令和２年度（2020 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．令和元年度（2019 年度）事業概要

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

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

３．情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13

４．消費者団体の育成・支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17

５．消費者行政の推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17

６．事業者への行政指導等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19

令和元年度（2019 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・60

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　　737,598 人（2020.4.1）（昨年度比－465 人）

男　347,995 人　　女　389,603 人

（昨年度比＋27 人）　（昨年度比－492 人）

（中央区　186,788 人、東区　189,201 人、西区　90,613 人
南区　130,749 人、北区　140,247 人）

世 帯 数　　328,290 世帯　（2020.4.1）

（「熊本市の推計人口（令和 2 年（2020 年）4 月 1 日現在）」より）

工　　業　　事業所数　　472 事業所　　従業者数　　18,910 人

※ただし、従業員 4 人以上の事業所

（「平成 30 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

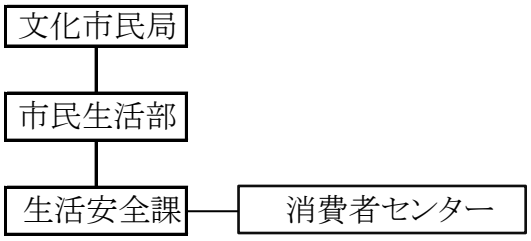
※ただし、販売農家のみ

（「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2年（2020年）4月1日現在）



所　長　1人
（消費者センター班）
主幹兼主査　1人
主任主事　1人
主任技師　1人
主事　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2年度）

	事業名		予算額
			（単位：千円）
消費生活の安定と向上	消費者保護施策 一般管理経費（政策） （消費者団体助成を除く）	相談・消費者センターの充実	23,105
	消費者意識の高揚 （啓発経費）	消費者教育 消費者センター啓発事業	1,623
	情報の収集・提供 （一般管理経費）	各種会議・研修会への参加	1,583
	消費者の組織化と活動の助長 （消費者団体助成のみ）	消費者団体連絡会助成	216
	計		26,527

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）

Ⅲ．令和元年度事業概要

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　4,805 件　継続　1,588 件

※相談内容等詳細は、Ｐ23～40

(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 59 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 10 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）　2 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）　2 件

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和 2 年 3 月から休止中（令和 2 年 6 月現在）

2. 啓発

(1)消費者セミナー

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

○受講生

延べ　　99 人

期　日	テーマ	講　師	人数
7 月 24 日 7 月 25 日	夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー	日本銀行熊本支店行員	63
8 月 1 日	夏休み親子で学ぶ食育セミナー ～市場で学ぼう『おいしい魚・野菜・果物の流通について』～	(株)熊本地方卸売市場職員	36

(2)熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座

1 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。

2 開催場所　熊本市教育センター

〇受講生　のべ 43人

期　　日	内容	講　　師	人数
11月26日	開会式・オリエンテーション	市消費者センター所長	24
	消費者トラブル相談事例・対処法	市消費者センター消費生活相談員	
	消費者問題に関する法律の基礎知識	弁護士　原　彰宏　氏	
	消費者をめぐる詐欺事犯・警察の取り組み	熊本県警察本部　生活環境課 企画指導係長　　永山　和幸　氏	
		熊本県警察本部　生活安全企画課 振り込め詐欺対策係長　森田　俊二　氏	
11月28日	消費生活地域見守りサポーターの役割	一般社団法人　消費者力開発協会 理事　　廣重　美希 氏	19
	閉会式	市消費者センター職員	

(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　84回　　受講生　延べ　2,801 人

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年3月は休止した(令和2年6月から再開)

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	30	887	・老人会　23件 ・職場関係　4件 ・地域公民館　1件 ・その他　2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	2	135	・自治会　1件 ・その他　1件
多重債務にならないために	1	412	・学校　1件
衣・食・住　暮らしの情報あれこれ	1	23	・老人会　1件

（４）若者への啓発

若者が自ら消費者問題について考え、自立した消費者となるよう、学校の文化祭に参加し、相談窓口の広報や情報の提供を実施。

〇文化祭出展

実施内容

学校名	熊本市立千原台高等学校
名　称	令和元年度 第 12 回千原台フェスティバル
期　日	令和元年 10 月 12 日（土）
実施内容	・消費者クイズ（62 人） ・啓発パネルの展示 ・DVD 放映 ・マイバックの配布（50 人）

〇学校（高等学校）への消費者教育（再掲）

1	日　時：令和元年 10 月 9 日（水） テーマ：多重債務、インターネット、携帯電話のトラブルについて 参加者：市内の高校 3 年生 412 人
2	日　時：令和 2 年 2 月 19 日（水） テーマ：消費生活で起こるトラブルとその対処法 参加者：市内の高校 3 年生 192 人

講師：特定非営利活動法人　熊本消費者協会

（５）若者・高齢者啓発

〇若者啓発

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

・実施期間　　令和 2 年 1 月 9 日（木）～10 日（金）
　　9 時～18 時　※相談時間を 1 時間延長

・相談件数(来訪・電話)　29 歳以下　3 件

相談内容	モバイル端末	ムダ毛ケアコスメ	グラフィックボード
件数	1	1	1

○高齢者啓発

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

・開催講座（出前講座）　　７回　　受講生　179 人（再掲）
・注意喚起記事を市政だよりに掲載

（６）消費者講演会

熊本市消費者団体連絡会と共催で、九州大学の比良松助教授を講師に招き、同大学における食育の取組等に関する講演会を開催した。

○日　時　　令和元年 10 月 3 日（木）　午後 1 時 30 分～午後 3 時 30 分
○会　場　　熊本市国際交流会館　第 6 会議室
○テーマ　　「食べてつながる命　育つ心」
○講　師　　九州大学　助教授　比良松　道一　氏
○参加者　　77 人

３．情報提供

（１）消費生活情報の提供

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

①市政だより

4月号	消費生活出前講座のご案内
	消費者トラブル注意報 ～インターネットでの旅行申し込みはよく確認を～
6月号	消費者トラブル注意報～改元に伴う詐欺に要注意・褒め称える言葉にはご注意を～
	夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー参加者募集
7月号	夏休み親子で学ぶ食育セミナー参加者募集
9月号	消費者トラブル注意報 ～注文した覚えのない商品が送りつけられた・詐欺的な電気の契約切り替えのトラブル～
	消費者講演会「食べてつながる命、育つ心」参加者募集
10月号	消費生活地域見守りサポーター養成講座受講生募集
12月号	消費者トラブル注意報～掃除サービスのトラブルにご注意を～
1月号	若者消費者トラブル110番のお知らせ
	ご存じですか？クーリング・オフ制度
	消費生活相談（出張相談）のご案内
2月号	消費者トラブル注意報～太陽光発電に関するトラブルにご注意を～
	熊本市消費者行政推進委員の募集
3月号	消費生活出前講座のご案内

②ホームページ・Twitter

4 月	【消費者トラブル注意報】改元に伴う詐欺に要注意！
	第 2 次熊本市消費者行政推進計画を策定しました
5 月	チケットの高額転売が禁止に！ ～チケット不正転売禁止法が 6 月スタート！～
7 月	【消費者トラブル注意報】メール・SMS による架空請求に注意！
	夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー　募集
	【消費者トラブル注意報】チケットの購入に関するトラブルにご注意ください
8 月	令和元年度（2019 年度）熊本市の消費者行政
	【消費者トラブル注意報】ネットでの買い物は慎重に！
9 月	「お金の悩み無料相談会」開催のお知らせ
	【消費者トラブル注意報】ケトジェンヌと称する健康食品を使用した消費者に身体被害が生じていることについて
	始めましょう！エシカル消費
	消費者講演会「食べてつながる命、育つ心」参加者募集
10 月	食品適正表示推進者講習会開催のお知らせ
	【消費者トラブル注意報】買った覚えがないのに「注文承りました」というメールが来た！
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～
	クーリング・オフとは
	【消費者トラブル注意報】太陽光発電に関するトラブルにご注意ください！
12 月	令和元年度第 1 回熊本市消費者行政推進委員会を開催しました
	「若者消費者 110 番」の開催について
1 月	【消費者トラブル注意報】賃貸住宅退去時の敷金精算トラブル
2 月	新型コロナウイルスに乗じたメールに注意しましょう。
	新型コロナウイルス感染症の拡大に対応する際に消費者として御注意いただきたいこと
3 月	消費者の皆さまへ～マスクや消毒液やトイレットペーパーの状況
	消費者行政をより一層推進します。
	3 月 15 日以降、マスクの転売が禁止されます。
	注文した覚えのないマスクの宅配に注意
	【消費者トラブル注意報】新型コロナウイルス感染症に関連した詐欺に注意！
	新型コロナウイルス感染症の拡大に対応する際に消費者として御注意いただきたいこと（追加：食料品についてのお願い）

