令和３年度（2021 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．消費者行政事業予算・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

３．沿革・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

Ⅲ．令和２年度（2020 年度）事業概要

１．相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

２．啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8

３．情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

４．消費者団体の育成・支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

５．消費者行政の推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16

６．事業者への行政指導等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18

令和２年度（2020 年度）消費生活相談

１．相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23

２．相談方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24

３．相談者（契約当事者）の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24

４．相談内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26

５．熊本地震関連の相談について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・38

６．新型コロナウイルス関連の相談について・・・・・・・・・・・・・・・・・・40

参考資料

消費者基本法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・45

熊本市消費生活条例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・51

熊本市消費者センター条例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・56

熊本市消費者センター事務分掌規則　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・58

熊本市消費者行政推進委員会設置要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・59

熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・61

Ⅰ．熊本市の概要

市　勢

市制施行　　1889 年（明治 22 年 4 月）

面　　積　　390.32ｋ㎡

（中央区　25.45ｋ㎡、東区　50.19ｋ㎡、西区　89.33ｋ㎡
南区　110.01ｋ㎡、北区　115.34ｋ㎡）

推計人口　　737,490 人（昨年度比－108 人）

男　348,033 人　　女　389,457 人

（昨年度比＋38 人）　（昨年度比－146 人）

（中央区　185,864 人、東区　189,796 人、西区　90,779 人
南区　131,522 人、北区　139,529 人）

世 帯 数　　332,184 世帯

（「熊本市の推計人口（令和 3 年（2021 年）4 月 1 日現在）」より）

工　　業　　事業所数　　461 事業所　　従業者数　　18,863 人

※ただし、従業員 4 人以上の事業所

（「2019 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

令和3年(2021年)4月1日現在

文化市民局
└ 市民生活部
　└ 生活安全課 ── 消費者センター

所　長	1人
(消費者センター班)	
主幹兼主査	1人
主任主事	2人
主任技師	1人
相談員(会計年度任用職員)	7人

(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

(令和3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)	消費者センターの維持管理	25,616
	情報の収集・提供 (一般管理経費)	各種会議・研修会への参加	411
	消費者意識の高揚 (啓発経費)	消費者教育 啓発事業	1,714
	消費者の組織化と活動助長 (啓発経費)	消費者団体連絡会助成	216
	計		27,957

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ケ所体制）
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
28.11.9	九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議（熊本市開催）
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
29.9.29	消費者講演会開催（熊本市消費者団体連絡会と共催）
29.10～	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催（～H29. 12月）
29.10.31	食品表示制度説明会開催（熊本県と共催）※H29.11.29にも開催
29.11.3	市内2大学の学園祭へ参加（～4日）
29.11.21	九州ブロック相談事例研究会（熊本市開催）
29.12	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
30.1.17	若者消費者110番実施（～19日）
30.9.8	消費者講演会開催（熊本市消費者団体連絡会と共催）
30.10.24	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催（～31日）
30.11.17	市内1大学の学園祭へ参加（～18日）
31.1.24	若者消費者110番実施（～25日）
31.3	第2次熊本市消費者行政推進計画策定
R. 1.10.3	消費者講演会開催（熊本市消費者団体連絡会と共催）
1.10.12	千原台高等学校フェスティバル参加
1.11.26	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催（～28日）
2.1.9	若者消費者110番実施（～10日）
2.2.13	業種別食品表示講習会開催（熊本県と共催）
2.4.17	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～6月11日)
2.8.3	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～9月29日)
2.12.15	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～2月18日)
3.1.7	若者消費者110番実施（～8日）
3.3.27	消費者講演会開催（熊本市消費者団体連絡会と共催）

Ⅲ．令和２年度（２０２０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　4,987 件　継続　1,216 件

※相談内容等詳細は、Ｐ21～40

(2) 消費生活法律相談（弁護士）

○毎月　第 2・第 4 金曜（14：00～16：00）

○相談件数 68 件

(3) 多重債務相談（司法書士）

○毎月　第 3 金曜（13:00～16:00）

○相談件数 8 件

(4) 出張相談　（消費生活相談員）

○毎週　月曜日～木曜日（13：00～16：00）

○総相談件数　0 件

北区役所（月曜日）　0 件　　西区役所（火曜日）　0 件

南区役所（水曜日）　0 件　　東区役所（木曜日）　0 件

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和 2 年 3 月～令和 3 年 2 月 18 日まで休止した。

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する。

令和２年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のためセミナーを中止した。

（2）熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座

【目的】

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、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図る。

令和２年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため講座は中止した。過去の受講生、当年講座申込者（117人）に対し見守り活動に関する資料等を送付した。

（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、出前講座を開催した。

○開催回数　9回（申し込み数　13件）　受講生　延べ　197 人

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、申し込みのあった13件のうち4件については開催を中止した。

講座名	実施件数（件）	参加者総数（人）	利用団体内訳
悪質商法の被害に遭わないために	8	177	・老人会　3件 ・自治会　1件 ・その他　4件
インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために	1	20	・その他　1件
多重債務にならないために	0	0	
衣・食・住　暮らしの情報あれこれ	0	0	

（４）若者への啓発

○高校生への消費者教育

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、出前講座を実施した。

	熊本市立必由館高等学校	熊本市立千原台高等学校
日　時	令和２年 12 月７日(月)～11 日(金)	令和３年２月 17 日(水)
テーマ	賢い消費者になるために	消費生活で起こるトラブルとその対処法
参加者	1 年生：359 人	3 年生：193 人

講師：特定非営利活動法人　熊本消費者協会

○中学生への消費者教育

市内の全ての中学３年生（7,234 人）を対象に、リーフレット「あなたは大丈夫？」を配付した。

○若者消費者 110 番の実施

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、若者が相談しやすいように相談時間を通常より延長して「若者消費者 110 番」を実施した。

・実施期間　　令和３年１月７日（木）～8 日（金）
　　9 時～18 時　※相談時間を１時間延長

・相談件数(来訪・電話)　　5 件

（相談内容：脱毛クリーム、貸衣装、賃貸アパート、輸入関税費用、音楽サイト）

（５）高齢者への啓発

高齢者を対象に、悪質商法等に関する出前講座を実施した。

開催講座（出前講座）　　5 回　　受講生　65 人（再掲）

（６）消費者講演会

熊本市消費者団体連絡会と共催で、消費者トラブルに関する講演会を開催した。

日　時　　令和３年３月 27 日（土）　午前 10 時 30 分～正午
会　場　　市民会館シアーズホーム夢ホール　大会議室
テーマ　　「わたしゃだまされんばい～最近の消費者トラブルについて～」
講　師　　大田黒　浩一氏（タレント・有限会社らふ代表取締役）
参加者　　92 人

３．情報提供

（１）消費生活情報の提供

ホームページ、市政だより、ラジオ等による消費生活に関する情報の提供を行った。

媒体	市政だより	ホームページ Twitter	ＬＩＮＥ	ラジオ	テレビ その他
件数	17件	40件	6件	58件	8件

①市政だより

4月号	消費生活に関する弁護士相談・司法書士による多重債務相談のお知らせ
	【気を付けましょう！新年度、若者の消費者被害！】 ～マルチ取引・情報商材・フリマサービスのトラブル～
5月号	５月は消費者月間です！
	【悪質商法等にご注意！】 ～「新型コロナウイルス予防に効果あり」等の広告表示に注意、新型コロナウイルス感染に乗じた詐欺が発生しています～
6月号	【消費者トラブル注意報】 ～健康食品の定期購入にご注意を、突然のインターネット警告にはご注意を～
	特別定額給付金を装った詐欺に注意！
7月号	光回線サービスの勧誘にご注意！
8月号	災害後の住宅トラブルにご注意！
9月号	クーリング・オフについて
	豪雨災害に便乗した詐欺にご注意！
10月号	「お試し」のつもりが定期購入に！？
11月号	インターネットで取引される儲け話「情報商材」にご注意！
12月号	消費者講演会のお知らせ
	消費生活地域見守りサポーター養成講座受講生募集
1月号	若者消費者110番のお知らせ
2月号	【消費者トラブル注意報】 ～宅配業者を装った「不在通知」の偽ショートメッセージ（ＳＭＳ）にご注意～
3月号	【消費者トラブル注意報】 ～賃貸住宅の退去トラブルにご注意～

②ホームページ・Twitter

5 月	5月は消費者月間です！
	「給付金関連消費者ホットライン」が開設されました
	悪質な詐欺が発生しています
	5 月 26 日からアルコール消毒製品の転売は禁止されます
6 月	消費者センターについて（出前講座・多重債務相談・法律相談のご案内）
	消費者としてご注意いただきたいこと【新型コロナウイルス感染症関連】
	新型コロナウイルスに関する生活困りごと無料電話相談会
	「お金あげます」などの不審なメールや通知等にご注意！
7 月	消費者としてご注意いただきたいこと【新型コロナウイルス感染症関連】の「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法」
	正しく安全に自転車を利用しましょう
	消費者としてご注意いただきたいこと【新型コロナウイルス感染症関連】の「悪質な詐欺が発生しています」
	消費生活相談のまとめ
	子どもによる家の中の事故に気をつけましょう
	豪雨災害に便乗した詐欺にご注意！
8 月	【消費者トラブル注意報】「お試し価格」の落とし穴にご注意！
	スプレー缶破裂などの夏の事故にご注意！
	消費者として責任ある行動を！
	【消費者トラブル注意報】フィッシング詐欺にご注意！
9 月	家計のお悩み相談してみませんか？
	【消費者トラブル注意報】「いつでも解約できます」の落とし穴
	子どもの転落事故にご注意！
10 月	【消費者トラブル注意報】給与ファクタリングと称する違法な貸付けにご注意！
	実在の通信販売サイトをかたった偽サイトなどに関する注意喚起
	業種別食品表示講習会開催のお知らせ
	11 月は製品安全総点検月間です～この機会に家庭内の製品を点検しましょう！～
11 月	令和 2 年度食の安全セミナー開催のお知らせ
12 月	消費者講演会「わたしゃだまされんばい～最近の消費者トラブルについて～」開催のお知らせ
	排水管の点検や高圧洗浄の勧誘にご注意！
	【消費者トラブル注意報】受取拒否の落とし穴
	【消費者トラブル注意報】「簡単に儲かる」の落とし穴
	宅配業者を装った「不在通知」の偽SMSにご注意！

