

平成 30 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30年度の主な事業内容と予算	2

II 平成29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 消費者教育・啓発	
(1) 消費者教育推進計画	13
(2) 消費者教育講座	14
(3) 広報	22
(4) 消費生活情報の収集・提供	28
(5) 地域の団体、関係機関との連携	37
4 商品テスト	41
5 製品安全4法等の立入検査	41
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	43
(2) 市政アンケート調査	44
(3) 消費生活相談窓口アンケート	49

参考資料

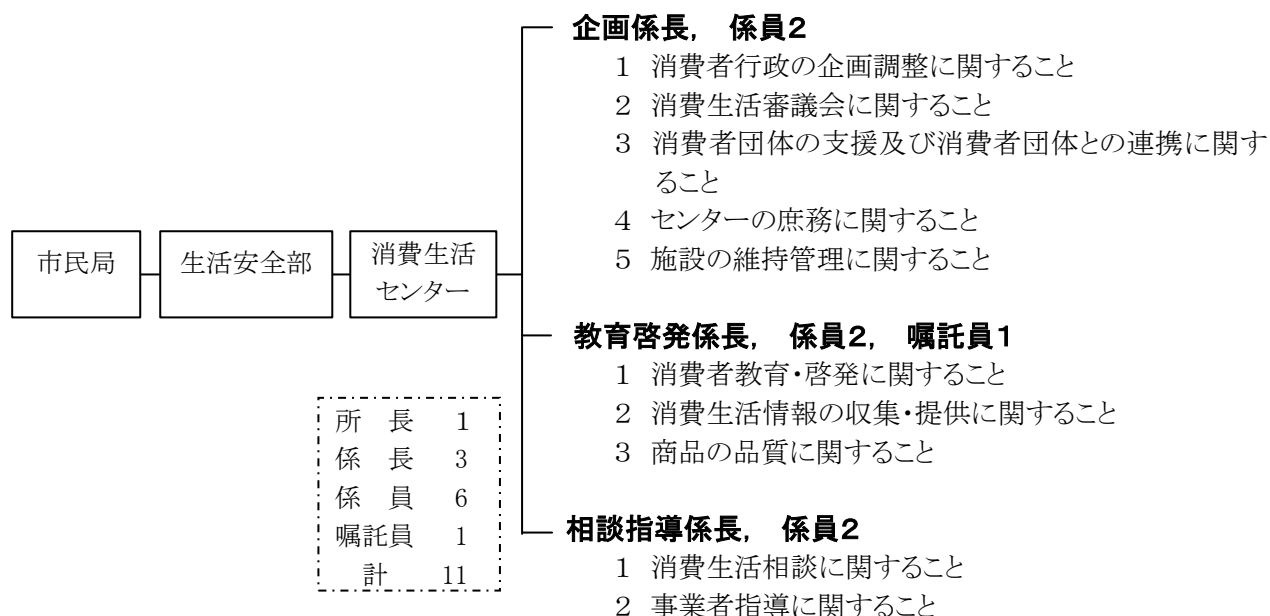
1 消費者行政の変遷	51
2 機構の変遷	55
3 福岡市消費生活条例	57
4 福岡市消費生活審議会	61

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、消費生活相談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

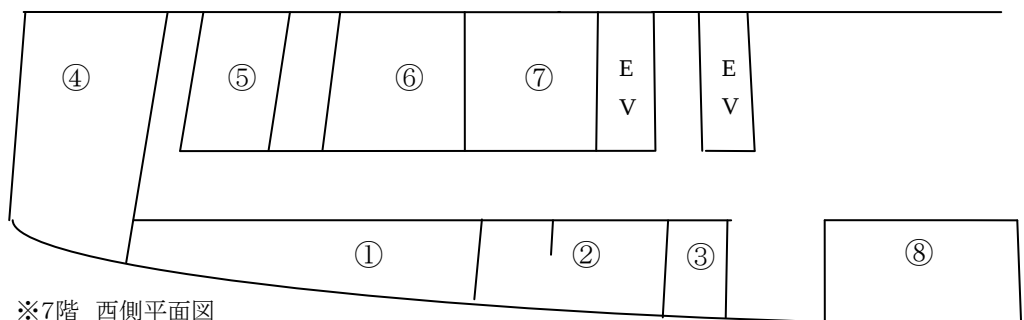
① 複合施設 (あいれふ)

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30年度の主な事業内容と予算

(単位:千円)

事業項目	29年度 予算額	30年度 予算額	差 引 増 減 額	30年度の主な事業内容
消費者教育・啓発	12,968	16,427	3,459	くらしに役立つ消費者講座 消費生活情報の収集・提供 情報紙「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 街頭キャンペーン 他 消費者教育出前講座 消費生活サポーター事業 消費者安全分野専門員に係る経費 福岡県消費者行政推進事業補助金事業 ・消費者教育推進のための基礎調査 ・障がい者向けパンフレット作成及び講座 ・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 他
消費生活相談・事業者指導	41,825	43,801	1,976	相談業務委託等
消費生活相談機能整備・強化	100	100	0	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	16,328	16,324	▲4	センターの管理運営, 消費生活審議会等
合 計	71,221	76,652	5,431	

Ⅱ 平成29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 30 年4月現在)

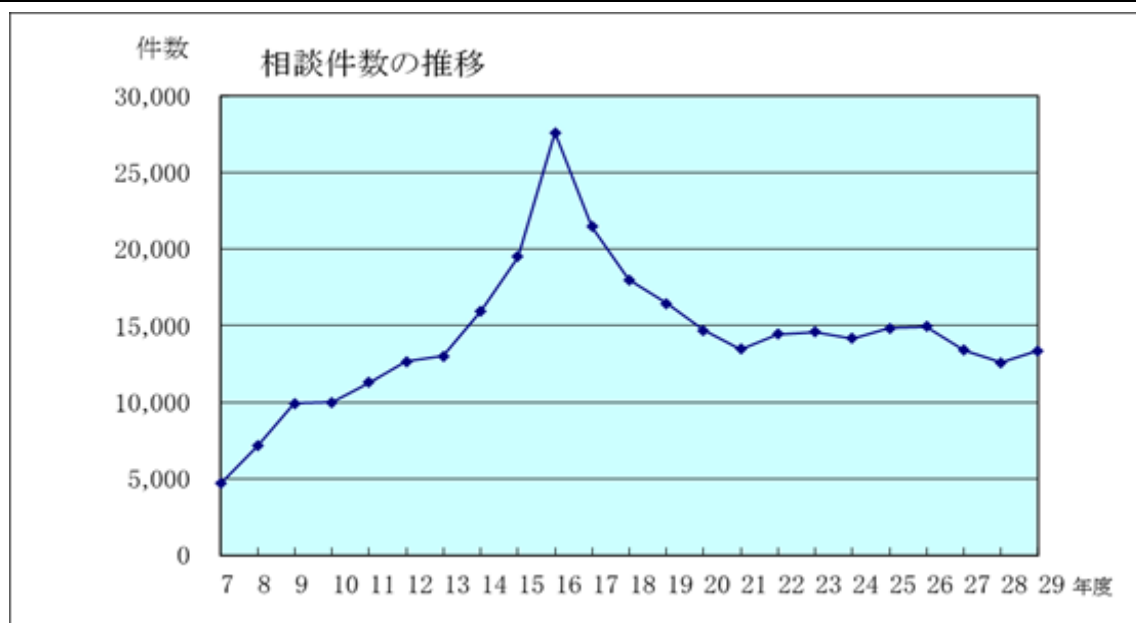
一般相談	商品やサービスの契約、販売方法、品質などに関する相談 ・日 時: 平日 9時～17 時, 第2・4土曜日 10 時～16 時 ・方 法: 来所面接相談, 電話相談(第2・4土曜日は電話相談のみ), インターネット相談 ・相談体制: 平日8～9名, 第2・4土曜日4名
特別相談	一般相談の中で、専門知識が必要な相談に対応 ・クリーニング相談 : 月1回(第1木曜日) 14 時～16 時

(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いたが、平成29年度は13,348件で、前年度に比べると746件(5.9%)増加した。

年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
件数	14,822	14,951	13,386	12,602	13,348
(うち土曜件数)	(554)	(609)	(561)	(553)	(483)



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 (%)	12,066 (90.4)	915 (6.9)	25 (0.2)	342 (2.6)	13,348 (100.1)

※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 (%)	7,822 (58.6)	4,837 (36.2)	417 (3.1)	272 (2.0)	13,348 (99.9)

④ 契約当事者の年代別相談件数

70歳以上の相談が多い。

	25年度		26年度		27年度		28年度		29年度		(参考) 29年度	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	人口※ (万人)	件数/人口 (%)
20歳未満	414	2.8	412	2.8	371	2.8	316	2.5	241	1.8	27.3	0.09
20歳代	1,602	10.8	1,891	12.6	1,617	12.1	1,560	12.4	1,443	10.8	20.3	0.71
30歳代	2,445	16.5	2,362	15.8	1,954	14.6	1,716	13.6	1,624	12.2	21.6	0.75
40歳代	2,286	15.4	2,383	15.9	2,203	16.5	2,012	16.0	2,021	15.1	24.1	0.84
50歳代	2,064	13.9	2,116	14.2	1,755	13.1	1,687	13.4	2,145	16.1	18.6	1.15
60歳代	2,178	14.7	2,140	14.3	1,824	13.6	1,769	14.0	2,315	17.3	19.0	1.22
70歳以上	2,888	19.5	2,632	17.6	2,389	17.8	2,237	17.8	2,370	17.8	23.1	1.03
不 明	945	6.4	1,015	6.8	1,273	9.5	1,305	10.4	1,189	8.9	—	—
合 計	14,822		14,951		13,386		12,602		13,348		157	0.85

※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12月1日現在)による。

⑤ 相談処理状況

(平成30年6月6日現在)

		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
		件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)	件数 (%)
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	703 (4.7)	349 (2.3)	371 (2.8)	275 (2.2)	141 (1.1)
	助言(自主交渉)	11,001 (74.2)	11,113 (74.3)	9,494 (70.9)	9,160 (72.7)	9,954 (74.6)
	その他の情報提供	1,248 (8.4)	1,713 (11.5)	1,818 (13.6)	1,759 (14.0)	1,845 (13.8)
	幹 旋 解 決	1,065 (7.3)	1,048 (7.0)	911 (6.8)	821 (6.5)	880 (6.6)
	幹 旋 不 調	145 (0.9)	171 (1.1)	206 (1.5)	171 (1.4)	125 (0.9)
	処 理 不 能 ※ ¹	73 (0.5)	32 (0.2)	34 (0.3)	30 (0.2)	32 (0.2)
	処 理 不 要 ※ ²	587 (4.0)	525 (3.5)	552 (4.1)	386 (3.1)	364 (2.7)
	相談継続中 ※ ³	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (0.1)
	合 計	14,822	14,951	13,386	12,602	13,348

※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		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
法律相談	回 数	24	24	24		
	件 数	91	86	72		
多重債務法律相談	回 数	24	24	24		
	件 数	37	39	19		
クリーニング	回 数	12	12	12	12	12
	件 数	15	9	17	15	13

※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たが、29 年度は増加に転じた。29 年度は 3,031 件中 1,575 件(52.0%)がデジタルコンテンツによるもので、ハガキによるものも 975 件(32.2%)あった。また、ワンクリック請求の相談は減少した一方で、架空請求の相談が急増した。

区 分		16 年度		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
相談件数(A)		27,613		14,822	14,951	13,386	12,602	13,348
うち不当請求(B)		14,332		2,223	2,724	2,331	2,074	3,031
()は、B/A(%)		(51.9)		(15.0)	(18.2)	(17.4)	(16.5)	(22.7)

●不当請求に関する相談の内訳

区 分	16 年度		25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
不当請求(B)	14,332		2,223	2,724	2,331	2,074	3,031
うちデジタルコンテンツ(C) ()は、C／B(%)	統計なし		1,458 (65.6)	2,084 (76.5)	1,617 (69.4)	1,510 (72.8)	1,575 (52.0)
うち架空請求(D) ()は、D／B(%)			531 (23.9)	859 (31.5)	741 (31.8)	940 (45.3)	2,370 (78.2)
うちワンクリック請求(E) ()は、E／B(%)			964 (43.4)	1,343 (49.3)	1,007 (43.2)	708 (34.1)	208 (6.9)

※「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%増加した中で、デジタルコンテンツに関する相談は 137 件(6.8%)増加した。

順位 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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
29	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	携帯電話 サービス	エステティック サービス	工事・建築	フリーローン ・サラ金	役務その他 サービス	四輪自動車
	2,145	1,475	892	396	311	271	270	231	197	180

※「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	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
デジタルコンテンツ(A)	1,826	2,422	1,932	2,008	2,145
うちアダルト情報サイト(B) ()は、B/A(%)	951 (52.1)	1,442 (59.5)	997 (51.6)	626 (31.2)	224 (10.4)
うちワンクリック請求(C) ()は、C/A(%)	953 (52.2)	1,291 (53.3)	950 (49.2)	645 (32.1)	202 (9.4)
うち架空請求(D) ()は、D/A(%)	405 (22.2)	745 (30.8)	640 (33.1)	861 (42.9)	1,348 (62.8)

