

平成30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. 平成29年度事業概要

1. 相談・・・・・・・・・・・・・・・・	7
2. 啓発・・・・・・・・・・・・・・・・	8
3. 情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・	17
4. 消費者団体の育成・支援・・・・・・・・	18
5. 消費者行政の推進体制・・・・・・・・	18
6. 事業者への行政指導等・・・・・・・・	20

平成29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・・・・・・・・	41

参考資料

熊本市消費生活条例・・・・・・・・	45
熊本市消費者センター条例・・・・・・・・	50
消費者基本法・・・・・・・・	52
熊本県消費生活条例・・・・・・・・	58
熊本市消費者行政推進委員会設置要綱・・・・・・・・	69
熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱・・・・・・・・	70
熊本市消費生活相談員設置要綱・・・・・・・・	72
消費者問題に関する2017年の10大項目・・・・・・・・	80
市政だよりへの掲載・・・・・・・・	81

I. 熊本市の概要

市 勢

市制施行 1889 年（明治 22 年 4 月）

面 積 390.32 k m²

⌈ 中央区 25.45 k m²、東区 50.19 k m²、西区 89.33 k m²
南区 110.01 k m²、北区 115.34 k m² ⌋

推計人口 738,407 人（2018.4.1）（昨年度比+595 人）

男 348,149 人 女 390,258 人

（同+735 人） （同-140 人）

⌈ 中央区 187,412 人、東区 188,069 人、西区 91,419 人
南区 129,468 人、北区 142,039 人 ⌋

世 帯 数 321,329 世帯 （2018.4.1）

（「熊本市の推計人口（平成 30 年 4 月 1 日現在）」より）

工 業 事業所数 492 事業所 従業者数 18,821 人

※ただし、従業員 4 人以上の事業所

（「平成 26 年工業統計調査」より）

商 業 卸売業・小売業 6,109 事業所 従業者数 50,922 人

（「平成 26 年商業統計調査」より）

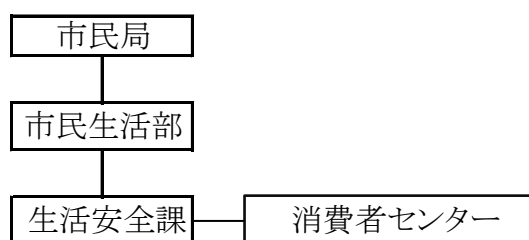
農 業 農 家 数 5,084 戸 農業就業者数 10,435 人

※ただし、販売農家のみ

（「2015 年農林業センサス」より）

Ⅱ. 消費者センターの概要

1. 組織及び事務分掌



所 長	1名
(相談班) 主査	1名
主任主事	1名
主任技師	1名
(啓発班) 主査	1名
主任主事	2名
相談員(嘱託)	7名

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

2. 消費者行政事業予算

		(平成30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(政策) (消費者団体補助を除く)	20,853
	消費者意識の高揚 (啓発経費、推進経費)	3,428
	消費者セミナー	
	消費生活地域指導	
	消費者センター啓発事業	
	消費者月間事業	
	情報の収集・提供 (一般管理経費(経常))	1,148
	消費者の組織化と活動の助長 (消費者団体補助のみ)	273
計		25,702

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)
29.11.3	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)

Ⅲ. 平成 29 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 6,439 件 継続 1,050 件

※相談内容等詳細は、P23～41

(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 56 件

(3) 多重債務相談（司法書士）

○毎月 第1・第3金曜（13:00～16:00）

○相談件数 13 件

(4) 出張相談（消費生活相談員）合計相談件数 39 件

○毎週 月曜日～木曜日（13：00～16：00）

北区役所（月曜日） 4 件、西区役所（火曜日） 14 件、

南区役所（水曜日） 12 件、東区役所（木曜日） 9 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 278名

期 日	テーマ	講 師	人数
7 月 24 日	夏休み親子で学ぶ環境セミナー	九州電力(株)熊本支社社員	26
7 月 25 日 8 月 2 日	夏休み親子で学ぶ金融経済セミナー	日本銀行熊本支店行員	65
7 月 28 日	夏休み親子で学ぶ食育セミナー	(株)熊本地方卸売市場職員	33
9 月 25 日	「お洗濯マイスター直伝！ 目からウロコの洗濯講座」	ライオン(株)社員	66
10 月 24 日	通信販売を安全に利用するために 「ちょっと待って！ その通信販売の契約」	(一社)消費者力開発協会 消費生活コンサルタント	35
11 月 13 日	「すっきり暮らす～年末お片付け講座」	整理収納アドバイザー	53

(2)熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座

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

- 2 開催場所 熊本県婦人会館

○受講生 のべ113名

期 日	内 容	講 師	人 数
10月12日	開会式		27
	「熊本市の消費生活相談の現状と消費生活地域見守りサポーターの役割」	消費生活相談員 徳永 理映氏	
	『上手な相談対応のマナー』	熊本市労務厚生課 精神科医 下原 宣彦氏	
10月26日	「消費者問題に関する法律の基礎知識」	弁護士 青山 定聖氏	21
	「相談事例と対応方法(ロールプレイ)」	消費生活相談員 入江 孝美氏 消費生活相談員 佐藤 良子氏	
11月9日	「成年後見制度の仕組み」	司法書士 川越 吉紘氏	25
	「高齢者とインターネット社会」	総務省九州総合通信局情報通信部 電気通信事業課 課長補佐 岩崎 恭二氏	
	「相談事例と対応方法(ロールプレイ)」危険・安全	消費生活相談員 西富 徳子氏	
11月30日	「消費者詐欺の手口と警察の取り組み」		18
	①このような被害に遭わないために・・・	熊本県警察本部 生活環境課 企画指導係長 渡邊 伸治氏	
	②振り込め詐欺の現状と対策 ～だまされないために～	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	
	「地域で協力して高齢者を見守ろう①」 ～平成28年度地域見守りサポーター養成講座修了生からの報告～		
12月14日	「高齢化社会におけるコンビニ業界の役割と課題」	(株)セブン・イレブン・ジャパン南九州 ゾーン 総務マネージャー 星野 哲也氏	22
	「地域で協力して高齢者を見守ろう②」 ～グループ討議とグループ発表～	熊本消費者協会 内村 恒子氏	

(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 106回 受講生 延べ 3,037名



No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
1	4月4日	最新の消費者被害情報、対策等を踏まえた内容で分かりやすく楽しい内容	熊本消費者協会会員	熊本市南1地域包括支援センター	20
			大塚 慶子		
2	4月5日	多重債務者にならないために	熊本消費者協会会員	大腸肛門病センター高野病院	20
			内村 恒子		
3	4月11日	高齢者や女性が詐欺に会わないため注意や現況など	熊本消費者協会会員	東阿高婦人会	15
			内村 恒子		
4	4月14日	最新の消費者被害情報、対策等を踏まえた内容で分かりやすく楽しい内容	熊本消費者協会会員	熊本市南1地域包括支援センター	30
			大塚 慶子		
5	4月15日	消費生活問題	熊本消費者協会会員	消費生活地域見守りサポーター	13
			江上 眞弓		
6	4月17日	オレオレ詐欺 その他	熊本消費者協会会員	おしゃべりサロン	16
			三島 俊英		
7	4月20日	悪質商法の被害にあわないために等	熊本消費者協会会員	ふれあいいきいきサロン山ノ神	30
			大塚 慶子		
8	4月21日	トラブルを防ぐ消費生活のために(スマホ支払い等)	熊本消費者協会会員	熊本きぼう福祉センター家族会	50
			坂口 真理		
9	4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	よつと会(いきいきサロン)	15
			江上 眞弓		
10	4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	高齢者ふれあいサロン	30
			坂本 陽子		
11	4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	高齢者支援センターささえりあ白川	10
			坂口 真理		
12	5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	鶴の原朗人クラブ	45
			田中 三恵子		
13	5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	秋津5町内いきいきサロン	15
			大塚 慶子		
14	5月11日	悪質商法について	熊本消費者協会会員	高齢者支援センターささえりあ北部	20
			田中 愛美		
15	5月12日	悪徳商法への対策	熊本消費者協会会員	坂本ふれあいサロン	22
			入江 孝美		
16	5月16日	衣食住暮らしの情報(高齢者向きに)	熊本消費者協会会員	豊北 豊寿会	15
			江藤 輝子		
17	5月16日	高齢者の被害事例や未然に防ぐ方法	熊本消費者協会会員	(株)ヴィーヴル	35
			徳永 理映		
18	5月17日	熊本市内で発生している金銭トラブル例	熊本消費者協会会員	居宅介護支援事業所わかば	10
			内村 恒子		
19	5月19日	高齢者を狙った消費者被害の現状と対処法	熊本消費者協会会員	ささえりあ花陵	20
			三島 俊英		
20	5月24日	消費者被害についての話(事例を交えて)	熊本消費者協会会員	白石町 老人会	40
			入江 孝美		

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
21	5月27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 江上 眞弓	田迎南校区 第四町内公民館	20
22	5月31日	悪質商法の被害に遭わないための 手口 高齢者用	熊本消費者協会会員 内村 恒子	みゆき楽しもう会	30
23	6月1日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 岩田 千鶴子	ささえりあ本荘	15
24	6月1日	振り込め詐欺などについて	熊本消費者協会会員 三島 俊英	コスモス会(楡木4町内サロン) 高齢者支援センターささえりあ新地	15
25	6月4日	悪質商法について	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	託麻南校区5町内シニア会	25
26	6月5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 岩田 千鶴子	出水今公民館	30
27	6月8日	消費者被害についての話	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	飽田南ふれあいいいききサロン	25
28	6月9日	悪徳商法撃退！虎の巻(会話劇)	熊本消費者協会会員 坂本 陽子	山ノ内校区1町内民児協	20
29	6月17日	悪質商法の被害に遭わない為に	熊本消費者協会会員 坂口 真理	芳野第2老人クラブ	20
30	6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 岩田 千鶴子	若葉9町内公民館	25
31	6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 江藤 輝子	帯山校区老人クラブ7町内 桜寿 会	30
32	6月30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 江藤 輝子	田迎西校区老人クラブ	30
33	7月2日	衣食住暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 徳永 理映	打越銀友会	30
34	7月8日	H28年度消費生活地域見守りサポ- ーターフォローアップ研修	熊本消費者協会会員 内村恒子 坂口真理 森下 雄一郎	熊本市 消費者センター	30
35	7月18日	携帯電話の活用方法と注意について	熊本消費者協会会員 入江 孝美	熊本市富合老人福祉センター	15
36	7月19日	高齢者用の悪徳商法予防(オレオレ詐欺等)	熊本消費者協会会員 坂本 陽子	東町1町内いきいきサロン	20
37	8月1日	悪質商法に被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	城西校区6町内桜寿会	25
38	8月17日	衣食住暮らしのあれこれ (高齢者向けわかりやすく)	熊本消費者協会会員 内村 恒子	いそぎんちゃく	15
39	8月22日	消費者被害にあわないために	熊本消費者協会会員 三島 俊英	ささえりあ熊本南	10
40	8月30日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	おひさまサロン	25
41	9月6日	消費者被害にあわないために	熊本消費者協会会員 坂口 真理	ささえりあ熊本南	25
42	9月7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	熊本市立北部中学校 3年生 (3クラス実施)	120
43					
44	9月11日		宮園 由紀代		
45	9月12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 三島 俊英	熊本市北5地域包括支援センター	35

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
46	9月12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 入江 孝美	天明地区民生委員児童委員協議会	25
47	9月13日	悪質商法の被害について(還付金等)	熊本消費者協会会員 岩田 千鶴子	湖東ふれあいサロン	30
48	9月14日	架空請求について	熊本消費者協会会員 西富 徳子	十四日会(老人クラブ)	25
49	9月15日	消費生活 (望ましい消費行動、消費者トラブル)	熊本消費者協会会員	熊本市立江南中学校 3年生 (3クラス実施)	99
50			宮園 由紀代		
51					
52	9月24日	悪質商法の被害にあわないために 携帯電話インターネットトラブルから身を守るために	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	飽田東校区第6町内自治会	30
53	9月19日	消費生活(望ましい消費行動、消費者トラブルなど)	熊本消費者協会会員	熊本市立天明中学校 2年生 (2クラス実施)	60
54			内村 恒子		
55	9月20日	ネットトラブルや悪徳商法等に遭ったときの対処方法と予防	熊本消費者協会会員 坂口 真理	地域生活支援センターなでしこ	50
56	9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 田中 愛美	大和地区社会福祉協議会	60
57	10月4日	最近の消費者問題について	熊本消費者協会会員 坂口 真理	熊本市消費者団体修了生の会	20
58	10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 宮園 由紀代	株式会社SYSKEN	100
59	10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 三島 俊英	池田校区防犯協会	50
60	10月19日	悪徳商法にあわない為に	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	託麻西校区3町内ふれあいイキイキサロン	20
61	10月24日	消費者力UP講座 消費者トラブル最新情報	熊本消費者協会会員 坂口 真理	熊本市民生児童委員協議会	74
62	10月26日	悪徳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	城西一町内自治会	50
63	10月31日	悪徳商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 三島 俊英	ささえりあ花陵	15
64	11月3日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 徳永 理映	ささえりあ熊本南	60
65	11月6日	衣食住暮らしの情報あれこれ	熊本消費者協会会員 田中 三恵子	山ノ内校区2町内 健峯会	40
66	11月11日	悪質商法・詐欺行為回避法、注意事項について	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	大江11町内永寿会	13
67	11月18日	悪徳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	萩の会	15
68	11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 入江 孝美	小島上町老人クラブ	40
69	11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 江上 眞弓	飽田東校区第3町内自治会	50
70	11月25日	悪質商法について	熊本消費者協会会員 田中 愛美	ささえりあ北部	30
71	11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 大塚 慶子	泉ヶ丘第八町内自治会	20
72	11月30日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 坂本 陽子	熊本市南2地域包括支援センター	25

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
73	12月2日	オレオレ詐欺の新手口について	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	泉ヶ丘校区公民館	40
74	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 三島 俊英	鑑田なかよしサロン	10
75	12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	正保老人会	80
76	12月12日	身近な消費者トラブルについて	熊本消費者協会会員 坂口 真理	さんすい会 老人会	25
77	12月12日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 内村 恒子	熊本市南2地域包括支援センター	25
78	12月12日	悪質商法を防ぐ	熊本消費者協会会員 西富 徳子	南田尻仮設自治会	20
79	12月19日	悪質商法の被害にあわないために 高齢者向け	熊本消費者協会会員 徳永 理映	(有)テイクケア・エフすずめ	10
80	1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 入江 孝美	7町内ふれあいいきいきサロン	30
81	1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 岩田 千鶴子	熊本市中央4地域包括支援センター ささえりあ白川	12
82	1月23日	悪質商法の手口とその撃退について	熊本消費者協会会員 江藤 輝子	山ノ内校区区民児協二町内ふれあいいきいきサロン	40
83	1月29日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	託麻原校区6町内福祉部	20
84	2月2日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 西富 徳子	御幸7町内いきいきサロン ささえりあ平成	30
85	2月3日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	熊本市南2地域包括支援センター 御幸1町内自治会	25
86	2月8日	悪質商法に遭わないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	西部地区自治会連絡協議会	35
87	2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	ささえりあ植木	14
88	2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 大塚 慶子	如月会	25
89	2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 徳永 理映	今町ふれあいいきいきサロンはなみずき	20
90	2月13日	悪質商法の被害にあわないために	熊本消費者協会会員 内村 恒子	ささえりあ熊本南	25
91	2月15日	消費者被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	ささえりあ熊本南	15
92	2月15日	卒業後の消費生活に大切なこと	熊本消費者協会会員 坂口 真理	熊本市立千原台高等学校 3年生 (5クラス実施)	202
93			三島 俊英		
94			田中 愛美		
95			入江 孝美		
96			岩田 千鶴子		
97	2月22日	悪質商法に被害にあわないために	熊本消費者協会会員 大塚 慶子	ささえりあ植木 山城和老会	25
98	2月23日	消費者被害を防ごう	熊本消費者協会会員 江上 眞弓	ささえりあ三和	12
99	2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 大塚 慶子	大将陣サロン(わきやもん会)	10
100	3月8日	消費者被害について	熊本消費者協会会員 坂本 陽子	熊本市南2地域包括支援センター	40

