

令和元年度

# 消費者行政の概要

福岡県人づくり・県民生活部生活安全課



# も く じ

I	消費者行政の課題と取組	1
II	福岡県の消費者行政施策	
1	令和元年度生活安全課（消費者安全係）及び消費生活センターの施策	3
2	令和元年度福岡県の消費者行政施策一覧	6
III	平成30年度事業実績	
1	消費者行政の企画・調整	25
2	消費生活の安全性の確保	26
3	消費者取引の適正化	27
4	消費生活相談体制の充実・整備	29
5	主体的・自立的な消費者になるための支援	31
IV	平成30年度消費生活相談の概要	
1	相談の概況	35
2	契約当事者の属性別の相談件数	36
3	商品等分類別の相談件数	37
4	販売購入形態別の相談件数	38
5	多重債務相談の件数	39
6	あっせんの件数	39
7	危害・危険に関する相談の件数	40
8	各種統計資料	42
9	県及び県内市町村に対する相談の概況	48
V	ホットな消費者ニュース（平成30年度）	51
VI	消費者トラブル注意報！！（平成30年度）	65
	参考資料	
1	消費者基本計画の概要	71
2	消費者行政主要組織図	72
3	福岡県消費者行政関連施策体系	73
4	消費者基本法	74
5	消費者安全法	78
6	福岡県消費生活条例	93
7	福岡県消費生活条例の体系	99
8	福岡県消費者行政活性化基金条例	100
9	福岡県生活安全課・消費生活センターの業務	101
10	福岡県消費者行政のあゆみ	102
11	令和元年度市町村消費者行政担当部署	104
12	県内の消費生活センター・相談窓口	108





# I 消費者行政の課題と取組



## 1 消費者行政の現状

消費者を取り巻く社会経済環境は、規制緩和の進展や経済社会のIT化、国際化などを反映し大きく変化している。

このような中、情報通信技術を活用した新しい商品・サービスの出現や取引方法の多様化により、消費者の選択肢が広がり消費生活は豊かになってきている反面、取引の方法や内容をめぐる新たな消費者トラブルが発生し、消費者問題は複雑多様化している。

平成30年度に県及び県内市町村の消費生活センター等の相談窓口が受け付けた消費生活相談の件数は49,358件であり、前年度の54,274件に比べて4,916件(9.1%)減少している。このうち福岡県消費生活センターが受け付けた相談件数は9,225件であり、前年度の9,784件から559件(5.7%)減少している。

県消費生活センターで受け付けた相談の内容別の件数は、1位が「デジタルコンテンツ」、2位が「商品一般」(架空請求など)、3位が「不動産貸借」であった。昨年度急増した架空請求に関する相談が、前年度に比べ減少していた。年代別相談状況をみると、高齢者からの相談が依然として多数寄せられている。

## 2 消費者行政の課題

消費者被害を防止するためには、住民が消費生活に関して気軽に相談することのできる身近な相談窓口が存在することが重要であるが、そのためには県においては勿論のこと、市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備充実が望まれる。

このため、県では、市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備充実を促すことに努めてきたが、その結果、平成23年度までに県内全市町村において消費生活に関する何らかの相談窓口が設置され、平成29年度までには、県内全ての市町村が専門の消費生活相談員を配置した相談窓口(広域連携によるものを含む。)を設けるに至っている。

このような市町村相談窓口の拡充に伴い、身近な消費生活相談や消費者への情報提供等を担う市町村に対し、県消費生活センターには、市町村の特性に応じた適切な支援や市町村相互間の連絡調整、広域的見地からの助言・情報提供等、「センター・オブ・センターズ」としての機能を確実に実施することが求められているところである。

他方、消費者トラブルは、社会経験と消費生活に関する知識が不足しがちな若年者や、判断力の衰えと身近な相談相手の不在などにより悪質事業者の標的となりやすい高齢者に深刻な被害をもたらす傾向がある。これらの者を悪質事業者の違法・不当な行為から守ることも消費者行政の重要な目的の一つである。

