2条 センターの名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

名称	熊本市消費者センター
位置	熊本市中央区花畑町9番1号
所管区域	本市の区域

(消費生活相談の事務を行う日及び時間)

第3条 センターにおいて法第10条の3第2項に規定する消費生活相談（以下「消費生活相談」という。）の事務を行う日及び時間は、月曜日から金曜日（熊本市の休日及び期限の特例を定める条例（平成元年条例第32号）第1条第1項第2号及び第3号に規定する日を除く。）の午前9時から午後5時までとする。ただし、市長は、必要があると認めるときは、これを変更することができる。

(職員)

第4条 センターに所長及びその他必要な職員を置く。

(消費生活相談員の配置)

第5条 センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第6条 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み、その適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(研修)

第7条 市長は、センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第8条 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(委任)

第9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。

附 則

この条例は、平成28年4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 24 年法律第 60 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、経済的状况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択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、経済的状况に応じた施策を

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に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。以下この条において同じ。）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に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

制定 平成24年 6月 1日市長決裁
改正 平成27年 3月 1日農水商工局長決裁
平成28年 3月28日商工振興課長決裁

(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、11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、熊本市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。

附 則

この要綱は、平成27年3月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4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

制定 平成24年10月26日副市長決裁

改正 平成25年 4月 1日商工振興課長決

裁

平成28年 3月28日商工振興課長決

裁

(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、熊本市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。

附則

この要綱は、平成25年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成28年 4月 1日から施行する。

別表（第3条関係）

会 長	市民局 市民生活部長
副会長	市民局 生活安全課長
	熊本市消費者センター所長
	政策局 危機管理防災総室長
	政策局 広報課長
	市民局 生涯学習課長
	健康福祉局 健康づくり推進課長
	健康福祉局 高齢介護福祉課長
	健康福祉局 障がい保健福祉課長
	健康福祉局 医療政策課長
	健康福祉局 生活衛生課長
	健康福祉局 食品保健課長
	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
	農水局 農業・ブランド戦略課長
	農水局 水産振興センター所長
	経済観光局 経済政策課 計量検査所長
	都市建設局 建築政策課長
	都市建設局 建築政策課 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、熊本市消費者センター（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（当該任用の日から同日の属する会計年度の末日までの期間の範囲内で任期を定めるもの）とする。

2 市長は、任用期間内の人事評価等が良好であると認められる相談員については、当該相談員を再任することができる。

3 市長は、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 年次有給休暇は、通算の任用期間が6月を超えることが見込まれる相談員であって、次の各号のいずれにも該当しないものに付与するものとする。

(1) 1年間の勤務日数が47日以下の者

(2) 勤務日数及び要勤務日が特定されていない者

(3) 労働者性がない者

2 相談員に付与する年次有給休暇の日数は、一の年度(4月1日から翌年の3月31日までをいう。以下同じ。)における任用期間が6月を超える場合にあっては、当該年度において、次の各号に掲げる相談員の区分に応じ当該各号に定める日数とする。

(1) 週を単位として勤務日の日数が定められている相談員 別表第1の1週間の勤務日の日数及び継続勤務年数の区分に応じ同表に規定する日数

(2) 週以外を単位として勤務日の日数が定められている相談員 別表第1の1年間の勤務日の日数及び継続勤務年数の区分に応じ同表に規定する日数

3 年度の中途において新たに任用された相談員であって翌年度における年度単位の期間での再任が見込まれるものに付与する初年度の年次有給休暇の日数は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ当該各号に定める日数とする。

(1) 初年度の任用期間が6月を超える場合 別表第1の1年目の欄に規定する日数

(2) 初年度の任用期間が6月以内の場合 初年度の任用期間の月数(1月未満の端数があるときは、これを切り上げた月数)を12で除した数に別表第1の1年目の欄に規定する日数を乗じて得た日数(1月未満の端数があるときは、これを四捨五入して得た日数)

4 年度の中途において任用期間が満了する相談員であって前年度の任用期間が年度単位であったものに付与する任用期間が満了する年度の年次有給休暇の日数は、当該年度の任用期間の月数にかかわらず、別表第1に規定する日数とする。

5 年度の中途において新たに任用された相談員であって翌年度の中途において任用期間が満了しそれ以降の再任が見込まれないものに付与する年次有給休暇の日数は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ当該各号に定める日数とする。