No.	期日	テーマ	講師名	依頼団体	人数
101	3月10日	最新トラブル事例や対処法	熊本消費者協会会員	高平台校区6町内	30
			徳永 理映		
102	3月14日	消費者被害について	熊本消費者協会会員	熊本市南2地域包括支援センター	30
			坂本 陽子		
103	3月16日	消費者被害について	熊本消費者協会会員	熊本市南2地域包括支援センター	30
			大塚 慶子		
104	3月19日	消費者被害にあわないために	熊本消費者協会会員	ささえりあ熊本南	15
			内村 恒子		
105	3月23日	消費者被害について	熊本消費者協会会員	熊本市南2地域包括支援センター	15
			三島 俊英		
106	3月26日	悪質商法に被害にあわないために	熊本消費者協会会員	下硯川 翔栄会	20
			田中 愛美		

(4) 小・中学生啓発

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

○啓発ポスターの配布 市内の小中学校 138 校

(5) 大学生啓発

若者が自ら消費者問題について考え、自立した消費者となるよう、市内大学の学園祭に参加し、相談窓口の広報や情報の提供を実施。

① 大学学園祭出展

- 実施内容 ・消費者クイズ挑戦コーナー
・パンフレット、チラシの配布
・啓発パネルの展示

学校名	熊本学園大学	熊本大学
日時	平成 29 年 11 月 3 日 (金)	平成 29 年 11 月 4 日 (土)
実施内容	・パンフレット、チラシ の配布 ・啓発パネルの展示	・消費者クイズ ・啓発パネルの展示
参加者		20 人

(6) 若者・高齢者啓発

○若者啓発

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

- ・実施期間 平成 30 年 1 月 17 日 (水) ～19 日 (金)
- ・相談件数(来訪・電話) 29 歳以下 6 件

相談内容	理美容 (全身脱毛・脱毛エステ)	履物 (スポーツシューズ)	土地・建物・設備 (賃貸アパート)	教養娯楽品 (音響・映像製品・楽器・他の教養娯楽品)
件数	2	1	1	2

○高齡者啓発

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 7 講座 受講生 230 名（再掲）
- ・注意喚起記事広告を市政だよりに掲載

(7) 消費者講演会

- 日 時 平成 29 年 9 月 29 日（金） 午後 1 時 30 分～午後 3 時 30 分
○会 場 くまもと県民交流会館パレア パレアホール
○テーマ 「市民の社会的責任としてのエシカル消費」
～エシカル消費は世界を変える～
○講 師 山本 良一 氏（東京大学名誉教授）
○参加者 108 名

(8) 市電の広告

7月、9月、1月に消費者センターの案内広告を行う。

(9) 情報誌にセンター案内広告掲載

- すぱいす 9月15日 1回
熊本日日新聞 朝刊 くらすプラス 10月12日 1回

3. 情報提供

(1) 消費生活情報の提供

ホームページ、広報誌「市政だより」、ラジオ等による消費生活に関する情報の提供。平成 29 年度は、広報誌「復興だより」、ラジオ「声の復興だより」にて、熊本地震関連の情報提供を行った。

(2) 他都市との情報交換

○大都市消費者行政担当部課長連絡会議

- ・開催日 平成 29 年 7 月 14 日（金）
- ・開催地 静岡県浜松市

加盟市等

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

○九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議

- ・開催日 平成 29 年 11 月 15 日（水）～16 日（木）
- ・開催地 長崎市

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 平成 29 年 11 月 21 日（火）
- ・開催地 熊本市

加盟市等

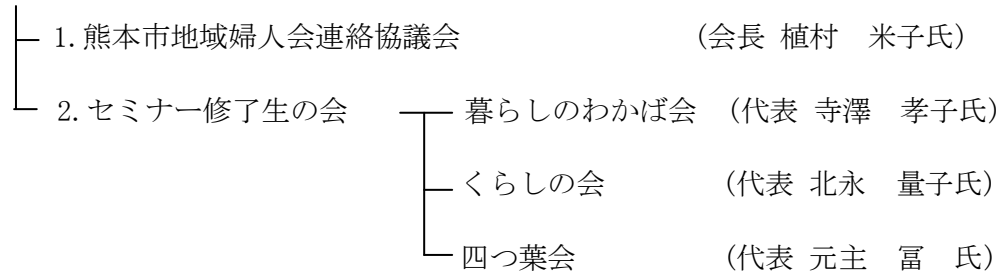
北九州市	福岡県	福岡市	佐賀県
長崎県	熊本県	熊本市	大分県
宮崎県	鹿児島県	沖縄県	

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。

(平成 30 年 3 月 1 日現在)

○熊本市消費者団体連絡会 (会長 植村 米子 氏)



○熊本消費者協会 (会長 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。

○平成 29 年度開催実績及び審議事項

【消費者行政推進委員会】

第 1 回

開催日 平成 29 年 8 月 22 日 (火) 午後 6 時半

場所 市役所別館駐輪場 8 階会議室

議題 ○平成 29 年度熊本市の消費者行政
○消費者行政推進計画平成 28 年度取組実績
○その他 (消費者行政推進計画と消費者教育推進計画の章立て一体化等)

第2回

開催日 平成30年2月1日（木）午前10時

場所 市役所別館駐輪場8階会議室

議題 ○第2次消費者行政推進計画（仮称）の策定について

- ・消費者施策の推進
- ・施策ごとの取組評価表
- ・施策体系図（案）
- ・計画の実施期間（案）および策定スケジュール（案）
- ・その他（委員委嘱期間の是正について）

委員名簿

（平成30年3月1日現在）

氏 名	所 属	備 考
吉村 信明	熊本県立大学総合管理学部教授	委員長
吉村 純一	熊本学園大学商学部教授	副委員長
宮崎 耕平	熊本県弁護士会推薦	
岡村 光洋	熊本県司法書士会推薦	
柳楽 雅子	平成28年度公募	
八谷 邦子	熊本市立託麻原小学校長	
小田 高子	熊本市立井芹中学校長	
河北 壽充代	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推薦	
石井 美代子	熊本商工会議所推薦	
福田 豊子	熊本市商工会連絡協議会推薦	

【消費者行政庁内連絡会】

第1回

開催日 平成29年7月31日（月）午後4時

場所 市役所4階モニター室

議題 ○平成28年度熊本市消費者行政の報告について

- ・消費生活相談状況
- ・熊本市消費者行政推進計画の進捗状況報告—施策ごとの取組表
- ・熊本市消費者教育推進計画の策定報告

○第2次熊本市消費者行政推進計画（仮称）の策定について

○その他

6. 事業者への行政指導等

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

(1) 権限委譲された関係法令

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

(2) 立ち入り調査等の実績

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

【立入件数】

	H29	H28	H27	H26	H25
件数	1店舗 (1回)	4店舗 (4回)	2店舗 (2回)	4店舗 (4回)	3店舗 (3回)

※ディスカウントストア、ホームセンター業を営む店舗を実施したもの。立入店舗にて違反等なし。

②「食品表示法」に基づく監視業務

相談 86件、被疑・苦情 16件（うち調査 3件）

出前講座 2件（150人）

田崎市場への監視 2回（食品保健課主催一斉取締り）

平成 2 9 年度消費生活相談

相談の概要

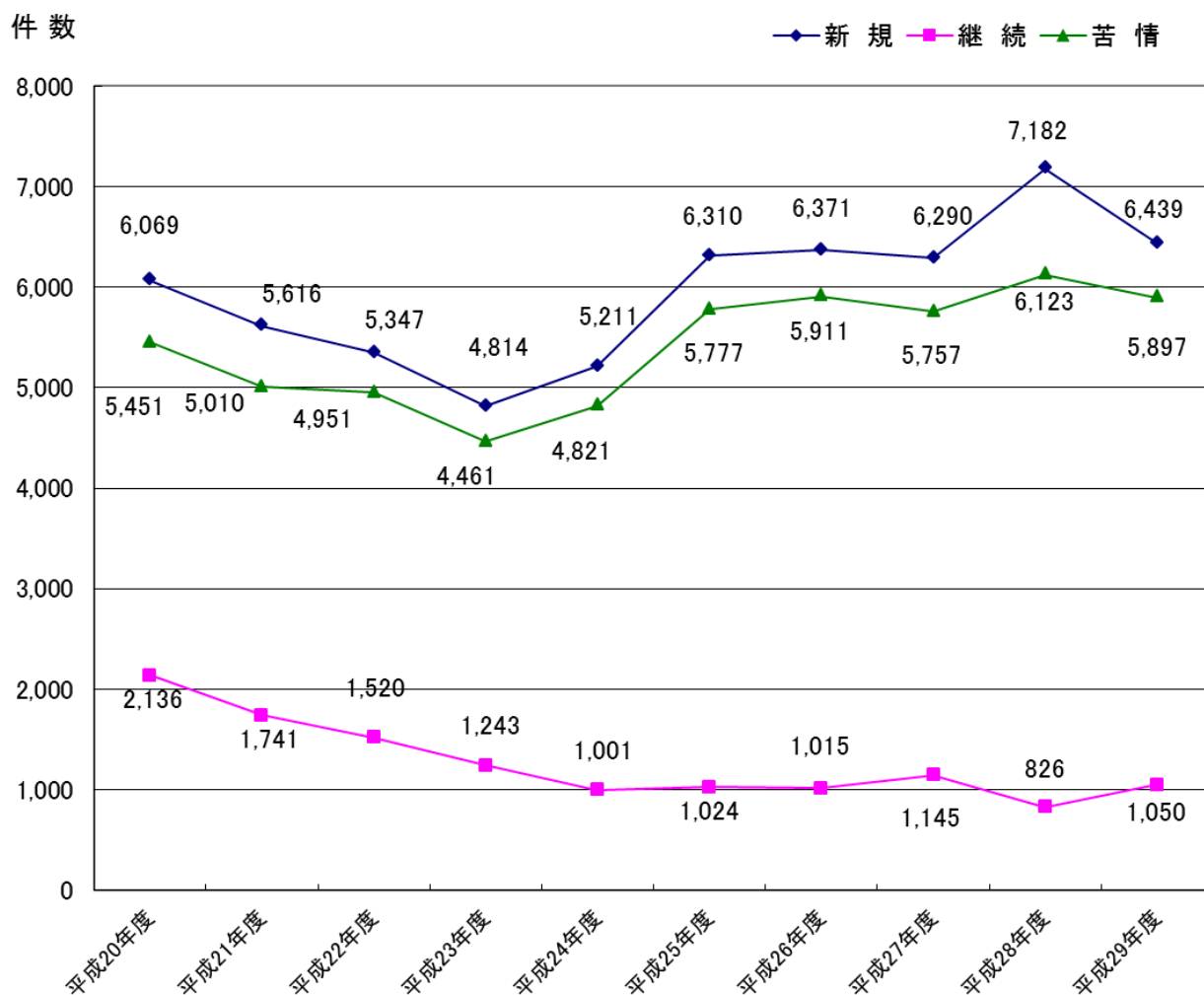
1 相談件数

平成 29 年度新規相談の件数は、熊本地震関連の相談が減り、前年度より 743 件減(対前年度比 90%) の 6,439 件(うち熊本地震関連相談 364 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 224 件増(対前年度比 127%) の 1,050 件となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は 7,489 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 91.6%で、依然として相談の多くを「苦情」が占めている。

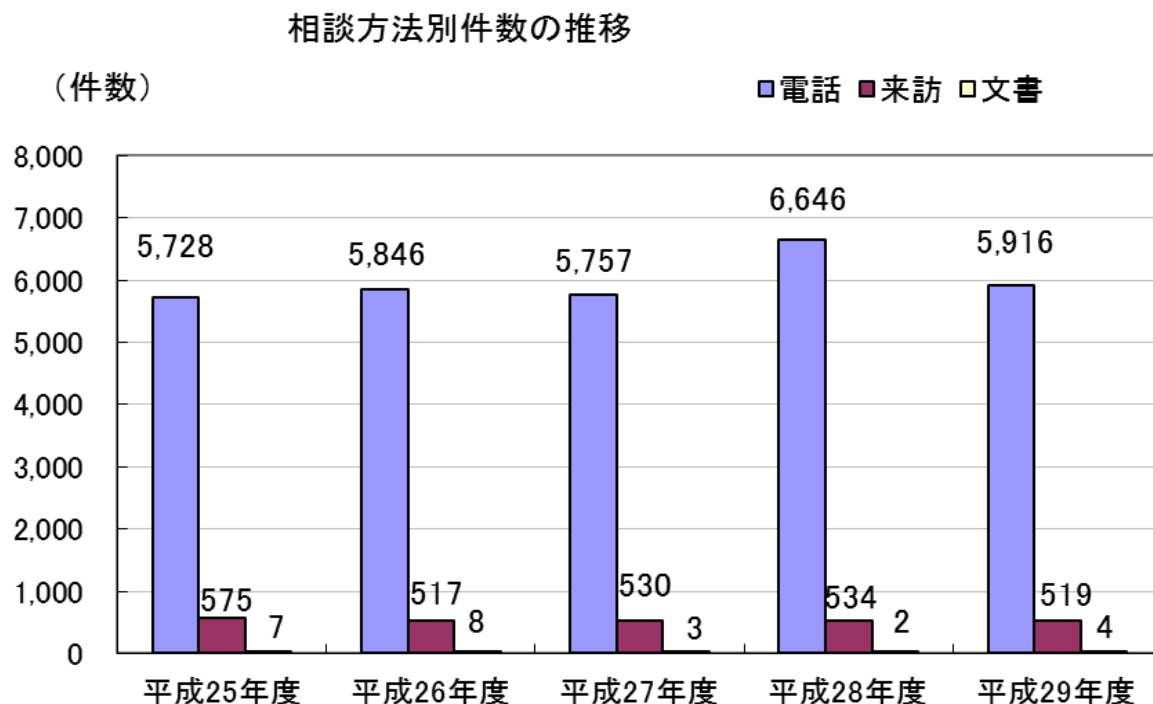
(熊本地震関連の相談については 41～42 ページに詳細を記載)

