

令和 6 年度（2024 年度）

熊本市の消費者行政

熊本市消費者センター

目 次

I. 消費者センターの概要

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

II. 令和5年度（2023年度）事業概要

- 1. 相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- 2. 啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
- 3. 情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
- 4. 消費者団体の育成・支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
- 5. 消費者行政の推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
- 6. 事業者への行政指導等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23

III. 令和5年度（2023年度）消費生活相談

- 1. 相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
- 2. 相談方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
- 3. 相談者（契約当事者）の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
- 4. 相談内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
- 5. 熊本地震関連の相談について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41
- 6. 新型コロナウイルス関連の相談について・・・・・・・・・・・・・・・43

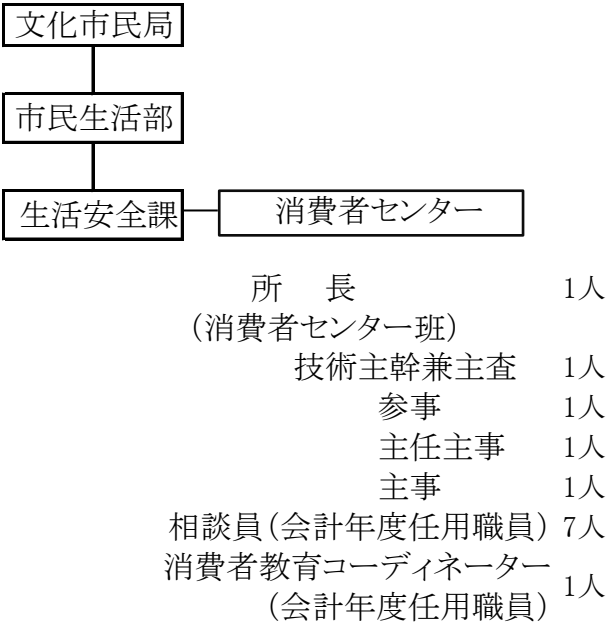
参考資料

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

I. 消費者センターの概要

1. 組織及び事務分掌

令和6年(2024年)4月1日現在



- (1) 消費者の保護及び消費者団体の育成に関すること

(2) 消費生活に係る相談及び指導に関すること

(3) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること

(4) 消費生活に係る啓発に関すること

2. 消費者行政事業予算

			(令和6年度)
事業名			予算額
消費生活の安定と向上	消費者保護施策 (一般管理経費)	消費者センターの維持管理	(単位:千円) 29,275
	情報の収集・提供 (一般管理経費)	各種会議・研修会への参加	586
	消費者意識の高揚 (啓発経費)	消費者教育	3,843
		啓発事業	
	消費者の組織化と活動助長 (啓発経費)	消費者団体連絡会助成	216
	消費者教育の推進 (消費者教育推進経費)	消費者教育コーディネーター	3,508
計			37,428

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
	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

年 月 日	事 項
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)
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

年 月 日	事 項
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
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

年 月 日	事 項
28.12～	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～H29. 2月)
29.1.14	消費者フェア開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
29.1.19	若者消費者110番実施(～21日)
29.3	熊本市消費者教育推進計画策定
29.9.29	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
29.10～	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～H29. 12月)
29.10.31	食品表示制度説明会開催(熊本県と共催)※H29.11.29にも開催
29.11.3	市内2大学の学園祭へ参加(～4日)
29.11.21	九州ブロック相談事例研究会(熊本市開催)
29.12	小学生,中学生向け啓発資料(ポスター)を市内全小中学校へ配布
30.1.17	若者消費者110番実施(～19日)
30.9.8	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
30.10.24	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～31日)
30.11.17	市内1大学の学園祭へ参加(～18日)
31.1.24	若者消費者110番実施(～25日)
31.3	第2次熊本市消費者行政推進計画策定
R. 1.10.3	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
1.10.12	千原台高等学校フェスティバル参加
1.11.26	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～28日)
2.1.9	若者消費者110番実施(～10日)
2.2.13	業種別食品表示講習会開催(熊本県と共催)
2.4.17	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～6月11日)
2.8.3	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～9月29日)
2.12.15	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～2月18日)
3.1.7	若者消費者110番実施(～8日)
3.3.27	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
3.5.6	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～6月28日)
3.7.5	加工食品の新たな原料原産地表示制度説明会開催(九州農政局、熊本県と共催)(～7日)
3.7.29	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～10月10日)
3.8.23	高校生消費者啓発ポスターコンテスト実施(作品募集期間～9月17日)
3.10.23	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
3.11.29	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～30日)
4.1.13	若者消費者110番実施(～14日)
4.1.24	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来所相談を中止し、電話相談のみとした(～3月21日)
4.2.9	高校生消費者啓発ポスターコンテスト表彰式開催
4.3	第3次熊本市消費者行政推進計画策定
4.4.1	成年年齢引き下げ施行
4.4.1	消費者教育コーディネーター配置(1名)
4.8.22	高校生消費者啓発ポスターコンテスト実施(作品募集期間～9月16日)
4.10.22	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
4.12.13	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座開催(～14日)
5.1.12	若者消費者110番実施(～13日)
5.2.6	高校生消費者啓発ポスターコンテスト表彰式開催
5.3.27	熊本市消費者安全確保地域協議会設置
5.8.21	高校生消費者啓発ポスターコンテスト実施(作品募集期間～10月16日)
5.10.12	消費者講演会開催(熊本市消費者団体連絡会と共催)
5.11.29	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座(一般向け)開催
6.1.11	若者消費者110番実施(～12日)
6.1.23	熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座(企業版)開催
6.2.2	高校生消費者啓発ポスターコンテスト表彰式開催

Ⅱ. 令和5年度（2023年度）事業概要

1. 相談

(1) 消費生活相談

○相談時間（電話・来訪） 月～金曜 9時～17時
（祝日・年末年始は除く）

○相談件数 新規 4,347件 継続 1,182件

※相談内容等詳細は、P27～45

(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 69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 17件

(4) 出張相談（消費生活相談員）

○毎週 月曜日～木曜日（13：00～16：00）

○総相談件数 4件

北区役所（月曜日） 1件 西区役所（火曜日） 0件

南区役所（水曜日） 1件 東区役所（木曜日） 2件



2. 啓発

(1) 消費者セミナー

市民を対象に、消費生活に関する基礎的な知識を取得し、「自立した主体性のある消費者」の育成を目的に開催。 ○受講生 のべ72人

場所：日本銀行熊本支店

期日	テーマ	講師	人数
7月26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	38

場所：株式会社熊本地方卸売市場

期日	テーマ	講師	人数
8月3日	夏休み親子で学ぶ食育セミナー	株式会社熊本地方卸売市場職員	34

(2) 熊本市消費生活地域見守りサポーター養成講座

消費者トラブルの多様化、複雑化、特に高齢者の消費者トラブルの深刻化を受け、消費者センターと地域住民のパイプ役を果たすとともに、地域の見守り体制の担い手として市民から初歩的な消費生活相談を受けたり、必要な情報提供を行うことなどを目的に、「消費生活地域見守りサポーター」を育成し、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図る。 ○受講生 のべ447人

場所：熊本市中央公民館

期日	テーマ	講師	人数
11月29日	消費者保護に関する法律・契約の基礎知識 消費者詐欺の手口と警察の取り組み 高齢者の消費者被害の実情と効果的な支援方法 消費者トラブル相談事例	弁護士 原 彰宏 氏 (熊本県警察より出向) 文化市民局市民生活部 首席審議員 東 栄太 氏 千葉マリン法律事務所 弁護士 拝師 徳彦 氏 熊本市消費生活相談員	市民 43

場所：熊本第一生命ビルディング

期日	テーマ	講師	人数
1月23日	消費者詐欺の手口と警察の取り組み 消費者トラブル相談事例	(熊本県警察より出向) 文化市民局市民生活部 首席審議員 東 栄太 氏 熊本市消費生活相談員	企業 404

(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 110 回（申込数 112 件）

○受講生 のべ 4,743 人

講座名	実施件数 (件)	参加者総数 (人)	利用団体内訳
悪質商法に遭わないために	59	2,231	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会 4 件 ・老人会 18 件 ・学校 12 件 ・地域公民館 2 件 ・その他 23 件
インターネット・携帯電話の トラブルから身を守るために	18	1,053	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会 1 件 ・学校 13 件 ・PTA 3 件 ・その他 1 件
エシカル消費ってなあに？	3	58	<ul style="list-style-type: none"> ・学校 1 件 ・その他 2 件
高めよう！地域の「見守り力」	0	0	
かしこい消費者になるために (小学生向け)	9	366	<ul style="list-style-type: none"> ・学校 8 件 ・PTA 1 件
成年年齢になるまでに (中学生向け)	10	325	<ul style="list-style-type: none"> ・学校 10 件
その他	11	710	<ul style="list-style-type: none"> ・老人会 2 件 ・学校 4 件 ・婦人会 1 件 ・その他 4 件

(4) 若者への啓発

○小学生への消費者教育

【1】 出前講座を実施 <13校 受講者数：1,133人>

講師：NPO法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
菱形小学校	5・6年生	令和5年6月30日（金）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
慶徳小学校	5・6年生	令和5年7月20日（木）	「ゲーム課金トラブル」
田迎小学校	6年生	令和5年7月20日（木）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
城東小学校	6年生	令和5年9月25日（月）	「かしこい消費者になるために」
長嶺小学校	5年生	令和5年9月26日（火）	「かしこい消費者になるために」
出水南小学校	新入生保護者	令和5年11月15日（水）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
城北小学校	5年生	令和5年11月17日（金）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
山本小学校	4～6年生	令和5年11月22日（水）	「かしこい消費者になるために」
小島小学校	5・6年生	令和5年12月8日（金）	「かしこい消費者になるために」
託麻原小学校	6年生	令和5年12月8日（金）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
豊田小学校	保護者	令和5年12月8日（金）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
城南小学校	5年生	令和5年12月18日（月）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
麻生田小学校	3～6年生	令和6年2月8日（木）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」

○中学生への消費者教育

- 【1】市内の全ての中学3年生（7,062人）を対象に、リーフレット「みんなで学ぼう 消費者のこと」を配付した。
- 【2】出前講座を実施 ＜5校 受講者数：412人＞

講師：NPO法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
江南中学校	3年生	令和5年6月20日（火）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
力合中学校	3年生	令和5年6月28日（水） 令和5年6月30日（金）	「成年年齢になるまでに」
日吉中学校	2年生	令和5年7月4日（火） 令和5年7月6日（木）	「成年年齢になるまでに」
出水中学校	1年生	令和5年9月20日（水）	「エシカル消費ってなあに？」
桜山中学校	3年生	令和6年1月18日（木）	「成年年齢になるまでに」

○高校生への消費者教育

- 【1】成年年齢を迎える高校生が自ら消費者問題について考え、自立した消費者となるよう、出前講座を実施した。 ＜4校 受講者数：608人＞

講師：NPO法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
熊本国府高等学校	3年生	令和5年6月13日（火）	「悪質商法に遭わないために」
湧心館高等学校	定時制課程 1年生	令和5年7月21日（金）	「悪質商法に遭わないために」
ひのくに高等支援学校	3年生	令和5年11月14日（火）	「悪質商法に遭わないために」
千原台高等学校	3年生	令和6年2月14日（水）	「新たに成年となる若年者に対する消費者教育」

