

令和元年度（2019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 30 年度事業概要

1. 相談	7
2. 啓発	8
3. 情報提供	15
4. 消費者団体の育成・支援	16
5. 消費者行政の推進体制	16
6. 事業者への行政指導等	18

## 平成 30 年度消費生活相談

1. 相談件数	21
2. 相談方法	22
3. 相談者（契約当事者）の属性	22
4. 相談内容	24
5. 熊本地震関連の相談について	34

## 参考資料

熊本市消費生活条例	39
熊本市消費者センター条例	44
消費者基本法	46
熊本市消費者行政推進委員会設置要綱	52
熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱	53
熊本市消費生活相談員設置要綱	55
消費者問題に関する 2018 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 390.32 k m<sup>2</sup>

〔中央区 25.45 k m<sup>2</sup>、東区 50.19 k m<sup>2</sup>、西区 89.33 k m<sup>2</sup>  
南区 110.01 k m<sup>2</sup>、北区 115.34 k m<sup>2</sup>〕

推計人口 738,063人（2019.4.1）（昨年度比△344人）

男 347,968人 女 390,095人

（昨年度比△181人） （昨年度比△163人）

〔中央区 187,257人、東区 188,897人、西区 90,836人  
南区 129,922人、北区 141,151人〕

世 帯 数 324,676世帯 （2019.4.1）

（「熊本市の推計人口（平成31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

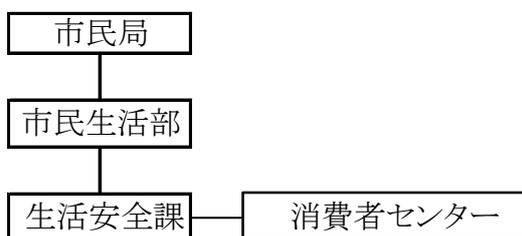
※ただし、販売農家のみ

（「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

(平成31年(2019年)4月1日現在)



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

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

### 2. 消費者行政事業予算

(2019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) (消費者団体助成を除く)	20,245
	消費者意識の高揚 (啓発経費)	2,851
	情報の収集・提供 (一般管理経費)	1,379
	消費者の組織化と活動の助長 (消費者団体助成のみ)	228
	計	24,703

### 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「くらしのうらおい号」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)
30.9.8	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
30.10.24	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(~31日)
30.11.17	市内1大学の学園祭へ参加(~18日)
31.1.24	若者消費者110番実施(~25日)
31.3	第2次熊本市消費者行政推進計画策定

### Ⅲ. 平成 30 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 5,102件 継続 1,212件

※相談内容等詳細は、P21～33

##### (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 61件

##### (3) 多重債務相談（司法書士）

○毎月 第3金曜（13:00～16:00）

○相談件数 12件

##### (4) 出張相談（消費生活相談員）合計相談件数 2件

○毎週 月曜日～木曜日（13：00～16：00）

北区役所（月曜日） 0件 西区役所（火曜日） 1件

南区役所（水曜日） 0件 東区役所（木曜日） 1件



## 2. 啓発

### (1) 消費者セミナー

市民を対象に、消費生活に関する基礎的な知識を習得し、「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 208 人

期 日	テーマ	講 師	人数
7月25日 8月6日	夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー	日本銀行熊本支店行員	61
8月3日	夏休み親子で学ぶ食育セミナー ～市場で学ぼう『おいしい魚・ 野菜・果物の流通について』～	(株)熊本地方卸売市場職員	28
9月20日	我が家の安全・防災講座 備えあれば憂いなし！ 住まいの安全・防災(地震)対策	パナソニック(株)エコソリューションズ社	20
10月29日	人生100年時代の片づけ術 ～イザという時にあわてない！ 物とお金の整理術～	一般社団法人 実家片付け整理協会	99

## (2) 熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座

### 1 目的

消費者トラブルの多様化、複雑化、特に高齢者の消費者トラブルの深刻化を受け、消費者センターと地域住民のパイプ役を果たすとともに、地域の見守り体制の担い手として市民から初歩的な消費生活相談を受けたり、必要な情報提供を行うことなどを目的に、「消費生活地域見守りサポーター」を育成し、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 熊本市教育センター

○受講生 のべ 93人

期 日	内 容	講 師	人数
10月24日	開会式	消費者センター 伊藤 倫英 所長	46
	消費者トラブル相談事例・対処法	特定非営利活動法人 熊本市消費者協会 徳永 理映 氏	
	消費者問題に関する法律の基礎知識	弁護士 青山 定聖 氏	
10月31日	消費者をめぐる詐欺事犯・警察の取り組み	熊本県警察本部 生活環境課 企画指導係長 渡邊 伸治 氏	47
		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	
	消費生活見守りサポーターの役割	消費者センター 福田 ゆかり 主査	
	熊本市消費者団体連絡会および消費生活地域見守りサポーター養成講座終了生の会からの報告	熊本市消費者団体連絡会 副会長 山川 李好子 氏	
		熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座 修了生の会会長 白谷 光弘 氏	
閉会式	特定非営利活動法人 熊本市消費者協会 副会長 上間 哲 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 75回 受講生 延べ 1,819人

No.	期日	テーマ	依頼団体	受講人数
1	4月4日	多重債務者にならないために	大腸肛門病センター高野病院	17
2	4月24日	近年の悪徳商法と悪徳商法の被害にあわないために	ささえりあ水前寺	58
3	4月25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	一般社団法人 障がい者起業・就労支援協会	18
4	5月10日	悪質商法について	高齢者支援センターささえりあ北部	18
5	5月29日	悪質商法の被害にあわないために	御幸校区第6町内公民館	29
6	6月3日	悪質商法の被害にあわないために	白川校区第12町内自治会	25
7	6月7日	近頃の詐欺の傾向と悪徳商法の対策	5町内老人会「尚和会」	14
8	6月7日	振り込め詐欺や架空請求について	北5地域包括支援センター	11
9	6月8日	悪徳商法撃退！（オレオレ詐欺・還付金詐欺等への対処法）	山ノ内校区1町内民児協	18
10	6月14日	消費者被害について	熊本市南4地域包括支援センター（ささえりあ飽田）	20
11	6月16日	悪質商法・インターネット（携帯）・衣食住あれこれ等のミックス	パレボ03	32
12	6月18日	悪徳商法の被害にあわないために	リフレッシュクラブ	18
13	6月19日	振り込め詐欺や架空請求について	北5地域包括支援センター	6
14	6月20日	悪質商法の被害にあわないために	楡木むつみ老人会	28
15	7月1日	悪徳商法の被害にあわないために	打越銀友会	30
16	7月8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	白川校区青少年健全育成協議会	64
17	7月9日	消費者被害に関する内容	ささえりあ熊本南	30
18	7月10日	悪質商法の被害にあわないために	熊本市北1地域包括支援センター ささえりあ 植木	20
19	7月14日	消費者被害について	熊本市南4地域包括支援センター	10
20	7月14日	マルチ商法について	十四日会（老人クラブ）	24
21	7月19日	消費者被害について	託麻西9町内老人会	28
22	7月24日	悪質商法の被害にあわないために（訪問販売業）	尾ノ上校区6町内いきいきサロン	20
23	7月27日	消費者詐欺などよくある被害ケース	ささえりあ帯山	10
24	8月20日	悪質商法の被害にあわないために	託麻西校区自治会5町内	16
25	8月24日	消費者被害にあわないために	ささえりあ熊本南	25
26	8月24日	悪質商法の被害にあわないために	尾ノ上校区4町内ふれあいサロン	17
27	8月27日	オレオレ詐欺！最近の手口を学んで被害を防ぐ！	サーバスシティ・サロン（向山校区18町内老人クラブ）	12
28	9月6日	悪質商法の被害に遭わないために	熊本市北1地域包括支援センター	10