※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

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急増し、過半数を占めた。また、「儲かる」と謳う情報商材の契約をしたが思うように儲からないので解約したいという相談が急増している。情報商材の契約は、SNSをきっかけにしたものも多い。そのほか、アダルト情報サイトや出会い系サイトについての相談も含まれる。

2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。今年度は、「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料金について、支払いや連絡を求める架空請求が急増し、約6割を占めている。そのほかには、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、事業者の対応への苦情なども含まれる。

3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、その中で、退去時の修理費の請求や敷金の返還、敷き引き特約等に関する相談が多い。

4位 インターネット接続回線

パソコンのインターネットの契約先の乗り換えに関する相談が多い。中でも、料金が安くなると勧誘されて契約したが、実際は安くならなかったなど、説明不足や虚偽説明によるトラブルにより解約を希望する相談が多い。

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し、解約を希望する相談が多い。

6位 エステティックサービス

大手脱毛エステサロンの倒産に関する相談が約4分の1を占めた。そのほかでは、キャッチセールスや強引な勧誘などで高額な契約をしたが、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。

7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。

8位 フリーローン・サラ金

ヤミ金、サラ金、多重債務の相談が多い。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。

9位 役務その他サービス

役務の相談のうち、他に定める分類に該当しないもの。出張鍵開けのサービスや、パソコンのサポートサービス、電子渡航申請の代行サービスなど、様々な内容を含む。

10位 四輪自動車

中古車に関する相談が半数を超える。中古車を購入後、故障や不具合が発生したため、修理や解約、補償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を含む。

【参考】平成 29 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	28年度	29年度	増減	対前年度比	順位	商品・役務名	28年度	29年度	増減	対前年度比
1	商品一般	571	1,475	904	258.3%	1	不動産貸借	964	892	▲ 72	92.5%
2	デジタルコンテンツ	2,008	2,145	137	106.8%	2	モバイルデータ通信	186	121	▲ 65	65.1%
3	ファンド型投資商品	61	121	60	198.4%	3	インターネット接続回線	460	396	▲ 64	86.1%
4	レンタルサービス	63	104	41	165.1%	4	医療サービス	147	97	▲ 50	66.0%
5	他の化粧品	43	81	38	188.4%	5	興信所	62	18	▲ 44	29.0%

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多くの年代で1位となっており、50歳代以上の増加が目立つ。また、50歳代以上では、架空請求の増加を受けて商品一般に関する相談の増加傾向もみられた。

年代	順位 年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20歳未満	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
	29	デジタルコンテンツ	テレビ放送サービス	野菜飲料	商品一般	不動産貸借	他の健康食品	他の化粧品	エステティックサービス	携帯電話サービス、モバイルデータ通信、インターネット接続回線他	
		71	14	10	9	9	8	8	6	各4	
20歳代	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
	29	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	商品一般	野菜飲料	他の内職・副業	ファンド型投資商品	四輪自動車、フリーローン・サラ金、モバイルデータ通信、役務その他サービス	
		223	162	152	42	37	30	30	29	各25	
30歳代	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
	29	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	フリーローン・サラ金	携帯電話サービス	商品一般	インターネット接続回線	四輪自動車	野菜飲料	他の健康食品
		236	202	54	43	43	41	34	32	27	26
40歳代	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
	29	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	他の健康食品	四輪自動車	レンタルサービス	フリーローン・サラ金	工事・建築
		338	170	88	64	53	44	40	37	35	33
50歳代	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
	29	デジタルコンテンツ	商品一般	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	他の健康食品	工事・建築	役務その他サービス	クリーニング
		426	303	121	58	54	47	33	33	32	31
60歳代	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
	29	商品一般	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	工事・建築	フリーローン・サラ金	他の行政サービス	修理サービス	テレビ放送サービス
		558	501	83	78	55	47	27	26	22	22
70歳以上	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
	29	商品一般	デジタルコンテンツ	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	役務その他サービス	不動産貸借	他の行政サービス	他の健康食品
		337	310	78	73	59	51	49	47	47	37

※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

家庭訪問販売は、年々減っており、25年度(1,016件)と比べると471件(46.4%)減の545件であった。
また、電話勧誘販売も前年度比105件(15.0%)減少している。一方、インターネット等の電子商取引は年々増加しており、前年度比352件(10.2%)増加した。

		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度			
		件数 (構成比)	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		5,558 (37.5%)	5,340 (35.7%)	4,863 (36.3%)	3,931 (31.2%)	3,757 (28.1%)	不動産貸借	携帯電話 サービス	エステティック サービス
							676	249	241
訪 問 販 売	家 庭 訪 問 販 売	1,016 (6.9%)	974 (7.3%)	759 (5.7%)	653 (5.2%)	545 (4.1%)	新聞	工事・建築	テレビ放送 サービス
							86	82	78
	キャッチセールス	88 (0.6%)	120 (0.9%)	61 (0.5%)	38 (0.3%)	16 (0.1%)	エステティック サービス	普通生命保 険	医療サービ ス
							9	2	2
	アポイントメント セー ル ス	22 (0.1%)	16 (0.1%)	27 (0.2%)	13 (0.1%)	19 (0.1%)	金融コンサル ディング	複合サービス 会員、デシタ ルコンテンツ他	
							5	各2	
	S F 商 法	10 (0.1%)	12 (0.1%)	9 (0.1%)	6 (0.05%)	7 (0.1%)	健康食品	他の健康食 品	ふとん類
							4	2	1
	そ の 他	186 (1.3%)	186 (1.4%)	251 (1.9%)	279 (2.2%)	310 (2.3%)	役務その他 サービス	修理 サービス	工事・建築
						33	24	23	
小 計		1,321 (8.9%)	1,306 (9.8%)	1,104 (8.2%)	989 (7.8%)	897 (6.7%)			
通 信 販 売	電 子 商 取 引 (インターネット)	3,096 (20.9%)	3,747 (28.0%)	3,239 (24.2%)	3,453 (27.4%)	3,805 (28.5%)	デジタル コンテンツ	他の 健康食品	野菜飲料
							2,028	128	119
	そ の 他	817 (5.5%)	698 (5.2%)	666 (5.0%)	634 (5.0%)	600 (4.5%)	商品一般	デジタル コンテンツ	フリーロー ン・サラ金
							45	32	30
小 計		3,913 (26.4%)	4,445 (33.2%)	3,905 (29.2%)	4,087 (32.4%)	4,405 (33.0%)			
マ ル チ 商 法		150 (1.0%)	154 (1.2%)	183 (1.4%)	206 (1.6%)	182 (1.4%)	ファンド型 投資商品	他の内職・ 副業	商品一般
							42	20	11
電 話 勧 誘 販 売		1,159 (7.8%)	1,022 (7.6%)	849 (6.3%)	700 (5.6%)	595 (4.5%)	インターネット 接続回線	商品一般	デジタルコ ンテンツ
							183	69	28
ネガティブオプション		77 (0.5%)	29 (0.2%)	13 (0.1%)	24 (0.2%)	8 (0.1%)	商品一般	他の健康食 品、書籍他	
							2	各1	
訪 問 購 入 (平成25年2月1日より区分新設)		106 (0.7%)	112 (0.8%)	125 (0.9%)	106 (0.8%)	109 (0.8%)	商品一般	靴	アクセサ リー
							20	12	8
そ の 他 無 店 舗		83 (0.6%)	74 (0.6%)	42 (0.3%)	56 (0.4%)	61 (0.5%)	ファンド型 投資商品	他の内職・ 副業、債権 回収他	
							6	各4	
不 明 ・ 無 関 係		2,455 (16.6%)	2,469 (18.4%)	2,302 (17.2%)	2,503 (19.9%)	3,334 (25.0%)	商品一般	不動産貸借	フリーロー ン・サラ金
							1,168	207	112
合 計		14,822	14,951	13,386	12,602	13,348			

※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

70歳代以上では、依然として家庭訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入に関する相談が多い。電子商取引(インターネット)に関する相談は、どの年代でも、一定の割合を占めているが、特に、20歳未満では、6割を占める。

		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		41 (17.0%)	566 (39.2%)	626 (38.5%)	686 (33.9%)	587 (27.4%)	505 (21.8%)	469 (19.8%)	277 (23.3%)	3,757 (28.1%)
訪 問 販 売	家 庭 訪 問 販 売	20	49	38	59	60	70	215	34	545
	キャッチセールス	0	13	1	1	0	0	0	1	16
	アポイントメントセールス	1	7	5	2	3	1	0	0	19
	S F 商 法	0	0	0	0	0	0	6	1	7
	そ の 他	2	36	26	35	29	45	57	80	310
	小 計	23 (9.5%)	105 (7.3%)	70 (4.3%)	97 (4.8%)	92 (4.3%)	116 (5.0%)	278 (11.7%)	116 (9.8%)	897 (6.7%)
通 信 販 売	電子商取引(インターネット)	140	464	582	748	737	639	373	122	3,805
	その他(郵便・電話・FAX等)	6	30	58	89	92	110	173	42	600
	小 計	146 (60.6%)	494 (34.2%)	640 (39.4%)	837 (41.4%)	829 (38.6%)	749 (32.4%)	546 (23.0%)	164 (13.8%)	4,405 (33.0%)
マ ル チ 商 法		1 (0.4%)	58 (4.0%)	34 (2.1%)	20 (1.0%)	19 (0.9%)	18 (0.8%)	22 (0.9%)	10 (0.8%)	182 (1.4%)
電 話 勧 誘 販 売		3 (1.2%)	31 (2.1%)	38 (2.3%)	72 (3.6%)	71 (3.3%)	101 (4.4%)	228 (9.6%)	51 (4.3%)	595 (4.5%)
ネガティブオプション		1 (0.4%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	4 (0.3%)	8 (0.1%)
訪 問 購 入 (平成25年2月21日より区分新設)		0 (0.0%)	1 (0.1%)	3 (0.2%)	6 (0.3%)	16 (0.7%)	23 (1.0%)	53 (2.2%)	7 (0.6%)	109 (0.8%)
そ の 他 無 店 舗		3 (1.2%)	10 (0.7%)	5 (0.3%)	6 (0.3%)	14 (0.7%)	10 (0.4%)	10 (0.4%)	3 (0.3%)	61 (0.5%)
不 明 ・ 無 関 係		23 (9.5%)	178 (12.3%)	207 (12.7%)	297 (14.7%)	516 (24.1%)	793 (34.3%)	763 (32.2%)	557 (46.8%)	3,334 (25.0%)
合 計		241	1,443	1,624	2,021	2,145	2,315	2,370	1,189	13,348

※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 8 分の 1 以下になった。

ア 相談件数

25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
188	141	99	74	65

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%)	6 (9.2%)	17 (26.2%)	10 (15.4%)	14 (21.5%)	6 (9.2%)	3 (4.6%)	9 (13.8%)	65

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。29 年度の「危害」に関する相談は 242 件で、前年度の 240 件から 2 件(0.8%)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	16	他の健康食品	皮膚障害, 消化器障害
2	15	外食	中毒, 消化器障害
3	14	基礎化粧品	皮膚障害
3	14	不動産貸借	その他の傷病及び諸症状, 呼吸器障害
5	11	医療サービス	その他の傷病及び諸症状, 皮膚障害
	172	その他	
合計	242		

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。29 年度の「危険」に関する相談件数は 51 件で、前年度と同件数であった。

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	8	四輪自動車	機能故障, 火災, 破裂, 部品脱落
2	3	電気空調・冷房機器	発煙・火花, 部品脱落
2	3	不動産貸借	過熱・こげる, 機能故障
4	各 2	電子レンジ類, トースター類, 食器, 湯沸かし類, 保健衛生品その他, パソコン関連機器・用品, 修理サービス	発火・引火, 破損・折損, 燃料・液漏れ等, 過熱・こげる, 破裂, 火災, 発煙・火花
	23	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	25	26	27	28	29
面接件数	54	82	71	69	76

(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、口頭又は文書にて是正指導及び勧告を行っている。

年 度	25	26	27	28	29
指導件数	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	10 文書2 口頭8
勧告(公表)件数	0	0	0	0	0
緊急公表件数	-	-	-	-	-

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 29 年度においては、ペット販売、引っ越し及び不用品回収などの業者に対し口頭指導を行った。また、エステティックサービスの事業者に対し文書指導を行った。主な事例は下記のとおり。

○事例 1(ペット販売:重要事項に関する誤信情報の提供)

住んでいる賃貸アパートがペット禁止なので実際には飼えないと話していたが、店員から、8割くらいの人がペット禁止のアパートでも飼っているので大丈夫だと言われ契約。

○事例 2 (不用品回収:重要情報の不提供, 優良・有利誤信情報の提供)

引っ越し業者の折込チラシに不用品も処分するとあったので電話。電話で処分費用を確認したら高くても 6,000 円程度と言われたので承諾。住居は2階であることも伝えた。数時間後、業者が来た際に「ここは2階で冷蔵庫も古い」と言われ、約 20,000 円請求された。

○事例 3 (光回線サービス:重要事項に関する誤信情報の提供)

マンションを訪問され、「ネット環境が悪いという住民の声を受けて、このマンション自体が当方の光回線に変わる」と言われ契約。管理会社に問い合わせ、マンション全体が当該光回線に変わるわけではないことが分かった。

○事例 4 (エステティックサービス:優良・有利誤信情報の提供)

