

令和 5 年度（2023 年度）

熊本市の消費者行政

熊本市消費者センター

目 次

I. 消費者センターの概要

- 1. 組織及び事務分掌・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
- 2. 消費者行政事業予算・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
- 3. 沿革・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

II. 令和4年度（2022年度）事業概要

- 1. 相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- 2. 啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
- 3. 情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- 4. 消費者団体の育成・支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
- 5. 消費者行政の推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
- 6. 事業者への行政指導等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22

III. 令和4年度（2022年度）消費生活相談

- 1. 相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
- 2. 相談方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
- 3. 相談者（契約当事者）の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
- 4. 相談内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
- 5. 熊本地震関連の相談について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42
- 6. 新型コロナウイルス関連の相談について・・・・・・・・・・・・・・・44

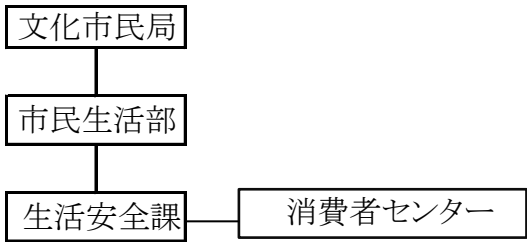
参考資料

- 消費者基本法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・49
- 熊本市消費生活条例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55
- 熊本市消費者センター条例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・60
- 熊本市消費者センター事務分掌規則・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・62
- 熊本市消費者行政推進委員会設置要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63
- 熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・65
- 熊本市消費者安全確保地域協議会の開催に関する要綱・・・・・・・・・・・・・・・67

I. 消費者センターの概要

1. 組織及び事務分掌

令和5年(2023年)4月1日現在



- 所 長 1人
(消費者センター班)
- 技術主幹兼主査 1人
- 参事 1人
- 主任主事 1人
- 主事 1人
- 相談員(会計年度任用職員) 7人
- 消費者教育コーディネーター(会計年度任用職員) 1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5年度)
事 業 名			予 算 額
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	(単位:千円) 25,922
	情報の収集・提供 (一般管理経費)	各種会議・研修会への参加	430
	消費者意識の高揚 (啓発経費)	消費者教育	1,775
		啓発事業	
	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
	消費者教育の推進 (消費者教育推進経費)	消費者教育コーディネーター	3,030
計			31,373

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
28.11.9	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)
3.5.6	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28日)
3.7.5	加工食品の新たな原料原産地表示制度説明会開催(九州農政局、熊本県と共催)(～7日)
3.7.29	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(～10月10日)
3.8.23	高校生消費者啓発ポスターコンテスト実施(作品募集期間～9月17日)
3.10.23	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
3.11.29	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～30日)
4.1.13	若者消費者110番実施(～14日)
4.1.24	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(～3月21日)
4.2.9	高校生消費者啓発ポスターコンテスト表彰式開催
4.3	第3次熊本市消費者行政推進計画策定
4.4.1	成年年齢引き下げ施行
4.4.1	消費者教育コーディネーター配置(1名)
4.8.22	高校生消費者啓発ポスターコンテスト実施(作品募集期間～9月16日)
4.10.22	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
4.12.13	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～14日)
5.1.12	若者消費者110番実施(～13日)
5.2.6	高校生消費者啓発ポスターコンテスト表彰式開催
5.3.27	熊本市消費者安全確保地域協議会設置

Ⅱ. 令和4年度（2022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 4,635件 継続 1,407件

※相談内容等詳細は、P27～46

(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 23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 5件

北区役所（月曜日） 3件 西区役所（火曜日） 1件

南区役所（水曜日） 0件 東区役所（木曜日） 1件



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取得し、「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4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

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、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図る。

○開催場所 熊本市教育センター

○受講生 のべ40人

期日	内容	講師	人数
12月13日	開会式・オリエンテーション	消費者センター所長	20
	消費者被害防止の見守り活動事例	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会	
	消費者トラブル相談事例・対処法	消費生活相談員	
12月14日	消費者保護に関する法律・契約の基礎知識	弁護士 原 彰宏 氏	20
	消費者詐欺の手口と警察の取り組み	(熊本県警察より出向) 文化市民局市民生活部 首席審議員 東 栄太 氏	
	閉会式	消費者センター技術参事	

(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。

○開催回数 96 回（申込数 101 件）

○受講生 のべ 5,583 人

講座名	実施件数 (件)	参加者総数 (人)	利用団体内訳
悪質商法の被害にあわないために 手口は日々、多様化・巧妙化 しています	41	2,827	・自治会 3 件 ・老人会 5 件 ・学校 14 件 ・地域公民館 2 件 ・その他 17 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	27	1,066	・学校 24 件 ・職場関係 1 件 ・その他 2 件
エシカル消費ってなあに？	1	8	・その他 1 件
高めよう！地域の「見守り力」 高齢者や障がい者の消費者被害未然防 止・早期発見のために	5	186	・職場関係 1 件 ・PTA 1 件 ・その他 3 件
かしこい消費者になるために	9	418	・学校 9 件
成年年齢になるまでに	2	567	・学校 2 件
その他	11	511	・自治会 1 件 ・老人会 1 件 ・学校 4 件 ・職場関係 1 件 ・PTA 1 件 ・その他 3 件

(4) 若者への啓発

○小学生への消費者教育

【1】 出前講座を実施 <11 校 受講者数：1,067 人>

講師：特定非営利活動法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
池田小学校	6 年生	令和 4 年 9 月 5 日 (月)	「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」
帯山西小学校	5 年生	令和 4 年 9 月 29 日 (木)	「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」
西里小学校	6 年生	令和 4 年 9 月 30 日 (金)	「かしこい消費者になるために」
	5 年生	令和 4 年 10 月 3 日 (月)	「かしこい消費者になるために」
一新小学校	5 年生	令和 4 年 10 月 12 日 (水)	「かしこい消費者になるために (かしこいお金の使い方)」
	6 年生	令和 4 年 10 月 19 日 (水)	「かしこい消費者になるために (商品の選び方)」
川上小学校	5 年生	令和 4 年 10 月 21 日 (金)	「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」
池上小学校	5・6 年生	令和 4 年 10 月 26 日 (水)	「かしこいお金の使い方」 「商品の選び方」 「物の使い方」 「スマホの使い方」 「ネットの使い方」 「小学生の消費者トラブル」
五福小学校	5・6 年生	令和 4 年 11 月 11 日 (金)	「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」 「エシカル消費ってなあに」
尾ノ上小学校	6 年生	令和 4 年 11 月 18 日 (金)	「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」
飽田南小学校	5 年生・ 保護者	令和 4 年 12 月 3 日 (土)	「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」
城南小学校	5・6 年生	令和 4 年 12 月 20 日 (火)	「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」
飽田西小学校	3～6 年生・ 保護者	令和 5 年 2 月 24 日 (金)	「かしこい消費者になるために」 「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」

○中学生への消費者教育

- 【1】市内の全ての中学3年生（7,170人）を対象に、リーフレット「みんなで学ぼう 消費者のこと」を配付した。
- 【2】出前講座を実施 ＜5校 受講者数：976人＞

講師：特定非営利活動法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
江原中学校	3年生	令和4年7月5日（火）	「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」
三和中学校	1～3年生	令和4年7月15日（金）	「成年年齢になるまでに」
京陵中学校	3年生	令和5年1月12日（木） 令和5年1月13日（金） 令和5年1月16日（月） 令和5年2月7日（火） 令和5年2月8日（水）	「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」
東町中学校	新入生保護者	令和5年2月10日（金）	「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」
北部中学校	1～3年生	令和5年2月22日（水）	「成年年齢になるまでに」

○高校生への消費者教育

- 【1】成年年齢を迎える高校生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。 ＜8校 受講者数：2,309人＞

講師：特定非営利活動法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
開新高等学校	工業科	令和4年5月23日（月）	「悪徳商法に遭わないために」
	総合学科 普通科	令和4年6月6日（月）	「悪徳商法に遭わないために」
慶誠高等学校	3年生	令和4年6月20日（月）	「悪徳商法に遭わないために」 「18歳成人をむかえるに あたっての心がまえ」
熊本国府高等学校	3年生	令和4年6月28日（火）	「悪徳商法に遭わないために」
文徳高等学校	3年生	令和4年7月6日（水）	「悪徳商法に遭わないために」

	参加者	日 時	テーマ
熊本中央高等学校	看護学科 2年生 3年生	令和4年7月12日（火）	「悪徳商法に遭わないために」 「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」
鎮西高等学校	3年生	令和4年7月19日（火）	「悪徳商法に遭わないために」 「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」
熊本市立千原台 高等学校	3年生	令和5年2月15日（水）	「悪徳商法に遭わないために」
熊本市立必由館 高等学校	3年生	令和5年2月16日（木）	「悪徳商法に遭わないために」

【2】令和4年（2022年）4月から成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられ、消費者としての意識や知識を今のうちに身につけ消費者被害を未然に防ぐことが一層重要となるため、高校生消費者啓発ポスターコンテストを実施した。

- ・作品募集期間 令和4年（2022年）8月22日～9月16日
- ・応募総数 40作品
- ・最優秀賞1作品、優秀賞3作品

最優秀賞作品はポスター化し、令和5年度（2023年度）消費者月間（5月）に市関係部署（本庁・区役所・総合出張所・出張所など）に掲示した。



○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 5 年（2023 年）1 月 12 日（木）～13 日（金）
9 時～18 時 ※相談時間を 1 時間延長
- ・相談件数（来訪・電話） 7 件
- ・相談内容 ①旅行予約サイト ②中型バイク ③偽通販サイト
④ダイエットコーヒー ⑤通信障害
⑥着物の次々販売 ⑦多重債務