相談件数の推移



2 相談方法

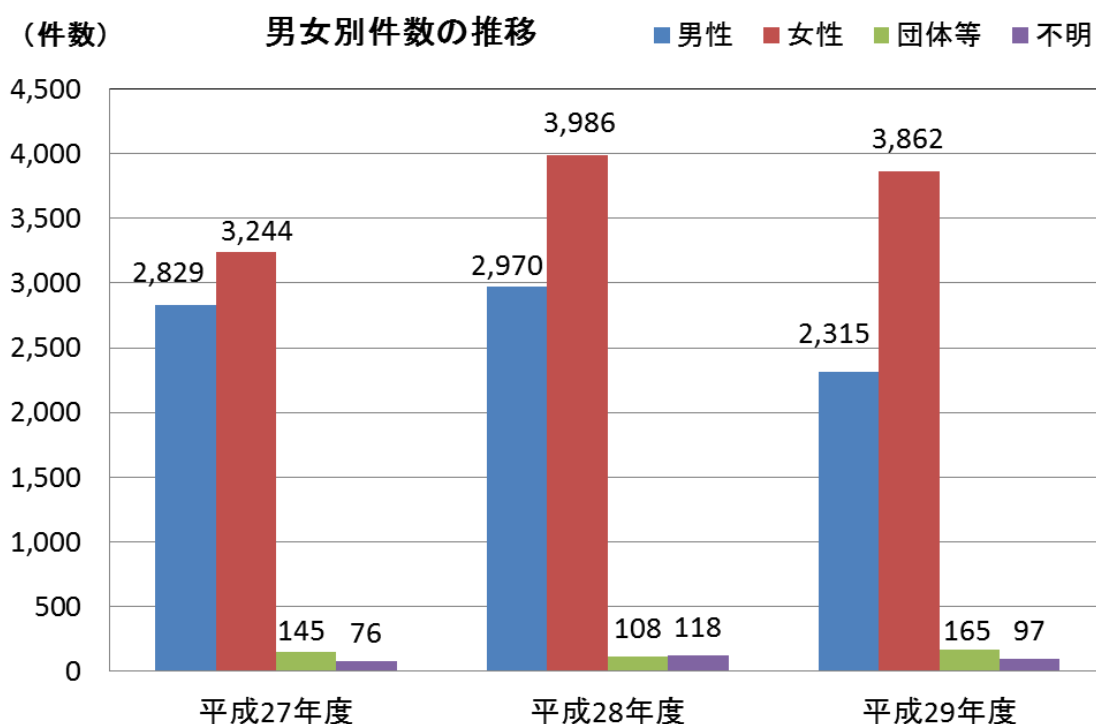
新規相談は、「電話」による相談が5,916件（91.9%）、「来訪」は519件（8.1%）と、電話による相談がほとんどであった。



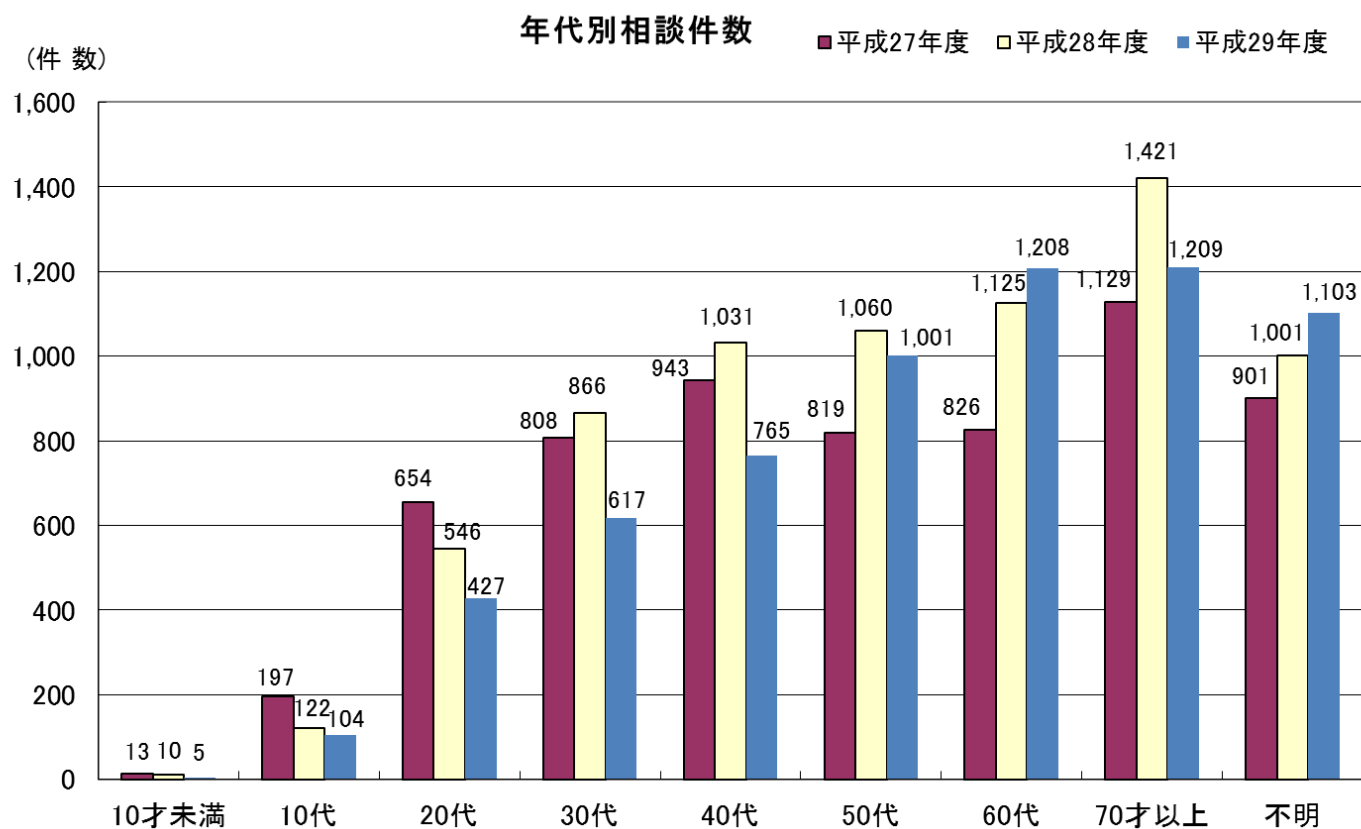
3 相談者（契約当事者）の属性

(1) 性別

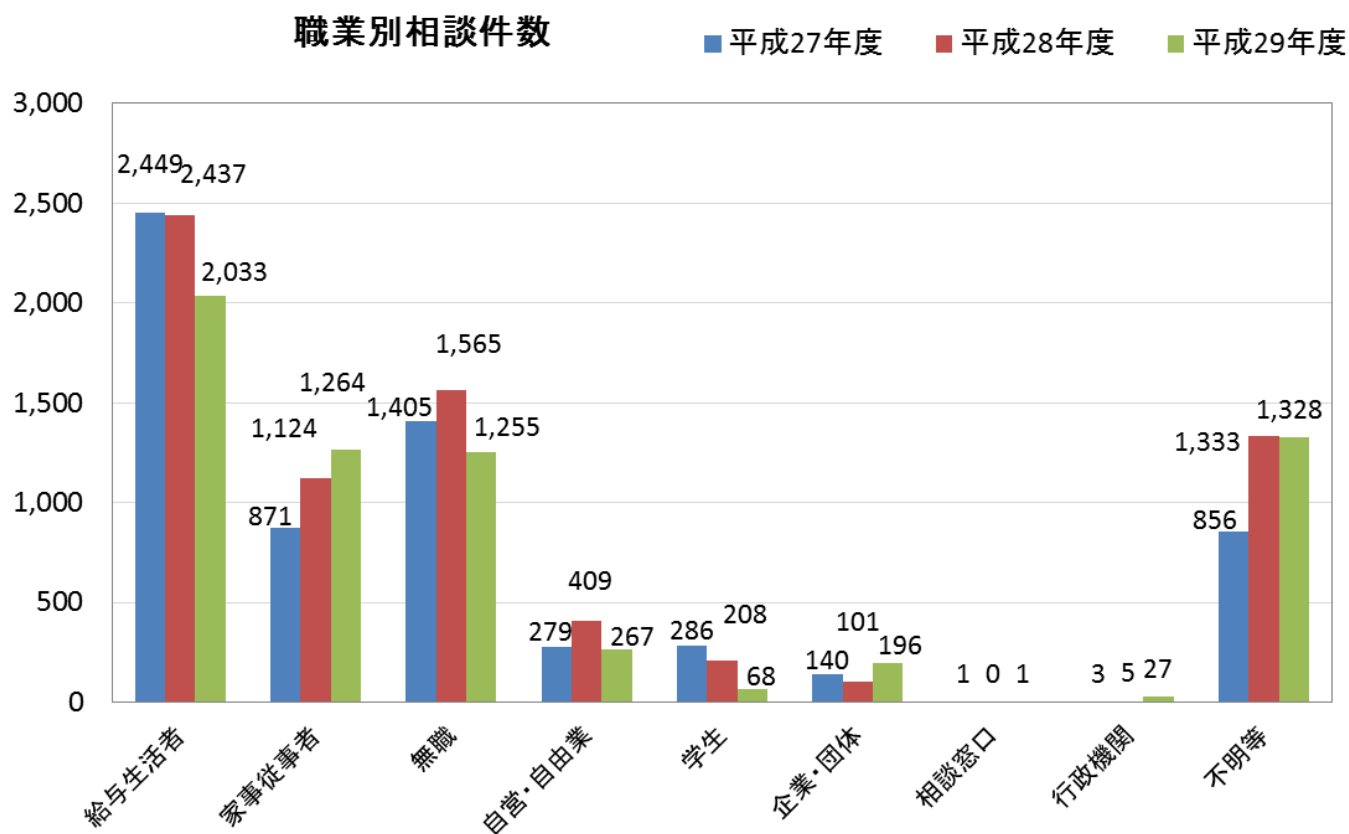
相談者（契約当事者）の性別等では、男性2,315件（36.0%）、女性3,862件（60.0%）、団体等165件（2.5%）で、女性からの相談が多かった。



(2) 年齢



(3) 職業



4 相談内容

(1) 相談の多い商品・役務（上位10）

順位	平成 27 年度	件数	順位	平成 28 年度	件数	順位	平成 29 年度	件数	対前年度比 (%)
1	デジタルコンテンツ	1,191	1	デジタルコンテンツ	1,154	1	デジタルコンテンツ	1,124	97.4%
2	フリーローン・サラ金	349	2	不動産貸借	757	2	商品一般	942	446.4%
3	不動産貸借	327	3	工事・建築	531	3	工事・建築	326	61.4%
4	商品一般	307	4	他の行政サービス	262	4	不動産貸借	318	42.0%
5	インターネット接続回線	232	5	商品一般	211	5	フリーローン・サラ金	188	93.1%
6	工事・建築	193	6	インターネット接続回線	204		インターネット接続回線	188	92.2%
7	四輪自動車	105	7	フリーローン・サラ金	202	7	他の行政サービス	116	44.3%
8	テレビ放送サービス	88	8	修理サービス	191	8	健康食品	99	162.3%
9	携帯電話	72	9	相隣関係	129	9	四輪自動車	93	96.9%
10	携帯電話サービス	71	10	四輪自動車	96	10	修理サービス	85	44.5%

1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。特に、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が約7割を占めた。

（事例）

- ①スマートフォンに、大手通販会社を名乗る者から、『有料サイトの使用料金が未納。本日中に連絡なき場合は訴訟手続きに移行する。』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。
- ②出会い系サイトを利用。女性とメールのやりとりをするのにポイントの購入が必要と言われ、クレジットで10万円ほど支払った。しかしその後もメールが文字化けする等うまくやりとりができず、ポイント購入を求められた。おかしいと思い、詐欺に遭ったことに気づいた。支払いを取り消したい。

2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、50～70歳代の女性をターゲットとしたハガキによる架空請求の相談が多かった。

(事例)

- ①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。取り下げ最終期日が明日となっており、連絡がなければ給料等の差し押さえを強制的に行うと書かれている。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。

3位 工事・建築

特に、地震の被害に遭った自宅の修理など、熊本地震に関する相談が半数を占めた。

(事例)

- ①地震の被害を受け、個人経営の工務店に自宅外壁等のリフォームを依頼した。既に契約金額の半金を支払っている。3ヶ月前から着工し、数回作業に来てもらっていたが、先月に入り業者と全く連絡が取れなくなった。業者の家族によると行方が分からないらしい。工事をしてもらえない場合はどうしたらよいか。
- ②自宅が熊本地震で半壊。業者に外壁修理をしてもらったが、その後台風で雨漏りがする。業者は2度見に来たが、修理してくれない。

4位 不動産貸借

賃貸物件に関する相談等のこと。熊本地震関連に関する相談も寄せられた。

(事例)

- ①地震の影響を受け、入居している賃貸マンションの室内の壁と壁の境に亀裂が入り、クロスが破れた。管理業者に修理依頼をしたが、修理できないと断られた。修理できないのであれば家賃減額か、同じマンションの空き室への移動を求めたが断られた。納得できない。退去するにしても引越し費用はない。どうしたらよいか。
- ②3年間暮らした賃貸アパートを退去。業者から敷金を上回る原状回復費を請求された。納得できない。

5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)

- ①生活費として銀行やクレジット会社から、総額470万円を借りている。毎月25万円の支払いがあるが、年金と仕事の収入では足りず、これ以上の支払いが困難になった。どうすればよいか。
- ②息子が消費者金融、銀行、カード会社から多額の借金をしている。借金自粛の申し出制度があると聞いた。どうすればよいか。

5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)

- ①光回線卸業者から電話勧誘があり、新しいプランに切り替えると月額5000円料金が安くなると説明を受け、現在加入中のプロバイダ会社だと誤認し、転用契約を結んでしまった。今日、契約書類が届いていたが、これまでとは異なるプロバイダ会社と契約を結んでしまったことに気づいた。意図しない契約を結んでしまったので、契約を解約し、元に戻したい。どうすればよいか。
- ②地震で自宅を公費解体するため引っ越すことになり、通信回線の移動について業者へ申し出た。翌日連絡すると言われたが、その後連絡がない。こちらから電話しても通じない。通信回線の移動が済まなければ公費解体もできない状況だ。どうすればよいか。

7位 他の行政サービス

行政に対する苦情や、どこに相談すればよいか等の窓口の問い合わせに関すること。

(事例)

- ①地震で自宅が半壊。現在仮設住宅に入居しているが、病院へ通院するのに交通の便が悪い。交通の便のよい仮設住宅へ移りたいが、どこへ相談したらよいか。
- ②高齢の母親と二人暮らし。年金生活である。地震で自宅が大規模半壊し、母親を介護施設に入所させたため、月々医療費がかかるようになった。現在は被災者医療費免除制度があるため、生活できているが、来月には制度が打ち切られると聞いた。それでは生活できなくなってしまう。どこに伝えたらよいか。

8位 健康食品

特に、1回限りのお試しだと思っていたが、実は定期購入コースであったとの相談が多く寄せられた。

(事例)

- ①インターネット通販で1回限りのお試し商品と思い、500円のダイエットサプリメントを注文した。約1ヶ月を過ぎたころ、2回目の商品が届いた。請求金額は6,800円。販売会社に連絡すると、定期購入全4回コースと判明した。定期購入コースであるという表記は行っていたと言われたが、そのような表記は読んでもいないし知らなかった。2回分購入し支払いを行えば中途解約を認めると言われたが、それでは4回分購入した場合と金額は大して変わらない。どうしたらよいか。
- ②食事制限無し、運動は特にしなくても、サプリメントを2週間飲むだけで痩せるとの広告を見てサプリメントを注文した。商品を5個購入し、2週間以上飲んだが、痩せない。騙されたのか。返金してもらえるか。

9位 四輪自動車

特に、車を購入する際のローン返済や購入後の車の異常等に対する相談が寄せられた。

(事例)

- ①諸経費込みで280万円の新古車を10年ローンの個別クレジットを組んで契約した。契約後、10年ローンの手数料が160万円だということに気づき、支払い総額が高額となるため、ローンを解約し、現金で払いたいと販売店に申し出たところ、ローン契約はキャンセルできないと言われた。
- ②1年前、新車を購入したが、ミッション部分から異常音がする。販売店に申し出、部品を交換したが、やはり異常音がした。原因は分からないと言われてしまった。どうしたらよいか。

10位 修理サービス

特に、地震後の墓等の修理に関する相談等が寄せられた。

(事例)