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

- ・作品募集期間 令和5年（2023年）8月21日～10月16日
- ・最優秀賞1作品、優秀賞4作品

最優秀賞作品はポスター化し、令和6年度（2024年度）消費者月間（5月）に市関係部署（本庁・区役所・総合出張所・出張所など）に掲示した。



○専門学校生・大学生への消費者教育

【1】 出前講座を実施 <11校 受講者数：1,248人>

講師：NPO法人 熊本消費者協会

	参加者	日 時	テーマ
熊本駅前看護リハビリテーション学院	看護学科 1年生	令和5年4月11日（火）	「インターネット・携帯電話のトラブルから身を守るために」
専修学校モアヘアメイクカレッジ	1年生	令和5年5月1日（月）	「悪質商法に遭わないために」
崇城大学	情報学部 1年生	令和5年5月11日（木）	「18歳～成人となって気をつけること」
九州中央リハビリテーション学院	作業療法学科 1～4年生	令和5年5月15日（月）	「マルチ商法・多重債務トラブルについて」
学校法人昭徳学園九州動物学院	動物看護学科 動物管理学科 2年生	令和5年5月22日（月）	「悪質商法に遭わないために」
熊本市立総合ビジネス専門学校	1・2年生	令和5年7月4日（火）	「悪質商法に遭わないために」
熊本歯科衛生士専門学校	1～3年生	令和5年7月7日（金）	「悪質商法に遭わないために」
九州技術教育専門学校	高1～3年生 専1・2年生	令和5年7月13日（木）	「悪質商法に遭わないために」
九州工科自動車専門学校	1年生	令和5年7月19日（水）	「悪質商法に遭わないために」
東海大学	分離融合学部 農学部 1年生	令和5年9月19日（火）	「悪質商法に遭わないために」
熊本医療センター附属看護学校	1・2年生 3年生	令和5年12月21日（木） 令和6年2月22日（木）	「悪質商法に遭わないために」

○若者消費者 110 番の実施

若者をターゲットにした悪質商法による被害の未然防止と拡大防止を図るため、若者が相談しやすいように相談時間を通常より延長して「若者消費者 110 番」を実施した。

- ・実施期間 令和 6 年（2024 年）1 月 11 日（木）～12 日（金）
9 時～18 時 ※相談時間を 1 時間延長
- ・相談件数（来訪・電話） 4 件
- ・相談内容 ①美容整形 ②不審な問合せ
③名義貸し ④脱毛エステ

（5）高齢者への啓発

高齢者を対象に、悪質商法等に関する出前講座を実施した。

開催講座（出前講座） 48 回 受講生 846 人

（6）消費者講演会

熊本市消費者団体連絡会と共催で、消費者問題に関する講演会を開催した。

日 時 令和 5 年（2023 年）10 月 12 日（木） 午前 10 時 00 分～11 時 30 分
会 場 市民会館シアーズホーム夢ホール 大会議室
テーマ 「～キャッシュレス時代の課題と対応について～」
講 師 熊本県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 坂口 眞理氏
参加者 86 人



3. 情報提供

(1) 消費生活情報の提供

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

媒体	市政だより	ホームページ X (旧 Twitter)	L I N E	窓口番号案内 モニターの広告	ラジオ
件数	21 件	49 件	19 件	3 件	53 件

① 市政だより

4 月号	18 歳から「大人」に！
5 月号	5 月は消費者月間です！
6 月号	【消費者トラブル注意報】ハイハイ学校にご注意！
7 月号	【講座】夏休み親子で学ぶ食育セミナー
	【講座】夏休み親子で学ぶ金融教育セミナー
8 月号	【消費者トラブル注意報】電話で『お金』詐欺が増えています！
	高校生消費者啓発ポスター作品募集！
	消費者講演会参加者募集
9 月号	【消費者トラブル注意報】偽物が届くインターネット通販トラブルで“代引き配達”の利用が増加しています！
10 月号	【消費者トラブル注意報】注文した覚えのない商品が送り付けられた！
	消費生活地域見守りサポーター養成講座 受講生募集
11 月号	11 月は製品安全総点検月間です！
12 月号	【消費者トラブル注意報】増えています！悪質な「電話で『お金』詐欺」
	【消費者トラブル注意報】年末に気をつけたい消費者トラブル
	【消費者トラブル注意報】知っておきたいクーリング・オフ制度
1 月号	若者消費者 110 番
	【消費者トラブル注意報】宅配業者を装った「不在通知」の偽 SMS に注意を！
	【消費者トラブル注意報】大丈夫？オンラインゲーム等こどもの課金トラブル
2 月号	【消費者トラブル注意報】簡単なもうけ話にご用心！
	【消費者トラブル注意報】「お試し」のつもりが定期購入に！？
3 月号	【消費者トラブル注意報】アパートやマンションなどの賃貸住宅の退去トラブルに注意！

② ホームページ・X(旧Twitter)

4 月	【消費者トラブル情報】『無料』に誘われ・・・ハイハイ学校にご用心！
	食品表示について
	今、若者の消費者被害が深刻化しています！
	食品ロス削減で、わたしたちができること
5 月	5 月は消費者月間です
	【見守り情報】気を付けて！ スライサーも刃物です
	【見守り情報】想定外の高額請求！ トイレ修理トラブルに注意
	【消費者トラブル注意報】「お試し価格」の落とし穴
	老人ホームなどの入居権を譲ってという電話は詐欺です
	市役所職員を名乗る不審な電話にご注意ください！
	食品表示ウォッチャーを募集します
6 月	電話で『お金』詐欺が増えています！
	消費者センター（トップ画面の文言変更）
	令和 5 年度高校生消費者啓発ポスターコンテストを開催します！
	20 歳代が狙われている！？遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意
7 月	「保険が使える」にご用心！
	「保険金で住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意！
	電力・ガスの自由化をめぐるトラブルに関する注意喚起
	消費者センター（トップ画面の文言変更）
9 月	消費者講演会開催について
	消費者としてご注意いただきたいこと【新型コロナウイルス感染症関連】
10 月	【受講生募集】消費生活地域見守りサポーター養成講座を開催します！
	石油ストーブ等の事故に関する注意喚起について
11 月	インターネット通販トラブル代引配達で偽物が
	11 月製品安全総点検月間について
12 月	若者消費者 110 番
	電話で『お金』詐欺が増えています！

1 月	令和 5 年度（2023 年度）熊本市消費者安全確保地域協議会の開催について
	【見守り情報】貴金属の買い取りが目的！？ 強引な訪問購入に注意
	【見守り情報】震災に便乗した悪質商法に注意
	消費者行政をより一層推進します。
	令和 5 年度（2023 年度）熊本市消費者安全確保地域協議会の議事録について
	【見守り情報】通信販売はクーリング・オフできません
	【見守り情報】サンプルのはずが意図せぬ定期購入に
	【見守り情報】契約内容をよく確認してウォーターサーバーのレンタル契約
2 月	令和 5 年度熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト受賞作品決定！
	【見守り情報】その警告画面は偽物！ サポート詐欺に注意
	【見守り情報】格安の排水管高圧洗浄サービスのはずが…思いがけない高額請求に
	【見守り情報】恋愛感情や親切心につけ込む 「国際ロマンス詐欺」に注意
	遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意！
	令和 5 年度（2023 年度）熊本市消費者行政推進委員会を開催しました
	【見守り情報】見守り新鮮情報 もしもの時に慌てないように！葬儀サービスのトラブル
	新生活で気をつけたい 若者の消費者トラブル
3 月	大手通信会社を名乗る音声ガイダンスについて
	子どもがオンラインゲームで無断決済！ 家庭内でルール作りを！
	【見守り情報】不安をあおって契約させる給湯器の点検商法に注意
	食品表示に関するお知らせ
	熊本市消費者安全確保地域協議会について
	高校生消費者啓発ポスターの掲示場所について

キーワード検索

[検索機能の使い方](#)

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

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

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

[もっと見る \(全48件\)](#)

TOP

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

熊本市消費者センター

最終更新日：2023年4月5日

熊本市消費者センター

096-353-2500

月～金（祝日・年末年始は除く）9：00～17：00

新着情報

③ LINE

6 月	電話で『お金』詐欺が増えています！
	遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意！
7 月	怪しいダイエット・カウンセリングにご注意！
9 月	消費者講演会の実施について
10 月	見守りサポーター養成講座の開催について
11 月	石油ストーブ安全大作戦について
1 月	若者消費者 110 番
	貴金属の買取目的！？強引な訪問購入に注意
	震災に便乗した悪質商法に注意
	通信販売はクーリング・オフできません
	サンプルのはずが意図せぬ定期購入に
2 月	契約内容をよく確認してウォーターサーバーのレンタル契約
	その警告画面は偽物！ サポート詐欺に注意
	格安の排水管高圧洗浄サービスのはずが…思いがけない高額請求に
	恋愛感情や親切心につけ込む 「国際ロマンス詐欺」に注意
3 月	もしもの時に慌てないように！葬儀サービスのトラブル
	大手通信会社を名乗る音声ガイダンスについて
	子どもがオンラインゲームで無断決済！家庭内でルール作りを！
	不安をあおって契約させる 給湯器の点検商法に注意

④ 窓口番号案内モニターの広告

11 月	11 月は製品安全総点検月間です（11/11～11/31）
12 月	消費者トラブル相談会「若者消費者 110 番」（12/16～1/12）
2 月	アパート・マンション賃貸退去トラブル（2/15～2/29）

⑤ ラジオ

熊本シティエフエムの「おはよう熊本市」とエフエム熊本の「フレッシュ フラッシュ くまもと」にて、消費トラブルの注意喚起を実施した。

熊本シティエフエム「おはよう熊本市」（毎週月～金曜日 午前 7 時 45 分～58 分）

放送月	放送内容
4 月	はじめての一人暮らし
5 月	新生活が狙われる！！「引越し直後の訪問販売トラブル」「批判的思考を持つ」
6 月	意外と知らない契約の基礎知識 - こんなこと知ってますか？ -
7 月	電話で『お金』詐欺にご注意を
8 月	電話で『お金』詐欺にご注意を
	偽物が届くインターネット通販のトラブル
9 月	「暮らしのレスキューサービス」に関するサービス
	電話で『お金』詐欺にご注意を
10 月	新手の詐欺 「〇〇で返金します」にご注意！
11 月	「こんなはずじゃなかった」?? 脱毛エステ契約は慎重に
12 月	若者消費者 110 番
1 月	「サブスクリプションサービス」って知っていますか？
2 月	賃貸住宅を退去するときのトラブルを防ぐ
3 月	新生活で気をつけたい 消費者トラブル

エフエム熊本「フレッシュ フラッシュ くまもと」（毎週火曜日 午前 8 時 45 分～50 分）

放送月	放送内容
4 月	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者センターについて ・成年年齢引下げについて ・出張相談についてのお知らせ ・通信販売に関するトラブルについて
5 月	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間について ・多重債務相談についてのお知らせ ・スミッシング詐欺について ・定期購入トラブルについて
6 月	<ul style="list-style-type: none"> ・もうけ話に関するトラブルについて ・インターネット通販トラブルについて