No.	期日	テーマ	依頼団体	受講人数
29	9月10日	悪質商法の被害にあわないために	あけぼの会(出水南校区第10町内老人クラブ)	25
30	9月12日	最近の悪徳商法サギ等の講習(特に老人向け)	湖東ふれあいサロン	25
31	9月12日	悪質商法について	ささえりあ託麻	16
32	9月19日	悪徳商法 振込詐欺にあわないために	西原2町内いきいきサロン	15
33	9月27日	悪質商法の被害にあわないために	ささえりあ熊本中央	46
34	9月28日	悪徳商法の被害にあわないために	大和地区社会福祉協議会	46
35	9月29日	悪質商法の被害にあわないために	菱形校区社会福祉協議会	33
36	10月4日	消費生活(契約など)	熊本市立東部中学校(2-1)	35
37	10月4日	消費生活(契約など)	熊本市立東部中学校(2-2)	35
38	10月4日	消費生活(契約など)	熊本市立東部中学校(2-3)	33
39	10月4日	消費生活(契約など)	熊本市立東部中学校(2-4)	34
40	10月10日	高齢者のサギについて	ささえりあ熊本西	11
41	10月18日	悪徳商法にあわないために	託麻西校区3町内ふれあいイキイキサロン	25
42	11月6日	悪質商法の被害にあわないために	萩尾ふれあい会サロン	16
43	11月6日	悪質商法の被害にあわないために	今藤いきいきサロン	23
44	11月7日	悪質商法の被害にあわないために	清水校区6町内	17
45	11月9日	悪質商法、最近の消費者被害について	東4地域包括支援センター	12
46	11月13日	消費者被害について	ささえりあ保田窪	25
47	11月15日	悪質商法の被害にあわないために	大和ふれあいサロン	22
48	11月17日	悪質商法の被害にあわないために	託麻北校区第12町内自治会	21
49	11月26日	消費者被害にあわない為に	島町ふれあいいいきいきサロン	30
50	11月28日	悪質商法の被害にあわないために	西里校区第1町内自治会	24
51	12月1日	悪質商法の被害にあわないために	りんどう会(老人会)	19
52	12月1日	悪質商法の被害にあわないために	楠校区6町内婦人部	30
53	12月5日	消費者被害・詐欺等にあわない為に	白藤団地ふれあいいいきいきサロン	22
54	12月9日	悪質商法の被害にあわないために	龍田校区3町内長寿会	15
55	1月9日	悪質商法の被害にあわないために	花園7町内ふれあいいいきいきサロン	30
56	1月9日	悪質商法の被害にあわないために	芳野第一老人クラブ	14
57	1月11日	悪質商法の被害にあわないために	ささえりあ花陵	30
58	1月11日	悪質商法の被害にあわないために	ささえりあ 熊本西	15
59	2月7日	悪質商法の被害にあわないためにと最新の情報	熊本市中央2地域包括支援センター	25
60	2月9日	消費者被害について	熊本市南4地域包括支援センター	29
61	2月12日	衣食住暮らしの情報あれこれ	坂の downstream 輝会	20
62	2月12日	消費者被害について	白藤町ふれあいいいきいきサロン	25
63	2月14日	悪質商法の被害にあわないために	川上校区第8町内	25

No.	期日	テーマ	依頼団体	受講人数
64	2月14日	悪質商法の被害に遭わないために	8町内よんなっせサロン	22
65	2月15日	衣食住暮らしの情報あれこれ	大江1町内絆・生きサロン	15
66	2月20日	消費者被害防止について	熊本市南2地域包括支援センター	11
67	2月21日	消費者被害にあわないために	城南4-5町内いきいきサロン	25
68	2月23日	詐欺防止に関して	江南病院	30
69	3月1日	悪質商法にあわないために	近津老人会	15
70	3月7日	最近の消費者トラブルについて	向山校区11町内会	14
71	3月12日	悪質商法の被害にあわないために	家族介護者教室	17
72	3月12日	消費者被害の最新の手口と対策について	熊本市北5地域包括支援センター ささえりあ武蔵塚	50
73	3月13日	悪質商法の被害にあわないために	清水校区社会福祉協議会	20
74	3月15日	消費者被害にあわないために～権利擁護や成年後見制度の活用について	ささえりあ保田窪	44
75	3月30日	衣・食・住暮らしの情報あれこれ	ささえりあ白川	60

#### (4) 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。

##### ○大学学園祭出展

実施内容

学校名	熊本県立大学
期 日	平成 30 年 11 月 17 日（土）、18 日（日）
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者クイズ</li> <li>・啓発パネルの展示</li> <li>・相談コーナーの設置</li> <li>・マイバックの配布</li> </ul>
参加者	168 人

#### (5) 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 31 年 1 月 24 日（木）、25 日（金）

・相談件数(来訪・電話) 29 歳以下 8 件

相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理美容（美顔エステとサプリメント）</li> <li>・健康食品（豊胸サプリ）</li> </ul>	デジタルコンテンツ（オンラインカジノ、アフィリエイト）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集合住宅（賃貸アパート）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ファンド型投資商品（出資金）</li> <li>・融資サービス（名義貸しした借金の回収）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・履物</li> </ul>
件数	2	2	1	2	1

○高齢者啓発

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

- ・開催講座（出前講座） 8回 受講生 216名（再掲）
- ・注意喚起記事を市政だよりに掲載

（6）消費者講演会

- 日時 平成30年9月8日（土） 午後2時～午後3時40分
- 会場 市民会館シアーズホーム夢ホール 大会議室
- テーマ 健康食品との上手な付き合い方
- 講師 昭和女子大学 食安全マネジメント学科  
教授 梅垣 敬三 氏
- 参加者 112名

### 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30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30年7月20日（金）
- ・開催地 岡山市

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30年11月13日（火）～14日（水）
- ・開催地 大分市

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30年11月28日（水）
- ・開催地 宮崎市

加盟市等

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

## 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 31 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)

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

○特定非営利活動法人 熊本消費者協会 (会長 徳永 理映 氏)

## 5. 消費者行政の推進体制

年々複雑多様化する消費者問題に迅速かつ適切に対応するため、「消費者行政推進庁内連絡会」を設置し、庁内の関係課と連携するとともに、「熊本市消費者行政推進委員会」を設置し、消費者行政の進捗状況及び運営状況を協議し、施策の総合的かつ計画的な推進を図っている。

○平成 30 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 30 年 5 月 30 日 (水) 午後 3 時から午後 4 時 30 分

場所 住友生命ビル 6 階 監査講評室

- 議題
- 平成 29 年度の消費生活相談状況の報告について
  - 平成 29 年度熊本市消費者推進計画の実績報告
  - 第 2 次熊本市消費者行政推進計画 (案) について

#### 第 2 回

開催日 平成 30 年 9 月 26 日 (水) 午後 1 時 30 分から午後 2 時 40 分

場所 市役所別館駐輪場 8 階 会議室

- 議題
- (仮) 第 2 次熊本市消費者行政推進計画の策定について
  - その他

## 委員名簿

(平成 30 年 5 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	
岡村 光洋	熊本県司法書士会	
柳楽 雅子	公募	
八谷 邦子	熊本市立託麻原小学校長	
小田 高子	熊本市立富合中学校長	
古閑 裕規	熊本市立千原台高等学校	
植村 米子	熊本市消費者団体連絡会	
石井 美代子	熊本商工会議所	
福田 豊子	熊本市商工会連絡協議会	

## 【消費者行政庁内連絡会】

- 第 1 回 開催日 平成 30 年 4 月 27 日 (月) 午後 4 時から  
 場所 市役所 4 階モニター室  
 議題 ○平成 29 年度の消費生活相談の状況  
 ○平成 29 年度熊本市消費者行政推進計画の実績報告  
 ○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
- 第 2 回 開催日 平成 30 年 8 月 30 日 (木) 午後 4 時から  
 場所 市役所 4 階モニター室  
 議題 ○ (仮) 第 2 次熊本市消費者行政推進計画 (素案) について  
 ○第 1 回熊本市消費者行政推進委員会での協議結果について  
 ○ (仮) 第 2 次熊本市消費者行政推進計画 (素案) について  
 ○施策ごとの取組評価表について  
 ○その他
- 第 3 回 開催日 平成 30 年 12 月 20 日 (木) 午後 2 時 45 分から  
 場所 市役所 14 階大ホール  
 議題 ○第 2 次熊本市消費者行政推進計画 (素案) について

## 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】

	H26	H27	H28	H29	H30
件数	4店舗 (4回)	2店舗 (2回)	4店舗 (4回)	1店舗 (1回)	2店舗 (2回)

※ディスカウントストア、ホームセンター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 83件、被疑・苦情 7件（うち調査 6件）