③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「I LOVE WOMAN」にて、毎月 1 回消費者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	チケット転売仲介サイトで購入したチケットトラブル
5 月	借家を退去するとき
6 月	クリーニングのトラブル防止のためにできること
7 月	新元号への改元に便乗した消費者トラブル
8 月	通信販売のトラブルに遭わないために
9 月	フリマサービスでのトラブルにご注意を
10 月	チケット転売トラブルにご注意を
11 月	知らないと怖い！ネットトラブル「ＳＮＳアカウント」
12 月	通信販売で商品を注文したら「定期購入」だった！
1 月	未成年契約の取り消しについて
2 月	賃貸住宅の契約と退去
3 月	通信販売のトラブルに遭わないために

エフエム熊本「I LOVE WOMAN」（毎週火～木曜日　午後 0 時 10 分頃）

放送月	放送内容
4 月	新生活スタートを応援します！押さえておきたい消費生活のポイント
5 月	5 月は消費者月間です！
6 月	インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！
7 月	ネット上でのチケットの高額取引に注意！
8 月	電力の契約先変更は慎重に！
9 月	相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意！！ ～個人同士の取引であることを十分理解しましょう～
10 月	キャッシュレス・消費者還元事業のお問い合わせについて
11 月	11 月は「製品安全総点検月間」です。家庭内の製品を点検しましょう！
12 月	太陽光発電に関するトラブルにご注意ください！ 若者の消費生活トラブル特別相談のお知らせ
1 月	ご存じですか？クーリング・オフ
2 月	熊本市消費者センターでは区役所での出張相談を実施しています
3 月	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意ください！

（２）他都市との情報交換

○大都市消費者行政担当部課長連絡会議

・開催日　　令和元年 7 月 12 日（金）

・開催地　　相模原市

加盟市等

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

○九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議

・開催日　　令和元年 11 月 12 日（火）～13 日（水）

・開催地　　宮崎市

加盟市等

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

○九州ブロック相談事例研究会

・開催日　　令和元年 11 月 19 日（火）

・開催地　　熊本市

加盟市等

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

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。

○熊本市消費者団体連絡会（会長 植村 米子 氏）

- 1. 熊本市地域婦人会連絡協議会　（会長 植村　米子　氏）
- 2. セミナー修了生の会
  - 暮らしのわかば会　（代表 寺澤　孝子　氏）
  - くらしの会　（代表 北永　量子　氏）

○特定非営利活動法人　熊本消費者協会（会長 徳永 理映 氏）

５．消費者行政の推進体制

年々複雑多様化する消費者問題に迅速かつ適切に対応するため、「消費者行政推進庁内連絡会」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。

○令和元年度（2019 年度）開催実績及び審議事項

【消費者行政推進委員会】

第１回

開催日　令和元年 11 月 7 日（木）午前 9 時 30 分～

場所　市役所駐輪場 8 階

議題　・平成 30 年度の消費生活相談の状況

・平成 30 年度熊本市消費者行政推進計画の実績報告

・その他

令和元年度（2019 年度）委員名簿

氏　　名	所　　属	備　考
吉村　信明	熊本県立大学総合管理学部教授	委員長
吉村　純一	熊本学園大学商学部教授	副委員長
宮﨑　耕平	熊本県弁護士会	
岡村　光洋	熊本県司法書士会	
柳楽　雅子	公募	
八谷　邦子	熊本市立託麻原小学校長	
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	
植村　米子	熊本市消費者団体連絡会	
石井　美代子	熊本商工会議所	
福田　豊子	熊本市商工会連絡協議会	

【消費者行政庁内連絡会】

第 1 回

開催日　令和元年（2019 年）10 月 9 日（水）14 時 00 分～

場所　　市役所別館駐輪場 8 階

議題　　・平成 30 年度の消費生活相談の状況

・平成 30 年度熊本市消費者行政推進計画の実績報告

・その他

６．事業者への行政指導等

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

(1) 権限委譲された関係法令

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

(2) 立ち入り調査の実績

「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。

【立入件数】

	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度 (2019 年度)
件数	２店舗 （２回）	４店舗 （４回）	１店舗 （１回）	2 店舗 (2 回)	1 店舗 (1 回)

※ﾃﾞｨｽｶｳﾝﾄｽﾄｱｰ、ﾎｰﾑｾﾝﾀｰ業を営む店舗を実施したもの。

(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。令和元年度（2019 年度）は 2020 年 3 月 31 日で 5 年間の経過措置期間が終了することを受け、相談件数が急増した。

【相談受付件数】

	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度 (2019 年度)
件数	34 件	86 件	83 件	179 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 (2019 年度)
件数	2 件	16 件	7 件	11 件

③店舗への臨時検査

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、田崎市場への臨時検査を行った。

④事業者向け食品表示講習会の実施

熊本県くらしの安全推進課と共同で、事業者向け（菓子、漬物類、弁当・総菜類製造事業者）の食品表示講習会を実施した。

開催日　　令和 2 年 2 月 13 日（木）

場所　　ウェルパルくまもと　1 階大会議室

参加者数　53 人（菓子 23 人、漬物類 11 人、弁当・総菜類 19 人）

令和元年度（2019 年度）消費生活相談

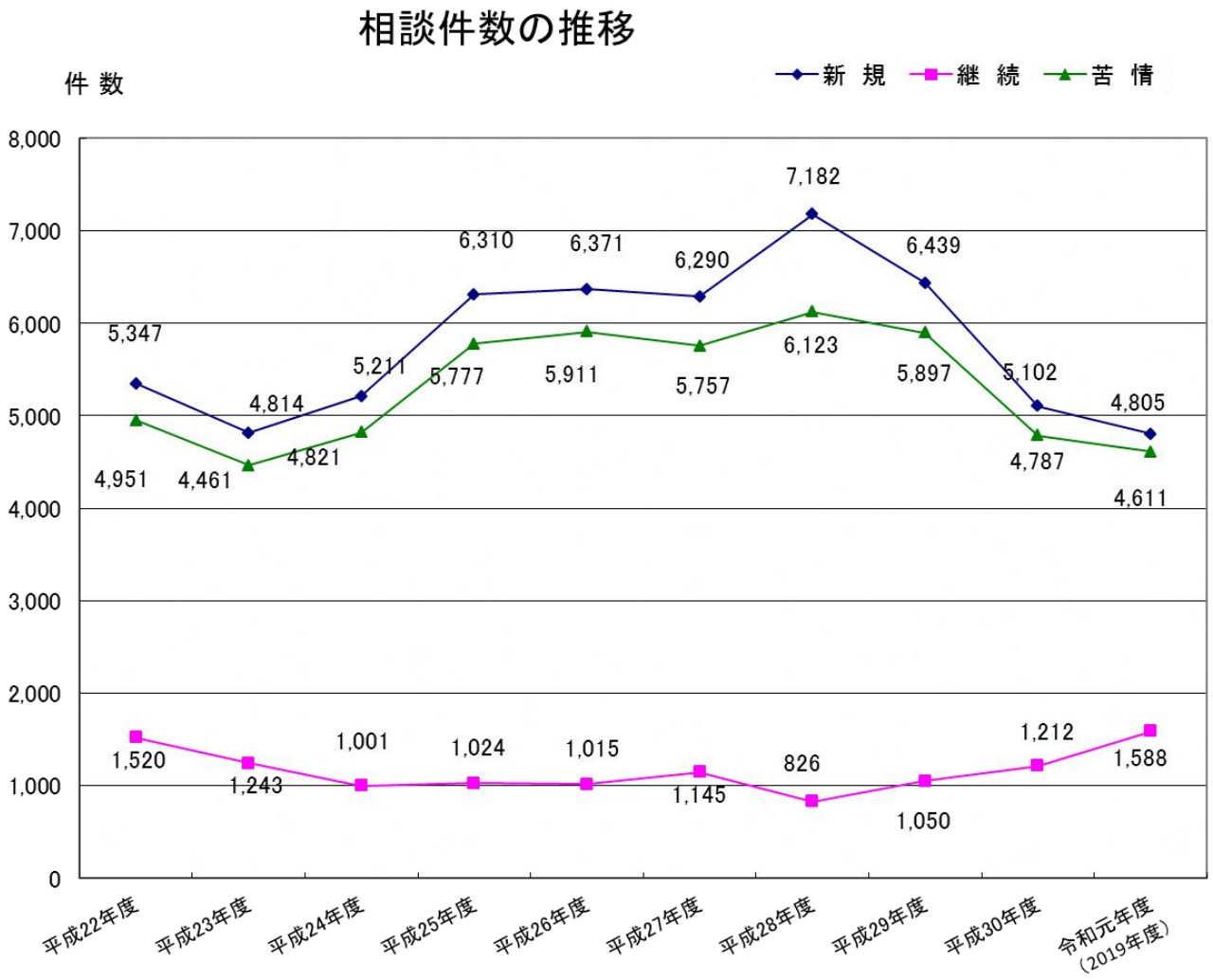
相談の概要

1　相談件数

令和元年度（2019 年度）新規相談の件数は、前年度より 297 件減の 4,805 件(対前年度比 94%)（うち熊本地震関連相談 76 件、新型コロナウイルス関連 99 件）であった。特に新型コロナウイルス関連の相談が 2～3 月にかけて急増した。また、継続相談の件数（一度の相談では解決しなかった相談の延べ件数）については、前年度より 376 件増の 1,588 件（対前年度比 131%）となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は 6,393 件となった。