(1) 通算の任用期間が1年6月を超える場合 初年度について別表第1の1年目の欄に規定する日数及び翌年度について別表第1の2年目の欄に規定する日数

(2) 通算の任用期間が1年を超え1年6月以内の場合 通算の任用期間について、別表第1の1年目の欄に規定する日数と、12月を超える任用期間の月数(1月未満の端数があるときは、これを切り上げた月数)を12で除した数に同表の2年目の欄に規定する日数を乗じて得た日数(1月未満の端数があるときは、これを四捨五入して得た日数)とを合計した日数

(3) 通算の任用期間が6月を超え1年以内の場合 通算の任用期間について別表第1に掲げる1年目の日数

6 年次有給休暇は、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。

7 当該年度に付与されたにもかかわらず使用しなかった年次有給休暇は、翌年度に限り繰り越すことができるものとする。

8 年次有給休暇を使用しようとする相談員は、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月以上の任用期間が定められている相談員又は6月以上継続勤務している相談員に限る。)

の親族（別表第2の死亡した者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 同表の死亡した者欄に掲げる親族の区分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。ただし、第4号及び第5号の休暇については、1週間の勤務日の日数が3日以上とされている相談員（週以外を単位として勤務日が定められている相談員にあっては、1年間の勤務日の日数が121日以上とされているもの）であって6月以上継続勤務しているものに与えるものとし、第12号の休暇については、6月以上の任用期間が定められている相談員又は6月以上継続勤務している相談員（週以外を単位として勤務日が定められている相談員で1年間の勤務日の日数が47日以下であるものを除く。）に与えるものとする。

- (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（一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律（平成6年法律第33号）第6条第4項第1号において子に含まれるものとされる者を含む。第5号ア及びウを除き、以下同じ。）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（当該子について民法（明治29年法律第89号）第817条の2第1項の規定により特別養子縁組の成立について家庭裁判所に請求した者（当該請求に係る家事審判事件が裁判所に係属している場合に限る。）であって当該子を現に監護するもの又は児童福祉法（昭和22年法律第164号）第27条第1項第3号の規定により当該子を委託されている同法第6条の4第1項に規定する里親であって、養子縁組によって養親となることを希望している者若しくは同条第2項に規定する養育里親である者（同法第27条第4項に規定する者の意に反するため、同項の規定により、養子縁組によって養親となることを希望している者として委託することができない者に限る。）を含む。）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) 中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、又はその子に予防接種若しく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 一の年度において5日（その養育する中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）
- (5) 次に掲げる者（ウに掲げる者にあっては、相談員と同居しているものに限る。）で負傷、疾病又は老齢により2週間以上の期間にわたり日常生活を営むのに支障があるもの（以下この号から第7号までにおい

て「要介護者」という。)の世話(要介護者の介護、要介護者の通院等の付添い、要介護者が介護サービスの提供を受けるために必要な手続の代行その他の要介護者の必要な世話をいう。)を行う相談員が、当該世話をを行うため勤務しないことが相当であると認められる場合 一の年度において5日(要介護者が2人以上の場合にあつては、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(父母の配偶者及び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) 要介護者の介護をする相談員が、当該介護をするため、相談員の申出に基づき、当該要介護者ごとに、3回を超えず、かつ、通算して93日を超えない範囲内で指定する期間(以下「指定期間」という。)内において勤務しないことが相当であると認められる場合 指定期間内において、次に掲げるところにより、必要と認められる期間

ア 当該休暇の単位は、1日又は1時間とし、1時間を単位とする当該休暇は、1日を通じ、始業の時刻から連続し、又は終業の時刻まで連続した4時間(当該休暇と要介護者を異にする第7号の休暇の承認を受けて勤務しない時間がある日については、当該4時間から当該休暇の承認を受けて勤務しない時間を減じた時間)の範囲内とする。

イ 当該休暇にあつては、申出の時点において、1週間の勤務日が3日以上とされている相談員(週以外を単位として勤務日が定められている相談員にあつては、1年間の勤務日の日数が121日以上とされているもの)であつて、任命権者を同じくする職(以下「特定職」という。)に引き続き在職した期間が1年以上であり、かつ、当該申出において、指定期間の指定を希望する期間の初日から起算して93日を経過する日から6月を経過する日までに、その任期(任期が更新される場合にあつては、更新後のもの)が満了すること及び特定職に引き続き採用されないことが明らかでないものに与えるものとする。

