

平成 29 年 度

事 業 概 要

福岡市消費生活センター

目 次

I 消費生活センターの概要

1 設置の目的	1
2 機構・事務分掌及び職員数	1
3 施設の概要	1
4 平成29年度の主な事業内容と予算	2

II 平成28年度事業実績

1 消費生活相談	
(1) 相談業務	3
(2) 相談状況	3
2 事業者指導	
(1) 事業者面接	12
(2) 事業者指導・勧告	12
3 消費者啓発(消費者教育)	
(1) 消費者教育推進計画	13
(2) 消費者教育講座	14
(3) 広報	16
(4) 消費生活情報の収集・提供	20
(5) 関係機関等との連携	28
4 商品テスト	29
5 製品安全4法等の立入検査	30
6 消費生活センターについてのアンケート調査	
(1) 福岡市基本計画の成果指標に関する意識調査	31
(2) 市政アンケート調査	32
(3) 消費生活相談窓口アンケート	38

参考資料

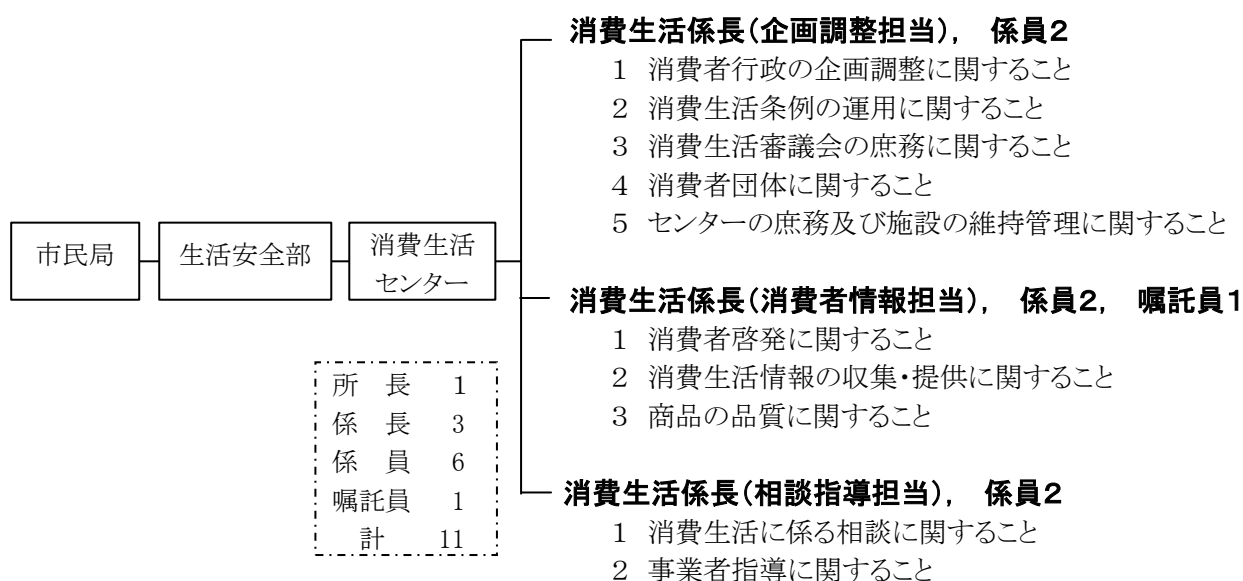
1 消費者行政の変遷	39
2 機構の変遷	43
3 福岡市消費生活条例	45
4 福岡市消費生活審議会	49

I 消費生活センターの概要

1 設置の目的

消費生活に関する各種情報の収集・提供、消費者相談・苦情の適切な処理及び事業者指導を実施し、市民の消費者被害の防止・救済と消費者意識の向上を図ることにより、消費者としての自立を支援し、もって市民の安全で安心できる消費生活の実現に寄与する。

2 機構・事務分掌及び職員数



3 施設の概要

(1) 所在地 〒810-0073
福岡市中央区舞鶴2丁目5-1(あいれふ7階)
TEL:092-712-2929 相談コーナー:092-781-0999
FAX:092-712-2765

(2) 開館時間

平日 8時45分～18時
相談受付は 平日 9時～17時
第2・4土曜日 10時～16時(電話相談のみ)
※年末年始は閉館

(3) 施設概要

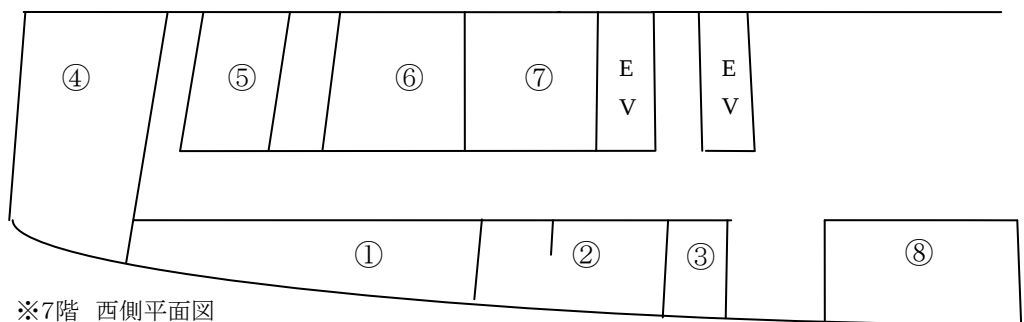
① 複合施設 (あいれふ)

敷地面積	3,455.30 m ²
延床面積	18,145.75 m ²
構造規模	地下2階・地上10階

② 消費生活センター（あいれふ7階）

専用部分 609.53 m²

- | | |
|-------------|-----------|
| ①事務室 | ⑥面談室 |
| ②消費生活相談コーナー | ⑦資料室 |
| ③特別相談室 | ⑧くらしの研修室 |
| ④みんなの商品テスト室 | ⑨ボンベ庫(1階) |
| ⑤更衣室等 | ⑩倉庫(地下1階) |



※7階 西側平面図

4 平成29年度の主な事業内容と予算

(単位:千円)

事業項目	28年度 予算額	29年度 予算額	差 増減額	29年度の主な事業内容
消費者啓発	13,096	12,968	▲128	消費者教育出前講座 くらしに役立つ消費者講座 消費生活サポーター育成講座 街頭キャンペーン 情報誌「くらしのインフォメーション」発行 「消費生活かわら版」の発行 啓発資料の配布 嘱託員に係る経費 福岡県消費者行政推進事業補助金事業 ・障がい者及び見守り者に対する啓発 ・市政だよりを活用した広報 ・高齢者等見守り事業 ・中学校消費者教育推進事業 ・様々な主体と連携したライフステージごとの消費者教育
消費生活相談・事業者指導	41,263	41,825	562	相談業務委託等
消費生活相談機能整備・強化	300	100	▲200	福岡県消費者行政推進事業補助金事業 ・相談窓口整備
センターの管理運営	16,742	16,328	▲414	センターの管理運営, 消費生活審議会等
合 計	71,401	71,221	▲180	

Ⅱ 平成28年度事業実績

1 消費生活相談

安全で安心できる消費生活の実現のため、市民からの相談・苦情を受け助言等を行うとともに、消費者と事業者の交渉能力の差などを考慮し、自主交渉が困難な場合には事業者との交渉を行い、両者の主張に隔たりがあるなど解決困難な事案については、消費者と事業者が同席の上斡旋を実施し、消費者トラブルの解決に努めている。なお、相談業務は委託している。

(1) 相談業務

(平成29年4月現在)

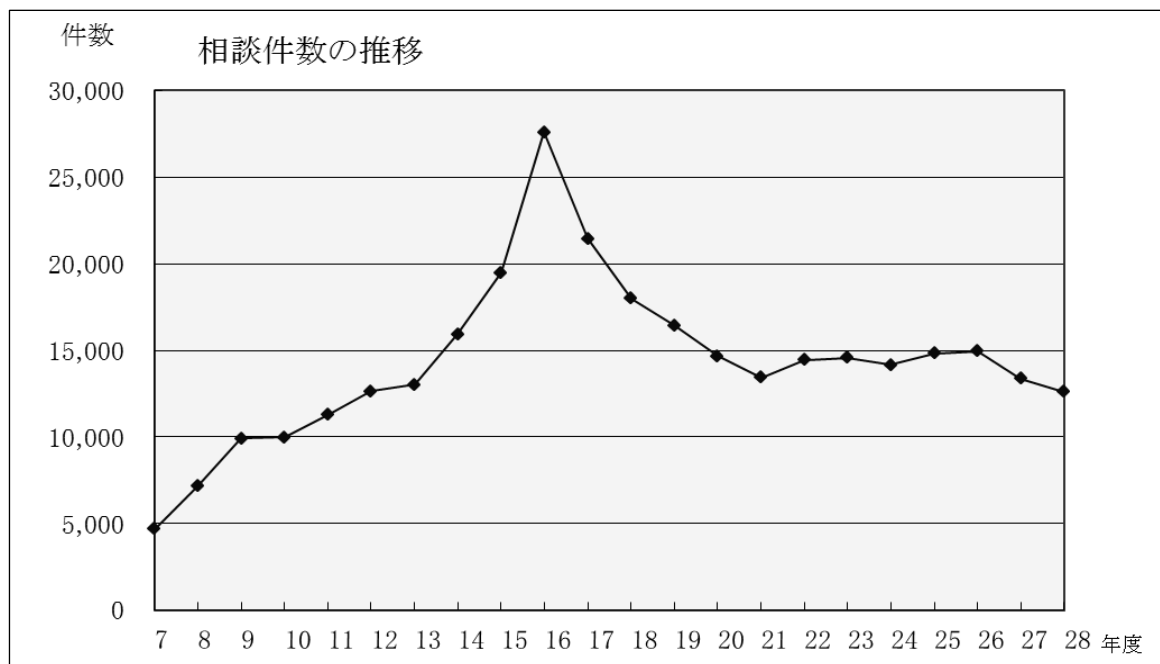
一般相談	商品やサービスの契約、販売方法、品質などに関する相談 ・日 時: 平日 9時～17時, 第2・4土曜日 10時～16時 ・方 法: 来所面接相談, 電話相談(第2・4土曜日は電話相談のみ), インターネット相談 ・相談体制: 平日8～9名, 第2・4土曜日4名
特別相談	一般相談の中で、専門知識が必要な相談に対応 ・クリーニング相談: 月1回(第1木曜日) 14時～16時

(2) 相談状況

① 相談件数

相談件数は平成16年度の27,613件(うち14,332件ははがき等による不当請求)をピークに減少してきており、平成28年度は12,602件で、前年度に比べると784件(5.9%)減少した。

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
件数	14,159	14,822	14,951	13,386	12,602
(うち土曜件数)	(578)	(554)	(609)	(561)	(553)



② 相談方法別相談件数

相談方法	電話	来訪	文書	インターネット相談	合計
相談件数 (%)	11,292 (89.6)	966 (7.7)	31 (0.2)	313 (2.5)	12,602 (100.0)

※構成比(%)については、端数の関係で合計が100%にならないものがある。(以下共通)

③ 契約当事者の男女別件数

性 別	女	男	団体	不明	合計
相談件数 (%)	6,780 (53.8)	5,077 (40.3)	449 (3.6)	296 (2.3)	12,602 (100.0)

④ 契約当事者の年代別相談件数

70歳以上の相談が多い。

	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度		(参考) 28年度	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	人口※ (万人)	件数/人口 (%)
20歳未満	425	3.0	414	2.8	412	2.8	371	2.8	316	2.5	27.2	0.12
20歳代	1,588	11.2	1,602	10.8	1,891	12.6	1,617	12.1	1,560	12.4	20.0	0.78
30歳代	2,555	18.0	2,445	16.5	2,362	15.8	1,954	14.6	1,716	13.6	21.8	0.79
40歳代	2,389	16.9	2,286	15.4	2,383	15.9	2,203	16.5	2,012	16.0	24.0	0.84
50歳代	1,965	13.9	2,064	13.9	2,116	14.2	1,755	13.1	1,687	13.4	18.1	0.93
60歳代	2,065	14.6	2,178	14.7	2,140	14.3	1,824	13.6	1,769	14.0	19.3	0.92
70歳以上	2,341	16.5	2,888	19.5	2,632	17.6	2,389	17.8	2,237	17.8	22.3	1.00
不 明	831	5.9	945	6.4	1,015	6.8	1,273	9.5	1,305	10.4	—	—
合 計	14,159		14,822		14,951		13,386		12,602		156	0.81

※人口は福岡県人口移動調査 第2表 市区町村別・年齢別人口等(平成29年4月1日現在)による。

⑤ 相談処理状況

(平成29年3月31日現在)

		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
		件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	645 (4.6)	703 (4.7)	349 (2.3)	371 (2.8)	275 (2.2)
	助言(自主交渉)	10,997 (77.7)	11,001 (74.2)	11,113 (74.3)	9,495 (70.9)	9,160 (72.7)
	その他の情報提供	740 (5.2)	1,248 (8.4)	1,713 (11.5)	1,818 (13.6)	1,758 (14.0)
	斡 旋 解 決	1,106 (7.8)	1,065 (7.3)	1,048 (7.0)	911 (6.8)	812 (6.4)
	斡 旋 不 調	135 (0.9)	145 (0.9)	171 (1.1)	206 (1.5)	169 (1.3)
	処 理 不 能 ※ ¹	155 (1.1)	73 (0.5)	31 (0.2)	33 (0.2)	30 (0.2)
	処 理 不 要 ※ ²	381 (2.7)	587 (4.0)	525 (3.5)	552 (4.1)	386 (3.1)
	相談継続中 ※ ³	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	12 (0.1)
	合 計	14,159	14,822	14,951	13,386	12,602

※1 「相談者に連絡がとれなくなった」「苦情の相手方である事業者が倒産し連絡がとれなくなった」等何らかの物理的理由で処理できなかったもの。

※2 「相談者が単にセンターに情報を提供しただけであり、処理を望んでいない場合」や「センターが、処理が不要であると判断した場合」等。

※3 相談が継続中で処理が終了していないもの。

⑥ 特別相談件数

区 分		24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
法律相談	回 数	24	24	24	24	
	件 数	66	91	86	72	
多重債務法律相談	回 数	24	24	24	24	
	件 数	41	37	39	19	
クリーニング	回 数	12	12	12	12	12
	件 数	23	15	9	17	15

※法律相談、多重債務法律相談は、平成 28 年度から廃止した。

⑦ 不当請求に関する相談の状況

インターネットやはがきなどによる不当請求の相談件数は、平成 16 年度をピークに減少しているが、近年はインターネットを利用した巧妙な手口が見られ、28 年度は 2,074 件中 1,510 件(72.8%)がデジタルコンテンツによるものであった。また、ワンクリック請求の相談は減少した一方で、架空請求の相談が増加した。

区 分		16 年度		24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
相談件数(A)		27,613		14,159	14,822	14,951	13,386	12,602
うち不当請求(B)		14,332		1,972	2,223	2,724	2,331	2,074
()は、B/A(%)		(51.9)		(13.9)	(15.0)	(18.2)	(17.4)	(16.5)

●不当請求に関する相談の内訳

区 分	16 年度		24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
不当請求(B)	14,332		1,972	2,223	2,724	2,331	2,074
うちデジタルコンテンツ(C) ()は、C／B(%)	統計なし		1,537 (77.9)	1,458 (65.6)	2,084 (76.5)	1,617 (69.4)	1,510 (72.8)
うち架空請求(D) ()は、D／B(%)			596 (30.2)	531 (23.9)	859 (31.5)	741 (31.8)	940 (45.3)
うちワンクリック請求(E) ()は、E／B(%)			885 (44.9)	964 (43.4)	1,343 (49.3)	1,007 (43.2)	708 (34.1)

※「不当請求」: 架空請求、二重請求、不当な取り立て等業者の不当な請求に関する相談。

※「デジタルコンテンツ」: アダルト情報サイト、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。

※「架空請求」: 電子メール、はがきなどの文書、電話などによる身に覚えのない代金の請求に関する相談。

※「ワンクリック請求」: 動画や年齢確認ボタンをクリックしただけで会員登録され、料金を請求されるものに関する相談。

※一つの相談が「デジタルコンテンツ」、「架空請求」、「ワンクリック請求」の複数の項目に該当する場合は、それぞれの項目に計上している。

⑧ 商品分類別相談件数ランキング

上位ランキングは前年度と比べ大きな変化はないが、総相談件数が 5.9%減少した中で、デジタルコンテンツに関する相談は 76 件(3.9%)増加した。

順位 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24	デジタル コンテンツ	不動産貸借	フリーローン ・サラ金	商品一般	エステティック サービス	工事・建築	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	新聞	四輪自動車
	1,996	1,147	700	388	337	329	262	260	246	225
25	デジタル コンテンツ	不動産貸借	商品一般	フリーローン ・サラ金	エステティック サービス	健康食品	工事・建築	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	四輪自動車
	1,826	1,189	553	469	370	366	324	318	260	240
26	デジタル コンテンツ	不動産貸借	商品一般	フリーローン ・サラ金	エステティック サービス	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	工事・建築	医療 サービス	四輪自動車
	2,422	1,063	568	448	402	386	360	346	288	231
27	デジタル コンテンツ	不動産貸借	商品一般	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	フリーローン ・サラ金	工事・建築	エステティック サービス	四輪自動車	テレビ放送 サービス
	1,932	965	552	417	390	352	282	255	196	189
28	デジタル コンテンツ	不動産貸借	商品一般	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	工事・建築	フリーローン ・サラ金	エステティック サービス	四輪自動車	モバイル データ通信
	2,008	964	571	460	307	300	258	234	192	186