7 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 還付金詐欺について ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ クーリング・オフ制度について
8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 子どもがオンラインゲーム等を利用する際の課金トラブルについて ・ 宅配業者を装ったショートメッセージについて ・ 通信販売に関するトラブルについて
9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 還付金詐欺について ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ エシカル消費について
10 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 還付金詐欺について ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 副業サイトでのトラブルについて ・ アパートやマンションを退去する際の原状回復費について
11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 製品安全総点検月間について
12 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 違法な廃品回収業者に関する消費者トラブルについて ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 「大金が当選しました」の詐欺メールトラブルについて
1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 若者消費者 110 番について ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 模倣サイトトラブルについて ・ クーリング・オフ制度について
2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期購入トラブルについて ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ 送り付け商法について
3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引越直後の訪問販売トラブルについて ・ 多重債務相談についてのお知らせ ・ アパートやマンションを退去する際の原状回復費について

(2) 他都市との情報交換

○都道府県等消費者行政担当課長会議

- ・開催日 令和5年(2023年)4月24日(月)
- ・開催方法 ZoomによるWeb開催

○全国消費生活センター所長会議

- ・開催日 令和5年(2023年)5月26日(金)
- ・開催方法 集合会議方式、ZoomによるWeb会議方式の併用(Web会議で参加)

○大都市消費者行政担当部課長連絡会議

- ・開催日 令和5年(2023年)8月4日(金)
- ・開催方法 TeamsによるWeb開催

加盟市等

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

○消費者教育コーディネーター会議

- ・開催日 令和5年(2023年)10月17日(火)
- ・開催方法 ZoomによるWeb開催

○九州・沖縄ブロック消費者行政ブロック会議及び消費生活センター所長会議

- ・開催日 令和5年(2023年)11月6日(月)
- ・開催方法 ZoomによるWeb開催

○九州ブロック相談事例研究会

- ・開催日 令和5年(2023年)11月14日(火)
- ・開催場所 鹿児島県消費生活センター会議室(鹿児島市新屋敷町16番203号)

加盟市等

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

4. 消費者団体の育成・支援

地域における各種団体等のグループ活動や自主的な研修等を促進するため、熊本市消費者団体連絡会に対し、補助金の交付等の助成を行った。

○熊本市消費者団体連絡会

- └ 1. 熊本市地域婦人会連絡協議会
- └ 2. セミナー修了生の会
 - └ 暮らしのわかば会
 - └ 暮らしの会



5. 消費者行政の推進体制

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

○令和5年度（2023年度）開催実績及び審議事項

【消費者行政推進庁内連絡会】

開催日 令和5年（2023年）10月4日（水）午前10時～

開催方法 Teams による Web 開催

- 議題
- ・ 令和4年度（2022年度）の消費生活相談の状況
 - ・ 第3次熊本市消費者行政推進計画における令和4年度実績報告
 - ・ 第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
 - ・ 熊本市消費者行政推進委員会について

【消費者行政推進委員会】

開催日 令和5年（2023年）11月6日（月）午前10時～

場所 熊本市教育センター2階 中研修室

- 議題
- ・令和4年度（2022年度）の消費生活相談の状況
 - ・第3次熊本市消費者行政推進計画における令和4年度実績報告
 - ・第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
 - ・熊本市高校生消費者啓発ポスターコンテスト審査について
 - ・その他

令和5年度（2023年度）委員名簿（五十音順）

氏 名	所 属
岡村 光洋	熊本県司法書士会
小森田 浩	公募
嶋田 文広	熊本学園大学商学部講師
西森 利樹	熊本県立大学総合管理学部准教授
藤川 英子	熊本市商工会連絡協議会
水田 貴光	熊本市立北部中学校長
源 明美	熊本商工会議所
宮崎 耕平	熊本県弁護士会
村上 利美	熊本市立吉松小学校長
村山 博子	熊本市立必由館高等学校教諭
山川 李好子	熊本市消費者団体連絡会



6. 事業者への行政指導等

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

(1) 権限委譲された関係法令

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

(2) 立入調査の実績

「家庭用品品質表示法」、「消費生活用製品安全法」、「電気用品安全法」、「ガス事業法」、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」に基づく立入調査を実施した。令和 5 年度、違反事例はなかった。

【立入件数】

	R 元年度 (2019 年度)	R2 年度 (2020 年度)	R3 年度 (2021 年度)	R4 年度 (2022 年度)	R5 年度 (2023 年度)
件数	1 店舗 (1 回)	2 店舗 (2 回)	0 回	2 店舗 (2 回)	2 店舗 (2 回)

※ディスカウントストア、ホームセンター等を対象に立入調査を実施したもの。

※令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため実施なし。

①事業者への相談対応

【相談受付件数】

	R 元年度 (2019 年度)	R2 年度 (2020 年度)	R3 年度 (2021 年度)	R4 年度 (2022 年度)	R5 年度 (2023 年度)
件数	179 件	162 件	216 件	137 件	127 件

市民や他自治体、農林水産省等からの食品表示の被疑情報や苦情等の受付を行い、必要に応じて立入調査等を行った。

	R 元年度 (2019 年度)	R2 年度 (2020 年度)	R3 年度 (2021 年度)	R4 年度 (2022 年度)	R5 年度 (2023 年度)
件数	11 件	13 件	11 件	11 件	14 件

実施日 ・ 令和 5 年（2023 年）7 月 3 日（月）
・ 令和 5 年（2023 年）12 月 1 日（金）

④食品表示に関する情報提供
・市ホームページに記事掲載



Ⅲ. 令和5年度（2023年度）消費生活相談

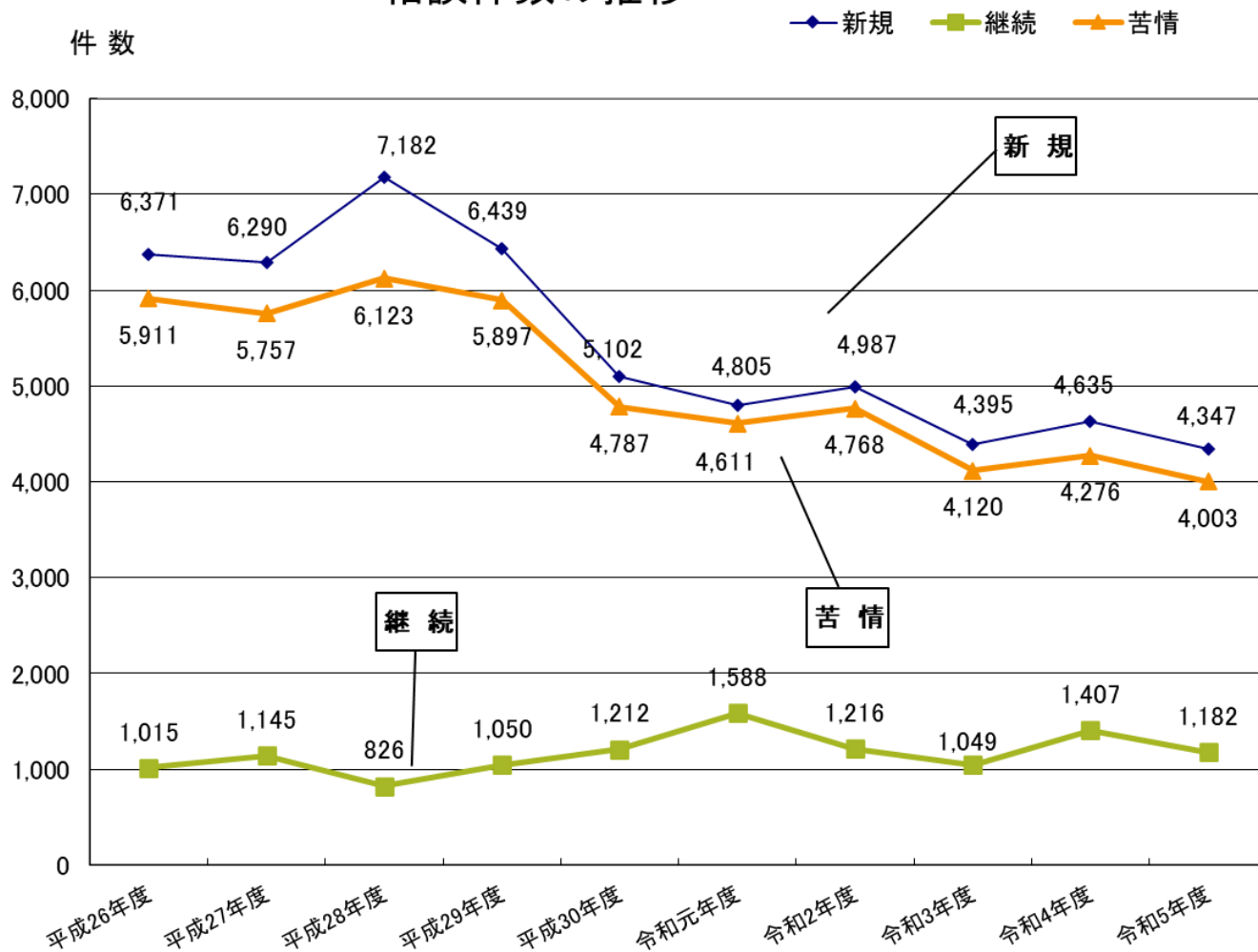
1 相談件数

令和5年度（2023年度）新規相談の件数は、前年度より288件減の4,347件（対前年度93.7%）（うち熊本地震関連相談7件、新型コロナウイルス関連20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225件減の1,182件（対前年度比84%、平均所要時間31.35分/件）となり、新規と継続をあわせた延べ相談件数は5,529件となった。

新規相談の内容を「苦情」（業者に対する苦情）と「問合せ」（買物相談、生活知識等）に区別すると、「苦情」件数4,003件、「問合せ」件数339件。相談の92%を「苦情」が占めている。