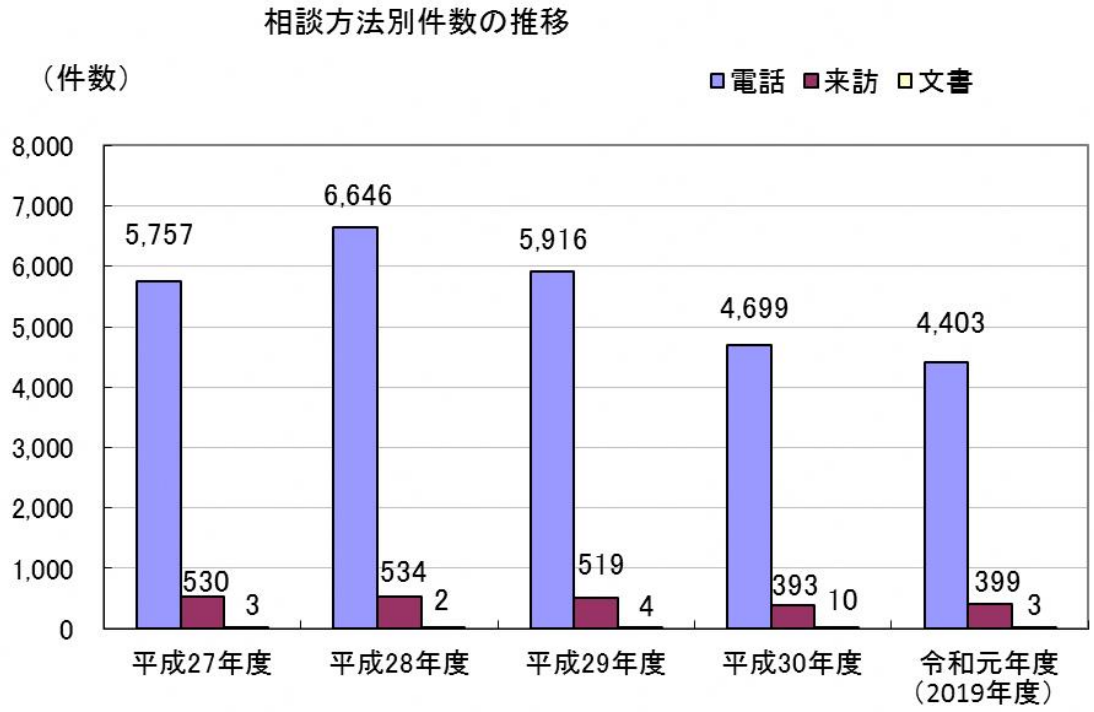
新規相談の内容を「苦情」（業者に対する苦情）と「問合せ」（買物相談、生活知識等）に区別すると、「苦情」の件数の割合は 96%で、依然として相談の多くを「苦情」が占めている。

（熊本地震関連の相談については 38～39 ページ、新型コロナウイルス関連の相談については 40～41 ページに詳細を記載）



2　相談方法

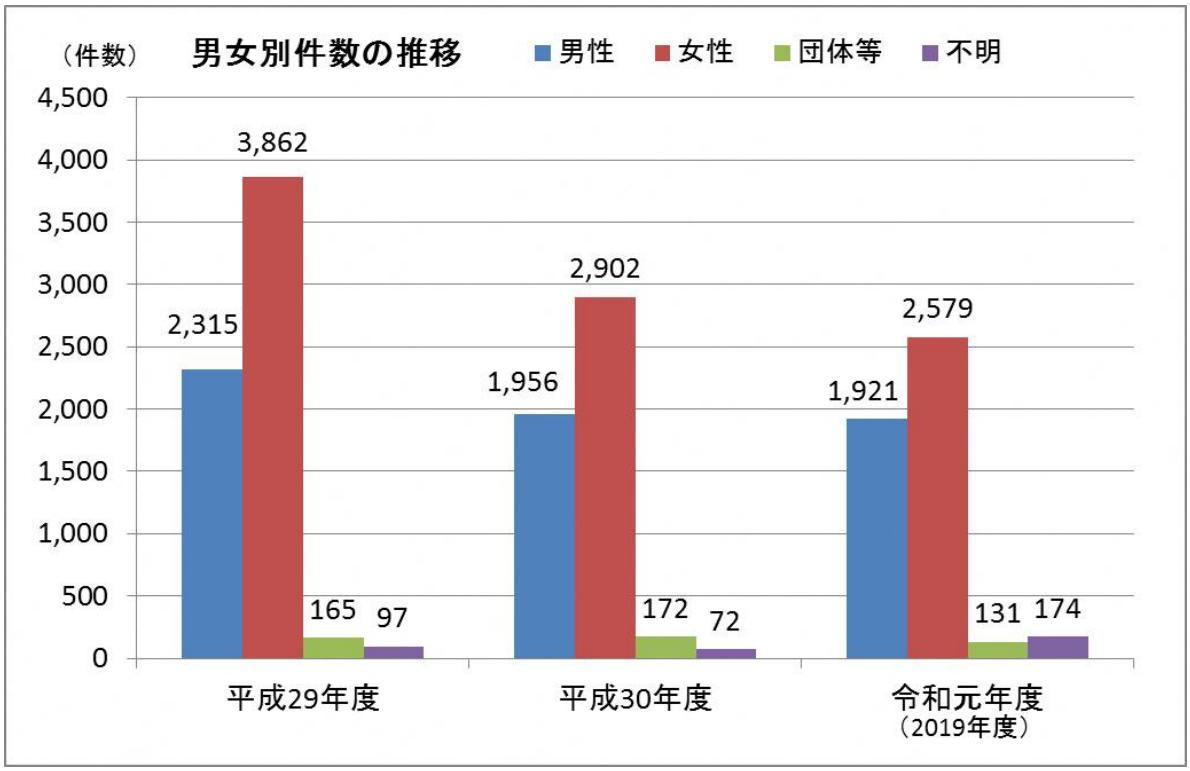
新規相談は、「電話」による相談が 4,403 件（91.6%）、「来訪」は 399 件（8.3%）と、電話による相談がほとんどであった。