- (7) 要介護者の介護をする相談員が、当該介護をするため、当該要介護者ごとに、連続する3年の期間(当該要介護者に係る指定期間と重複する期間を除く。)内において1日の勤務時間の一部につき勤務しないことが相当であると認められる場合 次に掲げるところにより、当該連続する3年の期間内において1日につき2時間(当該相談員について1日につき定められた勤務時間から5時間45分を減じた時間が2時間を下回る場合は、当該減じた時間)を超えない範囲内で必要と認められる期間

ア 当該休暇の単位は、30分とし、当該休暇は、1日を通じ、始業の時刻から連続し、又は終業の時刻まで連続した2時間(減じた時間が2時間を下回る場合にあつては、当該減じた時間)の範囲内(第14条第1項の規定による部分休業の承認を受けて勤務しない時間がある日については、当該連続した2時間から当該部分休業の承認を受けて勤務しない時間を減じた時間の範囲内)とする。

イ 当該休暇にあつては、初めて休暇の承認を請求する時点において、1週間の勤務日が3日以上とされている相談員(週以外を単位として勤務日が定められている相談員にあつては、1年間の勤務日の日数が121日以上とされているもの、かつ、1日につき定められた勤務時間が6時間15分以上である勤務日があるもの)であつて、特定職に引き続き在職した期間が1年以上であるものとする。

- (8) 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

- (9) 女性の相談員が母子保健法(昭和40年法律第141号)の規定により、保健指導又は健康診査(以下この号及び次号において「保健指導等」という。)を受けるために勤務しないことが相当と認められる場合 妊娠満23週までは4週間に1回、妊娠満24週から満35週までは2週間に1回、妊娠満36週から出産までは1週間に1回、産後1年まではその間に1回(医師等の特別の指示があつた場合には、いずれの期間についてもその指示された回数)について、それぞれ、1日の正規の勤務時間等の範囲内で必要と認められる時間

- (10) 女性の相談員が、保健指導等に基づく指導事項を守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

- (11) 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

- (12) 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(前4号に掲げる場合を除く。) 一の年度において、週を単位として勤務日の日数が定められている相談員にあつては別表第3の1週間の勤務日の日数欄に掲げる日数の区分に応じ、週以外を単位として勤

務日の日数が定められている相談員にあっては同表の1年間の勤務日の日数欄に掲げる日数の区分に応じ、それぞれ同表の病気休暇日数に掲げる日数の範囲内の期間

- (13) 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（無給休暇の例外）

第12条 前条第4号の休暇については、5日を限度として有給の休暇として取り扱うものとする。

- 2 前条第12号の休暇については、別表第3の病気休暇日数欄に掲げる有給日数を有給の休暇として取り扱うものとする。

（妊産婦である女性相談員への母性保護管理措置）

第13条 妊産婦である女性相談員が、保健指導等を受け、医師等から指導を受けた場合、本人からの請求により、市長はその指導を守ることができるよう、次に掲げるところにより、勤務時間の変更や勤務の軽減等の措置について講じるものとする。

- (1) 妊娠中の女性相談員が、通勤に利用する交通機関（公共交通機関利用者に限る。）の混雑により母体又は胎児の健康保持に影響を受ける場合に通勤緩和として無給の休暇を付与する。
(2) 妊娠中の女性相談員の休憩に関する措置として、休憩時間の延長、休憩回数の増加等を講じるものとし、実際に勤務しなかった時間については無給とする。
(3) 妊娠中又は出産後の女性相談員の症状等に対応するため、他の軽易な業務に転換させる。

（育児休業等）

第14条 相談員は、市長の承認を受けて、当該相談員の子を養育するため、無給の育児休業及び部分休業（以下「育児休業等」という。）をすることができる。

- 2 相談員の育児休業等の要件及び効果については、熊本市職員の育児休業等に関する条例（平成4年条例第3号）の規定の適用を受ける非常勤職員の例による。
3 相談員の育児休業等に係る手続については、熊本市職員の育児休業等に関する条例施行規則（平成20年人事委員会規則第1号）の規定の適用を受ける非常勤職員の例による。

