

平成26年度

熊本市の消費者行政

熊本市消費者センター

目 次

I. 熊本市の概要

市勢・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
----------------------------	---

II. 消費者センターの概要

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

III. 事業概容

1. 相談・・・・・・・・・・・・・・・・	6
2. 啓発・・・・・・・・・・・・・・・・	7
3. 情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・	13
4. 消費者団体の育成・・・・・・・・	14
平成25年度消費生活相談・・・・・・・・	15

参考資料

熊本市消費生活条例・・・・・・・・	34
消費者基本法・・・・・・・・	39
熊本県消費生活条例・・・・・・・・	45
熊本市消費者行政推進委員会設置要綱・・・・・・・・	56
熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱・・・・・・・・	57
熊本市消費生活相談員設置要綱・・・・・・・・	59
消費者問題に関する2013年の10大項目・・・・・・・・	63
市政だよりへの掲載・・・・・・・・	64

I. 熊本市の概要

市 勢

市制施行 1889 年（明治 22 年 4 月）

面 積 389.54km²

人 口 738,371 人（2014.4.1）

男 345,994 人 女 392,377 人

世 帯 数 313,082 世帯（2014.4.1）

工業（2012 年） 事業所数 521 従業者数 19,199 人

* ただし、従業員 4 人以上の事業所

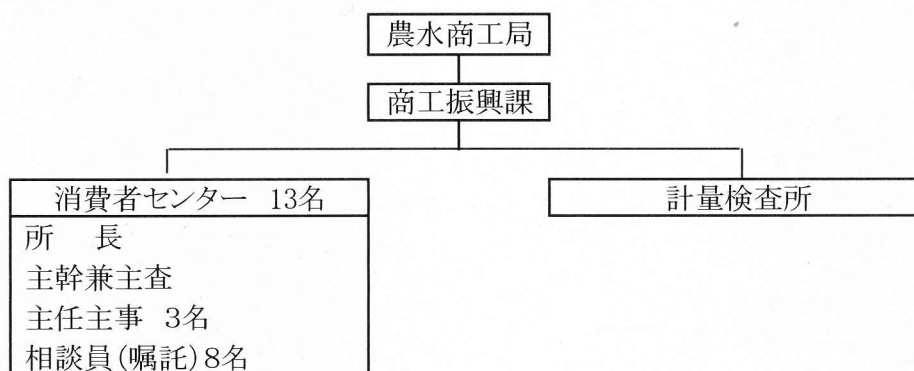
商業（2007 年） 商店数 8,036 従業者数 65,365 人

農業（2012 年） 農家数 5,504 農業就業者数 11,740 人

* ただし、販売農家のみ

Ⅱ. 消費者センターの概要

1. 組織及び事務分掌



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

2. 予算

(平成26年度)

事業名			予算額
			(単位:千円)
消費生活の安定と向上	消費者保護施策	相談・消費者センターの充実	23,436
	消費者意識の高揚	消費者セミナー	81
		消費生活地域指導	1,451
		小・中学生啓発事業	610
		高齢者・若者啓発事業	1,747
		消費者月間事業	500
		啓発イベント	275
		消費者センターの啓発	562
	情報の収集・提供	各種会議・研修会への参加	1,185
	消費者の組織化と活動の助長	消費者団体連絡会補助	364
計			30,211

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
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

Ⅲ. 事業概容

1. 相談

(1) 消費生活相談

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

相談時間（電話・来所） 月～金曜 9時～17時
（祝日・年末年始は除く）

※平成25年度相談実績は、P15～参照

(2) 消費生活法律相談（弁護士）

毎月 第2・第4木曜（13:00～16:00）

相談件数 33件

(3) 多重債務相談（司法書士）

毎週 火曜・金曜（13:00～16:00）

相談件数 31件



熊本市消費者センター

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

2. 啓発

(1) 消費者セミナー

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

《平成25年度》

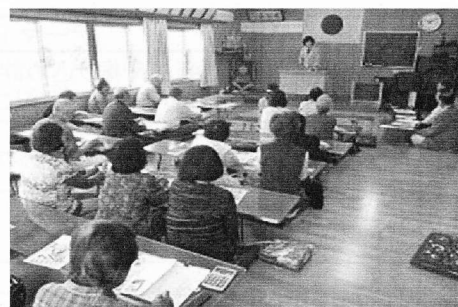
受講生 延べ199名

期 日	テーマ	講 師
7月20日(土) 6:00～8:30	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
7月24日(水) 10:00～11:30	夏休み親子で学ぶ経済セミナー ～お金探検ツアー～	日本銀行 熊本支店
8月7日(水) 14:30～16:30	夏休み親子で学ぶ環境セミナー ～干潟ってどうやってできたの？干潟の生物の役割について～	有明・八代海海洋環境センター
9月24日(火) 10:00～11:30	定年退職に向けた生活準備と 退職後の生活設計について	(公財)生命保険文化センター
10月28日(月) 10:00～12:00	先ず、捨てることから始めよう！ 『収納の工夫術』	パナソニック(株) エコソリューションズ社
12月3日(火) 10:00～12:00	楽しく食べて、健康に！ ～肥満と痩せすぎがもたらすリスク～	キューピー株式会社



(2) 消費生活出前講座

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



《平成25年度》 70講座 受講生 延べ2,574名

No.	期日	テーマ	講師	依頼団体	人数
1	4月2日	多重債務にならないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	高野病院	15
2	4月12日	消費者トラブル	消費者センター所長 宮本 眞介	人材育成センター	84
3	4月18日	携帯電話などの消費者トラブルについて	熊本消費者協会会員 藤 恵美子	熊本工業高校定時制	60
4	4月19日	消費者トラブル	消費者センター所長 宮本 眞介	人材育成センター	18
5	4月19日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	大江1町内民生委員	20
6	4月21日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 藤 恵美子	白川校区12町内自治会	30
7	4月25日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	第一生命職員OB	50
8	5月12日	オレオレ詐欺、身の覚えのないメール振込み等について	熊本消費者協会会員 徳永 理映	福祉ネットワーク(共生会)	30
9	5月20日	特に最近の巧妙な悪質商法の手口実例やその対処法について	熊本消費者協会会員 西川 妙子	山ノ内校区3町内ふれあいサロン山ノ神	40
10	5月21日	生活の中での悪質商法にあわない、多重債務等について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	いきいきサロンきずな会	18
11	5月22日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 西川 妙子	柿原高齢者ふれあいいきいきサロン	60
12	6月8日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	6町内福祉交流会	30
13	6月12日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 岩本 好美	河内まちづくり交流室・公民館	25
14	6月17日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	医療法人 杉村会 ヘルパーステーションのぞみ	14
15	7月3日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	出水南1町内福祉交流会	25
16	7月9日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 三恵子	高平台校区老人クラブ連合会	20
17	7月11日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	川上校区第8町内馬出区自治会	35
18	7月11日	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	熊本消費者協会会員 坂口 真理	慶誠高等学校	157
19	7月19日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 西川 妙子	砂取9町内 りんどう会	20
20	7月24日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 河上 保子	出水校区 社会福祉協議会	30

No.	期日	テーマ	講 師	依頼団体	人数
21	7月26日	悪質商法や振り込め詐欺等の現状、及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	白藤ニュータウンいきいきサロン	20
22	7月29日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	ささえりあ花陵	30
23	7月29日	悪質商法について	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	亀西元気カイ	30
24	7月31日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	熊本消費者懇話会	30
25	8月4日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	亀齡会	70
26	8月7日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	西日本システム建設	60
27	8月18日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	古町校区公民館	30
28	8月21日	最近の消費者被害の傾向と対策について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	南2地域包括支援センター	20
29	8月27日	悪質商法など高齢者に関わるもの	熊本消費者協会会員 河上 保子	ささえりあ帯山	20
30	8月28日	財産管理について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	ささえりあ天明	20
31	9月3日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	託麻南校区第7町内自治会	30
32	9月8日	悪質商法、振り込め詐欺から住民を守る	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	東区尾ノ上第5町内公民館	20
33	9月9日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	中山福寿会	20
34	9月10日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	大和女性学級	20
35	9月17日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 西川 妙子	老人会・友愛会	35
36	9月19日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	いきいきふれあいサロン川鶴	10
37	9月23日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	西梶尾ふれあいサロン	20
38	9月27日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 西川 妙子	中央公民館	25
39	10月1日	衣食住 暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 西川 妙子	万年青会	35
40	10月3日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 吉田 れい子	中宮地和らぎの会(高齢者の会)	20
41	10月12日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 藤 恵美子	泉ヶ丘校区「第八町内自治会」	30
42	10月26日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	南4地域包括支援センター	30
43	11月9日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	葉山自由ヶ丘自治会 (北部東校区第11町内)	20
44	11月11日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 河上 保子	有限会社 ケアランド熊本	15
45	11月14日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 三恵子	北部東校区第6町内自治会	30