（熊本地震関連の相談については41～42ページ、新型コロナウイルス関連の相談については43～44ページに詳細を記載）

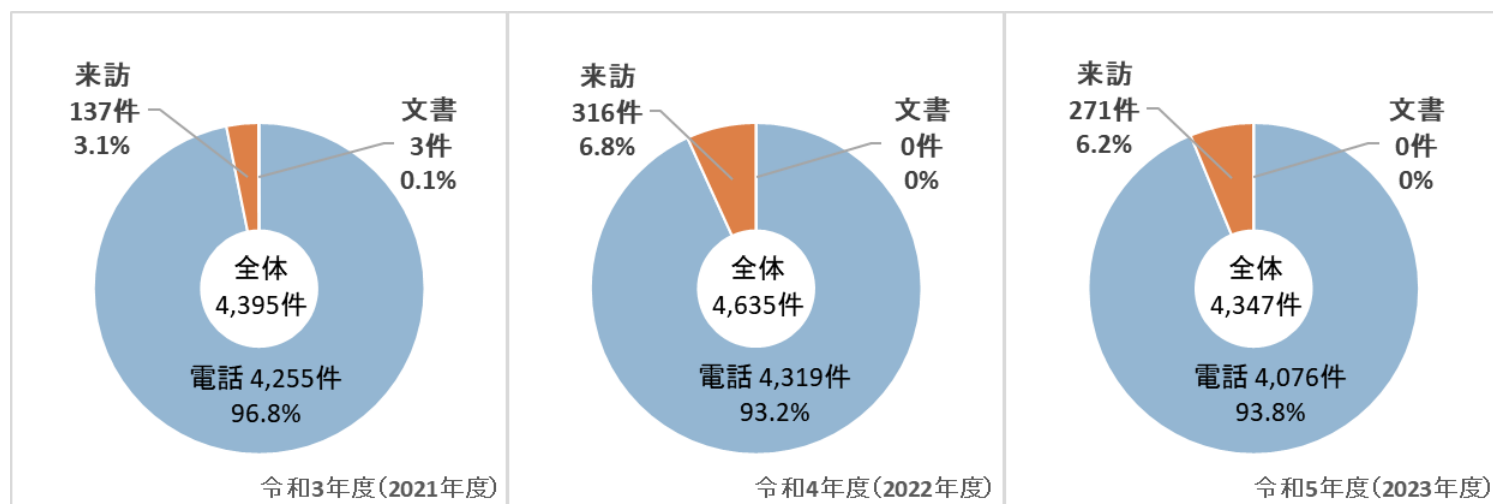
相談件数の推移



注）統計数値は原則として単位未満の数値を四捨五入しているため、総数と内訳が一致しない場合や、構成比の内訳合計が100%にならない場合があります。

2 相談方法

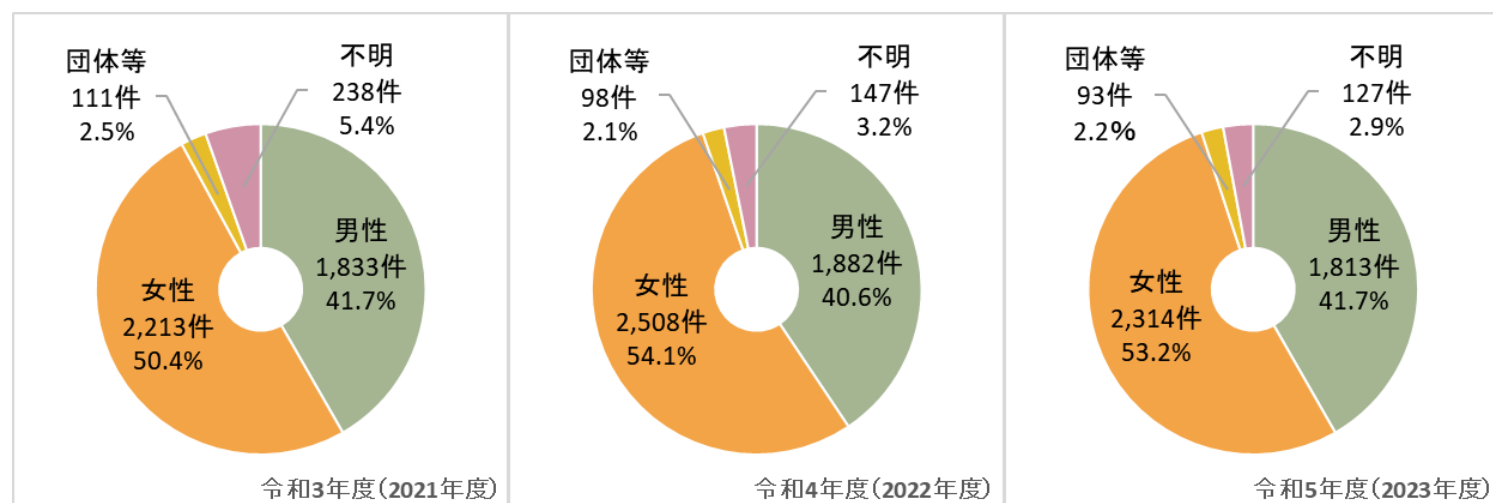
新規相談は、「電話」による相談が4,076件（93.8%）、「来訪」は271件（6.2%）、「文書」は0件（0%）と、電話による相談がほとんどであった。