（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） 29 回 受講生 442 人

（6）消費者講演会

熊本市消費者団体連絡会と共催で、消費者問題に関する講演会を開催した。

日 時 令和 4 年（2022 年）10 月 22 日（土） 午前 10 時 00 分～11 時 30 分
会 場 市民会館シアーズホーム夢ホール 大会議室
テーマ 「SDGs ってなあに？」
～わたしたちにできること『エシカル消費』について～
講 師 消費者庁消費者教育推進課 課長 山地あつ子氏
参加者 82 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	L I N E	テレビ その他	ラジオ
件数	18 件	49 件	22 件	2 件	50 件

① 市政だより

4 月号	18 歳から「大人」に！
5 月号	5 月は消費者月間です！
6 月号	【消費者トラブル注意報！】「お試し」のつもりが定期購入に！ 法律相談・多重債務相談
7 月号	高校生消費者啓発ポスター作品募集 出張相談を行っています！ 委員募集（熊本市消費者行政推進委員会）
8 月号	クーリング・オフ
9 月号	消費者講演会参加者募集 【消費者トラブル注意報！】「災害時の住宅修理トラブルにご注意！」
10 月号	見守りサポーター養成講座受講生募集 【消費者トラブル注意報！】「置き配でのトラブル」
11 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 SMS にご注意！」 11 月は製品安全総点検月間です！
12 月号	【消費者トラブル注意報！】違法な廃品回収業者にご注意
1 月号	若者消費者 110 番
2 月号	エシカル消費について
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

4 月	熊本県警「むさし安心コール」
	第3次熊本市消費者行政推進計画 策定
	食品関連事業者に対する食品表示法に基づく措置について
5 月	5 月は消費者月間です
	電力契約の訪問販売トラブル
	SNS で PR をすれば商品代金やサービス利用料が無料になる？！
	「熊本市消費者行政推進委員会」の公募委員（公募による出席者）を募集します
6 月	点検中に屋根を壊された？ 点検商法に注意
	実在する組織をかたるフィッシングメールに注意！
	蜂の巣の駆除で思わぬ高額請求
	若者の除毛剤による皮膚障害に注意
	このままでは固定電話が使えなくなる！？それって光回線の“便乗”勧誘かも
	不用品・粗大ごみ回収サービスを提供する事業者に関する注意喚起
	令和4年度高校生消費者啓発ポスターコンテストを開催します！
	悪質な住宅リフォームの訪問販売にご注意ください
	通い放題の脱毛エステ 中途解約に注意
	「置き配」でのトラブルに注意
7 月	2022 年度消費生活相談員資格試験
	墓じまい 離壇料に関するトラブルに注意
	本当にお得？ 注文確定の前に契約内容をしっかり確認
	スケートボードの事故に気を付けて！
8 月	【お金の悩み無料相談会】を開催します！
	消費生活のツボ
	消費者センター（トップ画面メニュー変更）
9 月	消費者センター（クーリング・オフ情報更新）
	消費者講演会を開催します
	今、若者の消費者被害が深刻化しています！
	転売チケットの購入トラブルが急増中！
	意図せぬりぼ払い 利用明細は必ず確認
	暗号資産のトラブルーその話、うのみにしないでー

10 月	食品表示ウォッチャー募集
	令和 4 年度（2022 年度）熊本市消費者行政推進委員会の開催について
	食品ロス削減月間
	【受講生募集】消費生活地域見守りサポーター養成講座を開催します！
11 月	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！～
	令和 4 年度消費者講演会を開催しました
	老人ホームなどの入居権を譲ってという電話は詐欺です
	フリマサービス 受取評価は商品をよく確認してから
	食品ロス削減で、わたしたちにできること
12 月	内閣府食品安全委員会では、食品安全モニターを募集しています
	若者消費者 110 番
1 月	食品適正表示推進者講習のお知らせ
	消費者行政をより一層推進します
	【会計年度任用職員募集】消費生活相談業務（消費者センター）
2 月	「サポート詐欺」にご注意！
	令和 4 年度熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト受賞作品決定！
3 月	食品表示について
	食品表示を活用しよう
	できることからエシカル消費～いつもの買い物にエシカル視点～



[音声読み上げ](#)
[文字サイズ 拡大 標準](#)
[背景色 A A 標準](#)
[Foreign Language](#)
[ご意見・ご提案をお寄せ下さい](#)

[暮らし・環境](#)
[防災・まちづくり・市民参画](#)
[健康・福祉・子育て](#)
[学び・観光・スポーツ](#)
[しごと・産業・事業者向け](#)
[行政情報](#)

[ホーム](#) > [分類から探す](#) > [暮らし・環境](#) > [市民・消費生活](#) > [市民相談・消費相談](#) > 熊本市消費者センター

[もっと見る \(全48件\)](#)

TOP

[消費者センターの仕事](#)
[消費生活相談のまとめ](#)
[消費生活のツバ](#)
[クーリング・オフとは](#)
[出前講座のご案内](#)

熊本市消費者センター

最終更新日：2023年4月5日

熊本市消費者センター

096-353-2500

月～金（祝日・年末年始は除く）9：00～17：00



新着情報

③ LINE

5 月	消費者月間
6 月	点検中に屋根を壊された？ 点検商法に注意
	実在する組織をかたるフィッシングメールに注意！
	若者の除毛剤による皮膚障害に注意
	蜂の巣の駆除で思わぬ高額請求
	固定電話が使えなくなる！？
	悪質な住宅リフォームの訪問販売にご注意
7 月	通い放題の脱毛エステ 中途解約に注意
	「置き配」でのトラブルに注意
	令和4年度子どもの事故防止週間に関する注意喚起について
	本当にお得？ 注文確定の前に契約内容をしっかり確認！
9 月	消費者講演会のお知らせ
	今、若者の消費者被害が深刻化しています！
	転売チケットの購入トラブルが急増中！
10 月	消費者講演会のお知らせ 2
	10 月は食品ロス削減月間です
11 月	11 月は製品安全総点検月間です
	消費生活地域見守りサポーター養成講座 受講生募集
	意図せぬリボ払い 利用明細は必ず確認
	暗号資産のトラブルーその話、うのみにしないでー
12 月	若者消費者 110 番
2 月	サポート詐欺にご注意！

④ テレビ(ケーブルテレビ・市っとなねマナブくん)、その他雑誌等

8 月	(市っとなねマナブくん) 「悪質商法に注意」
1 月	(リビング熊本) 18 歳成人 気を付けたい契約とお金の話

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	「成年年齢引下げ」と消費者被害の未然防止について
5月	「簡単にもうかる」という怪しい投資話や情報商材に注意
6月	電力・ガスの自由化をめぐるトラブル
7月	「電気通信事業法施行規則が改正されました」
8月	急増！定期購入トラブルー受け取り拒否の落とし穴ー
9月	宅配業者を装った「不在通知」や偽SMSに気をつけて
10月	ご存じですか？簡易裁判所の民事調停
11月	模倣品に関するトラブルにご注意！
12月	水回りの修理サービスで高額請求
1月	心当たりのないメールにご用心
2月	いまどき相談事例 「もうけ話に注意～情報商材トラブル」と「サブスクリプションサービスを利用するとき」
3月	ネット通販詐欺のトラブルに遭わないために

エフエム熊本「フレッシュ フラッシュ くまもと」（毎週火曜日 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 ・成年年齢引下げについて ・通信販売に関するトラブルについて
5月	・消費者月間について ・多重債務相談についてのお知らせ ・クーリング・オフとは①（制度の説明） ・クーリング・オフとは②（方法について）
6月	・多重債務相談についてのお知らせ ・出張相談についてのお知らせ
7月	・高収入をうたう副業サイトでのトラブルについて ・多重債務相談についてのお知らせ ・子どもがオンラインゲーム等を利用する際の課金トラブルについて

8 月	・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 出張相談についてのお知らせ ・ 送り付け商法について ・ 災害に便乗した悪質商法や詐欺について
9 月	・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 出張相談についてのお知らせ ・ エシカル消費について
10 月	・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 災害に便乗した悪質商法や詐欺について ・ 副業サイトでのトラブルについて
11 月	・ 製品安全総点検月間について ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 架空請求のトラブルについて
12 月	・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 子どもがオンラインゲーム等を利用する際の課金トラブルについて ・ 違法な廃品回収業者に関する消費者トラブルについて
1 月	・ 若者消費者 110 番について ・ 若者消費者 110 番について ・ 出張相談についてのお知らせ ・ 模倣サイトトラブルについて
2 月	・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 老人ホームなどの入居権を譲ってという電話は詐欺です ・ 通信販売に関するトラブルについて
3 月	・ アパートやマンションを退去する際の原状回復費について ・ 子どもがオンラインゲーム等を利用する際の課金トラブルについて ・ 引越直後の訪問販売トラブルについて

(2) 他都市との情報交換

○都道府県等消費者行政担当課長会議

- ・開催日 令和4年(2022年)4月22日(金)
- ・開催方法 ZoomによるWeb開催

○大都市消費者行政担当部課長連絡会議

- ・開催日 令和4年(2022年)8月31日(水)
- ・開催方法 TeamsによるWeb開催

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 令和4年(2022年)11月7日(月)
- ・開催方法 ZoomによるWeb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

- ・開催日 令和4年(2022年)10月26日(水)
- ・開催場所 福岡県中小企業振興センター 403会議室
福岡県福岡市博多区吉塚本町9-15

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、熊本市消費者団体連絡会に対し、補助金の交付等の助成を行った。