※「商品一般」…商品に関する相談のうち、商品の特定ができないまたは商品を特定する必要のない相談。

●デジタルコンテンツに関する相談の主な内訳

区 分	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
デジタルコンテンツ(A)	1,996	1,826	2,422	1,932	2,008
うちアダルト情報サイト(B)	870	951	1,442	997	626
()は、B/A(%)	(43.6)	(52.1)	(59.5)	(51.6)	(31.2)
うちワンクリック請求(C)	880	953	1,291	950	645
()は、C/A(%)	(44.1)	(52.2)	(53.3)	(49.2)	(32.1)
うち架空請求(D)	537	405	745	640	861
()は、D/A(%)	(26.9)	(22.2)	(30.8)	(33.1)	(42.9)

※一つの相談が「アダルト情報サイト」、「ワンクリック請求」、「架空請求」の複数の項目に

該当する場合は、それぞれの項目に計上している。

【商品分類別の相談の概要】

1位 デジタルコンテンツ

携帯電話やパソコンで、無料のアダルト情報サイトに入り、画面上の年齢確認のアイコンをクリックしただけで有料契約が成立したかのように思わせて料金を請求するワンクリック請求は減少したが、実在する事業者名をかたって、利用した覚えのない有料サイトの料金を請求する架空請求が増加した。

2位 不動産貸借

賃貸アパートに係る相談が大部分を占めており、修理費の請求や敷金の返還、敷き引き特約等、退去時のトラブルに関する相談が多い。

3位 商品一般

商品の相談であるが、商品を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えのないクレジットカードの利用明細に関する相談や、「総合消費料金」「利用料金」など、内容も不明で身に覚えもない債権について、支払いや連絡を求める不審なメール、電話、はがきに関する相談等のほか、事業者の対応への苦情なども含まれる。

4位 インターネット接続回線

光通信プロバイダなど、大手電気通信事業者をかたる代理店の強引な電話勧誘や訪問販売、複雑な料金プラン等の説明不足や虚偽説明によるトラブル、解約の相談が多い。

5位 携帯電話サービス

携帯電話(スマートフォンを含む。)の利用者が増加する一方、サービス内容が複雑であることから、料金、修理代、機種代、解約時の違約金及び機能について事業者の説明不足に起因する相談が多い。

6位 工事・建築

訪問販売で、屋根や外壁、内装などのリフォーム工事を契約したが、工事内容(施工不良など)、価格、事業者の説明に納得がいけない等の相談が寄せられている。また、無料点検や、火災保険を使って無料で修理ができると言って訪問し、必要のない工事を勧められたという相談も寄せられた。

7位 フリーローン・サラ金

ヤミ金、サラ金、多重債務の相談が約半数を占める。平成 22 年6月の改正貸金業法の完全施行以降、相談件数は減少傾向にある。

8位 エステティックサービス

お試しエステの後、勧誘されて断りきれずに高額なコースや化粧品などの関連商品の契約をしたが、クーリング・オフや中途解約を希望するという相談が多い。

9位 四輪自動車

中古車に関する相談が多い。中古車を購入後すぐに故障や不具合が発生したため、修理や解約を求めたいという相談や、中古車の売却の査定額を後から下げられたという相談が多い。

10位 モバイルデータ通信

Wi-Fi通信に使用するモバイルルーターを契約したが、通信速度が遅い、解約料に納得できないといった相談が多かった。

【参考】平成 28 年度に相談の増加件数・減少件数が多かった商品・役務

増 加 件 数 の 多 い 商 品 ・ 役 務						減 少 件 数 の 多 い 商 品 ・ 役 務					
順位	商品・役務名	27年度	28年度	増減	対前年度比	順位	商品・役務名	27年度	28年度	増減	対前年度比
1	野菜飲料	9	86	77	955.6%	1	携帯電話サービス	390	307	▲ 83	78.7%
2	デジタルコンテンツ	1,932	2,008	76	103.9%	2	携帯電話	113	51	▲ 62	45.1%
3	インターネット接続回線	417	460	43	110.3%	3	他の行政サービス	160	107	▲ 53	66.9%
4	酵素食品	17	54	37	317.6%	4	医療サービス	188	147	▲ 41	78.2%
5	興信所	36	62	26	172.2%	5	新聞	131	97	▲ 34	74.0%

⑨ 契約当事者の年代別・商品分類別相談件数ランキング

デジタルコンテンツに関する相談が全ての年代で1位となった。特に 60 歳代と 70 歳以上での増加が目立つ。また、70 歳以上では、デジタルコンテンツのほか、インターネット接続回線、携帯電話サービスといった電気通信サービスに関する相談が増加した。

年代	順位 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20 歳未満	27	デジタルコンテンツ	テレビ放送サービス	不動産貸借	他の健康食品	携帯電話サービス	インターネット接続回線	健康食品	専門・専修学校	運動靴、レンタルサービス、モバイルデータ通信、自動二輪車	
		190	15	15	9	9	6	5	5	各4	
	28	デジタルコンテンツ	不動産貸借	他の健康食品	野菜飲料	テレビ放送サービス	インターネット接続回線	学習塾	携帯電話サービス	コンサート	商品一般
		127	12	10	9	8	6	5	5	5	5
20 歳代	27	デジタルコンテンツ	エステティックサービス	不動産貸借	インターネット接続回線	医療サービス	携帯電話サービス	モバイルデータ通信	フリーローン・サラ金	商品一般	テレビ放送サービス
		275	175	164	71	70	43	42	39	30	27
	28	デジタルコンテンツ	不動産貸借	エステティックサービス	インターネット接続回線	医療サービス	フリーローン・サラ金	携帯電話サービス	モバイルデータ通信	商品一般	他の内職・副業
		233	180	162	64	42	40	39	39	35	27
30 歳代	27	デジタルコンテンツ	不動産貸借	携帯電話サービス	フリーローン・サラ金	商品一般	インターネット接続回線	四輪自動車	モバイルデータ通信	エステティックサービス	テレビ放送サービス
		300	214	67	62	58	54	49	35	34	29
	28	デジタルコンテンツ	不動産貸借	インターネット接続回線	モバイルデータ通信	フリーローン・サラ金	四輪自動車	商品一般	エステティックサービス	携帯電話サービス	他の健康食品
		258	205	67	46	39	39	38	37	37	28
40 歳代	27	デジタルコンテンツ	不動産貸借	携帯電話サービス	インターネット接続回線	フリーローン・サラ金	商品一般	四輪自動車	工事・建築	モバイルデータ通信	携帯電話、修理サービス、テレビ放送サービス
		365	168	99	98	65	51	44	38	35	各26
	28	デジタルコンテンツ	不動産貸借	インターネット接続回線	携帯電話サービス	商品一般	フリーローン・サラ金	四輪自動車	モバイルデータ通信	他の健康食品	修理サービス、野菜飲料
		391	181	79	56	54	42	42	39	29	各28
50 歳代	27	デジタルコンテンツ	不動産貸借	フリーローン・サラ金	インターネット接続回線	携帯電話サービス	商品一般	工事・建築	四輪自動車	修理サービス	モバイルデータ通信、他の行政サービス
		308	140	70	65	60	54	33	31	24	各21
	28	デジタルコンテンツ	不動産貸借	商品一般	インターネット接続回線	携帯電話サービス	工事・建築	フリーローン・サラ金	四輪自動車	モバイルデータ通信	修理サービス、役務その他サービス
		357	109	80	67	59	34	33	31	24	各21
60 歳代	27	デジタルコンテンツ	商品一般	不動産貸借	インターネット接続回線	工事・建築	フリーローン・サラ金	携帯電話サービス	修理サービス	テレビ放送サービス	医療サービス、他の行政サービス
		298	91	87	58	46	45	42	36	32	各27
	28	デジタルコンテンツ	商品一般	不動産貸借	インターネット接続回線	工事・建築	フリーローン・サラ金	携帯電話サービス	四輪自動車	普通生命保険	修理サービス
		388	92	89	64	59	42	39	28	24	22
70 歳以上	27	商品一般	デジタルコンテンツ	工事・建築	新聞	健康食品	役務その他サービス	他の行政サービス	不動産貸借	インターネット接続回線	固定電話サービス
		181	160	80	63	57	56	54	54	44	44
	28	デジタルコンテンツ	商品一般	工事・建築	インターネット接続回線	不動産貸借	携帯電話サービス	役務その他サービス	新聞	他の行政サービス	固定電話サービス
		213	163	93	85	60	50	47	42	39	38

※1 「他の健康食品」: 商品は特定できるが、どの区分にも該当しないものに関する相談。

※2 「健康食品」: 商品を特定できない、または特定できるが複数の区分にまたがる健康食品に関する相談。

※3 「商品一般」: 商品が特定できない相談。P6参照。

⑩ 販売購入形態別の相談件数

ア 販売購入形態別相談件数

電話勧誘販売が前年度比 149 件(17.6%)減少。これは、「劇場型勧誘」と言われる、公的機関や大手企業名をかたるなど、複数の者が役割を分担して電話をかけてきて投資や出資を勧め、契約をあおられたという相談が、27 年度の 148 件(ピークは 26 年度の 341 件)から 58 件へと、約3分の1に減少したことが大きい。

		24年度	25年度	26年度	27年度	件数 (構成比)	28年度		
		件数 (構成比)	件数 (構成比)	件数 (構成比)	件数 (構成比)		商品分類別順位		
							1位	2位	3位
店 舗 購 入		5,589 (39.5%)	5,558 (37.5%)	5,340 (35.7%)	4,863 (36.3%)	3,931 (31.2%)	不動産貸借	携帯電話 サービス	エステティック サービス
							777	238	191
訪 問 販 売	家 庭 訪 問 販 売	1,046 (7.4%)	1,016 (6.9%)	974 (6.5%)	759 (5.7%)	653 (5.2%)	テレビ放送 サービス	工事・建築	インターネット 接続回線
							107	87	72
	キャッチセールス	69 (0.5%)	88 (0.6%)	120 (0.8%)	61 (0.5%)	38 (0.3%)	エステティック サービス	モバイル データ通信	複合サービス 会員、水
							24	4	各2
	アポイントメント セー ル ス	20 (0.1%)	22 (0.1%)	16 (0.1%)	27 (0.2%)	13 (0.1%)	ネックレス	着物、帯、 腕時計等	
							3	各1	
	S F 商 法	15 (0.1%)	10 (0.1%)	12 (0.1%)	9 (0.1%)	6 (0.05%)	健康食品、 健康器具等		
							各1		
そ の 他	199 (1.4%)	186 (1.3%)	186 (1.2%)	251 (1.9%)	279 (2.2%)	工事・建築	修理 サービス	引越	
						30	25	15	
小 計	1,348 (9.5%)	1,321 (8.9%)	1,306 (8.7%)	1,104 (8.2%)	989 (7.8%)				
通 信 販 売	電 子 商 取 引 (インターネット)	2,821 (19.9%)	3,096 (20.9%)	3,747 (25.1%)	3,239 (24.2%)	3,453 (27.4%)	デジタル コンテンツ	他の 健康食品	商品一般
							1,923	93	85
	そ の 他	801 (5.7%)	817 (5.5%)	698 (4.7%)	666 (5.0%)	634 (5.0%)	商品一般	デジタル コンテンツ	フリーロー ン・サラ金
							37	36	33
小 計	3,622 (25.6%)	3,913 (26.4%)	4,445 (29.7%)	3,905 (29.2%)	4,087 (32.4%)				
マ ル チ 商 法		165 (1.2%)	150 (1.0%)	154 (1.0%)	183 (1.4%)	206 (1.6%)	他の内職・ 副業	健康食品	化粧品
							33	25	18
電 話 勧 誘 販 売		955 (6.7%)	1,159 (7.8%)	1,022 (6.8%)	849 (6.3%)	700 (5.6%)	インターネット 接続回線	商品一般	役務その他 サービス
							188	89	32
ネガティブオプション		40 (0.3%)	77 (0.5%)	29 (0.2%)	13 (0.1%)	24 (0.2%)	鮮魚、健康 食品等		
							各2		
訪 問 購 入 (平成25年2月1日より区分新設)		20 (0.1%)	106 (0.7%)	112 (0.7%)	125 (0.9%)	106 (0.8%)	商品一般	アクセサリ	洋服一般
							25	13	8
そ の 他 無 店 舗		150 (1.1%)	83 (0.6%)	74 (0.5%)	42 (0.3%)	56 (0.4%)	モバイル データ通信	健康食品、 債権回収等	
							4	各3	
不 明 ・ 無 関 係		2,270 (16.0%)	2,455 (16.6%)	2,469 (16.5%)	2,302 (17.2%)	2,503 (19.9%)	商品一般	不動産貸借	フリーロー ン・サラ金
							247	174	116
合 計		14,159	14,822	14,951	13,386	12,602			

※販売購入形態の内訳は重複があるため、内訳の計と小計とは一致しない場合がある。

イ 販売購入形態別・契約当事者の年代別相談件数内訳

20歳代のマルチ商法に関する相談が多い。友人や、SNSで知り合った人から、オンラインカジノを紹介すると儲かると誘われ、約 20 万円を支払い会員になったが解約したいという相談など、インターネット上の商品に関するものが多く見られる。

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
店 舗 購 入		63 (19.9%)	658 (42.2%)	658 (38.3%)	661 (32.9%)	564 (33.4%)	517 (29.2%)	512 (22.9%)	298 (22.8%)	3,931 (31.2%)
訪 問 販 売	家庭訪問販売	14	65	57	70	60	98	235	54	653
	キャッチセールス	2	29	4	1	1	1	0	0	38
	アポイントメントセールス	0	10	1	0	0	2	0	0	13
	S F 商 法	0	0	0	0	0	2	4	0	6
	そ の 他	4	20	30	33	22	39	71	60	279
	小 計	20 (6.3%)	124 (7.9%)	92 (5.4%)	104 (5.2%)	83 (4.9%)	142 (8.0%)	310 (13.9%)	114 (8.7%)	989 (7.8%)
通 信 販 売	電子商取引(インターネット)	193	436	590	763	584	514	253	120	3,453
	その他(郵便・電話・FAX等)	10	48	65	90	73	110	185	53	634
	小 計	203 (64.2%)	484 (31.0%)	655 (38.2%)	853 (42.4%)	657 (38.9%)	624 (35.3%)	438 (19.6%)	173 (13.3%)	4,087 (32.4%)
マ ル チ 商 法		6 (1.9%)	85 (5.4%)	20 (1.2%)	22 (1.1%)	14 (0.8%)	19 (1.1%)	22 (1.0%)	18 (1.4%)	206 (1.6%)
電 話 勧 誘 販 売		6 (1.9%)	24 (1.5%)	49 (2.9%)	66 (3.3%)	72 (4.3%)	94 (5.3%)	309 (13.8%)	80 (6.1%)	700 (5.6%)
ネガティブオプション		1 (0.3%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	4 (0.2%)	2 (0.1%)	0 (0.0%)	10 (0.4%)	5 (0.4%)	24 (0.2%)
訪 問 購 入 (平成25年2月21日より区分新設)		0 (0.0%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	8 (0.4%)	10 (0.6%)	23 (1.3%)	57 (2.5%)	6 (0.5%)	106 (0.8%)
そ の 他 無 店 舗		0 (0.0%)	10 (0.6%)	5 (0.3%)	8 (0.4%)	10 (0.6%)	8 (0.5%)	10 (0.4%)	5 (0.4%)	56 (0.4%)
不 明 ・ 無 関 係		17 (5.4%)	173 (11.1%)	235 (13.7%)	286 (14.2%)	275 (16.3%)	342 (19.3%)	569 (25.4%)	606 (46.4%)	2,503 (19.9%)
合 計		316	1,560	1,716	2,012	1,687	1,769	2,237	1,305	12,602

※販売購入形態の内訳は重複があるため、内訳の計と小計とは一致しない場合がある。

〈アポイントメントセールス〉

「抽選に当たったので景品を取りに来て」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便で喫茶店や事務所へ呼び出し、契約しないと帰れない状態にするなどして商品やサービスを契約させる商法。

〈SF商法〉

路上等で「景品をプレゼントします」などと言って人を集め、閉め切った会場で日用品などを次々と無料で配り、雰囲気を盛り上げ興奮状態にして、最終的に高額な商品を売りつける商法。

〈ネガティブオプション〉

注文をしていないにもかかわらず、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ねらった商法。代金引換郵便を悪用したものがある。福祉目的をうたい、寄付と勘違いさせて商品を買わせるケースもある。

⑪ 多重債務相談

多重債務に関する相談は、平成 22 年 6 月の改正貸金業法の完全施行などにより、相談件数は大幅に減少しており、全体の相談件数は平成 22 年度の 547 件から7分の 1 以下になった。