12 月	子どものベッドからの転落事故にご注意！
	「若者消費者 110 番」の開催について
	年末年始　餅による窒息事故にご注意！
1 月	「保険金が使える」という住宅修理サービスなどのトラブルにご注意！
	【消費者トラブル注意報】賃貸住宅の退去トラブルにご注意！
2 月	食品による子どもの窒息・誤嚥事故にご注意！
	高齢者を狙った訪問勧誘にご用心ください！
3 月	【消費者トラブル注意報】トイレ修理に伴う高額請求にご注意！
	「台風被害調査」の不審な電話にご注意！

③LINE

12 月	排水管の点検や高圧洗浄の勧誘にご注意！
	「保険金が使える」という住宅修理サービスなどのトラブルにご注意！
1月	「若者消費者 110 番」の開催について
2 月	新型コロナワクチン接種に便乗した詐欺にご注意！
3 月	賃貸住宅の退去トラブルにご注意！
	「台風被害調査」の不審な電話にご注意！

④テレビ（ケーブルテレビ・市っとるねマナブくん・NHK熊本）、情報誌（すぱいす）、広告モニター

5 月	(ケーブルテレビ・市っとるねマナブくん)新型コロナウイルスに関連した詐欺について
5 月～6 月	(広告モニター)架空請求には要注意！
6 月	(ケーブルテレビ)通信販売の定期購入トラブルについて
8 月	(ケーブルテレビ) 通販に関連したトラブルにご注意ください。 宅配業者を騙ったショートメッセージなどのフィッシング詐欺にご注意ください。
9 月	(ケーブルテレビ)災害に便乗した悪質商法の被害について
11 月	(すぱいす)防げ　高齢者の消費者トラブル
12 月	(NHK熊本)帰省中の子どもの事故について
2 月	(ケーブルテレビ)住宅改修のトラブルについて

⑤ラジオ

熊本シティエフエムの「おはよう熊本市」とエフエム熊本の「フレッシュ　フラッシュ　くまもと」にて、消費トラブルの注意喚起を実施した。

熊本シティエフエム「おはよう熊本市」（毎週月～金曜日　午前 7 時 45 分～58 分）

放送月	放送内容
4 月	旅行契約のトラブルにご注意を！
5 月	情報商材の購入にご用心！
6 月	「仮想通貨に関するトラブル」と「友人からの儲け話」
7 月	新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要について
8 月	健康情報のウソ・ホントを見極めるには
9 月	悪質商法には負けないぞ！
10 月	通信販売でトラブルに遭わないためのポイント
11 月	インターネット通信販売にご用心！
12 月	情報商材の購入にご用心！
1 月	・副業サイトに登録をして高収入を得ようとしたら出会い系サイトに誘導された！ ・信じて大丈夫？友達からのうまい話
2 月	通信販売で商品を注文したら、「定期購入」だった！
3 月	宅配業者を装った「不在配達」の偽ＳＭＳに注意しましょう！

エフエム熊本「フレッシュ　フラッシュ　くまもと」（毎週火・木曜日　午前8時 45 分～50 分）

放送月	放送内容
4 月	・消費者センターについてのご紹介 ・クーリング・オフとは①（制度の説明）
5 月	・クーリング・オフとは②（方法について） ・新型コロナウイルスに便乗した詐欺について ・未成年のオンラインゲームでのトラブルについて
6 月	・健康食品や化粧品等の定期購入に関するトラブルについて ・電気契約切り替えトラブルについて ・インターネット利用中のトラブルについて
7 月	・多重債務相談のお知らせ ・架空請求のトラブルについて ・水漏れ工事に関するトラブルについて ・災害に便乗した詐欺や悪質商法について

8 月	・「大金が当選しました」など嘘のメールを送信し、手数料をだまし取る悪質な詐欺について ・エシカル消費について ・子どもがオンラインゲームを利用する際の課金トラブルについて ・宅配業者を装ったショートメッセージについて
9 月	・高収入をうたう副業サイトでのトラブルについて ・ネット通販トラブル ・排水管の点検や高圧洗浄のトラブルについて ・クーリング・オフ① ・クーリング・オフ②
10 月	・出会い系サイト関連トラブルについて ・食品ロスについて（ごみ減量推進課） ・インターネット利用中のトラブルについて ・未成年のオンラインゲームでのトラブルについて
11 月	・多重債務相談についてのお知らせ ・11 月は製品安全総点検月間です ・インターネット通販における公式サイトによく似た模倣サイトトラブルについて
12 月	・架空請求のトラブルについて ・排水管の点検や高圧洗浄に関するトラブルについて ・宅配業者を装った「不在の偽荷物を持ち帰りました」という偽のショートメールメッセージについて ・違法な廃品回収業者に関する消費者トラブルについて ・若者消費者１１０番について
1 月	・若者消費者１１０番について ・住宅修理サービスの消費トラブルについて ・クーリング・オフについて ・ネット通販に関してのトラブルについて
2 月	・巣ごもり消費に便乗した悪質商法について ・多重債務相談についてのお知らせ ・「1 日数分の作業で月に数百万円を稼げる」などの副業トラブルについて ・インターネット利用中のトラブルについて
3 月	・賃貸住宅退去時のトラブルについて ・多重債務相談についてのお知らせ ・出会い系サイトをきっかけとした投資詐欺について ・トイレ修理に伴う高額請求に関するトラブルについて ・出張相談についてのお知らせ

（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

令和２年度は当市が会議開催担当となっていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため会議は開催せず、書面にて意見及び情報交換の取りまとめを行った。また各都市の意見をとりまとめ、要望書を消費者庁へ郵送により提出した。

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			

「地方消費者行政の更なる充実・強化を図る財源確保の要望書」

地方消費者行政の更なる充実・強化を図るため、国に対し、以下について、加盟市消費者行政担当部局長名連名の要望書を提出した。

（１）幅広い活用メニューを備えた補助金制度の設立

（２）相談受付業務のバックアップ（相談員の派遣やＩＣＴを活用した相談受付等）

（３）ＰＩＯ－ＮＥＴ入力事務の軽減など、情報技術を活用した事務の効率化

（４）相談員の担い手確保事業の継続実施

○九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議

・開催日　　令和２年 11 月 13 日（金）

・開催方法　ZOOM によるウェブ開催

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

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催されなかった。

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した。

○熊本市消費者団体連絡会

- 1. 熊本市地域婦人会連絡協議会
- 2. セミナー修了生の会
  - 暮らしのわかば会
  - くらしの会

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絡会」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。

○令和２年度（2020 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

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面開催とした。

開催時期　令和３年（2021 年）３月

議題　　令和元年度（2019 年度）熊本市消費者行政推進計画の実績報告

令和２年度（2020 年度）委員名簿

氏　　名	所　　属	備　考
西森　利樹	熊本県立大学総合管理学部教授	
萩原　修子	熊本学園大学商学部教授	
宮﨑　耕平	熊本県弁護士会	
岡村　光洋	熊本県司法書士会	
福西　江玲奈	公募	
八谷　邦子	熊本市立慶徳小学校長	
小田　高子	熊本市立富合中学校長	
古閑　裕規	熊本市立千原台高等学校教諭	
山川　李好子	熊本市消費者団体連絡会	
阪本　惠子	熊本商工会議所	
豊田　志保	熊本市商工会連絡協議会	

【消費者行政庁内連絡会】

新型コロナウイルス感染拡大防止のため会議は開催せず、令和元年度（2019 年度）熊本市消費者行政推進計画実績報告の徴取のみとした。

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している。

(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) 立入調査の実績

「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」に基づく立入調査を実施した。

【立入件数】

	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度
件数	4 店舗 (4 回)	1 店舗 (1 回)	2 店舗 (2 回)	1 店舗 (1 回)	2 店舗 (2 回)

※ディスカウントストア、ホームセンター等を対象に立入調査を実施したもの。

(3) 「食品表示法」に基づく業務

①事業者への相談対応

食品表示法に基づき、品質事項に関する事業者の相談に対応した。

【相談受付件数】

	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度
件数	34 件	86 件	83 件	179 件	162 件

②被疑・苦情への対応

一般市民や他自治体、農林水産省等からの食品表示の被疑情報や苦情等の受付を行い、必要に応じて立入調査等を行った。

【被疑・苦情受付件数】

	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度
件数	2 件	16 件	7 件	11 件	13 件

③店舗への立入検査

例年、夏期及び年末に食品保健課と合同で田崎市場への立入検査を実施していたが、令和２年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施しなかった。