田崎市場への監視 2回（食品保健課主催一斉取締り）

# 平成30年度消費生活相談



# 相談の概要

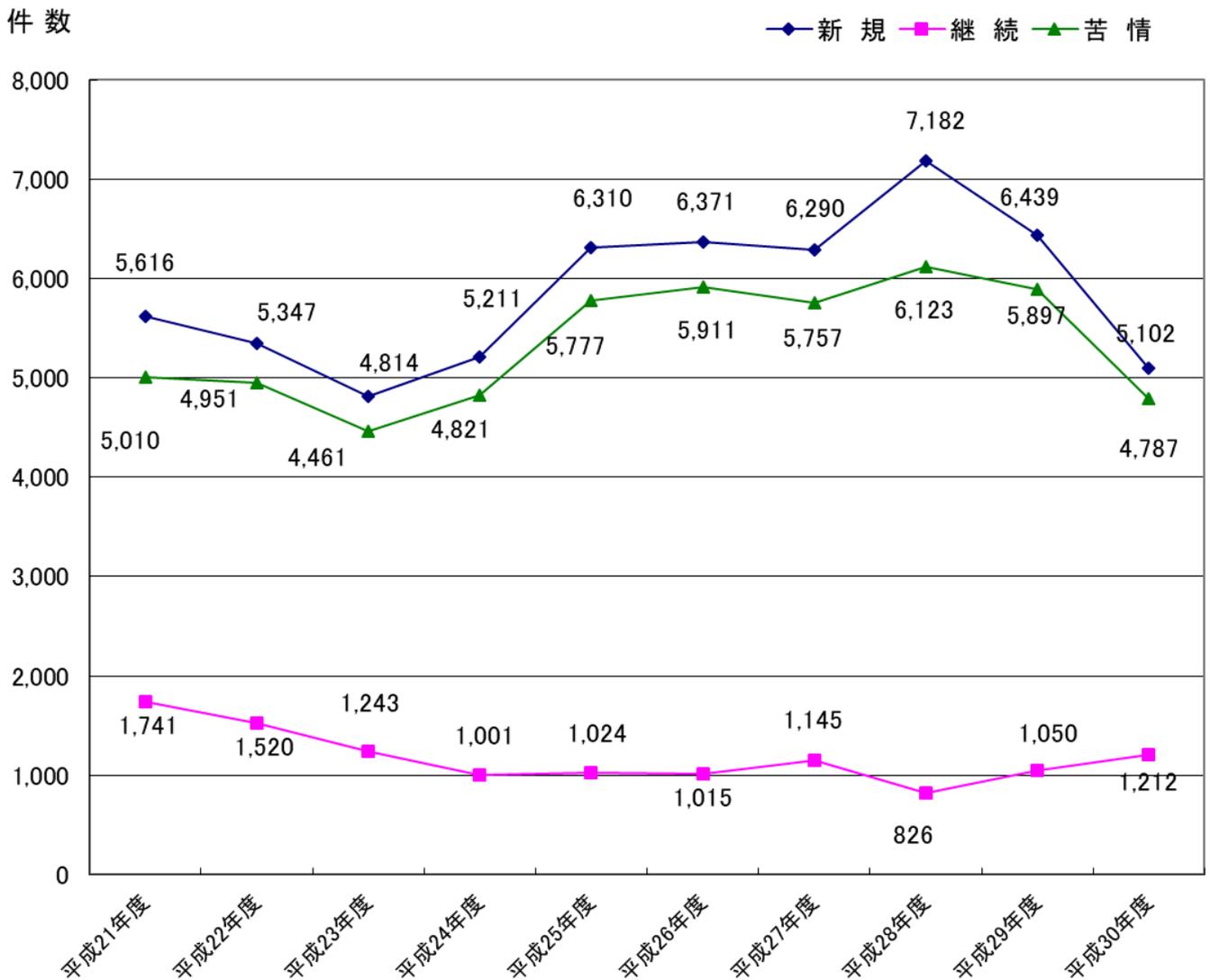
## 1 相談件数

平成30年度新規相談の件数は、前年度より1,337件減の5,102件(対前年度比79%) (うち熊本地震関連相談133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162件増の1,212件(対前年度比115%)となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は6,314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93.8%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34~35ページに詳細を記載)