ア 相談件数

24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
262	188	141	99	74

イ 当事者年代別相談件数

20 歳未満 (構成比)	20 歳代 (構成比)	30 歳代 (構成比)	40 歳代 (構成比)	50 歳代 (構成比)	60 歳代 (構成比)	70 歳以上 (構成比)	不 明 (構成比)	総件数
0 (0.0%)	16 (21.6%)	14 (18.9%)	9 (12.2%)	14 (18.9%)	13 (17.6%)	3 (4.1%)	5 (6.8%)	74

⑫ 危害・危険に関する相談

ア 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。28 年度の「危害」に関する相談は 240 件で、前年度の 218 件から 22 件(10.1%)増加した。

危害に関する相談件数商品分類別ランキング

順位	件数	商品・役務名	主な内容等
1	19	医療サービス	皮膚障害, その他の傷病及び諸症状
2	16	他の健康食品	消化器障害, 皮膚障害
3	14	不動産貸借	呼吸器障害, その他の傷病及び諸症状
4	12	酵素食品	消化器障害, 皮膚障害
5	11	外食	中毒, 消化器障害
	168	その他	
合計	240		

イ 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談である。28 年度の「危険」に関する相談件数は 51 件で、前年度の 54 件から3件(5.6%)減少した。

危険に関する相談件数商品分類別ランキング

順位	件数	商品・役務名	主な内容等
1	9	四輪自動車	機能故障, 発煙・火花
2	6	電気空調・冷房機器	機能故障, 発煙・火花
3	4	携帯電話	発火・引火, 発煙・火花
4	3	自転車	過熱・こげる, 破裂
5	各 2	冷凍冷蔵機器, 石油空調・冷暖房機器, パソコン関連機器, 引越	破損・折損, 発煙・火花 など
	21	その他	
合計	51		

2 事業者指導

取引行為に係る苦情の内容が悪質な場合など、消費者被害の拡大防止のため、福岡市消費生活条例に基づいて事業者の指導を行っている。事業者面接を定例的に実施するとともに、事業者の取引行為が条例に定める「不当な取引行為」の禁止項目に当たると認められるときは条例に基づく是正指導・勧告を行い、消費者被害の発生や拡大防止に努めている。

(1) 事業者面接

毎月定例的(原則第2・4木曜日)に行った。面接では、当該事業者に関する相談概要を説明し、条例に違反すると思われる行為については、その都度口頭で取引行為の是正を促した。

年 度	24	25	26	27	28
面接件数	87	54	82	71	69

(2) 事業者指導・勧告

福岡市消費生活条例第21条に規定する不当な取引行為を行う事業者に対し、口頭及び文書にて是正指導及び勧告を行っている。

年 度	24	25	26	27	28
指導件数	10 文書0 口頭10	15 文書0 口頭 15	8 文書0 口頭 8	12 文書0 口頭12	11 文書0 口頭 11
勧告(公表)件数	0	0	0	0	0
緊急公表件数	1	-	-	-	-

口頭指導については、短期間に相談件数が目立って増加してきた事業者や年間を通して相談が寄せられる事業者で、相談内容に不当な取引行為の疑いがある場合、調査通知書等により来所を促し、取引行為について聴き取りを行うとともに口頭で是正指導を行っている。

平成 28 年度においては、訪問買取、健康食品等連鎖販売取引、エステティックサービス、引っ越しの事業者等に対し口頭による指導を行い是正を求めた。主な事例は下記のとおり。

○事例 1 (訪問買取:威圧・困惑行為, 勧誘を要請された商品以外の訪問購入の勧誘等)

不用品はありませんか、なんでも買い取ると電話があり来訪を承諾。来訪した担当者に、最初は古着や靴等を見せていたのだが、家に上がられて宝石を買い取ろうとされたので、それは困ると言ったが、結局ネックレスや玉がはずれた指輪等を査定して、合計約5万円を渡されて商品を持って行かれた。

○事例 2 (健康食品などの連鎖販売:重要事項に関する誤信情報の提供、消費者に適合しない契約)

老人ホームにいる認知症の母が、同じホームの人に誘われてサロンのようなところに行き、「認知症に効く」と言われ健康食品の購入契約をさせられた。

○事例 3 (引っ越し:威圧・困惑行為)

引越当日に、電話で見積された額の数倍の値段を請求された。契約書にサインしなければ作業に取り掛かれないと言われ、当日だったので仕方なく承諾して支払った。

3 消費者啓発(消費者教育)

「安全で安心できる消費生活の実現」を目標に、市民(消費者)、消費者団体、地域の団体、事業者など多様な担い手(主体)と連携しながら、消費者教育を一体的かつ総合的に推進していくために、平成27年3月に「福岡市消費者教育推進計画」を策定し、計画に基づいて、消費者教育・啓発事業を行った。(計画期間は平成27年度から平成31年度までの5年間。)

(1) 消費者教育推進計画

① 平成28年度の主な取り組み

重点目標		主な取組み
1	さまざまな担い手による消費者教育の理解と取組みの推進	・さまざまな消費者教育講座の実施 ・ホームページ、広報紙等による情報提供 ・市政だよりによる広報 ・地域、学校、事業者等との連携及び支援
2	若年者に対する消費者教育の推進	・大学、専門学校等への消費者教育出前講座の実施 ・新大学生を対象とした注意喚起資料の配布やメール配信など集中的な広報・啓発 ・県警等関係機関と連携した街頭キャンペーンの実施
3	高齢者等への啓発と福祉関係者等との連携による支援	・消費者教育出前講座の実施 ・悪質商法撃退マニュアルの作成配付 ・消費生活サポーター手帳作成配付 ・地域包括支援センター(いきいきセンター)に、定期的に「見守り新鮮情報」や「消費生活かわら版」などの注意喚起資料を提供 ・障がい者支援センターへの啓発資料の提供
4	学校における消費者教育の推進	・市立中学校における教育資材「ライフサイクルゲームⅡ」を用いた消費者教育授業の支援 ・市立高校3年生を対象とした消費者教育出前講座の実施

② 消費者教育推進会議

庁内の関係課で構成し、消費者教育を一体的かつ総合的に推進していくために、協議・意見交換を行った。

○設置 平成27年6月1日

○構成 市民局：コミュニティ推進課、消費生活センター

こども未来局：総務企画課

保健福祉局：高齢社会政策課、障がい者在宅支援課、健康増進課

環境局：環境政策課

教育委員会：学校指導課、教育センター研修・研究課

○28年度開催状況

開催日	協議事項
H28. 7.5	○平成27年度事業報告及び平成28年度の事業実施計画について ○本市における消費者教育の効果的な推進と連携について

③ 市政アンケートの実施

消費者教育推進計画の基礎資料とし、消費者トラブル及び被害防止啓発に関する市民の意識を測るため、アンケート調査を実施した。(P32 掲載)

(2) 消費者教育講座

消費者が主体的・合理的な消費生活を営むために必要な知識の普及を図るため、また消費者の自発的な活動を担う人材を育成するために、各種消費者教育講座を開催した。

《講座開催総括表》（実施回数 66 回，参加者 4,382 人）

講 座 名	内 容	回数	参加人数
① 福岡市出前講座	「福岡市出前講座」に掲載したテーマについて地域の依頼を受けて職員や相談員などが公民館等に出向き講座を開催	39	1,024
② 暮らしに役立つ消費生活講座 (かしこい消費生活講座(28 年度まで))	消費者の関心が高い分野をテーマに専門家を講師に招き講座を開催	4	134
③ 事業者等共催講座	消費者問題等に取り組む企業と共催した講座を開催	1	199
④ 消費生活サポーター育成講座	高齢者の消費者被害を未然に防止するため、悪質商法やその対処法について情報伝達できる人材を育成する講座を開催	5	97
⑤ 中学校における消費者教育講座	中学校における消費者教育の支援	11	1,587
⑥ 高校3年生のための消費者教育講座	大学進学や就職等により、社会生活の中で自ら消費活動を開始する卒業前の市立高校3年生を対象とした講座を開催	4	1,192
⑦ 若年者向け消費者教育講座	社会経験が少なく悪質商法の被害にあいやすい大学生や専門学校生向けの消費者トラブル未然防止のための講座を開催	2	149

※ ⑥、⑦は「福岡市出前講座」に分類されるが別に掲載する

① 福岡市出前講座（実施回数 39 回，参加者 1,024 人）

テーマ		対 象	内 容	回数	参加人数
だまされんばい 悪質商法		高齢者	悪質商法被害の手口や 対処法の紹介	20	507
		高齢者の見守り関係者		1	24
		障がい者及びその関係者		5	130
		その他一般		3	133
暮らしの 実験 講座	ジュースの中 の砂糖はどれ くらい	公民館、学校関係地域団体 など	ジュースなどの糖度測定を 通して砂糖の役割と過剰 摂取の影響を学ぶ	4	112
	かしこく減塩 しよう	地域福祉団体など	食品中の塩分濃度測定を 通して塩の役割と効用及び 影響を学ぶ	3	40
	家庭で起こる 製品事故に ご注意！	高齢者、福祉関係団体など	家庭で使用する電化製品な どの事故事例の紹介と対策	3	78

② 暮らしに役立つ消費生活講座(かしこい消費生活講座(28年度まで))(実施回数4回, 参加者 134人)

開催日	対象	テーマ	講師	会場	参加人数
H28.6.21	一般市民	まず知ろう, 金融商品とそのリスク	福岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザー	あいれふ 第2研修室	40
H28.7.27	一般市民	備えあれば憂い無し! 住まいの 安全・防災対策	パナソニックエコソリュ ーションズ社	あいれふ 第2研修室	32
H28.8.18	一般市民	親子で学ぶお金のはなし 物やお金の使い方について楽しく学ぼう	福岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザー	あいれふ 第2研修室	24
H28.10.24	一般市民	プロに学ぶ中古車購入時のポイント	一般社団法人 自動車公正取引協議会	あいれふ 第2研修室	38

③ 事業者等共催講座 (実施回数1回, 参加者 199人)

開催日	対象	テーマ	講師	会場	参加人数
H29.2.23	一般市民	今さら人に聞けない「金融」「経済」 基本のキ	ファイナンシャルプランナー	西鉄グランドホテル	199

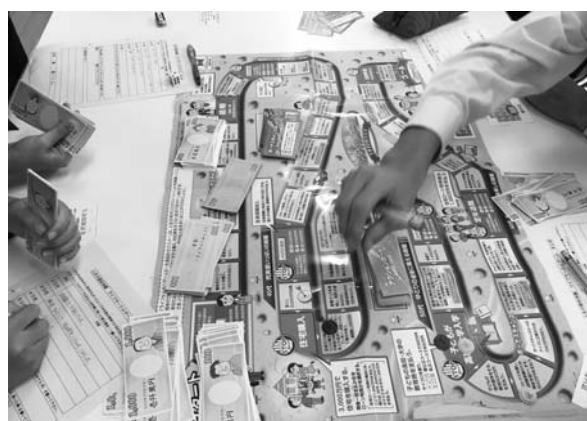
④ 消費生活サポーター育成講座等

開催日	内容	講師	会場	回数	参加人数	登録人数
H28.9.29 ~H29.3.16	育成講座	福岡市消費生活 センター職員	区保健福祉センター 公民館など	5	97	86
H28.10.25, H29.2.16	情報交換会	福岡市消費生活 センター職員	あいれふ くらしの研修室	2	22	

⑤ 中学校における消費者教育講座 (実施校 11校, 参加者 1,587人)

開催時期	対象	内容	学校数	クラス数	参加人数
H28.10 ~H29.3	中学生	消費者教育教材「ライフサイクルゲームⅡ」を用いて, 事業者と共働で, 人生の様々なリスクと必要な備え, 消費者トラブル事例や対処法など消費生活に関する知識を学ぶ家庭科の授業を支援	11	44	1,587

※資料のみ配付した中学校 (2校, 10クラス, 365人)



⑤ 中学校における消費者教育講座の様子

⑥ 高校3年生のための消費者教育出前講座（実施回数 4 回, 参加者 1,192 人）

開催日	対 象	内 容	講 師	会 場	参加人数
H28.9.14	福岡市立 福翔高等学校	若者を狙う悪質商法 の手口と対処法	大学講師	福翔高校 講堂	325
H29.2.6	福岡市立 福岡女子高等学校		弁護士	福岡女子高校 講堂	325
H29.2.10	福岡市立 博多工業高等学校		大学講師	博多工業高校 武道場	231
H29.2.14	福岡市立 福岡西陵高等学校		弁護士	福岡西陵高校 体育館	311



⑥ 高校 3 年生のための消費者教育講座の様子

⑦ 若年者向け消費者教育講座（実施回数 2 回, 参加者 149 人）

開催日	対 象	内 容	講 師	会場	回数	参加人数
H28.4.6	福岡歯科衛生 専門学校	悪質商法の 手口と対処法	消費生活 相談員	福岡歯科衛生 専門学校教室	1	55
H29.2.20	九州造形短期大学	悪質商法の 手口と対処法	大学講師	九州造形短期 大学教室	1	94

(3) 広 報

《広報総括表》

区 分	内 容
① イベントの開催	福岡市の新大学生防犯強化月間(4～5月), 消費者月間(5月), 福岡県の悪質商法撲滅月間(12月)等に街頭キャンペーン等を実施し, 広く市民に対して注意喚起を呼びかける
② 福岡市広報媒体の活用	福岡市のさまざまな広報媒体を活用し, 消費者トラブル未然防止のため広く市民に注意喚起する
③ マスコミの活用	TVや新聞などの広報媒体を活用し, 消費者トラブル未然防止のため広く市民に注意喚起する

① イベントの開催

ア 街頭キャンペーン (実施回数 6 回)

実施日	テーマ	事業内容	場所
H28.4.1	新大学生防犯強化 月間キャンペーン	市生活安全課と共催 入学式に合わせて若者向け啓発チラシ, 啓発用品の 配布(300部)	福岡大学
H28.4.27	消費者月間キャンペーン	県警察本部, 中央警察署, 消費生活サポーター, WeLove天神協議会, 交通局等の協力 天神地区の巡回, 庁用車によるアナウンス 若者向け啓発チラシ等, 啓発用品の配布(1,000部)	天神地区
H28.12.7	福岡県悪質商法撲滅 月間キャンペーン	福岡県と共催, 県警本部, 中央警察署, 消費生活 サポーター等の協力 天神地区で啓発チラシ, 啓発用品の配布(1,000部)	天神地区
H28.4.13	(その他)	若者向け啓発チラシ, 啓発用品の配布(150部)	地下鉄 七隈駅周辺
H28.6.28	悪質商法及び悪質キャッ セールス・スカウト撃退	若者向け啓発チラシ, 啓発用品の配布(100部)	JR 九産大 前駅周辺
H29.3.3	キャンペーン	県警本部, 博多警察署, 消費生活サポーターの協力 博多駅前で啓発チラシ, 啓発用品の配布(1,000部)	博多駅前



①ア 街頭キャンペーンの様子

イ パネル展示 (実施回数 2 回)

実施日	テーマ	事業内容	場 所
H28.4.18 ～5.13	消費者トラブル防止 パネル展	悪質商法の手口や対処法及び製品事故 の注意喚起などのパネル展示 資料配布	あいれふ1階 コミュニティプラザ
H28.11.30 ～12.21			天神地下通路 星の広場

ウ 広報動画の放映 (実施回数 2 回)

実施日	テーマ	事業内容	場 所
H28.4.18 ～5.13	消費者トラブル防止	消費者トラブルの注意喚起及び消費生活 センター相談窓口の周知を目的とした アニメーション動画2編(架空請求編, エステ の無料体験編)の放映	市役所 1F 市民ロビー ソラリアビジョン
H28.11.30 ～12.21			市役所 1F 市民ロビー ソラリアビジョン

エ 若年者に対する取り組み

市生活安全課が策定し、平成 27 年 4 月から施行した「福岡市防犯のまちづくり推進プラン」に基づき、4・5 月を「新大学生防犯強化月間」と位置づけ、市内大学新入生を対象として注意喚起の広報・啓発を行った。

○大学連携先リスト及び連携内容（21 大学）

大 学 名	新入生啓発 チラシ配布	大学掲示板 ポスター掲示	学生宛 メール送信※	ホームページ 掲載
九州大学	2,800	○	○	—
福岡女子大学・短期大学	50	○	○	—
西南大学	2,100	○	○	○
福岡大学	100	○	○	○
九州産業大学・九州造形短期大学	50	○	○	—
福岡工業大学・短期大学	100	○	○	○
第一薬科大学	20	○	—	—
中村学園大学・短期大学	1,400	○	—	—
純真学園大学・短期大学	1,200	○	—	—
福岡歯科大学・福岡医療短期大学	700	○	○	—
福岡女学院大学	1,000	○	○	○
国際医療福祉大学福岡看護学部	103	○	○	○
香蘭女子短期大学	450	○	—	—
精華女子短期大学	100	○	—	—
西日本短期大学	260	○	—	○

※メール送信内容

実施日	テーマ	内 容
H28.5.6	ネット通販は慎重に	若年者に多いインターネットによる通信販売のトラブル事例と対処法について
H28.5.13	音声ガイダンスによる架空請求にご用心	架空請求の事例と対処法について

オ その他のイベント（実施回数 1 回、参加者 72 人(子どものみ)）

実施日	テーマ	内 容	開催場所
H28.8.3	小学生向け夏休み実験講座 「福岡市消費生活センター ワクワク体験～果物やジュース の甘さを測ってみよう！～」	(株)フラウ主催のイベント『小学生 お仕事体験イベントWecan!LAND』に ブースを設け、糖度測定を通して、 親子で楽しく砂糖の役割と過剰摂取 の影響について学ぶ	電気ビル 共創館4F みらいホール