令和２年度（2020 年度）消費生活相談

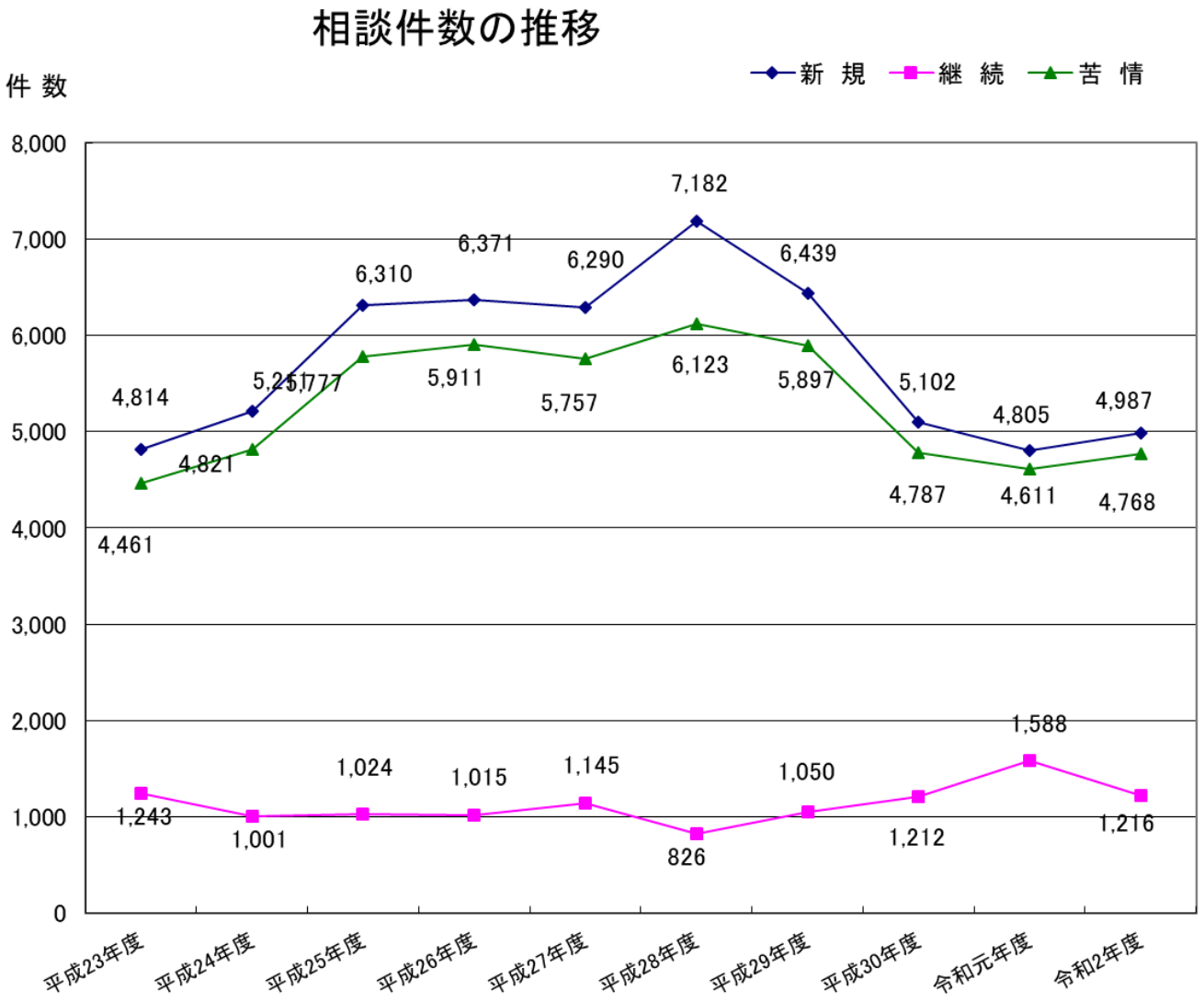
相談の概要

1　相談件数

令和２年度（2020 年度）新規相談の件数は、前年度より 182 件増の 4,987 件（対前年度 104%）（うち熊本地震関連相談 48 件、新型コロナウイルス関連 464 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 372 件減の 1,216 件（対前年度比 77%）となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は 6,203 件となった。

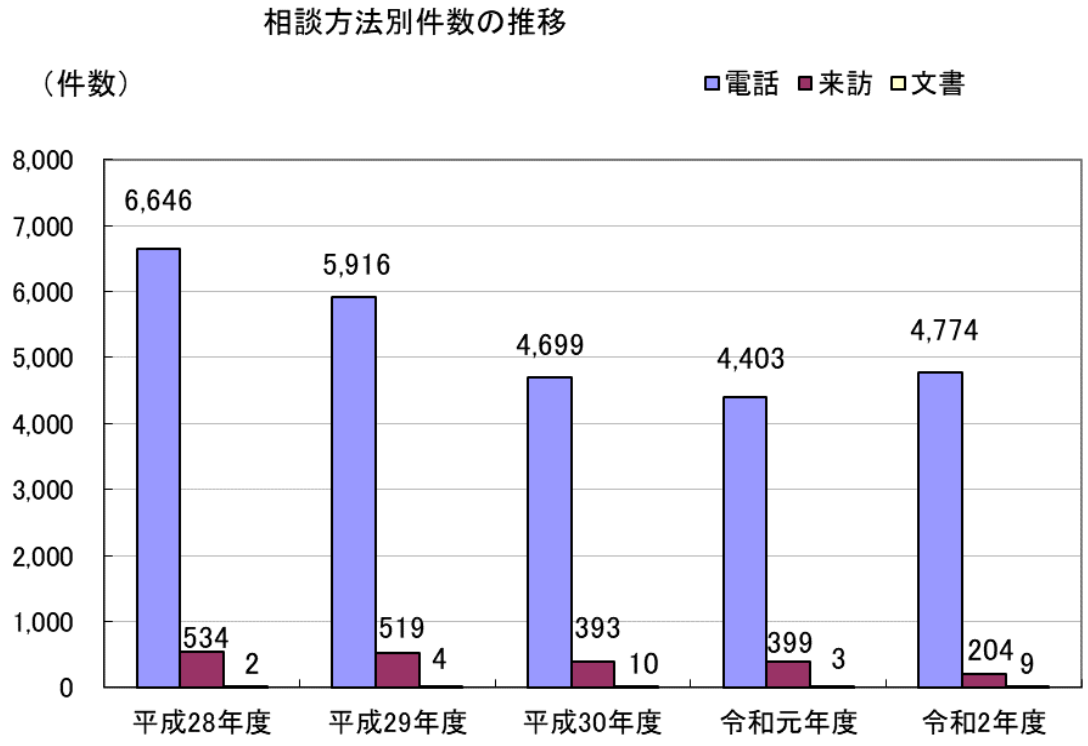
新規相談の内容を「苦情」（業者に対する苦情）と「問合せ」（買物相談、生活知識等）に区別すると、「苦情」の件数の割合は 96%で、相談の多くを占めている。

（熊本地震関連の相談については 36～37 ページ、新型コロナウイルス関連の相談については 38～39 ページに詳細を記載）



2　相談方法

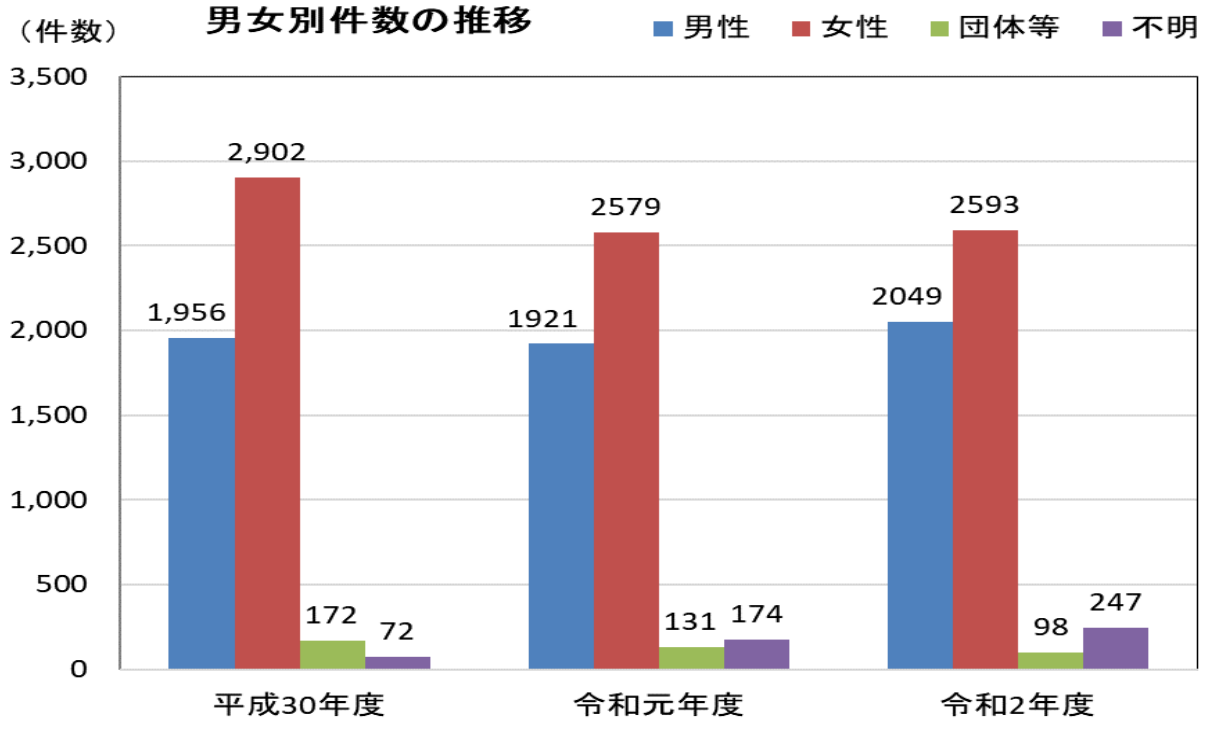
新規相談は、「電話」による相談が 4,774 件（95.7%）、「来訪」は 204 件（4.1%）、「文書」は 9 件(0.2%)と、電話による相談がほとんどであった。



3　相談者（契約当事者）の属性

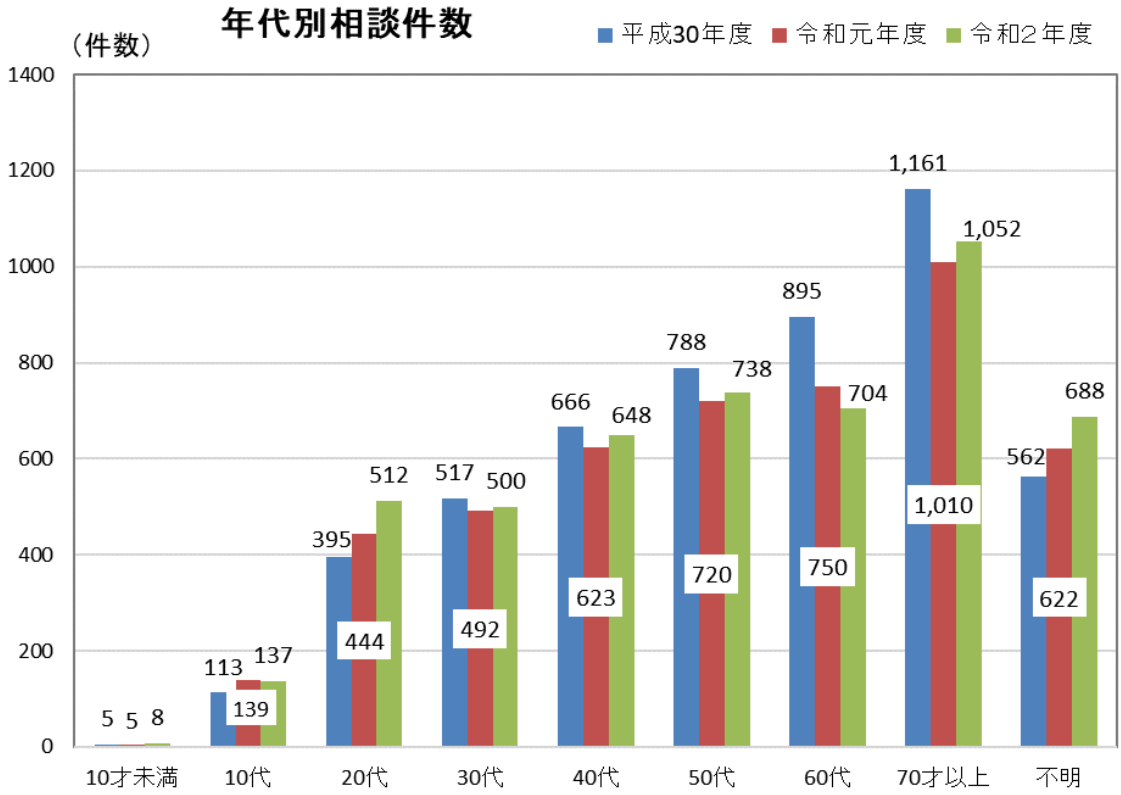
（1）性別

相談者（契約当事者）の性別等では、男性 2,049 件（41.1%）、女性 2,593 件（52.0%）、団体等 98 件（2.0%）で、女性からの相談が多かった。