○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
 - └ 暮らしの会

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。

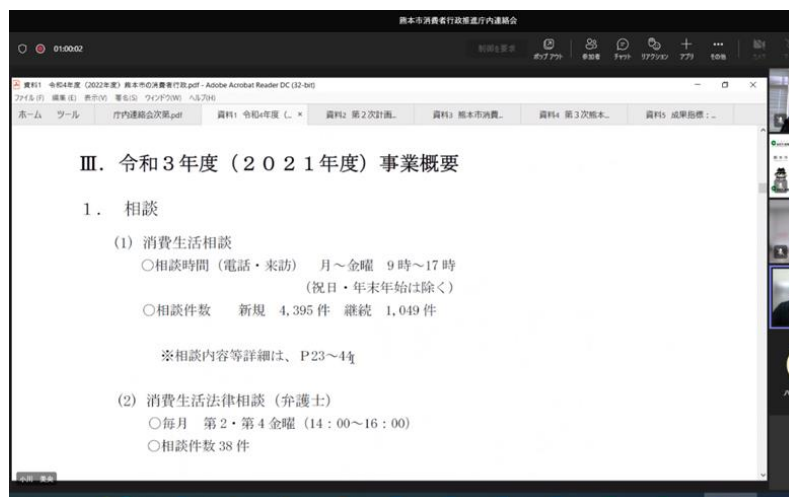
○令和4年度（2022年度）開催実績及び審議事項

【消費者行政庁内連絡会】

開催日 令和4年（2022年）10月7日（金）午後2時～

開催方法 TeamsによるWeb開催

- 議題
- ・ 令和3年度（2021年度）の消費生活相談の状況
 - ・ 第2次熊本市消費者行政推進計画における令和3年度実績報告
 - ・ 第2次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
 - ・ 第3次熊本市消費者行政推進計画について
 - ・ 熊本市消費者行政推進委員会について



【消費者行政推進委員会】

開催日 令和4年（2022年）10月21日（金）午前10時～

場所 熊本市教育センター2階 中研修室

- 議題
- ・令和3年度（2021年度）の消費生活相談の状況
 - ・第2次熊本市消費者行政推進計画における令和3年度実績報告
 - ・第2次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
 - ・第3次熊本市消費者行政推進計画について
 - ・熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト審査について
 - ・その他

令和4年度（2022年度）委員名簿（五十音順）

氏 名	所 属
岡村 光洋	熊本県司法書士会
小田 高子	熊本市立富合中学校長
小森田 浩	公募
嶋田 文広	熊本学園大学商学部講師
喰田 幸子	熊本市商工会連絡協議会
西森 利樹	熊本県立大学総合管理学部准教授
八谷 邦子	熊本市立慶徳小学校長
源 明美	熊本商工会議所
宮崎 耕平	熊本県弁護士会
村山 博子	熊本市立必由館高等学校教諭
山川 李好子	熊本市消費者団体連絡会



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】

	H30 年度 (2018 年度)	R 元年度 (2019 年度)	R2 年度 (2020 年度)	R3 年度 (2021 年度)	R4 年度 (2022 年度)
件数	2 店舗 (2 回)	1 店舗 (1 回)	2 店舗 (2 回)	0 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。

※令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施なし。

①事業者への相談対応

【相談受付件数】

②被疑・苦情への対応

【被疑・苦情受付件数】

③店舗への立入検査

食品保健課主催の夏期及び年末の一斉取り締まりに参加し、田崎市場への立入検査を行った。

・市ホームページに記事掲載



Ⅲ. 令和4年度（2022年度）消費生活相談

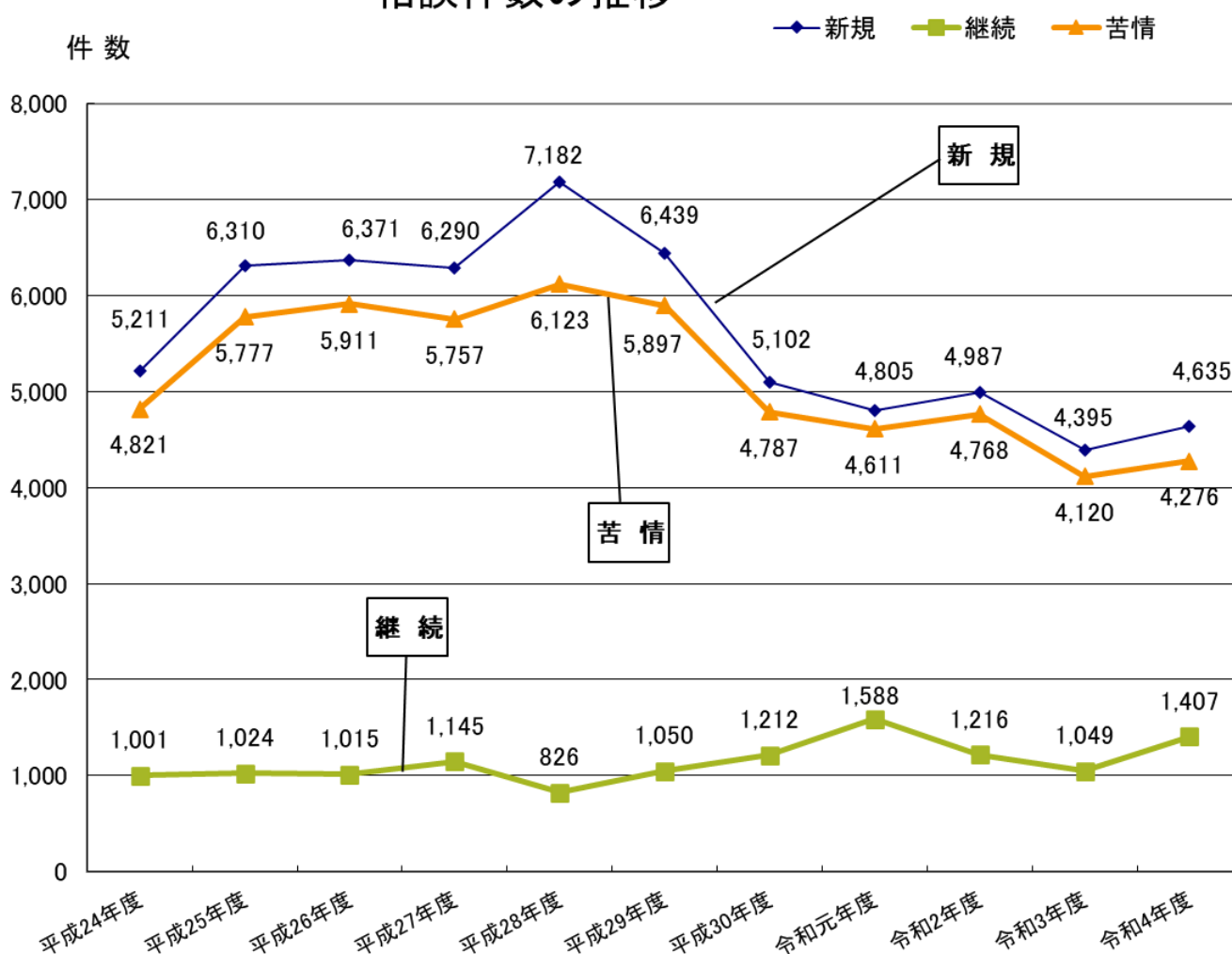
1 相談件数

令和4年度(2022年度)新規相談の件数は、前年度より240件増の4,635件(対前年度105%)(うち熊本地震関連相談17件、新型コロナウイルス関連66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358件増の1,407件(対前年度比134%、平均所要時間33.67分/件)となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は6,042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」件数4,276件、「問合せ」件数352件。相談の92%を「苦情」が占めている。

(熊本地震関連の相談については40～41ページ、新型コロナウイルス関連の相談については42～44ページに詳細を記載)

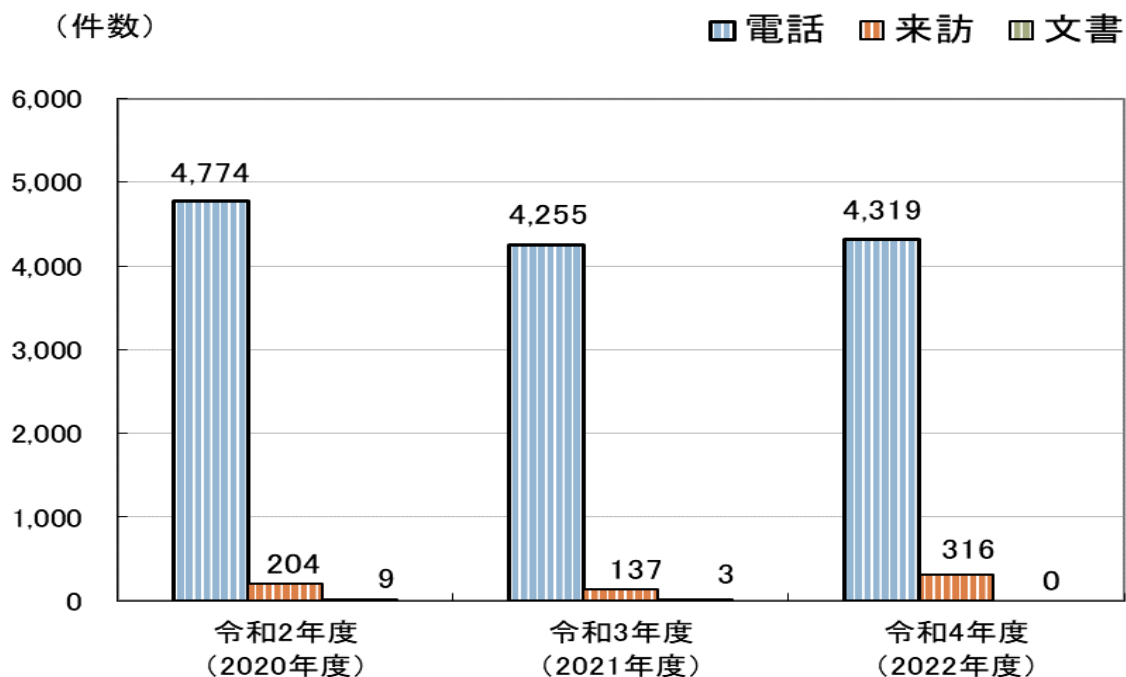
相談件数の推移



2 相談方法

新規相談は、「電話」による相談が4,319件（93.2%）、「来訪」は316件（6.8%）、「文書」は0件（0%）と、電話による相談がほとんどであったが、来訪による相談が大きく増加した。