（休暇の付与単位）

第15条 年次有給休暇以外における休暇の付与単位は、常勤職員の取扱いに準じるものとする。

（報酬及び費用弁償）

第16条 相談員の報酬は、月額の場合にあっては191,180円、日額の場合にあっては8,690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17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18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）及び労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）の定めるところによる。

（健康診断）

第19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20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21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、昭和50年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和56年3月15日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和56年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和62年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和63年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成5年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成9年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年9月8日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則
この要綱は、平成23年6月20日から施行する。

附 則
この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則
この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則
この要綱は、平成25年8月16日から施行する。

附 則
この要綱は、平成27年3月16日から施行する。

附 則
この要綱は、平成28年3月30日から施行する。

- 1 この要綱は、平成29年4月1日から施行する。
- 2 この要綱による改正前の熊本市消費生活相談員設置要綱第11条第6号の休暇（以下「改正前休暇」という。）を使用したことがある相談員の当該改正前休暇と要介護者を同じくする改正後の同号の休暇に係る指定期間については、2回（施行日が当該改正前休暇に係る改正前の同号の規定の例による連続する93日の期間内にある場合であって、施行日以後の当該期間内の日を末日とする指定期間を指定するときは、3回）を超えず、93日から、施行日前において当該要介護者の介護を必要とする一の継続する状態ごとに、初めて改正前休暇の承認を受けた期間の初日から最後に当該承認を受けた期間の末日までの日数を合算した日数を差し引いた日数を超えない範囲内で指定するものとする。

別表第1（第9条関係）

年次有給休暇の日数

1週間の勤務 日の日数	1年間の勤務 日の日数	継続勤務年数						
		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目 以降
5日以上	217日以上	10	11	12	14	16	18	20
4日	169日から 216日まで	7	8	9	10	12	13	15
3日	121日から 168日まで	5	6	6	8	9	10	11
2日	73日から 120日まで	3	4	4	5	6	6	7
1日	48日から 72日まで	1	2	2	2	3	3	3

備考

- 1 年次有給休暇の日数計算は会計年度によるものとする。
- 2 1週間の勤務時間が28時間45分以上である相談員については、1週間の勤務日の日数が4日以下であっても、1週間の勤務日の日数欄の区分は5日以上の区分とする。
- 3 2年目以降の年次有給休暇は、前年度における全勤務日の8割以上の出勤を前提として付与する。

別表第2（第10条第1号関係）

忌引休暇の日数

死亡した者	日数	
配偶者	7日	
	血族	姻族
1 親等の直系尊属（父母）	7日	3日
1 親等の直系卑属（子）	5日	1日
2 親等の直系尊属（祖父母）	3日	1日
2 親等の直系卑属（孫）	1日	
2 親等の傍系者（兄弟姉妹）	3日	1日
3 親等の傍系尊属（おじ・おば）	1日	1日

備考

- 1 生計を一にする姻族の場合は、血族に準ずる。
- 2 代襲相続の場合の2親等の直系血族は、1親等の直系血族に準ずる。

別表第3（第11条第12号及び第12条関係）

休暇の日数

1週間の勤務日の日数	1年間の勤務日の日数	病気休暇日数（うち有給日数）
5日	217日以上	10日（3日）
4日	169日から216日まで	7日（3日）
3日	121日から168日まで	5日（2日）
2日	73日から120日まで	3日（1日）
1日	48日から72日まで	1日（1日）

消費者問題に関する2016年の10大項目

- 情報通信関連の相談が多数 高齢者からの相談内容にも変化
- 大規模な自然災害が多発 給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も
- 電力小売の全面自由化がスタート 便乗商法の相談が寄せられる
- インターネットを利用した詐欺的商法 怪しい投資話も後を絶えず
- 消費生活に関わる重要な法律が次々と改正
- 消費裁判手続特例法がスタート 消費者の新たな被害救済制度として期待
- 成年年齢引き下げに関する議論が加速 18歳～19歳の消費者の消費者をどう守るか
- 自動車メーカーの燃費データ不正発覚など 消費者の不信感が強まる
- 絶えず起こる子どもの事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