No.	期日	テーマ	講 師	依頼団体	人数
46	11月18日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	川上校区第1町内自治会	25
47	11月20日	消費生活で起こりうるトラブルを防ぐために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	熊本豊学校寄宿舎	10
48	11月27日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	いきいきサロン大江	20
49	11月28日	高齢者に関する消費者被害について	熊本消費者協会会員 瑞慶山 恵	北3地域包括支援センター	30
50	12月1日	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	熊本消費者協会会員 藤 恵美子	健軍東校区4町内自治会	20
51	12月8日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	託麻西校区四町内 ヨコハチ会	30
52	12月14日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 田中 愛美	池田7町内福寿会	40
53	12月17日	悪質商法について	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	託麻北校区社会福祉協議会	50
54	12月18日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	出水南校区第8町内亀鶴老人クラブ	40
55	1月18日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 徳永 理映	居宅支援事業・青い鳥	17
56	1月21日	社会人になるために必要なこと(お金編)	熊本消費者協会会員 坂口 真理	熊本電子ビジネス専門学校 ビジネス科2年	30
57	2月5日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	千原台高校	210
58	2月8日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 入江 孝美	清水公民館 時事問題講座	36
59	2月11日	悪質商法や振り込め詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	白藤いきいきサロン	60
60	2月13日	悪質商法や振り込め詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 吉田 れい子	出水11町内老人クラブ ひすい会	30
61	2月18日	高齢者に対する訪問販売、詐欺防止について	熊本消費者協会会員 田中 三恵子	桜木校区民生委員児童委員協議会	15
62	2月19日	高齢者の消費者被害を防止する為に	熊本消費者協会会員 河上 保子	ささえりあ花陵	15
63	2月24日	衣・食・住 暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 入江 孝美	西梶尾ふれあいサロン	20
64	2月28日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	シルバー人材センター	200
65	3月4日	悪質商法や振り込め詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	荒尾いきいきサロン	30
66	3月6日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	十王元気サロン	20
67	3月10日	悪質商法の被害に遭わないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	ささえりあ平成	40
68	3月18日	悪質商法や振り込め詐欺等の現状及び予防対策等について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	パストラルハイム白藤 いきいきサロン	15
69	3月20日	悪質商法から身を守る	熊本消費者協会会員 西川 妙子	ささえりあ保田窪	20
70	3月23日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 藤 恵美子	池上3町内女性部	80

(3) 小・中学生啓発事業

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

《平成 25 年度》

小学生を対象とした啓発用ポスターを作成、市内の全小学校 94 校（5～6 年生の各クラス）に配布し、消費者教育の一環として学校での活用を依頼しました。

(4) 消費者月間事業

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

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

日 時	平成 25 年 5 月 14 日（火）午後 2 時～3 時 30 分
会 場	国際交流会館 7 階ホール
テーマ	「わかりやすい T P P ～食の安全・安心を考える～」
講 師	鈴木 宣弘 氏 (東京大学大学院教授)

(5) エコライフ講演会

日 時	平成 26 年 2 月 6 日（木）午後 1 時半～3 時半
会 場	国際交流会館 7 階ホール
テーマ	「私たちの暮らしと石油」
講 師	橋爪 吉博 氏 (石油連盟広報グループ長)

(6) 高齢者・若者啓発事業

■若者啓発事業

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

《平成 25 年度》

平成 26 年 1 月 22 日（水）～ 24 日（金）

相談数（来訪・電話） 16 件

うち法律相談 2 件

相談内容	多重債務 クレジット等	商品一般 (架空請求等)	電話情報提供サー ビス (架空請求等)	その他	合計
件数	2	5	4	5	16

■高齢者啓発事業

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

《平成 25 年度》

高齢者向け情報誌に掲載

(7) 大学生啓発事業

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

《平成 25 年度》

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

学校名	熊本大学	熊本県立大学	合計
日時	平成 25 年 11 月 2 日（土） ～11 月 3 日（日）	平成 25 年 11 月 9 日（土） ～11 月 10 日（日）	全 4 日間
参加者	188 人	249 人	437 人

3. 情報・提供

(1) 消費生活情報の提供

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

(2) 他都市との情報交換

① 大都市消費者行政担当部課長連絡会議

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

開催日 平成 25 年 7 月 19 日 (金)

開催地 さいたま市

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			

② 九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議

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

開催日 平成 25 年 10 月 30 日 (水)

開催地 鹿児島県

加盟市等

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

③ 九州ブロック相談事例研究会

実際の相談事例について、専門家の助言を参考に他都市と意見交換を行い、相談業務の強化を目的として参加しています。

開催日 平成 25 年 11 月 19 日 (火)

開催地 大分県
加盟市等

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

④ 九州電気通信消費者支援連絡会

相談事例を基に通信事業者等へ質問や要望を行い、消費者側の意見が反映されることを目的として参加しています。

開催日 平成 25 年 9 月 20 日（金）

開催地 熊本地方合同庁舎（九州電気通信消費者支援連絡会事務局）

参加者 消費者支援団体（九州 7 県、政令指定都市消費生活センター）
電気通信事業者、熊本県弁護士会、熊本県警察本部、他）

4. 消費者団体の育成

■消費者グループの支援

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

消費者団体（平成 26 年 6 月 1 日現在）

◆熊本市消費者団体連絡会（会長 植村 米子 氏）

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

◆熊本消費者協会（会長 坂口 真理 氏）

平成25年度消費生活相談

相談の概要

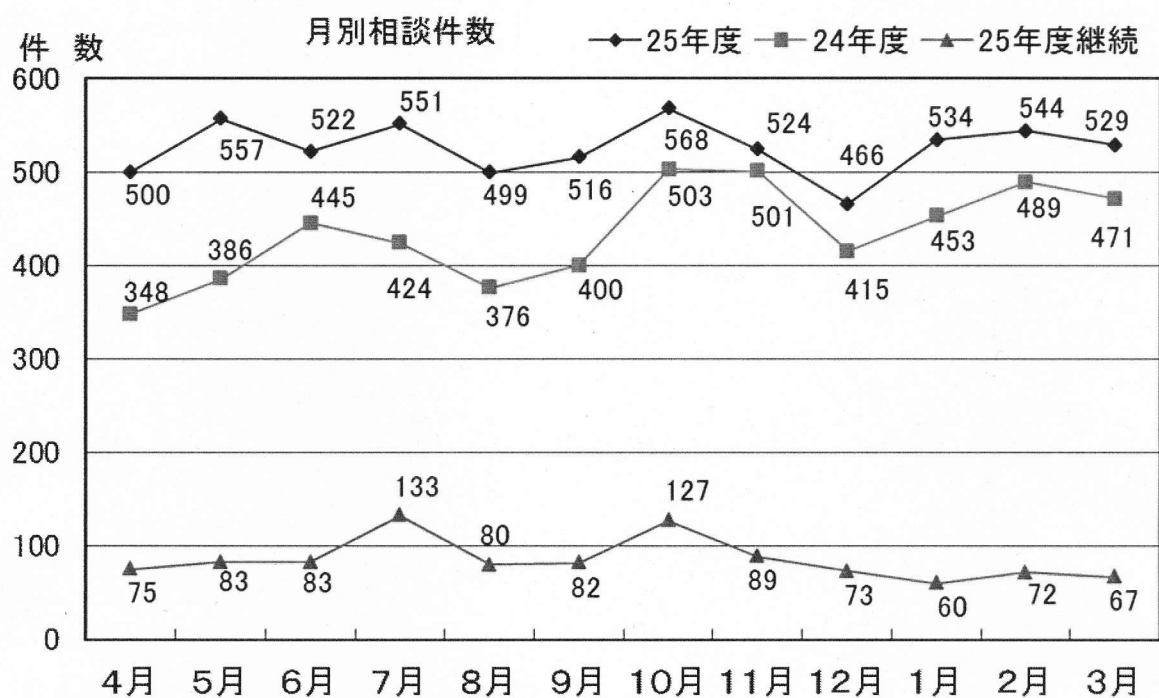
1 相談件数

平成25年度新規相談の件数は、前年度より1,099件増加(対前年度比121%)の6,310件となり、前年度より件数は増加した。また、継続相談の件数(一度の相談では解決しなかった相談の延べ件数)については、前年度より23件増加(対前年度比102.3%)の1,024件となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は7,334件となった。