相談方法別件数の推移

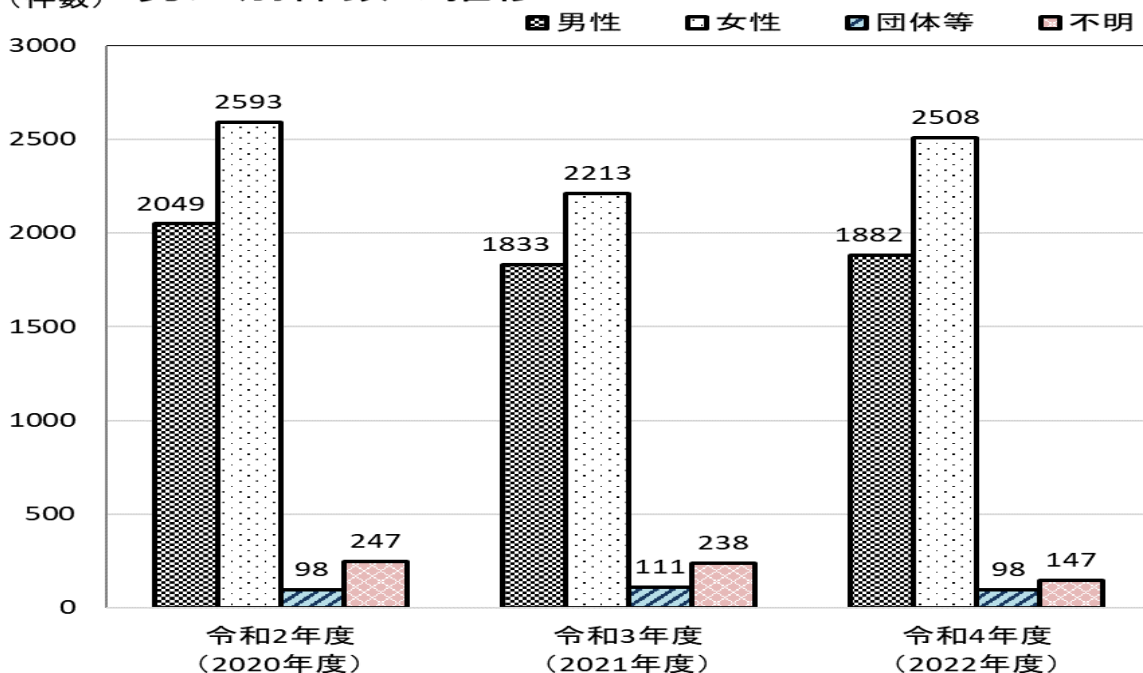


3 相談者（契約当事者）の属性

（1）性別

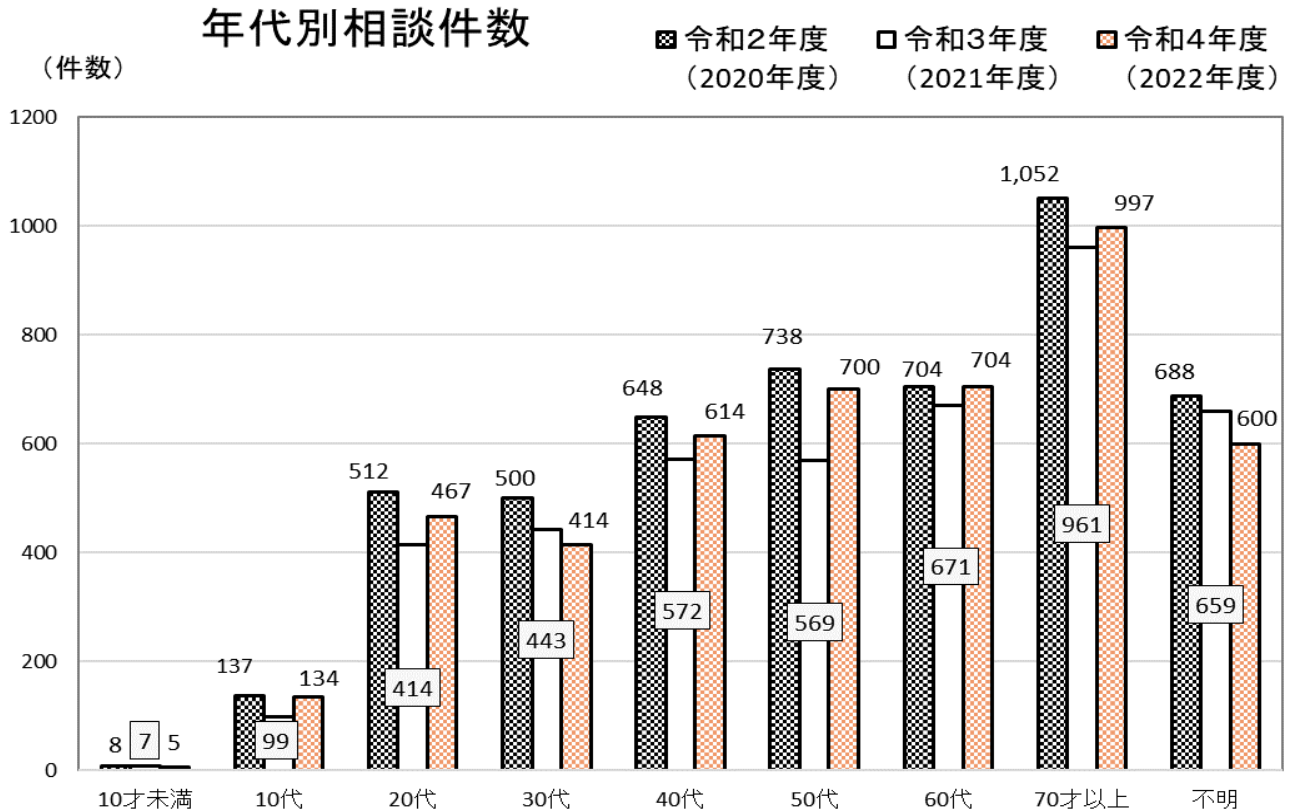
相談者（契約当事者）の性別等では、男性1,882件（40.6%）、女性2,508件（54.1%）、団体等98件（2.1%）で、女性からの相談が多かった。