3 相談者（契約当事者）の属性

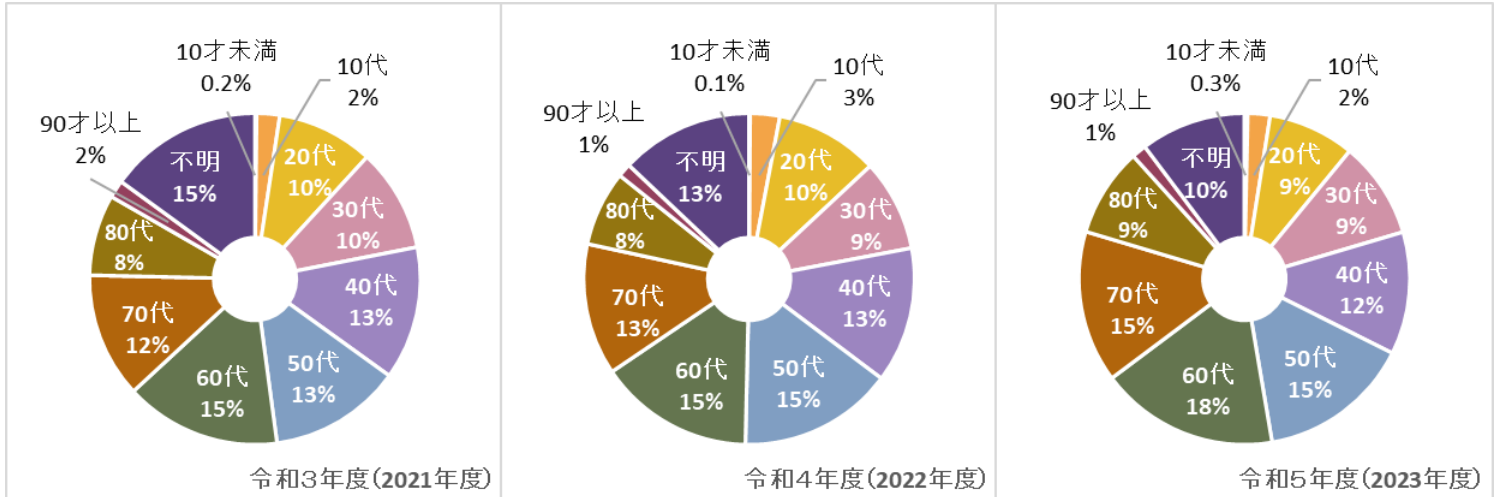
(1) 性別

相談者（契約当事者）の性別等では、男性1,813件（41.7%）、女性2,314件（53.2%）、団体等93件（2.2%）で、女性からの相談が多かった。

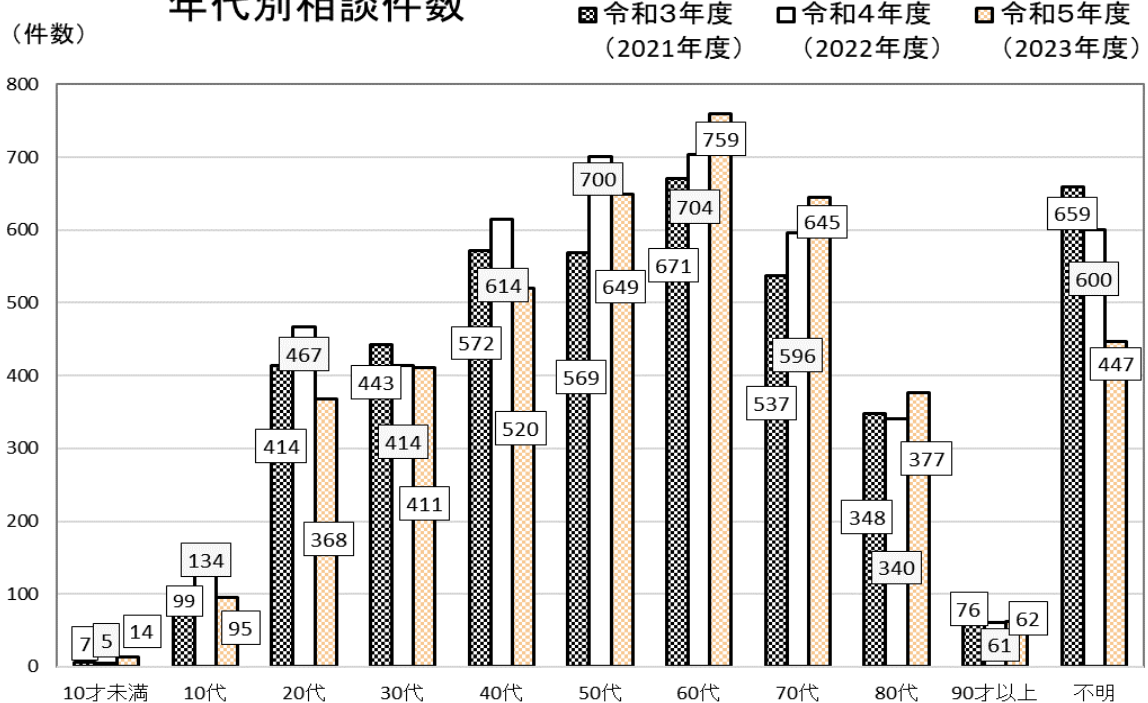


(2) 年齢別

相談者（契約当事者）の年代は、10歳未満・60代・70代・80代が増加傾向にある。

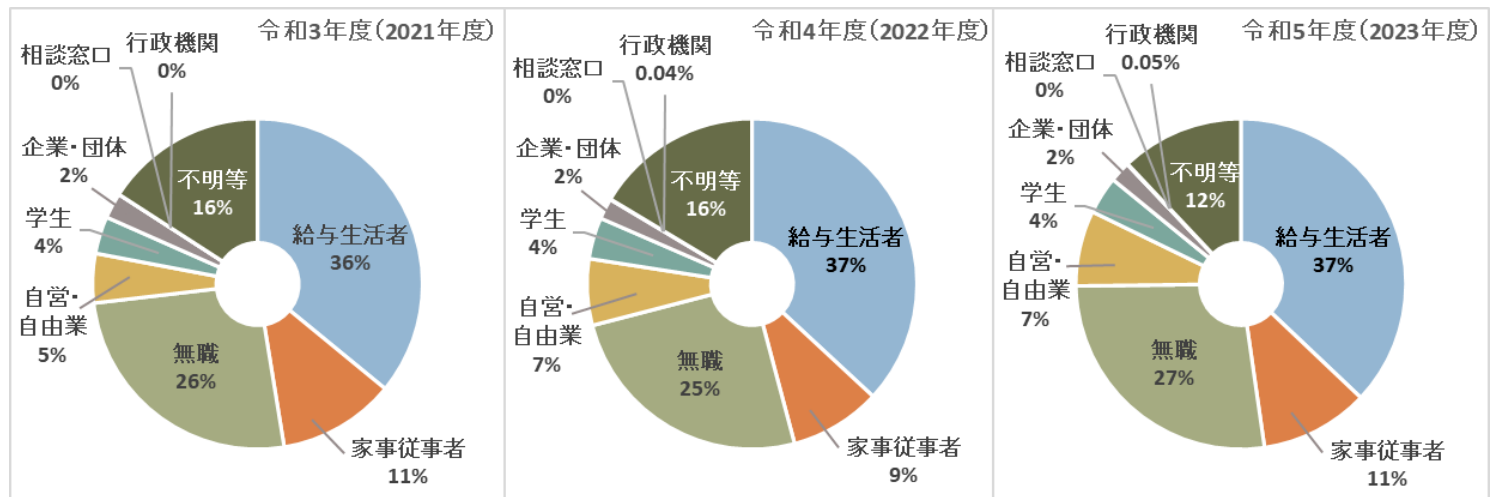


年代別相談件数



(3) 職業別

相談者（契約当事者）の職業は給与生活者が最も多く、次いで無職が多かった。



4 相談内容

(1) 相談の多い商品・役務（上位10）

順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数	順位	令和5年度 (2023年度)	件数	対前年度比 (%)
1	商品一般	442	1	商品一般	368	1	商品一般	400	108.7%
2	不動産貸借	247	2	不動産貸借	210	2	不動産貸借	210	100.0%
3	工事・建築	143	3	基礎化粧品	202	3	フリーローン・サラ金	161	123.8%
4	フリーローン・サラ金	141	4	エステサービス	157	4	基礎化粧品	159	78.7%
5	他の健康食品	132	5	フリーローン・サラ金	130	5	他の健康食品	112	94.9%
6	携帯電話サービス	116	6	工事・建築	129	6	工事・建築	108	83.7%
7	他の内職・副業	80	7	他の健康食品	118	7	携帯電話サービス	106	109.3%
8	インターネット 接続回線	76	8	携帯電話サービス	97	8	役務その他サービス	102	124.4%
9	役務その他サービス	73	9	役務その他サービス	82	9	頭髮用化粧品	86	150.9%
10	四輪自動車	70	10	電気	73	10	エステサービス	85	54.1%

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。特に架空請求のメールに関する相談が寄せられた。

（事例）

- ・大手通販サイトやマイナポイントを騙ったメールが届き、個人情報を入力するよう誘導された。
- ・「大金を振り込む」「懸賞に当たった」という内容のメールが届き電子マネーをだまし取られた。

2 位 不動産貸借

賃貸物件に関する相談等のこと。退去時の原状回復費に関する相談や賃貸アパートの修理等の管理に関する相談が寄せられた。

(事例)

- ・退去した賃貸物件の原状回復費用が預けた敷金以上で、高額な請求を受け納得できない。
- ・賃貸マンションの雨どいが詰まり、雨漏れの状態が生じているが、改修工事がされないままに困っている。

3 位 フリーローン・サラ金

消費者金融会社や銀行等からの借金に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・詐欺的な副業サイトに騙され、サラ金から借金したが返済困難。
- ・多重債務状態で返済困難、どうすればよいか。

4 位 基礎化粧品

化粧品や美容液などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・ネット広告に「回数縛りが無い」とあり、1 回だけのつもりで化粧品を注文したところ、2 回目配送の連絡が届いた。
- ・SNS の広告を見て美容液を注文。2 回目の商品は受取拒否したので商品は手元にないが、代金の請求を受けている。支払い義務はあるか。

5 位 他の健康食品

健康食品に分類される 13 品目以外の健康食品のこと。コラーゲンドリンクやダイエットをうたう健康食品やサプリメントの定期購入に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・ネット通販で初回 500 円のダイエットサプリを注文。2 回目が届く前に事業者へ架電し断ったが、1 回だけでは解約できなかった。
- ・カタログ通販でサプリメントを注文したら、意図せず定期購入になった。解約したいが電話が繋がらないので困っている。

6 位 工事・建築

訪問販売による瓦や塗装のリフォーム工事等に関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・訪問してきた事業者へ瓦がずれていると言われ、44 万円で工事請負契約を結んでしまったが、クーリング・オフしたい。
- ・事業者が訪問してきて、床下の換気扇に何らかの作業をして 27 万円請求され支払ったがおかしいと思う。

7 位 携帯電話サービス

携帯電話・スマートフォンの契約に関する相談等が寄せられた。

(事例)

- ・テレビの設備点検のために訪問してきた業者に携帯電話の切り替えを勧められ、応じたが後悔している。
- ・携帯電話からスマホへ機種変更する高齢の母へのオプション契約の勧誘に疑問を感じる。

8位 役務その他サービス

パソコンのサポート契約や副業のサポート契約に関する相談等が寄せられた。

(事例)

- ・パソコンを操作中に警告音が出たため、慌てて先方に連絡し、誘導されるまま電子マネーを購入し送金してしまった。
- ・ネットで見つけた副業サイトでサポート契約をした。事業者の指示のもとサラ金からお金を借りたが不審。

9位 頭髪用化粧品

白髪染めシャンプーや育毛剤などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

(事例)

- ・ネット通販でトライアルとあったシャンプーを注文したところ、昨日2回目が届いた。返送してよいか。
- ・ネット通販で初回1,980円の育毛剤を試しに注文したところ、定期購入契約であることが後でわかった。納得できない。

10位 エステサービス

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

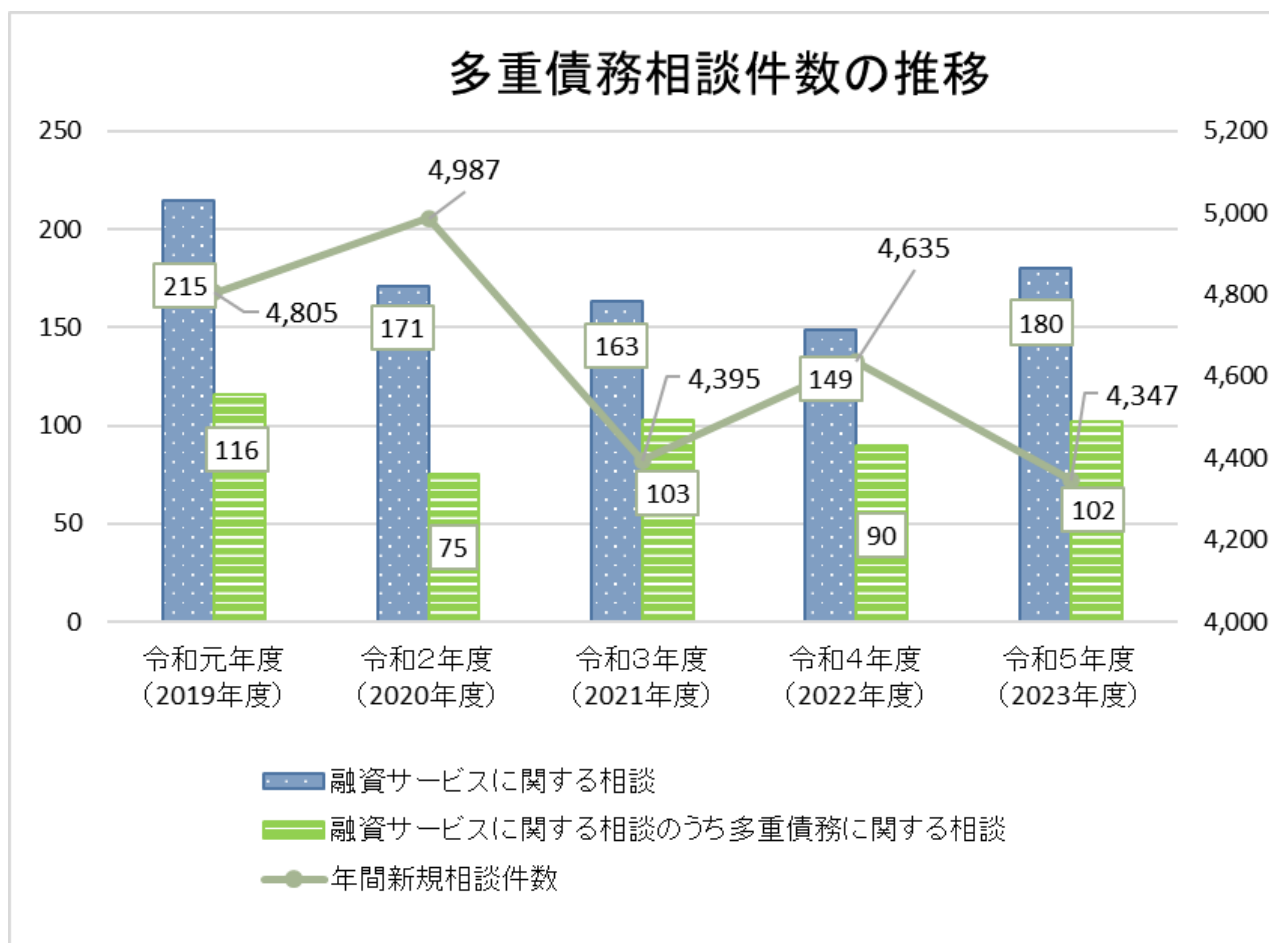
(事例)

- ・脱毛エステ契約をしたが、エステサロンが倒産。今後のクレジットの支払いはどうなるのか。
- ・娘が脱毛サロンのエステ契約を交わしていたが、クーリング・オフについて聞きたい。

(2) 多重債務

① 相談件数の推移

令和5年度（2023年度）の多重債務に関する相談件数は102件と前年度より12件増加した。



(単位：件数)