この目的の達成のためには、法執行の強化のほか、消費者教育の充実、地域住民の意識向上や担い手育成等を含めて取組の充実を図るべきである。その際、取組の効果的・効率的な推進、実効性の確保の観点から関係機関、団体等と幅広く連携が図られるよう取組を推進していく必要がある。

### 3 消費者行政の取組

福岡県消費生活条例は、県民の消費生活の安定及び向上を図ることをその目的としており、消費者施策の推進は消費者の権利の確立を図ること及び消費者の自立を支援することを基本とするものと定めている。

福岡県ではこれを踏まえ、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に対応するほか、関係の行政機関及び団体とも連携して、若年者や高齢者の消費者トラブル、不当・架空請求等の不法行為、多重債務問題、食の安全に関する問題等、消費者行政上の様々な課題に取り組んできた。

平成 21 年 3 月には福岡県消費者行政活性化基金を設置し、平成 27 年 1 月に設立された国の消費者行政推進交付金を活用して県内市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備拡充、消費生活相談員及び関係行政職員に対する研修、消費者教育・啓発の充実等に活用し、本県消費者行政の充実・強化を図ってきた。消費者教育・啓発の推進については、市町村や消費者団体など多様な主体の取組とも連携を行っている。

また、悪質事業者に対する取組強化のため専任の組織（県消費生活センター事業者指導課）を設けて積極的な指導・処分を行ってきたが、高齢者をターゲットにした悪質商法の被害の増加やその手口の巧妙化など、消費者行政の重要性の高まりをふまえ、平成 28 年度から執行体制の強化を図るため、生活安全課の内部組織であった消費生活センターを独立した出先機関として設置している。

今後も取組の一層の充実・適正化及びフォローアップを行い、県民の消費生活における安全・安心を確保していくこととしている。

## Ⅱ 福岡県の消費者行政施策



## 1 令和元年度生活安全課（消費者安全係）及び消費生活センターの施策

人づくり・県民生活部生活安全課及び消費生活センターでは、消費者行政の総合的な企画から消費生活に関する県民からの相談・苦情に対する支援、消費者教育・啓発、事業者の調査・指導・処分までを連携して行い、県民の安全・安心な消費生活の確保を図っている。

### (1) 消費者行政の企画・調整

#### ア 基本方針（消費生活の安定及び向上）

消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差に鑑み、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関する施策により、県民の消費生活の安定及び向上を図る。

#### イ 消費者行政強化事業及び推進事業並びに活性化事業の実施

地方消費者行政強化交付金及び平成 21 年 3 月に設置した福岡県消費者行政活性化基金を活用して、県民が身近な窓口で消費生活の相談をすることができるよう、市町村の消費生活相談窓口の整備・拡充を図る。

また、相談窓口の強化のため、消費生活相談員及び関係行政職員の能力向上のための取組、高齢者向けの啓発、教育関係機関と連携した若年者向けの消費者教育の実施並びに事業者指導・法執行の強化を図る。

#### ウ 消費者関連法、福岡県消費生活条例の普及

消費者基本法、消費者契約法、特定商取引に関する法律等の消費者関連法や福岡県消費生活条例を消費者及び事業者に周知する。

#### エ 消費者行政関連機関や市町村との連携

消費者行政関連機関が連携して対応する必要がある消費者問題について、日頃から相互に情報交換や施策の調整を行う。

また、県民に最も身近な行政機関である市町村に対し、迅速な情報提供を行うとともに、消費生活相談員や関係行政職員の相談対応能力の向上を目的とする研修や相談解決のための助言等を行う。