（件数） 男女別件数の推移



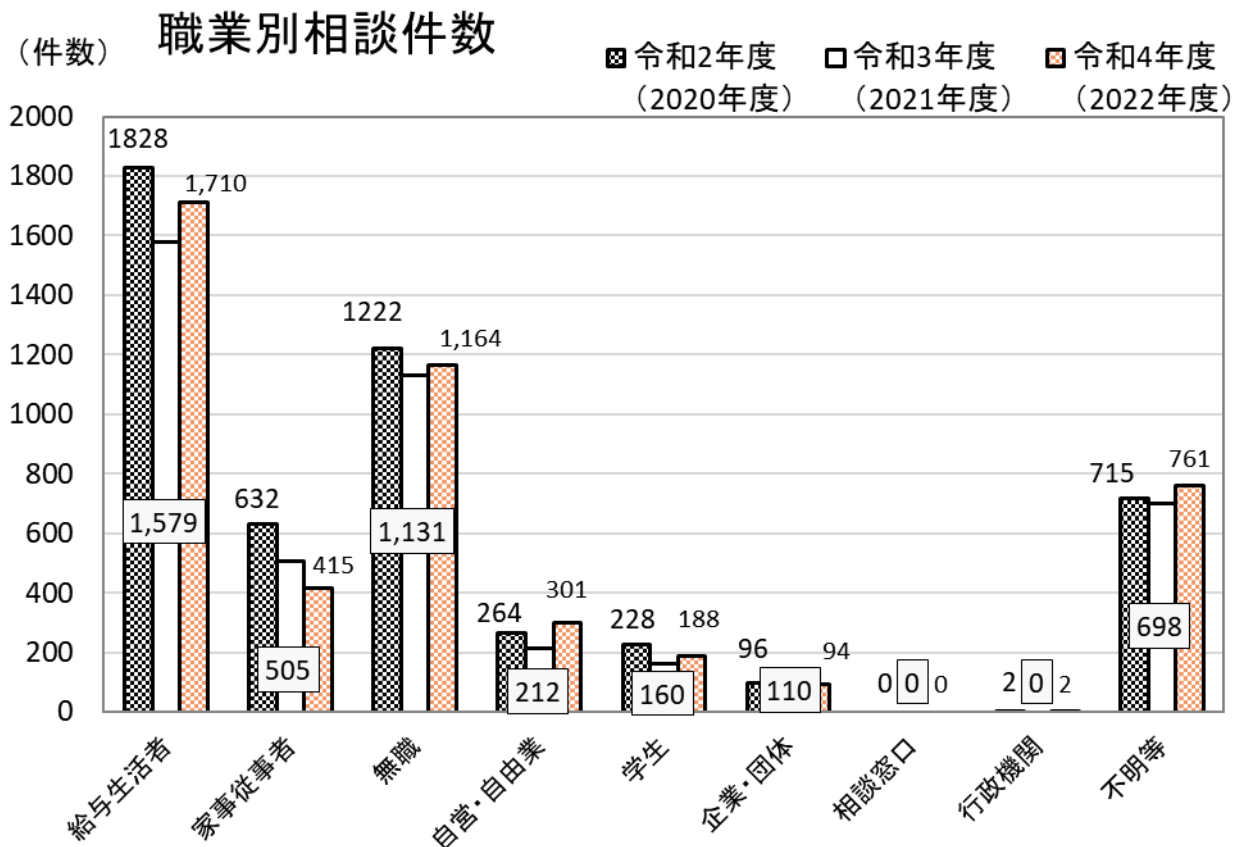
(2) 年齢別

相談者（契約当事者）の年代は年齢を重ねるごとに増加する傾向にある。



(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	令和2年度 (2020年度)	件数	順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数	対前年度比 (%)
1	商品一般	484	1	商品一般	442	1	商品一般	368	83.3%
2	デジタルコンテンツ	403	2	不動産貸借	247	2	不動産貸借	210	85.0%
3	不動産貸借	286	3	工事・建築	143	3	基礎化粧品	202	325.8%
4	他の健康食品	237	4	フリーローン・サラ金	141	4	エステサービス	157	490.6%
5	保健衛生品その他	145	5	他の健康食品	132	5	フリーローン・サラ金	130	92.2%
6	フリーローン・サラ金	144	6	携帯電話サービス	116	6	工事・建築	129	90.2%
7	工事・建築	136	7	他の内職・副業	80	7	他の健康食品	118	89.4%
8	携帯電話サービス	128	8	インターネット 接続回線	76	8	携帯電話サービス	97	83.6%
9	役務その他サービス	121	9	役務その他サービス	73	9	役務その他サービス	82	112.3%
10	インターネット 接続回線	100	10	四輪自動車	70	10	電気	73	135.2%

※デジタルコンテンツという分類は、令和3年度から変更となり、コンテンツの内容（趣味や娯楽に関する情報か、金融に関する情報か、など）により分類化された。

《～令和2年度まで》デジタルコンテンツ、他のデジタルコンテンツ

《令和3年度～》役務一般、放送、娯楽等情報配信サービス、ソフトウェアライセンス、他の教養・娯楽、他の内職・副業、他の金融関連サービスなどに細分化された

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）

- ・宅配荷物の不在通知のSMSが届いたため、画面上のURLをタップしてしまった。大丈夫だろうか。
- ・大手通販サイトから、私のアカウントで不正な購入が検出されたといった内容のキャリアメールが届いた。対処は。

2 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)

- ・賃貸物件を退去したところ、高額な原状回復費用を請求された。大部分が自然消耗と思われ、納得できない。
- ・賃貸マンションに住んでいるが、催促してもなかなか雨漏り修理が行われずに憤慨している。

3 位 基礎化粧品

化粧品や美容液などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・ネット広告をみて、電話で化粧品を注文。1 回だけのつもりだったのに 2 回目が届いた。納得いかない。
- ・SNS の広告を見て美容液を注文。1 回きりとあったにも関わらず 2 回目が届いた。次回商品を断りたいが、連絡がつかない。

4 位 エステサービス

脱毛エステ店の倒産に伴う相談や、脱毛エステの解約に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・契約している脱毛サロンが倒産したが、今後どうすればよいか。
- ・友人に誘われ脱毛エステをクレジット決済しているが、借金をしてまでエステを受けるつもりはなかった。解約したい。

5 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)

- ・消費者金融と銀行に借入れがあり、生活費が足りない。
- ・業者が無断でクレジットカードをリボ払いにし、不要な手数料が発生、支払っていることがわかった。返金してほしい。

6 位 工事・建築

訪問販売による瓦や塗装のリフォーム工事等に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・母が近所に来ていると業者から声を掛けられたことから瓦塗装等の契約をしたが、私が不審に思い断った。クーリング・オフ通知を出したい。
- ・トイレが詰まり、ネットで探した業者へ依頼したら、金額が高く不信感を抱いている。

7 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。サプリの定期購入に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・ネット通販でサプりを注文したが商品が届かない。どうすればよいか。
- ・テレビ通販でサプりを注文したが、定期購入になっていたのに、注文解約したいが電話がつかない。

8位 携帯電話サービス

携帯電話・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)

- ・携帯電話の修理へ行くと、クレジットカード作成を促され承諾したが意味が分からず困っている。
- ・携帯電話の乗り換えをしたが、月額料金等、話が全く違っていた。解約したが清算金も話と違う。

9位 役務その他サービス

災害被害に遭った住宅の修理や保険金請求の申請代行、排水管詰まりの修理に関する相談等が寄せられた。

(事例)

- ・家屋が被害に遭い、火災保険に補償の申請をするため保険代行業と契約したが、解約したい。
- ・排水管詰まりの修理のために業者を呼び、高額な代金を支払ったが、クーリング・オフしたい。

10位 電気

電力会社の乗り換え契約や電気料金高騰に関する相談が多く寄せられた。

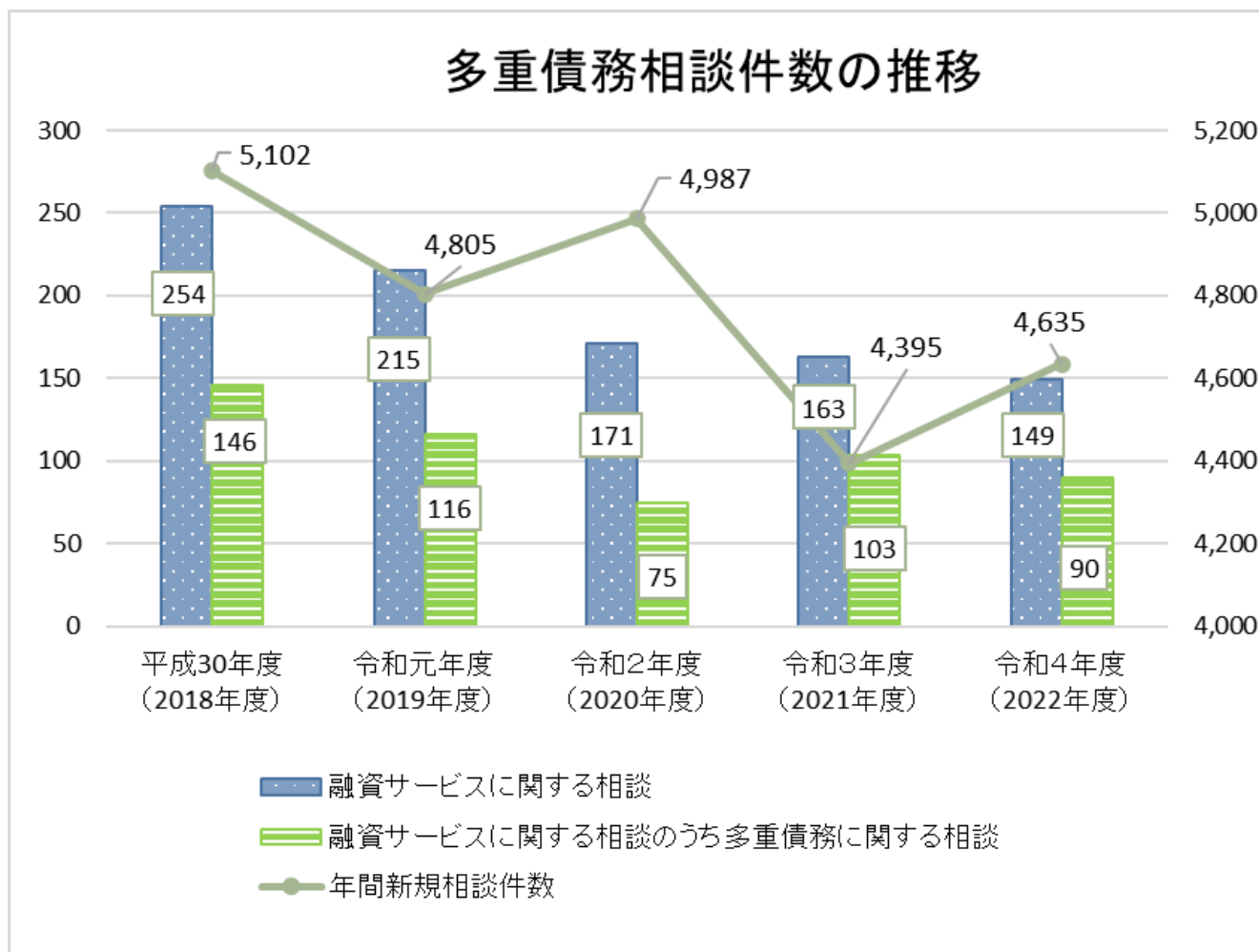
(事例)

- ・訪問販売で電力会社を乗り換えないと訪問を受け、安くなるならと、深く考えずに契約。しかし解約したいと思い、電話で解約を申し出たが、これでよいか。
- ・ネットで電力の切り替えを行ったが、電気代が高騰し憤慨している。業者へ問い合わせるも納得いく回答が得られないため、このまま支払うのは納得できない。