①オ 小学生向け夏休みイベントの様子

② 福岡市広報媒体の活用

実施時期	媒 体	内 容
随時	消費生活センター ホームページ	消費者被害の未然・拡大防止のための情報提供及び 消費生活に関する情報提供
通年	屋外看板	消費者トラブル防止啓発(天神コア前バス停に設置)

③ マスコミの活用

ア プレスリリース (情報提供回数 4 回)

情報提供日	タ イ ト ル
H28.4.25	悪質キャッチセールス・スカウト追放キャンペーンのお知らせ
H28.7.20	平成 27 年度福岡市消費生活相談の概要 「インターネットに関連するトラブルが最多, 携帯電話・スマートフォンに関する相談も増加」
H28.12.2	平成 28 年 12 月 7 日(水)『悪質商法撲滅キャンペーン』を実施します
H29.2.27	平成 29 年 3 月 3 日(金)『悪質商法撃退キャンペーン』を実施します

イ 取材対応 (TV 出演等取材回数 7 回)

放送日・掲載日	番組名・誌名	内 容
H28.5.2	JCOMデイリーニュース	悪質キャッチセールス・スカウト追放キャンペーンの様子
H28.11.25	KBC 「アサデス」	架空請求などの消費者トラブルについて
H28.12.2	JCOMデイリーニュース	悪質商法撲滅キャンペーンの様子など
H28.12.17	西日本新聞	訪問買取の注意点
H28.12.13	毎日新聞	クレジットカードリボ払いのトラブルについて
H29.3.3	JCOMデイリーニュース	悪質商法撃退キャンペーンの様子など
H29.3.28	KBC 「アサデス」	引っ越しにまつわるトラブルについて

ウ JCOMデイリーニュース (出演回数 9 回)

放送日	テ マ
H28.5.26	震災に便乗した義捐金詐欺及び震災に便乗した悪質商法について
H28.6.7	悪質キャッチセールス・マルチ商法について及びエステに関するトラブルについて
H28.8.23	平成 27 年度福岡市消費生活相談の概要について
H28.9.27	新しい洗濯表示について
H28.11.1	悪質商法など消費者トラブルについて
H28.12.14	新しい洗濯表示について
H29.1.17	暖房器具等による子どもの事故について
H29.2.14	引っ越しトラブルについて
H29.3.14	若者を狙った悪質商法の事例と対処法について

(4) 消費生活情報の収集・提供

消費者トラブルの未然防止を目的に啓発資料を作成、配布し情報提供を行った。

《啓発資料総括表》

啓 発 資 料	対 象	内 容	配付頻度	配付数
① くらしのインフォメーション	一般 市民	消費者トラブルの事例と対処法や製品事故に関する注意点など消費生活に役立つ生活情報紙を定期的に発行、配布	隔月	4,500/回
② 消費生活かわら版	一般 市民	相談事例のうち被害拡大の恐れのある緊急度の高い事例について随時啓発チラシを作成し関係先に配布	随時	最大 3,500
③ 消費生活かわら版 《特別号》	一般 市民	消費者教育推進計画を周知するため、市政だより折り込みタブロイド紙(4頁)を作成、全戸に配布	年1回 (9/15)	796,000部 (全戸配布)
④ 市政だより記事掲載	一般 市民	出前講座の案内や主な相談事例等について掲載	年2回 (9/15) (12/15)	796,000部 (全戸配布)
⑤ 市老人クラブ連合会 広報紙記事掲載	高齢者	市老人クラブ連合会の情報誌「ふくふくクラブ福岡」に高齢者向けの啓発記事を提供	年2回 (7, 1月)	—
⑥ 新聞連載記事 「暮らしのヒント」	一般 市民	悪質商法に限らず、暮らしに役立つさまざまなテーマのコラムを西日本新聞に掲載(都市圏版月曜朝刊)	年39回	—
⑦ 県と共働した 情報紙	一般 若年者	県と共働し一般向けの「ホットな消費者ニュース」及び若年者向けの「消費生活トラブル注意報」に記事を提供	5回	—
⑧ 見守り新鮮情報	一般 市民	国民生活センターが収集編集した高齢者及び障がい者の支援者向けの資料を配付(主にメール配信)	月1回	—
⑨ 一般情報誌等の 記事掲載	一般 市民	フリーペーパー「小学生新聞」「けんけんぱ」福岡大学広報誌「七隈の杜」に記事を掲載	各1回	—
⑩ その他の 啓発資料等	一般 市民	講座で使用する啓発資料や様々な啓発資材を作成、配布、貸し出しなど	随時	—

《啓発資料主な配布先及び配布数(概数)》

種類 配布先	啓発資料 (■はメール配信)		
	くらしのインフォメーション (年6回発行)	見守り新鮮情報 (毎月送付)	消費生活かわら版 (随時発行)
情報プラザ	50部/回	—	30部/回※追加有
区役所・出張所 (9か所)	180部/回	—	240部/回
保健福祉センター (7か所)	45部/回	—	—
市民センター・地域交流センター(10か所)	150部/回	—	—
老人福祉センター (7か所)	140部/回	■	■
公民館 (147館)	735部/回	■	■
民生委員児童委員協議会	—	—	約2,500部/回
社会福祉協議会 (7か所)	35部/回	■	■
老人クラブ連合会 (7か所)	—	—	約500部/回
いきいきセンター福岡 (57か所)	650部/回	■	■
消費生活サポーター	約300部/回	約800部/回(年6回)	約300部/回
人権のまちづくり館 (10館)	50部/回	■	■
共同利用館 (17館)	85部/回	—	—
市立病院 (2か所)	40部/回	—	—
郵便局等 (10か所)	1,500部/回	—	—
その他市関係部局	248部/回	—	30部/回
関係団体・事業者等	289部/回	—	■

① 暮らしのインフォメーション （発行回数 6 回、各回 4,500 部）

発行	テーマ1(主に消費者トラブル啓発)	テーマ2(主に製品事故啓発)
H28 年 5 月号 (No.19)	本当のねらいは貴金属！？ 訪問購入のこんな手口に気をつけて	コンセントから発火？？ ～トラッキング現象とは～
H28 年 7 月号 (No.20)	平成 27 年度福岡市消費生活センター 相談概要	スプレー缶による事故～発火・爆発～
H28 年 9 月号 (No.21)	電話勧誘による光回線やプロバイダ変更 契約は慎重に	健康食品を摂取して嘔吐した ～健康食品のリスク～
H28 年 11 月号 (No.22)	架空請求に惑わされないで！ ～不安に思ったらず相談～	洗濯表示はどのように変わる？
H29 年 1 月号 (No.23)	知って防ごう！引越したトラブル	暖房器具による発煙・発火・やけどにご注意
H29 年 3 月号 (No.24)	突然の訪問販売にご用心 ～契約はよく考えて、慎重に～	電子レンジで爆発！ ～危険な使い方に注意して～

② 消費生活かわら版 （発行回数:5 回）

発行月	テーマ
H28 年 5 月	水質検査についての点検商法の新しい手口
H28 年 6 月	消費生活センターを名乗る詐欺に注意！！
H28 年 7 月	パソコン購入時のテクニカルサポート契約
H28 年 7 月	怪しい投げ込みチラシにご用心！！
H28 年 11 月	起業家育成講座の悪質な勧誘にご注意！

2016 年 11 月号 No.22 消費生活情報紙

暮らしのインフォメーション

編集・発行 ●福岡市消費生活センター 〒812-0013 福岡市中央区東区 2 丁目 5 番 1 号 (あいりんビル7階)
TEL 092-712-9329 FAX 092-712-9365 http://www.city.fukuoka.jp/から「相談・消費生活」をクリック！

架空請求を見分けるポイント

- 1 電話番号だけで送付できるSMS (ショートメッセージサービス) で送付されている。
- 2 宛先人氏名の記載がない。※誰宛に送付しているのか不明。
- 3 「本日に連絡を」など、期限を短く設定して時間的余裕を与えず、消費者を驚かせる。
- 4 「法的措置」「裁判」「訴訟」などという言葉で消費者の不安をあおる。
- 5 心当たりがない場合も連絡をさせるよう誘導する。

【アドバイス】事例1のように実在する大手会社名や公的機関に似た名を称をたてた架空請求メールが送付されています。「もしかしらば利用したかも知れない」と、心当たりがある業者名が記載されていても、勝手に利用したと認めることはできません。業者には、絶対に連絡をしないでください！

架空請求はとにかく無視！
心理的不安をあおって連絡をさせ、個人情報を手に入れている可能性があります。

要注意！
もし、慌てて業者に連絡をしてしまうと・・・
威迫的な口調で個人情報を開かれ、高額な料金を支払うよう指示されてしまいます。また、架空請求を解決するとうとう業者にも連絡をしないでください。2次被害に合う可能性が高いです。不安に思ったときは、消費生活センター(781-0999)にご相談ください。

詐欺請求に注意！
不安に思ったらず相談を！
パソコンや携帯電話に悪質なメールが届き、「架空請求かも知れない」と思っている方も、以前アクセスしたサイトの利用料が未納になっているかも知れないと、不安になり、高額な請求金を支払うのを要らされてしまうという相談が、年々、多くなっています。また、支払ったにもかかわらず、架空請求メールの内容と対応を拒否されてしまうという相談も増えています。

消費生活かわら版65 平成28年7月作成

高額？ パソコン購入時のテクニカルサポート契約

パソコンを購入しようと店舗に行った。初心者だと言うとサポート契約をしつこく勧められ、毎月3千円で5年間の契約をしました。高額なので解約したいが、解約時の違約金が70%と高く困っている。

初心者ならサポートをつけようね。

パソコン購入時に、『店員から有料のサポート契約を勧められ、よく分からないまま契約してしまった』という相談事例が増えています。『複数年の契約なのでかなり高額であり、解約したい』。また『説明が不十分なまま契約を急かされ、後から確認すると契約書に高額な違約金に関する記載があり困っている』との相談もあります。

アドバイス

- その場ですぐに契約せず、総額がいくらかになるか計算し、本当にサポート契約が必要なのかよく考えてから契約しましょう。
- 契約を急かされても、あせらずに契約書の記載事項をよく読みましょう。
- ★困ったときは消費生活センターへご相談ください。

福岡市消費生活センター相談コーナー (相談無料・秘密厳守)
相談専用電話 092-781-0999

※検索サイトで「福岡市消費生活かわら版」を検索すれば、バックナンバーが印刷できます。
コピーして、回覧・配布などにお使いください。

①暮らしのインフォメーション

②消費生活かわら版

構 成	内 容
1ページ	2015年度相談件数ランキング, ワンクリック請求事例
2, 3ページ	消費者被害事例(ネット通販, 電話勧誘, 点検商法)
4ページ	クーリング・オフ, 製品事故, 消費生活センター案内

1

2

67

△

④ 市政だより記事掲載 （掲載回数 2 回）

掲載号	掲 載 内 容
H28.9.15	出前講座「だまされんばい悪質商法」の紹介
H29.2.15	「未然に防ごう消費者トラブル」主な相談事例・消費生活サポーターの活動紹介

⑤ 新聞連載記事「暮らしのヒント」(西日本新聞月曜日朝刊) （掲載回数 39 回）

掲載日	テーマ	掲載日	テーマ
H28. 4. 4	原野商法の二次被害	H28. 9.26	格安SIMの注意点
H28. 4.18	消費者トラブルで困ったときは	H28.10. 3	パソコンのサポートサービス
H28. 5.25	「解約電話」が繋がらない	H28.10.24	ペットの購入はよく考えて
H28. 5. 2	地震保険の基礎知識	H28.10.31	複合サービス会員の会費請求
H28. 5. 9	浄水器の訪問販売に注意	H28.11.21	ネットの偽警告画面に注意
H28. 5.16	資格商法の二次被害	H28.11.28	毎月続く少額の引き落とし
H28. 5.23	知らない会社からの案内郵便	H28.12. 5	中古車の買い取りトラブル
H28. 5.30	着物モデル募集に注意！	H28.12.19	エステサービスの顔役
H28. 6. 6	結婚相手紹介サービスの解約	H28.12.26	光コラボの契約トラブル
H28. 6.20	予約時にはキャンセル料を確認	H29. 1.16	未成年者の契約
H28. 6.27	訪問販売でのリフォーム工事	H29. 1.23	賃貸住宅の契約トラブル
H28. 7. 4	リゾートホテルのタイムシェア	H29. 1.31	不用品の回収で高額請求
H28. 7.25	冠婚葬祭互助会の契約	H29. 2. 6	海外ネットショップに注意
H28. 8. 1	街頭でのアンケートに注意	H29. 2.20	ウォーターサーバーの契約
H28. 8. 8	無料セミナーで高額契約勧誘	H29. 2.27	仏像を送り付けられた
H28. 8.15	ヘアドライヤーの使い方に注意	H29. 3. 6	解決をうたう業者に注意
H28. 8.22	バスツアー中に展示販売会？	H29. 3.13	ヤミ金融業者のネット広告
H28. 8.29	初期費用求める内職に注意	H29. 3.21	「定期購入が条件」の通販
H28. 9. 5	保険は内容を理解して契約を	H29. 3.27	都市ガスの小売り自由化
H28. 9.20	「フリマアプリ」のトラブル		

⑥ 福岡市老人クラブ連合会広報紙記事掲載 （掲載回数 2 回）

掲載月	テ ー マ
H28 年 7 月	払う必要はありません！『ワンクリック請求』にご用心
H29 年 1 月	旅行やイベントで高額な商品の販売会への参加を強制された！？

⑦ 県と共働した情報紙

ア ホットな消費者ニュース（毎月発行、ホームページ掲載 ※市担当記事 3 回）

発行月	テーマ
H28 年 4 月	光回線卸サービスは、契約の内容に気をつけましょう！ 慌てて契約しないで！電力の小売自由化
H28 年 5 月	家庭教師を契約される時は、高額な学習教材に注意しましょう。 「還付金詐欺」が再び増加しています！
H28 年 6 月	リフォーム契約は慎重に！夢の海外リゾートライフ？ ※ 「タイムシェア」の契約は慎重に！
H28 年 7 月	スマートフォンのワンクリック請求の新しい手口に注意しましょう 年金生活者等支援臨時福祉給付金の申請に便乗した「ニセ電話詐欺」 「個人情報の搾取」に注意しましょう。
H28 年 8 月	点検商法にご注意！ 「荷受代行」・「荷物転送」アルバイトに注意！
H28 年 9 月	クリーニングの仕上がりは、受取りの時にお店の人と一緒に確認しましょう。 音声ガイダンスを利用した架空請求にご注意！
H28 年 10 月	水道修理のトラブル～高額な請求をされた～※ 無料点検のはずが、70万円の契約に!?
H28 年 11 月	パソコン使用中に「ウイルスに感染しました」とのニセ警告に注意しましょう。 インターネットを利用中にパソコンから警報音が鳴り出した！
H28 年 12 月	無料タブレット付きのインターネット契約にご注意！ 大手デジタルコンテンツ配信会社を騙った架空請求メールに注意！
H29 年 1 月	「海外宝くじに当選しました！」という封書やメールにご注意！ 魚介類の送りつけ商法に注意しましょう！
H29 年 2 月	独居高齢者を狙った強引な点検商法に要注意！ チラシを見て引っ越しを申し込んだら高額の代金を請求された！ ※
H29 年 3 月	知らない人からのメール。送り主は出会い系サイトのサクラかも！？ 「ワンクリック詐欺」「架空請求メール」に便乗した相談サイトに注意しましょう！

イ 消費生活トラブル注意報（隔月発行、市立高校 4 校へメール送信 ※市担当記事 2 回）

発行月	テーマ
H28 年 4 月 (17 号)	インターネット通販は慎重に！
H28 年 6 月 (18 号) ※	かわいいペットは 100 万円超え？！契約は慎重に！
H28 年 8 月 (19 号)	Pokémon GO に関する注意喚起
H28 年 10 月 (20 号)	音声ガイダンスを利用した架空請求に要注意！
H28 年 12 月 (21 号) ※	布団の点検でカビ？ 目的は…クリーニングを装う高額な布団の訪問販売にご用心！
H29 年 2 月 (22 号)	「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう…探偵業者に注意しましょう！

⑧ 見守り新鮮情報 (発行数 29 件)