- ①母親が地震で崩れた墓の修理を業者に依頼し、支払いもしているようだ。しかし1年以上経っても未だ修理がされていない。高齢者からお金だけ集めて、いつまでも工事をしないのは問題である。業者を指導してほしい。
- ②電器店に携帯型音響機器の修理を依頼した。何の説明もなく、前金の支払いを求められ、2000円を支払った。後日電器店から電話があり、メーカーの修理対応が終了しているので修理できないと言われた。しかし、前金は半分いただくと言われた。納得できない。

(2) 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 29 年度	6,439	233	3.6%	125
平成 28 年度	7,182	251	3.5%	127
平成 27 年度	6,290	399	6.3%	257
平成 26 年度	6,371	424	6.7%	233
平成 25 年度	6,310	431	6.8%	233

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	2	15	24	18	27	17	14	23	140
女性	2	12	8	15	15	18	6	14	90
団体等	0	0	0	0	0	0	0	3	3
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	4	27	32	33	42	35	20	40	233
	1.7%	11.6%	13.7%	14.2%	18.0%	15.0%	8.6%	17.2%	100%

(平成 29 年度件数)

③「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・職業別

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
給与生活者	1	20	22	21	25	13	1	9	112
自営・自由業	0	0	1	3	5	1	3	4	17
家事従事者	0	1	1	2	1	2	1	1	9
学生	2	3	0	0	0	0	0	0	5
無職	1	1	6	2	7	17	14	10	58
その他	0	0	0	0	0	0	0	3	3
不明	0	2	2	5	4	2	1	13	29
合計	4	27	32	33	42	35	20	40	233

(平成 29 年度件数)

(3) 性別・年代別相談（上位3）

①男性

	1 位		2 位		3 位	
10 代	デジタルコンテンツ	23	テレビ放送サービス	5	音響・映像機器	3
20 代	デジタルコンテンツ	30	不動産貸借	14	フリーローン・サラ金	13
30 代	デジタルコンテンツ	37	不動産貸借	16	フリーローン・サラ金	15
40 代	デジタルコンテンツ	44	不動産貸借	19	インターネット接続回線	18
50 代	デジタルコンテンツ	81	フリーローン・サラ金	22	工事・建築	19
60 代	デジタルコンテンツ	116	商品一般	31	工事・建築	28
70 代 以上	デジタルコンテンツ	76	工事・建築	39	商品一般	33

(平成 29 年度件数)

②女性

	1 位		2 位		3 位	
10 代	デジタルコンテンツ	15	○商品一般 ○他の健康食品 ○健康食品 ○他の化粧品			各 3 件
20 代	エステサービス	41	デジタルコンテンツ	35	不動産貸借	19
30 代	デジタルコンテンツ	84	不動産貸借	29	他の行政サービス	22
40 代	デジタルコンテンツ	124	不動産貸借	32	商品一般	29
50 代	商品一般	178	デジタルコンテンツ	161	不動産貸借	26
60 代	商品一般	355	デジタルコンテンツ	127	工事・建築	34
70 代 以上	商品一般	151	デジタルコンテンツ	78	工事・建築	46

(平成 29 年度件数)

③ 10代～20代 に多い相談（上位10）

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	デジタルコンテンツ	252
2	フリーローン ・サラ金	74
3	不動産貸借	39
4	エステサービス	36
5	商品一般	31
6	テレビ放送サービス	30
7	インターネット 接続回線	24
8	健康食品	16
	四輪自動車	16
10	医療サービス	14

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	デジタルコンテンツ	145
2	不動産貸借	83
3	エステサービス	40
4	フリーローン ・サラ金	23
5	商品一般	20
6	インターネット 接続回線	18
7	他の健康食品	17
	モバイルデータ通信	17
9	四輪自動車	16
10	テレビ放送サービス	12

平成 29 年度		
順位	商品別分類	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	上着	8

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情報商材に関する相談が寄せられた。

（相談事例）

- ① 普段使用していないクレジットカード会社から引き落としがあったため調べたところ、中学生の娘がオンラインゲームで課金をするために使用していたことが分かった。未成年であり、親の同意を得ずに使用しているため、取り消し、返金してほしい。
- ② インターネットで儲かるビジネスを検索したところ、アフィリエイトビジネス*¹ があるのを見つけた。契約し、入会金 2 万円をクレジットカードで支払い。さらにその後、業者から電話があり、ブログのアクセス数をアップするための情報商材を紹介され、12 万円を支払った。しかし、情報商材どおりに作業を行っても全く収入にならない。騙されたと思うので解約・返金してほしい。

*1…アフィリエイトビジネスとは、自分のブログやサイト等で、他人の商品を紹介することで、紹介手数料を稼ぐネットビジネスのこと。

2位 エステサービス

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。

(相談事例)

- ①脱毛エステの契約をして、12回のうち1回しか施術を受けてないが、店が倒産した。既にクレジットカードでの支払いは済んでいるが、返金してもらえないか。
- ②インターネットの広告で見たエステサロンに行き、3000円の痩身エステのお試し体験を受けた。少し効果があるような気がしたのと、続けるほうがいいと勧誘を受けたため、6ヶ月47万円のコースを契約した。しかし、よく考えると身の丈に合わないと思うのでクーリング・オフしたい。

3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。

(相談事例)

- ①娘が県外のアパートに2年半住んでいた。入居時に44,000円の室内清掃費用を支払った。賃貸契約書には退去時に煙草を吸っていればクロスの全面張替え等の費用を追加請求すると記載があったが、娘は煙草を吸わないのにクロスの全面張替え等で74,000円請求された。納得できない。
- ②娘がアパート契約をし、私に黙って連帯保証人欄に名前を記載していた。解約を求めたところ、違約金を請求され、不満だ。

4位 フリーローン、サラ金

特に、娘や息子の借金についてどうしたらよいかについて、保護者から相談等が寄せられた。

(相談事例)

- ①1ヶ月前に息子が消費者金融から30万円を借金したことが判明した。今後借金ができないようにしたい。どうしたらよいか。
- ②銀行のカードローンで4行から約80万円借りた。現在育児休業中であるため、毎月5万円の返済が困難である。債務整理をしたい。

5位 テレビ放送サービス

特に、公共放送料金の支払いに関する相談等が寄せられた。

(相談事例)

- ①未成年の学生であるが、親の承諾も得ていないのに、テレビ受信料の契約を半強制的にさせられた。解約したい。

④ 60代以上 に多い相談（上位10）

平成 27 年度		
順位	商品別分類	件数
1	デジタルコンテンツ	249
2	商品一般	135
3	工事・建築	97
4	フリーローン・サラ金	70
5	インターネット接続回線	61
6	不動産貸借	54
7	ファンド型投資商品	38
8	他の健康食品	32
	新聞	32
10	固定電話サービス	29

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	工事・建築	316
2	デジタルコンテンツ	303
3	不動産貸借	204
4	他の行政サービス	108
5	修理サービス	107
6	相隣関係	89
7	商品一般	79
8	インターネット接続回線	59
9	フリーローン・サラ金	56
10	○給湯システム ○携帯電話サービス	各 27 件

平成 29 年度		
順位	商品別分類	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

1位 商品一般

多くが女性をターゲットにした総合消費料金に関するハガキによる架空請求の相談であった。平成 29 年度はハガキによる架空請求の相談が、急激に増加している。

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がほとんどであった。

3位 工事・建築

寄せられた相談のうち、半数が熊本地震に関連するもので、「家屋修理の費用が高い」、「工事が計画通り進まない」等の相談が寄せられた。

4位 インターネット接続回線

電話勧誘等による光サービス転用契約に関するトラブルの相談が多く寄せられた。

5位 不動産貸借

「震災でアパートの自室が被害を受けたが、大家が修理に対応してくれない」、「半壊した借家を急に解体すると言われ、今月中に退去を迫られ、困っている」等の熊本地震に関連する相談が約4割であった。また、「高齢者向け住宅に入居したが、1週間後にサッシから雨が浸み出し、水浸しになった。修理を求めるが対応してもらえない」等の高齢者向け住宅に関する相談も寄せられた。

※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

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	対前年度比 (%)
店舗購入	2,094	1,965	1,991	2,469	1,696	68.7%
訪問販売	524	478	450	495	323	65.3%
通信販売	1,702	2,023	2,050	2,060	2,056	99.8%
マルチ（まがい）販売	63	82	69	59	72	122.0%
電話勧誘販売	678	525	441	324	315	97.2%
ネガティブオプション※	55	25	15	12	29	241.7%
訪問購入	52	46	47	33	27	81.8%
その他無店舗	74	47	42	54	28	51.9%
不明・無関係	1,068	1,180	1,185	1,676	1,893	112.9%
計	6,310	6,371	6,290	7,182	6,439	96.5%

※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>

平成 27 年度			平成 28 年度			平成 29 年度		
順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数
1	テレビ放送サービス	70	1	工事・建築	172	1	工事・建築	56
2	工事・建築	42	2	修理サービス	51	2	テレビ放送サービス	35
3	新聞	41	3	テレビ放送サービス	31	3	インターネット接続回線	16

訪問販売に係る相談は 323 件で、そのうち 147 件（45.5%）を 60 歳以上が占めている。平成 29 年度は前年度に引き続き、熊本地震の影響により、訪問販売で契約した家屋等の工事等に関する「工事・建築」に関する相談が多かった。2 位はテレビ放送サービスで、公共放送料金の支払いに関する相談が寄せられた。

＜電話勧誘販売の商品別内訳の推移＞

平成 27 年度			平成 28 年度			平成 29 年度		
順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数
1	インターネット 接続回線	120	1	インターネット 接続回線	106	1	インターネット 接続回線	117
2	商品一般	49	2	商品一般	23	2	固定電話サービス	16
3	ファンド型 投資商品	26	3	他の行政サービス	15	3	鮮魚	10

電話勧誘販売に係る相談は 315 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。3 位の鮮魚は、カニや昆布等の海産物の商品を電話で勧められ、思わず注文してしまったが、解約したいという相談が多かった。

＜通信販売の商品別内訳＞

平成 27 年度			平成 28 年度			平成 29 年度		
順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数
1	デジタル コンテンツ	1,155	1	デジタル コンテンツ	1,109	1	デジタル コンテンツ	1,083
2	商品一般	78	2	商品一般	60	2	商品一般	127
3	他の健康食品	45	3	他の健康食品	54	3	健康食品	62

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 4 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。3 位は健康食品で、1 回だけの購入と思って健康食品を注文したら定期コースであったなどの相談が多かった。

商品・役務別相談内容内訳

内容別分類件数 商品別分類件数		受 付		内 容 別 相 談 件 数													
		受付件数	うち苦情件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
商品一般		942	913	0	2	7	14	0	12	810	839	20	0	0	1	0	10
食料品	食料品一般	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	穀類	9	8	2	5	0	2	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0
	魚介類	24	23	1	2	0	0	0	4	14	12	6	0	0	0	0	0
	肉類	8	8	3	2	0	0	1	2	3	0	5	0	0	0	0	0
	乳卵類	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
	野菜・海草	9	5	3	1	1	0	0	2	2	2	1	0	0	0	1	0
	油脂・調味料	12	8	4	4	0	1	0	2	2	2	1	0	0	0	1	0
	果物	14	12	2	5	1	0	0	5	3	5	6	0	0	0	0	0
	菓子類	13	12	4	5	3	0	0	3	3	6	4	0	0	0	0	0
	飲料	38	33	5	5	1	1	0	5	20	29	9	0	0	0	1	0
	酒類	8	6	0	2	1	1	0	0	0	2	3	0	0	0	0	1
	調理食品	14	11	6	7	1	0	1	5	0	2	5	0	0	0	0	0
	健康食品	224	221	15	19	5	18	0	19	139	191	42	0	0	0	0	0
	食料品その他	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
計		377	350	46	58	13	23	2	48	189	254	85	1	0	0	3	1
住居品	住居品一般	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	食生活機器	22	20	3	12	0	2	0	0	4	7	6	0	0	0	0	0
	食器・台所用品	22	20	3	5	0	1	0	1	9	16	5	1	0	0	0	0
	洗濯・裁縫用具	9	8	1	2	1	2	0	1	2	4	3	0	0	0	0	1
	掃除用具	8	8	0	3	0	0	0	2	4	3	2	0	0	0	0	0
	洗浄剤等	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	空調・冷暖房機器	21	16	2	10	0	3	0	1	3	10	2	0	0	0	0	1
	家具・寝具	43	41	1	11	1	8	0	2	22	31	9	0	0	0	1	0
	室内装備品	6	6	1	2	0	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0
	照明器具	4	4	2	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	他の住居品	21	17	2	8	0	3	0	0	10	11	2	0	1	0	0	0
計		161	145	16	57	3	20	0	7	57	89	32	1	1	0	1	2
光熱水品	他の光熱水品	3	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	電気	17	15	0	0	0	1	0	0	11	10	5	0	0	0	0	0
	ガス	14	13	0	0	1	8	0	1	0	10	3	0	0	0	1	0
	石油	17	16	0	0	0	3	0	3	1	13	4	0	0	0	0	0
	水道	3	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
計		54	47	2	1	1	13	0	4	13	35	13	0	1	0	1	0
被服品	被服品一般	3	2	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0
	和服	10	7	0	0	0	1	0	1	4	5	2	0	0	0	1	1
	洋服一般	8	8	0	0	0	1	0	0	6	7	0	0	0	0	0	0
	紳士洋服・婦人服	61	59	0	12	0	1	0	3	32	48	12	0	0	0	1	0
	子供洋服	2	2	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0
	洋装下着	10	10	0	0	0	0	0	0	5	9	1	0	0	0	0	0
	履物	26	26	0	7	2	1	0	2	12	19	2	0	0	0	0	0
	かばん	17	16	0	5	0	1	0	2	9	14	4	0	0	0	0	0
	アクセサリ	29	28	0	1	0	5	0	0	16	23	3	0	0	0	0	0
	他の身の回り品	12	12	0	2	2	2	0	0	3	9	8	0	0	0	0	0
	生地・糸類	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	他の被服品	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
計		181	173	0	27	4	12	0	8	94	139	33	0	0	0	2	1