(2) 多重債務

① 相談件数の推移

令和4年度（2022年度）の多重債務に関する相談件数は90件と前年度より13件減少した。



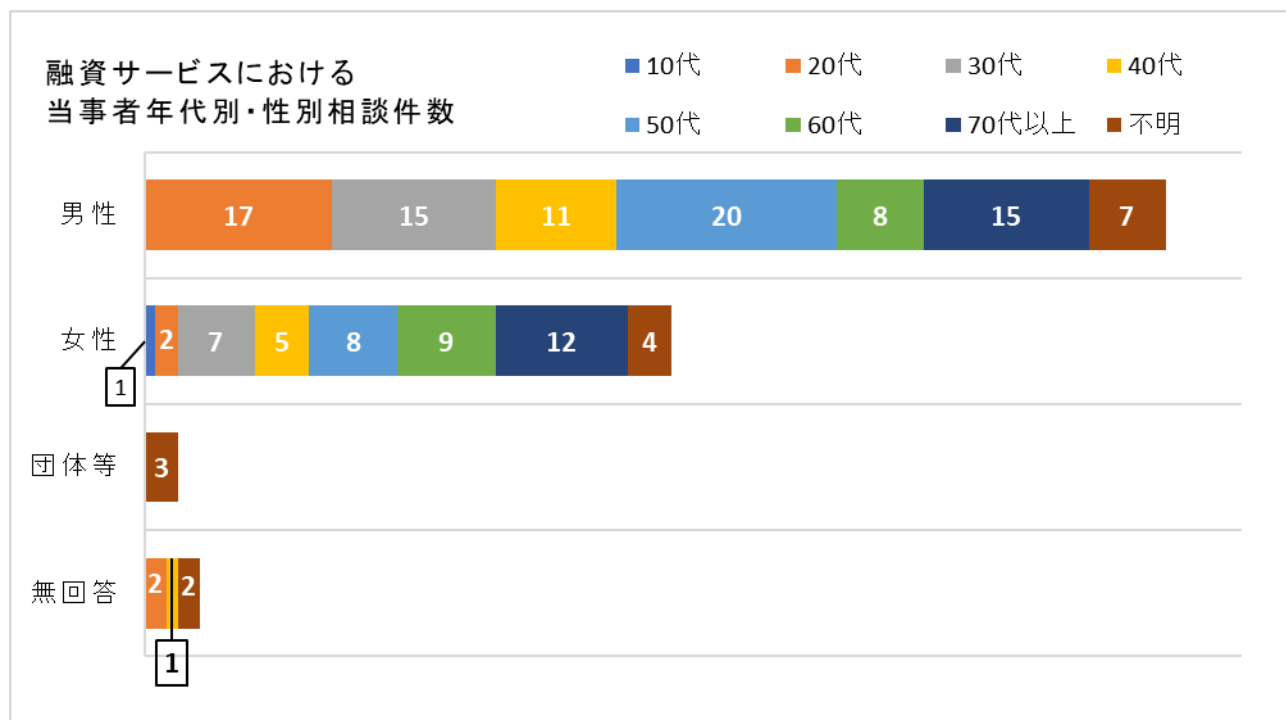
	新規相談件数	うち融資サービスに関する相談	うち多重債務に関する相談 ※ () は全体に占める割合
平成30年度 (2018年度)	5,102	254	146 (2.9%)
令和元年度 (2019年度)	4,805	215	116 (2.4%)
令和2年度 (2020年度)	4,987	171	75 (1.5%)
令和3年度 (2021年度)	4,395	163	103 (2.3%)
令和4年度 (2022年度)	4,635	149	90 (1.9%)

※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、50代からの相談が多く寄せられた。

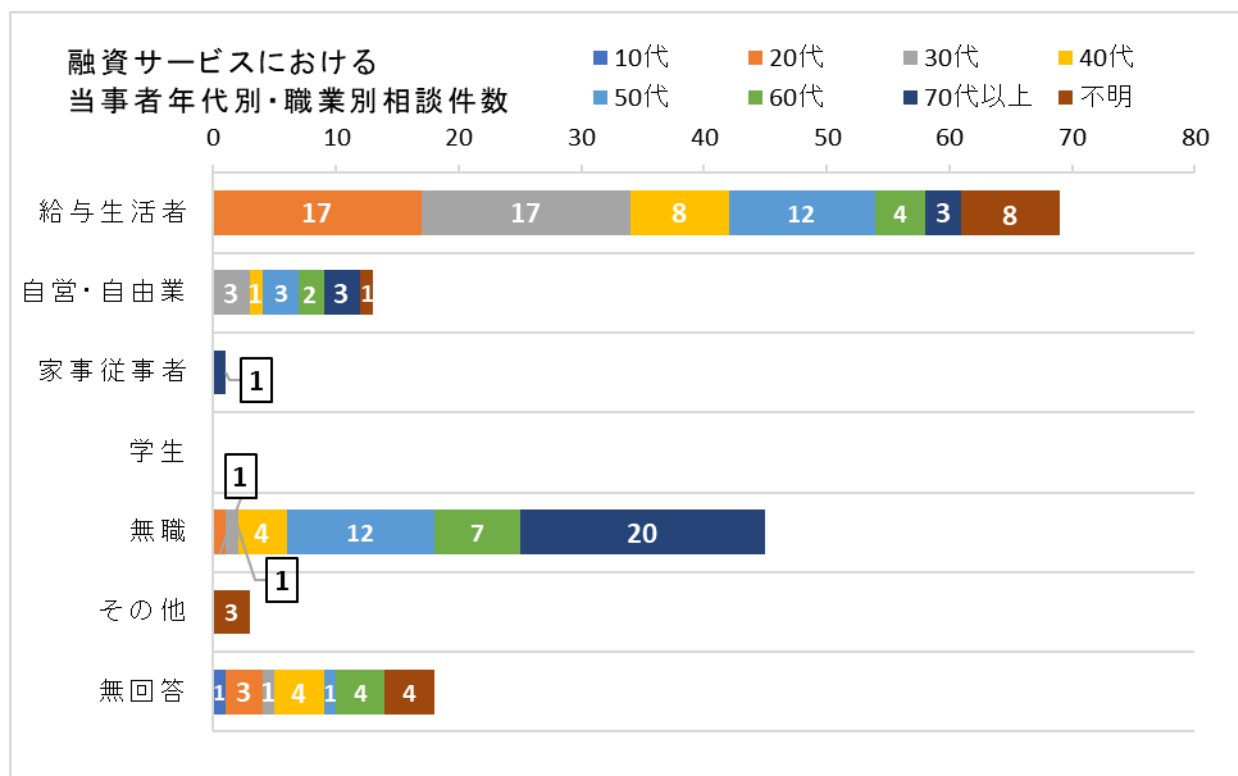


(単位：件数)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
男性	0	17	15	11	20	8	15	7	93
女性	1	2	7	5	8	9	12	4	48
団体等	0	0	0	0	0	0	0	3	3
無回答	0	2	0	1	0	0	0	2	5
合計	1	21	22	17	28	17	27	16	149

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、全体の約5割を占めている。



(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	17	17	8	12	4	3	8	69
自営・自由業	0	0	3	1	3	2	3	1	13
家事従事者	0	0	0	0	0	0	1	0	1
学生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無職	0	1	1	4	12	7	20	0	45
その他	0	0	0	0	0	0	0	3	3
無回答	1	3	1	4	1	4	0	4	18
合計	1	21	22	17	28	17	27	16	149

(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	ネットゲーム	14	商品一般	5	他の化粧品	4
20 代	フリーローン・サラ金	15	電気	12	商品一般	11
30 代	フリーローン・サラ金	13	不動産貸借	11	商品一般	6
40 代	不動産貸借	19	商品一般	15	フリーローン・サラ金	10
50 代	フリーローン・サラ金	17	商品一般	15	アダルト情報	12
60 代	商品一般	36	基礎化粧品	18	他の化粧品 四輪自動車 工事・建築 アダルト情報	各 10
70 代 以上	商品一般	49	工事・建築	18	不動産貸借 携帯電話サービス	各 14

② 女性

（単位：件数）

	1 位		2 位		3 位	
10 代	エステサービス	13	他の健康食品	8	商品一般 基礎化粧品 アダルト情報	各 5
20 代	エステサービス	84	商品一般 不動産貸借	各 14	他の内職・副業	13
30 代	エステサービス	24	不動産貸借	21	商品一般	9
40 代	基礎化粧品	25	商品一般	24	不動産貸借	21
50 代	基礎化粧品	34	不動産貸借	27	商品一般	23
60 代	基礎化粧品	44	商品一般	38	他の健康食品	15
70 代 以上	商品一般	59	基礎化粧品	33	工事・建築	32

③ 10代～20代 に多い相談（上位10）

順位	令和2年度 (2020年度)	件数	順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数
1	デジタルコンテンツ	122	1	他の内職・副業	42	1	エステサービス	104
2	商品一般	49	2	不動産貸借	35	2	商品一般	35
3	不動産貸借	48	3	商品一般	28	3	不動産貸借	25
4	他の健康食品	38	4	エステサービス	20		ネットゲーム	25
5	エステサービス	32	5	フリーローン・サラ金	19	5	他の内職・副業	23
6	フリーローン・サラ金	24	6	他の健康食品	17	6	フリーローン・サラ金	20
7	結婚式	18		他の化粧品	17	7	電気	18
8	他の化粧品	15	8	ネットゲーム	16	8	他の健康食品	17
9	四輪自動車	14	9	携帯電話サービス	13	9	異性交際関連サービス	13
10	モバイルデータ通信	12		異性交際関連サービス	13	10	基礎化粧品	12

1位 エステサービス

脱毛エステ店の倒産に伴う相談や、脱毛エステの解約に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

- ・脱毛エステの契約をした。施術がまだ残っているが、そのエステ店が破産手続きに入ると連絡がきた。どうしたらいいのだろう。
- ・脱毛エステの契約をしたが、予約の電話をしても繋がらない。解約したいが連絡がとれない。

2位 商品一般

身に覚えのない料金を請求される架空請求に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

- ・クレジットカードに覚えのない請求があった。今度どのように対処すればよいか。
- ・娘がお試しで何かを購入。1回きりのはずが何度も商品が送られ請求を受け続けている。どうしたらよいか。