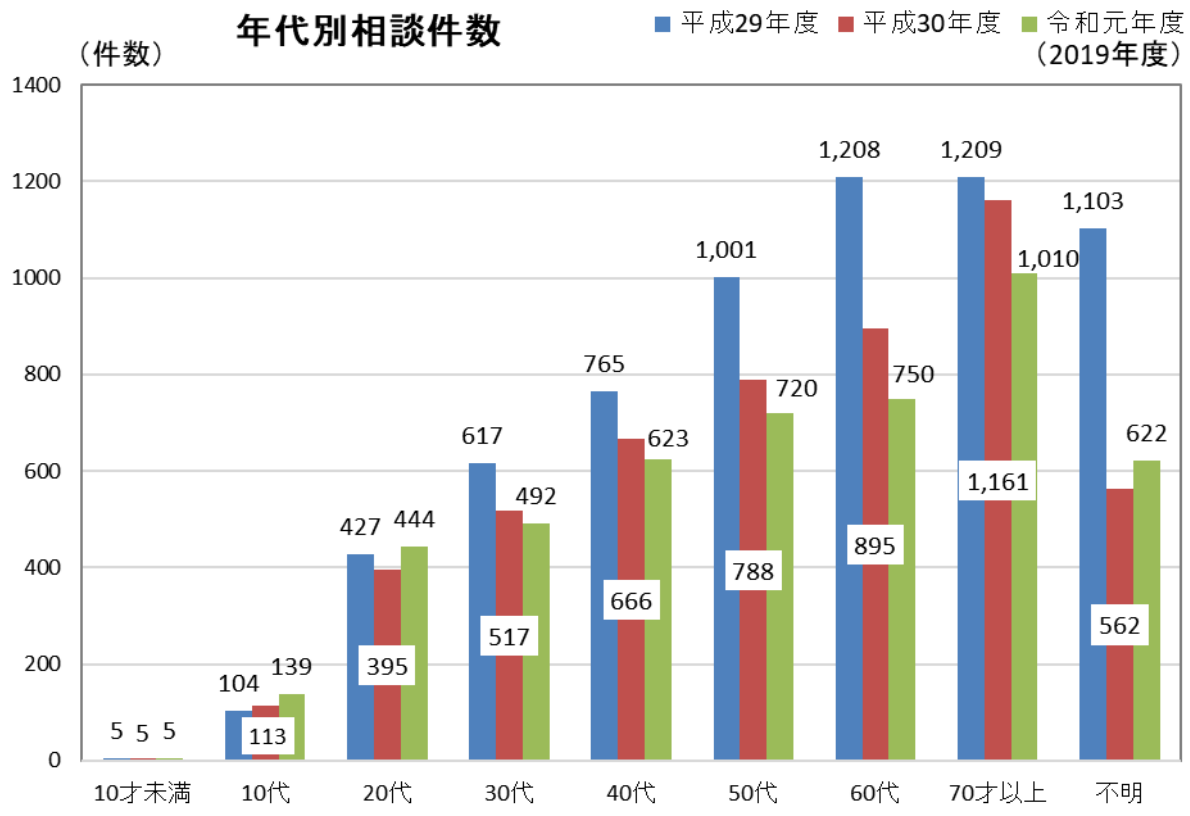
3　相談者（契約当事者）の属性

（1）性別

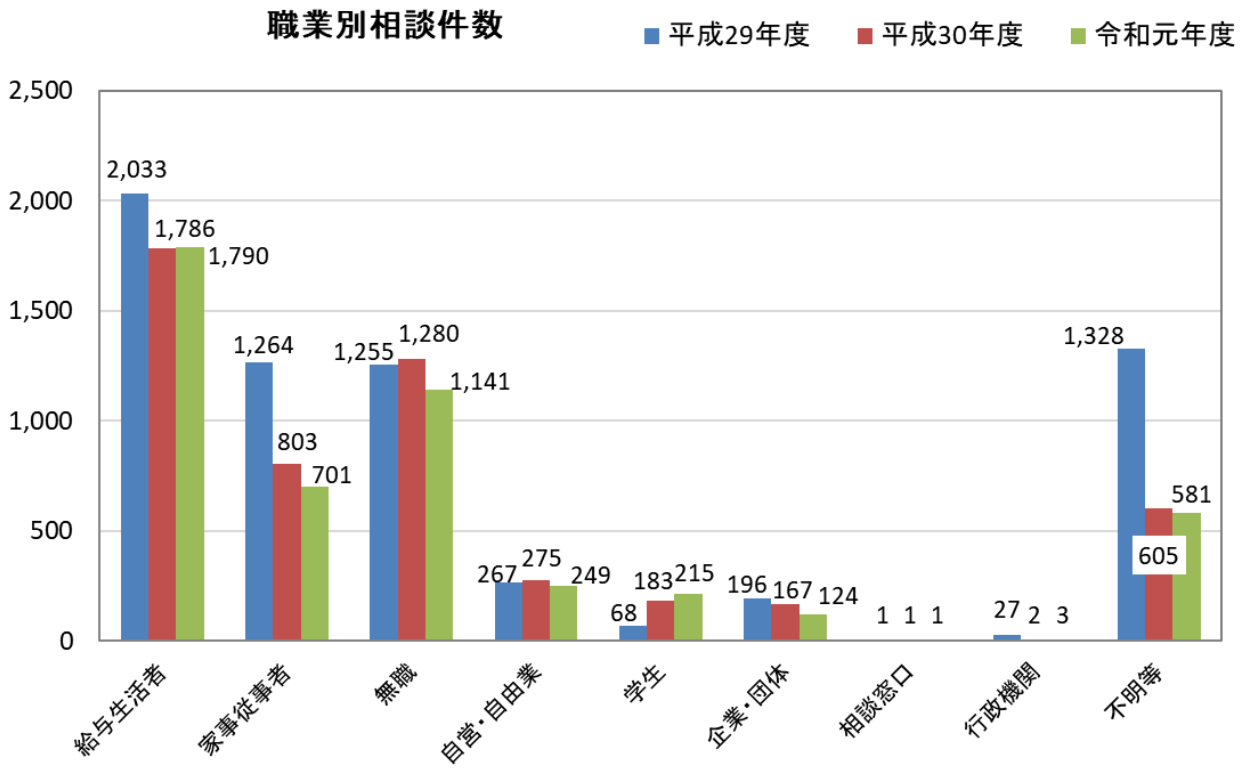
相談者（契約当事者）の性別等では、男性 1,921 件（40.0%）、女性 2,579 件（53.7%）、団体等 131 件（2.7%）で、女性からの相談が多かった。



（２）年齢別


年代別相談件数
（件数）
平成29年度
平成30年度
令和元年度
（2019年度）
1400
1200
1000
800
600
400
200
0
5 5 5
104
113
139
427
395
444
617
517
492
765
666
623
1,001
788
720
1,208
895
750
1,209
1,161
1,010
1,103
562
622
10才未満
10代
20代
30代
40代
50代
60代
70才以上
不明

（３）職業別


職業別相談件数
平成29年度
平成30年度
令和元年度
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
2,033
1,786
1,790
1,264
803
701
1,255
1,280
1,141
267
275
249
68
183
215
196
167
124
1 1 1
27 2 3
1,328
605
581
給与生活者
家事従事者
無職
自営・自由業
学生
企業・団体
相談窓口
行政機関
不明等

４　相談内容

（１）相談の多い商品・役務（上位１０）

順位	平成 29 年度	件数
1	デジタルコンテンツ	1,124
2	商品一般	942
3	工事･建築	326
4	不動産貸借	318
5	フリーローン・サラ金	188
	インターネット接続回線	188
7	他の行政サービス	116
8	健康食品	99
9	四輪自動車	93
10	修理サービス	85

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（2019 年度）	件数	対前年度比（%）
1	商品一般	413	62.8%
	デジタルコンテンツ	413	73.8%
3	不動産貸借	269	92.1%
4	フリーローン・サラ金	193	86.5%
5	他の健康食品	185	234.2%
6	工事･建築	182	89.7%
7	携帯電話サービス	100	133.3%
8	インターネット接続回線	94	72.3%
9	他の化粧品	72	211.8%
10	基礎化粧品	70	175.0%

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。特にハガキによる架空請求の相談が多かった。

（事例）

・本日、『総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』と書かれたハガキが届いた。民事訴訟を起こすと記載され、連絡しない場合は財産の差し押さえをすると書かれている。取り下げ最終期日が明日となっており、連絡差出人は東京都の法務省を名乗るセンターの名前になっている。身に覚えはない。どうしたらよいか。

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）

・携帯電話に、大手通販会社を名乗る者から、『有料サイトの未払い料金がある。本日中に連絡なき場合は少額訴訟を起こす。』とのショートメッセージが届いた。身に覚えがない。どうしたらよいか。

・スマートフォンで無料のアダルトサイトを利用し、画面をクリックしたところ、突然登録画面になった。画面には『代金 35 万円。キャンセルを希望する場合は 12 時間以内に会社へ連絡するように。』と書かれており、慌てて業者に電話した。支払いが困難であることを伝えたが拒否されるだけで、弁護士名で内容証明を送付すると言われた。どうしたらよいか。

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）

・3 月に息子が賃貸マンションを退去。敷金は家賃 2 か月分で約 7 万円支払っていた。退去時管理会社から特に指摘はなかったが、後日、天井や壁の全面貼り換え等の原状回復費として約 15 万円を請求された。納得できない。

・「エアコン 1 台付き」という条件で賃貸アパートを契約した。エアコンが壊れたので管理会社に伝えたら、自分で購入するように言われた。エアコン付きという条件で契約したのに、自分で購入しないといけないのか。

4 位　フリーローン・サラ金

特に、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）

・4～5 年前から借金を繰り返し、現在 5 社に約 300 万円の多重債務状態になっている。毎月の返済金額は 4 万 5 千円だが利息だけ返済しているところも複数あるため、いつまで経っても完済できない。債務整理について相談したい。