### (2) 消費生活の安全性の確保

#### ア 商品等の安全性の確保

福岡県消費生活条例や消費生活用製品安全法等に基づき、消費者に対し、商品等の安全性に関する情報提供を行うとともに、経済産業省及び独立行政法人製品評価技術基盤機構

(N I T E<sup>1</sup>) に情報提供を行い、被害の拡大防止を図る。また、消費者安全法の重大事故等について、県民に情報提供を行う。

### (3) 消費者取引の適正化

#### ア 事業活動の適正化（違法・不当な事業活動に対する調査・指導・処分）

消費生活相談窓口に苦情等が寄せられ、販売方法等に問題があると考えられる事業者について、その販売方法等に関して調査し、改善指導・処分を行う。

#### イ 規格、表示の適正化

商品や役務の表示の適正化に向けて、事業者に対する改善指導・処分を行う。なお、食品表示の適正化については、食品表示法を所管する関係機関と連携して行う。

#### ウ 価格・需給動向調査

県民の消費生活との関連性が高い商品等の需給及び価格の動向について情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供する。

#### エ 被害の未然防止・拡大防止

消費者トラブルや不法行為による消費者被害の発生を抑止するとともに、初期段階での被害防止、拡大防止を図るため、関係機関や市町村等と連携して情報収集を行い、事業者に対する指導及び県民への注意喚起を速やかに行う。

### (4) 消費生活相談体制の充実・整備

#### ア 相談対応機能の強化

福岡県消費生活センターの相談員が市町村を訪問して相談処理に関する助言を行う「巡回相談」や、市町村の相談員等に電話で相談処理に関する助言を行う「経由相談」の実施を通じて県内市町村との連携を強化し、もって県域全体での相談対応機能を強化する。また、弁護士の無料法律相談（週 2 回）を実施して高度な相談にも対応する。

#### イ 相談担当職員の能力向上

相談担当職員が法令等の専門研修等に参加する機会を増やし、相談対応能力の向上に努める。

#### ウ 多重債務問題への取組

福岡県消費者安全確保地域協議会の部会として、多重債務問題対策部会を設置し、県、

---

<sup>1</sup> 「National Institute of Technology and Evaluation」の略称であり、「ナイト」と読む。



財務支局、弁護士会、司法書士会、県警察、民間支援団体等との緊密な連携のもと、多重債務問題への総合的な対策を推進する。

## (5) 主体的・自立的な消費者になるための支援

### ア 消費者への情報提供の充実

福岡県消費生活センターを消費者教育の拠点と位置付け、消費者トラブルを未然に防止するための情報をインターネット等により広く県民に提供するとともに、同センターに設置した消費者サロンにおいて消費生活に関する様々な資料やパンフレットの配置、パネル等の展示による情報提供を行う。

また、市町村や高校、大学等に消費者被害の最新情報を電子メールで配信する。

### イ 消費者教育・啓発の推進

消費生活に関する知識に乏しい若年者が消費者トラブルの対処法を身に付けるため、高校生、専門学校生及び大学生を対象とした啓発講座を開催する。

また、福岡県消費者安全確保地域協議会を設置し、悪質商法の被害に遭うことが多い高齢者や障がい者等に対し、関係団体や行政、警察などと連携して被害防止に努める。

### ウ 消費者教育の担い手育成

小・中・高等学校等の教員や大学・専門学校等の教職員、消費生活相談員を対象として消費者教育の進め方等に関する研修会を実施する。

また、高齢者等の消費者被害を防止するため、消費生活に関する知識を身に付け、地域の見守り活動や啓発活動を行う住民ボランティア（消費生活サポーター）を育成するための講座を開催する。