情報提供月	発行	テーマ
4月	247号	3千円のエアコン洗浄を頼んだら、高額な別作業も追加することに
	248号	体調が悪化することも！家庭用電気マッサージ器の使用で危害
5月	249号	「無料体験」のはずが…スポーツ施設会員に申し込むことに
	250号	仮想通貨への投資 リスクを理解できなければ契約しないで
	251号	ご注意！マイナンバー制度に便乗した詐欺被害
	107号	震災に便乗した義援金詐欺に注意！
6月	252号	ご注意 熊本地震に便乗した不審な訪問や電話
	253号	のどや食道を傷つけることも！ 薬の包装シートの誤飲に注意
	254号	「無料」のはずが6万円 廃品回収サービスのトラブル
7月	255号	室内でも熱中症予防を心がけましょう
	256号	テレビショッピング 契約条件をよく確認しましょう
8月	257号	失禁パンツ 過信は禁物、しみ出すことも
	258号	ポイントカードのつもりがクレジットカードの申込に…
9月	259号	コインパーキングの料金表示はしっかり確認を
	260号	契約内容をよく確認 冠婚葬祭互助会の積み立て
10月	261号	東京オリンピックに便乗した詐欺的な電話に注意
	262号	「海外宝くじ」には手を出さないで！
	263号	百貨店を名乗る不審な電話に気をつけて！
11月	264号	レンタルオーナー契約によるトラブルに注意
12月	265号	話を聞くだけのはずが、美容施術を受け400万円の請求に
	266号	高さ調節できる入浴用いす、急に「脚」が縮んで転倒
	267号	強引な布団の訪問販売に注意
1月	268号	リボ払いだったの？クレジットカードの利用明細は必ず確認
	269号	商品が届かない！ネットでの買い物は慎重に
2月	270号	ウェブサイト閲覧中のニセの警告音にだまされないで
	271号	「お金が戻ってくるのでATMにいくように」は詐欺です
	272号	無料のはずが有料だったアダルトサイトのトラブル
3月	273号	骨折も！買い物中の転倒に注意
	274号	洗濯表示が変わりました

⑨ 一般情報誌等の記事掲載

掲載月	掲載誌	テーマ
H28 年 11 月	小学生新聞 けんけんぱ	インターネットトラブルに関する注意喚起
H29 年 1 月	福岡大学広報紙 七隈の杜	多発する消費者トラブルと消費者教育の重要性

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危険な高法・28年10月号～



★水道修理のトラブル～高額請求をされた～福岡市消費生活センター

（相談事例）
トイの店に買ったので、18日されたマグネット店に「水道修理業者と記載された業者」に電話をした。店のため料金の確認をすると言われ、8000円以上かかると言われた。料金を作業内容の範囲がないまま修理した後、作業料金が18000円であるという契約書を持って来た。水道局にこの業者を指定しているから尋ねたら、そのような事実はないと言われた。不審なので支払いたくない。（80代男性）

（相談結果）
事前に料金の範囲がなく、作業料金を了承していない事や、業者が水道局の指定業者でないことを等主張して、粘り強く交渉するしかない。今後は内容を理解せずに書面に署名しないように注意した。

（アドバイス）
店に表示された価格で修理できることは限りません。あらかじめ電話で修理内容および料金を確認し、また契約書にサインをする際は、事前に記載の内容を確認しましょう。消費者側から修理を求めた契約であること、クーリング・オフが適用されない場合もあります。また、漏水等が怖いというのであれば、配管の元栓を止めるなど応急処置をした後に、修理サービスの契約をじっくり検討しましょう。

★無料点検のはずが、70万円の契約!?～飯塚市消費生活センター

（相談事例）
昨日、自宅に業者がヒートポンプ給湯機の無料点検に来たと訪問してきた。5年前に設置した業者ではなかったが、点検を了承した。水道管を洗浄しての点検とのこと。汚れがあると書かれた。その後業者から、今のままだと給湯機が壊れる場合、10年しか使えないが、当社の保証契約と年1回のメンテナンスをすれば長く使うことができる。そのためには浄水装置を取り付ける必要があると言われた。2、3日考えさせてほしいと言ったら、今すぐ契約しないのなら点検料を4800円支払うよう言われ、約70万円の浄水装置を契約してしまった。よく考えた。浄水装置を売るのが目的だったように、騙された。

（相談結果）
センターで契約書を確認したところ、保証期間や保証内容についての記載はなかった。クーリング・オフ期間であったため、解約書を書き出して解約請求を出すよう助言した。

（アドバイス）
無料点検をきっかけに高額な商品を契約してしまったとの相談が多く寄せられています。急かされても契約を急ぐ必要はありません。しっかりと検討し、必要がなければ断ることも大切です。結果論のメンテナンスや修理についてはメーカーや取り付け業者に確認しましょう。

●各消費生活センターの相談窓口●

福岡市	092-632-0999（日曜日も電話相談可）	福岡市	092-781-0999（第2・第4土曜日も電話相談可）
北九州市	093-861-0999（土曜日も相談可）	久留米市	0942-30-7700（第2日曜日も相談可）
筑紫野市	0948-22-0857	大牟田市	0940-33-5454（第2・第4土曜日も電話相談可）
行橋市	0930-33-0999	糸島市	092-332-2098
筑前市	092-923-1741		

※「消費者ホットライン」188（いややい）（あなたの地域の消費生活センターに転送します。）

⑦ア ホットな消費者ニュース

第18号 2016年6月

消費生活トラブル注意報 !!

★かわいいペットは100万円超え？！契約は慎重に！

・・・福岡市消費生活センター

（相談事例）
ペットショップで気に入った小型犬を見つけた。購入したいが、家族に反対されるだろうと思い悩んでいた。店員から「先に契約をして、後から家族を説得する人も多い」と言われ、契約することにした。契約時の確認書に、「家族全員の同意が取れている」という項目があったが、店員から「とりあえずチェックを入れておいて、家族を説得できるまで犬はお店で預かっておく」と言われた。契約金額は、犬の価格が70万円、保険等合わせて130万円ほどになり、学生ではあるが借入していたので、店員に言われるままにクレジットカードで支払ってしまった。帰宅して親に話をすると、反対されたので、翌日キャンセルを申し出たところ、キャンセル料は50万円と言われた。

（アドバイス）
原則として一度成立した契約は、自分の都合で勝手に解消することはできません。特に高価な買い物をする場合は、他のお店と値段を比較したり、家族や友人に相談しましょう。20歳未満の人が親権者（法定代理人）の同意を得ずに契約をした場合は、未成年者契約として取り消すことができます。しかし、学生であっても20歳になっていれば、親権者の同意を得ていないことを理由に契約を取り消すことはできません。契約トラブルに困ったときは、お住まいの消費生活センターに相談しましょう。強引な勧誘を受けた場合でも、安易にお店の人の話をうのみにせず、本当に必要なものかどうか、その後の支払い能力があるのか等、よく考えて、少しでも不安がある場合は、きっぱりと断りましょう。また、契約をする場合は、契約書の内容を事前にしっかりと確認しましょう。

●各消費生活センターの相談窓口●

福岡市	092-632-0999（日曜日も電話相談可）
福岡市	092-781-0999（第2・第4土曜日も電話相談可）
北九州市	093-861-0999（土曜日も相談可）
※「消費者ホットライン」188（いややい）（あなたの地域の消費生活センターにつながります。）	

⑦イ 消費者トラブル注意報

見守り新鮮情報

第268号

金銭機関口座からデパートのクレジットカードの引き落としが毎月一定額あることに気づき、デパートに問い合わせると、5年前と3年前の車検代や買い物した際の代金約40万円分の支払いが今も続いていることがわかった。カード

を利用するときには、いつも「翌月一括払い」と思っていたが、7年前にカードを契約した際、支払方法を「リボ払い」にしていたらしい。利用明細なども確認してなかったのは反省しているが、契約時にもっと分かるように説明をしてほしかった。（60歳代 女性）

リボ払いだったの？クレジットカードの利用明細は必ず確認

●クレジットカードの支払方法は、一括払いや分割払いのほかは、利用金額や件数に関わらず、毎月一定の額や割合を支払うリボ払い（以下リボ払い）があります。リボ払いは、月々の支払いを一定額に抑えられる反面、支払い期間が長期化し、手数料がかかることがあるので注意が必要です。

●クレジットカードで支払う際、一括払いとしたはずなのに、リボ払いになっていたという相談があります。カードを申し込む際は、初期設定が「リボ払い」になっているカードもあるので、支払方法や規約をしっかりと確認しましょう。

●利用明細は必ず確認し、少しでも不審なことがあったらすぐにカード会社に問い合わせることが大切です。

●困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

福岡市消費生活センター相談コーナー Ⅱ：092-781-0999

〒810-0073 福岡市中央区舞臺2-5-1 あいれふ7階

月曜日～金曜日（祝日を除く） 9時～17時 ※電話相談の受付時間にご注意ください。

第2・第4土曜日（電話相談のみ） 10時～16時

インターネット消費生活相談 福岡市消費生活 検索

⑧ 見守り新鮮情報

インターネットトラブル多発!

こんな相談増えています

トラブル事例

- ① 無料動画を「再生する」をクリックしたとたん、高額な登録料の請求画面が表示されて消えない。
- ② 身に覚えのないサイトの利用料を請求するメールが届いた。
- ③ ネットショッピングで商品を購入し、代金を支払ったのに商品が届かない。
- ④ 「初回無料」の商品をお試しと思い注文したら、4回の定期購入が条件で、無料なのは1回目だけだった。

アドバイス

①はワンクリック請求、②は架空請求です。

- 事業者は、利用者の心理的不安をおおって連絡をさせ、個人情報を手に入れているとしています。
- 請求は無視して、絶対に連絡をしないでください。

③と④は通信販売に関するトラブルです。

- 通信販売はクーリング・オフの対象外です。
- 注文前には、必ず購入条件や返品特約を確認しましょう。
- 事業者の住所・電話番号の記載がないサイトの利用は控えましょう。

消費者トラブルで困ったときはひとりで悩まず、まず相談!

福岡市消費生活センター

相談専用電話 092-781-0999

ご相談はお電話、もしくはセンターまでお越しください

受付時間 月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）/9時～17時
第2・4土曜日（電話相談のみ）/10時～16時

所在地 〒810-0073 福岡市中央区舞臺2-5-1 あいれふ7階 くれっくん先生

⑨ 小学生新聞掲載記事

⑩ その他の啓発資料

ア 主な配布資料

項 目	啓発資料		
	悪質商法撃退マニュアル	消費生活サポーター手帳	「悪質な訪問販売お断り」ステッカー
目 的	高齢者等の消費者トラブルや消費者被害の未然防止	消費生活サポーターの活動支援	訪問販売の注意喚起と消費生活センター相談窓口の周知
内 容	悪質商法の主な手口や対処法を周知	高齢者の見守りのポイントや悪質商法の事例と対処法などをまとめたハンドブック	福岡県警と連名の玄関添付用の啓発ステッカー
配付方法	高齢者及び高齢者の見守り者に配付	消費生活サポーターに配付	民生委員等を通じて市民に配付
配付部数	約 44,000 冊	約300冊	約3,100枚
主な配付先	自治協議会, 民生委員・児童委員, 消費生活サポーター, 老人クラブ連合会, 地域包括支援センターほか関係機関など	消費生活サポーター	民生委員, 地域包括支援センター, 消費生活サポーターなど



⑩ア 悪質商法撃退マニュアル



⑩ア 悪質な訪問販売お断りステッカー

イ DVD、ビデオの貸出

地域や職場などで消費者教育に使用する目的で、消費生活に関するDVDや紙芝居などを貸出

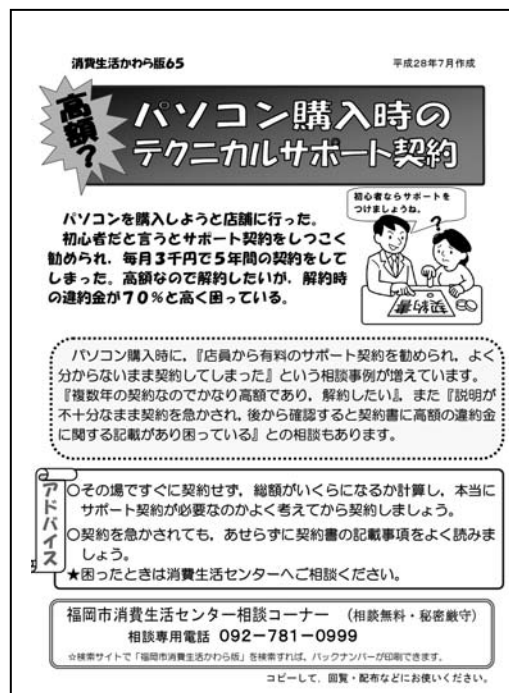
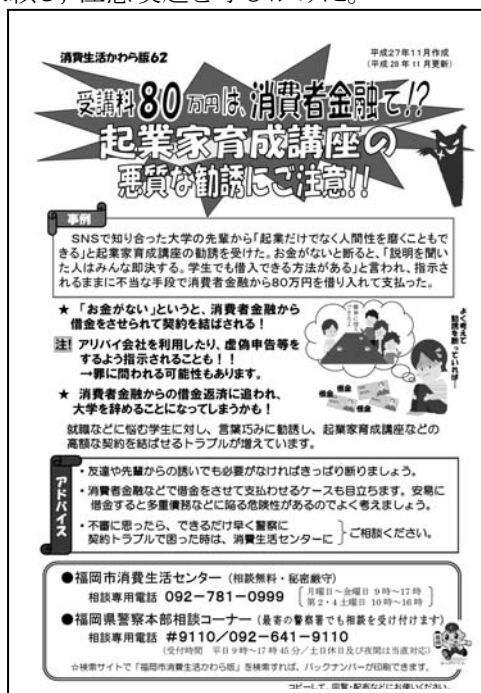
【貸出回数】 12 回, 15 本

【貸出先】 学校1回 , 企業 7 回 , 地域・福祉団体 4 回

(5) 関係機関等との連携

① 大学との連携

特に大学生を含む 20 代から、悪質商法に関する相談が急増した事例について、緊急情報として「消費生活かわら版」を作成し、市内 21 大学にメール送信。学内掲示板への掲載や学生へメール送信を依頼し、注意喚起を呼びかけた。



若年者向け消費生活かわら版

② 地域包括支援センター(いきいきセンターふくおか)との連携

ア 啓発資料の送付

配布物	時期	方法
くらしのインフォメーション	隔月	各センターに 10 部ずつ配送
消費生活かわら版	随時	注意喚起メール(いきいきメール)送信
見守り新鮮情報	毎月	注意喚起メール(いきいきメール)送信
ステッカー等	随時	センターから依頼を受けて配付
悪質商法撃退マニュアルの配付	29 年 1 月から 配付開始	各センターに 5 冊配付

イ 意見交換会

各区地域保健福祉課担当者との意見交換会 年 1~2 回

③ 早良区との連携

高齢者向け冊子等「シニアのための知恵袋(早良区発行)」に消費生活相談窓口の周知記事を掲載

④ 福岡県弁護士会との連携

東区地域保健福祉課, 社会福祉法人ふくおか福祉サービス協会の研修会等への資料提供

⑤ 消費者グループ活動支援事業

福岡市内で自主的な活動をしている消費者団体支援のため、「くらしの研修室」の貸し出しを行った。

- 利用対象 安全で安心できる消費生活の実現を図ることを目的に、福岡市民を主体として活動する消費者団体等で、消費生活センター所長の登録の承認を受けた団体
- 利用時間 原則、平日 9時から17時
- 利用人数 5人以上 25 人以内
- 利用実績 2団体 延べ 20 回

4 商品テスト

(1)実施内容 依頼テスト

消費者からの商品の品質等に対する相談に対して、問題解決及び原因究明のため商品テストを実施した。

(2)依頼先 独立行政法人 国民生活センター及び 独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE)

(3)実施状況

分 類	合 計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務	他の相談	総計
件 数	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(4)依頼テスト概要

相 談 内 容	処 理 結 果
【品名 フライパン】 調理中にフライパンの取っ手が外れそうになり、フライパンと調理物が足に当たり軽度の熱傷を負った。取っ手と本体の接点は2か所しかなく構造上問題があるのではないかと。	○発生状況 IHコンロで調理をしていたところ取っ手が外れそうになり、フライパンが右足のすねに、調理物が左足の甲に当たった。 ○調査結果(メーカー) 製造時のネジの締め付けトルクのエラーなどにより、締め付けが十分ではなく、取っ手のぐらつきに繋がった可能性もあるが、当該品の縁部に変形の痕跡もあることから、使用時や保管時に何らかの衝撃で取っ手や本体に負荷が加わることで、ネジが緩み取っ手外れに繋がった可能性が考えられる。
【品名 両手鍋】 両手鍋の左手の取っ手が折れ両足に湯が掛かり、左足の親指側から3本にⅠ度、右足の足首から先全体にⅡ度の熱傷を負った。	○発生状況 両手鍋で湯を沸かしていた。湯が沸いたので、持ち上げたところ。左手の取っ手が折れ両足にお湯が掛かった。 ○調査結果(外部調査機関※1) 取っ手部品の材料について発光分光分析による含有元素の定量分析を行った結果、JIS基準の2～3倍の不純物が含まれることが判明した。このため、取っ手金属の粒界腐食が引き起こされ、破損したものと考えられる。
【品名 長傘(ジャンプ傘)】 耐風傘をうたった傘が強風にあおられ、中棒がはじき付近から折れた。メーカーからは、中棒には問題がなく、何らかの衝撃で折れたのではと回答された。	○発生状況 台風の日朝、傘をさして歩いていたら、強風にあおられ両手で傘を支えたが、中棒が下はじき付近から折れた。 ○調査結果(外部調査機関※2) 破断の状態から、何らかの原因で中棒に対してねじり力が加わったため力が集中しやすい下はじきの溝に亀裂が発生し、さらに曲げ力が加わり破断に至った可能性が考えられる。

※1 外部調査機関:独立行政法人製品評価技術基盤機構九州支所(通称NITE九州)