5 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）

・高校生の娘がインターネットで初回 500 円のダイエット健康食品を見つけ、1 回だけのつもりで契約した。ところが翌月、また同じ商品が届き、今度は 7 千円請求された。娘が驚いて業者に連絡すると、4 回の定期購入に申し込みになっており、4 回取らないと解約できないと言われたらしい。2 回目の 7 千円は既に支払ったが、中途解約できないか。

6 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。

・住宅の内覧会に行った。住宅会社が所有する土地で気に入った場所があり、新築住宅を建てることにした。当初太陽光のリース契約月 2 千 5 百円がセットで、毎月のローンの支払いが 6 万円余りになるようにお願いしていた。しかし、後になって太陽光の 2 千 5 百円は 1 キロワットの値段であることが分かり、5 キロワットなら 1 万 5 千円になるため、ローンの支払いが月 7 万 5 千円になることが判明した。住宅会社の説明に問題があり、不信感が募る。解約を申し出たところ、違約金を請求された。支払わなければならないか。

・熊本地震で娘が住む 2 軒長屋の屋根瓦が壊れ、屋根の葺き替え工事を業者に依頼した。工事の見積もりは 250 万円。その後隣人所有部分の長屋半分が解体となり、屋根の葺き替え工事が娘の所有部分のみになったにも関わらず、250 万円を請求される。半年前に工事が始まったが、工事が雑で、現在は木くずやブルーシートもそのまま放置された状態になっている。業者に損害請求をしたい。

7 位　携帯電話サービス

特に、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）

・今月、契約していた携帯電話を解約した。データ容量は 20 ギガまで使い放題のプランを契約していたが、データ容量が不足してしまい 1 ギガ追加したところ、解約月の場合は 7 千円追加料金がかかるとショップで言われた。契約時にそのような説明を受けた覚えはなく、契約書にも記載されていない。納得できない。

・使用していた携帯電話の修理に店を訪れたところ、新たな機種の購入と通信サービスの契約を勧められた。年金生活のため渋ったが、説明が長く、執拗に進められたため契約書に記入してしまった。後日やはり解約したいと思い店に電話したが、解約はできないようなことを言われた。どうしたらよいか。

8 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のこと。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）

・現在契約中の光回線業者Ａから委託を受けている業者Ｂだと言って電話があり、「今当社に乗り換えれば料金が千円安くなる」と言われ、契約した。Ｂに、「Ａから転用番号を貰う必要がある」と言われたため、Ａに連絡をして番号を貰った。本日Ｂから遠隔操作をしなければいけないからとパソコンを起動するように言われため、不信感を抱き、Ｂに解約を申し出た。するとキャンセル料を請求すると言われた。キャンセル料を支払う必要はないのではないか。

9 位　他の化粧品

歯磨き粉や脱毛剤等、分類される 5 品目以外の化粧品に関する相談のこと。定期購入に関する相談がほとんどだった。

（事例）

・ネット通販の広告を見て、「初回 980 円」となっていた脱毛クリームを試しに 1 本買ってみようと思い注文した。その後サイトの記載内容を確認したところ、2 回目以降の価格は 6 千円になっており、最低 6 回の定期購入契約で総額 3 万 980 円かかることが分かった。サイトをよく見ないで注文した自分の不注意だが、解約はできないだろうか。

１０位　基礎化粧品

化粧水、乳液、化粧クリーム、パック、洗顔クリームに関する相談のこと。他の健康食品と同様、定期購入に関する相談が多かった。

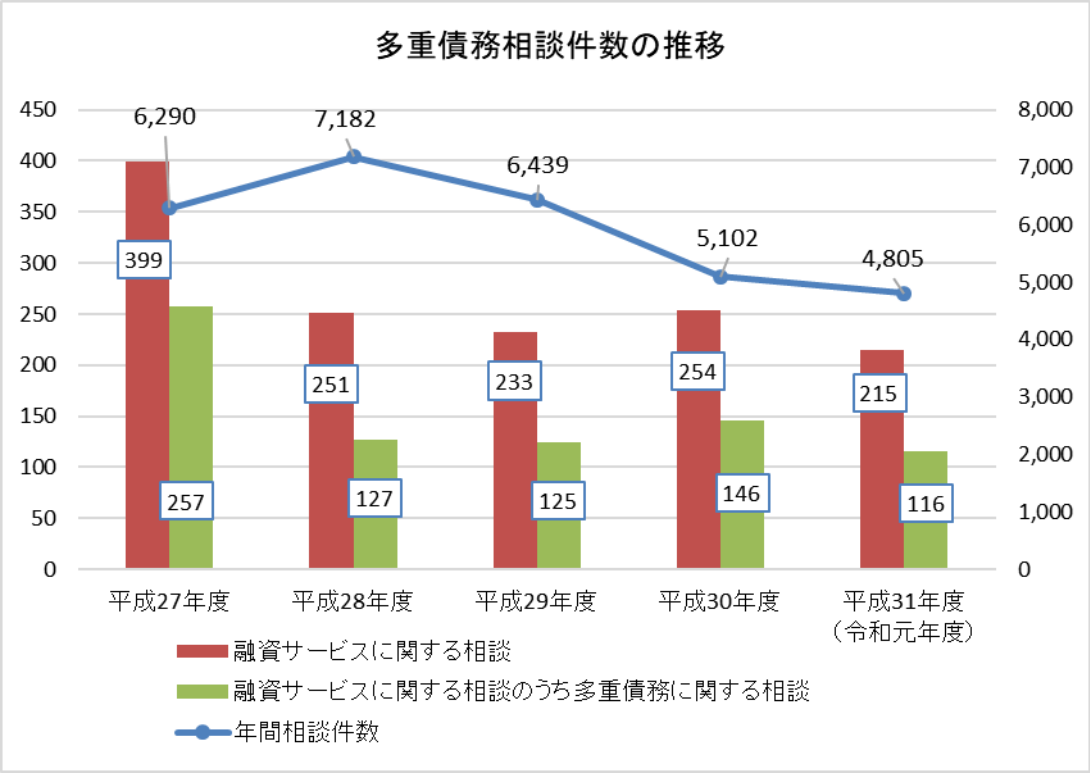
（事例）

・先月ラジオショッピングで紹介された化粧クリームの定期購入を申し込み、代金 1 万数千円をコンビニで支払った。定期購入には購入回数の縛りはなく、次回発送の 10 日前までにキャンセルを申し出れば解約できるようになっているが、いつも電話が混み合って繋がらない。どうすればよいか。

（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、令和元年度（2019 年度）の相談件数は 116 件と前年度より 30 件減少した。



（単位：件数）

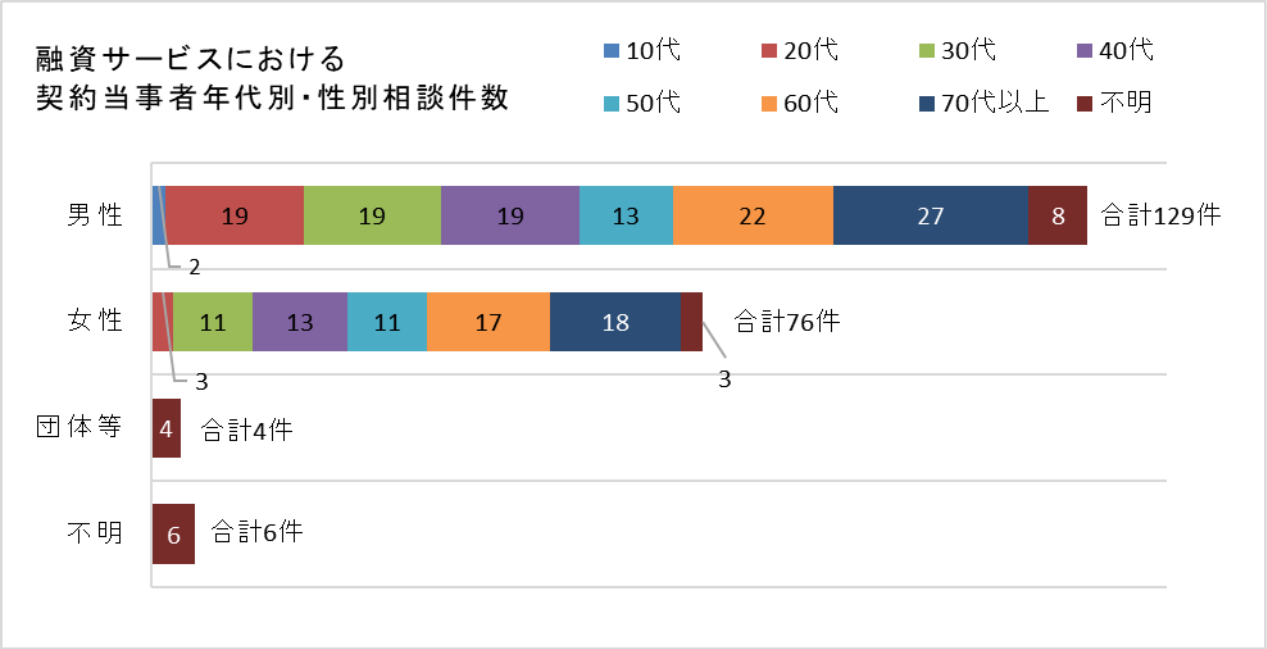
	総件数	融資サービスに関する相談	うち多重債務に関する相談 ※（）は全体に占める割合
平成 27 年度	6, 290	399	257（4. 1%）
平成 28 年度	7, 182	251	127（1. 8%）
平成 29 年度	6, 439	233	125（1. 9%）
平成 30 年度	5, 102	254	146（2. 9%）
令和元年度 (2019 年度)	4, 805	215	116（2. 4%）