### エ 消費者団体の活動推進

消費者団体が消費者の視点から積極的に行動し意見を表明するとともに、消費者に対する教育及び啓発を行うことができるよう消費者団体の自立的活動を支援する。

## 2 令和元年度福岡県の消費者行政施策一覧

### (1) 消費者行政の企画・調整

	施策	概要	所管課
総合調整等	福岡県消費生活審議会の運営	福岡県消費生活条例の規定によりその権限に属する事項について調査審議し、調停を行うほか、知事の諮問に応じて消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議する。	生活安全課
	福岡県消費者行政推進事業	<p>地方消費者行政強化交付金等を活用して消費者行政の強化を図るとともに、市町村の消費生活センター及び相談窓口の強化を図る事業等に対する助成を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員等に対する研修の実施</li> <li>消費者教育・啓発</li> <li>消費生活センターの広報・周知</li> </ul>	
消費者行政関係機関等との連携	福岡県消費者安全確保地域協議会	<p>高齢者、障がい者等の消費者被害の発生又は拡大防止のための取組、多重債務問題の対策等、消費者の安全の確保の取組を関係団体等による緊密な連携の上で、効果的かつ円滑に行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置及び取組の支援を図るため、消費者安全法に基づく協議会を設置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費者安全確保地域協議会                             <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者・障がい者問題対策部会</li> <li>多重債務問題対策部会</li> <li>地域会</li> </ul> </li> </ul>	
	市町村との連絡会議	<p>住民にとって最も身近な行政主体である市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備・強化を図るとともに、県と市町村の連携を深めるため、市町村との連絡会議を開催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村消費者行政担当課長会議</li> </ul>	
	福岡県消費者安全確保地域協議会（地域会） ※再掲	<p>地域における悪質商法等による消費者被害の解決と被害の未然防止を図るため、県内4地域で会議を開催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>北九州、福岡、筑豊、筑後の4ブロック</li> <li>構成員 市町村、警察署、弁護士会、司法書士会</li> </ul>	

	施策	概要	所管課
消費者行政関係機関等との連携	消費者安全確保地域協議会の設置促進  ※再掲	市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進を図るため、市町村へ必要な情報提供や助言を行うとともに、市町村の消費者行政担当職員及び消費生活相談員等を対象とした研修を開催する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全確保地域協議会設置促進研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政職員（消費、福祉）向け研修</li> <li>・消費生活相談の専門研修</li> <li>・相談対応研修</li> <li>・消費生活相談事例検討</li> </ul> </li> </ul>	生活安全課  消費生活センター
	福岡県食品安全・安心委員会	福岡県食品の安全・安心の確保に関する条例に基づき、県が策定する基本計画及びその他の食品の安全・安心の確保に関する重要事項を調査審議する。	生活衛生課
	福岡県食品の安全・安心推進会議	食品の安全・安心の確保対策を推進するため、県庁内関係部局で構成する推進会議を設置し、食品の生産から販売に至る各段階で実施する施策等についての協議及び調整を図りながら、総合的な施策の推進を図る。	

## (2) 消費生活の安全性の確保

	施策	概要	所管課
商品・サービスの安全性の確保	消費生活用製品安全法に基づく監視指導	消費生活用製品のうち、消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いものとして国が指定した特定製品の販売業者に対して立入検査を実施し、安全マークの付いていない商品は店頭から撤去するよう指導を行う。 (根拠法令 消費生活用製品安全法)	生活安全課  消費生活センター
	生活衛生関係営業施設等の指導	県民の日常生活に密接した施設（旅館、興行場、公衆浴場、理容所、美容所、クリーニング所、特定建築物、民泊施設等）に対し衛生的な維持管理をするよう、環境衛生監視員による監視指導等を行う。 (根拠法令 生活衛生営業六法等)	生活衛生課
	食品衛生対策	食品に起因する衛生上の危害の発生を防止するため、食品衛生監視員により監視指導を行う。 (根拠法令 食品衛生法)	

	施策	概要	所管課
商品・サービスの安全性の確保	食肉衛生事業	食肉に起因する衛生上の危害の発生を防止するため、獣畜や食鳥の検査等を行う。 (根拠法令 畜場法、食鳥処理の事業の規制及び食鳥検査に関する法律、食品衛生法)	生活衛生課
	有害物質等を含有する家庭用品の監視指導	家庭用品に含まれる有害物質による保健衛生上の危害を防止する。 対象：規制基準が定められた繊維製品、液体状の住宅用洗剤、エアゾール製品、塗料など (根拠法令 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律)	薬務課
	毒物・劇物の監視指導	1 毒物及び劇物による保健衛生上の危害を防止する。 2 農薬である毒物・劇物の危害防止については、農林水産部と連携をとって、立入調査、講習会を実施する。 (根拠法令 毒物及び劇物取締法)	
	医薬品・医薬部外品・化粧品及び医療機器等の監視指導	医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品の品質、有効性、安全性を確保するための監視指導を行う。 (根拠法令 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)	
	動物用医薬品・動物用医薬部外品・動物用医療機器等の監視指導	動物用医薬品、動物用医薬部外品の適正販売及び動物用医療機器及び動物用再生医療機器等製品の品質、有効性及び安全性確保のため、監視指導を行う。 (根拠法令 医薬品医療機器等法、動物用医薬品等取締規則)	畜産課
	県消費生活条例に基づく商品等に係る危害防止	事業者が供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがあると認められる場合は、当該事業者に対し、供給中止・回収等の措置をとるべきことを勧告する。 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	生活安全課
	危険、危害情報の提供	国民生活センター等から提供される危険商品等に関する情報を各種情報媒体により県民へ周知する。	消費生活センター