内容別分類件数 商品別分類件数		受 付		内 容 別 相 談 件 数													
		受付件数	うち苦情件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
保健衛生品	医薬品	15	13	0	1	0	3	0	1	2	9	6	0	0	0	0	0
	医療用具	35	30	2	7	2	6	0	2	13	27	2	0	0	0	0	0
	化粧品	104	101	14	14	2	14	0	9	53	82	22	0	0	0	0	0
	理美容器具・用品	13	13	1	1	0	1	0	0	5	9	4	0	0	0	0	0
	他の保健衛生品	11	10	0	2	0	1	0	1	3	7	3	0	0	0	0	1
	計	178	167	17	25	4	25	0	13	76	134	37	0	0	0	0	1
教養娯楽品	文具・事務用品	13	13	0	0	0	2	0	3	7	10	1	0	0	0	0	0
	パソコン・パソコン関連用品	45	43	0	8	2	7	0	1	23	35	13	0	0	1	0	0
	電話機・電話機用品	47	44	2	14	2	10	0	3	9	35	15	0	0	0	0	0
	学習教材	6	6	0	0	1	0	0	0	5	5	1	0	0	0	0	0
	書籍・印刷物	42	39	0	0	0	4	0	3	25	34	7	0	0	0	0	1
	音響・映像製品	28	28	1	4	0	3	0	4	12	23	7	0	0	0	0	0
	スポーツ用品	22	21	0	6	1	4	0	0	8	19	7	0	0	0	0	0
	カメラ類	3	3	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	時計	19	18	0	3	3	1	0	3	12	14	3	0	0	0	0	0
	他の光学機器	2	2	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0
	玩具・遊具	11	10	0	3	1	2	0	0	4	8	6	0	0	0	0	0
	楽器	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
	他の教養娯楽品	53	50	1	11	0	5	0	4	19	32	19	0	0	0	1	0
	計	293	278	4	50	10	38	0	22	129	219	79	0	0	1	1	2
車両・乗り物	自動車	105	101	4	31	5	23	1	3	37	84	30	0	0	0	0	0
	自動車用品	12	11	0	6	0	3	0	0	2	9	6	0	0	0	0	0
	自転車・用品	8	6	1	1	1	0	0	1	3	4	3	0	0	0	1	1
	運搬用具	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	他の乗り物	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	計	127	120	5	38	6	26	1	4	43	99	39	0	0	0	1	1
土地・建物・設備	土地・建物・設備一般	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	土地	22	14	0	1	3	2	0	0	4	16	4	0	0	0	0	4
	建物一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	集合住宅	26	24	1	4	2	4	0	0	14	16	9	0	0	0	0	1
	戸建住宅	13	12	0	1	1	0	0	0	5	8	5	0	2	0	0	1
	他の建物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	住宅構成材	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	空調・冷暖房・給湯設備	38	36	2	2	2	9	1	0	15	29	8	0	0	0	0	0
	衛生設備	9	9	1	4	1	4	0	0	0	6	4	0	0	0	0	0
	屋外装備品	23	17	1	2	0	5	0	0	2	17	1	0	0	1	2	0
	他の住宅設備	12	12	0	2	0	3	0	0	5	8	4	0	0	0	0	0
	計	144	125	5	16	9	27	1	0	46	100	35	0	2	1	2	6
他の商品		2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
商品計		2459	2319	95	274	57	198	4	119	1458	1909	373	2	4	3	11	24
クリーニング	クリーニング(住居品)	5	4	0	4	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0
	クリーニング(被服品)	19	19	0	11	0	2	0	0	2	14	9	0	0	0	0	0
	(うち洋服)	19	19	0	11	0	2	0	0	2	14	9	0	0	0	0	0
	計	24	23	0	15	0	2	0	0	2	16	10	0	0	1	0	0

内容別分類件数 商品別分類件数		受 付		内 容 別 相 談 件 数													
		受付件数	うち苦情件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
レンタル・リース	レンタル・リース（食料品）	3	3	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(住居品)	12	10	0	2	1	2	0	0	2	10	3	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(光熱水品)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース（被服品）	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース（教養娯楽品）	14	12	0	0	0	3	0	0	5	12	2	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(車両等)	8	8	0	0	0	5	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
	レンタル・リース(土地等)	318	295	12	34	27	79	0	3	40	252	100	0	1	0	0	1
	（うち土地）	10	8	1	0	0	2	0	0	0	10	2	0	0	0	0	0
	（うち集合住宅）	234	223	8	30	20	60	0	3	31	180	73	0	1	0	0	0
	（うち戸建住宅）	57	50	2	2	3	12	0	0	8	50	20	0	0	0	0	1
計		356	329	12	37	28	89	0	3	49	285	106	0	1	0	0	1
工事・建築・加工	工事・建築・加工(土地等)	323	299	4	63	15	86	0	5	71	223	101	0	0	2	0	1
	（うち集合住宅）	29	27	0	6	4	9	0	0	4	18	6	0	0	0	0	0
	（うち戸建住宅）	203	192	2	43	5	53	0	4	52	149	60	0	0	0	0	0
	その他の商品	3	3	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
	計	326	302	4	63	15	87	0	5	72	225	101	0	0	2	0	1
修理・補修	修理・補修(住宅品)	11	11	0	5	0	4	0	0	1	7	5	0	0	0	0	0
	修理・補修(光熱水品一般)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	修理・補修(被服品)	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	修理・補修(教養娯楽品)	18	18	0	6	0	5	0	0	3	12	9	0	0	0	0	0
	修理・補修(車両乗り物)	21	20	2	6	0	3	0	0	3	13	9	0	0	0	0	0
	修理・補修(土地、建物、設備)	38	34	0	5	0	12	0	0	15	23	13	0	0	1	0	1
	計	89	84	2	23	0	24	0	0	22	55	36	0	0	1	0	1
管理・保管	管理・保管(自動車)	4	4	0	0	0	4	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
	管理・保管（土地・建物・設備）	3	3	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
	（うち土地）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	（うち集合住宅）	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	（うち屋外装備品）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	計	7	7	0	0	1	4	0	2	0	3	3	0	0	0	0	0
役務一般		13	13	0	0	2	1	0	0	7	8	1	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	金融・保険一般	3	3	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0
	生命保険	43	40	0	0	1	5	0	0	25	38	8	0	0	0	0	1
	損害保険	41	35	0	3	3	13	0	1	6	26	14	0	0	1	0	1
	その他の保険	9	6	0	0	0	0	0	0	3	8	0	0	0	0	0	0
	預貯金・証券等	25	20	0	0	1	2	0	0	11	17	2	0	0	0	1	1
	デリバティブ取引	13	13	0	0	0	1	0	1	12	12	3	0	0	0	0	0
	ファンド型投資商品	30	29	0	1	3	1	0	0	19	21	5	0	0	0	0	0
	融資サービス	233	215	0	0	23	39	0	7	56	204	5	0	0	0	0	2
	他の金融関連サービス	52	43	0	1	1	3	0	0	18	45	8	0	0	0	0	0
計		449	404	0	5	32	64	0	9	151	372	47	0	0	1	1	5
運輸・通信サービス	運輸・運送サービス一般	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	旅客運送サービス	21	17	0	0	2	3	0	1	5	12	11	0	0	0	0	0
	郵便・貨物運送サービス	34	34	1	7	1	3	0	0	9	17	12	0	0	0	0	0
	放送・通信サービス一般	2	2	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
	電報・固定電話	46	43	0	4	1	11	0	1	17	28	10	0	0	0	0	0
	移動通信サービス	127	126	0	5	1	31	0	3	45	104	43	0	0	0	0	1
	放送・コンテンツ等	1207	1192	2	7	8	80	0	46	1007	1053	34	0	0	0	2	3
	インターネット通信サービス	218	214	0	6	9	19	0	4	128	182	66	0	1	1	0	0
	計		1656	1628	3	29	22	148	0	55	1213	1398	176	0	1	1	2

内容別分類件数 商品別分類件数		受 付		内 容 別 相 談 件 数													
		受付件数	うち苦情件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
教育サービス	学校教育	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	補習教育	20	18	0	1	1	4	0	1	5	16	7	0	0	0	0	0
	他の教育	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
計		23	20	0	1	1	4	0	1	5	18	7	0	0	0	1	0
教養・娯楽	旅行代理業	13	13	0	0	0	1	0	0	3	13	6	0	0	0	0	0
	宿泊施設	12	12	1	1	0	2	0	2	2	7	4	0	1	0	0	0
	教室・講座	37	32	1	2	0	8	0	1	9	29	8	0	0	0	0	2
	観覧・鑑賞	16	16	0	0	1	1	0	0	3	11	9	0	0	0	0	0
	各種会員権	2	2	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	他の教養・娯楽	33	31	0	1	1	3	0	1	16	22	9	0	0	0	0	1
	計	113	106	2	4	2	16	0	4	35	84	36	0	1	0	0	3
保健・福祉サービス	保健・福祉一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	医療	51	43	10	12	1	6	0	1	7	19	20	0	0	1	0	3
	理美容	77	71	3	8	1	11	0	0	20	63	16	0	0	0	0	2
	浴場	3	3	1	1	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0
	衛生サービス	17	16	0	0	0	12	0	0	4	7	2	0	0	0	0	0
	保育	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	老人福祉・サービス	14	11	2	3	0	0	0	0	4	11	4	0	1	0	0	0
	他の保健・福祉	42	26	0	0	3	4	0	2	17	18	5	0	0	0	2	3
計		206	171	16	24	5	34	0	3	53	121	49	0	1	1	2	9
他の役務	外食・食事宅配	39	36	4	4	3	11	0	4	11	18	13	0	0	0	0	0
	冠婚葬祭	47	42	0	3	4	11	0	0	12	35	14	0	0	0	2	1
	家事サービス	13	12	0	0	2	5	0	0	4	10	5	0	0	0	0	1
	役務その他	177	157	0	8	7	34	0	13	72	117	34	0	0	0	0	4
計		276	247	4	15	16	61	0	17	99	180	66	0	0	0	2	6
副業内職	内職・副業一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	内職・副業	22	22	0	0	1	0	0	2	15	20	2	0	0	0	0	0
	無限連鎖溝	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
計		23	23	0	0	2	0	0	2	16	20	2	0	0	0	0	0
他の行政サービス		116	58	1	2	19	1	0	0	17	21	67	0	0	0	0	12
役務計		3677	3415	44	218	145	535	0	101	1741	2806	707	0	4	7	8	42
他の相談	消費者運動（消費者問題一般）	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	家庭管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	健康管理	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相隣関係	51	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	慣習・しきたり	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	婚姻	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相続	17	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	相談その他	220	122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計		303	163	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数		6439	5897	139	492	202	733	4	220	3199	4715	1080	2	8	10	19	66

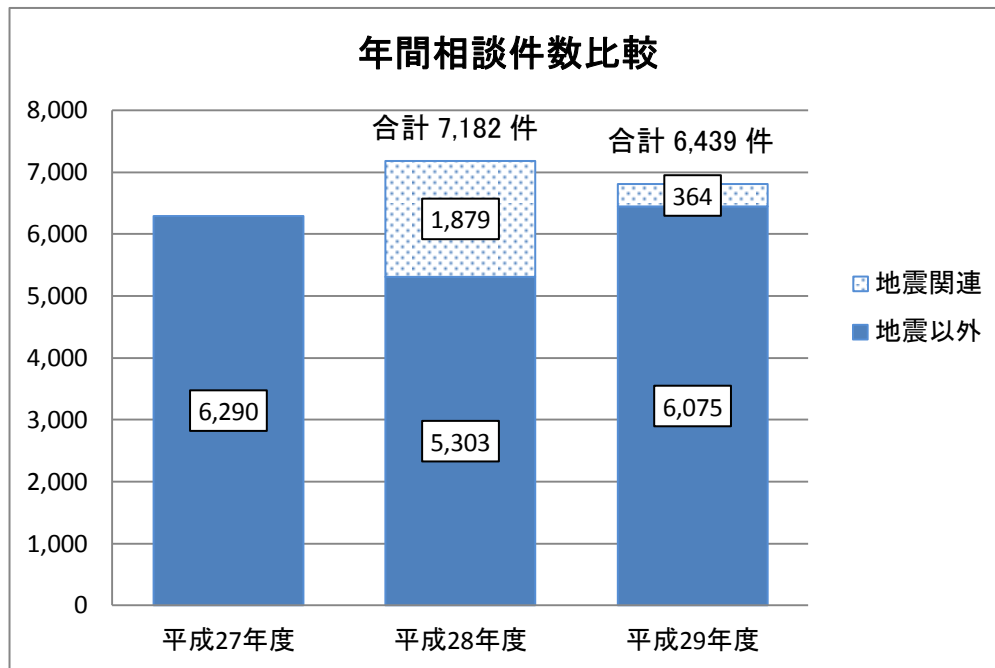
注：内容別相談件数については、相談内容の重複があるため、受付件数とは必ずしも一致しない。

注：受付件数の総件数は、商品、役務、他の相談の受付件数の総計である。

5 熊本地震関連の相談について

(1) 相談件数

平成 29 年度にセンターで受け付けた相談総件数は 6,439 件で、前年度と比較すると 743 件減少し、例年どおりの相談件数となった。そのうち熊本地震関連の相談は、前年度より大幅に減少した 364 件で、全体の 5.7%であった。



(2) 相談の多い商品・役務

平成 28 年度		
順位	商品別分類	件数
1	不動産貸借	511
2	工事・建築	406
3	修理サービス	145
4	他の行政サービス	132
5	相隣関係	99

平成 29 年度		
順位	商品別分類	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

相談内容の順位は、平成 28 年度と平成 29 年度で、大きな変動はなかった。

1位 工事・建築

(相談事例)

- ①地震で実家の壁に被害があったため、兼ねてより知り合いの業者に、早くから修理を依頼した。しかし、見積もりに来るのも遅く、修理が完了する予定と言われていた期日になっても工事が進んでいない状況だ。3ヶ月ほど前に足場を組みに来たが、作業が進まず、現在も足場は組まれたままであり、家への出入りが不自由である。このまま修理が終わらない場合。どうしたらよいか。
- ②地震でマンションの専有部分に被害があったため、業者に修理を依頼した。マンションの共有部分も同じ業者が工事しているが、どちらも途中で工事がストップされてしまった。私自身は工事代金の半分以上である130万円を既に支払っている。130万円相当の工事は終わっていないため、返金してほしい。

2位 不動産貸借

(相談事例)

- ①地震により、借家が半壊。コンクリート土台にひびが入り、外観は明らかに傾いてきている。居住性が悪くなったので、家主に家賃の減額を申し出たが拒否された。解決方法はないか。
- ②地震でアパートの自室に被害があった。不動産会社と大家には連絡済みで、業者が下見に来たが、それ以降音沙汰がなく、未だに修理されない状況である。どうしたらよいか。

3位 修理サービス

(相談事例)

- ①地震で倒壊した墓の修理を随分前に依頼した。約束の期日になっても、修理が行われていない状態である。見積書だけのため契約書はなく、口頭でどんどん完了期日を延ばされている。どうしたらよいか。
- ②地震で被害を受けた瓦屋根の補修業者が見つからず、隣家に来ていた業者に修理をお願いした。手一杯のため一旦断られたが、最終的には受けてもらえることとなり、手付金で10万円を支払った。その後、口頭で「〇月までには着工する」と言われ、瓦代60万円を支払った。しかし、約束の期日になっても工事が始まらず、連絡もない。どうしたらよいか。

4位 他の行政サービス

(相談事例)

- ①地震により、賃貸アパートが被害に遭い、地震直後より、家主から退去を求められてきた。転居先を探しているが、経済的理由で見つからない。公営住宅のようなところに住むことはできないか。
- ②地震の被害を受け、宅地の応急修理の補助金申請をしている。申請に出向くと順番待ちで長時間待たされるうえに、手続きが済んだと思ったら書類不備を指摘されるなど、手続きに手間がかかりすぎて不服だ。

5位 相隣関係

(相談事例)

- ①地震で隣家が被災し、建て替えた。その際、敷地ぎりぎりに塀を作ったので、母や私の車が通りにくくなり、困っている。
- ②地震の際、空き家となっている実家の瓦が落ち、隣家の壁が傷ついたと言われた。自然災害では、弁償する必要はないとの認識を持っているが、間違っているか。

参 考 資 料

熊本市消費生活条例

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに事業者団体、消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、市が実施する施策等について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する市の施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費生活における安全が確保される権利
- (2) 消費生活において、商品又は役務を適正に使用し、又は利用するための表示等により消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 消費生活に関する必要な情報が提供される権利
- (4) 消費生活に関する教育の機会が提供される権利
- (5) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- (6) 消費生活において、消費者に被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される権利

2 消費者施策の推進は、消費者の年齢その他の特性に配慮して行われなければならない。

3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(定義)

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品又は役務を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商品又は役務の供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 消費者団体 消費者の権利の擁護又は利益の擁護及び増進のため消費者により組織さ

れた団体をいう。

(4) 事業者団体 事業者の共通の利益の増進のため事業者により組織された団体をいう。

(5) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。

(6) 役務 消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

(市の責務)

第4条 市は、第2条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、本市における社会的及び経済的状况に応じた消費者施策を推進する責務を有する。

2 市は、消費者の自立の支援に当たっては、消費者が健全な消費生活を営むことができるよう情報提供を行うとともに、消費生活に関し、必要な啓発活動及び教育の推進に努めるものとする。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、基本理念に鑑み、その供給する商品又は役務について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断能力及び財産の状況等に配慮すること。