※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。相談者の年代に大きな差はないが、60 代、70 代以上からの相談が多かった。

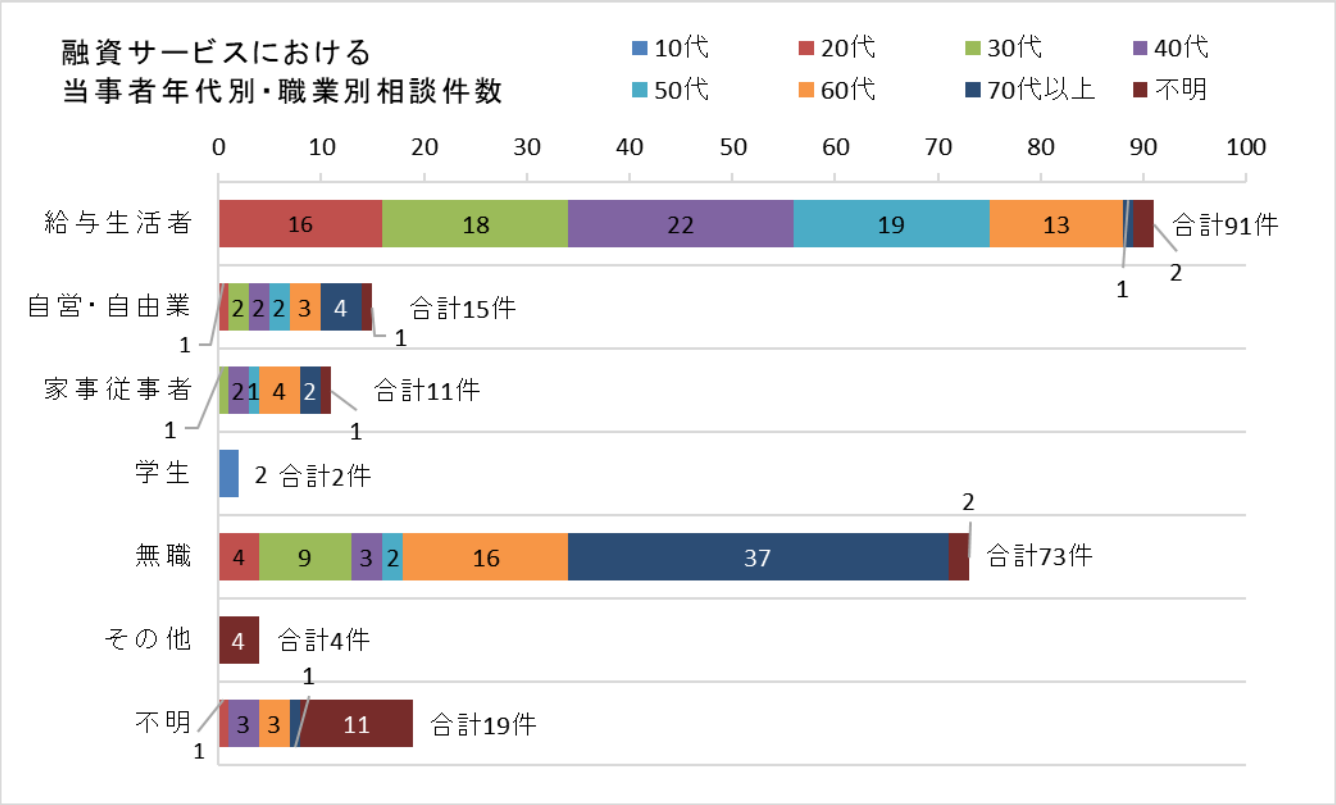


（単位：件数）

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上	不明	合計
男性	2	19	19	19	13	22	27	8	129
女性	0	3	11	13	11	17	18	3	76
団体等	0	0	0	0	0	0	0	4	4
不明	0	0	0	0	0	0	0	6	6
合計	2	22	30	32	24	39	45	21	215

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、無職及び給与生活者からの相談が多く、それぞれ全体の 3 割以上を占めていた。特に無職の方では、70 代以上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	16	18	22	19	13	1	2	91
自営・自由業	0	1	2	2	2	3	4	1	15
家事従事者	0	0	1	2	1	4	2	1	11
学生	2	0	0	0	0	0	0	0	2
無職	0	4	9	3	2	16	37	2	73
その他	0	0	0	0	0	0	0	4	4
不明	0	1	0	3	0	3	1	11	19
合計	2	22	30	32	24	39	45	21	215

（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	22	他の化粧品	17	基礎化粧品	4
20代	○不動産貸借 ○フリーローン・サラ金	各 19	デジタルコンテンツ	18	電気	10
30代	デジタルコンテンツ	24	不動産貸借	23	フリーローン・サラ金	17
40代	デジタルコンテンツ	32	不動産貸借	18	フリーローン・サラ金	17
50代	デジタルコンテンツ	32	○商品一般 ○他の健康食品	各 17	不動産貸借	13
60代	デジタルコンテンツ	44	商品一般	24	フリーローン・サラ金	21
70代 以上	商品一般	44	デジタルコンテンツ	31	工事・建築	28

② 女性

（単位：件数）

	1位		2位		3位	
10代	デジタルコンテンツ	12	他の健康食品	8	他の化粧品	6
20代	デジタルコンテンツ	36	エステサービス	29	不動産貸借	20
30代	不動産貸借	27	デジタルコンテンツ	26	商品一般	19
40代	デジタルコンテンツ	35	不動産貸借	29	他の健康食品	28
50代	デジタルコンテンツ	41	商品一般	40	他の健康食品	28
60代	商品一般	72	デジタルコンテンツ	24	○他の健康食品 ○不動産貸借	各 19
70代 以上	商品一般	85	工事・建築	39	デジタルコンテンツ	18

③１０代～２０代 に多い相談（上位１０）

順位	平成 29 年度	件数
1	デジタルコンテンツ	104
2	エステサービス	43
3	不動産貸借	36
4	フリーローン・サラ金	28
5	テレビ放送サービス	12
6	商品一般	11
	健康食品	11
8	四輪自動車	9
	携帯電話サービス	9
10	洋服	8

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（2019 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

1位　デジタルコンテンツ

ショートメッセージによる架空請求に関する相談のほか、オンラインゲームの課金や出会い系サイト関する相談が寄せられた。

（事例）

・小学 6 年生の息子がインフルエンザで休んでいるときに、スマートフォンでオンラインゲームをしていた。「課金をしないで遊ぶ」という約束の元、スマートフォンを使わせていたが、後日通信会社から 9 万円を超える請求を受けた。息子に確認すると、約束を破って課金を繰り返していたようだ。スマートフォンにはネット通販を利用するためにカード情報を登録し、顔認証で利用できるようにしていたが、息子も 2 つめの顔認証を勝手に登録して課金ができるようにしていたらしい。請求に応じなければならないか。

・無料のマッチングサイトで男性と知り合った。男性から個別にメールをしようと言われ、男性の指定した有料サイトで連絡を取り合うことにした。サイトを利用するには会員料 3 千円が必要と言われ、サイト指定の口座へ振り込んだ。男性の希望で電話番号を交換しようとしたが、サイト業者から個人情報の交換には 20 枚のクリスタルが必要であるとメールがあったため、クレジットカードで 2 万円支払った。しかしその後も電話番号は交換できず、5 万円、7 万円・・と次々支払ってしまい、最終的には 14 万円支払えば電話交換がきるとサイト業者に言われた。男性から「俺たちには高い壁が立ちはだかっているが、一緒にこの壁を乗り越えて会おう。」とメールが来たが、絶対に騙されたと思う。今まで支払った金額を全額取り戻したい。