	施策	概要	所管課
商品・サービスの安全性の確保	貸金業法に基づく貸金業務の適正な実施	貸金業者に関する債務者等からの苦情相談に対応するとともに、貸金業法に基づき、登録貸金業者及びみなし貸金業者に対して立入検査等を実施し、適正な業務運営を行うよう指導監督を行う。 ・ 苦情、相談窓口 福岡県商工部中小企業振興課（TEL 092-643-3423）	中小企業振興課
	農産物の安全性の確保	本県農産物の安全性を確保するための施策を実施する。 ① 生産農家に対し、「食品安全」や「環境保全」、「労働安全」等の取組を行うGAP（農業生産工程管理）を推進する。 ② 生産農家に対し、研修会等を通じて農薬適正使用について指導・啓発を行う。	食の安全・地産地消課
	福祉サービス第三者評価事業の推進	社会福祉事業の経営者が、事業運営上の改善すべき点を把握し福祉サービスの質の向上に結び付けることができるよう、第三者評価の受審促進を行う。	福祉総務課
生活環境の安全性の確保	高圧ガス関係保安対策	① 高圧ガス及び液化石油ガスによる災害事故防止（根拠法令 高圧ガス保安法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律） ② ガス用品販売事業者に対する立入検査（根拠法令 ガス事業法）	工業保安課
	火薬類保安対策	火薬類による災害事故防止（根拠法令 火薬類取締法）	
	電気保安対策	① 電気工事の欠陥による災害の防止（根拠法令 電気工事士法及び電気工事業の業務の適正化に関する法律） ② 電気用品販売事業者に対する立入検査（根拠法令 電気用品安全法）	

	施策	概要	所管課
生活環境の安全性の確保	農薬取締	① 農薬取締対策 農薬取締職員を設置し、農薬販売者及び農薬使用者への立入検査を実施（根拠法令 農薬取締法） ② 農薬安全使用の推進 農薬使用者に対し農薬使用基準の遵守、事故防止等の啓発・指導を実施 ③ 農薬指導士の認定 農薬取扱業者を農薬指導士として認定し、農薬の安全かつ適切な管理使用を推進する。	食の安全・地産地消課
	飼料取締	① 飼料取締対策 飼料立入検査員を設置し、飼料製造業者・販売業者等に対して立入検査及び飼料の収去検査を行う。 ② 飼料の適正使用の推進 （根拠法令 飼料の安全性の確保及び品質の改善に関する法律）	畜産課
	家畜衛生及び人獣共通感染症対策	① 家畜伝染病の発生予防及びまん延防止 ② 畜産農場への立入検査を実施 ③ 高原病性鳥インフルエンザ等の人獣共通感染症への対応 ④ 口蹄疫等防疫対策を強化 （根拠法令 家畜伝染病予防法）	

### (3) 消費者取引の適正化

	施策	概要	所管課
事業活動の適正化	訪問販売等に関する不当な取引行為の指導取締り	訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入取引のうち、県内における取引等について悪質な事業者に対し、指導を行う。 （根拠法令 特定商取引に関する法律）	生活安全課 消費生活センター
	前払式特定取引業者の指導監督	前払式特定取引業者（冠婚葬祭互助会及び友の会）に対し調査指導を行う。 （根拠法令 割賦販売法）	