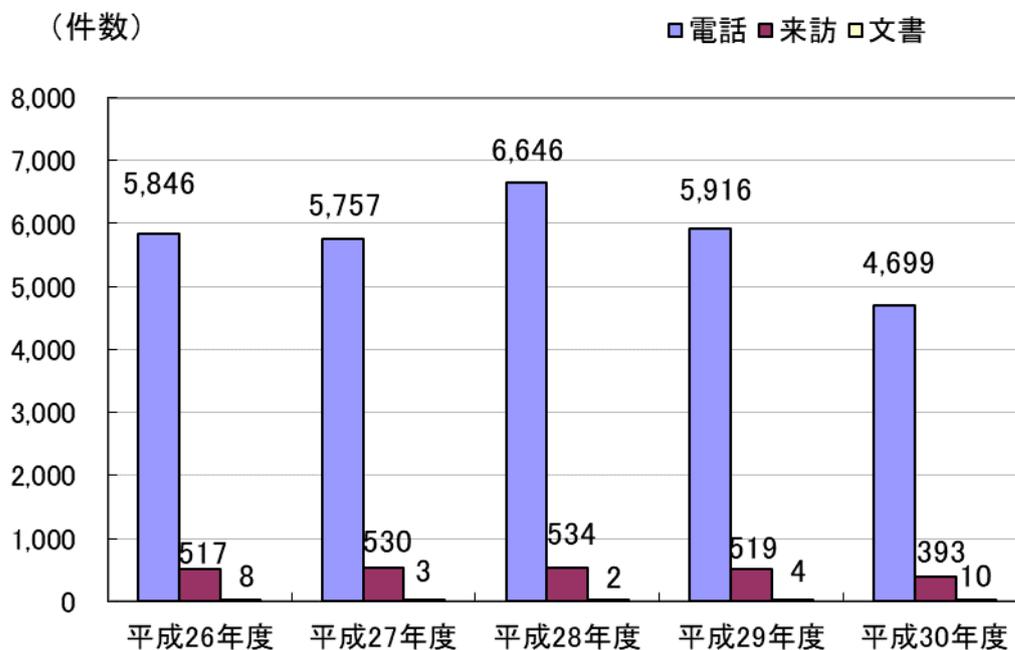
### 相談件数の推移



## 2 相談方法

新規相談は、「電話」による相談が4,699件（92.1%）、「来訪」は393件（7.7%）と、電話による相談がほとんどであった。

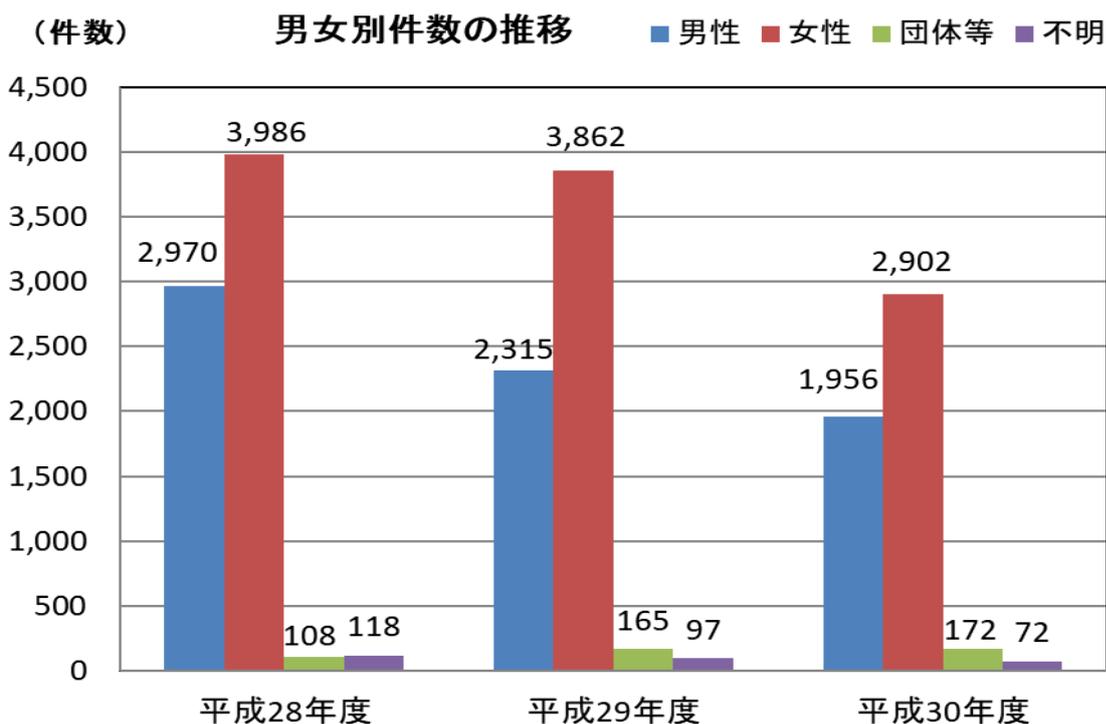
相談方法別件数の推移



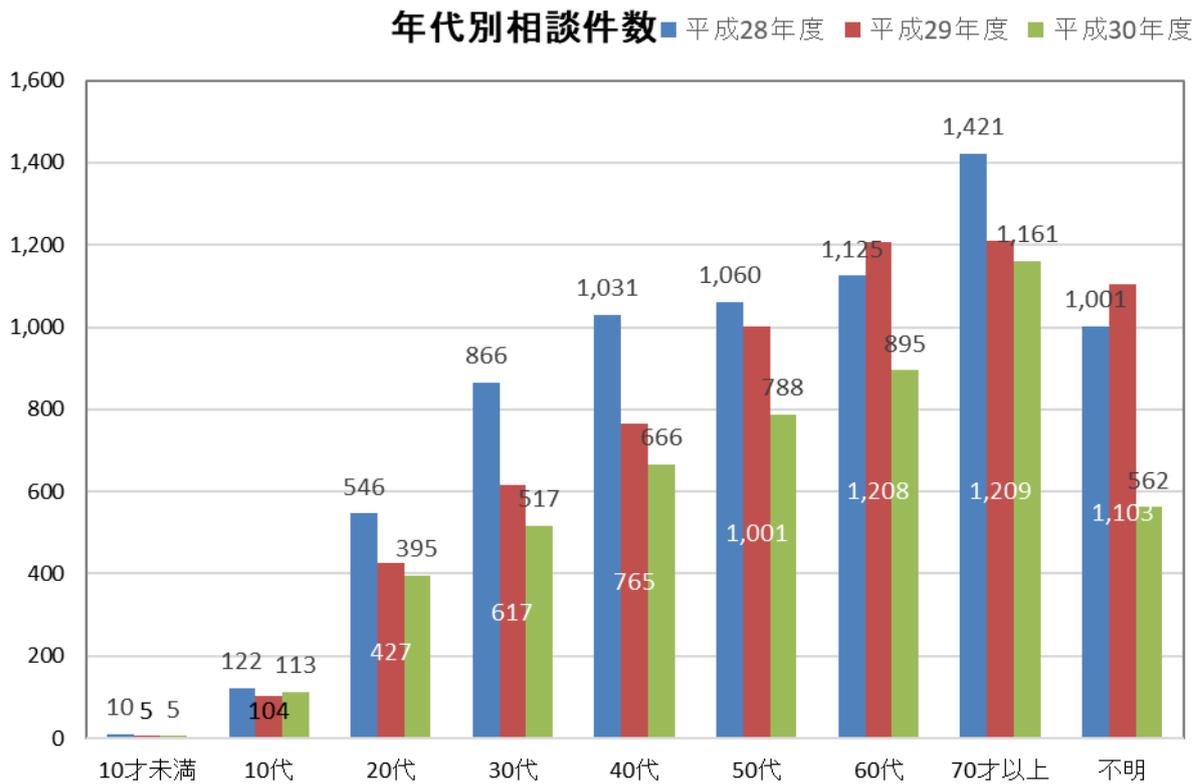
## 3 相談者（契約当事者）の属性

### (1) 性別

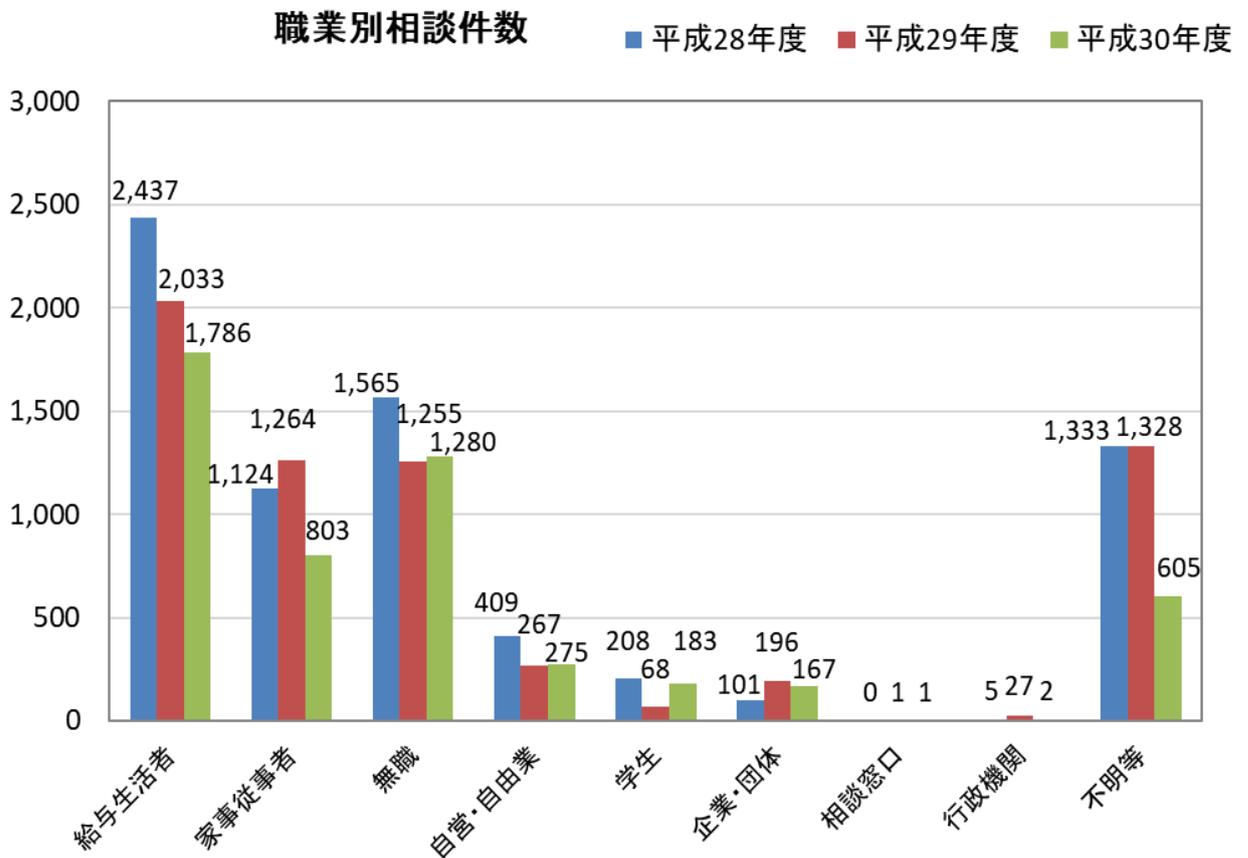
相談者（契約当事者）の性別等では、男性1,956件（38.3%）、女性2,902件（56.9%）、団体等244件（4.8%）で、女性からの相談が多かった。



## (2) 年齢別



## (3) 職業別



## 4 相談内容

### (1) 相談の多い商品・役務（上位10）

順位	平成 28 年度	件数	順位	平成 29 年度	件数	順位	平成 30 年度	件数	対前年度比 (%)
1	デジタルコンテンツ	1,154	1	デジタルコンテンツ	1,124	1	商品一般	658	69.9%
2	不動産貸借	757	2	商品一般	942	2	デジタルコンテンツ	560	49.8%
3	工事・建築	531	3	工事・建築	326	3	不動産貸借	292	91.8%
4	他の行政サービス	262	4	不動産貸借	318	4	フリーローン・サラ金	223	118.6%
5	商品一般	211	5	フリーローン・サラ金	188	5	工事・建築	203	62.3%
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	6	インターネット 接続回線	130	69.1%
7	フリーローン・サラ金	202	7	他の行政サービス	116	7	健康食品	100	101.0%
8	修理サービス	191	8	健康食品	99	8	四輪自動車	82	88.2%
9	相隣関係	129	9	四輪自動車	93	9	他の健康食品	79	94.0%
10	四輪自動車	96	10	修理サービス	85	10	携帯電話サービス	75	90.4%

#### 1位 商品一般

商品一般とは、商品に関する相談のうち、商品の特定ができない又は商品を特定する必要のない相談のこと。特に、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)

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。

#### 2位 デジタルコンテンツ

デジタルコンテンツとは、インターネットを通じたアダルト情報サイトや出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイト、投資情報サイト等に関する相談のこと。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多く寄せられた。

(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パソコンを使用していたところ、突然、警告音が鳴り、「ウイルスに感染している」と表示された。電話番号が表示されたので電話すると、外国人が出て「サポート契約をするように」と片言の日本語で言われた。代金をクレジットカードで支払うと、警告は解除された。落ち着いて考えるとパソコンにはセキュリティソフトをインストールしており、脅威の報告もない。だまされたと思うので解約したい。

### 3位 不動産貸借

賃貸物件に関する相談等のこと。退去時の敷金精算及び原状回復費に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ①今月末に賃貸マンションを退去するが、退去に伴い、翌月分の水道料金を支払うようにと、管理会社から請求書が届いた。なぜ、翌月分の水道料金の請求を受けるのか理解できない。
- 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。

### 4位 フリーローン・サラ金

特に、消費者金融会社や銀行等からの借金に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ①数年前から銀行や消費者金融のカードローンを利用するようになり、現在5社のカードローンとショッピングクレジットの利用で約200万円の多重債務状態になった。債務整理について相談したい。
- 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 工事・建築

特に、地震の被害に遭った自宅の修理など、熊本地震に関連する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ①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、台風等により雨漏りがする。業者は2度ほど見に来たが、対応してくれない。
- ②高齢独居の母が、勧められるまま、次々にリフォーム工事契約を交わしている。業者は、個人の大工のようだ。母は、認知症の診断を受けているわけではないが、業者が頻繁に訪れるので、断り切れないようだ。必要な工事とは思えず、今後、業者が訪問することを止めさせる方法はないか。

### 6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電話代が安くなると電話勧誘を受け、通信とインターネット契約の変更に応じた。プロバイダは変わるが電話番号はそのまま使えるとのことだった。変更して数か月経つが一向に安くならなかったので解約を伝えたが、3年間の定期契約であるためできないと断られた。本当に解約できないか。

## 7位 健康食品

クロレラ、ローヤルゼリー、酵母食品など分類可能な16品目に該当する健康食品のこと。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。

## 8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。
- ②中古車を現状渡しで購入。修復歴があることは聞いていたが、オートマミッションが悪いとの説明は受けていなかった。ディーラーに見てもらったところ、修理には30万円くらい掛かると説明されたので、中古車販売業者に責任を問いたい。