新規相談の内容を「苦情」(業者に対する苦情)と「問合わせ」(買物相談、生活知識等)に区別すると、「苦情」の件数の割合は91.6%で、依然として相談の多くを「苦情」が占めている。



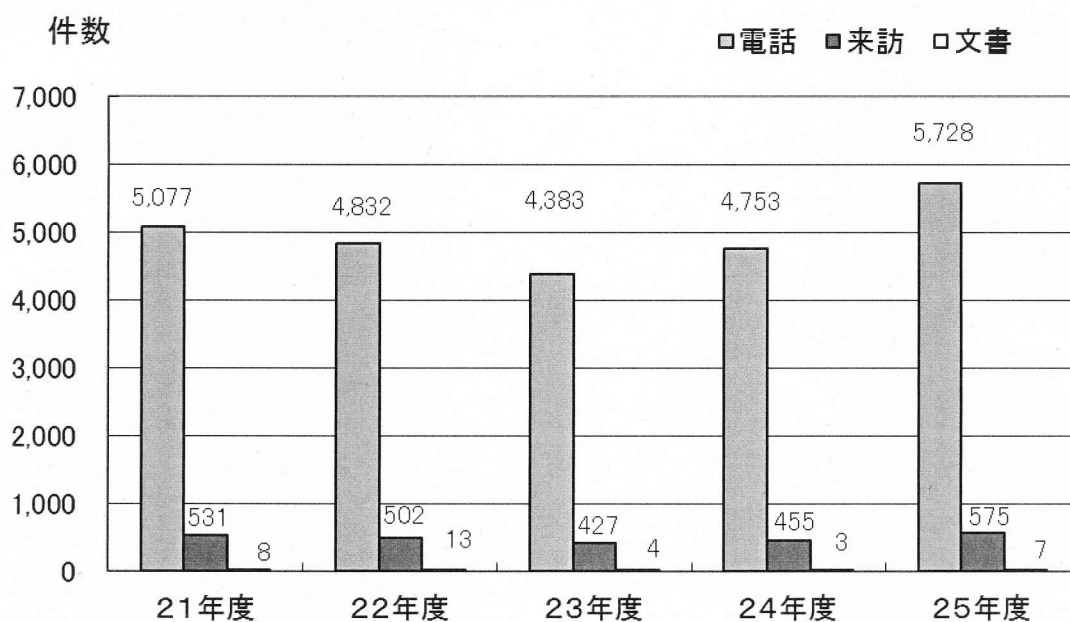
2 月別相談件数



3 相談方法

新規相談は、「電話」による相談が5,728件（90.8%）、「来訪」は575件（9.1%）であった。
前年度と比較すると「電話」は975件、「来訪」は120件の増加となった。

相談方法別件数の推移

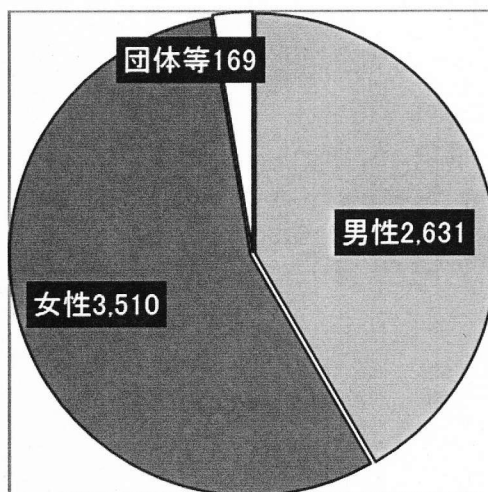


4 相談者の属性

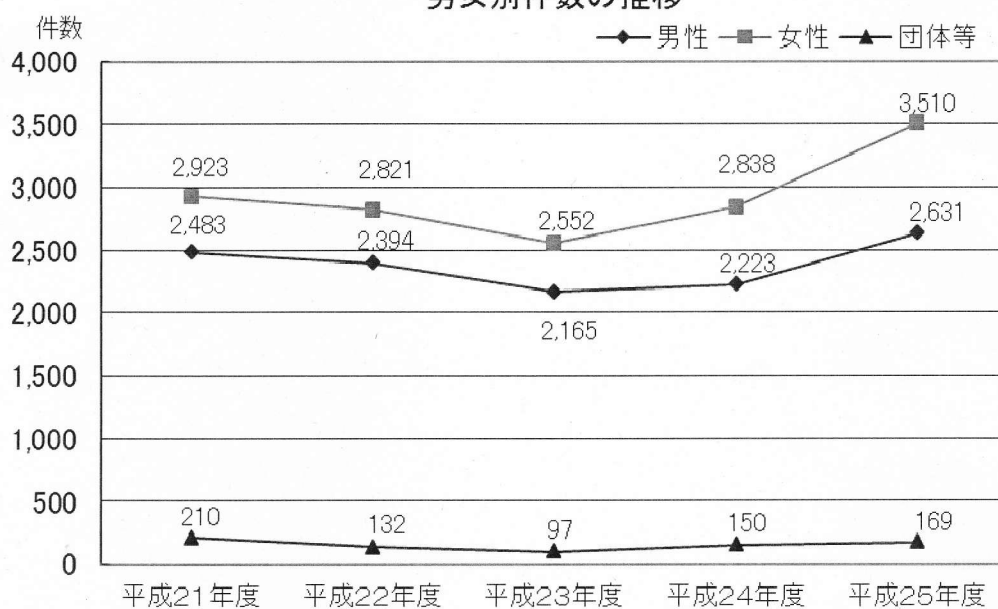
(1) 性別

相談者の性別等では、男性 2,631 件 (41.7%)、女性 3,510 件 (55.6%)、団体等 169 件 (2.7%) で、女性の相談が男性の相談より多かった。

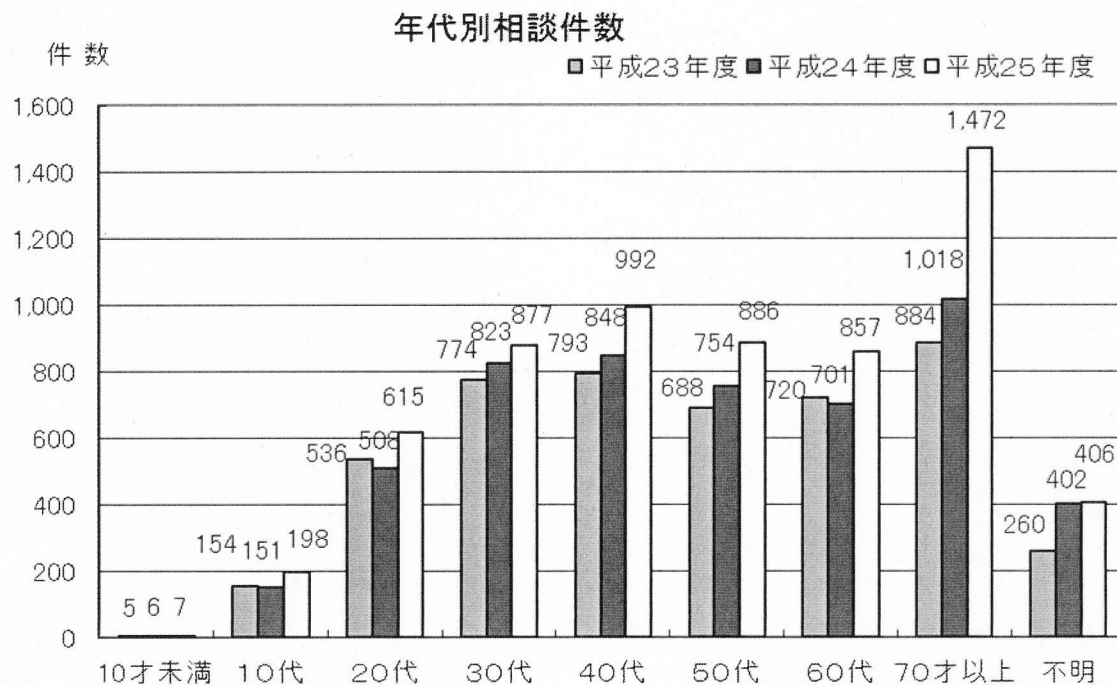
男女別相談件数(平成25年度)