※2 外部調査機関:独立行政法人国民生活センター

(5)ホルムアルデヒド簡易測定器の貸出

転居や家具の購入をきっかけとする体調不良等の相談に対する、ホルムアルデヒド簡易測定器の貸出

貸出件数	測定箇所	厚生労働省が示すホルムアルデヒド室内濃度の指針値(0.08ppm)超過件数
17	71	2

5 製品安全4法等の立入検査

福岡市内の販売事業者へ立ち入り、製品安全及び品質に関する表示について関連法に基づき検査を実施。平成 28 年度、違反事例はなかった。

(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

家庭用品名	立入販売事業者数	検査機種数	違反機種数	
			不適正表示	その他の違反
洋傘	1	1	0	0
手袋	1	1	0	0
電気洗濯機	4	9	0	0
ジャー炊飯器	4	11	0	0
電気掃除機	4	8	0	0
靴下	1	1	0	0
換気扇	1	1	0	0
カーテン	1	1	0	0
合 計	5 ※ ¹	33	0	0

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

特定製品名 特定保守製品名	立入販売事業者数	検査機種数	違反機種数	
			不適正表示	その他の違反
ライター	4	14	0	0
家庭用の圧力鍋及び圧力釜	4	7	0	0
合 計	5 ※ ¹	21	0	0

(3) 電気用品安全法に基づく立入検査

電気用品名	立入販売事業者数	検査機種数	違反機種数	
			不適正表示	その他の違反
直流電源装置	2	4	0	0
配線器具	5	12	0	0
電気ストーブ	1	6	0	0
電気アイロン	3	8	0	0
電気掃除機	4	8	0	0
電気洗濯機	4	9	0	0
電気釜	4	11	0	0
換気扇	1	1	0	0
合 計	5 ※ ¹	59	0	0

(4) ガス事業法に基づく立入検査

ガス用品名	立入販売事業者数	検査機種数	違反機種数	
			不適正表示	その他の違反
ガスこんろ	4	5	0	0
合 計	4 ※ ¹	5	0	0

(5) 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検査

ガス用品名	立入販売事業者数	検査機種数	違反機種数	
			不適正表示	その他の違反
一般ガスこんろ	3	3	0	0
カートリッジガスこんろ	3	4	0	0
開放式ストーブ	1	2	0	0
合 計	4 ※ ¹	9	0	0

※1 立入販売事業者数は立入検査を実施した事業者の実数

6 消費生活センターについてのアンケート調査

(1) 福岡市基本計画の成果指標に関する意識調査

平成 24 年 12 月に策定された第9次福岡市基本計画の成果指標とするため意識調査を毎年行っている。
(消費生活に関する質問:42 問中1問)

施策3-7 日常生活の安全・安心の確保

消費者トラブル未然防止に対する市民意識度

(商品やサービスの購入時に日頃からトラブル回避を心がけている市民の割合)

年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
割合	85.9%	83.2%	84.1%	78.9%	83.8%

【参考】 調査内容と結果

調査対象者 市内在住の 20 歳以上の男女 4,500 人(無作為抽出)
調査時期 平成 28 年 11 月頃

問 あなたは、日頃から商品やサービスの購入に際して、トラブルを避けるための注意を心がけていますか。
あてはまるものを1つ選び、番号に○をつけてください。

									(%)
	サンプル数	①心がけている	②どちらかといえば心がけている	③どちらかといえば心がけていない	④心がけていない	⑤わからない	無回答		消費者被害に遭わないよう、日頃から注意を心がけている市民の割合(①と②の合計)
24 年	N=2,260	35.2	50.7	6.5	2.5	3.7	1.5		85.9
25 年	N=2,290	36.6	46.6	8.1	2.7	3.8	2.3		83.2
26 年	N=2,258	41.1	43.0	7.4	2.8	3.7	1.9		84.1
27 年	N=2,262	35.6	43.3	7.3	2.6	4.4	6.7		78.9
28 年	N=2,013	38.0	45.8	6.5	2.7	3.1	4.0		83.8

(2) 市政アンケート調査

消費者教育推進計画の基礎資料とし、消費者トラブル及び被害防止啓発に関する市民の意識を測るため、アンケート調査を実施した。

平成28年度 第4回市政アンケート調査

【 概 要 】

■調査期間	平成28年8月25日～9月12日
■調査数	611件
■回答数	550件
■有効回答率	90.0%

〔テーマ・担当課〕

○「消費者トラブルおよび被害防止」について

(担当課：市民局 生活安全部 消費生活センター)

≪「消費者トラブルおよび被害防止」についておたずねします≫

高齢化・高度情報化の進展に伴い、「消費生活」に関するトラブルも多様化・深刻化しています。

福岡市では、子どもから高齢者までの市民の皆さまが、消費者トラブルに遭わないための知識や判断力を身に付けるとともに、社会や環境に与える影響まで意識し、行動する消費者になることを目指しています。

消費者トラブルと被害防止について、市民の皆さまのご意見をお聴きし、今後の施策へ反映させたいと考えております。

※本アンケートでの「消費生活」とは、生活に必要な商品やサービスを事業者から購入し、それらを利用して生活し、使い終わったものを破棄するまでのことをいいます。

問1 消費生活センターでは、さまざまな消費者トラブルについての相談に応じるとともに、トラブル情報の提供などを行っています。あなたは「消費生活センター」を知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。 N=550

- | | |
|------------------------|------|
| 1 名前も業務内容も知っていた | 60.0 |
| 2 名前は知っているが業務内容は知らなかった | 32.4 |
| 3 知らなかった | 6.4 |
| 無回答 | 1.3 |

問2 クーリング・オフは、消費者が無条件で一方向的に契約を解除できる制度ですが、あなたは、店舗や通信販売で購入した場合、クーリング・オフができないことを知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。 N=550

- | | |
|----------|------|
| 1 知っていた | 44.9 |
| 2 知らなかった | 54.0 |
| 無回答 | 1.1 |

「クーリング・オフ」のワンポイント解説

クーリング・オフとは、訪問販売などで消費者が冷静な判断をできないまま交わしてしまった契約を、一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。「契約は守らなければならない」とする原則の例外で、クーリング・オフができる取引は法律などで定めがある場合に限ります。

★3,000円未満の現金取引には適用されません

★通信販売にはクーリング・オフは適用されませんが、事業者が返品可否や返品期限などに関する特約を設けている場合は、それに従って返品などをすることになります

クーリング・オフできる主な取引と期間

取引形態・商品	期 間
訪問販売、電話勧誘販売 エステティックサービス 語学教室、家庭教師 学習塾、パソコン教室 結婚相手紹介サービス 訪問購入	8日以内
マルチ商法 内職・モニター商法	20日以内

※取引の種類によって契約期間や金額などに一定の条件があります。

詳しくは消費生活センターにご相談ください(電話 781-0999)

※別添のリーフレットもご覧ください。

問3 福岡市消費生活センターには「ワンクリック請求」による被害など「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多く寄せられています。あなたは「ワンクリック請求」について知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。 N=550

- | | | |
|---|----------------------------|------|
| 1 | どんなトラブルか知っており，対処方法も知っていた | 36.0 |
| 2 | どんなトラブルか知っていたが，対処方法は知らなかった | 37.5 |
| 3 | 知らなかった | 25.6 |
| | 無回答 | 0.9 |

「ワンクリック請求」のワンポイント解説

【事例】

「無料のアダルトサイトを見ていたら，年齢確認ボタンをクリックしただけで突然登録完了し，高額な料金を請求された」



【対処方法】

- ・絶対に業者に連絡しないこと
- ・不当な請求には応じないこと
- ・「トラブル解決します」という事業者にも注意
- ・登録画面が消えないときはセンターに相談

※年齢や動画のボタンをクリックしただけでは契約成立していません！

不安な場合は，消費生活センターに相談しましょう

問4 あなたは，過去5年間に商品の購入やサービスの利用で，下記のような消費者トラブルを経験したことはありますか。(1)～(8)のそれぞれの項目について，あてはまるものを1つずつ選び，番号に○をつけてください。 N=550

	ある	ない	無回答
(1) 安全性や衛生面に問題があったために，けがや病気をした	0.9	97.5	1.6
(2) 機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	24.2	74.5	1.3
(3) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	5.3	93.5	1.3
(4) 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	11.8	86.4	1.8
(5) 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	2.9	95.6	1.5
(6) 契約・解約時のトラブルにより被害に遭った	2.5	95.8	1.6
(7) 詐欺（架空請求など）により事業者にお金を払った	1.6	96.5	1.8
(8) その他	2.4	-	97.6

1つでも「1」と回答した方は問4-1へ

問4－1 《問4で1つでも「1」と回答した方におたずねします。》

その消費者トラブルを解決するため、あなたは誰に相談しましたか。あてはまるものを
すべて選び、番号に○をつけてください。

1 家族や友人・知人に相談した	20.7
2 消費生活センターに相談した	7.3
3 消費生活センター以外の公的機関に相談した（区役所、保健所、警察など）	2.8
4 弁護士などの専門家に相談した	2.2
5 自分で事業者（お客様相談窓口などを含む）と交渉した	29.6
6 その他	1.7
7 特に何もなかった	47.5
無回答	2.8

《すべての方におたずねします。》

問5 あなたは消費者トラブルに遭わないために心がけていることはありますか。あてはまるものを
すべて選び、番号に○をつけてください。 N=550

1 表示や保証マークなどを判断材料にする	35.8
2 広告や噂をうのみにしない	73.3
3 事業者（販売者など）の説明を納得するまで聞く	32.5
4 契約書や規約などをよく読んでから契約する	34.4
5 あいまいな返事をしない	52.2
6 電話の勧誘や訪問販売には応じない	87.5
7 不審なメール、はがきなどには反応しない	85.5
8 インターネットのセキュリティ対策を行う	39.6
9 新聞・テレビ・公的機関ホームページなどから消費者被害の最新情報を入手する	22.5
10 消費生活に関する講演会などに参加する	1.5
11 迷った時には家族や知人に相談する	41.5
12 その他	2.2
13 心がけていることはない	0.5
無回答	0.2

問6 消費者トラブルに遭わないための注意喚起の情報をどこから入手していますか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。 N=550

1	テレビ，ラジオ	80.0
2	新聞，折り込みチラシ	41.5
3	電車やバスの車内広告や駅のポスター	17.3
4	無料で街頭や各家庭に配布される情報紙（フリーペーパーなど）	11.1
5	雑誌，一般書籍	18.9
6	行政広報紙（市政だより，消費生活センターの情報紙など）	40.2
7	公的機関のホームページ（福岡市のホームページなど）	9.3
8	インターネット情報（公的機関のホームページを除く）	39.3
9	SNS（LINE[ライン]やFacebook[フェイスブック]など）	14.5
10	デジタルサイネージ（市役所や商業施設の電子看板）	2.4
11	家族・友人・知人	53.5
12	行政が実施する講演会や講座	3.1
13	民間企業などが実施する講演会や講座	1.6
14	その他	1.1
	無回答	0.5

問7 消費生活について、あなたが関心のあることは何ですか。あてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。 N=550

1	契約に関すること（契約の知識，クーリング・オフ，悪質商法への対策など）	46.9
2	衣服に関すること（品質表示，クリーニングトラブルなど）	12.7
3	食に関すること（食品表示，食の安全，食育など）	67.6
4	住まいに関すること（住宅の欠陥の問題，製品事故，賃貸住宅のトラブルなど）	32.7
5	環境問題について（ごみの減量やリサイクル，食品ロス※など）	29.5
6	インターネットやスマートフォンについて（セキュリティの問題，ワンクリック請求など）	46.4
7	金融商品や生活設計について（資産運用，保険，クレジットカードなど）	37.5
8	その他	-
9	特にない	2.4
	無回答	0.4

※食品ロスとは、まだ食べられる状態であるのに捨てられてしまう食品のことです

問8 福岡市では、安全で安心できる消費生活の実現のために、以下の「市民として期待される心構え」の周知に努めています。あなたが日頃から心がけていることで、あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。 N=550

1	トラブルを避けるため、ニュースなどで消費者被害の最新情報を知る	71.5
2	地域などで開催される消費生活に関する講座などに積極的に参加する	3.1
3	消費生活について得た情報を家族や友人など身近な人に伝える	48.7
4	事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する	24.9
5	身近に消費者トラブルで困っている人がいたら、消費生活センターへの相談を勧める	28.2
6	環境に優しい商品の購入など環境に配慮した生活をする	35.3
7	健康に留意した食生活を行う	59.6
8	風評被害などによる社会的影響に関心を持って行動する	34.5
9	その他	1.3
10	心がけていることはない	3.1
	無回答	0.4

(3) 消費生活相談窓口アンケート

相談窓口におけるサービス向上をめざし、課題の抽出や相談対応の評価を確認するための来所相談者を対象とした窓口アンケートを実施した。

調査対象者	相談窓口来所者 51 サンプル
調査時期	平成 28 年 7 月 (22 日間)
調査項目	相談員の対応・結果等に関する満足度

【主な調査内容と結果】

問 相談窓口について、あなたはどの程度満足されましたか。

(「満足、やや満足、やや不満、不満」の 4 段階で回答)

満足の割合(満足+やや満足)	
①相談員の対応(親切で親身だったか)	100.0%
②相談員の説明のわかりやすさ	98.0%
③相談員の知識の豊富さ	98.0%
④相談員の問題処理能力のはやさ	100.0%
⑤自分の話を十分にきいてくれた	98.0%
⑥相談の結果(回答・助言の内容)	92.2%

問 相談員の対応や施設の状況など、総合的に福岡市消費生活センターの窓口サービスには、どの程度満足されていますか。

1 満足の割合(満足+やや満足)	94.2%
2 不満の割合(やや不満+不満)	4.0%
3 不明	2.0%

参考資料

1 消費者行政の変遷	39
2 機構の変遷	43
3 福岡市消費生活条例	45
4 福岡市消費生活審議会	49

1 消費者行政の変遷

年	本市の消費者行政のあゆみ		消費者問題・国の動き等	
昭和40 (1965)			6月	経済企画庁、「国民生活局」設置
42 (1967)	4月	消費者相談コーナー開設 (毎週金曜日午後)		
	12月	第1回「よりよい消費生活展」		
43 (1968)	5月	福岡市消費者協議会設立 (福岡市より補助金交付)	5月	消費者保護基本法施行
	11月	消費者相談コーナー (毎週月～金曜日)		
44 (1969)	4月	経済局商工貿易課消費生活係新設	3月 5月	地方自治法改正:消費者保護を明示 「地方公共団体における消費者行政の推進について」(経済企画事務次官・自治事務次官通知)
45 (1970)	4月	消費者相談コーナー (新館1階市民相談コーナー)	10月	国民生活センター発足 ・合成甘味料チクロ追放運動
46 (1971)	4月	経済局消費生活課新設	12月	「地方公共団体における物価行政の推進について」(経済企画事務次官・自治事務次官通知)
	7月	消費者相談コーナー (各支所市民サービスセンター)		
47 (1972)	4月	消費者相談コーナー (各区市民サービスセンター)	6月	割賦販売法改正(クーリング・オフ制度導入)
48 (1973)	4月	消費者相談業務を福岡市消費者協議会へ業務委託	12月	石油需給適正化法施行 国民生活安定緊急措置法施行 ・水銀, PCB汚染魚問題 ・狂乱物価, 物不足パニック
	12月	副主幹(生活関連物資緊急対策班)新設 主幹(生活関連物資担当)・流通対策課新設		
49 (1974)	4月	福岡市市民消費生活関連物資緊急対策実施要綱施行	3月	消費生活用製品安全法施行 ・省資源, 省エネ問題
50 (1975)	4月	消費流通対策部に改組		
51 (1976)	4月	消費流通部消費流通課に改組		
	6月	福岡市消費生活センター開所		
52 (1977)			3月 4月	訪問販売法施行 県消費生活条例施行
53 (1978)	5月	第1回「消費者の日」(30日)		
54 (1979)			5月	無限連鎖講(ねずみ講)防止法公布 ・金の先物取引被害, 灯油高騰
55 (1980)				・子供のためのテレビコマーシャル規制要求 高まる
56 (1981)				・IOCU(国際消費者機構)第10回世界大会 ハーグで開催
58 (1983)			1月 11月	海外先物取引法施行 サラ金規制二法施行
59 (1984)	4月	各区の消費者相談コーナーを消費生活センターに統合	5月	割賦販売法改正
60 (1985)	11月	「消費者被害防止対策連絡協議会」設置		消費者問題国民会議福岡大会開催
61 (1986)	3月	福岡市キャッチセールス対策会議結成		
	5月	消費生活情報ネットワークシステムの導入		
	11月	「消費者被害防止連絡会議」結成	11月	預託法施行
62 (1987)	4月	消費流通課を消費生活センターに統合		
63 (1988)	5月	第1回「消費者月間」	5月 11月	訪問販売法改正 抵当証券業法施行
平成元 (1989)			4月 10月	消費税導入 行政機関の保有する電子計算機処理に係る 個人情報の保護に関する法律施行