実際には他の多くの消費者に対しても割引を適用しているにもかかわらず「あなたは紹介にしておくから50%オフになる。」と説明された。

3 消費者教育・啓発

「安全で安心できる消費生活の実現」を目標に、市民(消費者)、学校、地域の団体、消費者団体、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 29 年度の主な取り組み

重点目標		主な取組み
1	様々な担い手による消費者教育の理解と取組みの推進	・様々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 ・消費生活サポーターの育成及び消費生活サポーター手帳等啓発グッズの配付など活動支援 ・事業者サポーター制度の創設 ・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 (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) ・障がい者基幹相談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	・市立中学校への消費者教育教材の配付及び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

○29 年度開催状況

開催日	協議事項
H29. 7.6	○消費者教育推進施策事業の進捗状況について ○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。(P44 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 168 回、参加者 6,644 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	70	1,917
② 暮らしに役立つ消費生活講座	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	5	254
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	161
④ 消費生活サポーター育成講座等	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	12	341
⑤ 中学校における消費者教育講座	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	13 校 (63 回)	2,231
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	1,117
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	13	623

※ 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 70 回、参加者 1,917 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及び 対処法の紹介	46	1,126
	高齢者の見守り関係者		2	81
	障がい者及び その関係者		3	97
	その他一般		5	187
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	5	233
	かしこく減塩 しよう	地域福祉団体など	0	0
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	6	156
新しい洗濯表示について	一般	平成 29 年 12 月に改正された 洗濯表示について学ぶ	2	24
その他(乳幼児の事故)	乳幼児の保護者	乳幼児に多い事故と注意点	1	13



① 福岡市出前講座の様子

② 暮らしに役立つ消費生活講座（実施回数 5 回, 参加者 254 人）

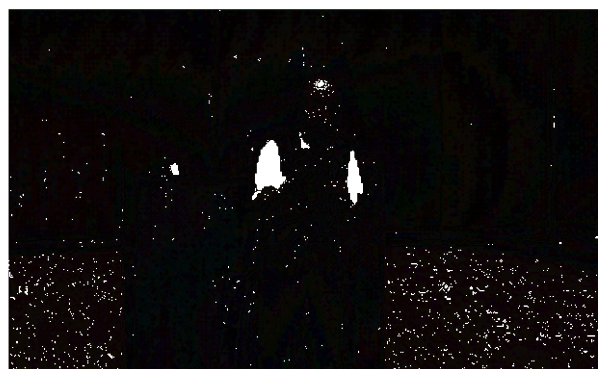
開催日	対象	テーマ	講師	会場	参加人数
H29.5.22	一般市民	先ず、捨てる事から始めよう！ 貴方に合った収納の工夫	パナソニックエコソリューションズ社	あいれふ 10階講堂	51
H29.7.28	一般市民	親子で学ぶお金のはなし 物やお金大切さを楽しく学ぼう	福岡県金融広報委員会 金融広報アドバイザー	あいれふ 第2研修室	46
H29.8.9	一般市民	親子 LED 工作教室～あかりについて楽しく学ぼう	パナソニックエコソリューションズ社	あいれふ 商品テスト室	38
H29.11.1	一般市民	知っていますか？スマホ・ケータイに潜む危険	KDDI 株式会社	あいれふ 10階講堂	51
H29.12.5	一般市民	暮らしシンプル化計画～モノの捨て方・生かし方	暮らし美人化計画 ハウスキーピング San	あいれふ 10階講堂	68



② 暮らしに役立つ消費生活講座の様子

③ 事業者等共催講座（実施回数 1 回, 参加者 161 人）

開催日	対象	テーマ	講 師	会 場	参加人数
H30.2.26	一般 市民	菊地流消費者問題あれこれ	菊地 幸夫 弁護士	あいれふ ホール	161



④ 消費生活サポーター育成講座等（育成講座実施回数 12 回, 参加者 341 人, 登録者 330 人）

開催日	受 講 者	講 師	会 場	参加人数	登録人数
H29.6.20	第一生命保険 株式会社 社員	福岡市消費生活 センター職員	第一生命保険(株) 西日本営業局	4	4
H29.6.23	東区地域包括支援 センター 職員	福岡市消費生活 センター職員	東区保健福祉 センター	12	12
H30.1.22	南区花畑校区 民生委員	福岡市消費生活 センター職員	花畑公民館	17	16
H30.2.6	博多, 中央, 城南, 早良, 西区民生委員	福岡市消費生活 センター職員	あいれふ 第2研修室	68	67
H30.2.6	東区民生委員	福岡市消費生活 センター職員	東区保健福祉 センター	52	51
H30.2.19	南区長丘校区 民生委員	福岡市消費生活 センター職員	長丘公民館	22	22
H30.2.19	南区横手日佐校区 民生委員	福岡市消費生活 センター職員	日佐公民館	19	19
H30.2.21	南区東花畑・西花畑 校区民生委員	福岡市消費生活 センター職員	東花畑公民館	39	36
H30.3.2	南区老司校区 民生委員	福岡市消費生活 センター職員	南区役所 会議室	18	15
H30.3.8	南区三宅校区 民生委員	福岡市消費生活 センター職員	三宅公民館	34	34
H30.3.13	南区民生委員	福岡市消費生活 センター職員	南区役所 会議室	40	39
H30.3.26	南区柏原校区 民生委員	福岡市消費生活 センター職員	柏原公民館	16	15

【情報交換会】（2回、参加者 30人）

地域におけるサポーター活動状況の報告や消費者トラブル事例等について情報交換を行った。

開催日	参加者	会場	参加人数
H29.5.12	消費生活サポーター	あいれふくらしの研修室	15
H30.1.12	消費生活サポーター、事業者サポーター (第一生命保険株式会社、エフコープ生活協同組合)	あいれふ第2研修室	15

⑤ 中学校における消費者教育講座（実施校 12校、61クラス、参加者 2,201人）

開催日	学期	学校名	講師	学年	クラス数	生徒数
H29.7.12, 13	1	警固中学校	福岡市消費生活センター職員	2	4	128
H29.9.21	2	小呂小中学校	福岡市消費生活センター職員	3	1	15(保護者を含む)
H29.9.11, 13, 14, 15	2	横手中中学校	福岡市消費生活センター職員	3	4	135
H29.10.10, 11, 18, 20	2	城西中学校	福岡市消費生活センター職員	3	6	213
H30.12.4, 18	2	舞鶴中学校	福岡市消費生活センター職員	3	2	68
H29.12.11, 13, 14, 18	2	原北中学校	福岡市消費生活センター職員	2	6	228
H29.12.12, 14	2	原中学校	福岡市消費生活センター職員	2	5	201
H30.1.11, 12, 18, 19	3	和白中学校	福岡市消費生活センター職員	3	8	293
H30.1.25, 26	3	春吉中学校	福岡市消費生活センター職員	3	5	196
H30.1.31 2.5, 7	3	三筑中学校	福岡市消費生活センター職員	3	5	170
H30.2.9, 23	3	高取中学校	福岡市消費生活センター職員	3	8	306
H30.3.15, 16	3	和白丘中学校	福岡市消費生活センター職員	1	7	248

消費者教育教材「ライフサイクルゲームⅡ」を用いた授業（実施校 1校、1クラス 2回）

H30.6.14 , 12.4	照葉小中学校	福岡市消費生活センター職員	子ども病院院内 学級小中学生	30
-----------------	--------	---------------	-------------------	----



⑤ 中学校における消費者教育講座の様子

【教員向け研修会】

市立中学校技術・家庭科教諭を対象に消費者教育授業が効果的に実施できるよう研修会を実施した。

実施日	内 容	講 師	参加者
H29. 8.1	「こどものネットワークトラブルの実態とその解決策」をテーマに授業の進め方についてグループワークを実施 ○配布資料「先生のための消費者市民教育ガイド」 「私たちの行動が未来をつくる」	福岡教育大学准教授 奥谷 めぐみ 先生	35 名 会場:福岡市教育センター



【消費者教育教材の配付】

消費者教育の授業で活用する副教材を全校配付

実施月	内 容	配付数
H29年5月	「中学生のいいね！消費者ライフ」を消費者教育授業で活用	69 校 13,307

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 1,117 人）

開催日	対 象	内 容	講 師	会 場	参加人数
H29.9.20	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	福岡市消費生活 センター職員	福翔高校 講堂	300
H29.12.1	福岡市立 博多工業高等学校		福岡市消費生活 センター職員	博多工業高校 武道場	259
H30.2.5	福岡市立 福岡女子高等学校		弁護士	福岡女子高校 講堂	258
H30.2.13	福岡市立 福岡西陵高等学校		弁護士	福岡西陵高校 体育館	300



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 13 回，参加者 623 人）

開催日	対 象	内 容	講 師	会 場	参加人数
H29.4.7	福岡看護大学	悪質商法の 手口と対処法	福岡市消費生活 センター職員	福岡看護大学 講義室	118
H29.5.8	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	弁護士	九州産業大学 教室	36
H29.5.8	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	弁護士	九州産業大学 教室	25
H29.5.12	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡市消費生活 センター職員	九州産業大学 教室	32
H29.5.15	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡市消費生活 センター職員	九州産業大学 教室	51
H29.5.17	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡教育大学 准教授	九州産業大学 教室	36
H29.5.19	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡市消費生活 センター職員	九州産業大学 教室	54
H29.5.22	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡市消費生活 センター職員	九州産業大学 教室	51
H29.5.24	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡教育大学 准教授	九州産業大学 教室	48
H29.5.26	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡市消費生活 センター職員	九州産業大学 教室	53
H29.5.31	九州産業大学 商学部	悪質商法の 手口と対処法	福岡教育大学 准教授	九州産業大学 教室	50
H29.9.28	麻生外語観光& 製菓専門学校	ジュースの糖度測定	福岡市消費生活 センター職員	麻生外語観光 &製菓専門学校	38
H29.10.5	麻生外語観光& 製菓専門学校	ジュースの糖度測定	福岡市消費生活 センター職員	麻生外語観光 &製菓専門学校	31

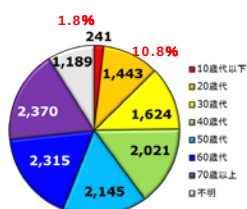
若者からの相談件数

福岡市において

全体 13,348件

20歳未満 241件

20歳代 1,443件



平成29年度福岡市消費生活センター受付

若者に多い消費者トラブル

1位 デジタルコンテンツ



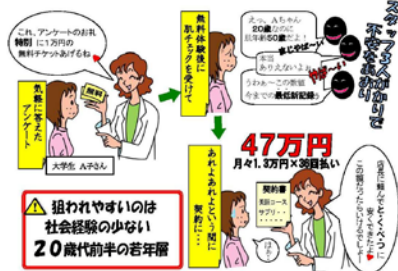
2位 エステティックサービス



3位 不動産貸借



2位 エステティックサービストラフル



マルチ商法

【相談事例】

大学の先輩に健康機器のレンタルオーナーになれば月5万円の収入が得られ、知り合いが入会したらマージンが得られると言われ、金融機関で借金をして50万円の契約をした。その後業者と連絡が取れなくなり、借金だけが残った。



- ・契約内容 情報商材、健康食品、レンタルオーナーなど
- ・被害金額 15万円から130万円

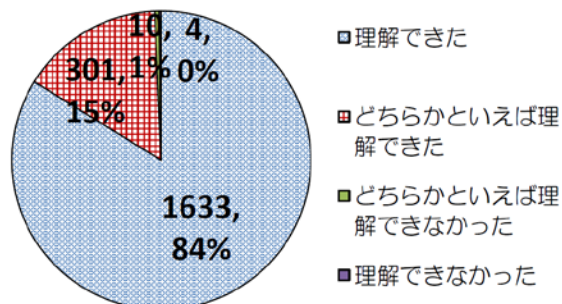
⑦大学における消費者教育講座資料の紹介(抜粋)

平成29年度「福岡市出前講座」アンケート集計結果（高校3年生のための消費者教育講座は別途集計）

- 実施回数 83回
- 受講者 2,540人
- 回答総数 1,948人

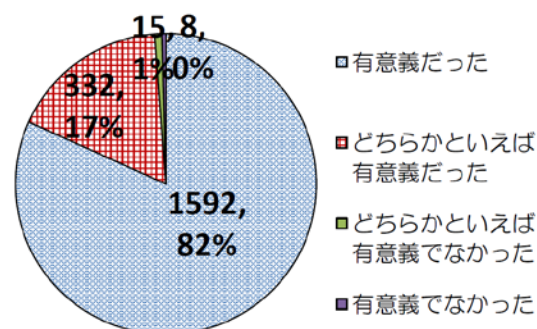
問1	今日の講座の内容はよく理解できましたか	
	理解できた	1633
	どちらかといえば理解できた	301
	どちらかといえば理解できなかった	10
	理解できなかった	4

★ 理解できた、どちらかといえば理解できたと回答した人は99%であった



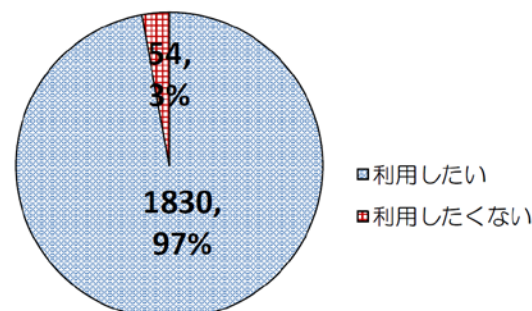
問2	今日の講座を受けていかがでしたか	
	有意義だった	1592
	どちらかといえば有意義だった	332
	どちらかといえば有意義でなかった	15
	有意義でなかった	8