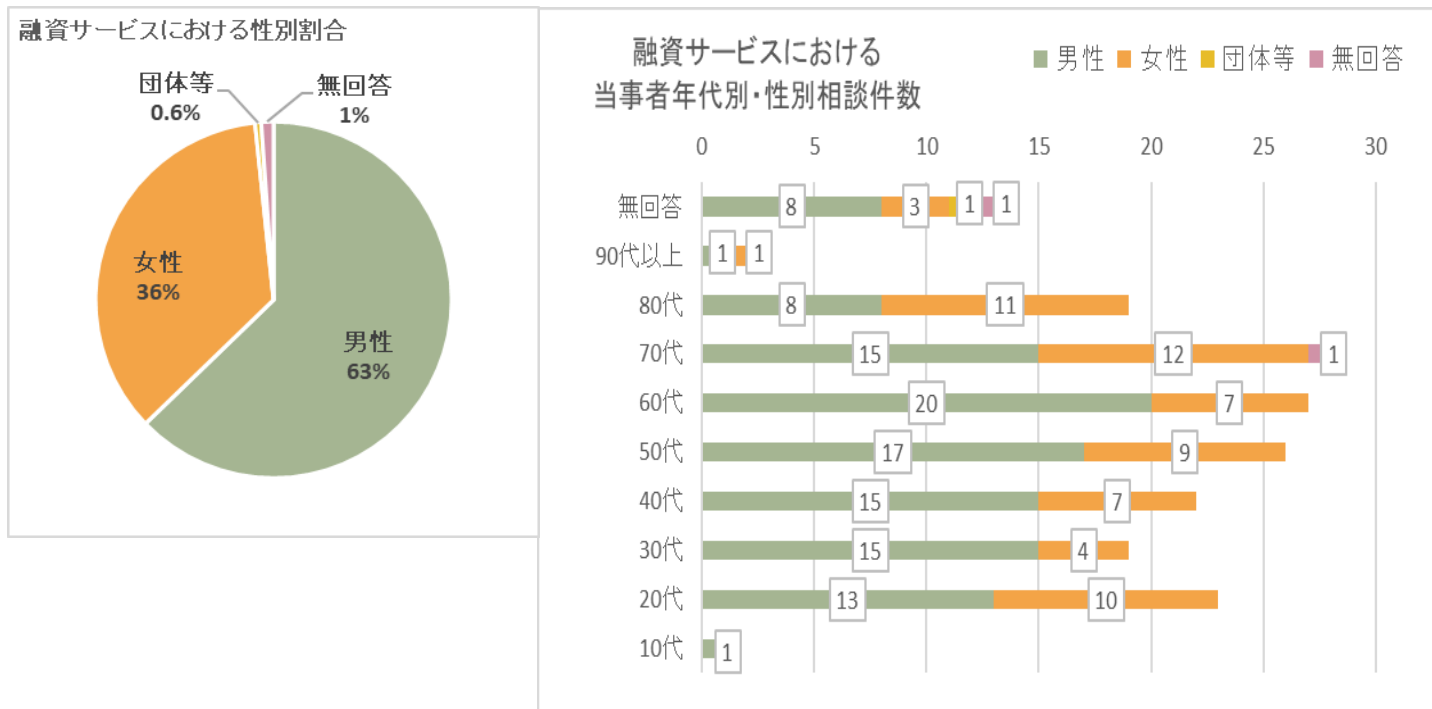
	新規相談件数	うち融資サービスに関する相談	うち多重債務に関する相談 ※ () は全体に占める割合
令和元年度 (2019年度)	4,805	215	116 (2.4%)
令和2年度 (2020年度)	4,987	171	75 (1.5%)
令和3年度 (2021年度)	4,395	163	103 (2.3%)
令和4年度 (2022年度)	4,635	149	90 (1.9%)
令和5年度 (2023年度)	4,347	180	102 (2.3%)

※融資サービスに関する相談

…消費者ローン（住宅や教育等）や消費者金融会社やクレジット会社等が扱うフリーローン、サラ金等に関するもの。

② 融資サービスにおける当事者年代別・性別相談件数

融資サービスに関する相談は、男性からの相談が多く、全体の6割を占めている。相談者の年代別では、50代～70代からの相談が多く寄せられた。



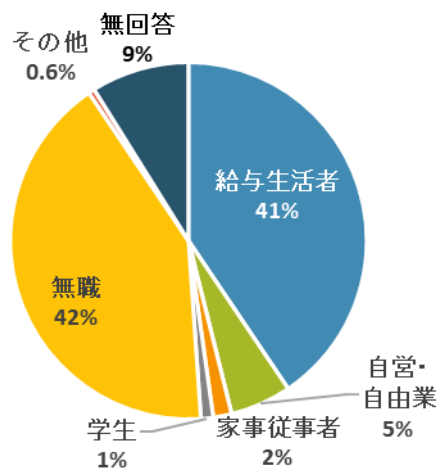
(単位：件数)

	男性	女性	団体等	無回答	合計
無回答	8	3	1	1	13
90代以上	1	1	0	0	2
80代	8	11	0	0	19
70代	15	12	0	1	28
60代	20	7	0	0	27
50代	17	9	0	0	26
40代	15	7	0	0	22
30代	15	4	0	0	19
20代	13	10	0	0	23
10代	1	0	0	0	1
合計	113	64	1	2	180

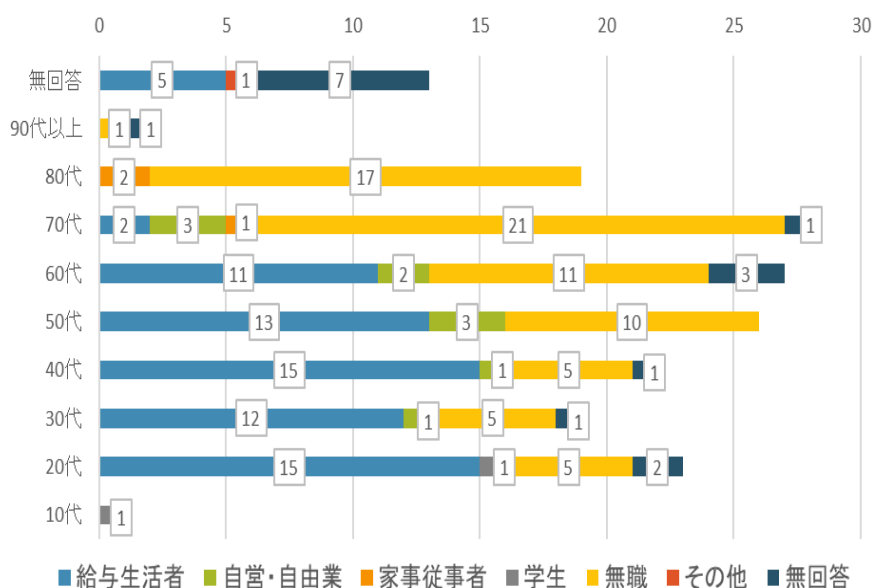
③ 融資サービスにおける当事者年代別・職業別相談件数

融資サービスに関する相談は、給与生活者と無職からの相談が多く、全体の約8割を占めている。

融資サービスにおける職業別割合



融資サービスにおける
当事者年代別・職業別相談件数



(単位：件数)

	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	その他	無回答	合計
無回答	5	0	0	0	0	1	7	13
90代以上	0	0	0	0	1	0	1	2
80代	0	0	2	0	17	0	0	19
70代	2	3	1	0	21	0	1	28
60代	11	2	0	0	11	0	3	27
50代	13	3	0	0	10	0	0	26
40代	15	1	0	0	5	0	1	22
30代	12	1	0	0	5	0	1	19
20代	15	0	0	1	5	0	2	23
10代	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	73	10	3	2	75	1	16	180

(3) 性別・年代別相談 (上位3)

① 男性

(単位：件数)

	1 位		2 位		3 位	
90 代 以上	商品一般	4	工事・建築 金融関連サービスその他 インターネット接続回線	各 2	補聴器 等	各 1
80 代	商品一般	15	工事・建築	8	フリーローン・サラ金	7
70 代	商品一般	39	携帯電話サービス	15	フリーローン・サラ金	14
60 代	商品一般	40	フリーローン・サラ金	18	工事・建築	15
50 代	不動産貸借	22	フリーローン・サラ金	17	他の健康食品	15
40 代	商品一般	16	不動産貸借	14	フリーローン・サラ金	13
30 代	不動産貸借	22	フリーローン・サラ金	14	四輪自動車	11
20 代	フリーローン・サラ金	13	不動産貸借	11	電気	9
10 代	ネットゲーム	18	商品一般 電気	各 5	携帯電話サービス 異性交際関連サービス	各 2

② 女性

(単位：件数)

	1 位		2 位		3 位	
90 代 以上	他の健康食品	5	固定電話サービス	3	補聴器 基礎化粧品	各 2
80 代	商品一般	24	健康食品	14	携帯電話サービス	10
70 代	商品一般	45	頭髮用化粧品	15	基礎化粧品 携帯電話サービス	各 14
60 代	基礎化粧品	43	商品一般	41	頭髮用化粧品	17
50 代	商品一般	33	不動産貸借	25	基礎化粧品	21
40 代	商品一般	25	基礎化粧品 不動産貸借	各 15	他の内職・副業	11
30 代	不動産貸借	23	商品一般	22	エステサービス	18
20 代	エステサービス	38	他の内職・副業	17	商品一般	15
10 代	エステサービス	11	ネットゲーム	7	基礎化粧品	4

③ 10代～20代 に多い相談（上位10）

順位	令和3年度 (2021年度)	件数
1	他の内職・副業	42
2	不動産貸借	35
3	商品一般	28
4	エステサービス	20
5	フリーローン・サラ金	19
6	他の健康食品	17
	他の化粧品	17
8	ネットゲーム	16
9	携帯電話サービス	13
	異性交際関連サービス	13

順位	令和4年度 (2022年度)	件数
1	エステサービス	104
2	商品一般	35
3	不動産貸借	25
	ネットゲーム	25
5	他の内職・副業	23
6	フリーローン・サラ金	20
7	電気	18
8	他の健康食品	17
9	異性交際関連サービス	13
10	基礎化粧品	12

順位	令和5年度 (2023年度)	件数
1	エステサービス	52
2	ネットゲーム	35
3	商品一般	29
4	不動産貸借	23
	フリーローン・サラ金	23
6	他の内職・副業	21
7	電気	20
8	異性交際関連サービス	12
9	四輪自動車	11
	役務その他サービス	11

1位 エステサービス

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

2位 ネットゲーム

オンラインゲームへの高額課金に関する相談が多く寄せられた。

3位 商品一般

身に覚えのない料金を請求される架空請求に関する相談が多く寄せられた。

4位 不動産貸借

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

4位 フリーローン・サラ金

消費者金融会社や銀行等からの借金に関する相談が多く寄せられた。

※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 60代以上 に多い相談（上位10）

順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数	順位	令和5年度 (2023年度)	件数
1	商品一般	205	1	商品一般	188	1	商品一般	210
2	工事・建築	81	2	基礎化粧品	106	2	基礎化粧品	86
3	不動産貸借	49	3	工事・建築	70	3	フリーローン・サラ金	67
4	他の健康食品	47	4	他の健康食品	50	4	携帯電話サービス	60
5	携帯電話サービス	45	5	不動産貸借	44	5	他の健康食品	59
6	フリーローン・サラ金	43		携帯電話サービス	44	6	工事・建築	56
7	役務その他サービス	37	7	フリーローン・サラ金	38	7	頭髮用化粧品	53
8	インターネット接続回線	35	8	他の化粧品	34	8	役務その他サービス	49
9	修理サービス	31	9	役務その他サービス	31	9	不動産貸借	39
10	基礎化粧品	30	10	頭髮用化粧品 他の行政サービス	各29	10	健康食品	35

1位 商品一般

身に覚えのない料金を請求される架空請求に関する相談が多く寄せられた。

2位 基礎化粧品

化粧品や美容液などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

3位 フリーローン・サラ金

消費者金融会社や銀行等からの借金に関する相談が多く寄せられた。

4位 携帯電話サービス

携帯電話・スマートフォンの契約に関する相談等が寄せられた。

5位 他の健康食品

健康食品に分類される13品目以外の健康食品のこと。サプリの定期購入に関する相談が多く寄せられた。

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

(4) 販売購入形態

(単位：件数)

	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度比
店舗購入	1,384	1,173	1,048	1,062	913	86.0%
訪問販売	288	253	255	190	187	98.4%
通信販売	1,607	1,826	1,501	1,718	1,576	91.7%
マルチ（まがい）販売	49	56	47	42	27	64.3%
電話勧誘販売	227	227	210	164	192	117.1%
ネガティブ・オプション ※	19	35	44	47	25	53.2%
訪問購入	19	13	30	14	25	178.6%
その他無店舗	36	23	30	40	45	112.5%
不明・無関係	1,176	1,381	1,230	1,358	1,357	99.9%
計	4,805	4,987	4,395	4,635	4,347	93.8%