年	本市の消費者行政のあゆみ		消費者問題・国の動き等	
2 (1990)			2月	(財)消費者教育支援センター設立
			10月	プリペイドカード法施行
3 (1991)	4月	市民局市民部へ移管	10月	資源の有効な利用の促進に関する法律施行
	6月	仮庁舎(中央区舞鶴1-8-22)へ移転		
4 (1992)			10月	有機農産物表示のガイドライン制定
5 (1993)			5月	ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律施行
			11月	新計量法施行, 環境基本法施行
6 (1994)	12月	新庁舎(あいれふ・複合施設)へ移転	7月	製造物責任法(PL法)公布
7 (1995)			7月	製造物責任法(PL法)施行, 容器包装リサイクル法制定
8 (1996)	5月	市民生活部に組織変更	3月	特定石油製品輸入暫定措置法(特石法)廃止
			11月	訪問販売法改正
9 (1997)	10月	第1回「消費者のつどい」開催	4月	・消費税率引き上げ(3%→5%)
10 (1998)	4月	生活文化部に組織変更	1月	消費者契約法(仮称)中間報告(21日)
			12月	特定非営利活動促進法施行 ・ダイオキシン・環境ホルモンが社会問題化 ・遺伝子組み換え食品をめぐる動き
11 (1999)			7月	食料・農業・農村基本法施行
			11月	訪問販売法改正 「食生活指針」を策定
12 (2000)	4月	機構改革により計量検査所を消費生活センターに統合	2月	不正アクセス行為の禁止等に関する法律施行
			3月	・デビットカード利用全国で本格スタート
			4月	消費者契約法成立 介護保険制度スタート 容器包装リサイクル法施行 成年後見制度実施 景品表示法改正 循環型社会形成推進基本法成立
			6月	改正JAS法施行
			10月	民事法律扶助法施行
13 (2001)			1月	内閣府設置(国民生活局移管) 預託法改正 海外先物取引法改正 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)施行 プリペイドカード法改正
			4月	消費者契約法施行 金融商品販売法施行 家電リサイクル法施行 食品リサイクル法施行
			5月	食品リサイクル法施行
			6月	特定商取引法(訪問販売法の改正)施行
			9月	・日本でBSE感染牛が発見される
			12月	電子消費者特例法施行 不正競争防止法改正
14 (2002)			4月	特定電子メール法成立(メール広告規制)
			7月	建築基準法改正(シックハウス対策)
			12月	古物営業法改正(ネットオークション規制)
15 (2003)	4月	市民生活部に組織変更 福岡消費者協議会が特定非営利活動法人コンシューマー福岡へ法人化	5月	食品安全基本法成立, 食品衛生法改正 国民生活審議会「21世紀型の消費者政策の在り方について」最終報告
			7月	ヤミ金融対策法成立
			12月	・BSE問題による米国産牛の輸入禁止措置

年	本市の消費者行政のあゆみ		消費者問題・国の動き等	
16 (2004)			6月 5月 11月	改正消費者保護基本法(消費者基本法)施行 総合法律支援法施行 改正特定商取引法施行 ・不当請求が急増
17 (2005)	3月 4月	・福岡県西方沖地震(震度6弱)発生 福岡市消費生活条例施行 条例施行に伴い福岡市市民消費生活関連物 資緊急対策実施要綱廃止 土曜電話相談(月2回)の開始 生活安全・危機対策部に組織変更	4月	消費者基本計画を閣議決定 個人情報保護法全面施行 ・アスベスト問題 ・耐震偽装問題
18 (2006)	1月	消費者教育推進連絡会議設置 (市民局, 保健福祉局, 教育委員会)	2月 4月 10月 12月	預金者保護法施行 ・改正電気用品安全法の経過措置終了(PSE マーク)を巡る混乱 日本司法支援センター(法テラス)設立 日本司法支援センター(法テラス)開業 貸金業規制関連法改正 消費生活用製品安全法改正
19 (2007)	8月 9月	多重債務問題連絡会議設置 多重債務法律相談開始	4月 5月 6月 9月 11月	「多重債務問題改善プログラム」決定 改正消費生活用製品安全法施行(重大製品 事故の事業者報告義務付け) 消費者団体訴訟制度(消費者契約法の一部を 改正する法律)施行 金融商品取引法施行(証券取引法の抜本的 改正) 消費生活用製品安全法改正(長期使用製品 安全点検制度を創設)
20 (2008)	1月 4月	原油価格高騰に伴う石油関連製品等緊急価 格調査開始 機構改革により計量検査所を経済振興局に 移管	5月 6月 9月	消費者行政推進会議発足国民生活センター 法改正(裁判外紛争解決機能の付与) 消費者行政推進基本計画閣議決定 消費者庁設置関連3法案閣議決定
21 (2009)	2月 3月 9月	「福岡県に適格消費者団体をつくる会」発足 (福岡県弁護士会) 原油価格高騰に伴う石油関連製品等緊急価 格調査終了 消費者支援機構福岡設立 (22年2月 NPO法人格取得)	4月 9月 12月	改正消費生活用製品安全法(長期使用製品 安全点検制度を創設)施行 消費者庁発足 消費者安全法施行 改正特定商取引法・割賦販売法施行(指定制 の廃止、訪問販売の規制強化等)
22 (2010)	10月 12月	インターネット消費生活相談受付開始 不当な取引を行った2事業者を条例に基づき 勧告・公表	3月 5月 6月	消費者基本計画(22年度～26年度)閣議決定 ・宮崎県で口蹄疫感染拡大 改正貸金業法完全施行(総量規制の導入, 上 限金利の引き下げ等)
23 (2011)	5月	NPO法人コンシューマー福岡がベスト消費者 サポーター章を受章	3月 10月	・東日本大震災発生 ・原子力発電所事故に伴う放射線・電力供給 問題 宅地建物取引業法施行規則の一部改正(勧 誘等を規制) 食品衛生法に基づく食品・添加物等の規格基 準及び表示基準の一部改正(生食用食肉)

年	本市の消費者行政のあゆみ		消費者問題・国の動き等	
24 (2012)	4月	生活安全部に組織変更	4月	地方分権第2次一括法により、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法ほか製品安全法3法の一部を基礎自治体へ権限移譲(販売店への立入検査等)
			10月	改正消費者安全法施行(財産被害のすき間事案への行政措置導入等) 消費者安全調査委員会発足
	11月	特定非営利活動法人消費者支援機構福岡が適格消費者団体として認定	12月	消費者教育推進法施行
25 (2013)	4月	相談業務をプロポーザル方式により、(株)ビスネットに委託	2月	改正特定商取引法施行(訪問購入を規制)
	7月	消費生活審議会消費者教育部会の設置	6月	消費者教育推進基本方針閣議決定
	12月	消費生活条例一部改正(訪問購入を追加)	10月	消費税転嫁対策特別措置法施行
			12月	消費者裁判手続特例法公布(3年以内に施)
26 (2014)			4月	・消費税率引き上げ(5%→8%)
			6月	「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」公布(景品表示法改正部分施行済、消費者安全法改正部分・2年以内(※指定消費生活相談員については5年以内)施行)
	7月	消費者教育推進計画策定について消費生活審議会へ諮問	7月	福岡県消費者教育推進計画策定
			11月	「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律」公布(課徴金制度導入、1年6か月以内施行)
27 (2015)	1月	消費者教育推進計画パブリックコメント実施		
	3月	消費者教育推進計画策定について消費生活審議会より答申	3月	消費者基本計画(27年度～31年度)閣議決定 「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドラン」等策定
	4月	消費者教育推進計画策定(27年度～31年度)	4月	食品表示法施行 ・ニセ電話詐欺の被害拡大
	6月	消費者教育推進会議設置 (市民局、こども未来局、保健福祉局、環境局、教育委員会)	7月	消費者ホットライン3桁化(188いやや)
28 (2016)	4月	消費生活条例一部改正(センターの組織及び運営等を追加)	1月	マイナンバー制度開始
			4月	改正消費者安全法施行(見守りネットワークの構築、センター組織運営等の条例整備、消費生活相談員資格の法定化等) 電力小売自由化開始 ・熊本地震発生
			5月	改正電気通信事業法施行(書面交付義務、初期契約解除制度の導入等)
			10月	消費者裁判手続特例法施行
29 (2017)	5月	消費生活審議会委員 清水巖九州大学名誉教授が消費者支援功労者として内閣総理大臣表彰を受賞 消費生活審議会委員 井出龍子氏が消費者支援功労者としてベスト消費者サポーター章を受章	6月	改正消費者契約法施行(不実告知取消に関する重要事項の拡大、過量契約取消権の新設等)

2 機構の変遷

福岡市消費生活センター(以下、本文中においては「センター」と記載。)が昭和51年6月16日に開所して本年度で40年になるが、現在に至るまでの消費者行政の機構・組織の変遷は下表のとおりである。

年	消費生活センター	計量検査所
S32		産業局 商工課 計量係 <S32.7.1>
S36		経済局 商工貿易課 計量係 <S36.8.1>
S44	経済局 商工貿易課 消費生活係 <S44.4.1>	
S46	経済局 消費生活課 <S46.4.1>	経済局 商工貿易課 計量検査所《係》 <S46.5.17>
S47		経済局 消費生活課 計量検査所《係》 <S47.4.1>
S50	経済局 消費流通対策部 消費生活課 <S50.4.1>	経済局 消費流通対策部 消費生活課 計量検査所《係》 <S50.4.1>
S51	経済局 消費流通部 消費流通課 <S51.4.1> 経済局 消費流通部 消費生活センター開所 <S51.6.16> ・消費生活係と試験係の2係体制	経済局 消費流通部 消費流通課 計量検査所《係》 <S51.4.1>
S56		経済局 消費流通部 計量検査所《課》 <S56.4.1>
S62	経済農林水産局商工部消費流通課を 消費生活センターに統合 <S62.4.1> ・調査係を新設	経済農林水産局 商工部 計量検査所《課》 <S62.4.1>
H3	市民局 市民部 消費生活センター <H3.4.1>	経済振興局 経済部 計量検査所《課》 <H3.4.1>
H8	市民局 市民生活部 消費生活センター <H8.4.1>	
H10		経済振興局 産業振興部 計量検査所《課》 <H10.4.1>
H11	市民局 生活文化部 消費生活センター	
H12	・消費者相談・消費者教育指導専任主査設置 <H11.4.1>	市民局 生活文化部 消費生活センター 計量検査所《係》 <H12.4.1>
H15	市民局 市民生活部 消費生活センター ・主査を相談係に組織変更 <H15.4.1>	市民局 市民生活部 消費生活センター 計量検査所《係》 <H15.4.1>
H16	・消費生活係を啓発係に組織変更 <H16.4.1>	
H17	市民局生活安全・危機対策部消費生活センター ・調査係を企画調整係, 相談係を相談指導係に名称 変更 <H17.4.1>	市民局生活安全・危機対策部消費生活センター 計量検査所《係》 <H17.4.1>
H18	※相談指導担当職員の庁内公募実施 消費生活センターにユニット制導入 <H18.4.1> ・消費生活係(企画調整担当, 啓発担当, 生活科学 担当, 相談指導担当)の担当係体制	
H20		経済振興局 産業振興部振興課 計量検査所《係》 <H20.4.1>

年	消費生活センター	計 量 検 査 所
H22	消費生活係の担当係組織変更<H22.4.1> (企画調整担当, 消費者情報担当, 相談指導担当)	
H24	部の組織変更 市民局 生活安全部 消費生活センター<H24.4.1>	局の組織変更 経済観光文化局 産業振興部振興課 計量検査所《係》 <H24.4.1>

※ **太字**は組織名の変更を示し, 下線は, 消費生活センターと計量検査所が同一の課であることを示す。

3 福岡市消費生活条例

平成 16 年 12 月 20 日

条例第 56 号

改正 平成 25 年 12 月 26 日条例第 66 号

改正 平成 28 年 3 月 28 日条例第 10 号

目次

第1章 総則(第1条—第7条)

第2章 消費者との共働(第8条—第 13 条)

第3章 消費生活の基盤整備等

第1節 消費生活の基盤整備(第 14 条—第 23 条)

第2節 物価の安定(第 24 条・第 25 条)

第3節 立入調査及び公表(第 26 条・第 27 条)

第4章 消費者被害の救済(第 28 条—第 30 条)

第4章の2 消費生活センターの組織及び運営等(第 30 条の 2—第 30 条の 8)

第5章 福岡市消費生活審議会(第 31 条—第 37 条)

第6章 雑則(第 38 条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費生活における消費者の権利の確立に関し、基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、消費者の自立の支援、消費生活の基盤整備、消費者被害の救済その他市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、その施策を総合的に推進し、もって市民の安全で安心できる消費生活の実現を図ることを目的とする。

(定義)

第2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サービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 消費生活の用に供する商品若しくはサービス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又は営業所、代理店等以外の場所において消費者から商品を購入する事業を行う者をいう。
- (3) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。
- (4) サービス 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。(平成 25 条例 66・一部改正)

(基本理念)

第3条 第1条の目的達成のための諸活動は、市、消費者及び事業者が、相互に連携しつつ、それぞれの責務と役割を果たすことにより、次に掲げる消費者の権利の確立を図ることを基本として行うものとする。

- (1) 消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な生活環境が確保される権利
- (2) 商品又はサービスによって、生命、身体及び財産を侵されない権利
- (3) 自立した消費生活を営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける権利
- (4) 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ速やかに提供される権利
- (5) 消費生活において、適正な表示をもとに、商品又はサービスについての適切な判断及び自由な選択を行う権利
- (6) 消費生活において、公正な方法及び条件により取引を行う権利
- (7) 消費生活において、不当に受けた被害から適切かつ速やかに救済される権利
- (8) 消費生活に関する施策について意見を表明し、参加する権利

(市の責務)

第4条 市は、市民が安全で安心できる消費生活を営むことができるよう、経済社会の変化に対応した総合的な施策を策定し、及び実施しなければならない。

- 2 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要があるときは、国又は他の地方公共団体に対して、協力を求め、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。
- 3 市は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策につ

いて協力を求められたときは、これに応じるものとする。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、消費者の権利を尊重し、安全な商品及びサービスを適正に供給し、及び適正な取引を行うとともに、市が実施する消費生活に関する施策に協力しなければならない。

2 事業者は、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しなければならない。

3 事業者は、その事業活動に関し、法令を遵守するとともに、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。

4 事業者は、その事業活動において取得した消費者の個人に関する情報を適正に取り扱わなければならない。(平成 25 条例 66・一部改正)

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自立した主体として、自ら進んで消費生活に関して、必要な情報を収集し、知識を深め、主体的かつ合理的に判断し、選択し、及び行動するよう努めなければならない。

2 消費者団体は、消費者の安全で安心できる消費生活の実現を図るため、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生活に関する健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(環境への配慮)

第7条 市、消費者及び事業者は、良好な環境が市民の健康で文化的な生活に欠くことのできないものであることを認識し、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、それぞれが積極的な役割を果たすものとする。

2 市は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び事業者が環境への負荷の低減を図ることができるよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又はサービスの選択若しくは利用に際して、環境への負荷を低減するよう努めなければならない。

4 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境への負荷の低減及び環境に配慮した消費者の自主的行動への協力に努めなければならない。

第2章 消費者との共働

(学習条件の整備及び消費者教育の推進等)

第8条 市は、消費者の消費生活に関する自発的な学習を支援するために必要な条件の整備に努めなければならない。

2 市は、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要な教育の推進及び知識の普及に努めなければならない。

(情報の提供)

第9条 市は、消費者が経済社会の状況の変化に対応した消費生活を営むために必要な情報を収集し、分析するとともに、これを消費者に適切かつ速やかに提供するよう努めなければならない。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第 10 条 市は、市民の安全で安心できる消費生活の実現を図るため、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じるものとする。

(消費者の意見の反映)

第 11 条 市長は、市民が安全で安心できる消費生活を営むことができるようにするため、広く消費者の意見、要望等を把握し、市の消費生活に関する施策に反映させるよう努めなければならない。

(消費者と事業者との交流の機会の確保)

第 12 条 市長は、消費者の意見が事業者の事業活動に反映されるよう、消費者と事業者との対話その他の交流の機会の確保に努めなければならない。

(市長への申出)

第 13 条 市民は、この条例に違反する事業者の事業活動が行われているとき、又は次章第1節及び第2節に規定する措置が講じられていないことにより消費生活上の支障が発生し、若しくは拡大するおそれがあるときは、市長に対して、その旨を申し出て、必要な措置を講じることを求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、当該申出に相当の理由があると認めるときは、この条例に基づく措置その他の必要な措置を講じるものとする。

3 市長は、第1項の規定による申出があったときは、処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。ただし、当該申出に係る事

案が当該申出を行った者を当事者とする福岡市消費生活審議会の調停に付されたときその他特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

第3章 消費生活の基盤整備等

第1節 消費生活の基盤整備

(危険な商品又はサービスの供給の禁止等)

第14条 事業者は、消費者の生命若しくは身体に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあり、又はその財産に損害を与え、若しくは与えるおそれがある商品又はサービスを消費者に供給してはならない。

2 事業者は、商品又はサービスが消費者の生命若しくは身体に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあり、又はその財産に損害を与え、若しくは与えるおそれがあることが明らかになったときは、直ちに、当該事実の発表、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害又は損害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

(危害等に関する調査、勧告等)