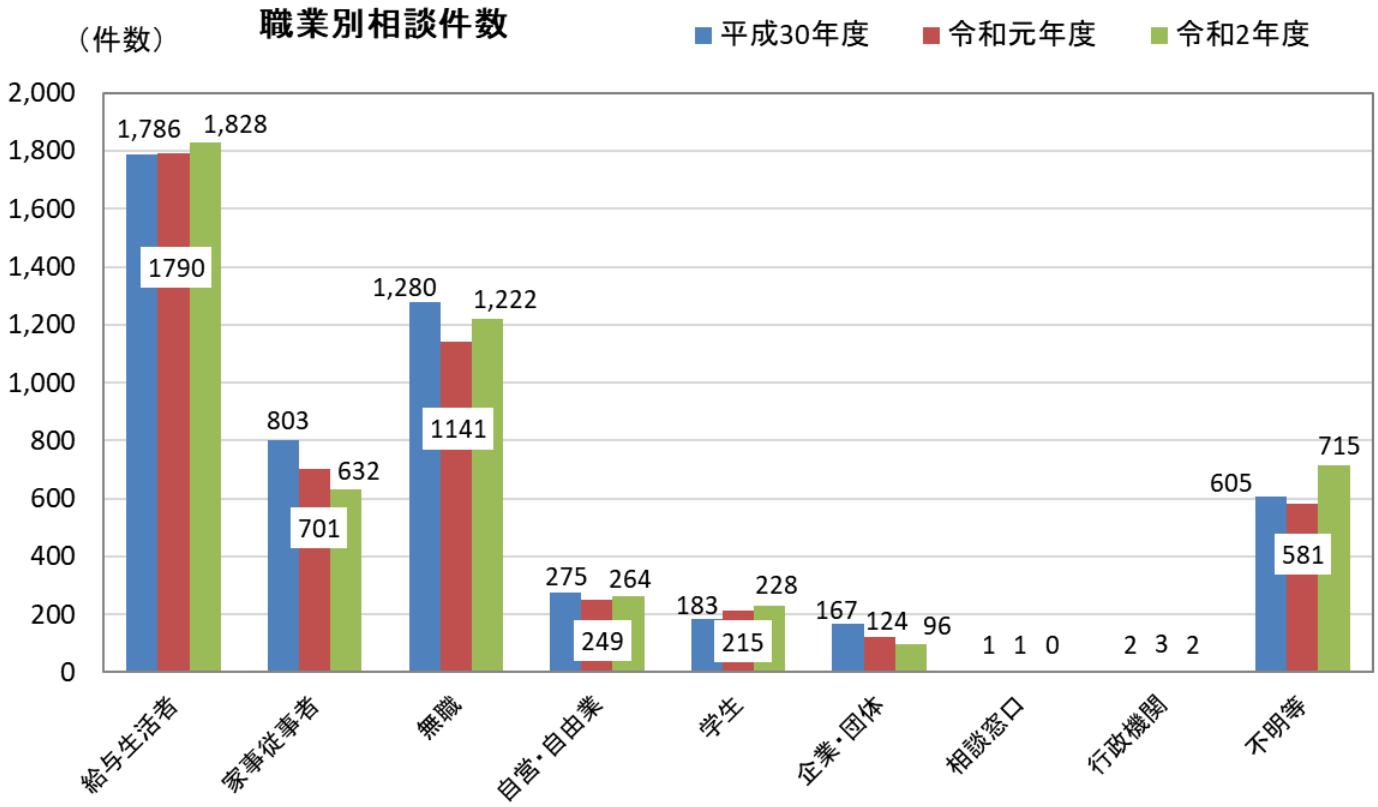
（２）年齢別

相談者（契約当事者）の年代は 50 代から 70 才以上の相談が多く、半数を占めている。



（３）職業別

相談者（契約当事者）の職業は給与生活者が最も多く、次いで無職が多かった。



４　相談内容

（１）相談の多い商品・役務（上位１０）

順位	平成 30 年度	件数
1	商品一般	658
2	デジタルコンテンツ	560
3	不動産貸借	292
4	フリーローン・サラ金	223
5	工事･建築	203
6	インターネット接続回線	130
7	健康食品	100
8	四輪自動車	82
9	他の健康食品	79
10	携帯電話サービス	75

順位	令和元年度	件数
1	商品一般	413
	デジタルコンテンツ	413
3	不動産貸借	269
4	フリーローン･サラ金	193
5	他の健康食品	185
6	工事･建築	182
7	携帯電話サービス	100
8	インターネット接続回線	94
9	他の化粧品	72
10	･基礎化粧品 ･役務その他サービス	各 70

順位	令和 2 年度	件数	対前年度比（%）
1	商品一般	484	117.2%
2	デジタルコンテンツ	403	97.6%
3	不動産貸借	286	106.3%
4	他の健康食品	237	128.1%
5	保健衛生品その他	145	414.3%
6	フリーローン・サラ金	144	74.6%
7	工事･建築	136	74.7%
8	携帯電話サービス	128	128.0%
9	役務その他サービス	121	172.9%
10	インターネット接続回線	100	106.4%

1 位　商品一般

商品一般とは、商品に関する相談のうち、商品の特定ができない又は商品を特定する必要のない相談のこと。特に宅配の不在通知のショートメッセージの相談が多かった。

（事例）

・昨日、「本人不在のため、荷物を持ち帰りました」という不審なショートメッセージが届いた。送信元の名前はないが、電話番号は分かる。添付のＵＲＬはタップしていない。実は以前にも、同じ文章のショートメッセージが届き、その時も反応しなかった。こういうメッセージが届かないようにできないか。

・注文していない荷物で縦 5 ㎝、横 5 ㎝、長さ 10 ㎝くらいの大きさで軽い信書便を配達人が郵便受に入らないのでと持ってきた。宛名や住所に間違いはないが、住所に区名が入っておらず、名前や住所はひらがなと漢字が入り混じっている。とても軽いので、中身の想像がつかない。差出人氏名の記載は無く住所は台湾とは判るが、他の所は英字で書かれているので判らない。

2 位　デジタルコンテンツ

デジタルコンテンツとは、インターネットを通じたアダルト情報サイトや出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイト、投資情報サイト等に関する相談のこと。携帯電話に心当たりのない未納料金を支払うよう書かれたメッセージが送られてきたという架空請求の相談も多かった。

（事例）

・スマホから副業サイトに繋げ、いろんな人の相談に乗るだけで稼げ、無料で始められるというサイトに入った。マニュアル代 19,800 円は副業で稼いだお金で後払いＯＫとあり、実践して 1 週間で 8 万円稼いだというコメントもあり、自分も稼げると思い込んだ。しかし、1 週間やってみたが 1 円も儲からず、サイトへ苦情メールを送信するも埒が明かず、マニュアルの開発者と名乗る男性から電話があったが、口論になり、腹が立って切電した。マニュアル代金は申込みから 20 日以内に支払う決まりだが、絶対に払いたくないしお金もない。申込時に身分証の画像を送っている。

3 位　不動産貸借

賃貸物件に関する相談等のこと。退去時の原状回復費に関する相談や賃貸アパートの管理に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

・ペット飼育可の賃貸アパートに入居中。入居前、ペット飼育可のアパートを数件探して、ほとんどの物件が別途礼金が必要だったが現在入居しているアパートだけは、事前に一言報告するだけでよいとのことだったので決めた。先日、不動産会社に猫を飼うことを伝えたところ、家賃２ヶ月の請求を受けた。猫を飼う場合の規則は、「ベランダに出さない」とあるだけで、家賃２ヶ月分が必要になるとは書いてないので納得できない。

・息子が３年間借りたマンションの玄関ドアに１００円ショップで購入したシールタイプのフックを貼った。退去する際それが強力で取れず、そのままにして退去したところ、玄関ドアまるごと１枚の交換を求められた。玄関ドアは１８万円で敷金７万円を充当して１１万円の請求を受けた。息子が取り付けたフックの剥がし方をネットで検索したところ、ドライヤーの温風を当て剥がすことができるとあった。期日まで払わなければ保証協会へ連絡するとあるが、玄関ドアまるごと１枚の交換は納得できない。どうしたらよいか。

4 位　他の健康食品

健康食品に分類される 16 品目以外の健康食品のこと。特にダイエットサプリの定期購入に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

・動画サイトを見ていたら、お試し５００円のダイエットサプリメントの広告が出ていた。お試しだけのつもりでコンビニ払いを選択し申込みした。１週間ほどで商品が届き代金５００円をコンビニで支払ったが、昨日また同じ商品が届いた。開封してみると定期コースを申し込んでいることになっており、６，５００円のコンビニ払いの請求書が同梱されていた。定期購入をするつもりはないので、業者に連絡すると、解約手続きについてショートメールを送るとのことだった。送られてきた内容は自分が申込んでいたのは、４回の定期コースなので４回取らないと解約できないという内容だった。中途解約できないのか。

5 位　保健衛生品その他

新型コロナ関係でマスクや消毒液に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

・本日、覚えのない荷物が届いた。開封したら、洗える布製のマスクが３枚入っていた。請求書等は入っていなかった。インターネット通販はよく利用するがマスクは注文していない。

6 位　フリーローン・サラ金

消費者金融会社や銀行等からの借金に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

・タクシー会社で運転手として就労中。新型コロナウイルスによる緊急事態宣言が発令された影響で売り上げが安定せず、収入減を補うために利用したカードローンの返済ができなくなった。先月のタクシー売上金は０円。現在、５～６社に３５０万円の負債を抱えており、毎月の返済金の合計は約１０万円。債務整理について相談したい。

7位　工事・建築

新築工事に関する相談や熊本地震後の自宅の修理等の相談が寄せられた。

（事例）

・自宅の新築工事をある工務店に依頼し、請負契約書も交わしている。工事が完成したが引き渡しの時期が１ヶ月以上遅れ、引き渡し時の確認もしてもらえない状況であった。契約書には、遅延損害金についての記載があるので、引き渡しの遅れに伴い生じた損害の賠償を業者に求めたい。どこに相談すればよいか。