男女別件数の推移

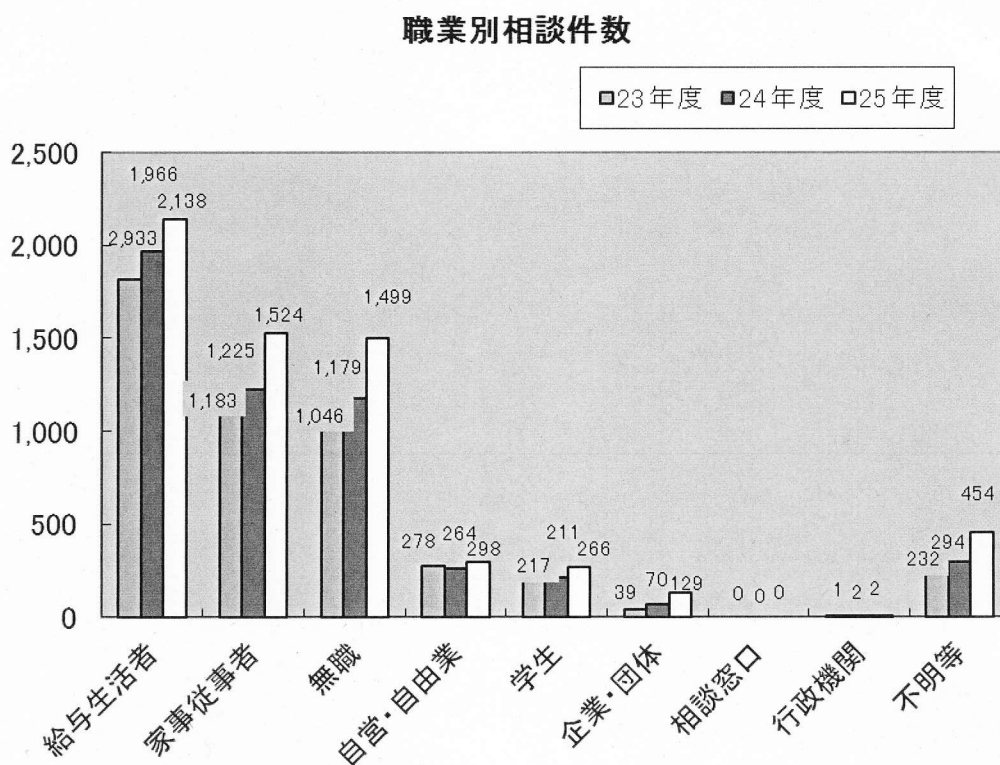


(2) 年齢



平成25年度は、特に70代以上が大きく増加した。

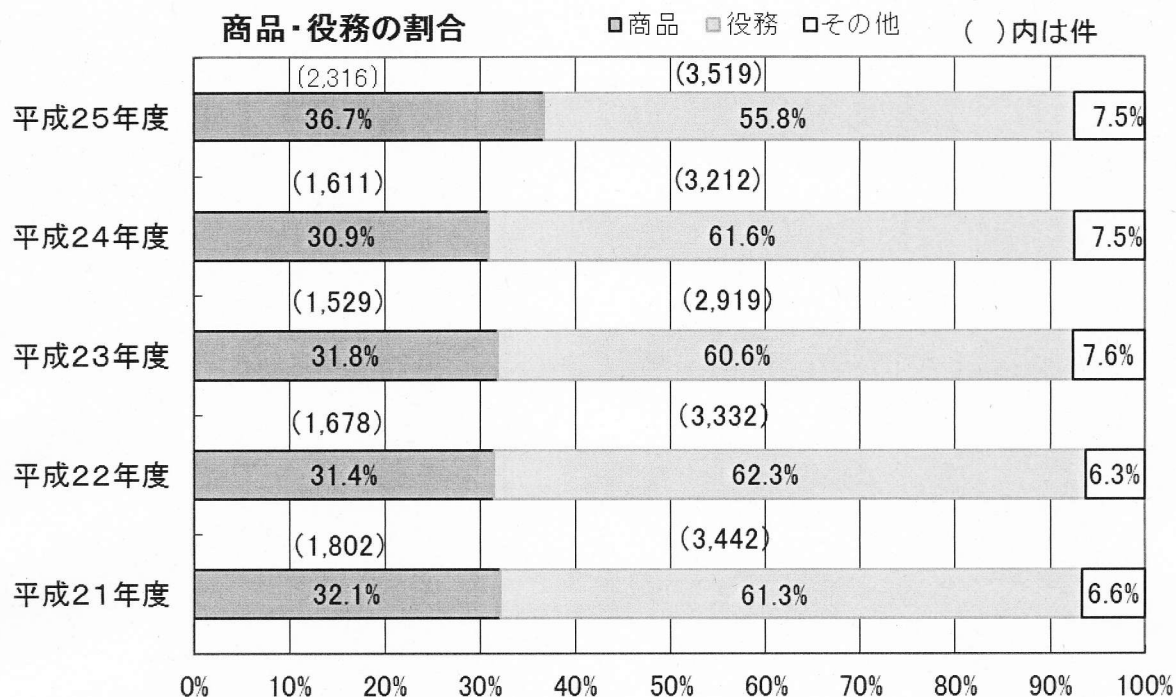
(3) 職業



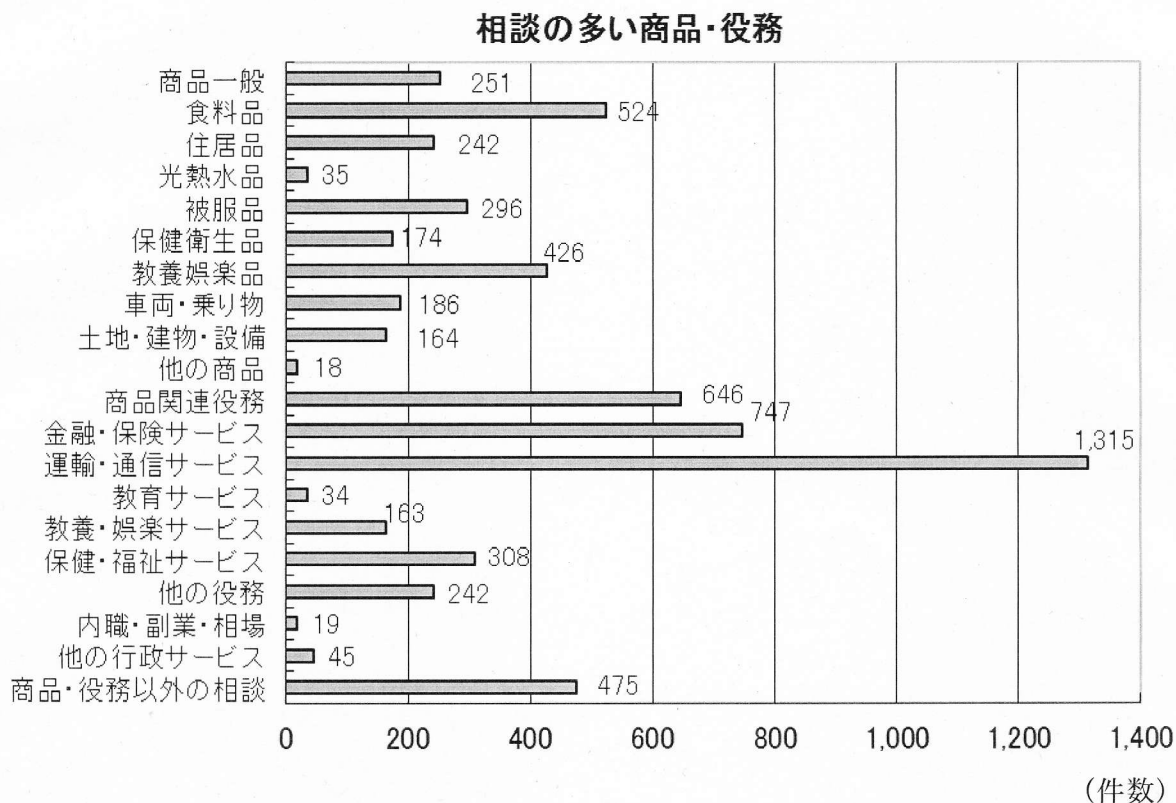
5 相談内容

(1) 商品、役務別相談件数

「商品（モノ）」と「役務（サービス）」の割合をグラフにしたものである。



(2) 相談の多い商品・役務



「商品」 1位の「食料品」は、主に健康食品に関するもの。

『注文した覚えがないのに、突然「あなたから注文を受けた証拠がある。」と電話で強く言われ、仕方なく3万円を支払ってしまった』、『お試しのつもりで申し込んだが、いつの間にか定期購入することになっていた』など。

2位の「教養娯楽品」は、主に新聞、パソコン・パソコン関連商品等に関するもの。

『独居高齢者が強引な勧誘により、1年後から購読開始の新聞契約をしていた』、『ウィルス対策ソフトをネットで購入したら紛い物だった』など。

3位の「被服品」は、主にかばん、下着、洋服に関するもの。

『インターネットでブランドバックを注文、代金を振り込んだが、商品が届かず相手と連絡がとれなくなった』、『テレビショッピングで下着を購入したが、サイズがあわないので返品したい』など。

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

『サイトの年齢確認画面で「18歳以上」をクリックしたところ、突然「登録完了。△万円振り込むように」という請求画面が表示された。慌てて画面を閉じたが数分おきに同じ画面が現れる。』といった内容の相談が大半を占めた。

その他、『独居高齢の親が、大手通信会社の代理店を名乗るところから「ひかり電話にしたら電話料金が安くなる。工事費用も無料」といった電話勧誘を受け、よく分からないまま契約したが、説明と違っていたので解約したい』など。

2位の「金融・保険サービス」は、消費者金融、クレジット、ファンド型投資商品等に関するもの。『ヤミ金・サラ金・多重債務』に関する内容が大半を占めた。

また、「上場確実」と説明を受けた未公開株購入等の『劇場型の投資詐欺』。さらには、以前被害を受けた未公開株の被害回復をうたった『二次被害』に関する相談が高齢者を中心に多い。

3位の「商品関連役務」はレンタル、賃借、リフォーム、クリーニングに関するもの。

賃貸アパートに関する相談が大半を占めており、「高額な原状回復費用の請求を受けた」等、退去時のトラブルに関する相談など。

* 商品関連役務の内訳

レンタル・リース・賃借 …… 365	クリーニング …… 30
工事・建築・加工 …… 173	役務一般 …… 8
修理・補修 …… 63	管理・保管 …… 7

<商品・役務年度別推移>

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	前年度比
商 品	1, 802	1, 678	1, 529	1, 611	2, 316	143. 8%
商品一般	273	203	141	162	251	154. 9%
食料品	290	253	226	312	524	167. 9%
住居品	252	255	197	178	242	136. 0%
光熱水品	51	53	57	45	35	77. 8%
被服品	147	150	171	175	296	169. 1%
保健衛生品	153	128	155	145	174	120. 0%
教養娯楽品	338	377	315	354	426	120. 3%
車両・乗り物	123	116	133	93	186	200. 0%
土地・建物・設備	174	140	125	142	164	115. 5%
他の商品	1	3	9	5	18	360. 0%
役 務	3, 442	3, 332	2, 919	3, 212	3, 519	109. 6%
商品関連役務	564	555	564	567	646	113. 9%
金融・保険サービス	1, 340	1, 184	819	840	747	88. 9%
運輸・通信サービス	906	936	959	1, 149	1, 315	114. 4%
教育サービス	26	35	21	46	34	73. 9%
教養・娯楽サービス	142	137	123	157	163	103. 8%
保健・福祉サービス	200	214	204	201	308	153. 2%
他の役務	176	205	173	194	242	124. 7%
内職・副業・雑ミ講	27	18	16	16	19	118. 8%
他の行政サービス	61	48	40	42	45	107. 1%
商品・役務以外の相談	372	337	366	388	475	122. 4%
合 計	5, 616	5, 347	4, 814	5, 211	6, 310	121. 1%

(3) 相談の多い商品・役務（上位10）

順位	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度		対前年度比 (%)