「独立行政法人 国民生活センターホームページより」

H28.4月

消費者月間記念講演会
「食品の裏側」 **無料**

食品添加物のはたらきやリスクについて実験をまじえて分かりやすく話します。

▶ **日時** 5月17日(火)
午後1時半～3時半

▶ **場所** 国際交流会館7階ホール

▶ **講師** 安部 司さん(日本の食品添加物評論家)

▶ **定員** 120人(先着順)

▶ **申込み** 4月11日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ



H28.5月

災害に便乗した悪質商法にご注意ください

過去には、次のような災害に便乗した悪質商法が多数発生していますので、十分お気をつけください。

ケース1) 家の補修に関するトラブル

突然、業者が家にやってきて、不安をあおり契約を急がされた。工事が終わってみると雑な工事で高額な請求を受けた。

<アドバイス>

業者からの説明を十分聞き、家族などと相談をしましょう。業者の説明をうのみにせず、複数の業者から見積を取り、十分検討したうえで契約しましょう。

ケース2) 義援金詐欺

「義援金を集めている」と自宅に訪問し、断るがなかなか帰ってくれない。

被災者支援の募金を装って金銭をだまし取る義援金詐欺と疑われることが過去にありました。

他にも、様々なトラブルが発生する恐れがあります。おかしいと思った時は、消費者センター(TEL 096-353-2500)にご相談ください。

H28.6月

困ったときは、迷わず、ご相談ください

消費者トラブル

地震発生後、消費者センターには、高額な屋根補修サービスや自動音声の勧誘電話に関する相談など、さまざまな相談が寄せられています。

契約をする場合は複数の業者に見積もりを取ったり、周囲の人に相談するなど、慌てず内容を十分に検討して契約を交わしてください。

なお、業者を呼んで契約した場合はクーリング・オフの対象になりませんので、ご注意ください。

(消費者センター ☎096-353-2500)

H28.7月

■ 夏休み親子で学ぶ金融経済セミナー **無料**

日 7月26日(火)、28日(木) 午前10時～11時半

場 日本銀行熊本支店(中央区山崎町15) **内** お

金や銀行の役割などについて学ぶ講座 **対** 小学

4年～6年生と保護者(小学3年生以下の子ども

の同伴はご遠慮ください) **定** 各日15組(先着

順) **申** 7月7日午前9時から電話で消費者セン

ター(☎353-5757)へ

■ 夏休み親子で学ぶ環境セミナー **無料**

日 8月2日(火) 午前10時～11時半 **場** 市庁舎

4階モニター室 **内** 白川の水質環境を調べる **師**

白川わくわくランド職員 **対** 小学4年～6年生と

保護者(小学3年生以下の子どもの同伴はご遠

慮ください) **定** 15組(先着順) **申** 7月12日午前

9時から電話で消費者センター(☎353-5757)

へ

**夏休み親子で学ぶ食育セミナー
～市場で学ぼう、おいしい魚・野菜・
果物の流通について～**

無料



日 8月6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 **対** 小学4年～6年生と保護者
(小学3年生以下の子どもの同伴はご遠慮くださ
い) **定** 各日15組(先着順) **申** 7月14日午前9時
から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

H28.8月

**お近くの区役所で！
消費生活相談(出張相談)**

無料

より身近な区役所で相談できるよう、消費生
活出張相談を行っています。

悪質な電話勧誘や訪問販売によるトラブルに
ついて専門相談員が直接相談をお受けします。

▶場所・期日

東区役所 3階相談室 毎週木曜日
西区役所 2階相談室 毎週火曜日
南区役所 2階相談室 毎週水曜日
北区役所 1階相談室 毎週月曜日

※相談室は変更になる場合があります

▶時間 午後1時～4時(祝日・年末年始は除く)

▶申込み 当日直接会場へ

(消費者センター ☎353-2500)

消費者センターでの法律相談

無料

多重債務、契約などの消費生活に関する相談を弁護士、司法書士が応じます。

■弁護士による法律相談

- ▶ 期日 毎月第2・第4木曜日
(祝日・年末年始除く)
- ▶ 時間 午後1時～4時 ※1人30分

■司法書士による法律相談

- ▶ 期日 毎月第1・第3木曜日
(祝日・年末年始除く)
- ▶ 時間 午後1時～4時 ※1人45分

<共通事項>

- ▶ 場所 消費者センター(市役所別館自転車駐車場5階)
- ▶ 申込み 電話で消費者センター(☎353-2500)へ(事前予約制)

H28.9月

消費者トラブル 注意報!