## 9位 他の健康食品

健康食品に分類される16品目以外の健康食品のこと。健康食品と同様に定期購入に関する相談が多く寄せられている。

(事例)

- ①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、2週間以上飲んだが、痩せない。騙されたので、返金してほしい。

## 10位 携帯電話サービス

特に、携帯・スマホの契約に関する相談等が寄せられた。

(事例)

- ①スマホの乗り換え契約をした。通話が定額ですべてかけ放題のプランを選んだが、今まで通りに使っていた。翌月、高額な請求を受けたためショップに出向き確認したところ、かけ放題プランには、専用アプリのダウンロードなど手続きが必要ということが判明した。契約時に説明は受けていない。料金は支払わなくてはならないか。
- ②他社携帯解約時に払う解約金領収書を送付してもらえば、その解約料を立て替えると説明を受け、携帯会社を乗り換えた。領収書を送付すれば口座に入金されると思っていたが、入金がないので尋ねた処、毎月の利用料から割引いて払うことになっていると言われた。その様な説明は受けていない。

## (2) 多重債務

### ① 相談件数の推移

(単位：件数)

	総件数	消費者金融・クレジット等		うち多重債務
平成 26 年度	6,371	424	6.7%	233
平成 27 年度	6,290	399	6.3%	257
平成 28 年度	7,182	251	3.5%	127
平成 29 年度	6,439	233	3.6%	125
平成 30 年度	5,102	254	5.0%	146

### ② 「消費者金融・クレジット等」における当事者年代別・性別

(単位：件数)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
男性	0	11	21	30	30	25	19	17	153
女性	1	5	8	13	17	28	22	4	98
団体等	0	0	0	0	0	0	0	1	1
不明	0	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	1	16	29	43	47	53	41	24	254
	0.4%	6.3%	11.4%	16.9%	18.5%	20.9%	16.1%	9.4%	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

(単位：件数)

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
給与生活者	0	13	22	29	25	9	2	6	106
自営・自由業	0	0	2	6	2	4	2	2	18
家事従事者	0	0	1	0	3	10	1	0	15
学生	0	2	1	0	0	0	0	0	3
無職	1	0	3	6	14	24	30	6	84
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	1
不明	0	1	0	2	3	6	6	9	27
合計	1	16	29	43	47	53	41	24	254

(3) 性別・年代別相談（上位3）

① 男性

(単位：件数)

	1位		2位		3位	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
10代	デジタルコンテンツ	26	テレビ放送サービス	4	不動産貸借	3
20代	デジタルコンテンツ	23	不動産貸借	18	商品一般	11
30代	デジタルコンテンツ	23	不動産貸借	21	フリーローン・サラ金	20
40代	デジタルコンテンツ	38	フリーローン・サラ金	28	不動産貸借	19
50代	デジタルコンテンツ	51	フリーローン・サラ金	31	○商品一般 ○不動産貸借	各 21
60代	デジタルコンテンツ	64	商品一般	28	フリーローン・サラ金	23
70代 以上	デジタルコンテンツ	44	商品一般	33	工事・建築	28

② 女性

(単位：件数)

	1位		2位		3位	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
10代	デジタルコンテンツ	8	○健康食品 ○他の化粧品	各 4	○商品一般 ○他の健康食品	各 3
20代	デジタルコンテンツ	37	エステサービス	28	不動産貸借	22
30代	デジタルコンテンツ	39	不動産貸借	35	○商品一般 ○工事・建築	各 11
40代	デジタルコンテンツ	54	不動産貸借	26	商品一般	16
50代	デジタルコンテンツ	73	商品一般	58	不動産貸借	21
60代	商品一般	205	デジタルコンテンツ	38	フリーローン・サラ金	25
70代 以上	商品一般	203	工事・建築	40	健康食品	31

### ③ 10代～20代 に多い相談（上位10）

平成 28 年度			平成 29 年度			平成 30 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	145	1	デジタルコンテンツ	104	1	デジタルコンテンツ	94
2	不動産貸借	83	2	エステサービス	43	2	不動産貸借	44
3	エステサービス	40	3	不動産貸借	36	3	エステサービス	32
4	フリーローン・サラ金	23	4	フリーローン・サラ金	28	4	商品一般	24
5	商品一般	20	5	テレビ放送サービス	12	5	フリーローン・サラ金	15
6	インターネット 接続回線	18	6	商品一般	11		モバイルデータ通信	15
7	他の健康食品	17		8	健康食品	11	7	四輪自動車
	モバイルデータ通信	17	8		四輪自動車	9	8	テレビ放送サービス
9	四輪自動車	16	8	携帯電話サービス	9	9	○健康食品	各 10
10	テレビ放送サービス	12		10	洋服		8	
							○ファンド型投資商品	

#### 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サクラサイト※に関する相談が寄せられた。

（相談事例）

- ① 普段使っていないクレジット会社から 10 万円以上の請求があり、驚いて確認すると、オンラインゲームの使用料金と言われた。小学6年の息子に尋ねると、タブレットのゲームで課金をしたかもしれないと言う。私はこういうことに疎く、よくわからない。
- ② SNSで知り合った人から相談相手をしてくれたらお金あげるといわれたので、指定された出会い系サイト（※サクラサイト）に会員登録をして 5000 円支払った。その後、交信しようとしてサイト業者に依頼するが文字化けして交信できない。そのたびにやり取りに必要なポイント購入のためにクレジット決済を繰り返してしまった。騙されたのだろうか。

※「サクラサイト」商法 …… 「サクラサイト」とは、出会い系サイトの仕組みを利用した悪質サイトの一つです。サイト業者に雇われた“サクラ”が異性、芸能人、弁護士、占い師などになりすまして、サイトに誘導し、交信に必要なポイントを購入させ、お金を支払わせるサイトをいいます。

#### 2位 不動産貸借

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

（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。

②4年間住んだ賃貸アパートを、息子が、今年3月に退去した。退去の際、不動産会社と立ち会ったようだが、言われるままだったようだ。最近、原状回復に関する明細が届いたが、玄関クロスの変更、エアコン洗浄で修理代7万円の請求を受けている。高額すぎると思うが、どうだろうか。

### 3位 エステサービス

特に、女性から脱毛や痩身エステの契約に関する相談が寄せられた。

(相談事例)

- ①友人の紹介でエステ店に行き、エステ18回コースと化粧品の36回分割払いをクレジット契約した。今迄に8回施術したが、効果が無いため、解約したいと思い、業者に連絡した。業者から手続きのために来店するよう言われた。友達に相談したら、継続契約を勧誘されるので注意するように云われた。
- ②先日、友人の紹介で無料体験の脱毛エステに行った。無料施術後に12回コースで24万円の脱毛&痩身エステを強引に勧められた。その場では、断りきれず、クレジット払い契約をした。自分には高額であるので、解約したいと思い、クーリングオフの葉書を出した。その後、業者から来店するよう電話があっている。どうしたらよいか。

### 4位 商品一般

特に、架空請求や不審なメールに関する相談が寄せられた。

(相談事例)

- ①私のスマホに、私の住所と電話番号を表示した不審なメールが届いた。本日中に内容を確認し、内容を確認してくださいとある。しかし、更に何かをクリックしなくてはならない為、開いていない。恐らく迷惑メールだと思うが、どうしたらよいか。
- ②私の携帯に、「ハッキングして、パスワードを入手した」とのメールが入ってきた。私が、閲覧した画像や登録した写真に性的なものが含まれているので、それを公表されなくなかったら、仮想通貨で約500ドルを50時間以内に払うように記載されていた。自分のパスワードを知られていて気持ちが悪い。どうしたらいいか。

### 5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)

20歳の長女が私達家族に内緒で、消費者金融から20万円の借金をしている事を知ってしまった。普段から身の丈に合った生活をするようにと言っていたにも関わらず、借金をしていた事にショックを受けている。とにかく一旦全額払ってやった方がいいだろうか、まだ夫にもこの事は話していない。

### 5位 モバイルデータ通信

特に、モバイル通信、データ送受信機器、Wi-Fiルータ等の相談が寄せられた。

(相談事例)

移動型データ通信サービスとデータ送受信機器を契約すれば、パソコンも付いてくると説明されたのでその場で契約してしまった。有料オプションとしてメールやタブレット、データ送受信機器の保証、アプリセット、クーポン等と記載があり、初期セットアップは無料と書いてある。契約書には初期契約解除制度について説明があり、契約から8日間は解約までに利用したサービス利用料、工事費、事務手数料、初期セットアップ料を負担すれば解約できることが記載されている。支払うべきだろうか。