1	他の運輸・通信	830	他の運輸・通信	962	他の運輸・通信	1,116	116.0%
2	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	513	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	544	融資サービス (消費者金融・クレジット等)	431	79.2%
3	レンタル・リース・賃借 (土地・建物等)	302	レンタル・リース・賃借 (土地・建物等)	308	レンタル・リース・賃借 (土地・建物等)	327	106.2%
4	商品一般	141	健康食品	186	健康食品	320	172.0%
5	自動車	116	商品一般	162	商品一般	251	154.9%
6	書籍・印刷物	95	書籍・印刷物	104	理美容	154	190.1%
7	健康食品	91	移動通信サービス	94	自動車	144	187.0%
8	化粧品	78	理美容	81	工事・建築・加工 (戸建住宅)	130	171.1%
9	預貯金・証券等	77	ファンド型投資商品	80	書籍・印刷物	119	114.4%
10	医療	75	自動車	77	移動通信サービス	97	103.2%

トップは、「他の運輸・通信」で、1,116 件と相談全体の 17.7%を占め、携帯電話やパソコンを通じての不当請求が多かった。

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

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

(4) 多重債務

①相談件数の推移

	総件数	消費者金融・クレジット等		うち多重債務
平成21年度	5,616	1,108	19.73%	478
平成22年度	5,347	900	16.83%	583
平成23年度	4,814	513	10.66%	302
平成24年度	5,211	544	10.44%	322
平成25年度	6,310	431	6.83%	233

②「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・性別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
男性	1	45	61	46	34	43	22	13	265
女性	0	15	29	23	38	22	27	5	159
その他	0	1	0	0	0	0	0	6	7
合計	1	61	90	69	72	65	49	24	431
	0.2%	14.2%	20.9%	16.0%	16.7%	15.1%	11.4%	5.6%	100%

③「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・職業別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
給与生活者	0	44	67	50	45	20	3	10	239
自営・自由業	0	1	3	5	4	4	2	2	21
家事従事者	0	3	5	4	8	14	12	0	46
学生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無職	1	10	13	9	10	26	31	2	102
その他	0	3	2	1	5	1	1	10	23
合計	1	61	90	69	72	65	49	24	431

(5) 性別・年代別相談（上位3）

①男性

	1 位		2 位		3 位	
10 代	他の運輸・通信	71	音響・映像製品	5	履物・玩具・遊具 自動車	3
20 代	他の運輸・通信	72	消費者金融・ クレジット等	45	自動車	17
30 代	他の運輸・通信	96	消費者金融・ クレジット等	61	レンタル・リース (土地・建物)	30
40 代	他の運輸・通信	110	消費者金融・ クレジット等	46	レンタル・リース (土地・建物)	30
50 代	他の運輸・通信	114	消費者金融・ クレジット等	34	自動車	21
60 代	他の運輸・通信	111	消費者金融・ クレジット等	43	自動車	13
70 代以上	他の運輸・通信	52	消費者金融・ クレジット等	35	消費者金融・ クレジット等	22

②女性

	1 位		2 位		3 位	
10 代	他の運輸・通信	43	履物	4	教室・講座、 理美容、パソコン・ パソコン関連商品等	2
20 代	理美容	99	他の運輸・通信	48	レンタル・リース (土地・建物等)	24
30 代	他の運輸・通信	115	レンタル・リース (土地・建物等)	39	消費者金融・ クレジット等	29
40 代	他の運輸・通信	117	レンタル・リース (土地・建物等)	49	消費者金融・ クレジット等	23
50 代	他の運輸・通信	85	融資サービス	38	レンタル・リース (土地・建物等)	32
60 代	他の運輸・通信	39	レンタル・リース (土地・建物等)	24	健康食品	20
70 代以上	健康食品	208	ファンド型投資 商品	43	書籍・印刷物	36