・昨日、近所の７０代の女性宅に男性が３人訪問してきて、地震後の住宅のヒビを 3,000 円で補修すると言われたので契約したらしい。すると、「１階の瓦が雨漏りをする。簡単な補修なら 165,000 円。完全に補修するなら 50 万円。」と男性 3 人から言われ、怖くなったため 165,000 円の補修を契約したらしい。今日の 9 時から工事が始まるようだ。恐怖心から契約したと警察に訴えたら、警察は何かしてくれるだろうか。

8位　携帯電話サービス

携帯・スマートフォンの契約に関する相談等が寄せられた。

（事例）

・家電量販店内にある携帯電話店に行き、携帯電話会社を乗り換えた。3 ヶ月後に乗り換えた携帯会社系列の格安スマホに変えると更に安くなると言われたので、違約金のことを聞くと、事務手数料 6,600 円で格安スマホに変えられると言われ、乗り換えることにした。3 ヶ月後同じ店に行き格安スマホに家族全員変えたところ、携帯電話会社から事務手数料の他、1 人当たり 6,000 円の違約金を取られることになり、４人家族なので 24,000 円も請求を受けた。話が違うので、この違約金に納得いかない。

9位　役務費その他サービス

台風被害に遭った箇所の修理や保険金請求の申請代行、パソコンのサポート契約等に関する相談が寄せられた。

（事例）

・自宅固定電話に「昨年の台風被害はないか調査する。」と電話が入ったが断った。だが、先日女性からまた電話があり、「被害はないので調査の必要はない。」と断ったが、「専門家が見ると被害があり、保険申請できることもある。調査だけでもしてはどうか。」としつこかったので了承した。担当者からの電話で明日の訪問の約束をした。会社名は覚えていないが、電話番号は聞いている。知人に話すと同じような話を断ったという。約束したが大丈夫だろうか。

１０位　インターネット接続回線

プロバイダやインターネット回線の料金やサービスに関する相談等で、特に光回線の乗り換えに関する相談が多く寄せられた。

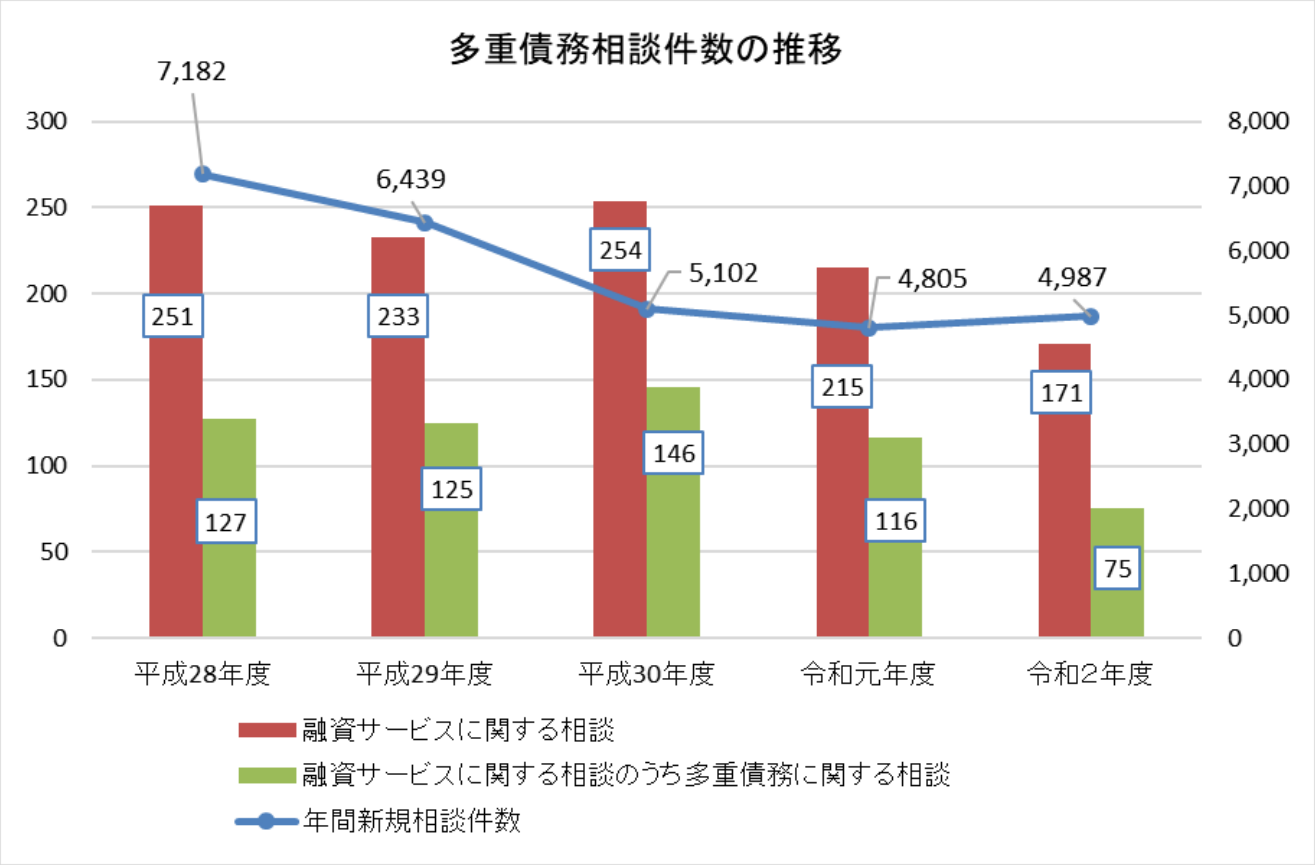
（事例）

・4 年くらい前、家庭用のＷｉ－Ｆｉの契約をした。2 年使用したが、速度が遅く繋がりにくくなった。それで、光回線の契約を勧められた。今の家庭用のＷｉ－Ｆｉより利用料金が高くなるなら契約しないと言ったところ、同程度と説明された。ところが最近、2 年の割引期間が終わるので、毎月 500 円高くなると連絡があった。最初の説明と違う。このようなやり方で契約を取る姿勢が許せない。

（２）多重債務

① 相談件数の推移

多重債務に関する相談は、年々減少傾向にあり、令和２年度（2020 年度）の相談件数は 75 件と前年度より 41 件減少した。



（単位：件数）

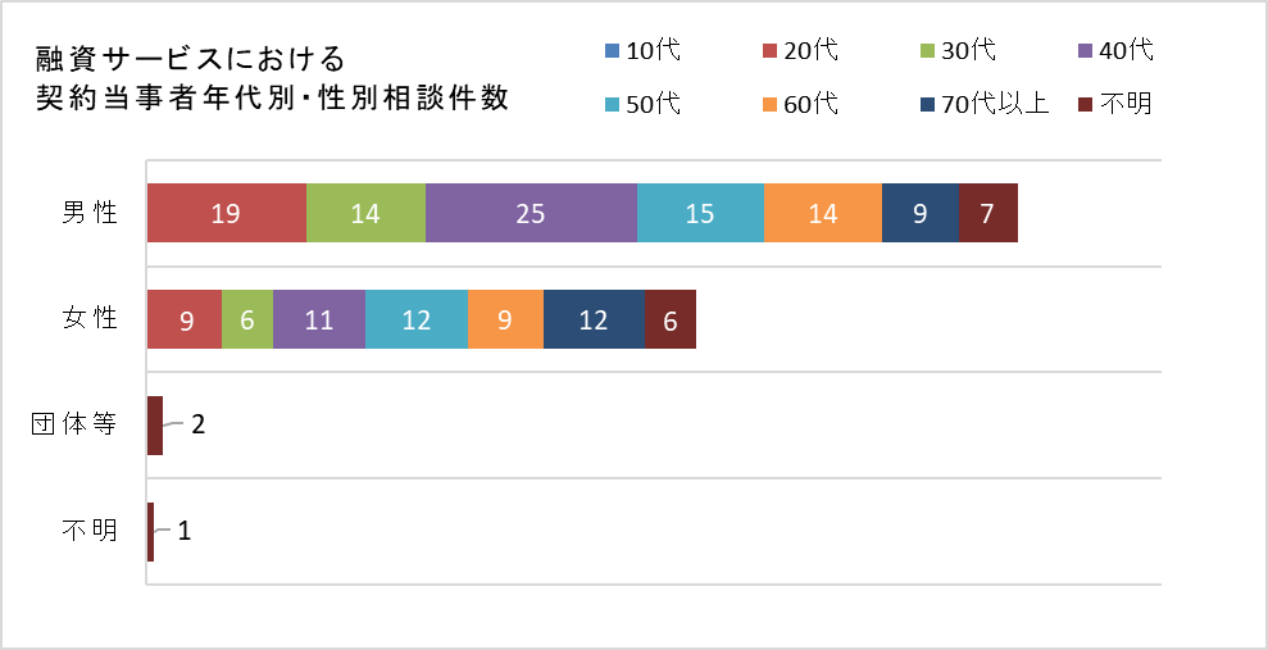
	新規相談件数	うち融資サービスに関する相談	うち多重債務に関する相談 ※（）は全体に占める割合
平成 28 年度	7, 182	251	127（1. 8%）
平成 29 年度	6, 439	233	125（1. 9%）
平成 30 年度	5, 102	254	146（2. 9%）
令和元年度	4, 805	215	116（2. 4%）
令和２年度	4, 987	171	75（1. 5%）