#### ④60代以上に多い相談（上位10）

平成 28 年度			平成 29 年度			平成 30 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	工事・建築	316	1	商品一般	570	1	商品一般	470
2	デジタルコンテンツ	303	2	デジタルコンテンツ	397	2	デジタルコンテンツ	166
3	不動産貸借	204	3	工事・建築	147	3	工事・建築	115
4	他の行政サービス	108	4	インターネット 接続回線	77	4	フリーローン・サラ金	81
5	修理サービス	107	5	不動産貸借	69	5	不動産貸借	69
6	相隣関係	89	6	フリーローン・サラ金	43	6	インターネット 接続回線	50
7	商品一般	79	7	修理サービス	40	7	健康食品	46
8	インターネット 接続回線	59	8	他の健康食品	36	8	修理サービス	39
9	フリーローン・サラ金	56	9	健康食品	35	9	他の健康食品	30
10	○給湯システム ○携帯電話サービス	各 27	10	他の行政サービス	26	10	ファンド型投資商品	29

#### 1位 商品一般

多くが高齢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。

#### 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 フリーローン・サラ金

家族の借金を心配する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。

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

#### (4) 販売購入形態

(単位：件)

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	対前年度比
店舗購入	1,965	1,991	2,469	1,696	1,377	81.2%
訪問販売	478	450	495	323	298	92.3%
通信販売	2,023	2,050	2,060	2,056	1,567	76.2%
マルチ（まがい）販売	82	69	59	72	63	87.5%
電話勧誘販売	525	441	324	315	282	89.5%
ネガティブオプション※	25	15	12	29	12	41.4%
訪問購入	46	47	33	27	16	59.3%
その他無店舗	47	42	54	28	25	89.3%
不明・無関係	1,180	1,185	1,676	1,893	1,462	77.2%
計	6,371	6,290	7,182	6,439	5,102	79.2%

#### ※ネガティブオプション

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

#### <訪問販売の商品別内訳の推移>

平成 28 年度			平成 29 年度			平成 30 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	工事・建築	172	1	工事・建築	56	1	工事・建築	43
2	修理サービス	51	2	テレビ放送サービス	35	2	テレビ放送サービス	32
3	テレビ放送サービス	31	3	インターネット接続回線	16	3	修理サービス	16

訪問販売に係る相談は 298 件で、そのうち 159 件（53.4%）を 60 歳以上が占めている。平成 30 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 28 年度			平成 29 年度			平成 30 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	106	1	インターネット 接続回線	117	1	インターネット 接続回線	86
2	商品一般	23	2	固定電話サービス	16	2	商品一般	20
3	他の行政サービス	15	3	鮮魚	10	3	健康食品	16

電話勧誘販売に係る相談は 282 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。

＜通信販売の商品別内訳＞

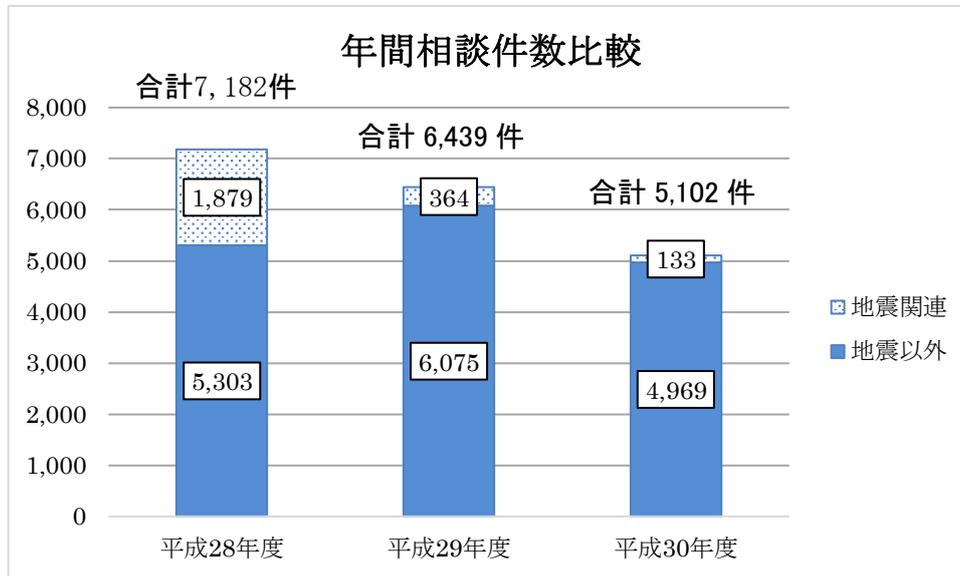
平成 28 年度			平成 29 年度			平成 30 年度		
順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数	順位	商品別分類	件数
1	デジタル コンテンツ	1,109	1	デジタル コンテンツ	1,083	1	デジタル コンテンツ	513
2	商品一般	60	2	商品一般	127	2	商品一般	121
3	他の健康食品	54	3	健康食品	62	3	○健康食品 ○他の健康食品	各 64

スマートフォン等の普及に伴い、通信販売に関する相談は多く、全体の約3割を占めている。そのなかでも最も多かった相談は「デジタルコンテンツ」で、サイト使用料金に関する架空請求や、アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談が多く寄せられた。

## 5 熊本地震関連の相談について

### (1) 相談件数

平成30年度にセンターで受付けた相談総件数は5,102件で、前年度と比較すると1,337件減少した。そのうち熊本地震関連の相談は、133件で前年度と比較すると231件減少し、相談全体の2.6%であった。



### (2) 相談の多い商品・役務

平成 28 年度			平成 29 年度			平成 30 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	不動産貸借	511	1	工事・建築	163	1	工事・建築	60
2	工事・建築	406	2	不動産貸借	74	2	不動産貸借	25
3	修理サービス	145	3	修理サービス	22	3	修理サービス	5
4	他の行政サービス	132	4	他の行政サービス	14		他の行政サービス	5
5	相隣関係	99	5	相隣関係	11	4	墓	4
							フリーローン・サラ金	4

相談内容の順位は、平成28年度と平成29年度、平成30年度で、大きな変動はなかった。

## 1位 工事・建築

(相談事例)

- ①地震により自宅が半壊。耐震改修工事をすれば、その費用の一部が行政から補助されるとのことだったので、業者にそのことを説明したうえで施工を依頼し、行政に補助金を申請した。しかし、耐震補強工事の構造評価点が基準を満たさなかったとして不交付決定通知書が届いた。補助金が貰えるように工事のやり直しをして欲しい。
- ②地震により自宅が倒壊したため、現在はみなし仮設住宅に入居中である。昨年、新築工事を業者に依頼し、年末には完成の予定だった。みなし仮設住宅は今月末が退去期限であるが、未だ完成はしていない。工事自体も手抜きが多く、業者に指示して修繕させるともっと時間がかかる。どうすればよいか。

## 2位 不動産貸借

(相談事例)

- ①賃貸アパートを先月退去した。原状回復費用として地震で家具が倒れた時の傷の補修も求められた。地震の時、建物がゆがむほどの被害があり、家具もほとんどが倒れた。払わないといけないのだろうか。
- ②賃貸アパートに住んでいるが、震災から3年近くになるのに不動産業者が壊れた窓などを直してくれない。何度言っても「今度来ます」という生返事ばかりだ。

## 3位 修理サービス

(相談事例)

地震後、ボイラーの水圧がととても悪くなり、以前は10～15分でお風呂のお湯が溜まったのに、30分も掛かるようになった。管理会社に対応を依頼していたが、全く修理を手配してもらえなかった。管理会社に電話で苦情を伝えても、「担当者が代わった」、「マンションのオーナーと連絡がつかない」などと言って何の対応もしてくれない。どうしたらよいか。

## 3位 他の行政サービス

(相談事例)

今回の震災で家が被害を受けたが、大規模半壊認定に2点足らず、半壊認定になった。応急修理制度や見舞金は受けたが、家屋の内装修復等で500万円かかる。周囲も皆被害を受けたが、大規模半壊認定になり、多額の助成金を受けている。このような問題に対し対応する窓口は無いのか。

## 4位 墓

(相談事例)

地震で墓が倒れたため、修理したいと思い、墓苑の管理者に相談したところ、修理の職人は自分で探すように言われた。職人に見てもらった処、「補修では対応できず、新たに石材を変える必要がある」と言われた。ところが管理人から、「石材店を入れるなら、墓苑が契約する石材店以外は駄目だ」と言われた。それが普通なのだろうか。

## 4位 フリーローン・サラ金

(相談事例)

3年前の地震の後、夫に半年ほど仕事がなく生活費として借金し、債務が増えた。私名義の借入が240万円ほどあり、夫名義でも借入があるが、詳しくは分からない。生活資金が回らず、友人へ相談したら、市消費者センターへ相談する様に勧められた。



## 参 考 资 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

扱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、経済的状况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（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施

策を講ずるよう努めなければならない。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第 20 条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第 21 条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第 22 条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第 23 条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

### 第 3 章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第 24 条 国及び地方公共団体は、消費者施策の推進につき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第 25 条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第 26 条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

## 第4章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第27条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

- 2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。
  - 一 消費者基本計画の案を作成すること。
  - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。
- 3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
  - 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
  - 二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果のとりまとめを行おうとするとき。

第28条 会議は、会長及び委員をもって組織する。

- 2 会長は、内閣総理大臣をもって充てる。
- 3 委員は、次に掲げる者をもって当てる。
  - 一 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第十一条の二の規定により置かれた特命担当大臣
  - 二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者。
- 4 会議に、幹事を置く。
- 5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。
- 6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。
- 7 前各号に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者委員会)