★ 有意義だった、どちらかといえば有意義だったと回答した人は99%であった



問3	今後も福岡市の「出前講座」を利用したいと思いますか。	
	利用したい	1830
	利用したくない	54

★ 今後も利用したいと回答した人は97%であった



【感想】以下記入内容抜粋

- ・最近の悪質商法・詐欺について聞くことができて、実態がよくわかりよかった。
- ・スマホによる新しい詐欺の手口を知ることができたので、今後の参考にしたい。
- ・私は大丈夫という人に対して「新しい手口」を目立つように提案してほしい。
- ・具体的な事例をもとに話してもらってとてもよくわかった。
- ・家族でも、今日のテーマの悪質商法などについて、話し合ってみようと思った。
- ・今日の話をもっといろいろな人、いろいろな機会に話していただきたい。
- ・自分の身近に危険が潜んでいることがわかったので、今後気をつけたい。
- ・消費者トラブルに巻き込まれないための知識を身につけることができた。
- ・自分がトラブルに巻き込まれる前に、今日の講座を聞くことができてよかった。
- ・今日聞いたアドバイスをこれからの生活に役立てようと思っている。
- ・製品については、思いもよらない事故が発生することがよくわかり大変参考になった。
- ・架空請求やネット通販のトラブルが多いことがよくわかったので、気をつけたい。

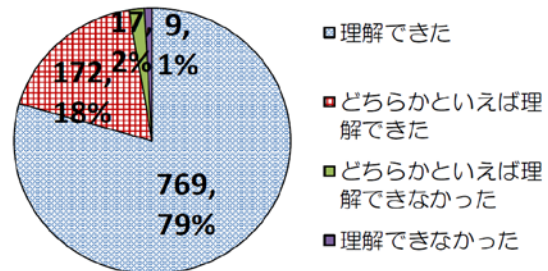
平成29年度「高校3年生のための消費者教育出前講座」アンケート集計結果【4校まとめ】

- 福翔高等学校
- 博多工業高等学校
- 福岡女子高等学校
- 福岡西陵高等学校

回答総数 1,018名

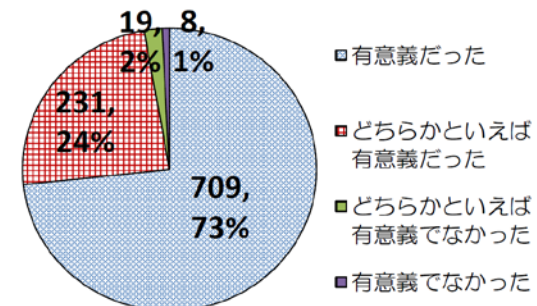
問1	今日の講座の内容はよく理解できましたか	
	理解できた	769
	どちらかといえば理解できた	172
	どちらかといえば理解できなかった	17
	理解できなかった	9

★ 理解できた、どちらかと言えば理解できたと回答した人は97%であった



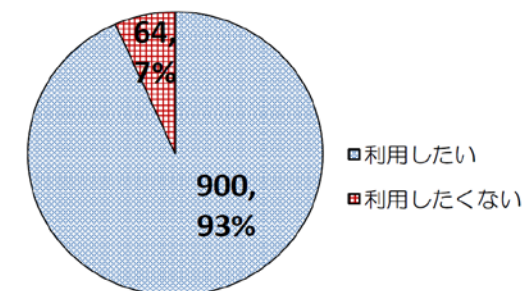
問2	今日の講座を受けていかがでしたか	
	有意義だった	709
	どちらかといえば有意義だった	231
	どちらかといえば有意義でなかった	19
	有意義でなかった	8

★ 有意義だった、どちらかと言えば有意義だったと回答した人は97%であった



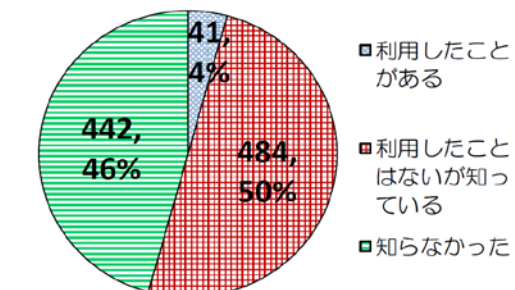
問3	福岡市では高校生に限らず、市民を対象とした「消費者講座」を行っています。今後も福岡市の「消費者講座」を利用したいと思いますか	
	利用したい	900
	利用したくない	64

★ 利用したいと回答した人は93%であった



問4	消費生活センターを知っていましたか	
	利用したことがある	41
	利用したことはないが知っている	484
	知らなかった	442

★ 利用したことがある、利用したことはないが知っていると回答した人は54%であった



【感想】以下記入内容抜粋

- ・ 消費者トラブルが大学生や社会人になったら増えると思うので気をつけたいです。
- ・ 私にも身に覚えのないメールがよく届いてすぐに消しています。今後も気をつけます。
- ・ 今まであいまいだった点やわからなかった点を詳しく聞くことができてよかったです。
- ・ 消費生活センターのことをあまり知らなかったの、大学生になったら一人暮らしになり困ることがあるかもしれないので相談したい。
- ・ 情報端末が発展普及している中で、トラブルが増えたように思います。いつ自分自身の身に起こるかわからないので今回の講義を覚えておきたいと思います。
- ・ ワンクリック詐欺とかは知っていたけれども自分があってしまったときにどのように対処すればよいかよくわかったので、泣き寝入りしなくていいようにしていきたい。
- ・ クーリングオフについて詳しく聞くことができてよかったです。
- ・ 私たちが、これから社会に出て、様々な危険が身近に潜んでいる中、そういった危険に対処できる知識と手段を学ぶことができてよかったです。
- ・ これから自分一人で契約を結ぶ機会が多くなるので、今回の講演を思い出しながら、慎重に冷静に処理していきたいと思いました。
- ・ 中学の時に1回聞いたことがあったけど、詳しく聞くことができてよかった。

(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, 広く市民に注意を呼びかける
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
H29.4.27	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 学生ボランティア等と共働で, 若者向け啓発チラシ, 啓発用品の配布	JR 香椎駅前
H29.5.8	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, 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
H29.12.1	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, 学生ボランティア等の協力 天神地区で啓発チラシ, 啓発用品の配布(1,500部)	天神地区
H29.12.20	(その他) 悪質商法及び悪質キャッチセールス・スカウト等撃退キャンペーン	中村学園大学・中村学園大学短期大学部学生と共働 早良警察署, 消費生活事業者サポーター等の協力 若者向け啓発チラシ, 啓発用品の配布(300部)	中村学園大学
H30.1.15		九州産業大学学生と共働 東警察署, 消費生活サポーター等の協力 若者向け啓発チラシ, 啓発用品の配布(300部)	九州産業大学
H30.3.14		福岡県警(警察音楽隊), 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(200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 4 回)

実施日	テーマ	事業内容	場 所
H29.5.8	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 資料配架	市役所 1 階 市民ロビー多目的スペース
H29.5.23 ～6.19			天神地下通路 星の広場
H29.12.4 ～12.15			天神地下通路 星の広場
H29.11.13 ～11.24	製品安全総点検月間 パネル展		あいれふ1階 コミュニティ広場

ウ 広報動画等の放映 (実施回数 2 回)

実施日	テーマ	事業内容	場 所
H29.5.8 ～5.21	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 ○静止画(点検商法, 不用品回収, ワンクリック請求, ネット通販等)の放映	市役所 1F 市民ロビー(動画) ソラリアビジョン(動画) 天神メディカルビジョン(静止画)
H29.11.20 ～12.31			

エ 消費者月間ミニ講座 (実施回数 1 回, 開催日 H29.5.8)

時 間	内 容	講 師	場 所
12:30～12:50	今狙われている悪質商法の手口	福岡市消費生活 センター職員	市役所 1 階 市民ロビー多目的スペース
14:00～14:20	家庭で起こる製品事故にご注意	福岡市消費生活 センター職員	市役所 1 階 市民ロビー多目的スペース
15:00～15:20	新しく変わった洗濯の表示記号	福岡市消費生活 センター職員	市役所 1 階 市民ロビー多目的スペース

オ その他のイベント (実施回数 1 回, 参加者 40 人(親子 20 組))

実施日	テーマ	内 容	場 所
H29.8.8	小学生向け夏休み体験講座 「親子で体験! ライフサイクルゲームⅡ」	(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』で, 第一生命(株)の 消費者教育教材「ライフサイクルゲームⅡ」を 使用して, 契約など消費生活について学ぶ	電気ビル 共創館4F みらい ホール



①エ 消費者月間ミニ講座の様子



①オ 小学生向け夏休みイベントの様子

カ 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 22 大学新入生を対象として、若年者に多い消費者トラブルについてチラシやメールにより注意喚起するとともに、特に相談が急増した悪質商法については、「消費生活かわら版」を作成、緊急情報として、随時メールを送信し、学内掲示板への掲載及び学生へのメール送信を依頼した。

○大学連携先リスト及び連携内容（22 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	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・ 福岡看護大学	1,000	○	○	—
福岡女学院大学・短期大学	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
H29.5.2	突然アダルトサイトの会員に登録	ワンクリック請求のトラブル事例と対処法について
H29.5.12	注意！エステのお試し体験チケット	若年者に多いインターネット通販のトラブル事例と 注意点について

消費生活かわら版69 平成29年6月作成

学生をターゲットにした『仮想通貨』に関連する消費者トラブルが多発しています！

＜事例1＞
大学の友人に誘われ、海外に拠点のある会社の仮想通貨投資システムに100万円を投資したが、配当が滞っている。出資金の払い出しもできない。

＜事例2＞
大学の友人に学校で投資話を持ちかけられた。資金準備のため、友人の勧めで、銀行に虚偽の申請をして100万円のローンを組んだ。出資に関する書類は一切ないまま、投資会社の代表者に現金を渡してしまった。換金したいがシステムのエラーで出来ないと言われている。

注意点

■出資後、配当がなくなったり、事業者と連絡が取れなくなる事例が多発しています。

■「必ず儲かる」などのうまい話はありません。仮想通貨は、価格が急激に下落するなどのリスクを伴います。

■年齢を偽って、金融機関から借金をさせられたりするケースもあります。

＜アドバイス＞

- ① 友達や先輩からの誘いでも、きっぱりと断りましょう。
- ② 高利率や高配当を掲げる投資話には十分ご注意ください。

◆ 困った時は、消費生活センターにご相談ください。

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。

消費生活かわら版70 平成29年8月作成

SNSをきっかけとした悪質な投資トラブルが多発しています！

大学生などの若者をターゲットに喫茶店などに誘い出し、「当社の情報をもとに投資をすれば、必ず儲かる！！」などと言って、高額な投資情報提供サービスの契約や投資用DVD購入の契約をさせるトラブルが後を絶ちません。

事例

- SNSで見知らぬ人から「お友達になりませんか？」とメッセージが届いた
- 数日後、「会ってお話ししましょう」と誘われ、喫茶店で会うことになった
- 喫茶店で世間話をしていると、突然、株式投資の話題になった「社長に会って欲しい」と言われ仕方なく会うことになった
- 社長が同席し、「必ず儲かる！！」などと、投資情報を提供するサービスの契約を勧誘された
- 3年間の情報提供で100万円の契約をしたが儲かることはなかった

トラブルに遭わないためのポイント

- 見知らぬ人からのSNSでの突然の誘いに注意！
- 投資に「必ず儲かる」などのうまい話はありません！！
- 高額な契約をする前に、周りの人に相談しましょう！

※ 困った時は、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カ 若年者向け消費生活かわら版

② 福岡市広報媒体の活用

実施時期	媒体	内容
ア 随時	消費生活センターホームページ	消費者トラブルの未然・拡大防止のための情報提供及び消費生活に関する各種情報提供
イ 通年	区役所TVモニター	区役所の市民課フロアに設置したTVモニターを活用し消費者トラブルの注意喚起情報を放映
ウ 通年	屋外看板	キャッチセールスの注意喚起（天神コア前バス停に設置）

ア 消費生活センターホームページ

最新の注意喚起情報や講座やイベントの案内など市民に役立つ情報を提供

(<http://www.city.fukuoka.lg.jp/shimin/shohiseikatsu/life/syohuhiseikatusentauhomupeiji/shohi.html>)

イ 区役所 TV モニター放映（6 区役所、48 月）

区	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	月数
東区	-	-	-	不用品回収	-	-	ワンクリック請求	還付金詐欺	福岡県悪質商法撲滅月間	-	-	-	4
博多区	-	消費者月間	ワンクリック請求	不用品回収	点検商法	ネット通販	-	-	-	-	-	-	5
中央区	ワンクリック請求	消費者月間	ワンクリック請求	不用品回収	点検商法	ネット通販	架空請求	還付金詐欺	福岡県悪質商法撲滅月間	架空請求はがき	不用品回収	ワンクリック請求	12
南区	-	消費者月間	ワンクリック請求	不用品回収	-	ネット通販	-	還付金詐欺	福岡県悪質商法撲滅月間	架空請求はがき	不用品回収	ネット通販	9
城南区	-	消費者月間	-	ワンクリック請求	不用品回収	-	点検商法	ネット通販	福岡県悪質商法撲滅月間	-	-	-	6
早良区	ネット通販	消費者月間	ワンクリック請求	不用品回収	点検商法	ネット通販	架空請求	還付金詐欺	福岡県悪質商法撲滅月間	架空請求はがき	不用品回収	ワンクリック請求	12
西区	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