第15条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命若しくは身体に危害を及ぼし、又はその財産に損害を与える疑いがあると認めるときは、当該商品又はサービスについて、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査のみによっては同項の疑いを解消することが困難であると認めるときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対して、資料の提出その他の方法により、当該商品又はサービスが当該危害又は損害を生じさせるものでないことを立証するよう求めることができる。

3 市長は、第1項の調査及び前項に規定する立証のための行為によっても、なお、当該商品又はサービスが消費者の生命若しくは身体に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあり、又はその財産に損害を与え、若しくは与えるおそれがあると認定した場合において、当該商品又はサービスを供給する事業者が前条第2項に規定する措置をとらないときは、当該事業者に対して、同項に規定する措置をとるべきことを勧告することができる。

4 市長は、前項の規定による認定をしようとするときは、あらかじめ福岡市消費生活審議会に諮るものとする。

5 市長は、第3項の規定による勧告をしようとするときは、当該事業者に対して、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明で通知することができないときは、この限りでない。

6 市長は、第3項の規定による勧告をしたときは、その旨及び次の各号に掲げる事項のうち必要な事項を公表するものとする。この場合において、第3号及び第4号に掲げる事項を公表しようとするときは、あらかじめ福岡市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

- (1) 商品又はサービスの名称
- (2) 危害又は損害の内容
- (3) 事業者の氏名又は名称
- (4) 事業者の住所又は事務所の所在地
- (5) その他当該危害又は損害に関する事項

7 市長は、消費者の生命、身体又は財産の安全を確保するために必要であると認めるときは、第1項の調査又は第2項に規定する立証のための行為において得られた情報を消費者に提供するものとする。

(危険な商品又はサービスについての緊急の公表)

第16条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命若しくは身体に重大な危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあり、又は財産に重大な損害を与え、若しくは与えるおそれがある場合において、当該危害又は損害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、直ちに、前条第6項各号に掲げる事項のうち必要な事項を公表するものとする。

(適正な表示の確保)

第17条 事業者は、商品又はサービスの性質に応じ、次に掲げる事項を適正に表示するよう努めなければならない。

- (1) 商品又はサービスについて、品質その他の内容
- (2) 商品又はサービスを供給する事業者の氏名又は名称及び住所又は事務所の所在地
- (3) 商品又はサービスについて、販売又は提供の価格及び質量、長さ、面積、容積、時間、回数等の単位当たりの価格
- (4) 商品又はサービスについて、消費者に供給した後の保証の期間及

び内容

(5) 自動販売機その他これに類する機械により供給する商品又はサービスについて、その内容及び取引条件並びに当該事業者との連絡に関し必要な事項

(6) 再使用(循環型社会形成推進基本法(平成12年法律第110号)第2条第5項に規定する再使用をいう。以下同じ。)又は再生利用(同条第6項に規定する再生利用をいう。以下同じ。)が可能な商品について、再使用又は再生利用をするために消費者が行うべき処理の方法

(7) 廃棄に際して特別な注意を必要とする商品について、その廃棄の方法

(8) 使用又は利用の方法によっては消費者の生命、身体又は財産に危害又は損害が発生することが予測される商品又はサービスについて、当該危害又は損害の具体的内容及びその発生を回避するための使用又は利用の方法

2 市長は、消費者が商品を購入し、使用し、若しくは廃棄し、又はサービスを購入し、若しくは利用するに当たり、適切な選択及び判断を行うために必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、商品又はサービスごとに、表示すべき事項及びその方法について事業者が守るべき基準(以下「表示基準」という。)を定めることができる。

3 市長は、表示基準を定めようとするときは、あらかじめ福岡市消費生活審議会に諮るものとする。表示基準を変更し、又は廃止しようとするときも、また同様とする。

4 市長は、表示基準を定めるときは、これを告示するものとする。表示基準を変更し、又は廃止するときも、また同様とする。

5 市長は、事業者が表示基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、表示基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(適正な包装等の確保)

第18条 事業者は、商品について、必要以上に包装を行い、又は必要以上の容器を用いて、商品の内容を誇張し、又は廃棄物の量を増大させることのないよう努めなければならない。

2 事業者は、商品の包装又は容器の選択に当たっては、資源の節約に資するものとなるよう努めるとともに、包装又は容器が不要となったときは、適正に再使用され、若しくは再生利用され、又は廃棄されるよう配慮しなければならない。

3 事業者は、消費者に危害が及ぶことがないようにするため、包装又は容器の安全性を確保しなければならない。

4 市長は、商品の内容を誇張し、若しくは廃棄物の量を増大させることを防止し、又は包装若しくは容器の安全性を確保するために必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、包装又は容器に関し事業者が守るべき基準(以下「包装等基準」という。)を定めることができる。

5 前条第3項から第5項までの規定は、包装等基準について準用する。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、商品又はサービスの広告について、虚偽又は誇大な表現その他消費者が選択を誤るおそれのある表現をしてはならない。

(計量の適正化)

第20条 事業者は、商品又はサービスの取引に当たっては、消費者が不利益を被ることがないよう、適正な計量に努めなければならない。

(平成25条例66・一部改正)

(不当な取引行為の禁止)

第21条 事業者が消費者との間で行う取引に関する行為のうち、次の各号のいずれかに該当する行為であって市長が指定するものは、不当な取引行為とする。

(1) 消費者に対して、商品若しくはサービスの取引に係る契約に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者を威迫し、困惑させる行為をする等の消費者の十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 消費者からの要請がないにもかかわらず、営業所、代理店等以外の場所において、消費者から商品を購入する契約の締結について勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認すること。

(4) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。

(5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる行為をする等の

不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は債務を履行させること。

- (6) 契約若しくは法律の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。
- (7) 契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。
- (8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張(以下これらを「申込みの撤回等」という。)に際し、当該申込みの撤回等を妨げて、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、契約が成立した状態若しくはその効力が継続している状態であることを前提とした行為を行い、若しくは当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。
- (9) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下これらを「与信契約等」という。)について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。

- 2 前項の規定による指定は、告示により行う。当該指定を変更するときも、また同様とする。
- 3 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、第1項に規定する不当な取引行為(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(平成 25 条例 66・一部改正)

(不当な取引行為に関する調査、勧告等)

- 第 22 条 市長は、事業者が行う行為が不当な取引行為に該当する疑いがあると認めるときは、当該行為について、必要な調査を行うものとする。
- 2 市長は、事業者が不当な取引行為を行っているとき認めるときは、当該事業者に対して、当該行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。
 - 3 第 15 条第 5 項の規定は、前項の規定による勧告について準用する。
 - 4 市長は、第 2 項の規定による勧告をしたときは、その旨及び次の各号に掲げる事項のうち必要な事項を公表するものとする。この場合において、第 3 号及び第 4 号に掲げる事項を公表しようとするときは、あらかじめ福岡市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。
- (1) 不当な取引行為の内容
 - (2) 被害の内容
 - (3) 事業者の氏名又は名称
 - (4) 事業者の住所又は事務所の所在地
 - (5) その他不当な取引行為に関する事項
- 5 市長は、第 1 項の調査の結果、当該行為による被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、当該行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

(不当な取引行為についての緊急の公表)

- 第 23 条 市長は、事業者の不当な取引行為により多数の消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、当該被害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、前条第 4 項各号に掲げる事項のうち必要な事項を公表することができる。

第2節 物価の安定

(生活関連商品等の円滑な流通を不当に妨げる行為等の禁止)

- 第 24 条 事業者は、市民の日常生活と関連性の高い商品若しくはその原材料又はサービスその他のもの(以下これらを「生活関連商品等」という。)の円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で当該生活関連商品等を供給する行為を行ってはならない。

(生活関連商品等に関する調査、勧告等)

- 第 25 条 市長は、生活関連商品等のうち必要と認めるものについて、価格の動向、需給及び流通の状況その他必要な事項の調査を行うものとする。
- 2 市長は、生活関連商品等が不足し、又は不足するおそれがある場合、その価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合その他消費者に著しく不利益となるおそれがある場合において、特別な調査を行う必

要があると認めるときは、当該生活関連商品等を特定商品等として指定するものとする。

- 3 市長は、前項の規定により特定商品等を指定したときは、その不足又は価格の上昇の状況又は要因その他必要な事項について、調査を行うものとする。
- 4 市長は、生活関連商品等の円滑な供給を確保するために必要があると認めるときは、事業者に対して、当該生活関連商品等の必要な供給量の確保その他必要な措置をとるよう要請することができる。
- 5 市長は、第 1 項又は第 3 項の調査の結果、生活関連商品等を供給する事業者が前条に規定する行為を行っているとき認定したときは、当該事業者に対して、当該行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。
- 6 市長は、前項の規定による認定をしようとするときは、あらかじめ福岡市消費生活審議会に諮るものとする。
- 7 第 15 条第 5 項の規定は、第 5 項の規定による勧告について準用する。
- 8 市長は、生活関連商品等の円滑な供給若しくは価格の安定又は消費者の商品若しくはサービスの適切な選択を確保するために必要があると認めるときは、第 1 項又は第 3 項の調査により得られた情報を消費者に提供するものとする。

第3節 立入調査及び公表

(立入調査等)

- 第 26 条 市長は、第 15 条、第 17 条、第 18 条、第 22 条及び前条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対して、報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に事業者の事務所その他事業に係るのある場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。
- 2 市長は、前項の規定による調査を行うため、必要最小限度の数量の商品又は事業者がサービスを提供するために使用する物(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。
 - 3 第 1 項の規定により立入調査を行う職員は、当該立入調査に従事する職員であることを証する証明書を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。
 - 4 市長は、第 2 項の規定により事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対して、正当な補償を行うものとする。

(公表)

- 第 27 条 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。
- (1) 第 15 条第 2 項に規定する立証のための行為をせず、又は虚偽の資料若しくは方法によりこれをしたとき。
 - (2) 第 15 条第 3 項、第 17 条第 5 項(第 18 条第 5 項において準用する場合を含む。)、第 22 条第 2 項又は第 25 条第 5 項の規定による勧告に従わないとき。
 - (3) 前条第 1 項に規定する報告若しくは資料の提出をせず、若しくは虚偽の報告若しくは資料の提出をし、又は同項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
 - (4) 前条第 2 項に規定する商品等の提出を拒んだとき。
- 2 市長は、前項本文の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ福岡市消費生活審議会に諮るものとする。
 - 3 市長は、第 1 項本文の規定による公表をしようする場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対して、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明で通知することができないときは、この限りでない。

第4章 消費者被害の救済

(事業者の苦情処理体制の整備等)

- 第 28 条 事業者は、消費者との間の取引に関する苦情について必要な処理体制の整備に努めるとともに、当該苦情があったときは、適切かつ速やかに処理しなければならない。

(苦情の処理)

- 第 29 条 市長は、消費者から事業者との間の取引に関する苦情の申出があったときは、当該苦情が専門的知見に基づいて適切かつ速やかに解決されるよう、必要な助言、あっせんその他の措置を講じるものとする。

- 2 市長は、前項に規定する措置を講じ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人に対して、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。
- 3 市長は、第1項に規定する措置を講じたにもかかわらず解決することが困難な紛争を福岡市消費生活審議会のあつせん又は調停に付することができる。
- 4 事業者は、第1項のあつせんその他の措置及び前項のあつせん又は調停が行われるときは、これに誠実に協力しなければならない。
- 5 市長は、事業者が正当な理由なく第3項のあつせん又は調停の呼出しに応じないときは、当該事業者の氏名又は名称、苦情の内容その他の必要な事項を公表することができる。
- (訴訟の援助)
- 第30条 市長は、事業者の事業活動により被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者に対し訴訟を提起する場合又は事業者から訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件を満たしていると認めるときは、被害者の申出により、当該被害者に対し、当該訴訟に係る経費(以下「訴訟資金」という。)の貸付けその他訴訟に必要な援助を行うことができる。
- (1) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。
- (2) 当該訴訟資金の額が損害の額を超え、又は超えるおそれがある等当該被害者が援助を受けなければ当該訴訟を提起し、維持し、又は応訴することが困難であること。
- (3) 当該被害に係る紛争が福岡市消費生活審議会のあつせん又は調停に付されていること。
- 2 訴訟資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、速やかにその全額を返還しなければならない。ただし、市長がやむを得ない事情があると認めたときは、貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。
- 3 前2項に定めるもののほか、訴訟資金の貸付けその他訴訟の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

第4章の2 消費生活センターの組織及び運営等

(この章の趣旨)

第30条の2 消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)第10条の2第1項の規定に基づき設置する消費生活センター(以下「センター」という。)の組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項については、この章に定めるところによる。(平成28条例10・追加)

(センターの名称及び住所等)

第30条の3 市長は、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、また同様とする。

(1) センターの名称及び住所

(2) 法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務を行う日及び時間
(平成28条例10・追加)

(所長及び職員)

第30条の4 センターに、センターの事務を掌理する所長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置く。(平成28条例10・追加)

(消費生活相談員)

第30条の5 センターにおいて、法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事する消費生活相談員は、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ものを含む。)とする。

(平成28条例10・追加)

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第30条の6 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じるものとする。(平成28条例10・追加)

(職員等に対する研修)

第30条の7 市長は、所長及び職員並びに消費生活相談員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(平成28条例10・追加)

(情報の安全管理)

第30条の8 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じるものとする。(平成28条例10・追加)

第5章 福岡市消費生活審議会

(設置)

第31条 市長の附属機関として、福岡市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(所掌事務)

第32条 審議会は、次に掲げる事務を行う。

- (1) 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項について調査審議し、その結果を市長に答申すること。
- (2) 第29条第3項の規定に基づく消費者被害の救済に関するあつせん及び調停を行うこと。
- (3) 消費生活に関し重要と認められる事項について調査審議し、市長に意見を述べること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、この条例の規定によりその権限に属せられた事務

(組織及び委員)

第33条 審議会は、委員15人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者
- (4) 行政の職にある者

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

4 委員は、再任されることができる。

5 委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

(会長)

第34条 審議会に会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第35条 審議会の会議は、会長が招集し、会長がその議長となる。

2 審議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 審議会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第36条 審議会は、必要に応じて、部会を置くことができる。

2 部会に属する委員は、審議会の委員のうちから会長が指名する。

3 部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によりこれを定める。

4 部会長は、部会の会務を総理する。

5 部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

6 審議会は、その定めるところにより、部会の決議をもって審議会の決議とすることができる。

7 前条の規定は、部会について準用する。この場合において、同条中「審議会」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と読み替えるものとする。

(専門委員)

第37条 部会には、消費生活における重要な事項を調査審議する上で専門的な見地から助言を行うために、必要に応じて、専門委員を置くことができる。

2 第33条第5項の規定は、専門委員について準用する。

第6章 雑則

(委任)

第38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17年4月1日から施行する。

附 則(平成25年12月26日条例第66号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成28年3月28日条例第10号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

4 福岡市消費生活審議会

福岡市消費生活条例(平成 17 年 4 月に施行)に基づき、市長の附属機関である「福岡市消費生活審議会」及び「苦情処理部会」を設置している。また、必要に応じて部会を置くことができる(平成 19 年度及び 20 年度は「消費者啓発部会」、平成 25 年度及び 26 年度は「消費者教育部会」を設置)。

(1) 概要

- ・委員は 15 人以内で任期 2 年
- ・委員構成 学識経験のある者、消費者、事業者、行政の職にある者から構成
- ・所掌事務
 - 消費生活に関する重要な事項の調査審議
 - 消費者被害の救済に関するあっせん及び調停
 - 消費生活に係る訴訟の援助に関する事項の調査審議
 - 消費生活に関する重要事項について市長に意見を述べる

(2) 審議会・部会開催実績(平成 28 年度)

第 6 期 平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

		開催日	議 事 等
消費生活審議会	第 25 回	平成 28 年 12 月 2 日	・消費生活センターの事業実績について ・福岡市消費者教育推進計画の実施状況について ・市政アンケート調査結果について ・消費生活相談事業のモニタリング結果について

平成 28 年度は部会の開催はなかった。

(3) 審議会委員名簿

第7期 任期:平成 29 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

区 分	氏 名	所 属 団 体 ・ 役 職
学識経験のある者	奥谷 めぐみ	福岡教育大学教育学部 講師
	古賀 和子	RKB 毎日放送株式会社 ラジオ局制作部専任部長
	清水 巖	九州大学名誉教授
	吉野 泉	福岡県弁護士会
消費生活専門分野	井出 龍子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 九州支部
	嶋田 敦子	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 九州支部 運営委員
消費者	浦 良子	福岡市PTA協議会 副会長
	河野 幸枝	公募委員
	木村 真由美	社会福祉法人 ふくおか福祉サービス協会 地域包括支援第1課長
	楠下 広師	福岡市自治協議会等 7 区会長会 中央区自治協議会等代表者会会長
	宮本 直嗣	特定非営利活動法人 ゆめふうせん理事
	吉田 恒代	福岡市民生委員児童委員協議会 副会長
事業者	平井 裕子	福岡商工会議所女性会
	藤本 晶博	福岡県生活協同組合連合会 副会長理事
	山田 聡	消費者窓口連絡会 会長

* 区分内は五十音順

(平成 29 年 6 月末日現在)

事業概要

(平成 29 年 7 月)

編集 福岡市市民局生活安全部消費生活センター

〒810-0073 福岡市中央区舞鶴2丁目5番1号
電話(092)712-2929
FAX(092)712-2765

※本書は、再生紙を使用しています。