	施策	概要	所管課
事業活動の適正化	ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の監視指導	会員制事業者に対し、会員誘引時における誇大広告や会員契約解除時に関する不当な行為について監視指導を行う。 (根拠法令 ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律)	生活安全課 消費生活センター
	不当景品・不当表示の監視指導	過大な景品付き販売や不当な表示による顧客誘引の防止のため監視指導を行う。 (根拠法令 不当景品類及び不当表示防止法)	
	県消費生活条例に基づく不当な取引行為の監視指導	商品・サービスの品質等の適正な表示及び不当な取引行為の防止のため監視指導を行う。 ・規格、表示等の適正化 ・不当な取引行為に関する調査及び勧告、消費者への情報提供 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	
	適正な計量の実施を確保するための指導取締り	・取引若しくは証明に使用される特定計量器（ガス・水道メーター、燃料油メーター、タクシーメーター、質量計など）の検定・検査を行う。 ・スーパーマーケット等への商品量目に対する立入検査を行う。 ・計量証明事業者に対する指導・立入検査を行う。 (根拠法令 計量法)	計量検定所
	宅地建物取引業者の適正指導	宅地建物取引の公正を確保するための指導を行う。 (根拠法令 宅地建物取引業法)	建築指導課
	有料老人ホームの指導	高齢者が安心して入居し、適切なサービスを受けることができるよう、有料老人ホームに対して指導を行う。 (根拠法令 老人福祉法)	介護保険課
	介護サービス事業者の指導	適切なサービス提供を確保し、利用者が安心してサービスを利用できるよう、介護サービス事業者に対し個別指導や集団指導を実施する。 (根拠法令 介護保険法)	
	介護員養成研修実施機関の指導	介護員養成研修事業実施団体に対し、事業の適正な実施のための指導・助言を行う。	高齢者地域包括ケア推進課

	施策	概要	所管課
事業活動の適正化	障がい福祉サービス事業者の指導	障がい福祉サービス事業が、適正に運営され、利用者が安心してサービスを受けることができるよう、事業者に対して個別・集団による指導を行う。 (根拠法令 障害者総合支援法)	障がい福祉課
	旅行業者、旅行業者代理業者及び旅行サービス手配業の登録事務	旅行業務に関する取引の公正な維持並びに旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進のため、旅行業者等の登録を行う。 (根拠法令 旅行業法)	観光振興課
	農産物検査登録検査機関の指導監督	農産物検査が適正かつ確実に実施されるよう、農産物検査登録検査機関に対し、調査指導を行う。 (根拠法令 農産物検査法)	水田農業振興課
表示の適正化	家庭用品品質表示法に基づく監視指導	家庭用品について、消費者の適正な商品選択に資するため、販売事業者に対し立入検査を実施し、指導を行う。 (根拠法令 家庭用品品質表示法)	生活安全課 消費生活センター
	直売所巡回調査	一般消費者向け生鮮食品及び加工食品について、食品表示基準に基づく適正な食品表示がなされるよう、巡回調査・指導を実施する。 (根拠法令 食品表示法)	食の安全・地産地消課
	食品品質表示巡回員の設置	一般消費者を「食品品質表示巡回員」としてボランティア登録し、消費者による生鮮食品店舗の表示状況の監視を行う。	
	食品表示法（品質表示）情報受付	不適正表示に係る情報提供、品質表示の内容に関する相談を受ける。	
	食肉のトレーサビリティの推進	食肉表示の信頼性を保証するため、農場から食卓までの生産、加工、流通経路にわたる一連の情報を消費者に提供する取組を推進する。	畜産課
	米のトレーサビリティの推進	事業者等に対して「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」の周知・啓発を図る。	食の安全・地産地消課