消費生活センターからのお知らせです

ワンクリック請求に要注意

年齢認証実施中

私は18歳以上で規約に同意します

はい 押すと

絶対押さないで

ご登録完了

お客様ID	03538945
登録日時	2017年6月23日 17時18分
ご利用料金	99800円

※誤って登録した場合は **こちら** まで

消費生活相談は電話 781-0999まで

消費生活センターからのお知らせです

家の無料点検に来る業者に気をつけて



いきなり「無料点検サービス」に来た業者が、「工事をしないと危険」などと言って不要な契約をさせる「点検商法」には要注意。

消費生活相談は電話 781-0999まで

②イ 区役所TVモニター放映内容

ウ 屋外看板



③ マスコミの活用

ア プレスリリース (情報提供回数 6 回)

情報提供日	タイトル
H29.4.10	『福岡市で初！福岡市と第一生命保険株式会社の消費者行政に関する協定』 4月14日(金)11時より 協定締結式を開催します
H29.4.28	平成 29 年 5 月 8 日(月)11:00～『悪質キャッチ・悪質商法撃退キャンペーン』
H29.7.11	平成 28 年度 福岡市消費生活相談の概要 ～デジタルコンテンツに関する相談が全ての年代で 1 位に 身に覚えのない料金を請求する架空請求が増加～
H29.11.27	『福岡県 悪質商法撲滅月間』イベントのお知らせ
H29.12.4	『福岡市とエフコープ生活協同組合が消費者被害防止に関する協定を締結します』
H29.12.18	『学生と共働した悪質商法及び悪質キャッチセールス・スカウト撃退キャンペーン in 中村学園大学』のお知らせ

イ 取材対応（取材回数 62 回 ， うち TV 出演・新聞掲載等回数 23 回）

放送日・掲載日	番組名・誌名	内 容
H29.4.2	JCOM デイリーニュース	福岡市と第一生命保険(株)の『消費者行政に係る地域共同事業に関する協定締結式』の様子
H29.5.8	JCOM デイリーニュース	悪質キャッチ・スカウト・悪質商法撃退キャンペーンの様子
H29.6.20	RKB 「今日感テレビ」	インターネット通信販売に関するトラブルと対処法について
H29.9.16	リビング福岡	よのなかのしくみ「消費者契約法一部改正」の概要
H29.9.20	KBC「アサデス」	貴金属の強引な買取など訪問購入(買取)について
H29.10.17	RKB 「今日感テレビ」	クレジットカードリボ払いのトラブルについて
H29.11.22	KBC「アサデス」	住宅修理サービスのトラブルについて
H29.12.1	JCOM デイリーニュース	福岡県と合同の悪質商法撲滅キャンペーンの様子
H29.12.11	西日本新聞, JCOM デイリーニュース, TNC ニュースα	福岡市とエフコープ生活協同組合の『消費者被害防止に関する協定締結式』の様子
H29.12.13	毎日新聞	くらしに役立つ消費生活講座『くらしシンプル化計画～モノの捨て方, 生かし方』の紹介
H29.12.21	JCOM デイリーニュース	『学生と共働した悪質商法及び悪質キャッチセールス・スカウト撃退キャンペーン in 中村学園大学』の様子
H30.1.14	朝日新聞	架空請求はがきについて
H30.1.17	朝日新聞	『名島校区から消費者被害を出さないための勉強会』の様子
H30.1.17	RKB 「今日感テレビ」	インターネット通販定期購入のトラブルについて
H30.1.9～ 1.26(7回)	新聞, テレビ各社	着物の販売・レンタル等事業者『はれのひ』事件について

ウ JCOM デイリーニュース への出演（出演回数 12 回）

放送日	テーマ
H29.5.19	ワンクリック請求の事例と対処法
H29.5.30	若者に多いエステの契約トラブルとマルチ商法
H29.6.29	夏場に多い家電製品の事故
H29.8.4	レンタカーに多いトラブルと注意点
H29.8.25	クーリング・オフ制度について
H29.9.28	架空請求の事例と注意点について
H29.10.19	点検商法と訪問購入(買い取り)について
H29.11.30	冬場に起こる暖房器具などの事故
H29.12.22	不用品回収によるトラブル
H30.1.25	着物レンタルによるトラブル
H30.2.28	引っ越しにまつわるトラブル
H30.3.28	若者に多い消費者トラブル

(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	年 4 回	37,200 部
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付	随時 (9 回)	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、全戸に配付	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	主な消費者トラブル相談事例について注意喚起を掲載	年 8 回	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 37 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」等に注意喚起記事を掲載	2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、配付、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 4 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 (148 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
地域包括支援センター (57 か所)	650 部/回	■	■
障がい者基幹相談支援センター等(33 か所)	—	■	■
消費生活サポーター	約 300 部/回	約 800 部/回(年6回)	約 300 部/回
事業者サポーター(9事業者)	約 15,000 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	—	—
その他市関係部局	248 部/回	—	30 部/回

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)
H29年5月 No.25	インターネット通信販売の落とし穴 ～注文前に利用条件等をしっかり確認しましょう～	美容医療サービスを受け体調不良に ～施術前に十分な説明を求め、契約は慎重に～
H29年8月 No.26	平成28年度 福岡市消費生活センターの 相談概要	経年劣化、不適切な施行や使用で扇風機 やエアコンから火災発生！？
H29年11月 No.27	インターネット回線の契約等は慎重に！ ～事前に内容をしっかり確認しましょう～	暖房器具による事故に要注意！！ ～低温やけどや火災発生のおそれ～
H30年2月 No.28	不要品回収で高額な費用を請求する業者に注意！ ～許可のない業者への回収依頼でトラブルに～	子どもの誤飲事故に注意してください！ ～中毒や窒息など生命にかかわる危険性も～

発行月	テーマ
H29 年 4 月	豪雨災害に便乗した悪質商法にご注意ください！（福岡県作成）
H29 年 5 月	有料動画サイト等の未納料金の回数を依頼されていると称して金銭を要求する業者に関する注意喚起
H29 年 6 月	詐欺被害相談をかたり金銭を要求する悪質業者に要注意
H29 年 6 月	学生をターゲットにした『仮想通貨』に関連する消費者トラブルが多発しています！
H29 年 6 月	タレント・モデル契約のトラブルに注意！（消費者庁作成）
H29 年 8 月	SNSをきっかけとした悪質な投資トラブルが多発しています！
H29 年 11 月	『架空請求はがき』の相談が急増しています！
H30 年 1 月	晴れ着レンタルは慎重に！！
H30 年 2 月	『ネット通販』のトラブルが多発！

[illegible]

②消費生活かわら版

③ 消費生活かわら版《特別号》（市政だより 9/15 号同時配布のタブロイド版）

構成	内容
1ページ	2016 年度相談件数ランキング, 消費者トラブル事例(架空請求)
2, 3ページ	消費者トラブル事例(貸貸借, 電話勧誘, ネット通販)
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

消費生活かわら版《特別号》

相談の多い事例をご紹介します

相談件数ランキング (2016年度相談件数)

- 第1位 デジタルコンテンツ (携帯電話・スマートフォン・タブレット)
- 第2位 不動産賃貸
- 第3位 商品一般 (商品やサービスに関するトラブル)
- 第4位 インターネット接続
- 第5位 携帯電話サービス (携帯電話・スマートフォン・タブレット)

架空請求メールに気をつけて!

架空請求メールのよくある手口

- 電話番号や住所が不明なSMS(ショートメッセージサービス)が送られてくる
- 不明な内容のメールが届く
- 不明な内容のメールが届く
- 不明な内容のメールが届く
- 不明な内容のメールが届く

対処法

- 不明な内容のメールが届いたら、すぐに削除する
- 不明な内容のメールが届いたら、すぐに削除する
- 不明な内容のメールが届いたら、すぐに削除する
- 不明な内容のメールが届いたら、すぐに削除する
- 不明な内容のメールが届いたら、すぐに削除する

貸貸契約退去時のトラブル

貸貸契約退去時のトラブル事例

- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例

対処法

- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例
- 貸貸契約退去時のトラブル事例

ネット通販の落とし穴

ネット通販でよくあるトラブル

- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル

対処法

- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル

ネット通販でよくあるトラブル

- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル
- ネット通販でよくあるトラブル

クーリング・オフって?

クーリング・オフができる?

- クーリング・オフができる?
- クーリング・オフができる?
- クーリング・オフができる?
- クーリング・オフができる?
- クーリング・オフができる?

クーリング・オフの手続きは必ず書面で行いましょう。

クーリング・オフの手続きは必ず書面で行いましょう。

クーリング・オフの手続きは必ず書面で行いましょう。

クーリング・オフの手続きは必ず書面で行いましょう。

クーリング・オフの手続きは必ず書面で行いましょう。

③消費生活かわら版《特別号》

掲載号	掲 載 内 容
H29.5.1	こんな相談増えています(第 1 回) インターネットのトラブル
H29.7.1	こんな相談増えています(第 2 回) 訪問販売のトラブル
H29.8.15	こんな相談増えています(第 3 回) クーリング・オフの注意点
H29.10.15	こんな相談増えています(第 4 回) 架空請求に要注意！
H29.11.15	こんな相談増えています(第 5 回) 訪問購入(買い取り)のトラブル
H29.12.1	こんな相談増えています(第 6 回) 製品による事故にご注意
H30.2.1	こんな相談増えています(第 7 回) 「架空請求はがき」に要注意
H30.3.1	こんな相談増えています(第 8 回) 引っ越し・不用品回収トラブルに要注意！

掲載月	テ ー マ
H29 年 7 月	ご注意 架空請求-心あたりのない架空請求はがきは無視してください！-
H30 年 1 月	不要品回収チラシに要注意！

心あたりのない
架空請求はがきは無視してください！

福岡市消費生活センター

未納料金があり訴訟を提起すると書かれた、架空請求はがきが届いたという相談が多く寄せられています。今回は手口の特徴について紹介します。

- ※1 総合消費料金未納?**
「もしかしたら、未納があったか?」と思わせるような、名称を使い消費者を惑わせます。
- ※2 銀行、新築、暮れ前日**
「新築!」などの言葉を使い、「新築にはなる」という不安をあおります。また、期間の余裕を与えないことで消費者を焦らせます。
- ※3 連絡を求めている**
悪意営業の狙いは、あなたの個人情報を入力することです。連絡をさせようと聞きかてきます。
- ※4 差し押さえ、強制執行**
差し押さえ、強制執行などの言葉を使い、「連絡しなければ大変なことになるのでは?」と思わせます。
- ※5 取り下げ等のご相談**
不安になった消費者に救済方法があるかのように思わせ、連絡させるように誘導します。
- ※6 プライバシー保護、必ず本人から**
「プライバシー保護」と、もっともらしい理由を付け本人から連絡させ、周りに相談せぬようにします。
- ※7 民事訴訟管理センター??**
公的機関であるかのような名称を使い、正式な請求であるかのように思わせます。

※1 総合消費料金未納分訴訟最終通知書

訴訟番号 ㇿ355

この度御通知致しましたのは、貴方の未納されました**借出金**および
これに関する利息は、貴方から弊社に返却されたい旨の依頼を
行つて契約会社、あるいは債権会社から民事訴訟として訴状の
提出をされた事を御通知致します。以降、下記に於けるた
裁判費の下計算額を速히ご返済くださいと御通知されておりました。その未済
御返済なる場合には、**借出金の元本が全面的に受取られ無効化**
の如くしてご返当の恐れがあります(不動産、不動産物の権利等による
執行力の立約の場合)と同時に御返済が遅延致す場合は所轄司法官
による「執行証書」の交付を承諾して頂くようお願いすると同時に
債権譲渡証明書を一送付させていただきますので、ご了承ください。
事例及び仮定、**無担保下での借出しに關しましては當面に**
取り扱っておりませんがご相談まで承知させていただきます。尚、書面
との違ひとなりますので、**プライバシー保護の為、何卒本人様から**
御連絡頂きますようお願い申し上げます。以上とさせていただきます。債務
消滅とさせていただきます。

裁判取り下げ最終期日 平成29年3月30日

※7 民事訴訟管理センター

T 102-8688

東京都千代田区九段南1-5-1

消費者相談窓口 03-6271

受付時間9:00~20:00

(消費者庁HPより)