２位　不動産貸借

特に､原状回復費に関する相談が多く､離れて暮らす息子や娘について保護者から相談が寄せられた。

（事例）

・子どもが県外に就職が決まり、4 月から住む賃貸マンションを探した。希望の物件が見つかり、契約を交わす段階になって、業者から現在の入居者が 1 月に退去するため、2 月 1 日からの契約を求められた。契約時に初期費用と共に 2、3 月分の家賃も支払うよう言われたが、実際は 3 月に入居するのにそんなに早く支払わないといけないのだろうか。

・2 年間住んだ賃貸アパートを今月引っ越した。退去時に不動産業者が立ち会ったときは、「修理するところはないですね」と言われたが、後日フローリングの床に傷があったと連絡があり、5 万 2 千円の修理費用がかかると言われた。納得できない。

３位　他の化粧品

中高生の子どもが定期購入のトラブルにあったとの保護者からの相談が多く寄せられた。

（事例）

・中学生の娘がネット通販で 100 円のダイエット商品を注文した。サイトを確認したら定期コースで 2 万 5 千円の記載があり、注文には生年月日と未成年者の同意項目に娘がチェックを入れている。商品は 10 日後に発送される予定。解約することは可能か。

４位　エステサービス

特に、女性から脱毛や痩身エステの契約に関する相談が寄せられた。

（事例）

・今月知人に紹介されたエステ店でお試しの施術を受けた後、22 万円の痩身エステ及び 11 万円の関連商品を契約してしまった。あまりにも高額なので解約したい。関連商品は受け取っていない。

・近くにオープンしたエステ店で無料体験を受けた。その日に 1 回 6 万 6 千円の 5 枚つづりの回数券を勧められ、契約した。4 回目の施術の際、オプションで今までとは異なる施術を受けたところ、首から顔にかけて赤くなった。皮膚科に行くと、エステが原因の可能性もあるため、施術を控えるよう言われた。その旨をお店に伝え、解約を申し出たところ、残りの 1 回の施術料金の返金しかしてもらえなかった。納得できない。

５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）

・ＳＮＳでダイエット効果が期待できるサプリメント初回 10 円の広告を見て､1 回だけと思い注文した。初回の商品が届いたが、定期購入になるらしく、次回商品が 6 袋で請求金額が 2 万円を超える額が書かれていた。業者へ解約したいと連絡したが、6 袋購入しなければ解約できないと言われた。未成年者の場合は親の同意を得たかという項目はあったが、普段から同意を得ていなくても同意を得ているにチェックを入れており、今回もチェックを入れた。どうしたらよいか。

④６０代以上 に多い相談（上位１０）

順位	平成 29 年度	件数
1	商品一般	570
2	デジタルコンテンツ	397
3	工事･建築	147
4	インターネット接続回線	77
5	不動産貸借	69
6	フリーローン･サラ金	43
7	修理サービス	40
8	他の健康食品	36
9	健康食品	35
10	他の行政サービス	26

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（2019 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

１位　商品一般

架空請求に関する相談が多く寄せられた。

２位　デジタルコンテンツ

大手通販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が寄せられた。

（事例）

・携帯電話に高額当選メールが届いた。当選したお金はポイントで貰えるらしく、ポイント買い取りセンターで換金するために 30 万円支払った。その後何度も振り込みに失敗したとメールが届き、未だに換金できていない。更に 20 万円支払うよう言われているが、どうしたらよいか。

３位　工事・建築

熊本地震に関する相談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　フリーローン・サラ金

「生活費が足りずに消費者金融から借金をしたが、返済に困っている」等の借金に関する相談が寄せられた。

５位　不動産貸借

退去時の原状回復費用に関する相談や家賃や駐車場料金の値上げ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 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度（2019 年度）	対前年度比
店舗購入	1,991	2,469	1,696	1,377	1,384	100.5%
訪問販売	450	495	323	298	288	96.6%
通信販売	2,050	2,060	2,056	1,567	1,607	102.6%
マルチ（まがい）販売	69	59	72	63	49	77.8%
電話勧誘販売	441	324	315	282	227	80.5%
ネガティブオプション※	15	12	29	12	19	158.3%
訪問購入	47	33	27	16	19	118.8%
その他無店舗	42	54	28	25	36	144.0%
不明・無関係	1,185	1,676	1,893	1,462	1,176	80.4%
計	6,290	7,182	6,439	5,102	4,805	94.2%

※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勘違いをさ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 29 年度	件数
1	工事･建築	56
2	テレビ放送サービス	35
3	インターネット接続回線	16

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	令和元年度（2019 年度）	件数
1	工事･建築	44
2	新聞	26
3	電気	25

訪問販売に係る相談は 288 件で、そのうち 149 件(51.7%)を 60 歳以上が占めている。令和元年度(2019 年度）は前年度に引き続き、「工事・建築」に関する相談が多かった。2 位は新聞で、強引に新聞購読契約を結ばされたが解約したいという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	平成 29 年度	件数
1	インターネット接続回線	117
2	固定電話サービス	16
3	鮮魚	10

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（2019 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

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 位は電気で、今より電気料金が安くなると地元の電力会社からの電話かと思い、契約したつもりが、知らない業者であったため解約したいという内容が多かった。同率 2 位の広告代理サービスに関しては、数週間無料で求人サイトに広告掲載をしないかと勧誘され、無料期間だけお願いしたつもりが、契約者からの申し出がない限り自動継続となっており、高額の広告料を請求されたという事業者からの相談が多く寄せられた。

＜通信販売の商品別内訳＞

順位	平成 29 年度	件数
1	デジタルコンテンツ	1,083
2	商品一般	127
3	健康食品	62

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

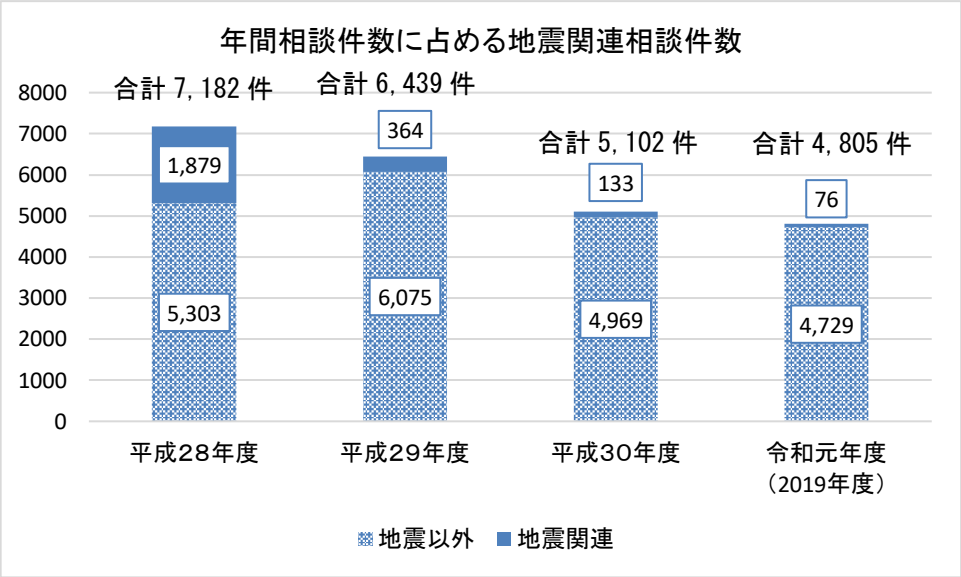
順位	令和元年度（2019 年度）	件数
1	デジタルコンテンツ	375
2	他の健康食品	166
3	商品一般	107

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多く、全体の約 3 割を占めている。そのなか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、アダルトサイトのワンクリック請求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

令和元年度（2019 年度）にセンターで受け付けた相談総件数は 4,805 件で、前年度と比較すると 297 件減少した。そのうち熊本地震関連の相談は、76 件で前年度と比較すると 57 件減少し、相談全体の 1.6%であった。



（2）相談の多い商品・役務

順位	平成 29 年度	件数
1	工事・建築	163
2	不動産貸借	74
3	修理サービス	22
4	他の行政サービス	14
5	相隣関係	11

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（2019 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