	施策	概要	所管課
表示の適正化	食品の栄養表示に関する指導及び普及啓発	<p>① 指導 製造・販売業者に対して、栄養成分表示、栄養機能食品、特定保健用食品、特別用途食品、機能性表示食品及び虚偽誇大広告等に関する表示の適正化を図るため指導・相談を行う。また、食品の健康保持増進効果の虚偽誇大広告の適正化について、情報収集、調査、指導・相談を行う。</p> <p>② 普及啓発 消費者に対して、栄養表示や特別用途食品等の適正な活用や摂取方法等について、各種講習会を通じ普及啓発を行う。</p>	健康増進課
価格監視・需給の安定	生活関連商品等の価格動向等の調査	県民の消費生活との関連性が高い商品等の価格動向等について調査を行う。	消費生活センター
	野菜価格安定対策	野菜の市場価格が一定以下に下落した場合、その差額を補填し、生産農家の経営に及ぼす影響を緩和するとともに消費者への安定供給を図る。 (根拠法令 野菜生産出荷安定法)	園芸振興課
	畜産物の価格安定対策	鶏卵、牛肉等の畜産物の市場価格が一定以下に下落した場合、その差額を補填し、生産農家の経営に及ぼす影響を緩和するとともに、消費者への安定供給を図る。 (根拠法令 畜産経営の安定に関する法律、肉用子牛生産安定等特別措置法)	畜産課

(4) 生活相談体制の充実・整備

	施策	概要	所管課
消費生活相談体制	県消費生活センターにおける消費者相談への対応	<p>消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じ、当該苦情の処理のためのあっせんを行う。</p> <p>相談場所 福岡県消費生活センター            月～金 9：00～16：30            日（電話のみ）10：00～16：00            ※祝祭日、年末年始除く</p>	消費生活センター
	巡回相談及び経由相談による市町村支援	市町村における消費生活相談窓口の機能強化を図るため、市町村の消費生活相談対応業務について助言等を行う巡回相談及び経由相談を実施する。	
	法律相談事業	県消費生活センターにおいて弁護士が無料で消費者からの法律相談に応じる。（週2回実施）	
	消費生活相談に伴う商品テスト	県消費生活センターで消費者から相談・苦情があった商品等のうち必要なものについて商品テストを実施する。	
	消費者苦情処理に係る調停	<p>県消費生活センターであっせん等を行ったにもかかわらず、解決が著しく困難で、県民の消費生活に著しい影響を与える等、公益性の高い消費者トラブルについては、福岡県消費生活審議会（消費者苦情処理委員会）の調停に付する。</p> <p>（根拠法令 福岡県消費生活条例）</p>	生活安全課
	消費者訴訟資金の貸付け	<p>消費者と事業者との間で訴訟が行われる場合において、当該訴訟が福岡県消費生活審議会の調停に付された消費者苦情に係るものであることその他の要件に該当するときは、当該消費者に対し当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行う。</p> <p>（根拠法令 福岡県消費生活条例）</p>	

	施策	概要	所管課
各種生活相談体制	男女共同参画センターにおける相談	<p>女性が抱える心と体、家庭、暮らし、就業等広範多岐にわたる相談に、電話及び面接相談によって対応し、相談者自身が問題解決に向けて自己選択・自己決定していくように支援する。</p> <p>また、関係機関との連携により各種の専門相談を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談場所 福岡県男女共同参画センター あすばる相談室 春日市原町3-1-7 福岡県あすばる女性相談ホットライン TEL：092-584-1266</li> </ul>	男女共同参画推進課
	福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）	<p>認知症高齢者、知的障がいのある人、精神障がいのある人などで判断能力が不十分なため、日常生活に困っている人が自立した地域生活を送れるよう、福祉サービスの利用援助や、日常的金銭管理を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口 (福)福岡県社会福祉協議会 生活支援課 TEL：092-584-7411</li> </ul>	保護・援護課
	家計改善支援事業	<p>家計状況の「見える化」と根本的な課題を把握し、相談者が自ら家計を管理できるように、状況に応じた支援計画の作成、相談支援、関係機関へのつなぎ、必要に応じて貸付のあっせん等を行い、早期の生活再生を支援する。</p> <p>(県事業実施自治体：31町村)</p>	
	福岡県国民健康保険団体連合会における介護保険苦情処理事業	<p>福岡県国民健康保険団体連合会に苦情処理委員会等を置き、介護保険サービスに関する利用者からの苦情等に総合的に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情相談窓口 福岡県国民健康保険団体連合会 TEL：092-642-7859</li> </ul>	介護保険課
	福岡県運営適正化委員会における福祉サービス苦情解決事業	<p>福岡県社会福祉協議会に設置される福岡県運営適正化委員会において、高齢者、障がい者、児童の福祉サービスに関する利用者からの苦情相談に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情相談窓口 福岡県運営適正化委員会 (福岡県社会福祉協議会 施設福祉部 評価推進課) TEL：092-915-3511</li> </ul>	