アドバイス

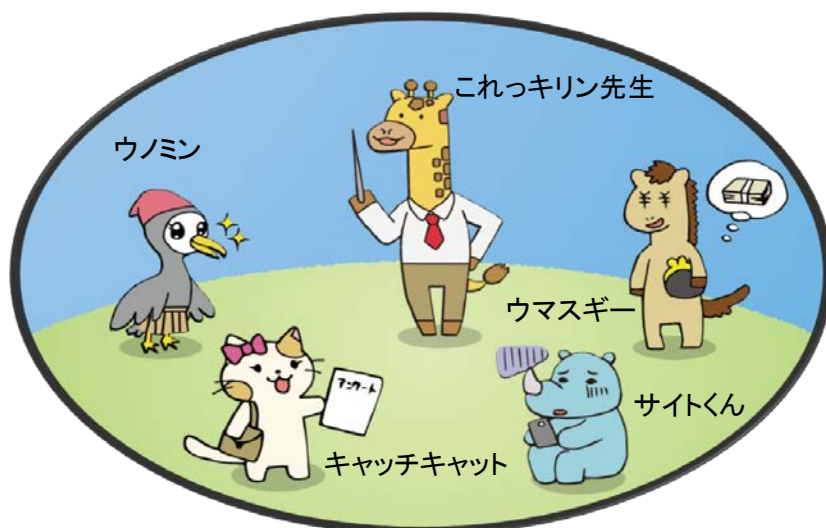
- ◆自分から相手業者に連絡しない
業者へ連絡すると、氏名や電話番号などの個人情報を知られることになります。絶対に連絡をしないでください。
◆慌ててお金を支払わない
一度お金を支払ってしまうと、さらに請求されるなど、悪質業者の標的になります。身に覚えのない請求は無視してください。

※困ったことがあれば消費生活センターへご相談ください

⑤ 老人クラブ広報紙記事

⑥ 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 37 回)

掲載日	テーマ	掲載日	テーマ
H29. 4. 3	ネット上のもうけ話に注意	H29.10.16	鍵の出張修理の注意点
H29. 4.17	なりすまし架空請求に注意	H29.10.31	メールやはがきの架空請求
H29. 4.24	カードの審査に通らない	H29.11.06	マルチ商法はもうかる？
H29. 5. 1	出発前に旅行会社が倒産	H29.11.20	成人式の晴れ着レンタル
H29. 5.15	再び増加！架空請求はがき	H29.11.27	水回りの修理トラブル
H29. 5.22	簡単に稼げる副業サイト？	H29.12. 4	冷蔵庫いっぱい海産物
H29. 5.29	結婚式場の解約トラブル	H29.12.18	不用品の買い取りと回収
H29. 6. 5	「訪問買い取り」に注意	H29.12.25	借金の返済に困ったら
H29. 6.19	通信販売とクーリングオフ	H30. 1. 9	旅行予約サイトのトラブル
H29. 6.26	保険金が使える？住宅修理	H30. 1.15	その通販サイトは本物？
H29. 7. 3	仮想通貨を購入する前に	H30. 1.22	ネット注文のクリーニング
H29. 7.24	浄水器の訪問販売の注意点	H30. 1.29	「当選メール」に注意を
H29. 7.31	婚活サイトのサクラに注意	H30. 2.13	狙われる原野商法被害者
H29. 8. 7	災害に便乗した悪徳商法	H30. 2.26	コインパーキングの表示
H29. 8.14	商品券やカードの有効期限	H30. 3.12	スマホのオプションに注意
H29. 8.21	前払いのネット通販に注意	H30. 3.22	賃貸住宅退去時のトラブル
H29. 9. 4	長期の契約には気を付けて	H30. 3.26	光回線の「転用」の注意点
H29. 9.18	子どものオンラインゲーム		
H29. 9.25	TVショッピングの注意点		
H29.10. 2	家電製品の故障と保証		



福岡市消費生活センター啓発キャラクター

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
H29 年 4 月	ウォーターサーバーの契約は慎重に！ 賃貸アパートに入居するときは契約内容をしっかり確認しましょう！
H29 年 5 月	契約先が変わる！？光コラボレーション事業者の勧誘にご注意！ コンビニでプリペイドカードを購入させる詐欺にご注意！
H29 年 6 月※	冠婚葬祭互助会は、契約内容をしっかり確認しましょう！ 初回お試し定期購入トラブルに気をつけて！
H29 年 7 月	工事の契約は金額だけでなく工事内容もしっかり確認しましょう 「ハガキでの架空請求にご用心！」
H29 年 8 月	電話勧誘で次々と購入した美術品や写真集 豪雨災害に便乗した悪質商法に注意しましょう！
H29 年 9 月	住宅用火災警報器の悪質な訪問販売にご注意！ 柔軟仕上げ剤, いいにおいのはずが逆に気分が悪くなる…
H29 年 10 月※	「必ず」儲かる方法はありません！？ 「お得」という言葉に惑わされず, 不要な契約は断りましょう！
H29 年 11 月	急増中！サーバー型電子マネー詐欺にご注意！ 通信販売, インターネットショッピングは, クーリング・オフの対象外です
H29 年 12 月	美容医療(一部)がクーリングオフの対象になりました！！ ねずみ講は違法です！
H30 年 1 月	「保険金が使えろ」という住宅修理契約のトラブルにご注意！ 新聞購読トラブルが後を絶ちません！
H30 年 2 月※	スマートフォンへの架空請求メールに注意！ 不用品回収で高額な費用を請求する業者に注意！
H30 年 3 月	損害保険の請求は損保会社か保険の専門相談窓口へ相談しましょう 生鮮食品でもクーリング・オフは可能です！

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
H29 年 4 月 (23 号)	お試しのつもりが定期購入に！？
H29 年 6 月 (24 号)※	スマホのオンラインゲームで高額請求？！
H29 年 8 月 (25 号)	SNS を介在した取引に注意！
H29 年 10 月 (26 号)	注文した商品が届かない！？
H29 年 12 月 (27 号)※	届いた商品は偽物？！フリマアプリでトラブル！
H30 年 2 月 (28 号)	エステの高額契約は慎重に！

⑧ 見守り新鮮情報 (発行数 27 件)

情報提供月	発行	テーマ
4月	275号	国民生活センターを名乗るニセ電話 絶対にお金を渡さない
	276号	遺品整理を頼むときは、複数の事業者から見積もりを
	277号	占いサイト 引き延ばされて利用料金が高額に
5月	278号	ヘアドライヤーの取り扱いに注意しましょう
	279号	35年前に購入した原野が売れる！？二次被害に注意
6月	280号	知人から誘われた仮想通貨への投資 儲かるはずが・・・
	281号	格安スマホ 契約前にサービス内容を確認しましょう
7月	282号	注文した覚えがない健康食品を送りつけられた！
	283号	「セットでお得？」ケーブルテレビの点検だけのはずが・・・
	284号	海外リゾート会員権 「タイムシェア」契約は慎重に
8月	285号	「数億円当選した」はずが5万円の支払いに・・・迷惑メールは無視
	286号	「墓を引越す」と言ったら、寺から高額な費用を要求された
9月	287号	気をつけて 刈払機(草刈機)の使用中に大けがをすることも
	288号	配置薬 使用期限が切れて処分したら代金を請求された
10月	289号	かつらのアフターケアの度に、次々と新たな契約をさせられた
	290号	訪問して買い取りを行う業者との契約は慎重に
11月	291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
	292号	「危険な状態」とガソリンスタンドでタイヤ交換を勧められた
	293号	高齢者の生活動線を点検して転倒事故を防ぎましょう
12月	294号	鍵の修理 高額請求にご注意
	295号	焦る「親心」に付け込む 結婚相手紹介サービス業者に注意
	296号	クレジットカードの利用明細書は必ず確認しましょう
1月	297号	カニの勧誘電話にご用心
	298号	「見守り」と「気づき」で障がい者の消費者トラブルを防ごう
2月	299号	相談急増 ハガキによる架空請求
3月	301号	安売りにつられて通ったら・・・高額な健康食品を売りつけられた
	302号	「お試し」「1回だけ」のつもりが定期購入だった

⑨ 一般情報誌等の記事掲載

掲載月	掲載誌	テーマ	配布数
H29年6月	小学生新聞	インターネットトラブルに関する注意喚起	市内小学校全校配付 10 万部
H29年9月	リビング福岡 (西日本リビング新聞社)	よのなかのしくみ 「消費者契約法の一部改正について」	35 万部

ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・29年6月号



★冠婚葬祭互助会は、契約内容をしっかり確認しましょう！

…大牟田市消費生活センター

(相談事例)

20数年前、冠婚葬祭互助会の契約をし、月3,000円ずつの掛け金で、約20万円積み立てた。既に満期を迎えていて、利用する予定がないので解約を申し出たところ、3万円の解約手数料がかかることとわかった。長年積み立ててお金がないどころか、手数料を取られることに納得がいかない。

(アドバイス)

冠婚葬祭互助会とは、一定の掛金を一定期間にわたって毎月支払い、積み立てた金額を結婚式や葬儀の際のサービス費用の一部に充てて、負担を軽くするための仕組みです。

解約金とは違利息はつきません。また、結婚式や葬儀のサービスを利用せずに解約する場合は、解約手数料が差し引かれるので、積立額より少ない金額しか返金されません。

契約するときは、結婚式や葬儀のサービスを利用するかどうかをよく見極めるとともに契約内容をしっかり確認しましょう。

★初回お試し定期購入トラブルに気を付けて！

…福岡市消費生活センター

(相談事例)

スマホの広告を見て化粧品のお試しセット500円を注文した。500円はお試しセットに同封された払込票ですぐに支払ったが、翌月、通常商品が届き、7,000円の払込票が同封されていた。

お試しセットを使用した後、効果を感動できなかったため、もう必要ないと思い、通販業者に返品を申し出たところ、商品を4回以上購入することがお試しセット500円の条件なので、4回購入するまでは解約できないと言われた。(30代女性)

(アドバイス)

通信販売はクーリング・オフの適用対象外です。事業者が返品の可否や返品期限などに関するルールを設けている場合はそのルールに従うことになります。

そのため、事例のように4回の定期購入をすることが初回お試し価格の条件となっている場合は、通常4回購入するまでは途中解約できません。

通信販売利用時には、購入条件や返品条件等をよく確認しましょう。

また、注文確定前に、選択した商品・数量等に間違いはないかを確認しましょう。

●各消費生活センターの相談窓口●

福岡県	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 (日曜日も相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	京都市	0940-33-5454 (第2・第4土曜日も電話相談可)
大牟田市	0944-41-2623	行橋市広域	0930-23-0999
糸島市	092-332-2098	筑紫野市	092-923-1741

※「消費者ホットライン」188 (いやり1) (あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

第24号 2017年 6月

消費生活トラブル注意報 !!

★スマホのオンラインゲームで高額請求？！

…福岡市消費生活センター

(相談事例)

クレジットカードの明細を確認したら、合計70万円の高額請求があった。16歳の息子に聞いたところ、請求はスマホのオンラインゲームの課金によるものであることがわかった。トータルで約100回決済をしているようであるが、息子はそんなに課金した覚えはないと言っている。ゲーム会社に課金した覚えのない請求の取消を要求したが、「明細の中で具体的にどの分について取消を申し出るのか、決めてもらわなければ対応できない」といわれたとの相談があった。



(処理結果)

本人に覚えのない請求について、事業者と話し合うように伝え、対応が悪い場合は消費生活センターから申し出をすることもできると助言した。再度、相談者が事業者と話し合ったところ『未成年者の契約としての処理について検討する』との回答を得た。

(アドバイス)

スマートフォンのオンラインゲームに関する相談が多く寄せられています。無料とったオンラインゲームでも、ゲームで使用するアイテムは有料の場合もあり、すべてが無料で利用できるわけではありません。これらのゲームは、スムーズに進むためにアイテムが必要となることが多く、1つ数百円程度と無難なく払える価格設定となっていますが、「これくらいなら」と課金するうちに数万円や数十万円という額に膨れ上がってしまうことがあるため、注意が必要です。ゲーム会社に相談しても対応が悪いという苦情も寄せられています。困ったときは、早めに消費生活センターにご相談ください。



●各消費生活センターの相談窓口●

福岡県	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 (いやり1) (イヤー1)	
(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)	

⑦ア ホットな消費者ニュース

⑦イ 消費者トラブル注意報

見守り新鮮情報 第282号

「1か月前に注文を受けた健康食品が出来上がったので、お届けします」と突然電話があった。金額は約2万5千円だという。「そんなに高額な健康食品は注文していない」と答えたが、「注文しているのに受け取って

もらわないと困る」と言われた。その言い方が怖かったので、「今限りですよ」と言ってしまった。商品が届いたので仕方なく代金を支払ったが、納得がいかない。(70歳代 女性)



注文した覚えがない健康食品を送りつけられた!