第29条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）第六条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附則抄・・・以下省略

## 熊本市消費者行政推進委員会設置要綱

制定 平成24年 6月 1日市長決裁  
改正 平成27年 3月 1日農水商工局長決裁  
平成28年 3月28日商工振興課長決裁  
平成31年 3月20日生活安全課長決裁

### (設置)

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

### (所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について協議する。

- (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年以内とし、再任を妨げない。ただし、委員に欠員が生じたときの補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (会議)

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

2 会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことはできない。

### (関係者の出席)

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

### (会議の公開)

第8条 会議は、公開とする。

### (庶務)

第9条 委員会の庶務は、熊本市消費者センターにおいて行う。

### (補則)

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

### 附 則

この要綱は、平成24年6月1日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成27年3月1日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

## 熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱

制定	平成24年10月26日	副市長決裁
改正	平成25年4月1日	商工振興課長決裁
	平成28年3月28日	商工振興課長決裁
	平成28年4月1日	生活安全課長決裁
	平成30年3月28日	市民局長決裁
	平成31年3月29日	生活安全課長決裁

### (設置)

第1条 熊本市における消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、庁内の関係部署との情報の一元化と連携を図るため、熊本市消費者行政推進庁内連絡会（以下「連絡会」という。）を設置する。

### (所掌事項)

第2条 連絡会の所掌事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 消費者行政推進計画の策定及び実施についての協議に関すること。
- (2) 消費者行政についての意見又は情報の交換及びその対策の協議に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者行政の推進に係る連絡調整に関すること。

### (構成)

第3条 連絡会は、会長、副会長及び委員をもって構成し、別表に定める職にある者をもって充てる。

2 会長は、会務を総理し、連絡会を代表する。

3 会長に事故があるときは、副会長がその職務を代理する。

### (連絡会)

第4条 連絡会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

2 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の関係者に対し、出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

### (庶務)

第5条 連絡会の庶務は、熊本市消費者センターで行う。

### (雑則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、連絡会の運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

### 附則

この要綱は、平成24年10月26日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

### 附則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

## 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 高齢福祉課長
	健康福祉局 介護保険課長
	健康福祉局 障がい保健福祉課長
	健康福祉局 医療政策課長
	健康福祉局 生活衛生課長
	健康福祉局 食品保健課長
	健康福祉局 健康づくり推進課長
	健康福祉局 保育幼稚園課長
	環境局 環境政策課長
	環境局 水保全課長
	環境局 環境総合センター所長
	環境局 ごみ減量推進課長
	経済観光局 経済政策課 計量検査所長
	農水局 農業支援課長
	農水局 水産振興センター所長
	都市建設局 住宅政策課長
	都市建設局 住宅政策課 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つた場合には、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で、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の病欠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	
	血族	姻族
配偶者	7日	
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2018年の10大項目

- 増え続ける「架空請求」に関する相談  
ハガキだけではなく、封書で届くことも
- 深刻化する 原野商法の二次被害トラブル
- 仮想通貨などのトラブル目立つ  
不正流出事件 事業者への行政処分も
- 広がる 個人間取引 フリマサービスなど
- 改正医療法施行  
医療機関のウェブサイト等も広告規制の対象に
- 「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが相次ぐ
- 成人式当日に連絡とれず「はれのひ」  
多くの若者が被害に
- 民法改正 「18歳成人」2022年から
- 今年も発生 こどもの誤飲事故
- 大規模自然災害が頻発した1年  
豪雨災害での「消費者トラブル110番」開設など

「独立行政法人 国民生活センターホームページより」

平成30年4月号①

### 消費生活相談(出張相談)の利用は 事前の申込みが必要に

無料

お近くの区役所でも消費生活相談ができるよう専門相談員による出張相談を実施しています。4月から事前の申込みが必要となりますので、電話で予約のうえ来所ください。

#### ▶ 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階相談コーナー	毎週水曜日
東区役所	3階相談室	毎週木曜日

▶ 時間 午後1時～4時(祝日・年末年始は除く)

▶ 申込み 希望の出張相談日の前日午後5時(土・日・祝日を除く平日)までに電話で消費者センター☎353-2500へ

平成30年5月号

### 5月は消費者月間「ともに築こう 豊かな消費社会～誰一人取り残さない～」

消費者被害の未然防止のために消費生活相談出前講座を開催しています。講師を派遣しますので、勉強会などにぜひ活用ください。

- ▶ 期日 希望日(土・日、祝日も可)
- ▶ 時間 午前9時～午後8時(1時間を目安に)
- ▶ 場所 市内の希望する場所
- ▶ 内容 最近の消費者トラブル事例と対処法
- ▶ 講師 消費生活相談員
- ▶ 対象 10人以上の団体、学校など
- ▶ 申込み 希望日の21日前までに電話で消費者センター(☎353-5757)へ

平成30年4月号②

### 多重債務相談

無料

司法書士が面談により対応します。消費生活相談員も同席し、相談後のフォローやアドバイスを行い、生活再建と一緒に考えます。

▶ 日時 毎月第3金曜日(午後1時～4時)  
※1人 45分間

▶ 場所 消費者センター

▶ 申込み 電話で消費者センター(☎353-2500)へ ※月曜日～金曜日 午前9時～午後5時(祝日・年末・年始を除く)。相談内容を聞き取り、来所いただく相談日時をお伝えします。

平成30年6月号

### はがきによる架空請求急増中！

市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。電話やショートメール、はがきなど、その手段はさまざまです。

#### ■トラブル事例

私宛に届いた1枚の圧着はがき。差出人は、東京都千代田区にある「法務省管轄支局 国民訴訟お客様管理センター」。「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」とあり、取り下げ最終期日は昨日の日付が記載されている。身に覚えはないが、不安でたまらない。

#### ■アドバイス

「身に覚えや心当たりがない」「はがきに記載されている内容では、何の契約に対してなのか、何の利用料金なのか、まったくわからない」「いかにも実在しそうな機関名を名乗っている」「『最終』『訴訟』『裁判』『未納』など、不安をあおる言葉を並べている」このような不当請求・架空請求は、無視してください。相手に連絡しないことが大切です。連絡すると、高額な料金を請求される可能性があります。「どうしよう」「困ったな」と、不安に感じたら、まずは消費者センターや警察に相談しましょう。

詳しくは、市消費者センター(☎353-2500(相談時間 月～金曜日(祝日を除く)午前9時～午後5時))へ。

平成30年7月号

◆夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー 無料

目 7月25日(水)、8月6日(月) 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5日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ ※来場は近隣の有料駐車場か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 無料 ～市場で学ぼう「おいしい魚・野菜・果物の流通について」～

目 8月3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11日午前9時から電話で消費者センター(☎353-5757)へ

平成30年8月号

**講演会 「健康食品との上手な付き合い方」** 無料

近年、健康志向から健康食品の需要が高まっています。しかし、身体に良いと思っている健康食品も選び方や使い方を間違えると、かえって健康を損ねることになりかねません。今回の講演で、多様な健康食品の実態を正しく理解し、適切に付き合う方法について一緒に考えてみませんか。

日 時 9月8日(土) 午後2時～3時40分  
場 所 市民会館シアーズホーム夢ホール 大会議室  
演 題 「健康食品との上手な付き合い方」  
講 師 梅垣 敬三氏(昭和女子大学教授/薬学博士)  
対 象 市内に住むか通勤・通学する方  
定 員 200名(先着順)  
申 込 8月6日午前8時から電話(☎096-334-1500)またはホームページ(higomaru-call.jp)でひこまるコールへ (市消費者センター ☎096-353-5757)



平成30年9月号

**消費者トラブル注意報!**  
～ 事例を知ってトラブル知らず ～

事前の知識でトラブルの多くは防げます。賢い消費者となって、トラブルから身を守りましょう!