(4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、これに必要な体制の整備に努めること。

(5) 市が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の役割)

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(消費者の役割)

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な情報を収集し、必要な知識を修得する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び著作権その他の知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対

する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(相互理解等)

第9条 市、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務又は役割を相互に理解し、尊重し、及び協力するよう努めるものとする。

(消費者行政推進計画)

第10条 市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者行政推進計画を策定するものとする。

2 市長は、前項の消費者行政推進計画を策定するときは、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

第2章 消費者の安全確保

(安全の確保)

第11条 事業者は、消費者の消費生活における安全の確保のため、その供給する商品又は役務に関し、法令及び熊本県消費生活条例（昭和52年熊本県条例第51号。以下「県条例」という。）に定めのあるもののほか、消費者に対する必要な情報の提供その他の被害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(不当な取引行為の防止)

第12条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、法令並びに県条例及びこれに基づく規則（以下「関係法令等」という。）に定めのある事項を遵守するほか、消費者の意思を尊重し、次に掲げる行為を行わないよう努めなければならない。

- (1) 消費者が住居等への貼り紙等によりあらかじめ勧誘を拒絶する旨の意思を表示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者が電話機等の通信機器への事業者からの着信に対し、当該機器に附属する録音その他の機能を利用して、勧誘を拒絶する旨の意思を表示したにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

2 市長は、消費者からの申出等により、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為が前項各号に掲げる行為のいずれかに該当し、又は該当するおそれがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為について、説明又は資料の提出を求め、必要な調査を行うものとする。

(実態調査)

第13条 前条第2項に定めるもののほか、市長は、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為について、消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、必要に応じ、その実態等について情報の収集その他の調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査の実施に当たっては、必要に応じ、熊本県知事に対し協力を求め、連

携を図るものとする。

(指導)

第14条 市長は、第12条第2項又は前条第1項の調査を行った場合において、事業者が消費者の利益を侵害し、又は侵害しているおそれがあると認めるときは、当該事業者に対し、消費者の保護に関し、必要な指導をすることができる。

(情報提供)

第15条 市は、消費者の被害の発生及び拡大の防止のために必要があると認めるときは、事業者を特定する情報を除き、商品及び役務の取引方法及び内容に関する情報を市民に提供することができる。

2 市は、国及び熊本県が公表した、消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある商品及び役務の取引方法及び内容に関する情報を速やかに消費者に周知するよう努めるものとする。

第3章 消費者の自立支援

(啓発活動の推進)

第16条 市は、消費者の消費生活における自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

(消費生活に関する教育の推進)

第17条 市は、消費者が消費生活において自主的かつ合理的に行動ができるようにするため、消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を推進するものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第18条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な消費者施策を講ずるものとする。

(消費者意見の反映)

第19条 市は、消費生活に関する消費者の意見を把握し、消費者施策に反映させるよう努めるものとする。

第4章 苦情の処理等

(苦情の処理)

第20条 市長は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理に必要な助言、あっせん等の措置を講ずるよう努めるものとする。

2 市長は、前項に規定する措置を講ずるために必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に資料の提出又は説明を求めることができる。

(専門的な人材の確保等)

第21条 市は、前条第1項に規定する措置を講ずるため、専門的知識及び経験を有する人材の確保及び資質の向上等に努めるものとする。

(多重債務問題改善への取組)

第22条 市は、多重債務(金銭の借受け等に起因する社会的経済的生活に著しい支障が生じる程度の重疊的又は累積的な債務をいう。以下同じ。)に係る問題の改善のため、多重債務を有する者が相談又は助言その他の支援を受けることができるよう必要な施策の推進に努めるものとする。

第5章 雑則

(委任)

第23条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成24年6月1日から施行する。

熊本市消費者センター条例

(趣旨)

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

(名称等)

第2条 センターの名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

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

(消費生活相談の事務を行う日及び時間)

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

(職員)

第4条 センターに所長及びその他必要な職員を置く。

(消費生活相談員の配置)

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

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

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

(研修)

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

(情報の安全管理)

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

(委任)

第9条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

消費者基本法

(昭和 43 年法律第 78 号)

(改正：平成 24 年法律第 60 号)

第 1 章 総 則

(目 的)

第 1 条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。

5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

第 3 条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第 4 条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その

他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状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 県 消 費 生 活 条 例

平成20年7月1日施行

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立支援その他の基本理念を定め、県、事業者及び消費者の責務等を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費生活における安全が確保される権利
- (2) 商品等について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 消費生活に関し必要な情報が提供される権利
- (4) 消費生活に関する教育の機会が提供される権利
- (5) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- (6) 消費生活において被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利

2 消費者施策の推進は、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応するとともに、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(定義)

第3条 この条例において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品等を消費して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 商品等 商品、役務その他の消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するものをいう。

(県の責務)

第4条 県は、経済社会の発展に即応して、第2条に規定する基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、消費者施策を策定するとともに、これを実施する責務を有する。

2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を十分反映させるよう努めるものとする。

3 県は、消費者の自立を支援するため、消費者に対する啓発及び教育の推進に努めるものとする。

(市町村との連携等)

第5条 県及び市町村は、相互に連携を図りながら協力して、消費者施策を実施するものとする。

2 県は、市町村が消費者施策を策定し、又は実施しようとするときは、情報の提供、技術的な助言その他の支援を行うものとする。

(事業者の責務等)

第6条 事業者は、基本理念にのっとり、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における構成を確保すること。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断力及び財産の状況等に配慮すること

(4) 消費者との間に生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該消費者苦情を適切に処理すること。

(5) 県が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

3 事業者は、県民生活との関連性が高い商品等（以下「生活関連商品等」という。）の流通の円滑化及び価格の安定を図るために必要な措置を講ずるとともに、県が実施する生活関連商品等の流通の円滑化及び価格の安定を図るための施策に協力しなければならない。

第7条 事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援、消費生活に関する知識の普及、啓発活動及び広報活動その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第8条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するとともに、県が実施する消費者施策に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第9条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の

安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

2 消費者団体は、県が実施する消費者施策に協力するよう努めなければならない。

(消費者基本計画)

第10条 県は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する基本的な計画（以下、「消費者基本計画」という。）を策定するものとする。

2 消費者基本計画には、消費者施策に関する基本的な方針その他消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めるものとする。

3 県は、消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ、熊本県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

4 県は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

第2章 消費生活の安全、取引等の適正化に関する施策

第1節 安全の確保

(安全の確保)

第11条 事業者は、消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれのある商品等（以下「危険商品等」という。）を供給してはならない。

2 事業者は、その供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、消費者に対し必要な情報を開示し、回収その他の必要な措置をとるよう努めなければならない。

(安全の確保に関する調査)

第12条 知事は、事業者が供給する商品等について、危険商品等の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該商品等が安全であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(安全確保勧告等)

第13条 知事は、事業者が供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、消費者の消費生活における安全を確保するため、当該事業者に対し、当該危険商品等の供給の中止、回収その他必要な措置を講ずるよう勧告するとともに、必要があると認めるときは、速やかに、県民に周知を図るものとする。

2 知事は、前項の規定による勧告を行う場合において、必要があると認めるときは、熊本県消費者苦情処理委員会の意見を聴くものとする。

(緊急安全確保措置)

第14条 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産について、重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある危険商品等である場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令等で定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該危険商品等の名称、当該危険商品等を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

第2節 表示、規格等の適正化

(表示の適正化)

第15条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が選択又は利用を誤ることがないよう品質、機能、量目、製造年月日、消費期限、賞味期限、保存方法、原産地、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な事項を適正に表示するとともに、虚偽の表示又は誇大な表示を行わないよう努めなければならない。

2 事業者は、その供給する商品等について、消費者の選択を容易にするよう販売価格及び単位当たりの価格又は利用料金を当該商品又は店内の見やすい場所に表示するよう努めなければならない。

(規格の適正化)

第16条 事業者は、その供給する商品等について、品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(包装の適正化)

第17条 事業者は、その供給する商品について、消費者にその品質又は数量が実際のものより著しく優良若しくは有利であると誤認させ、又は消費者の負担を著しく増大させるような過大又は過剰な包装（容器を用いる包装を含む。）を用いないよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第18条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が不利益を被ることがないように適正な計量をするよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、その供給する商品等について、虚偽の、誇大な、その他消費者に選択又は利用を誤らせる広告又は宣伝をしないよう努めなければならない。

(供給後のサービスの適正化)

第20条 事業者は、その供給する商品等について、修理、交換その他の方法による供給後におけるサービスの向上を図るよう努めなければならない。

(自主基準)

第21条 事業者は、その供給する商品等について、表示、規格等の適正化を図るため、必要な基準（以下「自主基準」という。）を定めるよう努めなければならない。

2 事業者は、自主基準を定め、変更し、又は廃止したときは、速やかに当該自主基準を知事

に届け出なければならない。

- 3 知事は、事業者に対し、自主基準の設定、変更及び遵守について、必要な指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

第22条 知事は、事業者が供給する商品等について、表示、規格等の適正化を図るため、特に必要があると認めるときは、事業者が遵守すべき基準（以下「県の基準」という。）を定めることができる。

- 2 知事は、前項の規定により県の基準を定めようとするときは、熊本県消費生活審議会の意見を聴いて定めるものとする。

- 3 知事は、県の基準を定めたときは、速やかに告示しなければならない。

- 4 前2項の規定は、第1項の規定により定めた県の基準を変更し、又は廃止する場合に準用する。

(県の基準の遵守義務)

第23条 事業者は、県の基準を遵守しなければならない。

(表示、規格等の適正化に関する調査)

第24条 知事は、事業者が県の基準に違反している疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

- 2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該県の基準に違反していないことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が、当該資料を提出しないときは、県の基準に違反しているものとみなす。

(県の基準の遵守勧告)

第25条 知事は、事業者が県の基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう勧告することができる。

第3節 不当な取引行為の禁止等

(不当な取引行為の禁止)

第26条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品等に関する重要な情報を提供せず、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、消費者の意に反し、威迫し、執ように説得し、又は心理的に不安な状態若しくは正常は判断ができない状態に陥れる方法その他の不当な方法により契約（商品等を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約を含む。以下この条において同じ。）の締結を勧

誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者又はその関係人に対し、契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づくその債務の履行を不当に強要し、又は消費者に対し、契約に基づく自己の債務の履行を不当に拒否し、一方的に変更し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除、取消し若しくは無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(不当な取引行為に関する調査)

第27条 知事は、事業者と消費者との間で行われる取引に関する行為について、不当な取引行為の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行う場合において、必要があると認めるときは、当該取引行為をする事業者に対し、期間を定めて、当該取引行為が正当な取引行為であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が、当該資料を提出しないときは、不当な取引行為を行っているものとみなす。

(不当な取引行為の中止勧告)

第28条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為の中止その他必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第29条 知事は、不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為の方法及び内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

2 知事は、前項の不当な取引行為のうち、消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、被害の拡大を防止するため必要があると認めるものについては、当該不当な取引行為を行った事業者の氏名又は名称及び住所、その方法及び内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

第3章 消費者啓発及び消費者教育の推進等

(消費者啓発及び消費者教育の推進)

第30条 県は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第31条 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験等の実施及び情報提供)

第32条 県は、消費者施策の実効を確保するため、商品等の試験、検査又は調査（以下「試験等」という。）を実施し、及びその体制の整備に努めるとともに、必要に応じて試験等の結果の概要に係る情報を県民に提供するものとする。

第4章 生活関連商品等に関する施策

(調査等)

第33条 知事は、県民の消費生活の安定に資するため、生活関連商品等の需給及び価格の動向について必要な調査その他の情報の収集を行い、県民に対して必要な情報を提供するように努めなければならない。

2 事業者は、前項の規定により知事が行う調査その他の情報の収集に協力しなければならない。

(商品等の指定)

第34条 知事は、生活関連商品等の買占め若しくは売惜しみが行われ若しくは行われるおそれがある場合又は生活関連商品等の価格が異常に上昇し若しくは上昇するおそれがある場合において、当該生活関連商品等の不足若しくは価格の上昇が県民の生活に著しい影響を及ぼし又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する商品等として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

3 知事は、第1項の規定により指定し、又は前項の規定により指定を解除したときは、速やかにその旨を告示しなければならない。

(商品等の売渡し勧告)

第35条 知事は、前条第1項の規定により指定した生活関連商品等（以下「指定生活関連商品等」という。）の販売を営む者（以下「関係事業者」という。）が買占め又は売惜しみにより当該指定生活関連商品等を多量に保有していると認めるときは、当該関係事業者に対し、当該指定生活関連商品等の売渡しを行うよう勧告することができる。

(価格の引下げ勧告)

第36条 知事は、関係事業者が指定生活関連商品等を仕入価格その他の取引事情からみて著しく不当な価格で販売していると認めるときは、当該関係事業者に対し、その価格の引下げを行うよう勧告することができる。

第5章 資源及びエネルギーの有効利用を通じた環境への配慮等

(環境への配慮等)

第37条 県は、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用及びこれを通じた環境への配慮に関し、知識の普及、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、商品等の供給に当たって、資源の再生利用その他資源及びエネルギーの有効利用を行うとともに、これらを通じて環境への負荷（環境基本法（平成5年法律第91号）第2条第1項に規定する環境への負荷をいう。以下同じ。）の低減に努めるものとする。

3 消費者は、消費生活において、不用品の再利用その他資源及びエネルギーの有効利用を行うとともに、これらを通じて環境への負荷の低減に努めるものとする。

第6章 多重債務問題改善の取組

(多重債務問題改善の取組)

第38条 県は、多重債務問題の改善のため、多重債務者が相談又は助言その他の支援を受けることができる体制の整備その他必要な施策について、関係行政機関、民間団体等と連携を図りつつ、推進するものとする。

第7章 消費者苦情の処理等

(消費者苦情の処理)

第39条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために、助言、あっせんその他の措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、熊本県消費者苦情処理委員会にあっせん又は調停を行わせることができる。

(消費者苦情の処理に係る市町村への支援)

第40条 県は、市町村における消費者苦情の処理が適切かつ迅速に行われるよう、研修の実施、情報の提供、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(消費者苦情の処理に係る人材の確保等)

第41条 県は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(熊本県消費者苦情処理委員会)

第42条 知事は、消費者苦情についてあっせん又は調停を行わせ、その他消費者苦情の解決に関し必要な事項を審議させるため、熊本県消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2 委員会は、委員5人以内及び特別事項を審議させるための臨時委員5人以内で組織し、委員及び臨時委員は、学識経験のある者のうちから知事が任命する。

3 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 臨時委員は、当該特別事項の審議が終了したとき、解任されるものとする。

5 第2項の委員及び臨時委員は、再任されることができる。

6 委員会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

7 第2項から前項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(消費者苦情の処理に関する情報の提供)

第43条 知事は、委員会に行わせたあっせん又は調停について、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者苦情の概要並びにあっせん又は調停の経過及び結果に係る情報のうち、消費者の被害の発生又は拡大を防止するために必要なものを必要な範囲内において県民に提供するものとする。

(消費者提訴の援助)

第44条 知事は、消費者が事業者を相手とする訴訟（以下「消費者訴訟」という。）を提起する場合において、当該訴訟が次の各号のすべてに該当する消費者苦情に係るもので、公益上必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けを行うことができる。

(1) 委員会のあっせん又は調停によって解決されなかったもの

(2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあるもの

(3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(貸付金の返還等)

第45条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付けに係る資金に相当する金額を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則に定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部若しくは一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

(適格消費者団体への支援)

第46条 県は、消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第4項の適格消費者団体に対し、消費者苦情の申出に関する情報の提供その他の必要な支援を行うことができる。