※融資サービスに関する相談

…消費者ローン（住宅や教育等）や消費者金融会社やクレジット会社等が扱うフリーローン、サラ金等に関するもの。

② 融資サービスにおける当事者年代別・性別相談件数

融資サービスに関する相談は、男性からの相談が多く、全体の 6 割を占めている。相談者の年代別では、40 代からの相談が多く寄せられた。

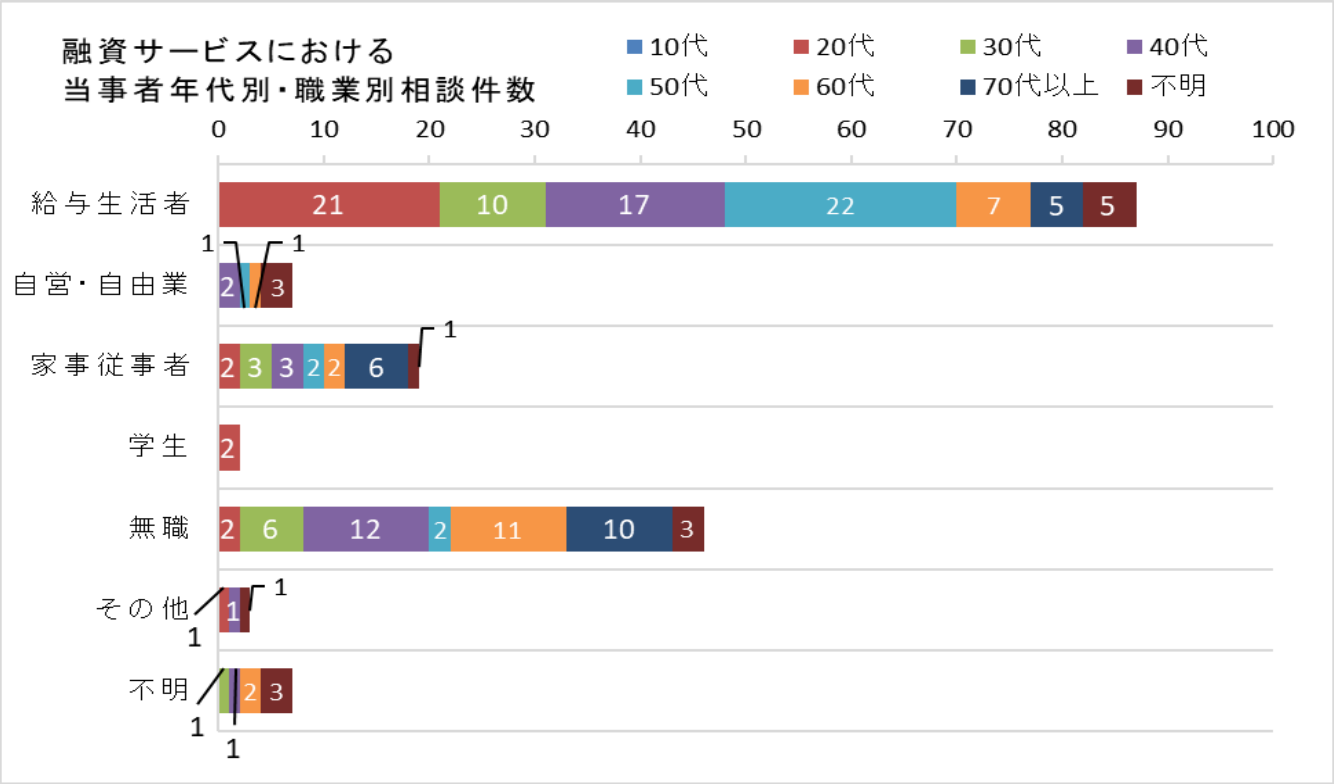


（単位：件数）

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上	不明	合計
男性	0	19	14	25	15	14	9	7	103
女性	0	9	6	11	12	9	12	6	65
団体等	0	0	0	0	0	0	0	2	2
不明	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	0	28	20	36	27	23	21	16	171

③ 融資サービスにおける当事者年代別・職業別相談件数

融資サービスに関する相談は、給与生活者からの相談が多く、全体の 5 割を占めている。相談者の年代別では、40 代からの相談が多く寄せられた。



（単位：件数）

	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	10	17	22	7	5	5	87
自営・自由業	0	0	0	2	1	1	0	3	7
家事従事者	0	2	3	3	2	2	6	1	19
学生	0	2	0	0	0	0	0	0	2
無職	0	2	6	12	2	11	10	3	46
その他	0	1	0	1	0	0	0	1	3
不明	0	0	1	1	0	2	0	3	7
合計	0	28	20	36	27	23	21	16	171

（３）性別・年代別相談（上位３）

① 男性

（単位：件数）

	1 位		2 位		3 位	
10 代	デジタルコンテンツ	25	他の化粧品	8	商品一般	6
20 代	デジタルコンテンツ	45	商品一般	25	フリーローン・サラ金	15
30 代	不動産貸借	22	デジタルコンテンツ	20	商品一般	14
40 代	フリーローン・サラ金	20	不動産貸借 デジタルコンテンツ	各 19	商品一般	16
50 代	不動産貸借 デジタルコンテンツ	各 31	商品一般	23	他の健康食品	18
60 代	デジタルコンテンツ	46	商品一般	34	他の健康食品 不動産賃借	各 14
70 代 以上	商品一般	71	デジタルコンテンツ	36	役務その他サービス	21

② 女性

（単位：件数）

	1 位		2 位		3 位	
10 代	他の健康食品	18	デジタルコンテンツ	11	他の化粧品	4
20 代	デジタルコンテンツ	41	不動産貸借	34	エステサービス	25
30 代	不動産貸借	33	デジタルコンテンツ	26	商品一般	21
40 代	他の健康食品 デジタルコンテンツ	各 29	商品一般	25	不動産貸借	22
50 代	他の健康食品	45	商品一般	34	保健衛生品その他 デジタルコンテンツ	各 22
60 代	商品一般	57	他の健康食品 基礎化粧品	各 24	デジタルコンテンツ	17
70 代 以上	商品一般	70	工事・建築	29	他の健康食品	24

③　１０代～２０代 に多い相談（上位１０）

順位	平成 30 年度	件数
1	デジタルコンテンツ	94
2	不動産貸借	44
3	エステサービス	32
4	商品一般	24
5	フリーローン・サラ金	15
	モバイルデータ通信	15
7	四輪自動車	13
8	テレビ放送サービス	11
9	健康食品 他の健康食品 ファンド型投資商品	各 10

順位	令和元年度	件数
1	デジタルコンテンツ	88
2	不動産貸借	41
3	他の化粧品	36
4	エステサービス	30
5	他の健康食品	27
6	フリーローン・サラ金	24
7	商品一般	23
8	電気	14
	モバイルデータ通信	14
10	基礎化粧品	11

順位	令和２年度	件数
1	デジタルコンテンツ	122
2	商品一般	49
3	不動産貸借	48
4	他の健康食品	38
5	エステサービス	32
6	フリーローン・サラ金	24
7	結婚式	18
8	他の化粧品	15
9	四輪自動車	14
10	モバイルデータ通信	12

１位　デジタルコンテンツ

子どものオンラインゲームの課金やマッチングアプリ、副業サイトに関する相談が寄せられた。

（事例）

・カード会社からゲーム課金16万円の利用があると連絡があり、調べたら小学6年生の息子が私のクレジットカードを無断利用し、オンラインゲームで課金していたことが発覚した。ゲーム会社の返金申請に入力して送ったが、原因入力を入れ忘れていたため、再度返金申請をしたができなかった。ゲーム業者に電話したら返金申請が2回失敗しているので返金処理はできないと拒否された。如何したらよいか。

・無料のマッチングサイトで男性と知り合った。無料通話アプリでやり取りしていたが、男性は別のサイトにも登録しているらしく無料通話アプリが使えなくなったと言って、スマホを買い直すからと、一旦、別のサイトを利用して個人情報を交換しようと言ってきた。クレジットカード2枚を使い、総額20数万円分のポイントを購入したが、連絡先の交換はできなかった。昨日、詐欺だと分かった。使った分を返して欲しい。

２位　商品一般

フィッシング詐欺や宅配の不在通知のショートメッセージの相談が多かった。

（事例）

・来月請求予定のクレジットカードの利用明細を確認したら、国際ブランドで 36,000 円の請求が予定されていることがわかった。請求内訳は不明。このような金額の利用に覚えはないので、不正利用されたのではないかと思う。このクレジットカードでは他の支払いを毎月口座振替しているので、利用停止すると支払いに支障をきたさないか心配だ。以前、大手プラットフォーム業者みたいなサイトから

領収書のようなメールが届き、メールを開いてIDやパスワードを入力したことがある。その後、不審に思いパスワードを変更したが、変更するまでのタイムラグに不正利用されたのかもしれない。まだカード会社には事情を申し出ていない。どのように対処すればよいか。

３位　不動産貸借

現在入居中の管理会社の対応の悪さや、原状回復費に関する相談が多く、離れて暮らす子どものアパート退去について親から相談が寄せられた。

（事例）

・娘が約4年間住んでいた賃貸マンションを退去した。家賃は58,000円で敷金は3か月分預けていた。途中で管理不動産会社が変わった為、入居時とは別の不動産会社と原状回復費を巡る話し合いをしてきたが、話が付かない状況であった。その後、賃貸保証会社から敷金では不足するとして88,246円を書面で請求された。内容を確認すると代位弁済手数料1,500円が上乗せされていた。最近、ポストに催告書が届いていたが、前回の請求額に催促手数料2,500円が加算されていた。対応に納得できない。

・7年間住んでいた賃貸アパートを昨日退去した。家賃は5万円で敷金は2か月分。5人家族で3人の子供は保育園。原状回復費用等で全面クロス張替えとして125,000円を請求された。子どもが落書きや破ったところも少しはあるが高すぎる。

４位　他の健康食品

ダイエット健康食品に関する定期購入の相談が多く寄せられた。

（事例）

・娘は小学生で12歳。今月初めに娘に何か届いたことは知っていた。ところが今日同じ業者からまた商品が届いた。請求は4,172円でコンビニ払い。サプリらしい。娘のタブレットを見ると、無料プレゼント〇〇〇とその商品名が記載されたメールが届いていた。今、定期購入のトラブルがあるのは知っている。もしかしたら娘は契約しているのではないか。クーリングオフはできないか。

・スマホで痩身に効果があるダイエットサプリを見つけた。モニター価格100円であったので申し込んだ。商品が届き支払いをしたが、その中に定期コースと記載があったので驚いた。1袋1,900円だが、4ヶ月分の20袋が1度にもうすぐ届くらしい。20袋だと４万円近くになる。よく、広告を読んだら、小さい字でそのことが書いてあった。とても払えないので解約したい。

５位　エステサービス

解約についての相談が多く寄せられた。

（事例）

・娘が先輩から脱毛エステに誘われ、軽い気持ちで娘は出かけたらしい。娘に事前に話を聞いていたので、絶対契約などしないように言い含めていたのに、昨日娘から電話があり、40万円の全身脱毛を36回払いの信販契約をしたと事後報告を受けた。驚いて娘を論し、クーリングオフするよう伝えた。娘にクーリングオフの仕方を教えてほしい。

・6 日前、エステサロンに出向き、痩身エステサロンを契約した。化粧品などの商品は附帯契約していない。契約期間は10月31日～1月29日までの3か月間で、10回コースの料金は181,500円。支払いはカード一括払。既に2回施術を受けたが、クーリングオフをしたい。クーリングオフ通知はどのように書いたらよいか。

④６０代以上 に多い相談（上位１０）

順位	平成 30 年度	件数
1	商品一般	470
2	デジタルコンテンツ	166
3	工事･建築	115
4	フリーローン･サラ金	81
5	不動産貸借	69
6	インターネット接続回線	50
7	健康食品	46
8	修理サービス	39
9	他の健康食品	30
10	ファンド型投資商品	29