相談内容の順位は、平成 29 年度と平成 30 年度、令和元年度（2019 年度）で、大きな変動はなかった。

1 位　工事・建築

（事例）

・地震で借家の屋根瓦が壊れ、訪問販売で訪ねてきた業者に 60 万円で修理を依頼した。しかし工事後雨漏りがするようになった。不動産業者の知人に調べてもらったら、防水シートに穴が開いており、瓦の積み方もおかしいと言われた。業者に連絡すると、工事に 140 万円かかると言われたが、別の業者に依頼したい。最初に支払った 60 万円を返してほしい。

２位　不動産貸借

（事例）

・先月 3 年間居住したみなし仮設住宅を退去したが、不動産業者から 36 万円と高額な原状回復費の請求を受けた。確かに子供がいるので壁紙に傷を入れたかもしれないが、入居当初から汚れや破れた箇所があった。納得できない。

３位　修理サービス

（事例）

・地震でサンゴの飾り物が入ったガラスケースが割れたので、今年になって近所の額縁屋へ相談に行き、修理を依頼した。後日修理が終わったと連絡があり、店で中身を確認せずに持ち帰った。自宅でよく見てみると、サンゴの各所が欠けたり削り取られたりして、ところどころに接着剤で補修の跡が見られた。店へ申し出たが相手にされない。どうすればよいか。

４位　集合住宅

（事例）

・ペット不可の賃貸マンションに住んでいる。地震で大家の自宅が解体することになり、マンションの一室に住むことになったが、前の自宅で飼っていた犬と猫をマンションで飼っているようだ。管理会社に苦情を伝えるも、大家なので対応してもらえない。どうすればよいか。

４位　墓

（事例）

・地震でお寺の墓地にある墓が倒れた。当時は職人不足で修理をなかなかしてもらえず、自身も病気を患い入院していたため今まで対応ができずにいた。昨日たまたま墓修理の電話勧誘を受けたので、気になって墓を見に行ったところ、うちの墓がなくなり別の墓が建っていた。骨壺や墓石がどこに行ったのかも分からず困っている。

４位　火災保険

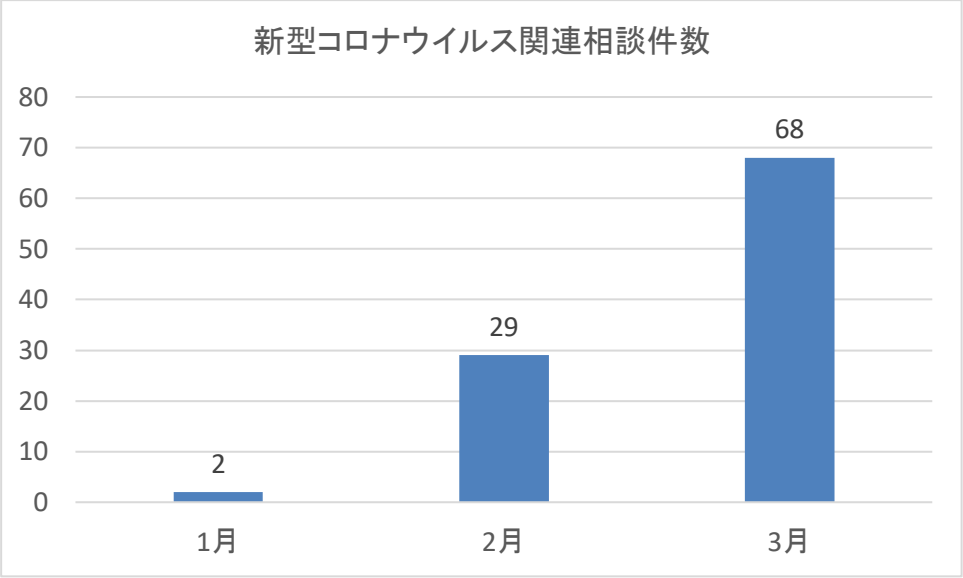
（事例）

・地震保険に加入している。自宅マンションが 3 年前の地震の時全壊判断だったが、家財は別として一部負担にしかならないと言われた。調査に 2 年かかっている。一部負担にも納得いかないし、遅延損害金も出すべきではないか。

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た。3 月までに受け付けた新型コロナウイルスに関する相談は、99 件だった。



（2）相談の多い商品・役務

順位	令和元年度 (2019 年度)	件数
1	保健衛生品その他	20
2	海外パックツアー	10
3	ちり紙類	9
	結婚式	9
4	レンタルサービス	6
5	航空サービス	5

1 位　保健衛生品その他

マスクの購入についての相談がほとんどだった。

（事例）

・衛生マスクや消毒用アルコールはいつになったら買えるのか。国がマスクの備蓄分を出していると報道されていたが、どこに渡っているのか。マスクが買えずに困っている。

・見知らぬ中国人の名前で、マスクが 10 枚届いた。請求書は入っていない。マスク不足なのに、突然届いて気持ち悪い。どうしたらよいか。

２位　海外パックツアー

（事例）

・4 月 10 日出発予定で、旅行会社のサイトから海外への新婚旅行のためのパックツアーと遊園地の入場チケットの手配を申し込んだが、新型コロナウイルスの影響で旅行先が渡航禁止国に指定されたため、旅行に行けなくなった。旅行会社にキャンセルを伝えたところ、遊園地のチケットの有効期限が 12 月末であり、旅行会社を通して申し込んでいるためキャンセルできないと言われた。納得できない。

３位　ちり紙類

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ほとんどだった。

（事例）

・トイレットペーパーを買いに数店舗へ出向いたが、どこも売り切れだった。トイレットペーパーが買えなくて困っている。

３位　結婚式

（事例）

・昨年 8 月に 3 月末予定で結婚式の契約をし、内金 10 万円を支払っていた。だが新型コロナウイルスの影響もあり、3 月初旬から式場と延期にするかどうか話し合いを行なった。その際解約した場合は食事代 16 万円余りを請求すると明細書を渡されていた。その後 3 月中旬に式を延期することを決めたが、契約変更は自己都合ではない。それなのにキャンセル料を支払わなければならないか。

４位　レンタルサービス

卒業式の着物レンタルのキャンセルに関する相談がほとんどだった。

（事例）

・新型コロナウイルスの影響で、娘の大学の卒業式が中止になった。卒業式に着る着物レンタルの契約をしていたため、娘が業者に解約の連絡をすると、自己都合のためレンタル料金 8 万円は支払うよう言われたらしい。自己都合ではないため、支払う必要はないのではないか。

５位　航空サービス

（事例）

・娘が卒業旅行のため、格安航空会社のサイトからチケットを購入したが、新型コロナウイルスの影響で中止することになった。規約では解約できないと書いているが、仕方がないことなのか。

～消費者問題に関する 2019 年の 10 大項目～

■若者を中心に広がる「もうけ話」のトラブル
■ネット関連の相談は年齢問わず　SNS がきっかけになることも
■架空請求に関する相談引き続き　新しい手口も
■高齢者からの相談　依然として多く
■なくならない子どもの事故　死亡事故も
■チケット不正転売禁止法施行　相談件数は 5 倍以上に
■「アポ電」と思われる不審な電話相次ぐ
■改元に便乗した消費者トラブル発生
■キャッシュレス化が進む　関連したトラブルも
■各地で自然災害発生　国民生活センターでも被災地地域の支援を行う

「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

（設置）
第１条　本市の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、熊本市消費者行政推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。
（所掌事務）
第２条　委員会は、次に掲げる事項について協議する。
⑴　消費者行政推進計画に関すること。
⑵　消費者行政の運営状況に関すること。
⑶　前２号に掲げるもののほか、消費者行政の推進に必要な事項に関すること。
（組織）
第３条　委員会は、１１名以内の委員によって組織する。
２　委員は、次に掲げる者から、市長が委嘱する。
⑴　学識経験を有する者
⑵　消費者関係団体の推薦を受けた者
⑶　事業者団体の推薦を受けた者
⑷　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。
（会議）
第６条　委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が必要に応じて招集し、その議長となる。
２　会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことはできない。
（関係者の出席）
第７条　委員長は、委員会において必要と認めるときは、所掌事務に関係ある者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。
（会議の公開）
第８条　会議は、公開とする。
（庶務）
第９条　委員会の庶務は、熊本市消費者センターにおいて行う。
（補則）
第１０条　この要綱に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附　則
この要綱は、平成２４年６月１日から施行する。
附　則
この要綱は、平成２７年３月１日から施行する。
附　則
この要綱は、平成２８年４月１日から施行する。
附　則
この要綱は、平成３１年４月１日から施行する。

熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱

制定　平成２４年１０月２６日副市長決裁
改正　平成２５年　４月　１日商工振興課長決裁
平成２８年　３月２８日商工振興課長決裁
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