- 「注文いただいた健康食品を送ります」と電話があり、申し込んでいないと伝えても、強引に健康食品を送りつけられたという相談が後を絶ちません。
- 申し込んだ覚えがなく購入するつもりもなければ、電話があったときに、きっぱりと断りましょう。
- 商品が届いても、代金を支払ってははいけません。事業者名、住所、電話番号をメモした上で、「受け取り拒否」をしましょう。自分だけで判断できない場合は、家族等に相談することも大切です。
- 電話で断りきれず商品が届いてしまった場合でも、クーリング・オフが出来ることがあります。すぐに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)。

ひとこと助言



本テキスト 高橋 文

見守り新鮮情報 第282号 (2017年6月6日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

福岡市消費生活センター相談コーナー Tel: 092-781-0999

〒810-0073 福岡市中央区南門区2-5-1 あいむ7階

月曜日～金曜日(祝日を除く) 9時～17時 ※電話番号のかけ間違いにご注意ください

第2・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



暮らしに関する時事問題や、複雑な社会制度を解説するコーナーです。

今月のテーマ 消費者契約法の一部改正

消費者の利益を守るための「消費者契約法」が昨年一部改正され、今年6月から施行されています。改正のポイントを開きました。

超高齢社会の進展に対応 取り消しできる不当契約など追加

「消費者契約法」では、事業者の不当な勧誘などによる契約の取消を規定しています。改正により、消費者が取り消しできる不当な契約の範囲が拡大されました。

改正のポイント

福岡市消費生活センター相談コーナー

☎092-781-0999

月～金 9:00～17:00
第2・4土曜 10:00～16:00
※日・祝日を除く。年末年始(12/29～1/3)休業

インターネット消費生活相談サイト
(パソコンサイト)
※相談受け付け後、回答まで5日間程度かかります

福岡市消費生活 検索

今回の回答者

福岡市消費生活センター
阿部 圭子 さん

センターではさまざまな消費生活トラブルの相談を受け付け中。一人で悩まず、まずは居住地や在勤・在学地の消費生活センターへ。消費者ホットライン188に電話すると、お住まいの地域の消費生活相談窓口をご案内します。

⑧ 見守り新鮮情報

⑨ リビング福岡掲載記事



⑨ 小学生新聞掲載記事

⑩ その他の啓発資料

ア 市民への主な配付資料

配付資料	内 容	配布数
悪質商法撃退マニュアル	悪質商法の主な手口や対処法を周知	2,280
「悪質な訪問販売お断り」ステッカー	福岡県警と連名の玄関と電話機添付用の啓発ステッカー	2,500



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など啓発媒体の貸出 (回数 23 回, 貸出数 34)

地域や職場などでの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

貸出先等 媒体	学 校		事業者		地域・福祉団体		消費生活 サポーター	
	回数	貸出数	回数	貸出数	回数	貸出数	回数	貸出数
DVD	1 回	4 本	17 回	23 本	2 回	2 本	1 回	3 本
紙芝居	-	-	-	-	1 回	1 種	1 回	1 種

(5) 地域の団体、関係機関等との連携

① 消費生活サポーター事業について

平成 28 年度は民生委員・児童委員任期満了の年度であり、かつ 3 年毎のサポーター登録更新年度であったため、平成 29 年度に新たに民生委員・児童委員となった方に消費生活サポーターへの登録を呼びかけたところ、大幅な増員となった。

○ 登録者数 平成 28 年度 303 人 ⇒ 平成 29 年度 630 人

○ 平成 29 年度 消費生活サポーターの区毎の登録校区数および登録者数

区	東区	博多区	中央区	南区	城南区	早良区	西区	その他	計
不在校区数	0	8	3	1	3	15	11	—	41
登録校区数	29	14	11	24	8	10	13	—	109
校区実数	29	22	14	25	11	25	24	—	150
登録者数	150	58	46	255	40	17	51	13	630



消費生活サポーター登録時の配付グッズ

【事業者サポーターについて】

高度情報通信化社会の進展や悪質商法の手口の巧妙化などにより消費者トラブルに巻き込まれる高齢者等が後を絶たず、その被害が深刻化していることから、これまでの地域で活動する個人を対象とした消費生活サポーター事業に加えて、平成 29 年 8 月、新たに事業者サポーター制度を創設し、社会貢献活動として高齢者等の見守り活動を行っている事業者と連携し、地域における見守り活動の強化を図った。

○ 登録要件

福岡市内に事業所を有する法人その他団体で、社会貢献活動についての実績を有し、かつ消費者被害を防止する活動と消費者行政への協力を行う意思を有する事業者

○ 登録手続

要件を満たした事業者と新たに消費者被害を防止する活動等について個別に協定を締結。

福岡市と包括連携協定を締結した事業者においては、要件を満たすものとし、個別の協定は締結しない。

○ 主な活動内容

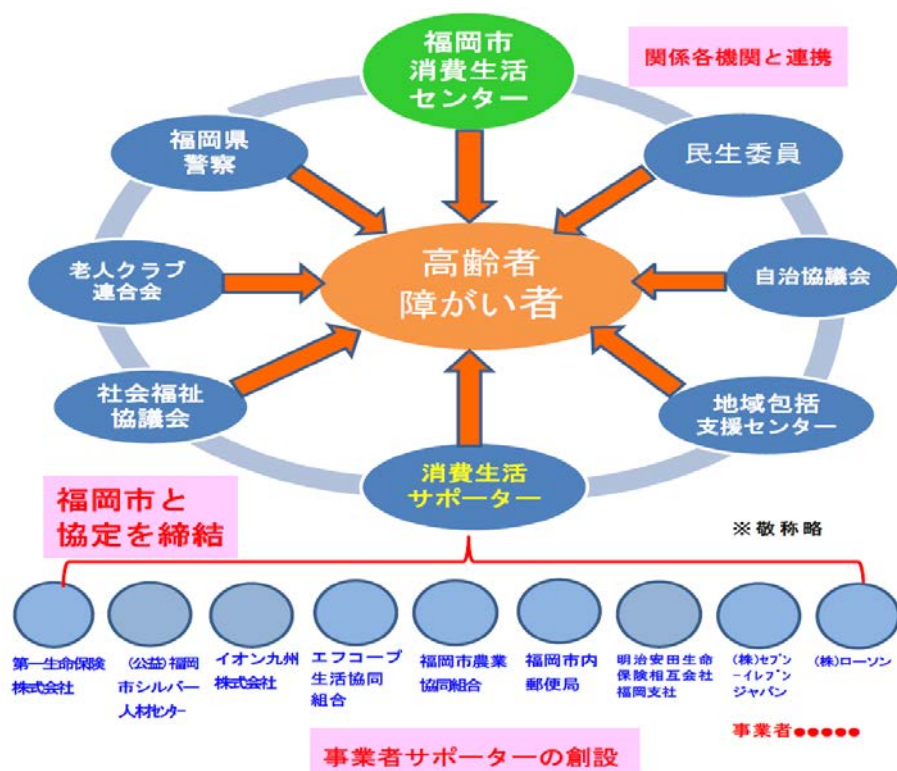
消費者トラブルを未然に防止するための広報啓発活動

事業活動中における声かけ等の消費者被害未然防止活動

消費生活センターによる啓発活動等の支援

消費者教育の推進

○ 高齢者被害の防止に係る見守りネットワークのイメージ



○ 事業者サポーターとの連携状況

事業者名	協定 種別	協定締結日	登録日	活動人員	主な活動内容
第一生命保険(株)	個別	H29.4.14	H29.11.1	社員約 700 人	事業活動中に消費者へ声かけ
(公益)福岡市シルバー人材センター	個別	H29.11.1	H29.11.1	会員約 7000 人	会員への情報提供 事業活動中に消費者へ声かけ
イオン九州(株)	個別	H29.11.1	H29.11.1	市内 8 店舗	市民への情報提供
エフコープ生活協同組合	個別	H29.12.11	H29.12.11	会員約 13 万人 世帯, 4 店舗	会員への情報提供 事業活動中に消費者へ声かけ
福岡市農業協同組合	個別	H29.12.28	H29.12.28	市内 39 店舗	事業活動中に消費者へ声かけ
明治安田生命保険相互会社	個別	H30.1.16	H30.1.16	社員約 810 人	事業活動中に消費者へ声かけ
福岡市内郵便局	包括	-	H29.12.28	市内 167 局	市民への情報提供 事業活動中に消費者へ声かけ
(株)セブン-イレブン・ジャパン	包括	-	H30.3.15	市内約 300 店舗	事業活動中に消費者へ声かけ
(株)ローソン	包括	-	H30.3.23	市内約 200 店舗	事業活動中に消費者へ声かけ

② 地域との連携

○ 公民館だより掲載資料の提供

毎月、市内 147 公民館へ高齢者向け注意喚起情報「見守り新鮮情報ダイジェスト版」をメール送信、公民館だよりへ掲載依頼し地域に情報発信する。

	東	博多	中央	南	城南	早良	西	合計
公民館数	28	22	14	25	11	24	23	147
掲載数	47	30	11	6	6	31	4	135

文案(367文字)

格安スマホ 契約前にサービス内容を確認しましょう

- ★いわゆる“格安スマホ”を契約して使ってみたところ、今までの携帯電話と同じサービスが受けられなかったという相談が寄せられています。
- ★格安スマホ会社の中には実際の店舗がなく、故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限定されている場合もあります。契約前に、サポート体制等のサービス内容についてよく確認しましょう。
- ★格安スマホは、独自のメールアドレスの提供がなかったり、故障時に代替機の貸し出しサービスが有料であったりするなど、今までの携帯電話会社とサービス内容が違う場合があります。自分が必要とするサービスを確認し、よく検討してから契約するようにしましょう。
- ★不安に思うことやトラブルが生じた場合には、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）。



② 見守り新鮮情報ダイジェスト版

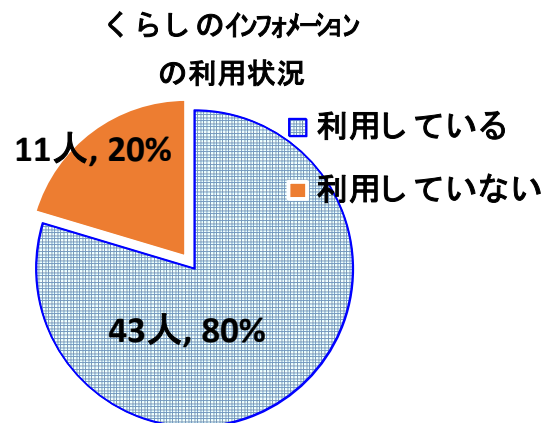
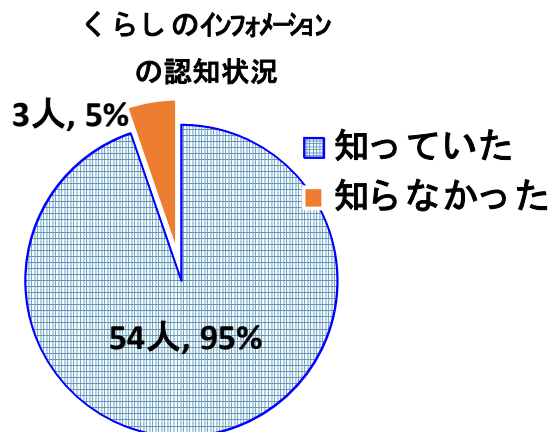
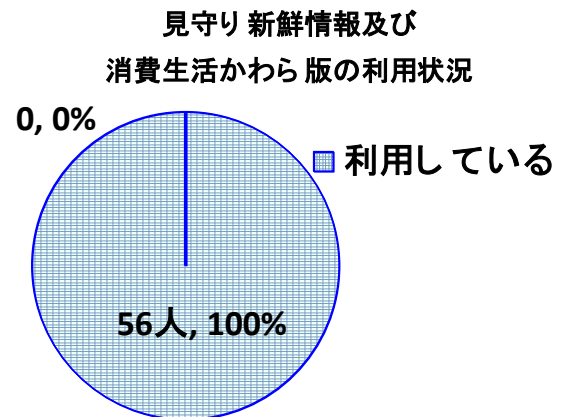
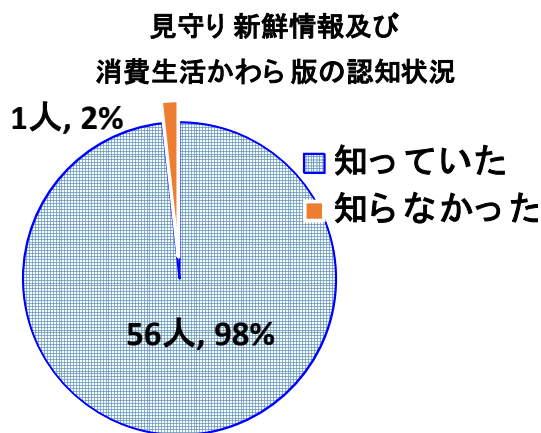
③ 地域包括支援センター(いきいきセンターふくおか)との連携

ア 啓発資料の送付

配布物	時期	方法
見守り新鮮情報	毎月	注意喚起メール等(いきいきメール)送信
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
くらしのインフォメーション	隔月	各センターに10部ずつ送付
ステッカー等	随時	いきいきセンターから依頼を受けて配付

【参考】地域包括支援センターにおける啓発資料の認知度及び利用状況に関するアンケート調査

● 実施日 平成29年2月 ● 対象及び回答数 57センター



★「見守り新鮮情報」及び「消費生活かわら版」の認知状況は98%、利用状況は100%であった。

★くらしのインフォメーションの認知状況は95%、利用状況は80%であった。

イ 高齢者等の見守り者講座の開催

項 目	内 容
日 程	平成 29 年 12 月 21 日(木) 14:30～16:30
場 所	東区名島公民館
主催者	東第 7 地域包括支援センター
参加者	名島校区で業務に従事しているケアマネージャー、ヘルパー、民生委員・児童委員、社会福祉協議会員、郵便局員(2 局)、交番勤務警官、コンビニエンスストア店長、東区地域包括ケア推進員、地域包括支援センター職員、消費生活センター職員 計 31 名
講 師	消費生活センター職員
テーマ	名島校区から消費者被害を出さないための勉強会『地域の高齢者のみなさんが消費者被害にあわないために～自分の立場でできることを考えよう～』
手 法	KJ法を用いたグループワーク(5 班)および意見交換