③10代～20代 に多い相談（上位10）

	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
1	他の運輸・通信	260	他の運輸・通信	226	他の運輸・通信	236
2	消費者金融・クレジット等	61	消費者金融・クレジット等	59	理美容	104
3	レンタル・リース (土地・建物等)	50	理美容	46	消費者金融・クレジット等	62
4	理美容	36	レンタル・リース (土地・建物等)	42	レンタル・リース (土地・建物等)	44
5	自動車	28	自動車	17	自動車	25
6	商品一般	13	移動通信サービス		移動通信サービス	18
7	電話機・電話機用品	11	医療	12	履物	16
8	レンタル・リース (音響・映像製品)		パソコン・パソコン関連商品	11	教室・講座	14
9	教室・講座	10	教室・講座		電話機・電話機用品	
10	健康食品	9	家具・寝具、冠婚葬祭、 商品一般	9	家具・寝具	

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

2位の「理美容」は、エステティックサービスに関する相談が多く、無料体験へ出向き高額な化粧品を契約したが、支払いが苦しいため解約したい、次々に新たな契約をさせられるので中途解約をしたい、などの相談であった。また、平成25年度は、「契約していたエステ店と連絡がとれなくなってしまった」といった内容の相談が相次いだため、前年度よりも件数が倍増した。

3位の「消費者金融・クレジット等」は、返済する計画もなく借金をしてしまい、返すために借金を重ねた、などの相談であった。

④ 60代以上 に多い相談（上位10）

	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
1	消費者金融・クレジット等	136	健康食品	145	健康食品	269
2	他の運輸・通信	88	他の運輸・通信	137	他の運輸・通信	222
3	工事・建築・加工	71	消費者金融・クレジット等	129	商品一般	143
4	商品一般	67	商品一般	78	消費者金融・クレジット等	114
5	預貯金・証券等	62	レンタル・リース (土地・建物等)	64	ファンド型投資商品	74
6	健康食品	56	工事・建築・加工	61	書籍・印刷物	73
7	書籍・印刷物		ファンド型投資商品	57	レンタル・リース (土地・建物等)	64
8	レンタル・リース (土地・建物等)	50	書籍・印刷物		戸建住宅(リフォーム)	
9	ファンド型投資商品	45	預貯金・証券等	54	預貯金・証券等	47
10	家具・寝具	38	他の教養・娯楽	38	医療用具	41

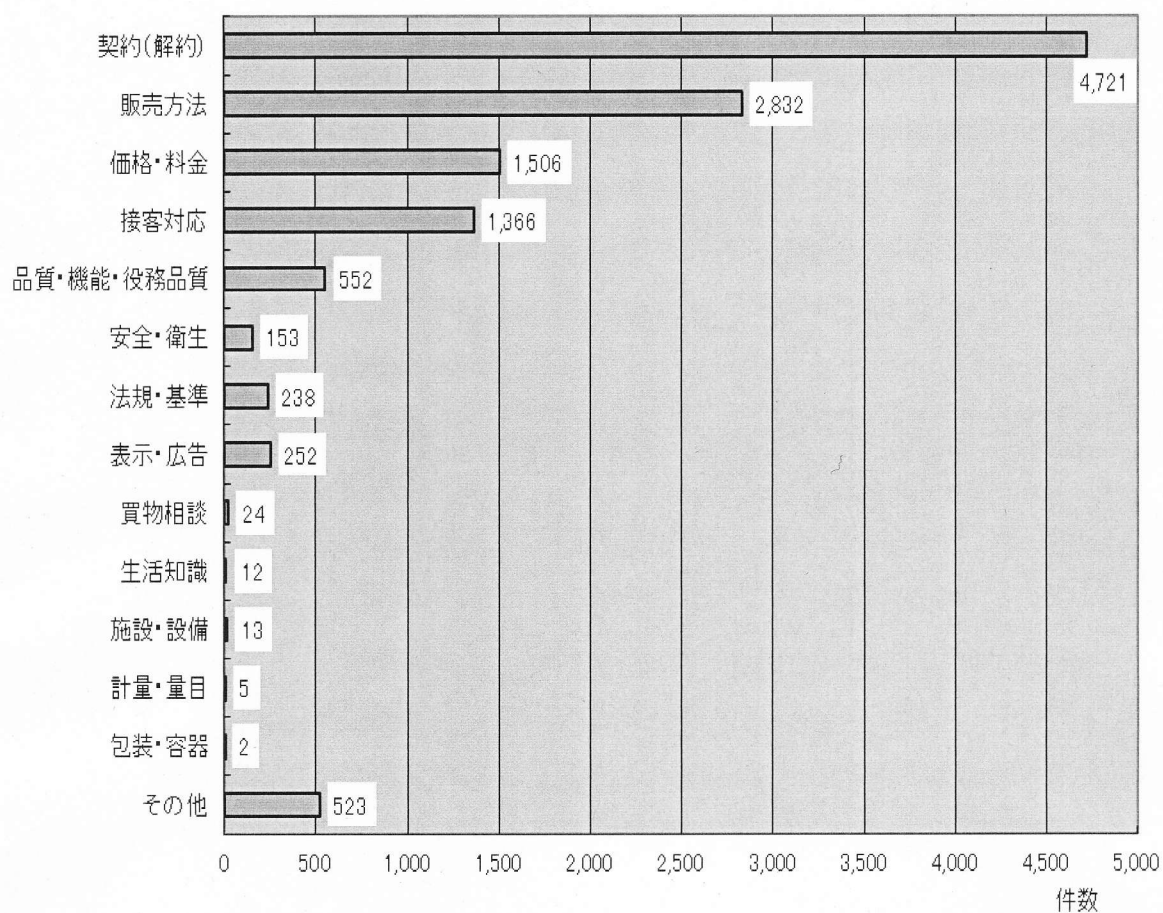
1位の「健康食品」は、平成24年度から急増しており平成25年度は更に相談件数が増加した。相談事例の多くが、高齢者を狙ったものであり、注文をしていないにもかかわらず、「あなたから注文を受けた証拠がある。キャンセルは出来ない。代引で送るから必ず支払うように」といった強引な手口が多かった。

2位の「他の運輸・通信」は、電話勧誘や訪問販売で「工事代金不要。電話料金が今より安くなる」と説明を受けたが話が違った、解約を申し出たところ解約料を請求された等、契約内容をきちんと理解しないまま契約してしまったために、トラブルとなってしまう相談が多かった。

3位は「商品一般」で、「紛争問題確認書」「内容確認勧告通知」などと題したハガキが届き、全国紛争処理支援センターといった中立的な公的機関を思わせる名称を用いて、過去に利用した業者への料金未払いや契約違反があると思わせる『架空請求』、また、注文した覚えがないのに、「注文を受けた商品を明日届けます」といったメールが届いた等の相談が多かった。

(6) 内容別分類

内容別相談件数内訳



「契約（解約）」に関するものが 4,721 件で最も多く、クーリングオフを含む解約に関する相談が多かった。

(7) 販売購入形態

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	対前年度比 (%)
店舗購入	2,297	2,314	1,754	1,828	2,094	114.6%
訪問販売	438	452	423	426	524	123.0%
通信販売	1,305	1,176	1,173	1,339	1,702	127.1%
マルチ(まがい)販売	70	66	64	63	63	100.0%
電話勧誘販売	236	322	340	461	678	147.1%
ネガティブオプション	8	16	6	5	55	1100.0%
訪問購入	—	—	—	3	52	1733.3%
その他無店舗	125	95	82	75	74	98.7%
不明・無関係	1,137	906	972	1,011	1,068	105.6%
受付総数	5,616	5,347	4,814	5,211	6,310	121.1%