順位	令和元年度	件数
1	商品一般	226
2	デジタルコンテンツ	117
3	工事･建築	104
4	フリーローン･サラ金	77
5	不動産貸借	68
6	他の健康食品	58
7	インターネット接続回線	41
8	携帯電話サービス	32
9	健康食品 新聞 修理サービス 普通生命保険	各 28

順位	令和２年度	件数
1	商品一般	233
2	デジタルコンテンツ	107
3	工事･建築	70
4	他の健康食品	69
5	役務その他サービス	65
6	不動産貸借	60
7	携帯電話サービス	51
8	保健衛生品その他	47
9	フリーローン･サラ金	40
10	基礎化粧品	39

１位　商品一般

不審なショートメッセージに関する相談が多かった。

（事例）

・スマートフォンに不審なメールが届いた。「支払期限が過ぎていますが、ご入金が確認されていません。」との内容になっている。驚いて、記載されていた業者お客様相談室へ架電したが、相手が出ない。娘に相談したら、架空請求のメールで、架電しないほうが良かったと言われ、不安になった。

２位　デジタルコンテンツ

大手電話会社等を騙った内容不明のサイト利用料金を請求する架空請求に関する相談や「お金をあげます」といった当選商法等、ネットを使用したトラブルの相談などが寄せられた。

３位　工事・建築

新聞広告を見ての契約や訪問販売で契約した工事のトラブルに関する相談が多く寄せられた。

４位　他の健康食品

お試し価格のダイエットサプリ・健康食品に関する定期購入の相談が多く寄せられた。

５位　役務その他サービス

台風被害に遭った箇所の修理や保険金請求の申請代行、パソコンのサポート契約等に関する相談が寄せられた。

※相談事例は、「４－（１）相談の多い商品・役務」、「５－（２）相談の多い商品・役務」に掲載

（４）販売購入形態

（単位：件数）

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和２年度	対前年度比
店舗購入	2,469	1,696	1,377	1,384	1,173	84.8%
訪問販売	495	323	298	288	253	87.8%
通信販売	2,060	2,056	1,567	1,607	1,826	113.6%
マルチ（まがい）販売	59	72	63	49	56	114.3%
電話勧誘販売	324	315	282	227	227	100%
ネガティブオプション※	12	29	12	19	35	184.2%
訪問購入	33	27	16	19	13	68.4%
その他無店舗	54	28	25	36	23	63.9%
不明・無関係	1,676	1,893	1,462	1,176	1,381	117.4%
計	7,182	6,439	5,102	4,805	4,987	103.8%

※ネガティブオプション

注文していないにも関わらず、商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者に購入しなければならないものと思いこませて代金を支払わせることを狙った商法。

＜訪問販売の商品別内訳の推移＞

順位	平成 30 年度	件数
1	工事･建築	43
2	テレビ放送サービス	32
3	修理サービス	16

順位	平成元年度	件数
1	工事･建築	44
2	新聞	26
3	電気	25

順位	令和２年度	件数
1	役務その他サービス	30
2	工事･建築	28
3	修理サービス	14

訪問販売に係る相談は 253 件で､そのうち 145 件(57.3%)を 60 歳以上が占めている｡令和 2 年度(2020 年度）は「役務その他サービス」に関する相談が多く、保険金請求サポートの訪問販売に関する相談が多く寄せられた。2 位は「工事・建築」で、「訪問販売で外壁塗装を契約したが、解約したい」等の相談が寄せられた。

＜電話勧誘販売の商品別内訳の推移＞

順位	平成 30 年度	件数
1	インターネット接続回線	86
2	商品一般	20
3	健康食品	16

順位	令和元年度	件数
1	インターネット接続回線	45
2	電気 広告代理サービス	各 15
3	商品一般	13

順位	令和２年度	件数
1	インターネット接続回線	49
2	役務その他サービス	28
3	商品一般 デジタルコンテンツ	各１7

電話勧誘販売に係る相談は 227 件で、最も多かった相談が前年度に引き続き「インターネット接続回線」であった。今より料金が安くなると説明を受け、光サービス転用契約をしたが、解約したいという内容が多かった。2 位は「役務その他サービス」で、「昨年の台風の保険金が下りるか調査し、保険金請求をサポートする」という不審な電話に関する相談が多く寄せられた。

＜通信販売の商品別内訳＞

順位	平成 30 年度	件数
1	デジタルコンテンツ	513
2	商品一般	121
3	健康食品 他の健康食品	各 64

順位	令和元年度	件数
1	デジタルコンテンツ	375
2	他の健康食品	166
3	商品一般	107

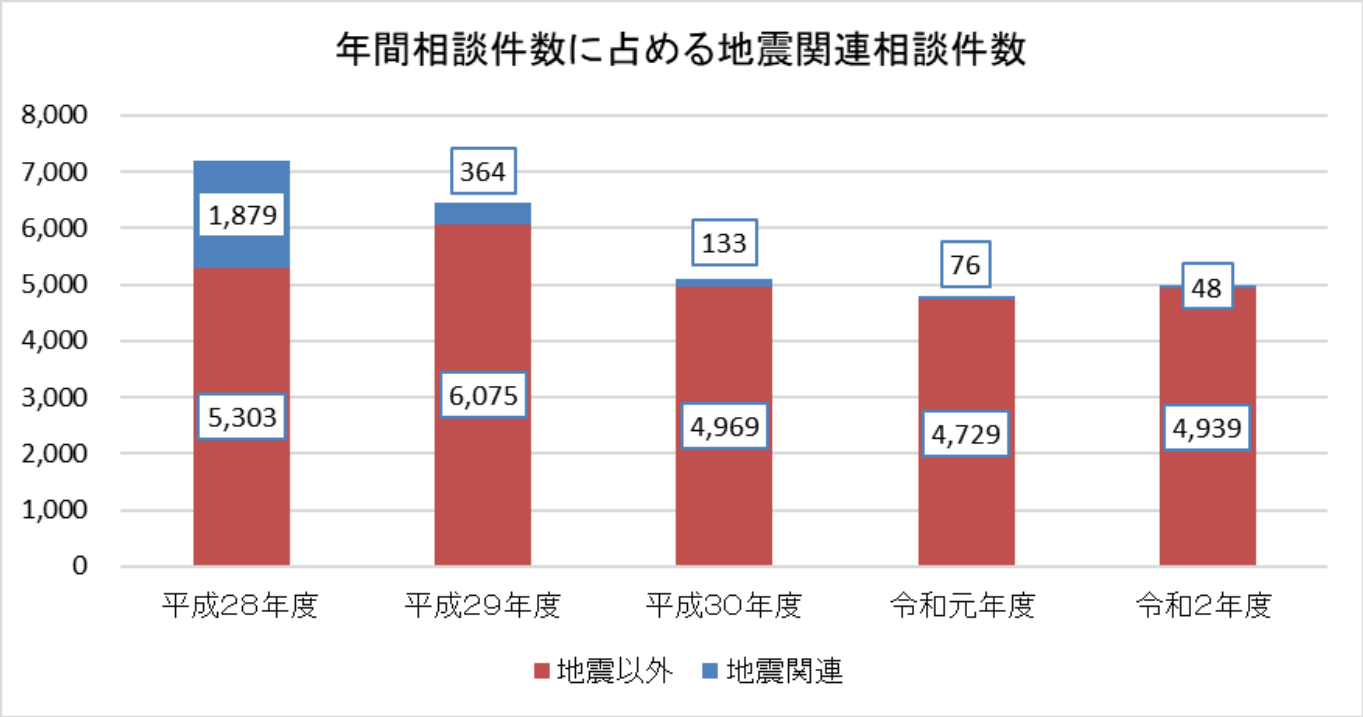
順位	令和２年度	件数
1	デジタルコンテンツ	344
2	他の健康食品	215
3	商品一般	137

スマートフォン等の普及に伴い、通信販売に関する相談は 1,826 件で、全体の 36.6%を占めている。その中でも最も多かった相談は「デジタルコンテンツ」で、サイト使用料金に関する架空請求や出会い系サイトに関する相談が多く寄せられた。

5　熊本地震関連の相談について

（1）相談件数

熊本地震関連の相談は、48 件で前年度と比較すると 28 件減少し、相談全体の 1.0%であった。



（2）相談の多い商品・役務

相談内容の 3 位までの順位は、平成 30 年度から令和２年度までで、大きな変動はなかった。

順位	平成30年度	件数
1	工事・建築	60
2	不動産貸借	25
3	修理サービス	5
	他の行政サービス	5
4	墓	4
	フリーローン・サラ金	4

順位	令和元年度	件数
1	工事・建築	31
2	不動産貸借	25
3	修理サービス	3
4	集合住宅	2
	墓	2
	火災保険	2

順位	令和２年度	件数
1	不動産貸借	19
2	工事・建築	11
3	修理サービス	6
4	他の住居用電気器具・電気・プロパンガス・着物類・他の建物・クリーニング・火災保険・モバイルデータ通信・テレビ放送サービス・ビジネス教室・祈祷サービス・役務その他サービス	各１

１位　不動産賃貸借

（事例）

・家賃 36,000 円の借家に 30 年住んでいる。4 年前の震災の時から雨漏りが始まり、大家に修理を依頼した。大家が大工と話して屋根瓦の工事をしなければ直らないとの話になったようであるが、ブルーシートもかぶせないまま放置されてしまった。雨漏りはますますひどくなり、修理をずっと大家に伝えているが、大家も亡くなり代替わりした娘が大家になった。管理不動産業者も今は倒産しており、新しい管理不動産業者がどこかわからない。

２位　工事・建築

（事例）

・震災後、家の修復を依頼したくても業者がなかなか見つからず、やっと見つけた業者に内装の修復等依頼したが、1 年後にもう壁紙等剥がれている。誰が見ても欠陥工事だ。連絡した処、「やり直します。」と言ったが、一向に来る気配が無く、電話をしても一方的に切られるようになった。

・4 年前の地震で実家が半壊し、ベランダの床がひび割れて雨漏りするようになったため、震災から半年後につてを辿って他県から来ていた業者に修理を依頼した。防水塗装工事は約 60 万円で、全額を市の被災住宅の応急修理制度を利用した。業者からは「5 年保証を付ける」等と口頭で説明されたが、保証書は渡されなかった。業者の施工は手抜き工事で杜撰だったので、塗装から 1 年で塗料が剥げてきた。一昨年辺りからまた雨漏りがひどくなってきたため、数日前から電話をかけるが留守電で対応してもらえない。昨年、ネットで見つけた地元の業者に外壁塗装とリフォーム工事を依頼し、その業者から最初に塗装工事をした業者に交渉をしてもらったが、話が余計にこじれてしまった。昨年工事を頼んだ業者もいい加減な施工で雨漏りが改善されなかった。リフォーム工事について相談できるところがあれば教えて欲しい。