④ 保健福祉局との連携

開催日	イベント及び内容	講 師	会 場	参加者
H30.3.24	アラカンフェスタ 最新手口の詐欺撃退テクニック！	住田裕子 弁護士	国際会議場	約200名



③イ 高齢者等の見守り者講座(研修会)の様子



④ アラカンフェスタの様子

⑤ 早良区との連携

開催日	イベント	内 容	会 場	配 数
H30.2.28	早良区いきいきサミット	啓発ポスター掲示、啓発パンフレット「撃退しましょう消費者トラブル」配付	早良市民センター	約500部

⑥ 区障がい者基幹相談支援センターとの連携

配 布 物	時 期	方 法
見守り新鮮情報	毎月	注意喚起メール等送信
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
障がい者向け啓発パンフレット	年 1 回	各基幹相談支援センターに 5 部ずつ送付

⑦ 福岡県弁護士会との連携

消費者教育出前講座(高等学校、大学校)の講師依頼

⑧ 消費者団体等活動支援

○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・その他当該目的のための活動を行う団体等

内 容	利用時間	利用人数	29 年度利用実績
くらしの研修室貸出	原則平日 9 時～17 時	5 人以上 25 人以内	4団体 延べ 21 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	2	0	0	2	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 タンスの取っ手】 10 年以上前に取れたタンスの取っ手を数日前から木製のテレビ台に置いていたところ、破裂音が生じて砕けた。原因を調べて欲しい。	○発生状況 10 年以上前に取れた金属製のタンスの取っ手を数日前から木製のテレビ台に置いていたところ、破裂音が生じて砕けた。 ○調査結果 ※1 タンスは相談者が 40 年以上前に購入した和ダンスで、その引き出しのその他の取っ手を対照品として、両者について化学成分を分析し、比較検討した。当該品と対照品の元素分析により、素材は真鍮(銅と亜鉛の合金)であって、内部に空洞欠陥が認められた。しかしながら、製造から長期間経過していること、当該品と対照品との成分に違いがみられないことから、砕けた原因は不明である。
【品名 自宅介護用電動 ベッド】 自宅介護用の電動ベッドが、固定中に大きな音を立てて横に回転、介護者の足にあたり捻挫した。重大事故になっていたかもしれないので、再度行政機関で調査してほしい。	○発生状況 自宅介護用の電動ベッドを使用中に、固定していたところが、急に大きな音を立てて横に回転し、介護者の足にあたり捻挫した。ベッドのレンタル業者とメーカーに調査を申し出て、報告書をもったが、欠陥は認められなかったとの報告。 ○調査結果 ※1 当該電動ベッドを解体し相談者から送付、国民生活センターにて組み立て動作テストを実施した。メーカーの調査報告書のとおり、再現実験をしたが異常は見つからなかった。

※1 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
13	56	0

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 29 年度、違反事例はなかった。

○ 立入施設 4 施設:P2 西長住店、ホームワイド和白、インキューブ天神店、中村家具福岡店

(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査 (12 品目) ※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

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
床敷物	2	4	0	0
膝掛	1	1	0	0
枕カバー	1	1	0	0
毛布	1	1	0	0
布団(座布団)	1	1	0	0
カーテン	1	1	0	0
電子レンジ	1	2	0	0
電気冷蔵庫	1	1	0	0
電気ホットプレート	1	2	0	0
電気コーヒー沸器	1	2	0	0
魔法瓶	2	6	0	0
たんす	1	3	0	0
合 計	4 ※1	25	0	0

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査 (1 品目)

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	1	5	0	0
合 計	1 ※1	5	0	0

(3) 電気用品安全法に基づく立入検査 (14 品目)

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	4	13	0	0
電気ポンプ	1	3	0	0
観賞魚用ヒーター	1	3	0	0
LED ランプ	2	4	0	0
蛍光灯ランプ	1	1	0	0
電気敷布	1	1	0	0
電気トースター	1	2	0	0
電気ホットプレート	1	3	0	0
電気コーヒー沸器	1	2	0	0
超音波加湿器	1	2	0	0
電子レンジ	1	2	0	0
電気冷蔵庫	1	1	0	0
サーキュレーター	1	1	0	0
空気清浄機	1	3	0	0
合 計	4 ※1	41	0	0

(4) ガス事業法に基づく立入検査 (1 品目)

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	1	1	0	0
合 計	1 ※1	1	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 (2 品目)

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	1	1	0	0
カートリッジガスこんろ	1	4	0	0
合 計	1 ※1	5	0	0

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:40 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	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
割合	83.2%	84.1%	78.9%	83.8%	80.6%

【参考】 調査内容と結果

調査対象者 市内在住の 18 歳以上の男女 4,500 人(無作為抽出)
調査時期 平成 29 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)
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
29 年	N=2,059	37.3	43.3	6.9	3.0	4.2	5.1	80.6

(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29年度 第4回市政アンケート調査

【 概 要 】

■調査期間	平成29年8月25日～9月8日
■調査数	625件
■回答数	557件
■有効回答率	89.1%

〔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。また、消費生活センターに消費者トラブルの相談窓口がある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=557

- 1 名前も相談窓口があることも知っていた 78.8
- 2 名前は知っているが相談窓口があることは知らなかった 16.5
- 3 知らなかった 4.5
- 無回答 0.2

問 2 クーリング・オフは、消費者が無条件で一方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は、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=557

- 1 知っていた 46.3
- 2 知らなかった 53.5
- 無回答 0.2

「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です。

★店舗で商品等を購入した場合は、クーリング・オフの対象外です。

★3,000 円未満の商品等を現金で購入した場合には適用されません。

★通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、事業者には返品特約表示が義務づけられており、自主基準により返品制度を設けている場合は、それに従って返品などが可能です。また、返品特約に関する記載がない場合は、商品等を受け取った日から 8 日以内は契約を解除することができます。

不安な場合は、消費生活センターにご相談ください(電話 781-0999)

問3 悪質商法の手口は年々巧妙化しており、消費生活センターにも悪質商法に関する相談が多く寄せられています。あなたは、次の商法について知っていますか。(1)～(9)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=557

	言葉も内容も 知っている	言葉だけ 知っている	知らない	無回答
(1) 架空請求 利用していないサービスなど、架空の料金をはがきやメールで請求する。	85.8	12.0	2.0	0.2
(2) ワンクリック請求 パソコンやスマートフォンのアダルトサイトなどで、動画や年齢確認の画面をクリックすると会員登録され、高額な料金を請求される。	73.8	15.3	10.8	0.2
(3) 無料商法 「無料体験」「無料サービス」など無料をうたい文句に勧誘し、高額な商品やサービス売りつける。	61.6	24.4	13.8	0.2
(4) かたり商法 公的機関の職員や大手事業者の関係者のふりをして、商品やサービスを契約させる。	45.2	28.4	26.2	0.2
(5) サイドビジネス商法 高収入の副業を紹介すると持ちかけて、高額な商品やサービスを売りつける。	55.7	28.4	15.6	0.4
(6) 劇場型勧誘 複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送りつけたり電話で勧誘を行い、利益が得られるなどと信じ込ませて契約させる。	40.0	23.8	35.7	0.5
(7) 利殖商法 「必ずもうかる」などと断定的に強調し、投資や融資の話をする。	49.2	26.2	24.6	-
(8) 送りつけ商法 商品を一方的に送りつけ、受け取った人に購入しなければならないと勘違いさせて代金を払わせる。	55.1	27.8	16.7	0.4
(9) 点検商法 住宅や水道などの無料点検を装い、不安をあおるような説明をして高額な商品やサービスを契約させる。	63.2	22.6	14.0	0.2

問4 あなたは仮に、強引な勧誘や詐欺的な勧誘を受けた場合や、そのような勧誘により契約を締結してしまうなどの消費者トラブルに遭ったとした場合、誰に相談しようと思いますか。
あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

- 1 家族・親族 **78.3**
- 2 友人・知人 **49.9**
- 3 民生委員、ホームヘルパーなどの福祉関係者 **0.9**
- 4 消費生活センター **72.0**
- 5 消費生活センター以外の公的機関（区役所、保健所、警察など） **36.8**
- 6 弁護士などの専門家 **19.4**
- 7 その他（具体的に： _____） **0.9**
- 8 相談しようとは思わない **1.1** → 問8-1へ

問4-1 《 問4で「8」と回答した方におたずねします。 》

誰にも相談しない理由は何ですか。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=6

- 1 相談しても解決するとは思わないから **66.7**
- 2 相談するのが面倒だから **16.7**
- 3 トラブルに遭ったことを知られたくないから **16.7**
- 4 どこに相談したらよいかわからないから **16.7**
- 5 自分自身で解決しようと思うから **50.0**
- 6 自分自身にも責任があると思うから **16.7**
- 7 その他（具体的に： _____） **33.3**

《 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気を付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。

- 1 表示や保証マークなどを判断材料にする **22.1**
- 2 広告やうわさをうのみにしない **70.0**
- 3 事業者（販売者など）の説明を納得するまで聞く **27.8**
- 4 契約書や規約などをよく読んでから契約する **33.6**
- 5 あいまいな返事をしない **50.8**
- 6 電話の勧誘や訪問販売には応じない **89.6**
- 7 不審なメール、はがきなどには反応しない **91.4**
- 8 インターネットのセキュリティ対策を行う **35.4**
- 9 新聞・テレビ・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 **27.5**
- 10 消費生活に関する講演会などに参加する **1.1**
- 11 迷った時には家族や知人に相談する **44.7**
- 12 その他（具体的に： _____） **1.8**
- 13 気を付けていることはない **0.4**

問6 あなたは、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。

- | | | |
|----|------------------------------------|------|
| 1 | テレビ・ラジオ | 88.3 |
| 2 | 新聞、折り込みチラシ | 40.0 |
| 3 | 電車やバスの車内広告や駅のポスター | 18.9 |
| 4 | 無料で街頭や各家庭に配布される情報誌（フリーペーパーなど） | 13.3 |
| 5 | 雑誌、一般書籍 | 15.6 |
| 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） | 46.0 |
| 7 | 公的機関のホームページ（福岡市のホームページなど） | 8.8 |
| 8 | インターネット情報（公的機関のホームページを除く） | 34.8 |
| 9 | SNS（LINE[ライン]やFacebook[フェイスブック]など） | 18.1 |
| 10 | デジタルサイネージ（市役所や商業施設の電子看板） | 2.3 |
| 11 | 家族・友人・知人 | 53.5 |
| 12 | 自治会・町内会の回覧板 | 23.5 |
| 13 | 行政が実施する講演会や講座 | 2.0 |
| 14 | 民間企業などが実施する講演会や講座 | 0.5 |
| 15 | その他（具体的に： | 0.5 |

問7 消費生活センターでは消費生活に関するさまざまな情報提供を行っていますが、あなたが知りたい消費者向けの情報は何か。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。

- | | | |
|---|------------------------------------|------|
| 1 | 契約にまつわるトラブルやその対処方法 | 74.0 |
| 2 | 悪質商法の手口やその対処方法 | 74.5 |
| 3 | 消費者トラブルに関する専門の相談機関 | 44.7 |
| 4 | 危険性のある製品の情報（リコール情報）や事故を防ぐための使用上の注意 | 37.7 |
| 5 | 消費生活に関する講座やイベント情報など | 2.9 |
| 6 | 消費者に関わりの深い法律や制度の紹介 | 25.1 |
| 7 | その他（具体的に： | 1.1 |
| 8 | 特になし | 2.0 |

問 8 「消費者トラブル」や「被害防止」について、ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書きください。

[illegible]

(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 58 サンプル
調査時期	平成 29 年 7 月 (24 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	100.0%
③相談員の知識の豊富さ	94.8%
④相談員の問題処理能力のはやさ	94.8%
⑤自分の話を十分にきいてくれた	98.3%
⑥相談の結果(回答・助言の内容)	87.9%

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)	98.3%
2 不満の割合(やや不満+不満)	1.7%
3 不明	0.0%

参考資料

1 消費者行政の変遷	51
2 機構の変遷	55
3 福岡市消費生活条例	57
4 福岡市消費生活審議会	61

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)
	8月	事業者サポーター制度創設	12月	改正特定商取引法施行(美容医療契約の特定継続的役務の追加、業務停止命令の期間の伸長等)
			3月	消費者教育推進基本方針変更

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 日に開所してから、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 消費生活センターの係名変更 <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>
H30	係の名称変更<H30.4.1> ・消費生活係(企画調整担当, 消費者情報担当, 相談指導担当)から企画係, 教育啓発係, 相談指導係に 名称変更	

※ **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と認めるときは、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と認定したときは、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」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。

(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 29 年度)

第7期 平成 29 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

		開催日	議 事 等
消費生活審議会	第 26 回	平成 29 年 9 月 28 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進捗状況について

平成 29 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	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
	張 浩子	福岡市PTA協議会 副会長
	松永 マツエ	福岡市自治協議会等7区会長会 早良区自治協議会会長会会長
	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30年6月末日現在)

*張 浩子氏の任期は平成29年7月4日～平成31年3月31日

*松永 マツエ氏の任期は平成30年6月25日～平成31年3月31日

事 業 概 要

(平成 30 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。