第8章 熊本県消費生活審議会

(熊本県消費生活審議会)

第47条 知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議させるため、熊本県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、委員15人以内で組織する。

3 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、知事が任命する。

(1) 学識経験のある者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

(4) 関係行政機関の職員

4 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、再任されることができる。

6 第2項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第9章 知事に対する申出

(知事に対する申出)

第48条 県民は、この条例の規定に違反する事業活動により、又はこの条例に基づく措置がとられていないことにより消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

第10章 調査、公表等

(立入調査等)

第49条 知事は、第12条第1項、第24条第1項、第27条第1項、第35条又は第36条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員に、事業者の事務所、事業所、倉庫その他事業を行う場所に立ち入り、帳簿又は書類（これらの作成又は保存に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）の作成又は保存がされている場合における当該電磁的

記録を含む。)、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

3 第1項に規定する立入調査又は質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第50条 知事は、事業者若しくは第42条第6項に規定する関係者が正当な理由なく前条第1項若しくは第42条第6項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、若しくは虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき、又は事業者が前条第1項の規定による立入調査を拒んだときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

2 知事は、第13条第1項、第25条、第28条、第35条又は第36条の規定による勧告を受けた者が正当な理由なく当該勧告に従わないときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

(意見の聴取)

第51条 知事は、前条の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る者に、あらかじめ、意見を述べる機会を与えた上で行わなければならない。

第11章 雑則

(国等への要請)

第52条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体又は独立行政法人に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(委任)

第53条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

熊本市消費者行政推進委員会設置要綱

制定 平成24年 6月 1日市長決裁

改正 平成27年 3月 1日農水商工局長決裁

平成28年 3月28日商工振興課長決裁

(設置)

第1条 本市の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、熊本市消費者行政推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について協議する。

- (1) 消費者行政推進計画に関すること。
- (2) 消費者行政の運営状況に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者行政の推進に必要な事項に関すること。

(組織)

第3条 委員会は、11名以内の委員によって組織する。

2 委員は、次に掲げる者から、市長が委嘱する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 消費者関係団体の推薦を受けた者
- (3) 事業者団体の推薦を受けた者
- (4) 公募により選出した市民

(委員長及び副委員長)

第4条 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、その会務を総理する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(任期)

第5条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員に欠員が生じたときの補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会議)

第6条 委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が必要に応じて招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことはできない。

(関係者の出席)

第7条 委員長は、委員会において必要と認めるときは、所掌事務に関係ある者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(会議の公開)

第8条 会議は、公開とする。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、熊本市消費者センターにおいて行う。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成24年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年3月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱

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

(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。

別表（第3条関係）

会 長	市民局 市民生活部長
副会長	市民局 生活安全課長
	熊本市消費者センター所長
	政策局 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 高齢介護福祉課長
	健康福祉局 障がい保健福祉課長
	健康福祉局 医療政策課長
	健康福祉局 生活衛生課長
	健康福祉局 食品保健課長
	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 建築政策課長
	都市建設局 建築政策課 建築物安全推進室長
	教育委員会事務局 指導課長
	教育委員会事務局 健康教育課長
	教育委員会事務局 熊本市教育センター所長
	消防局 予防課長

熊本市消費生活相談員設置要綱

(設置)

第1条 多様化し高度化する消費者問題に対応し、市民生活の安定および向上を図るため、消費生活相談員（以下「相談員」という。）を設置する。

(身分及び所属)

第2条 相談員は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第3項第3号に規定する非常勤の職員とする。

2 相談員の所属は、熊本市消費者センター（以下「センター」という。）とする。

(職務)

第3条 相談員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 消費生活に関する苦情相談及びデータ整理
- (2) 消費生活に関する情報、資料等の収集及び提供
- (3) 消費者教育及び啓発
- (4) 前2号に関する資料作成及び整理
- (5) その他センター所長が必要と認める事項

(任用)

第4条 相談員は、公募の上、次に掲げる要件を備えている者のうちから、選考により任用する。

- (1) 任用に係る職の職務の遂行に必要な知識及び技能を有していること。
- (2) 健康で、かつ、意欲をもって職務を遂行すると認められること。

(任用期間)

第5条 相談員の任用期間は、1年以内（当該任用の日から同日の属する会計年度の末日までの期間の範囲内で任期を定めるもの）とする。

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

3 市長は、相談員の任用期間を更新しない場合は、当該任用期間の満了する日の30日前までに、その予告をするものとする。

(解職)

第6条 市長は、相談員が次の各号のいずれかに該当する場合は、これを解職することができる。

- (1) 勤務成績が良くない場合
- (2) 心身の故障のため、職務の遂行に支障があり、又はこれに堪えない場合
- (3) 制度の改廃又は予算の減少により廃職又は過員を生じた場合
- (4) 職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合
- (5) 全体の奉仕者たるにふさわしくない非行があった場合
- (6) 前各号に掲げる場合のほか、その職に必要な適格性を欠く場合

(服務)

第7条 相談員は、職務の遂行に当たっては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。

2 相談員は、職務の遂行に当たっては、法令及びこの要綱の定めに従い、かつ、センター所長の指示に従わなければならない。

3 相談員は、その職の信用を傷つけ、又は相談員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない。

4 相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(勤務時間等)

第8条 相談員の勤務日及び勤務時間は、常勤職員の1週間当たりの勤務時間の4分の3を超えない範囲内において、センター所長が割り振るものとする。

(年次有給休暇)

第9条 年次有給休暇は、通算の任用期間が6月を超えることが見込まれる相談員であつて、次の各号のいずれにも該当しないものに付与するものとする。

- (1) 1年間の勤務日数が47日以下の者
 - (2) 勤務日数及び要勤務日が特定されていない者
 - (3) 労働者性がない者
- 2 相談員に付与する年次有給休暇の日数は、一の年度(4月1日から翌年の3月31日までをいう。以下同じ。)における任用期間が6月を超える場合にあっては、当該年度において、次の各号に掲げる相談員の区分に応じ当該各号に定める日数とする。
- (1) 週を単位として勤務日の日数が定められている相談員 別表第1の1週間の勤務日の日数及び継続勤務年数の区分に応じ同表に規定する日数
 - (2) 週以外を単位として勤務日の日数が定められている相談員 別表第1の1年間の勤務日の日数及び継続勤務年数の区分に応じ同表に規定する日数
- 3 年度の中途において新たに任用された相談員であつて翌年度における年度単位の期間での再任が見込まれるものに付与する初年度の年次有給休暇の日数は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ当該各号に定める日数とする。
- (1) 初年度の任用期間が6月を超える場合 別表第1の1年目の欄に規定する日数
 - (2) 初年度の任用期間が6月以内の場合 初年度の任用期間の月数(1月未満の端数があるときは、これを切り上げた月数)を12で除した数に別表第1の1年目の欄に規定する日数を乗じて得た日数(1月未満の端数があるときは、これを四捨五入して得た日数)
- 4 年度の中途において任用期間が満了する相談員であつて前年度の任用期間が年度単位であつたものに付与する任用期間が満了する年度の年次有給休暇の日数は、当該年度の任用期間の月数にかかわらず、別表第1に規定する日数とする。
- 5 年度の中途において新たに任用された相談員であつて翌年度の中途において任用期間が満了しそれ以降の再任が見込まれないものに付与する年次有給休暇の日数は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ当該各号に定める日数とする。
- (1) 通算の任用期間が1年6月を超える場合 初年度について別表第1の1年目の欄に規定する日数及び翌年度について別表第1の2年目の欄に規定する日数
 - (2) 通算の任用期間が1年を超え1年6月以内の場合 通算の任用期間について、別表第1の1年目の欄に規定する日数と、12月を超える任用期間の月数(1月未満の端数があるときは、これを切り上げた月数)を12で除した数に同表の2年目の欄に規定する日数を乗じて得た日数(1月未満の端数があるときは、これを四捨五入して得た日数)とを合計した日数
 - (3) 通算の任用期間が6月を超え1年以内の場合 通算の任用期間について別表第1に掲げる1年目の日数
- 6 年次有給休暇は、1日又は15分(取得時間が1時間未満の場合は、1時間)を取得単位とする。
- 7 当該年度に付与されたにもかかわらず使用しなかった年次有給休暇は、翌年度に限り繰り越すことができるものとする。
- 8 年次有給休暇を使用しようとする相談員は、あらかじめ年休承認願表によりセンター所長に届け出なければならない。

(有給休暇)

第10条 相談員が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該相談員の請求により、有給の休暇を与えるものとし、その期間は当該各号に掲げる期間とする。

- (1) 相談員(6月以上の任用期間が定められている相談員又は6月以上継続勤務している相談員に限る。)の親族(別表第2の死亡した者欄に掲げる親族に限る。)が死亡した場合で、葬儀等のため勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 同表の死亡した者欄に掲げる親族の区分に応じ同表の日数欄に掲げる連続する日数(葬儀のため遠隔の地に赴く場合にあっては、往復に要する日数を加えた日数)の範囲内の期間
- (2) 相談員が選挙権その他公民としての権利を行使する場合で、その勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 必要と認められる期間

- (3) 相談員が裁判員、証人、鑑定人、参考人等として国会、裁判所、地方公共団体の議会その他官公署へ出頭する場合、その勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 必要と認められる期間
- (4) 地震、水害、火災その他の災害により次のいずれかに該当する場合その他これらに準ずる場合で、相談員が勤務しないことが相当であると認められるとき 7日の範囲内の期間
 - ア 相談員の現住居が滅失し、又は損壊した場合で、当該相談員がその復旧作業等を行い、又は一時的に避難しているとき。
 - イ 相談員及び当該相談員と同一の世帯に属する者の生活に必要な水、食料等が著しく不足している場合で、当該相談員以外にはそれらの確保を行うことができないとき。
- (5) 相談員が地震、水害、火災その他の災害又は交通機関の事故等により出勤することが著しく困難であると認められる場合 必要と認められる期間
- (6) 地震、水害、火災その他の災害又は交通機関の事故等に際して、相談員が通勤途上における身体の危険を回避するため勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間

(無給休暇)

第11条 相談員が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該相談員の請求により、無給の休暇を与えるものとし、その期間は当該各号に掲げる期間とする。ただし、第4号及び第5号の休暇については、1週間の勤務日の日数が3日以上とされている相談員（週以外を単位として勤務日が定められている相談員にあっては、1年間の勤務日の日数が121日以上とされているもの）であって6月以上継続勤務しているものに与えるものとし、第12号の休暇については、6月以上の任用期間が定められている相談員又は6月以上継続勤務している相談員（週以外を単位として勤務日が定められている相談員で1年間の勤務日の日数が47日以下であるものを除く。）に与えるものとする。

- (1) 8週間（多胎妊娠の場合にあっては、14週間）以内に出産する予定である女性の相談員が申し出た場合 出産の日までの申し出た期間
- (2) 女性の相談員が出産した場合 出産の日の翌日から8週間を経過する日までの期間（産後6週間を経過した女性の相談員が就業を申し出た場合において医師が支障がないと認めた業務に就く期間を除く。）
- (3) 生後1年に達しない子（一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律（平成6年法律第33号）第6条第4項第1号において子に含まれるものとされる者を含む。第5号ア及びウを除き、以下同じ。）を育てる相談員が、その子の保育のために必要と認められる授乳等を行う場合 1日2回それぞれ45分以内の期間（男性の相談員にあっては、その子の当該相談員以外の親（当該子について民法（明治29年法律第89号）第817条の2第1項の規定により特別養子縁組の成立について家庭裁判所に請求した者（当該請求に係る家事審判事件が裁判所に係属している場合に限る。）であって当該子を現に監護するもの又は児童福祉法（昭和22年法律第164号）第27条第1項第3号の規定により当該子を委託されている同法第6条の4第1項に規定する里親であって、養子縁組によって養親となることを希望している者若しくは同条第2項に規定する養育里親である者（同法第27条第4項に規定する者の意に反するため、同項の規定により、養子縁組によって養親となることを希望している者として委託することができない者に限る。）を含む。）が当該相談員がこの号の休暇を使用しようとする日におけるこの号の休暇（これに相当する休暇を含む。）を承認され、又は労働基準法（昭和22年法律第49号）第67条の規定により同日における育児時間を請求した場合は、1日2回それぞれ45分から当該承認又は請求に係る各回ごとの期間を差し引いた期間を超えない期間）
- (4) 中学校就学の始期に達するまでの子（配偶者の子を含む。以下この号において同じ。）を養育（当該子と同居してこれを監護することをいう。）する相談員が、その子の看護（負傷し、若しくは疾病にかかったその子の世話をを行うこと、又はその子に予防接種若しくは健康診断を受けさせることをいう。）のため勤務しないことが相当であると認められる場合 一の年度において5日（その養育する中学校就学の始期に達するまでの子が2人以上の場合にあっては、10日）
- (5) 次に掲げる者（ウに掲げる者にあっては、相談員と同居しているものに限る。）で負傷、疾病又は老齢により2週間以上の期間にわたり日常生活を営むのに支障があるもの（以下この号から第7号までにおいて「要介護者」という。）の世話（要介護者の介護、要介護者の通院等の付添い、要介護者が介護サービスの提供を受けるために必要な手続の代行その他の要介護者の必要な世話をいう。）を行う相談員が、当該世話をを行うため勤務しないことが相当であると認められる場合 一の年度において5日（要介護者が2人以上の場合にあっては、10日）
 - ア 配偶者（届出をしないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。以下この号において同じ。）、父母、子及び配偶者の父母
 - イ 祖父母、孫及び兄弟姉妹

ウ 相談員又は配偶者との間において事実上父母と同様の関係にあると認められる者（父母の配偶者及び配偶者の父母の配偶者）及び相談員との間において事実上子と同様の関係にあると認められる者（子の配偶者及び配偶者の子）

- (6) 要介護者の介護をする相談員が、当該介護をするため、相談員の申出に基づき、当該要介護者ごとに、3回を超えず、かつ、通算して93日を超えない範囲内で指定する期間（以下「指定期間」という。）内において勤務しないことが相当であると認められる場合 指定期間内において、次に掲げるところにより、必要と認められる期間

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

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

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

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

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

- (8) 女性の相談員が生理日における就業が著しく困難なため勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間

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

- (10) 女性の相談員が、保健指導等に基づく指導事項を守るため勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間

- (11) 相談員が公務上の負傷又は疾病のため療養する必要がある、その勤務しないことがやむを得ないと認められる場合 必要と認められる期間

- (12) 相談員が負傷又は疾病のため療養する必要がある、その勤務しないことがやむを得ないと認められる場合（前4号に掲げる場合を除く。）一の年度において、週を単位として勤務日の日数が定められている相談員にあつては別表第3の1週間の勤務日の日数欄に掲げる日数の区分に応じ、週以外を単位として勤務日の日数が定められている相談員にあつては同表の1年間の勤務日の日数欄に掲げる日数の区分に応じ、それぞれ同表の病気休暇日数に掲げる日数の範囲内の期間

- (13) 相談員が骨髄移植のための骨髄若しくは末梢血幹細胞移植のための末梢血幹細胞の提供希望者としてその登録を実施する者に対して登録の申出を行い、又は配偶者、父母、子及び兄弟姉妹以外の者に、骨髄移植のため骨髄若しくは末梢血幹細胞移植のため末梢血幹細胞を提供する場合、当該申出又は提供に伴い必要な検査、入院等のため勤務しないことがやむを得ないと認められるとき 必要と認められる期間

(無給休暇の例外)

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

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

(妊産婦である女性相談員への母性保護管理措置)

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

(1) 妊娠中の女性相談員が、通勤に利用する交通機関（公共交通機関利用者に限る。）の混雑により母体又は胎児の健康保持に影響を受ける場合に通勤緩和として無給の休暇を付与する。