3位 不動産貸借

退去時の原状回復費用や賃貸アパートの修理等の管理に関する相談が多く寄せられた。

（事例）

- ・退去した賃貸マンションの修理費用について納得できない額だが、どうすればよいか。
- ・アパートの水圧が低く、給湯器の作動が悪い。賃貸人がポンプの交換などの対応をしてくれない。

3位 ネットゲーム

オンラインゲームへの高額課金に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・未成年のこどもがゲーム課金 150 万円を決済していたことを、先日カード会社からの連絡を受け発覚。どうしたらよいか。
- ・こどもが親のクレジットカードを使ってゲームの課金をしていた。未成年者取消を主張するが業者が認めてくれない。

5位 他の内職・副業

副業サイトに登録したが、登録費等支払うばかりで全く儲からないため解約したい等の相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・副業サイトでみつけた、相談に乗るだけで 40 万円の報酬が得られるというサイトに登録し、代金を支払ったが騙された。返金交渉してほしい。
- ・SNS 閲覧中、副業サイトの広告を見て登録。電話で 30 万円のコースを勧誘され、代金は消費者金融で借りるよう指示された。

④ 60代以上 に多い相談（上位10）

順位	令和2年度 (2020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

順位	令和3年度 (2021年度)	件数
1	商品一般	205
2	工事・建築	81
3	不動産貸借	49
4	他の健康食品	47
5	携帯電話サービス	45
6	フリーローン・サラ金	43
7	役務その他サービス	37
8	インターネット接続回線	35
9	修理サービス	31
10	基礎化粧品	30

順位	令和4年度 (2022年度)	件数
1	商品一般	188
2	基礎化粧品	106
3	工事・建築	70
4	他の健康食品	50
5	不動産貸借	44
	携帯電話サービス	44
7	フリーローン・サラ金	38
8	他の化粧品	34
9	役務その他サービス	31
10	頭髮用化粧品 他の行政サービス	各29

1位 商品一般

宅配の不在通知など不審なショートメッセージに関する相談が多かった。

2位 基礎化粧品

化粧品や美容液などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

3位 工事・建築

訪問販売による瓦や塗装のリフォーム工事等に関する相談が多く寄せられた。

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。サプリの定期購入に関する相談が多く寄せられた。

5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。

5位 携帯電話サービス

携帯電話・スマートフォンの契約に関する相談等が寄せられた。

※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 30 年度 (2018 年度)	令和元年度 (2019 年度)	令和 2 年度 (2020 年度)	令和 3 年度 (2021 年度)	令和 4 年度 (2022 年度)	対前年度比
店舗購入	1,377	1,384	1,173	1,048	1,062	101.3%
訪問販売	298	288	253	255	190	74.5%
通信販売	1,567	1,607	1,826	1,501	1,718	114.5%
マルチ（まがい）販売	63	49	56	47	42	89.4%
電話勧誘販売	282	227	227	210	164	78.1%
ネガティブ・オプション※	12	19	35	44	47	106.8%
訪問購入	16	19	13	30	14	46.7%
その他無店舗	25	36	23	30	40	133.3%
不明・無関係	1,462	1,176	1,381	1,230	1,358	110.4%
計	5,102	4,805	4,987	4,395	4,635	105.5%

※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きまし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	令和 2 年度 (2020 年度)	件数	順位	令和 3 年度 (2021 年度)	件数	順位	令和 4 年度 (2022 年度)	件数
1	役務費その他 サービス	30	1	工事・建築	54	1	工事・建築	45
2	工事・建築	28	2	新聞	23	2	電気	21
3	修理サービス	14	3	申請代行サービス	17	3	新聞	14

訪問販売に係る相談は 190 件で、令和 4 年度（2022 年度）も「工事・建築」に関する相談が多く、訪問販売による瓦や塗装のリフォーム工事等に関する相談が多く寄せられた。2 位は「電気」で、電力会社の乗り換え契約や電気料金高騰に関する相談が多く寄せられた。

<電話勧誘販売の商品別内訳の推移>

順位	令和2年度 (2020年度)	件数	順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数
1	インターネット 接続回線	49	1	インターネット 接続回線	24	1	○インターネット 接続回線 ○老人ホーム	各 16
2	役務その他サービス	28	2	商品一般	20	2	鮮魚	15
3	○商品一般 ○デジタルコンテンツ	各 17	3	○鮮魚 ○役務その他サービス	各 14	3	広告代理サービス	13

電話勧誘販売に係る相談は164件で、令和4年度（2022年度）も前年度に引き続き「インターネット接続回線」に関する相談が多く、契約中の通信会社を名乗った電話を受け契約した光回線の解約等に関する相談が多く寄せられた。同じく1位の「老人ホーム」に関する相談は、申し込んだ覚えのない老人ホームに当選したとの連絡があった、というような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	令和2年度 (2020年度)	件数	順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数
1	デジタルコンテンツ	344	1	他の健康食品	118	1	基礎化粧品	198
2	他の健康食品	215	2	商品一般	108	2	他の健康食品	99
3	商品一般	137	3	頭髮用化粧品	60	3	他の化粧品	65

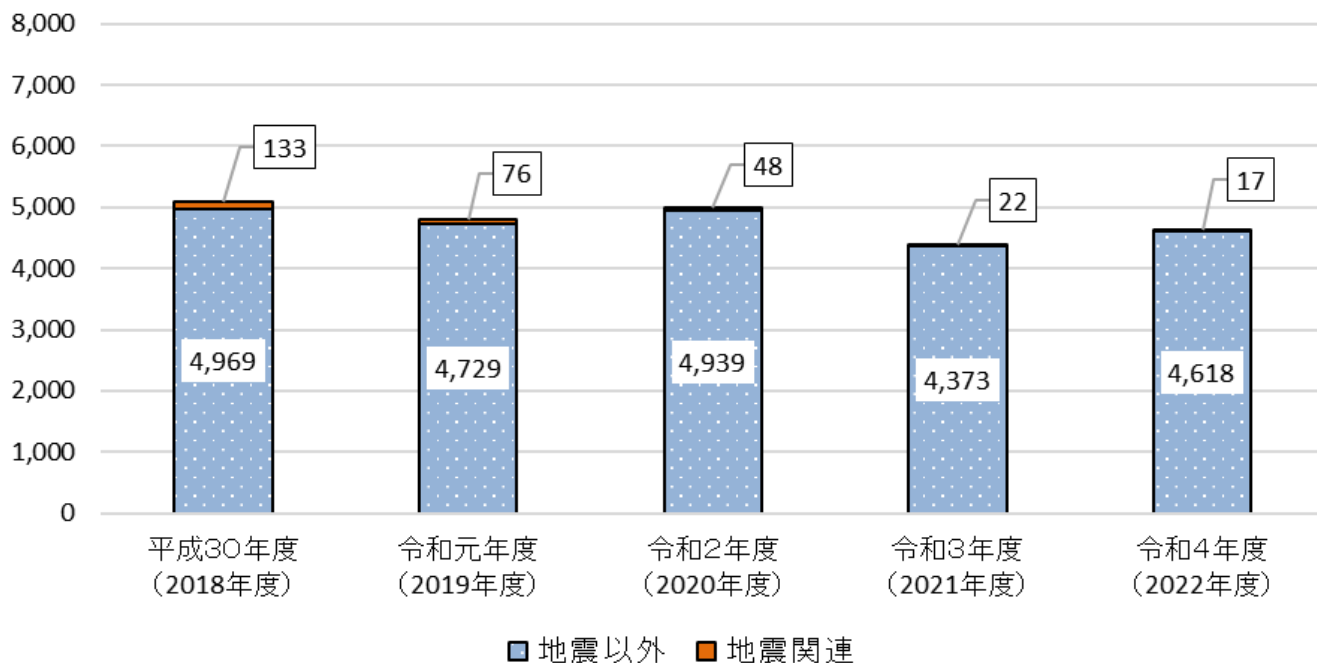
通信販売に関する相談は1,718件で、全体の37%を占めている。その中でも最も多かった相談は「基礎化粧品」で、化粧品や美容液などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。2位の「他の健康食品」も、サプリなどの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

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、17 件で前年度と比較すると 5 件減少し、相談全体の 0.4%であった。

年間相談件数に占める地震関連相談件数



(2) 相談の多い商品・役務

順位	令和2年度	件数	順位	令和3年度	件数	順位	令和4年度	件数
1	不動産貸借	19	1	不動産貸借	8	1	不動産貸借	9
2	工事・建築	11	2	工事・建築	6	2	工事・建築	3
3	修理サービス	6	3	他の行政サービス	2	3	他の集合住宅	2
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	4	コンロ 電気空調 冷房機器 墓 車庫 不動産仲介サービス 相隣関係	各 1	4	フリーローン・サラ金 他の行政サービス 相談その他	各 1

相談内容の3位までの順位は、令和2年度から大きな変動はなかった。

1位 不動産貸借

(事例)

- ・地震の影響で居住していたアパートに被害があり、最近補修工事が始まったが途中でストップしている。許されるのか。
- ・震災のとき住んでいたアパートが全壊判定だった。最近、全壊であれば敷金は返金されると聞いたが本当か。

2位 工事・建築

(事例)

- ・震災後の地震改修工事が不完全なので不満がある。工事業者に連絡するが電話に出ない。どうすればよいか。
- ・地震後、瓦修理の契約をしたが、瓦が逆に留めてあることが最近分かった。やり直してもらいたい。