～事例を知って
トラブル知らず～

地震後の悪質商法の被害にご注意ください!

点検商法?

建物や電気設備の点検と称して、必要もない高額な工事の契約を勧められてしまいました。

業者が勧める工事を行う必要があるかどうか、また、工事内容が適正かどうか複数の業者から見積りを取ったり、周囲に相談したりして、慎重に検討しましょう。

義援金詐欺?

公的機関、公的団体を名乗る人が訪問し募金を求められました。

公的機関、公的団体が訪問して募金を集めることはありません。当該公的機関に確認しましょう。

その他の事例

自宅のパソコンに「被災地支援のため」というタイトルのメールが届きました。本文を確認したら、アダルト情報サイトへ誘導するアドレスが記載されていて不審に思いました。

アダルト情報サイトに関する相談が多く寄せられています。「有料だ」という認識がないままサイトを見ていたところ、突然料金請求の画面が表示され消えなくなった」などです。アダルト情報サイト登録画面が表示された場合でも、契約は成立していません。不審なメールが続くようであれば、迷惑メールブロック機能などの使用や、メールアドレスの変更を検討しましょう。

出前講座を行っています

悪質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 10人以上のグループ(市内に住む方、市内の職場、市内の学校など)

※講座は30分から2時間の範囲内。土・日、祝日も対応できます。

困ったときは、消費者センターへ!

消費者センターでは衣食住に関する生活知識、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。

一人で悩まず相談を!

消費者センター

(市役所別館自転車駐車場5階)

☎096-353-2500

相談時間/月曜～金曜日(祝日を除く) 午前9時～午後5時

H28.10月

上手な洗濯と衣類の染み抜き の方法を伝授します

無料

日 時 11月14日(月) 午前10時～11時半
場 所 市役所別館自転車駐車場8階大会議室
内 容 12月から新しい表示になる衣類の洗濯表示について、講師がわかりやすく説明します。家庭でできる染み抜き方法も教えます
講 師 吉瀬 史康さん(熊本県クリーニング生活衛生同業組合専務理事)
定 員 100人(先着順)
申込み 10月11日午前9時から電話で消費者センター(☎096-353-5757)へ



H28.11月

消費生活地域見守りサポーター 養成講座

無料

地域で見守りサポーターとして活動する人、消費者団体として活動する人、消費者問題を学びたい人などを養成します。

期 日	内 容
12月3日 (土)	・消費者問題って何だろう
12月10日 (土)	・消費者問題と法律 ・高齢者をめぐる消費者トラブルについて知ろう
来年1月7日 (土)	・成年後見制度・多重債務 ・高齢者をめぐる消費者トラブルについて知ろう
1月28日 (土)	・地域における高齢者の防犯 ・高齢者とインターネット社会
2月4日 (土)	・高齢者とお金の問題 ・地域で協力して高齢者を見守ろう (グループ討議・報告会)

- ▶ 時間 午後1時～4時
- ▶ 場所 熊本県婦人会館3階集会場(中央区水道町14-21)
- ▶ 講師 弁護士、司法書士、熊本消費者協会会員など
- ▶ 対象 市内に住むか通勤・通学する方で全日程参加できる方
- ▶ 定員 50人(先着順)
- ▶ 申込み 11月7日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

H28.11月

消費者セミナー 「収納のポイントとDIY」

無料

住まいの収納の工夫について学びませんか。
また、身近なもので簡単に出来るDIYも講師が
わかりやすく紹介します。

- ▶日時 11月29日(火) 午前10時～11時半
- ▶場所 市役所別館自転車駐車場8階大会議室
- ▶講師 キタノ ヒロミさん(整理収納アドバイザー)
- ▶定員 100人(先着順)
- ▶申込み 11月8日午前9時から電話で消費者
センター(☎353-5757)へ

H28.12月

6 2016.12月号 © 衣類の取扱い表示が変わります・障害者週間

衣類の取扱い表示が変わります

12月1日から衣類の取扱い表示が変わります。表示をよく見て大切な衣類を正しく取り扱いましょう。

記号のデザインが新しく!