※ネガティブ・オプション

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

<訪問販売の商品別内訳の推移>

順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数	順位	令和5年度 (2023年度)	件数
1	工事・建築	54	1	工事・建築	45	1	工事・建築	39
2	新聞	23	2	電気	21	2	電気	25
3	申請代行サービス	17	3	新聞	14	3	○電気設備 ○建物清掃サービス	各8

訪問販売に係る相談は187件で、令和5年度（2023年度）も「工事・建築」に関する相談が多く、訪問販売による瓦や塗装のリフォーム工事等に関する相談が多く寄せられた。2位は「電気」で、電力会社の乗り換え契約に関する相談が多く寄せられた。3位の「電気設備」は、蓄電池やソーラーパネルの契約に関する相談、「建物清掃サービス」は、排水管の高圧洗浄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>

順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数	順位	令和5年度 (2023年度)	件数
1	インターネット接続回線	24	1	○インターネット 接続回線 ○老人ホーム	各16	1	商品一般	19
2	商品一般	20	2	鮮魚	15	2	インターネット接続回線	18
3	○鮮魚 ○役務その他サービス	各14	3	広告代理サービス	13	3	○役務その他サービス ○他の内職・副業	各13

電話勧誘販売に係る相談は192件で、令和5年度（2023年度）は「商品一般」に関する相談が多く、大手電力会社を装った不審な電話等に関する相談が多く寄せられた。2位は「インターネット接続回線」で、光回線の契約や解約等に関する相談が多く寄せられた。3位の「役務その他サービス」は、パソコンのサポート契約や様々な副業のサポート契約に関する相談、「他の内職・副業」は、副業サイトに登録し、指示通りサラ金で借金したがお金を取り戻したい等の相談が多く寄せられた。

<通信販売の商品別内訳>

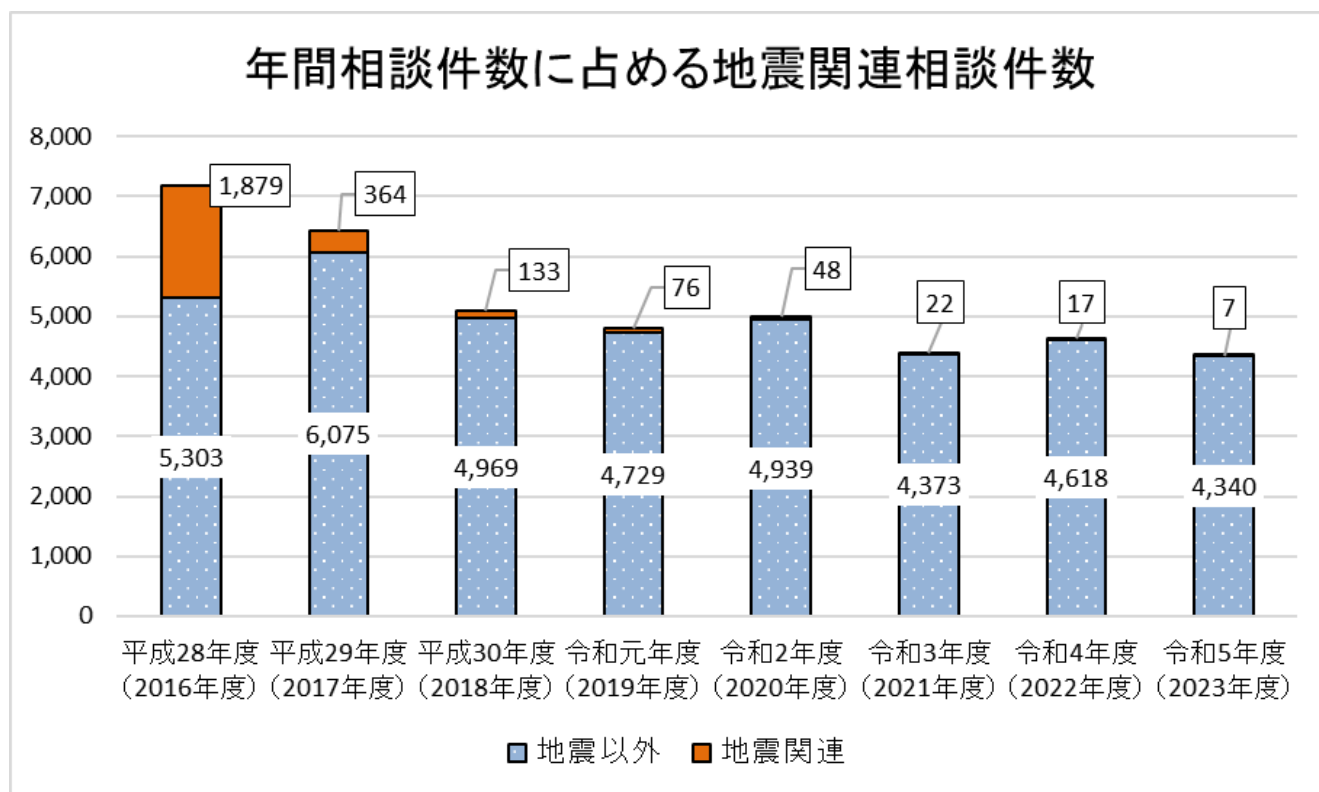
順位	令和3年度 (2021年度)	件数	順位	令和4年度 (2022年度)	件数	順位	令和5年度 (2023年度)	件数
1	他の健康食品	118	1	基礎化粧品	198	1	基礎化粧品	145
2	商品一般	108	2	他の健康食品	99	2	商品一般	102
3	頭髮用化粧品	60	3	他の化粧品	65	3	他の健康食品	100

通信販売に関する相談は1,576件で、全体の36.3%を占めている。その中でも最も多かった相談は「基礎化粧品」で、化粧品や美容液などの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。2位の「商品一般」は、カードの不正利用や不審なメール、覚えのない請求に関する相談が多く寄せられた。3位の「他の健康食品」も、サプリメントなどの定期購入トラブルに関する相談が多く寄せられた。

5 熊本地震関連の相談について

(1) 相談件数

熊本地震関連の相談は、7件で前年度と比較すると10件減少し、相談全体の0.2%であった。



(2) 相談の多い商品・役務

順位	令和3年度	件数	順位	令和4年度	件数	順位	令和5年度	件数
1	不動産貸借	8	1	不動産貸借	9	1	不動産貸借	3
2	工事・建築	6	2	工事・建築	3	2	工事・建築	2
3	他の行政サービス	2	3	他の集合住宅	2	3	○他の戸建住宅 ○修理サービス	各1
4	○コンロ ○電気空調 ○冷房機器 ○墓 ○車庫 ○不動産仲介サービス ○相隣関係	各1	4	○フリーローン・サラ金 ○他の行政サービス ○相談その他	各1			

相談内容の順位は、令和3年度から大きな変動はなかった。

1位 不動産貸借

(事例)

- ・熊本地震の影響で、精神的な不安定さから仕事に就けない状態が続いている。収入が少ないので安い賃貸アパートを探している。
- ・賃貸アパートを退去する。6年前の大きな地震で部屋に被害があったが、貸主は修理していない。退去時にはどうなるのか。
- ・賃貸住宅の退去時の手続きに関し、いろいろ困っている。

2位 工事・建築

(事例)

- ・地震被害にあった自宅を解体。新築請負契約を交わし、引き渡しを受けたが、10か所ほど未完成の箇所がある。苦情を言っても対応しない。
- ・地震の被害を受け自宅が半壊。家を建てた業者に瓦葺き替え工事を依頼したが、雨漏りするので対応を求めるも対応しない。対処法は。

3位 他の戸建住宅

(事例)

- ・実家が地震の被害を受けたことから新築したが、早くも外壁に不具合が生じている。有償での修理対応に納得できない。

3位 修理サービス

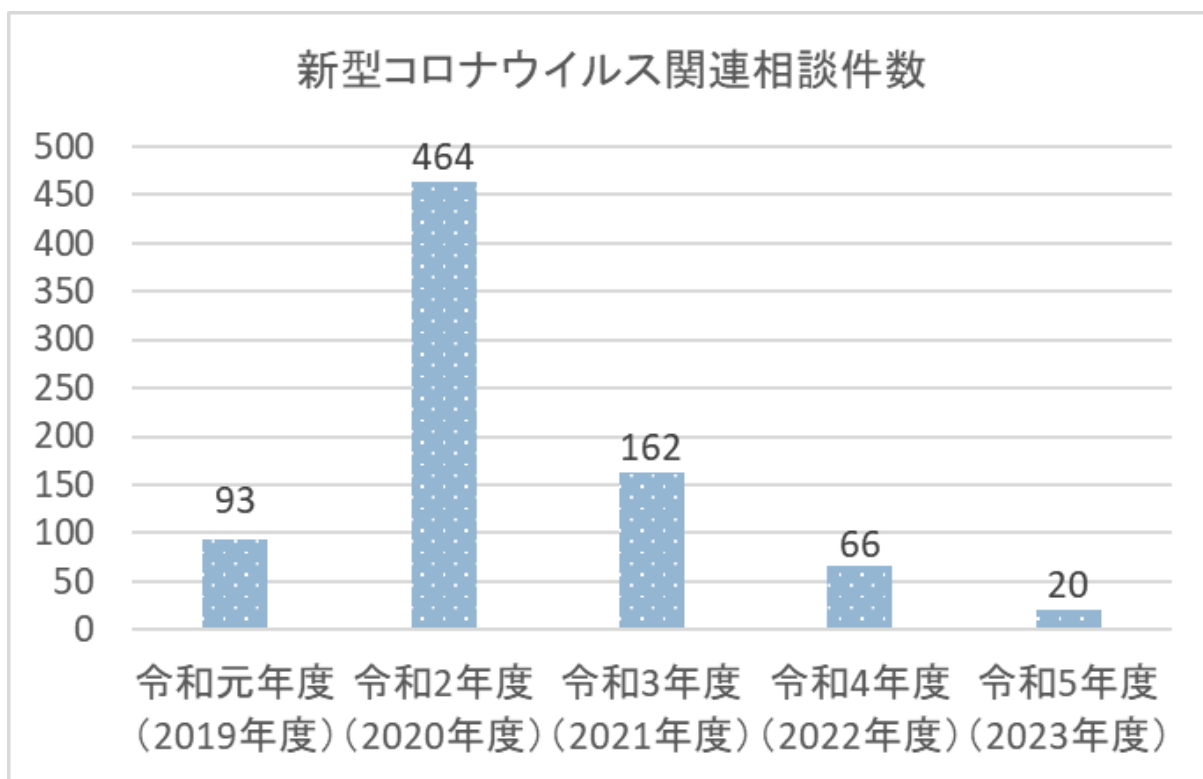
(事例)