〈訪問販売の商品別内訳の推移〉

順位	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度	
1	書籍・印刷物	57	書籍・印刷物	54	書籍・印刷物	58	書籍・印刷物	55	他の運輸・通信	83
2	家具・寝具類	44	家具・寝具類	34	家具・寝具類	31	他の運輸・通信	51	書籍・印刷物	57
3	工事・建築 (土地等)	28	工事・建築 (土地等)	27	空調・冷暖房・ 給湯設備	23	工事・建築 (土地等)	31	工事・建築 (土地等)	52
4	他の住居品	25	冠婚葬祭	26	工事・建築・加工 (戸建住宅)		冠婚葬祭	29	家具・寝具類	33
5	空調・冷暖房	18	他の住居品	25	アクセサリ	22	家具・寝具類	28	空調・冷暖房・ 給湯設備	24
6	医療用具	17	医療用具	24	医療用具		空調・冷暖房・ 給湯設備	22	医療用具	20
7	冠婚葬祭		他の運輸・通信	22	他の運輸・通信		健康食品	17	役務その他	17
8	生命保険	14	学習教材	20	冠婚葬祭	21	医療用具	15	生命保険	15
9	健康食品	12	健康食品	13	学習教材	15	学習教材		冠婚葬祭	
10	化粧品		食器・台所用品	12	役務その他	12	修理・補修		食器・台所用品	

〈電話勧誘販売の商品別内訳の推移〉

	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度	
1	融資サービス	30	他の運輸・通信	33	預貯金・証券等	44	健康食品	89	健康食品	193
2	健康食品	20	魚介類	26	他の運輸・通信	42	ファンド型投資商品	56	他の運輸・通信	100
3	商品一般	16	融資サービス	25	ファンド型投資商品	41	他の運輸・通信		ファンド型投資商品	58
4	魚介類		預貯金・証券等	23	商品一般	28	預貯金・証券等	35	商品一般	46
5	電報・固定電話		商品一般	22	健康食品	23	商品一般	33	電報・固定電話	37
6	他の運輸・通信	13	健康食品	17	融資サービス	19	融資サービス		預貯金・証券等	22
7	書籍・印刷物	12	ファンド型投資商品	13	電報・固定電話	14	電報・固定電話	26	融資サービス	18
8	集合住宅	11	他の住居品	12	書籍・印刷物	10	役務その他	22	書籍・印刷物	15
9	学習教材	9	集合住宅	10	魚介類	9	魚介類	11	他の教養娯楽サービス	14
10	教室・講座		デリバティブ取引		集合住宅		学習教材	10	魚介類	13
					役務その他					

ア. 訪問販売

訪問販売に係る相談は 524 件で、そのうち 286 件（54.6％）を 60 歳以上が占めている。光回線の契約やインターネットのプロバイダ契約などに関する「他の運輸・通信」が 83 件、次いで新聞の強引な勧誘に関する相談などの「書籍・印刷物」が 57 件と多かった。

イ. 通信販売

通信販売に係る相談は 1,702 件で、店舗購入に続き全相談中 2 番目となっている。この通信販売で一番多い相談は「他の運輸・通信」が 855 件で、携帯電話やパソコンのサイトを閲覧中に、勝手に有料サイトへ誘導され、登録料を請求されるというものが多かった。次いで多いのが「商品一般」の 94 件で、海外宝くじや海外懸賞金に関する問い合わせが多かった。

ウ. 電話勧誘販売

電話勧誘販売に係る相談は 678 件で、最も多かったものが「健康食品」の 193 件であった。平成 24 年度から急増し、そのほとんどが「健康食品の送りつけ商法」である。次いで「他の運輸・通信」が 100 件、「ファンド型投資商品」58 件で上位を占めている。

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

エ. マルチ（まがい）販売

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

内容別分類件数 商品別分類件数		内 容 別 相 談 件 数															
		受 付 件 数	う ち 苦 情 件 数	安 全 ・ 衛 生	品 質 ・ 機 能	法 規 ・ 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 量 目	表 示 ・ 広 告	販 売 方 法	契 約 ・ 解 約	接 客 対 応	包 装 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 相 談	生 活 知 識	そ の 他
商品一般		251	220	1	0	19	15	0	17	129	56	7	0	0	1	3	3
食 料 品	食料品一般	14	9	0	3	0	4	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0
	穀類	12	10	3	2	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	魚介類	25	25	2	2	1	3	0	2	13	2	0	0	0	0	0	0
	肉類	17	15	3	7	0	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0
	乳卵類	9	8	0	5	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	野菜・海草	19	14	4	2	1	2	0	3	3	2	1	0	0	0	1	0
	油脂・調味料	17	9	5	1	0	1	0	1	7	0	0	0	0	1	1	0
	果物	9	9	0	2	0	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0
	菓子類	12	9	4	3	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0
	飲料	7	6	0	3	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	酒類	6	5	2	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	調理食品	56	52	26	13	1	1	0	3	2	2	7	0	0	0	0	1
	健康食品	320	315	6	2	4	46	0	6	237	19	0	0	0	0	0	0
	食料品その他	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
計		524	487	55	45	9	61	1	29	275	36	9	0	0	1	2	1
住 居 品	住居品一般	3	3	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	食生活機器	17	17	2	7	0	2	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0
	食器・台所用品	36	30	3	5	0	9	0	1	12	5	0	0	0	1	0	0
	洗濯・裁縫用具	28	25	0	4	0	11	0	0	2	11	0	0	0	0	0	0
	掃除用具	5	5	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	洗浄剤等	8	6	1	1	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0
	空調・冷暖房機器	45	39	2	18	0	10	0	2	5	4	1	0	1	1	1	0
	家具・寝具	68	67	4	13	0	18	0	2	20	10	1	0	0	0	0	0
	室内装備品	7	5	1	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	照明器具	4	4	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
計		242	216	13	58	5	59	0	5	51	42	3	0	1	3	1	1
電 気 品	電気	9	8	1	3	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	ガス	15	14	2	1	1	7	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	石油	3	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	水道	6	6	1	0	0	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	他の光熱水品	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計		35	31	5	6	2	12	0	0	2	5	3	0	0	0	0	0
被 服 品	被服品一般	5	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
	和服	19	17	0	2	1	2	0	0	8	6	0	0	0	0	0	0
	洋服一般	20	19	1	4	0	2	0	0	8	5	0	0	0	0	0	0
	紳士洋服	44	43	1	5	1	6	0	0	15	15	1	0	0	0	0	0
	婦人洋服	7	7	0	1	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0
	子供洋服	8	8	1	1	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	洋装下着	53	53	1	9	0	9	0	2	17	14	1	0	0	0	0	0
	履物	37	37	0	3	1	12	0	3	11	7	0	0	0	0	0	0
	かばん	66	65	0	4	2	19	0	2	29	10	0	0	0	0	0	0
	アクセサリ	36	36	1	2	1	9	0	0	14	9	0	0	0	0	0	0
計		296	291	5	31	8	61	1	7	111	70	2	0	0	0	0	0