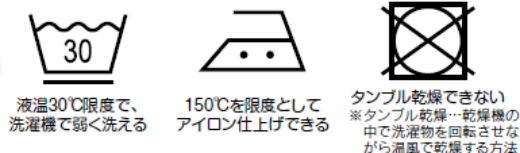
●基本記号



●付加記号



例えば



主なポイント

記号の種類が増えます

これまでの「JIS(日本工業規格)取扱い絵表示」にはなかった記号が追加されて、より細かい表示に変わります。

表示は取扱い方の上限を表しています

表示外の取扱いをすると衣類にダメージを与える可能性がありますので、適正範囲を正しく理解し自分で判断する必要があります。

参考情報が簡単な用語で付加される場合があります

記号だけでは伝えられない参考情報は、簡単な言葉で記号の近くに記載される場合があります。

「取扱い表示」には表示をつけた衣類品メーカーなどの連絡先(電話番号や住所)が記載されています。まずはそちらに問い合わせましょう。
詳しくは、消費者庁ホームページ(<http://www.caa.go.jp/>)へ。



(消費者センター ☎096-353-5757)

**消費者フェア あなたの食生活、大丈夫？
～毎日の食事が身体を作る～** **無料**

- ▶ 期日 来年1月14日(土)
- 講演会(午後1時半～3時)
 - ▶ 場所 現代美術館内アートロフト
 - ▶ 演題 「食で変わった！究極の元気っ子たち～学力の向上は食から～」
 - ▶ 講師 吉田 俊道さん(NPO法人大地といのちの会理事長)
 - ▶ 定員 90人(先着順)
 - ▶ 申込み 12月13日午前9時から電話で消費者センターへ
- パネル展示など(午前10時～午後4時)
 - ▶ 場所 びぶれす広場
 - ▶ 内容 給食のフードモデル・野菜の展示、野菜の食べ比べ
(消費者センター ☎353-5757)

H29.1月

熊本市消費者教育推進計画(素案)

本市における消費者教育を総合的から計画的、体系的に推進するための計画の素案を取りまとめました。

担当課: 消費者センター(☎096-353-5757)

提出先: 12月22日から1月23日までに持参か郵送、ファクス(096-353-2501)または電子メール(shouhisha@city.kumamoto.lg.jp)で、〒860-8601消費者センター(市役所別館自転車駐車場5階)へ

**あなたを狙う悪質商法
～こんな商法にご用心～** **無料**

弁護士、消費生活相談員が悪質商法に対して多い相談事例や対処方法などわかりやすく説明します。

- ▶ 日時 1月27日(金) 午後2時～3時半
- ▶ 場所 国際交流会館5階大広間
- ▶ 講師 下山 和也さん(弁護士)、江上 真弓(熊本市消費生活相談員)
- ▶ 対象 どなたでも
- ▶ 定員 100人(先着順)
- ▶ 申込み 1月10日から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

若者消費者110番 無料

成人の日を記念し、若者を対象とした特別相談として、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、まずは相談しませんか。

▶場所 消費者センター

■電話・来訪相談

▶日時 1月19日(木)～21日(土)
午前9時～午後5時

■無料司法書士による相談(事前予約必須)

▶日時 1月19日(木) 午後1時～4時

■無料弁護士による相談(事前予約必須)

▶日時 1月21日(土) 午後1時～4時
(消費者センター ☎353-2500)

H29.3月

4月1日からガスの小売全面自由化開始

従来は家庭で使うガスは、各地域の特定のガス会社からしか購入できませんでした。今後は従来のガス会社に加え、国の登録を受けたさまざまな事業者から購入も可能で、さまざまな料金メニュー、ガスと電気など他のサービスとのセット販売などを、自由に選べるようになります。

ガスについて、正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう。便乗した勧誘にも気をつけましょう。

トラブルや被害にあっているとわかったらすぐに消費者センターに相談してください。

(消費者センター ☎353-2500)

パブリックコメント結果公表

熊本市消費者教育推進計画(素案)

担当課 消費者センター(市役所別館自転車
駐車場5階・☎353-5757)

閲覧期間 3月21日まで

結果公表場所 担当課、市政情報プラザ(市庁舎1階)、区役所(中央区を除く)、総合出張所、出張所、中央・五福・河内まちづくり交流室、地域コミュニティセンター、ウェルバルくまもと、くまもと森都心プラザ市民サービスならびに市ホームページで閲覧できます。