3位 他の集合住宅

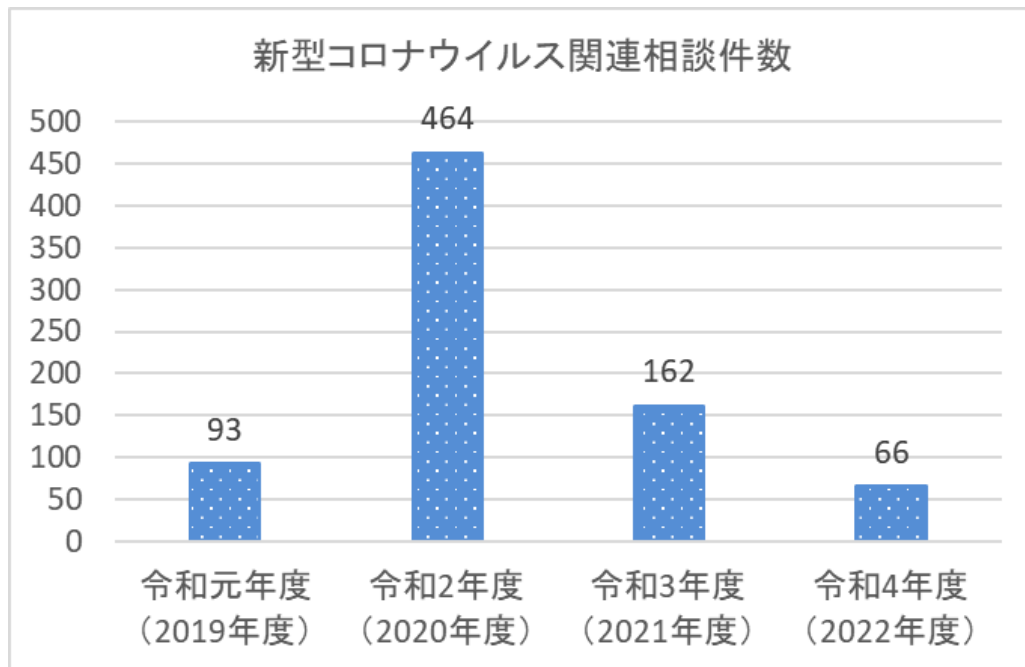
(事例)

- ・大規模地震により居住するマンションが半壊の被害を受け、その後マンション管理会社に修理を依頼しているが対応しない。
- ・地震以降、入居しているアパートに風が入るようになったが、きちんと修理してくれない。

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(2020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たが、令和4年度(2022年度)の相談件数は66件であった。令和2年(2020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785件となった。



(2) 相談の内訳

令和2年度 (2020年度)	件数	令和3年度 (2021年度)	件数	令和4年度 (2022年度)	件数
マスク関係	116	マスク関係	14	マスク関係	2
消毒薬・除菌水関係	23	消毒薬・除菌水関係	4	消毒薬・除菌水関係	0
トイレットペーパー関係	0	トイレットペーパー関係	0	トイレットペーパー関係	0
キャンセル・解約関係	83	キャンセル・解約関係	18	キャンセル・解約関係	13
延期・休会関係	23	延期・休会関係	5	延期・休会関係	0
特別定額給付金詐欺	3	特別定額給付金詐欺	0	特別定額給付金詐欺	0
その他	216	ワクチン接種	21	ワクチン接種	1
		その他	100	その他	50

マスク関係

(事例)

- ・自宅ポストに覚えのない荷物が入っていた。中身はマスクのようだが、対処は。
- ・マスクを1日中着用していると頭が痛くなってくる。外国ではマスクを外しているのに、おかしい。

消毒薬・除菌水関係

以前は除菌水や購入した商品の効果に関する相談があったが、令和4年度(2022年度)は消毒薬・除菌水関係の相談はなかった。

トイレットペーパー関係

以前は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あったが、令和4年度(2022年度)はトイレットペーパー関係の相談はなかった。

キャンセル・解約関係

旅行・航空券のキャンセル料や返金についての相談が多かった。

(事例)

- ・旅行を予定し代金はクレジット決済済みだったが、コロナのためキャンセルの連絡を入れたら、キャンセル料60%かかると言われた。
- ・航空券を注文したが、新型コロナの影響で解約。チケットはまだ発行されていなかったため返金を求めたが、返すと言いながら一向に返金に応じない。

延期・休会関係

以前は結婚式の延期についての相談があったが、令和4年度(2022年度)は延期・休会関係の相談はなかった。

特別定額給付金詐欺

以前は市役所職員を名乗るものから、特別定額給付金について案内され、氏名と銀行口座を教えてしまったなどの相談があったが、令和4年度(2022年度)は特別定額給付金詐欺関係の相談はなかった。

ワクチン接種

ワクチン予約についての相談があった。

(事例)

- ・サイトでコロナワクチン接種を予約したが、かかりつけ医院と間違えて市外の別の機関に入力してしまった。個人情報が悪用されないか。

その他

(事例)

- ・新型コロナウイルスで被害を受けた飲食店のためのキャンペーン食事券を購入。うっかり使用期限を過ぎてしまったため、返金希望したが、食事券の裏面に返金できないと書いてあるが本当に返金してもらえないのだろうか。
- ・病院でコロナ陽性と診断され、健康観察に関するSMSが届き、返信したが、その後保健所から「今から健康観察SMSを送る」と連絡があり、先ほどの保健所からではないことが分かった。なりすましメールだろうか。
- ・コロナ禍で収入が減ったため副業で収入を得ようと見つけたサイトに電子マネーで6万円支払ったが返金してほしい。



ショータくん

～消費者問題に関する2022年の10大項目～



しょうこちゃん

- 18 歳から大人に 4 月から改正民法施行
- SNS やマッチングアプリをきっかけに 詐欺的トラブル目立つ
- 海産物の送り付け商法 高齢者の割合も高く
- ウクライナ情勢を悪用 詐欺やトラブル発生
- 靈感商法 対策検討会で提言まとめる
- 生活必需品の値上げ相次ぐ 急激な円安も
- 新型コロナウイルス感染症の一般用抗原定性検査キット初承認、ネットでの購入も
- 再発、子どもの誤飲事故 折りたたみ式踏み台による負傷事故も
- 消費者契約法・消費者裁判手続特例法 通常国会で改正
- 消費生活相談のデジタル化 アクションプランを公表

「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。

(年次報告)

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充てる。
 - 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。）及びデジタル大臣のうちから、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 前各項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。

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。

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
	令和 5年 4月 1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。

附則

この要綱は、令和 5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 危機管理課長
	文化市民局 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
	こども局 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 廃棄物計画課長
	環境局 事業ごみ対策課長
	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

熊本市消費者安全確保地域協議会の開催に関する要綱

制定 令和5年3月27日文化市民局長決裁

(趣旨)

第1条 この要綱は、熊本市消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)の開催に関し必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第2条 協議会は、消費者安全法(平成21年法律第50号)第11条の3第1項に規定する消費者安全確保地域協議会とし、市内の高齢者、障がい者及び認知症等により判断力が不十分となった方(以下「高齢者等」という。)の消費者被害を防ぐため、関係機関及び関係団体(以下「関係機関等」という。)と連携し、情報交換及び協議を行うことにより、高齢者等の消費者被害未然防止と消費者被害が発生した場合の早期救済を図ることを目的とする。

(協議会において意見交換等をする事項)

第3条 協議会においては、おおむね次に掲げる事項について、出席者からの意見を聴き、又は出席者との意見交換を行うものとする。

- (1) 高齢者等の見守り活動の推進に関すること。
- (2) 構成員相互の情報交換及び連携調整を行うこと。
- (3) 高齢者等の消費者被害や必要な情報の提供を行うこと。
- (4) 見守り活動の促進及び支援に関すること。
- (5) その他高齢者等の消費者被害の防止について必要な事項に関すること。

(協議会の出席者)

第4条 協議会の出席者は、熊本市地域包括ケアシステム推進会議委員をもって充てる。

(協議会の出席依頼)

第5条 協議会の出席者として選定した者に対しては、書面により出席依頼を行わなければならない。

2 前項の出席依頼には、次の事項を明示するものとする。

- (1) 協議会の予定開催回数及び予定開催時期
- (2) 意見聴取等を予定している事項
- (3) 秘密と指定された事項がある場合の守秘義務

3 出席者から出席依頼への承諾を受けるときは、次に掲げる事項を含む承諾書の提出を求めなければならない。

- (1) 承諾する旨の表記
- (2) 記名

(協議会の開催通知)

第6条 協議会を開催するときは、あらかじめ、出席者に対し、開催日時及び場所を書面で通知しなければならない。ただし、出席者からの希望がある場合は、電子メールその他書面によらない方法により通知することができる。

(協議会の公開)

第7条 協議会は、公開により行うものとする。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当するときは、公開によらず協議会を行うことができる。

- (1) 熊本市情報公開条例（平成10年条例第33号）第7条各号に掲げる情報を含む事項について意見聴取等をする場合
- (2) 公開することにより出席者若しくは第三者の権利若しくは利益又は公共の利益を害するおそれがある場合
- (3) 公開することにより出席者からの率直な意見の表明や出席者との率直な意見交換が損なわれるおそれがある場合
- (4) その他文化市民局長が特に必要と認める場合

3 協議会の傍聴の手続、傍聴人の遵守事項その他の傍聴について必要な事項は、別に定める。

(会議録の公表)

第8条 協議会を開催したときは、次に掲げる事項を記載した会議録を作成し、市ホームページで公表するものとする。

- (1) 開催年月日
- (2) 開催場所
- (3) 出席者
- (4) 会議次第
- (5) 聴取した意見等の要旨

2 前条第2項の規定により公開によらず協議会を開催したときは、その公開としなかった理由を勘案の上、前項第5号に掲げる事項の内容の全部又は一部を会議録に記載しないことができる。

(雑則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、協議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、令和5年4月1日から施行する。