- ・地震で被害を受けた墓の修理を依頼したら、頼んでもいない高圧洗浄代金と骨壺の交換費用を請求され不満。

6 新型コロナウイルス関連の相談について

(1) 相談件数

令和2年（2020年）1月末より新型コロナウイルスに関する相談が急増したが、令和5年度（2023年度）の相談件数は20件であった。令和2年（2020年）1月からの新型コロナウイルスに関連する相談件数累計は805件となった。



(2) 相談の内訳

令和3年度 (2021年度)	件数	令和4年度 (2022年度)	件数	令和5年度 (2023年度)	件数
マスク関係	14	マスク関係	2	マスク関係	1
消毒薬・除菌水関係	4	消毒薬・除菌水関係	0	消毒薬・除菌水関係	0
トイレットペーパー関係	0	トイレットペーパー関係	0	トイレットペーパー関係	0
キャンセル・解約関係	18	キャンセル・解約関係	13	キャンセル・解約関係	6
延期・休会関係	5	延期・休会関係	0	延期・休会関係	0
特別定額給付金詐欺	0	特別定額給付金詐欺	0	特別定額給付金詐欺	0
ワクチン接種	21	ワクチン接種	1	ワクチン接種	0
その他	100	その他	50	その他	13

マスク関係

(事例)

- ・薄い封筒が届き、覚えがないが開封してみたら、マスクが2枚入っていた。請求書は入っていないが対処は。

消毒薬・除菌水関係

以前は除菌水や購入した商品の効果に関する相談があったが、令和5年度(2023年度)は消毒薬・除菌水関係の相談はなかった。

トイレットペーパー関係

以前はトイレットペーパーが品薄状態で困っているという相談があったが、令和5年度(2023年度)はトイレットペーパー関係の相談はなかった。

キャンセル・解約関係

旅行・航空券のキャンセル料や返金についての相談が多かった。

(事例)

- ・旅行会社が、キャンセルした海外旅行の航空券料金を返金しない。どうすればよいか。
- ・宿泊旅行を予定していたが、コロナ感染を理由にキャンセルしたら、10万円もの違約金を請求された。

延期・休会関係

以前は結婚式の延期についての相談があったが、令和5年度(2023年度)は延期・休会関係の相談はなかった。

特別定額給付金詐欺

以前は市役所職員を名乗るものから、特別定額給付金について案内され、氏名と銀行口座を教えてしまったなどの相談があったが、令和5年度(2023年度)は特別定額給付金詐欺関係の相談はなかった。

ワクチン接種

以前はワクチン予約についての相談があったが、令和5年度(2023年度)はワクチン接種関係の相談はなかった。

その他

(事例)

- ・コロナ禍で手取りが減り、350万円ある債務の返済が困難。債務整理したい。
- ・コロナ感染症のワクチン接種証明書の発行手続きをネットで行っていた際、誘導されて何かのサイトに登録してしまった。
- ・クルーズ船の旅行に参加した後、コロナに感染していることが判明した。船で感染したものであるので、船賃を返してほしい。

～消費者問題に関する 2023 年の 10 大項目～

■新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に

旅行予約やチケット転売のトラブルが増加

■18 歳・19 歳の契約トラブル 「美」と「金」がキーワードに

■改正消費者契約法、改正特定商取引法が施行

■ステルスマーケティング 規制始まる

■ビッグモーター社の不正問題

中古車販売業界や損害保険業界のコンプライアンスに課題

■旧統一教会をめぐる問題 国が解散命令を請求

■訪問購入のトラブルが増加 8 割近くが高齢者

■自転車のヘルメット着用

年齢を問わずすべての人の努力義務に

■子どもの誤飲事故防止のための玩具の新たな規制

■消費生活相談デジタル化・体制の再構築

「独立行政法人 国民生活センターホームページ」より

参 考 資 料

消費者基本法

(昭和 43 年法律第 78 号)

(改正：平成 24 年法律第 60 号)

第 1 章 総 則

(目 的)

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

(基本理念)

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

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

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

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

5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

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

(地方公共団体の責務)

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

他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

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

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

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

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

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第10条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行わなければならない。

2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第10条の2 政府は、毎年、国会に政府が講じた消費者施策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

第2章 基本的施策

(安全の確保)

第11条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第12条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第13条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第14条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行

うものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第15条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第16条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であってその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第17条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(意見の反映及び透明性の確保)

第18条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあっては、前項に規定する

ものを除く。)を講ずるよう努めなければならない。

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

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

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

(国際的な連携の確保)

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

(環境の保全への配慮)

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

(試験、検査等の施設の整備等)

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

第3章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

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

(国民生活センターの役割)

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

(消費者団体の自主的な活動の促進)

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

第4章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第27条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

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

第28条 会議は、会長及び委員をもって組織する。

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

(消費者委員会)

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

附則抄・・・以下省略

熊本市消費生活条例

第1章 総則

(目的)

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

(基本理念)

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

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

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

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

4 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(定義)

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

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

れた団体をいう。

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

(5) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。

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

(市の責務)

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

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

(事業者の責務)

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

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

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

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

(5) 市が実施する消費者施策に協力すること。

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

(事業者団体の役割)

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

(消費者の役割)

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

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

(消費者団体の役割)

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の

安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(相互理解等)

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

(消費者行政推進計画)

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

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

第2章 消費者の安全確保

(安全の確保)

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

(不当な取引行為の防止)

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

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

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

(実態調査)

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

2 市長は、前項の調査の実施に当たっては、必要に応じ、熊本県知事に対し協力を求め、連携を図るものとする。

(指導)

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

(情報提供)

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

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

第3章 消費者の自立支援

(啓発活動の推進)

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

(消費生活に関する教育の推進)

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

(消費者団体の活動の促進)

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

(消費者意見の反映)

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

第4章 苦情の処理等

(苦情の処理)

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

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

(専門的な人材の確保等)

第21条 市は、前条第1項に規定する措置を講ずるため、専門的知識及び経験を有する人材

の確保及び資質の向上等に努めるものとする。

(多重債務問題改善への取組)

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

第5章 雑則

(委任)

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

附 則

この条例は、平成24年6月1日から施行する。

熊本市消費者センター条例

(趣旨)

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

(名称等)

第2条 センターの名称、位置及び所管区域は、次のとおりとする。

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

(消費生活相談の事務を行う日及び時間)

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

(職員)

第4条 センターに所長及びその他必要な職員を置く。

(消費生活相談員の配置)

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

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

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

(研修)

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

(情報の安全管理)

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

(委任)

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

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

熊本市消費者センター事務分掌規則〔消費者センター〕

平成28年3月30日

規則第33号

改正 令和2年3月31日規則第44号

(趣旨)

第1条 この規則は、熊本市消費者センター条例（平成28年条例第21号。以下「条例」という。）第9条の規定に基づき、熊本市消費者センター（以下「センター」という。）の事務分掌等に関し必要な事項を定めるものとする。

(所管)

第2条 センターは、文化市民局の所管とする。

(令2規則44・一部改正)

(事務分掌)

第3条 センターは、消費者安全法（平成21年法律第50号）第8条第2項各号に掲げるもののほか、次に掲げる事務を行う。

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

(職員)

第4条 条例第4条に規定するその他必要な職員には、生活安全課の職員をもって充てる。

(雑則)

第5条 この規則に定めるもののほか、この規則の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月31日規則第44号）抄

(施行期日)

- 1 この規則は、令和2年4月1日から施行する。

制定 平成24年 6月 1日市長決裁

改正 平成27年 3月 1日農水商工局長決裁

平成28年 3月28日商工振興課長決裁

平成31年 3月20日生活安全課長決裁

令和 2年11月24日生活安全課長決裁

(設置)

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

(委員会の役割)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について意見を述べ、交換し、懇談等を行う。

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

(委員)

第3条 委員会の委員は、11名以内とし、次に掲げる者のうちから選定する。

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

(委員長及び副委員長)

第4条 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、その会務を総理する。

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

(任期)

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

(委員への謝礼金の支払)

第6条 懇談会の委員には、出席1回当たり10,000円の謝礼金を支払う。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。

- (1) 承諾書において謝礼金を受け取らない旨の意思表示がされている場合
- (2) 前号に掲げる場合のほか、国、県等の職員であって所属部署の業務として懇談会に参加するものから、謝礼金を受け取らない旨の意思表示があったとき。

(関係者の出席)

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

(会議の公開)

第8条 会議は、公開とする。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、熊本市消費者センターにおいて行う。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の開催に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成24年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年3月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年12月1日から施行する。

熊本市消費者行政推進庁内連絡会設置要綱

制定 平成24年10月26日副市長決裁
改正 平成25年 4月 1日商工振興課長決裁
平成28年 3月28日商工振興課長決裁
平成28年 4月 1日生活安全課長決裁
平成30年 3月28日市民局長決裁
平成31年 3月29日生活安全課長決裁
令和 2年 3月31日生活安全課長決裁
令和 5年 4月 1日生活安全課長決裁
令和 6年 4月 1日生活安全課長決裁

(設置)

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

(所掌事項)

第2条 連絡会の所掌事項は、次の各号に掲げるとおりとする。

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

(構成)

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

- 2 会長は、会務を総理し、連絡会を代表する。
- 3 会長に事故があるときは、副会長がその職務を代理する。

(連絡会)

第4条 連絡会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

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

(庶務)

第5条 連絡会の庶務は、熊本市消費者センターで行う。

(雑則)

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

附則

この要綱は、平成24年10月26日から施行する。

附則

この要綱は、平成25年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成28年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成30年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成31年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、令和 2年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、令和 5年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、令和 6年 4月 1日から施行する。

別表（第3条関係）

会 長	文化市民局 市民生活部長
副会長	文化市民局 生活安全課長
	熊本市消費者センター所長
	政策局 国際課長
	政策局 広報課長
	政策局 危機管理課長
	文化市民局 生涯学習課長
	健康福祉局 高齢福祉課長
	健康福祉局 介護保険課長
	健康福祉局 障がい福祉課長
	健康福祉局 医療対策課長
	健康福祉局 生活衛生課長
	健康福祉局 食品保健課長
	健康福祉局 健康づくり推進課長
	こども局 保育幼稚園課長
	環境局 環境政策課長
	環境局 水保全課長
	環境局 環境総合センター所長
	環境局 廃棄物計画課長
	環境局 事業ごみ対策課長
	経済観光局 経済政策課 計量検査所長
	農水局 農業支援課長
	農水局 水産振興センター所長
	都市建設局 住宅政策課長
	教育委員会事務局 指導課長
	教育委員会事務局 健康教育課長
	教育委員会事務局 熊本市教育センター所長
	消防局 予防課長

熊本市消費者安全確保地域協議会の開催に関する要綱

制定 令和5年3月27日文化市民局長決裁

(趣旨)

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

(目的)

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

(協議会において意見交換等をする事項)

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

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

(協議会の出席者)

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

(協議会の出席依頼)

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

2 前項の出席依頼には、次の事項を明示するものとする。

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

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

- (1) 承諾する旨の表記
- (2) 記名

(協議会の開催通知)

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

(協議会の公開)

第7条 協議会は、公開により行うものとする。

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

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

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

(会議録の公表)

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

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

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

(雑則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、協議会の開催に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。