**事例1 「お試し」のつもりが「定期購入」に!?**

インターネットの広告を見て、500円の青汁をお試しのつもりで注文。後日、また同じ商品が届き、郵送用紙が同封されていたが、代金が7,980円だった。業者へ連絡すると、2回目以降は定期購入代金となり、4回購入が条件となっていると告げられた。2回で解約するならば、定期料金との差額を支払うように求められた。この金額なら買うつもりはなかった。

**消費者へのアドバイス**  
お試し商品の購入時は「定期購入が条件になっていないか」など契約内容や解約、返品条件などをしっかり確認しましょう。

**事例2 詐欺的な投資勧誘トラブル**

電話勧誘で、節税対策に関するサポート契約をした。2年間のサポートで支払いは月に2万円。利益が無い場合は、支払わなくてよいと言われ、迷ったが業者に押され、とりあえず契約。契約金49万円を払ってしまった。その後、業者に連絡するも繋がらず、契約書もない。詐欺だと思つた。

**消費者へのアドバイス**  
「未公開株」「社債」「外国の通貨」「事業への投資話」の他、最近では「仮想通貨」に関する詐欺的な投資勧誘によるトラブルの相談が目立っています。投資勧誘を受けた場合には、業者の登録の有無なども確認し、契約するつもりがなければ、きっぱりと断りましょう。  
※金融商品取引業の登録を受けた業者については、金融庁のホームページで確認できます。

**「どうしよう」「困ったな」と、不安に感じたら、まずは消費者センターに相談しましょう。**

**消費者センター**  
(市役所別館自転車駐車場5階)  
**☎096-353-2500**  
相談時間/月～金(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

消費者問題に関する基礎知識や見守り活動について学ぶための講座です。消費者被害をなくするためにまずは身近な方への声かけから始めませんか。

日 時	内 容
第1回 10月24日(水) 午後1時～4時	消費者トラブル相談事例・対処法 消費者問題に関する法律の基礎知識
第2回 10月31日(水) 午後1時～4時	消費者をめぐる詐欺事例・警察の取り組み 消費生活地域見守りサポーターの役割

場 所 市教育センター(中央区千葉城町2番25号) ※全講座の受講が必須。  
講 師 弁護士、熊本消費者協会会員 など  
対 象 市内に住む方  
定 員 100名(先着順)  
申 込 9月6日～10月12日午前8時～午後8時までに住所・氏名・電話番号を電話(☎096-334-1500)またはホームページ(higomaru-call.jp)でひこまるコールへ。  
詳しくは、市消費者センター(☎096-353-5757)へ。

**消費者セミナー 無料**  
～我が家の安全・防災講座～

備えあれば憂いなし!住まいの安全・防災(地震)対策  
日 時 9月20日(木) 午前10時～正午  
場 所 ウェルバルクまもと1階大会議室  
内 容 住まいの中に潜む危険を知って、安全な生活を送りましょう!  
あなたの家は大丈夫?～防災チェック～  
・家庭内事故を防ぐには?  
・電気の安全対策・安全点検  
講 師 山村 隆二さん(パナソニック株式会社)  
定 員 100名(先着順)  
申 込 9月5日午前9時から電話で市消費者センター(☎096-353-5757)へ

**消費者セミナー**

**「人生100年時代の片づけ術  
～イザという時にあわてない！  
物とお金の整理術～」** **無料**

日時 10月29日(月) 午後1時半～3時  
場所 市教育センター 4階大研修室  
内容 家で簡単な整理術で、自宅も実家もすっきり！モノや家のための収納だけでなく、リバウンドしにくい、「人」のための片づけ術を学びます  
講師 渡部 亜矢さん  
(一般社団法人実家片づけ整理協会)  
定員 100人(先着順)  
申込 10月5日午前9時から  
電話で市消費者センター(☎096-353-5757)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。

(市消費者センター ☎096-353-5757)

**副業や投資のもうけ話にご注意を**

「1日数分の作業で月に数百万を稼ぐことができる」「〇万円が〇億円になる投資法」といったもうけ話に関する相談が増えています。

**▶トラブル事例**

インターネットで「高額収入を得る方法を教えます」と強調された広告などを見て連絡したところ、「契約をすれば、副業や投資などでもうけることができるノウハウを教える」と勧誘されたが、実際は説明と異なった。

**▶相談事例からみる問題点**

1. 簡単に高額収入を得られることを強調する広告宣伝
2. 次々に契約を迫るなどの強引な勧誘
3. クレジット契約や借金をさせてまで、高額な契約を結ばせる
4. 広告や説明と異なりもうからない、サポートや返金保証が無い

**▶アドバイス**

1. 契約前に中身を確かめることができないため、怪しいと思ったら契約しない
2. もうけ話につられて、内容が分からないまま

ま契約をしない

3. 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったら、きっぱりと断る
4. クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約をしない

一旦お金を払ってしまうと、取り返すのは困難です。「どうしよう」「困ったな」と不安に感じたら、まずは消費者センターに相談しましょう。詳しくは、市消費者センター(☎353-2500 平日午前9時～午後5時)へ。

**架空請求にご注意を  
～それ、詐欺かもしれません～**

「訴訟最終告知という内容のはがきが届いたが、覚えがない」「利用した覚えのない請求を受けているが、どうしたらよいか」といった相談が消費者センターに多く寄せられています。

**▶手段** はがき、封書、SMS(電話番号を用いたメール)など

**▶請求内容** 「有料サイト利用料金」「出会い系サイト利用料」「総合情報サイト登録料」「他社から譲渡された債権」など

**▶手口** 「最終警告」「裁判所に訴訟が提出された」「連絡がなければ法的措置をとる」といった、脅すような言葉で不安感をあおり、相談するよう誘導してきます。

架空請求は、消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。お金を払ったり相手に連絡してしまうと、何度でもお金を要求されるようになってしまいます。

**▶アドバイス**

- ・絶対に払わない、相手に連絡しない。
- ・不安があれば、まず家族や消費者センターに相談する。

詳しくは、市消費者センター(☎353-2500 土・日、祝日、年末年始を除く午前9時～午後5時まで)へ。

**若者消費者110番**

「成人の日」を記念して、若者を対象に消費生活トラブルの特別相談を行います。ひとりで悩んでいるあなた、まずは相談しませんか。

**■電話・来所相談(☎353-2500)**

**▶日時** 1月24日(木)～25日(金)  
午前9時～午後5時

**■弁護士による相談**

**無料**

**▶日時** 1月25日(金) 午後2時～4時  
**▶場所** 市消費者センター  
**▶申込** 電話で市消費者センター(☎353-2500)へ ※先着順。  
(市消費者センター ☎353-2500)

### 賃貸住宅の契約&解約トラブルにご注意を

春の引っ越しシーズンは賃貸住宅に関する相談が多くなります。

#### ■トラブル事例

- 1.支払った敷金以上の高額な原状回復費用を請求された。目立った汚れもなく、タバコも吸わない。敷金が戻ってこないことが不満だ。
- 2.ネットを見て気に入った部屋があり、部屋を確保するため、申込金を支払った。しかし、実際に部屋に入ると、写真のイメージと違ったため、申し込みをキャンセルしたいと申し出たところ、申込金は返せないと言われた。

#### ■気を付けたいポイント

##### 部屋を借りるとき(契約時)

- 1.実際に部屋を確認してから契約する。
- 2.入居の前に、室内の汚れや破損状況などについて、貸主や管理会社と立会確認するとともに、写真などを撮り、記録に残しておく。
- 3.賃貸契約書は、必ず一読し、理解したうえで、契約する。その後、契約書は大事に保管する。

##### 部屋を退去するとき(解約時)

- 1.退去の申出時期や退去に伴う原状回復費用の負担について、契約書を確認する。
- 2.退去時の立会いはできるだけ行い、キズ・汚れなどは、貸主と借主の双方で確認する。借主負担の部分をその場で確認すると、トラブルの未然防止になる。

不安や不審に思われる場合は、消費者センターに相談ください。

詳しくは、市消費者センター(☎353-2500 平日 午前9時～午後5時)へ。

## 皆さんの意見を募集します (パブリックコメント)

件名	内容	担当課	提出先
(仮称)第2次熊本市消費者行政推進計画(素案)	本市の消費者行政を総合的に計画的、体系的に推進するための方針の素案	消費者センター (☎096-353-5757)	1月24日～2月18日までに持参か郵送、ファクス(096-353-2501)または電子メール(shouhisha@city.kumamoto.lg.jp)で、〒860-0806中央区花畑町9番1号熊本市役所別館自転車駐車場5階消費者センターへ

平成31年3月

## 新生活を始めるあなたへ ～消費者トラブルに気を付けよう～

新社会人や学生の皆さんは、悪質商法のターゲットになりやすい傾向にあります。消費者トラブルに巻き込まれないよう、契約時に注意したいポイントを押さえておきましょう。

- ▶ **契約するかどうかの判断は慎重に**
  - ・「今だけ」「お得なキャンペーン中」などと勧められても、迷ったら契約しない。
  - ・高額な契約は、契約内容を十分に確認し、周囲の方にも相談する。
- ▶ **借金(ローン)はよく考えよう**
  - ・「必ずもうかる」などと、学生ローンで借金をしてでも契約を勧めてくる悪質な事業者の勧誘は直ちに断る。
- ▶ **インターネット通販は事業者・内容をチェック**
  - ・「商品が届かない」「お試しのつもりが定期購入になっていた」などといったトラブルに遭うこともあるため、契約内容や事業者の情報などを事前によく確認する。
- ▶ **エステ・美容医療を受ける時にはよく考えて**
  - ・体験などでサロンやクリニックに行った当日に、施術や治療を強く勧めてくる場合は、冷静に考え、施術や治療の契約内容をきちんと説明してもらい、十分に理解する。

詳しくは、市消費者センター(☎353-2500 月～金(祝・年末年始を除く)午前9時～午後5時)へ。

## パブリックコメント 結果公表

件名	担当課	閲覧期間
第2次熊本市消費者行政推進計画(素案)	消費者センター(市役所別館自転車駐車場5階 ☎096-353-5757)	3月12日～4月11日