３位　修理サービス

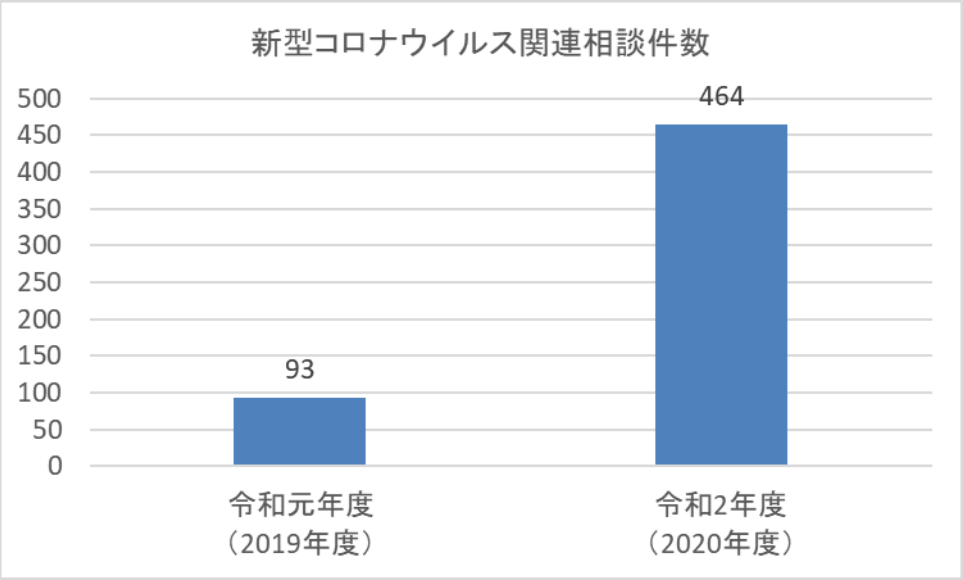
（事例）

・震災の時家が半壊認定を受け、修理費 57 万円を交付してもらうことになった。屋根がずれ雨漏りがひどかったので修理業者を探したが、どこも見つからない。知人に紹介された設備会社が対応するというので、一昨年の夏依頼した。下請け業者が修理したようだが、私は日中仕事なので現場を見ることができず、修理が終わった報告も無かった。大雨が降った時、雨漏れがあったので、SMS で来るよう連絡したら、「すぐ来ます」と返信があったが来なかった。先日の大雨の際、ひどい雨漏りが起きたので再度連絡すると、保証期間が切れていると言われた。私は建設業だったので、雨漏りの状態からすべき補修をしていないことがよく判る。貰った交付金は税金からのもの。仕事もしないで交付金を受け取る業者が許せない。公的な機関から交付金の取戻しをする事業はしていないのか。

6　新型コロナウイルス関連の相談について

（1）相談件数

令和 2 年 1 月末より新型コロナウイルスに関する相談が急増し、令和 2 年度は 464 件の相談があった。令和 2 年 1 月からの新型コロナウイルスに関連する相談件数累計は 557 件となった。



（2）相談の内訳

令和元年度	件数
マスク関係	21
消毒薬・除菌水関係	4
トイレットペーパー関係	8
キャンセル・解約関係	40
延期・休会関係	3
その他	17

令和2年度	件数
マスク関係	116
消毒薬・除菌水関係	23
トイレットペーパー関係	0
キャンセル・解約関係	83
延期・休会関係	23
特別定額給付金詐欺	3
その他	216

マスク関係

マスクを購入したが不良品であった、注文した個数のマスクが届かない、送り付けなどの相談が多かった。

（事例）

・マスクを 2 箱購入したが開封すると黒い粉が入っていた。10 枚単位の包装だが、包装の内外、中にまで付着していた。連絡したところ、交換はできるが返金はできないと言われた。返金してほしい。

・身に覚えのないマスクがシンガポールから届いた。宛名の住所・氏名・電話番号の記載は自分のもので

あっている。

消毒薬・除菌水関係

購入した除菌ジェルがテレビで注意喚起されたので返品したい、送り付けなどの相談であった。

（事例）

・韓国製のハンドジェルについての報道を目にし、自分が購入したもののアルコール濃度について心配になった。

・注文した覚えのない消毒液が届いた。請求書も納品書も同封されていない。

トイレットペーパー関係

トイレットペーパーが品薄状態で困っているという相談が多かった。

（事例）

・トイレットペーパーを求めて薬局に行ったが、店内の客が３つも４つも手に持ち大混乱だった。在庫があっという間になくなった。他の店舗でも同様であった。いったい何がおきているのか。

・昨日からトイレットペーパーの買い占めがあっており、困っている。市長のツイートだけでは収まらないので、もっとマスコミも注意を呼び掛けるべき。

キャンセル・解約関係

旅行・航空券・結婚式・卒業式等の着物のレンタルのキャンセル料についての相談が多かった。

（事例）

・昨年 7 月に申し込んだ今年 6 月の国内旅行について、新型コロナの影響で解約したい。約 40 万円支払い、解約料を差し引いた 36 万円の返金を求めたが未だ返還されない。

・3 年前から友の会に入会し、去年の秋に卒業式用の着物レンタルを予約した。友の会からレンタル料 5 万円を充てることにしていたが、卒業式が中止になったためキャンセルを申し出た。業者からは写真代は無料にするので、半額分をキャンセル料として支払うよう求められた。自己都合ではないのにキャンセル料を支払うことは不合理に思う。

延期・休会関係

結婚式の延期や会員制スポーツクラブ等のスクール業界の休会についての相談が多かった。

（事例）

・9 月に結婚式を予定していたが、新型コロナの影響で延期する事にした。申し出たところ、150 万円の延期料の請求を受けた。今すぐは支払えないと伝えたが、借金してでも支払うよう言われ納得できない。

・新型コロナの影響で、スポーツジムを休会している。3 月の会費は 4 月に充てられたが、4 月以降は手数料 1,100 円請求される。納得いかない。

特別定額給付金詐欺

（事例）

・市役所職員を名乗る者から、特別定額給付金について案内された。教えられた番号に折り返しかけ、氏名と銀行口座を教えてしまった。

・特別定額給付金に関して、個人情報を記入することに疑問を感じる。振り込め詐欺が増加すると考える。コールセンターが有料であることにも疑問。

その他

（事例）

・商店街でトイレに行きたくなったので店舗に入ったが、どこもコロナ対策でトイレが使用不可であった。

このような措置はおかしいのではないか。

～消費者問題に関する 2020 年の 10 大項目～

■新型コロナウイルス感染症が流行　消費生活にも大きく影響

■キャッシュレス決済　利用進むも不正使用相次ぐ

■販売を伴う預託等取引契約は原則禁止　消費者庁検討委員会が意見を掲示

■デジタル・プラットフォーム等に関する消費者取引の環境整備を検討

■年齢問わず発生　無くならない身の回りの事故
（ベランダからの転落や食品による窒息事故等）

■子ども、高齢者を問わずオンライン関連の相談増加

■「お試し」定期購入のトラブルが過去最高

■改正民法施行　消費生活にも密接に関連

■特定適格消費者団体による被害回復訴訟で初めての判決が確定

■国民生活センター創立から半世紀を迎える

熊本市消費者センター
マスコットキャラクター
ショータくん

「独立行政法人　国民生活センターホームページ」より

参　考　資　料

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 10 条の 2　政府は、毎年、国会に政府が講じた消費者施策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

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況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畳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。

○熊本市消費者センター事務分掌規則〔消費者センター〕

平成２８年３月３０日

規則第３３号

改正　令和２年３月３１日規則第４４号

（趣旨）

第１条　この規則は、熊本市消費者センター条例（平成２８年条例第２１号。以下「条例」という。）第９条の規定に基づき、熊本市消費者センター（以下「センター」という。）の事務分掌等に関し必要な事項を定めるものとする。

（所管）

第２条　センターは、文化市民局の所管とする。

（令２規則４４・一部改正）

（事務分掌）

第３条　センターは、消費者安全法（平成２１年法律第５０号）第８条第２項各号に掲げるもののほか、次に掲げる事務を行う。

(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。

（職員）

第４条　条例第４条に規定するその他必要な職員には、生活安全課の職員をもって充てる。

（雑則）

第５条　この規則に定めるもののほか、この規則の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

この規則は、平成２８年４月１日から施行する。

附　則（令和２年３月３１日規則第４４号）抄

（施行期日）

１　この規則は、令和２年４月１日から施行する。

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
平成３１年　３月２０日生活安全課長決裁
令和　２年１１月２４日生活安全課長決裁

（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。
（委員会の役割）
第２条　委員会は、次に掲げる事項について意見を述べ、交換し、懇談等を行う。
(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。
（委員）
第３条　委員会の委員は、１１名以内とし、次に掲げる者のうちから選定する。
(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年以内とし、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。
（委員への謝礼金の支払）
第６条　懇談会の委員には、出席１回当たり 10,000 円の謝礼金を支払う。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。
(1)　承諾書において謝礼金を受け取らない旨の意思表示がされている場合
(2)　前号に掲げる場合のほか、国、県等の職員であって所属部署の業務として懇談会に参加するものから、謝礼金を受け取らない旨の意思表示があったとき。
（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、関係者の出席を求め、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、委員会の開催に関し必要な事項は、別に定める。

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。

附　則

この要綱は、平成３１年４月１日から施行する。

附　則

この要綱は、令和２年１２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
平成２８年　４月　１日生活安全課長決裁
平成３０年　３月２８日市民局長決裁
平成３１年　３月２９日生活安全課長決裁
令和　２年　３月３１日生活安全課長決裁

（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。
附則
この要綱は、平成３０年　４月　１日から施行する。
附則
この要綱は、平成３１年　４月　１日から施行する。
附則
この要綱は、令和　２年　４月　１日から施行する。

別表（第３条関係）

会　長	文化市民局　市民生活部長
副会長	文化市民局　生活安全課長
	熊本市消費者センター所長
	政策局　国際課長
	政策局　広報課長
	政策局　危機管理防災総室長
	市民局　生涯学習課長
	健康福祉局　高齢福祉課長
	健康福祉局　介護保険課長
	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
	健康福祉局　健康づくり推進課長
	健康福祉局　保育幼稚園課長
	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
	経済観光局　経済政策課　計量検査所長
	農水局　農業支援課長
	農水局　水産振興センター所長
	都市建設局　住宅政策課長
	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