保健衛生品	保健衛生品一般	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	医薬品	14	14	2	0	0	4	0	1	5	1	1	0	0	0	0	0
	医療用具	58	55	2	6	1	18	0	2	17	9	1	0	0	1	1	0
	化粧品	74	71	15	5	1	9	0	6	26	11	0	0	0	1	0	0
	理美容器具・用品	13	12	0	3	0	2	0	1	2	4	1	0	0	0	0	0
	他の保健衛生品	14	12	2	3	0	5	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
	計	174	164	22	17	2	38	0	10	50	27	4	0	0	3	1	0
教養娯楽品	教養・娯楽品一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	文具・事務用品	8	6	0	1	0	2	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0
	パソコン・パソコン関連用品	72	70	0	10	1	12	0	4	27	17	1	0	0	0	0	0
	電話機・電話機用品	48	45	1	8	0	10	0	0	12	14	1	0	0	0	0	2
	学習教材	18	15	0	1	0	2	0	1	12	0	1	0	0	1	0	0
	書籍・印刷物	119	117	0	0	2	13	0	3	61	40	0	0	0	0	0	0
	音響・映像製品	50	49	0	8	3	13	0	3	14	7	2	0	0	0	0	0
	スポーツ用品	16	16	0	3	0	3	0	0	6	4	0	0	0	0	0	0
	カメラ類	4	4	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	時計	21	20	0	4	0	9	0	1	5	2	0	0	0	0	0	0
	他の光学機器	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	玩具・遊具	16	16	0	4	0	3	0	3	2	3	1	0	0	0	0	0
	楽器	4	4	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	他の教養娯楽品	47	43	0	10	3	11	0	1	13	8	1	0	0	0	0	0
	計	426	408	2	51	9	78	0	17	159	99	7	0	0	2	0	2
車両	車両・乗り物一般	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	自動車	144	142	5	39	3	25	0	1	18	51	2	0	0	0	0	0
	自動車用品	19	18	0	7	0	6	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0
	自転車・用品	18	17	0	3	0	5	0	2	5	0	2	0	0	0	0	1
	運搬用具	3	3	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	他の乗り物	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	186	182	5	51	5	36	0	3	27	54	4	0	0	0	0	1
土地・建物・設備	土地・建物・設備一般	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	土地	28	21	0	1	7	6	0	0	3	9	0	0	0	0	0	2
	集合住宅	19	18	0	0	4	3	0	2	4	6	0	0	0	0	0	0
	戸建住宅	21	19	0	4	1	0	0	2	2	10	1	0	0	1	0	0
	他の建物	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	住宅構成材	5	5	0	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	空調・冷暖房・給湯設備	42	38	0	4	0	13	0	1	14	8	0	0	0	1	0	1
	衛生設備	11	11	0	4	0	2	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0
	屋外装備品	26	24	0	2	0	10	0	0	6	4	3	0	0	0	1	0
	他の住宅設備	10	9	1	1	1	3	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	計	164	147	1	19	13	39	0	5	36	41	4	0	0	2	1	3
他の商品		18	18	0	0	0	1	0	0	15	2	0	0	0	0	0	0
商品計		2316	2164	109	278	72	400	2	93	855	432	43	0	1	12	8	11

内容別分類件数 商品別分類件数		受 付		内 容 別 相 談 件 数													
		受付件数	うち苦情件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
クリーニング	クリーニング(住居品)	6	6	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	クリーニング(被服品)	24	21	1	11	0	1	0	1	2	6	1	0	0	0	0	1
	(うち和服)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	(うち洋服)	20	19	1	11	0	0	0	1	2	4	1	0	0	0	0	0
計		30	27	1	11	0	4	0	1	2	8	1	0	0	0	0	1
レンタル・リース	レンタル・リース(住居品)	6	4	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	レンタル・リース(被服品)	4	4	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(車両等)	9	8	0	0	1	4	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(土地等)	327	311	4	15	16	128	0	1	16	138	6	0	0	1	0	2
	(うち土地)	12	11	0	0	2	4	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0
	(うち集合住宅)	248	238	4	10	12	95	0	1	14	106	4	0	0	1	0	1
	(うち戸建住宅)	54	52	0	5	1	24	0	0	0	22	1	0	0	0	0	1
	上記以外の商品	19	19	0	0	0	8	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0
計		365	346	4	17	17	144	0	2	19	153	6	0	0	2	0	2
工事・建築	工事・建築・加工(土地等)	146	134	1	23	4	47	0	1	27	38	3	0	0	1	0	1
	(うち集合住宅)	12	12	0	1	0	6	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0
	(うち戸建住宅)	130	120	0	21	4	40	0	1	25	35	2	0	0	1	0	1
	上記以外の商品	27	27	0	9	1	9	0	0	5	3	0	0	0	0	0	0
計		173	161	1	32	5	56	0	1	32	41	3	0	0	1	0	1
修理・補修	修理・補修(家具・寝具)	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	修理・補修(パソコン・パソコン関連用品)	7	7	0	3	0	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
	修理・補修(自動車)	11	11	0	7	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	修理・補修(戸建住宅)	8	8	0	1	0	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	修理・補修(衛生設備)	5	5	0	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
	上記以外の商品	30	28	0	9	0	9	0	0	4	6	1	0	0	0	0	0
計		63	61	0	21	0	20	0	0	9	10	2	0	0	0	0	1
管理・保管	管理・保管(電話機)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	管理・保管(自動車)	4	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	管理・保管(衛生設備)	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	管理・保管(屋外装備品)	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計		7	7	0	1	0	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
役務一般		8	7	0	0	0	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	金融・保険一般	4	4	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0
	生命保険	58	54	0	0	5	11	0	2	20	19	1	0	0	0	0	0
	損害保険	36	32	0	1	6	10	0	2	6	8	3	0	0	0	0	0
	その他の保険	14	13	0	0	0	2	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0
	預貯金・証券等	57	54	0	2	2	8	0	1	29	13	1	0	0	1	0	0
	デリバティブ取引	12	12	0	0	2	0	0	0	8	2	0	0	0	0	0	0
	ファンド型投資商品	88	87	0	1	3	11	0	3	61	9	0	0	0	0	0	0
	融資サービス	431	413	1	0	55	95	0	8	49	218	3	0	0	0	0	2
	他の金融関連サービス	47	41	0	0	1	11	0	0	4	29	1	0	0	0	0	1
計		747	710	1	4	74	148	0	16	184	307	9	0	0	1	0	3

運輸・通信サービス	運輸・運送サービス一般	19	19	2	1	0	4	0	0	5	5	2	0	0	0	0	0
	旅客運送サービス	25	24	0	4	4	3	0	0	3	9	1	0	0	0	0	1
	郵便・貨物運送サービス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	電報・固定電話	57	54	0	1	0	17	0	1	31	6	1	0	0	0	0	0
	移動通信サービス	97	96	0	13	1	39	0	2	13	26	2	0	0	1	0	0
	放送・コンテンツ等	941	938	8	5	15	295	0	17	455	140	5	0	0	0	0	1
	インターネット通信サービス	175	173	0	7	0	44	0	1	93	27	3	0	0	0	0	0
計		1,315	1,305	10	31	20	402	0	21	600	214	14	0	0	1	0	2
教育サービス	学校教育	6	5	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	補習教育	24	23	0	0	0	11	0	0	7	6	0	0	0	0	0	0
	他の教育	4	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
計		34	31	0	0	0	14	0	0	10	9	0	0	0	0	0	1
教養・娯楽サービス	教養・娯楽一般	4	3	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	旅行代理業	18	16	0	0	3	8	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0
	宿泊施設	9	7	0	0	0	4	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0
	教室・講座	63	62	1	2	4	14	0	4	17	20	0	0	0	0	0	1
	観覧・鑑賞	5	5	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0
	各種会員権	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	他の教養・娯楽	62	59	3	2	1	18	0	6	20	9	2	0	0	1	0	0
計		163	153	4	4	8	47	0	13	41	39	4	0	0	1	0	2
保健・福祉サービス	医療	74	67	13	17	4	14	0	0	4	14	5	0	0	2	0	1
	理美容	154	152	5	5	2	35	0	2	39	62	3	0	0	1	0	0
	浴場	4	4	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	衛生サービス	17	15	1	1	0	6	0	0	7	1	0	0	0	0	1	0
	保育	3	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	老人福祉・サービス	17	14	0	3	1	5	0	0	1	4	1	0	0	2	0	0
	他の保健・福祉	39	26	0	1	7	5	0	5	5	9	1	0	0	0	0	6
計		308	281	19	29	15	66	0	7	56	91	12	0	0	5	1	7
他の役務	外食・食事宅配	26	25	2	4	0	2	0	5	4	5	4	0	0	0	0	0
	冠婚葬祭	66	61	0	0	1	28	0	1	7	27	0	0	0	0	2	0
	家事サービス	18	17	0	8	0	4	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0
	役務その他	132	118	1	4	1	35	0	6	35	42	3	0	0	1	0	4
計		242	221	3	16	2	69	0	12	48	77	8	0	0	1	2	4
副業内職	内職・副業一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	自動販売機	3	2	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
	内職・副業	14	13	0	0	0	2	0	1	8	3	0	0	0	0	0	0
	無限連鎖講	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
計		19	16	0	0	0	3	0	1	9	6	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス		45	25	1	0	11	6	0	2	2	3	6	0	0	0	1	13
役務計		3,519	3,351	44	166	152	990	0	76	1,016	961	66	0	0	12	4	37
他の相談	消費者運動	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	家庭管理	13	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	健康管理	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相隣関係	28	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	慣習・しきたり	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	婚姻	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相続	13	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相談その他	398	231	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計		475	262	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数		6,310	5,777	153	444	224	1,390	2	169	1,871	1,393	109	0	1	24	12	48