(2) 妊娠中の女性相談員の休憩に関する措置として、休憩時間の延長、休憩回数の増加等を講じるものとし、実際に勤務しなかった時間については無給とする。

(3) 妊娠中又は出産後の女性相談員の症状等に対応するため、他の軽易な業務に転換させる。

(育児休業等)

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

2 相談員の育児休業等の要件及び効果については、熊本市職員の育児休業等に関する条例（平成4年条例第3号）の規定の適用を受ける非常勤職員の例による。

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

(休暇の付与単位)

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

(報酬及び費用弁償)

第16条 相談員の報酬は、月額の場合にあっては191,180円、日額の場合にあっては8,690円とする。

2 報酬は、その月の分を翌月の10日に支給するものとする。ただし、当該支給の日が日曜日、土曜日又は国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「祝日法による休日」という。）に当たるときは、その日前においてその日に最も近い日曜日、土曜日又は祝日法による休日でない日に支給する。

3 相談員の費用弁償は、熊本市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例（昭和31年条例第27号）に定めるところにより支給する。

(報酬の減額)

第17条 この要綱に別に定めがあるもの及び特に承認を得た場合を除くほか、相談員が勤務を要する時間に勤務をしなかった場合は、その勤務しない時間1時間につき1時間当たりの報酬額の減額を行う。

2 勤務1時間当たりの報酬額は、次のとおりとする。

(1) 月額報酬の場合 報酬月額に12を乗じ、その額を減額される職員が1年間に勤務する時間数で除した額

(2) 日額報酬の場合 報酬日額を1日に勤務する時間数で除した額

3 勤務1時間当たりの報酬額に端数を生じた場合については、50銭未満は切り捨て、50銭以上1円未満は1円に切り上げる。

(公務災害等の補償)

第18条 相談員の公務災害及び通勤災害の補償については、議会の議員その他非常勤の職員の公務災害補償等に関する条例（昭和42年条例第50号）及び労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）の定めるところによる。

(健康診断)

第19条 相談員の健康診断については、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）の定めるところによる。

(社会保険等)

第20条 相談員の社会保険等の適用については、健康保険法（大正11年法律第70号）、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）、雇用保険法（昭和49年法律第116号）及び介護保険法（平成9年法律第123号）の定めるところによる。

(補則)

第21条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、昭和50年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和56年3月15日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和56年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和62年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和63年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成5年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成9年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年7月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年9月8日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年6月20日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成25年8月16日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年3月16日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年3月30日から施行する。

附 則

1 この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

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

別表第1（第9条関係）

年次有給休暇の日数

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

備考

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

別表第2（第10条第1号関係）

忌引休暇の日数

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

備考

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

別表第3（第11条第12号及び第12条関係）

休暇の日数

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

消費者問題に関する2017年の10大項目

- 狙われる高齢者 「還付金詐欺」、「訪問購入」での相談目立つ
- 依然として多い「定期購入」トラブル 20歳未満でも多くみられる
- 仮想通貨の利用が広がる
「必ず儲かる」と勧誘されて購入するも トラブルに
- 情報通信の多様化 格安スマホなどの相談も
- 子どもの事故
加熱式たばこの誤飲、宅配ボックスに閉じ込めなどが発生
- 「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品の危害 若い女性に多発
- 格安旅行会社「てるみくらぶ」が経営破綻
- 景品表示法による初の課徴金納付命令
品質への信頼揺らぐ企業の不祥事
- 改正特定商取引法施行 約120年ぶりとなる民法改正も
- 集団的消費者被害回復制度の整備進む
特定適格消費者団体の認定と国民生活センター法の改正

「独立行政法人 国民生活センターホームページより」

<市政だより 掲載記事>

H29.4月

消費生活相談(出張相談)

無料

身近な場所で相談できるよう、区役所出張相談を行っています。

悪質な電話勧誘や訪問販売によるトラブルについて専門相談員が直接相談を受け付けます。

▶ 期日・場所

北区役所1階相談室 毎週月曜日

西区役所2階相談室 毎週火曜日

城南総合出張所1階相談室 毎週水曜日

東区役所3階相談室 毎週木曜日

(祝日、年末年始は除く)

※相談室が変更になる場合があります。

▶ 時間 午後1時～4時

▶ 申込み 当日直接会場へ
(消費者センター ☎353-5757)

消費生活相談出前講座

無料

地域住民や学校に対する消費者学習として、地域に講師を派遣します。地域住民の勉強会などにぜひ活用ください。

▶ 日時 ご希望の日(土・日、祝日も可)

▶ 場所 市内のご希望の場所

▶ 内容 最近のトラブル事例および対処法

▶ 講師 消費生活相談員など

▶ 対象 10人以上の団体、学校など

▶ 申込み 希望日の10日前までに電話で消費者センター(☎353-5757)へ。
※申込み用紙をお送りします。

H29.5月

講演会・相談会

5月は、消費者月間

「行動しよう 消費者の未来へ」

安全・安心で豊かに暮らすことができる社会が実現される未来に向けて当センターでは、下記のとおり法律相談を実施します。

多重債務、契約などの消費生活に関する相談を弁護士、司法書士が応じます。

■ 弁護士による法律相談

無料

▶ 期日 第2・第4金曜日

▶ 時間 午後2時～4時(1人30分)

■ 司法書士による法律相談

無料

▶ 期日 第1・第3金曜日

▶ 時間 午後1時～4時(1人45分)

< 共通事項 >

▶ 場所 消費者センター(市役所別館自転車駐車場5階)

▶ 申込み 事前に電話で消費者センター(☎353-2500)へ(予約制)

H29.7月

❖夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー 無料

日 7月25日(火)、8月2日(水) 午前10時～11時半 場 日本銀行熊本支店(中央区山崎町15) 内 お金や銀行の役割などについて学ぶ 対 小学4～6年生と保護者(小学3年生以下の子どもの同伴はご遠慮ください) 定 各日16組(先着順) 申 7月6日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

❖夏休み親子で学ぶ環境セミナー～体験しながらエネルギーの知識を学ぶ～ 無料

日 7月24日(月) 午前10時～11時半 場 教育センター 4階大会議室(中央区千葉城町2-35) 内 実験を通じて電気エネルギーのこと、地球環境のこと、省エネの大切さなどを親子で楽しく学ぶ 対 小学4～6年生と保護者(小学3年生以下の子どもの同伴はご遠慮ください) 定 15組(先着順) 申 7月5日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

※駐車場はありませんので、近隣の有料駐車場または公共交通機関をご利用ください。

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



日 7月28日(金) 午前6時～8時半 場 田崎市場(西区田崎町484) 内 魚・野菜・果物の実際のセリの様子を見学し、生産者から店に出るまでの流れなどを学ぶ 対 小学4～6年生と保護者(小学3年生以下の子どもの同伴はご遠慮ください) 定 15組(先着順) 申 7月10日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

H29.8月

消費者セミナー 「お洗濯マイスター 直伝! 目からウロコの洗濯講座」 無料

- ▶日時 9月25日(月) 午前10時～11時半
- ▶場所 ウェルパルクまもと1階大会議室
- ▶内容 洗剤・洗濯の基礎、汚れをしっかりと落とすお洗濯のコツ、上手な部屋干しのコツ
- ▶講師 山縣 義文さん(ライオン株式会社お洗濯マイスター)
- ▶定員 100人(先着順)
- ▶申込み 8月8日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

※専用の駐車場はありませんので、公共交通機関でお越しください。

学ぼう! エシカル消費講演会 無料

日常のお買い物で商品などの「質」や「値段」を考えるように「地球環境」や「作っている人」、「地域」などにも配慮する消費スタイルが『エシカル消費』です。一緒に考えてみませんか。

- ▶日時 9月29日(金) 午後1時半～3時半
- ▶場所 くまもと県民交流館10階パレオホール
- ▶演題 「市民の社会的責任としてのエシカル消費」
- ▶講師 山本 良一さん(東京大学名誉教授)
- ▶対象 市内に住むか通勤・通学する方
- ▶定員 200人(先着順)
- ▶申込み 8月10日午前8時から電話(☎334-1500)またはホームページ(higomaru-call.jp)でひごまるコールへ



詳しくは、消費者センター(☎353-5757)へ。

各区での消費生活相談(出張相談) 無料

▶ 期日・場所

- ・ 北区役所1階相談室 毎週月曜日
- ・ 西区役所2階相談室 毎週火曜日
- ・ 南区役所3階エレベーター横 毎週水曜日
- ・ 東区役所3階相談室 毎週木曜日

※祝日、年末年始は除く。

▶ 時間 午後1時～4時

▶ 申込み 当日直接会場へ

詳しくは、消費者センター相談専用電話(☎ 353-2500)へ。

H29.9月

消費者トラブル注意報!

消費者センターには日々多くの不当請求・架空請求に関する相談が寄せられています。今回は、具体的な事例をご紹介します。

～事例を知ってトラブル知らず～

事例1

アダルトサイトのワンクリック詐欺

「インターネットでアダルトサイトを検索し、見たい静止画を選んでクリックした途端登録画面になり、高額な料金の請求を受けた。」

事例2

携帯電話に身に覚えのないメールが届く

「携帯電話に大手通販会社の名前で“有料サイトの利用履歴があり、未納料金が発生している。本日中に連絡なき場合には法的措置に移行する。”という身に覚えのない内容のショートメッセージが届いた。」

事例3

未納料金に関するはがき

「自宅に法務省など国の機関から、“総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ”と書かれたはがきが届いた。はがきには“連絡がない場合は法的措置をとる。”と書かれているが身に覚えがない。」

このような不当請求・架空請求に対しては、無視して相手に連絡しないことが大切です。相手に連絡すると、高額な料金を請求される可能性があります。



還付金詐欺にも要注意!

電話で「医療費の還付がある。」などと言って、銀行口座番号などを聞き出す不審な電話に対しては相手の話をうのみにせず、安易に個人情報を伝えないなど十分にご注意ください。



消費者センター ☎096-353-2500

(市役所別館自転車駐車場5階) 相談日時/月～金曜日(祝日を除く) 午前9時～午後5時

消費生活地域見守りサポーター養成講座 受講者募集 無料

地域で見守りサポーターとして活動する人、消費者団体として活動する人、消費者問題を学びたい人などを養成するために、消費生活地域見守りサポーター養成講座を開催します。

場 所 熊本県婦人会館3階集会場
(中央区水道町14-21)
講 師 弁護士、司法書士、熊本消費者協会会員 など
対 象 市内に住む通勤・通学する方
定 員 30人(先着順)
申込み 9月5日～30日までに電話で消費者センター
(☎096-353-5757 平日午前9時～午後5時)へ

	期 日	内 容
第1回	10月12日(木)	消費者問題って何だろう
第2回	10月26日(木)	消費者問題と法律 高齢者をめぐるいろいろなトラブルについて知ろう①
第3回	11月9日(木)	成年後見制度 高齢者とインターネット社会 高齢者をめぐるいろいろなトラブルについて知ろう②
第4回	11月30日(木)	地域における高齢者の防犯 地域で協力して高齢者を見守ろう①
第5回	12月14日(木)	コンビニ業界における高齢者の見守り 地域で協力して高齢者を見守ろう②(グループ討議・報告会)

講演会・相談会



消費者セミナー「通販を安全に利用するために」～ちょっと待って！その通販契約～ **無料**

- ▶ **日時** 10月24日(火) 午後2時～3時半
- ▶ **場所** 教育センター 2階中会議室
- ▶ **内容** よくあるトラブルの事例や上手な対処方法を伝授
- ▶ **講師** 市川 伸一さん(消費生活コンサルタント)
- ▶ **定員** 65人(先着順)
- ▶ **申込み** 9月11日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

H29.10月

消費者セミナー **無料** 「すっきり暮らす～年末お片付け講座」

整理収納の基本を一緒に学んでみませんか。

- ▶ **日時** 11月13日(月) 午前10時～11時半
- ▶ **場所** ウェルパルクまもと1階大会議室
- ▶ **講師** 出口 りつこさん(収納整理アドバイザー)
- ▶ **定員** 100人(先着順)
- ▶ **申込み** 10月11日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

※専用の駐車場はありませんので、公共交通機関でお越しください。

H30.1月

若者消費者110番 **無料**

「成人の日」を記念して若者を対象とした特別相談を実施します。ひとりで悩んでいるあなた、まずは相談しませんか。

■電話・来訪相談(☎353-2500)

- ▶ **期間** 1月17日(水)～19日(金)
- ▶ **時間** 午前9時～午後5時

■窓口無料相談

- ▶ **内容・期日** 弁護士による相談・1月18日(木)
司法書士による相談・1月19日(金)
- ▶ **時間** 午後1時～4時
- ▶ **場所** 消費者センター
- ▶ **申込み** 事前に電話で消費者センター(☎353-2500)へ ※予約必須

Vol.6

被災後の消費者トラブルQ&A

「賃貸物件の家主～借主間でのトラブル」



Q 賃貸物件の家主に修繕を求めましたが、被害後補修もなく、家賃の減額にも応じてもらえません。

A 対象の建物に住めなくなった場合は、賃貸借契約が終了します。この場合の明け渡しは正当事由となるため、引っ越し費用は請求できませんが、敷金については、家賃滞納等の特別な事情がない場合は返還を請求できます。



ご不明な場合は熊本市消費者センターへご相談ください。
熊本市消費者センター ☎096-353-2500 (平日 午前9時～午後5時)

Vol. 7

被災後の消費者トラブルQ&A



「住宅補修に関するトラブル」

Q 無料点検・見積もりと言われ、高額な修繕・改修工事契約を結んでしまいました。しかし、工期が延びたうえに、施工にも不満があります。契約を解除したいのですが…。

A 住宅の補修に関するトラブル相談は、熊本市消費者センターでお受けします。また工事代金などについては、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(住まいのダイヤル)でも相談に応じています。



熊本市消費者センター ☎096-353-2500 (平日午前9時～午後5時)
住まいのダイヤル ☎0570-016-100 (平日午前10時～午後5時)

被災後の消費者トラブルQ&A

住宅の解体に関するトラブル



Q 住居を解体した際に隣家の壁等を傷付けてしまいました。賠償請求を求められていますが、どうすればよいのでしょうか。

A 近隣間のトラブルについては、市役所本庁舎1階ロビーに無料の法律相談窓口を設置しています。法的な手段などを確認、相談したい場合はご利用ください(要事前予約)。

窓口相談時間:火曜・木曜(祝日を除く) 午前9時～正午
予約電話 ☎096-234-7499 平日午前8時半～午後5時

被災後の消費者トラブルQ&A

債務に関するトラブル

Q 地震をきっかけに、多重債務の状態になってしまいました。どこか相談できる窓口はありますか。



A 多重債務に関しては、熊本市消費者センターで相談を受け付けています。その他、消費者自立のための生活再生総合支援事業(熊本県がグリーンコープ生活協同組合くまもと生活再生相談室に委託)も行っています。不明な場合は、熊本市消費者センターへ相談ください。

熊本市消費者センター ☎096-353-2500(平日午前9時～午後5時)
グリーンコープ生活再生相談室 ☎096-243-2100
(平日第3土曜午前9時30分～午後6時)

被災後の消費者トラブルQ&A

住宅に関する近隣等とのトラブル

Q 地震後避難し、長期間不在にしていた間に、敷地内に大量のゴミを投棄されていました。どこか相談できる窓口はありますか。

A 市役所1階ロビーで、無料の法律相談(要予約)ができます。法的な手段などを確認、質問したい場合はご相談ください。

窓口相談時間 火曜・木曜(祝日を除く) 午前9時～正午
予約 ☎096-234-7499(平日 午前8時30分～午後5時)