	施策	概要	所管課
各種生活相談体制	再生エネルギー・コージェネレーション総合相談窓口	<p>住宅用太陽光発電等の再生可能エネルギーや、エネファーム等のコージェネレーション（熱と電気を同時に作り出すシステム）などの導入を検討する消費者からの問合せや相談等に対応する。</p> <p>・相談窓口 福岡県 企画・地域振興部 総合政策課 エネルギー政策室 TEL：092-643-3228 FAX：092-643-3160</p>	総合政策課
	福岡県医療相談支援センター	<p>医療に関する患者、家族等の苦情、相談等に迅速に対応し、医療機関にこれらの苦情、相談等の情報を提供することによって、医療機関における患者サービスの向上を図り、もって、患者、家族等の不安や不満の解消を図る。</p> <p>・相談窓口 福岡県医療相談支援センター TEL：092-474-6633 （月～金（祝、祭日及び年末年始を除く。） 9：30～11：00、13：30～16：00）</p>	医療指導課

	施策	概要	所管課
各種生活相談体制	県民相談	<p>① 行政相談</p> <p>県民相談室及び北九州県民情報コーナーに相談員を配置するとともに、保健福祉（環境）事務所の総合相談窓口において、県政に対する意見、要望、苦情、問合せや県民生活に関する相談等に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民相談室 TEL：092-643-3333</li> <li>・ 北九州県民情報コーナー TEL：093-581-4934</li> <li>・ 保健福祉（環境）事務所総合相談窓口 <ul style="list-style-type: none"> <li>筑紫保健福祉環境事務所 TEL：092-513-5610</li> <li>粕屋保健福祉事務所 TEL：092-939-1529</li> <li>糸島保健福祉事務所 TEL：092-322-5186</li> <li>宗像・遠賀保健福祉環境事務所 TEL：0940-36-2045</li> <li>嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所 TEL：0948-21-4876</li> <li>田川保健福祉事務所 TEL：0947-42-9313</li> <li>北筑後保健福祉環境事務所 TEL：0946-22-4185</li> <li>南筑後保健福祉環境事務所 TEL：0944-72-2111</li> <li>京築保健福祉環境事務所 TEL：0930-23-2379</li> </ul> </li> </ul> <p>② 弁護士による法律相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民相談室 毎月第1及び第3金曜日（13時30分～16時30分）</li> <li>・ 北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー、京築保健福祉環境事務所 毎月第4金曜日（13時30分～16時30分）</li> <li>・ 嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所 毎月第4木曜日（13時30分～15時30分）</li> </ul>	県民情報広報課

	施策	概要	所管課
各種生活相談体制	住宅相談	住宅に関する情報の提供、住宅に関する設計施工、各種付帯工事、設備機器等の相談、住宅に関する建築関連法規、不動産関連法規、税務関連法規、住宅金融手続、マンション管理等の県民に対する相談業務を行う。 ・相談窓口 （一財）福岡県建築住宅センター TEL：092-781-5169	住宅計画課
	耐震・バリアフリーアドバイザー派遣事業	適切な住宅リフォームが行われるよう、リフォームの企画段階に施主からの相談を受け、建築士等の専門家を派遣し、バリアフリー化、耐震診断・改修などに関するアドバイスを行う。 ・派遣事務局 （一財）福岡県建築住宅センター TEL：092-781-5169	
多重債務問題への取組	福岡県消費者安全確保地域協議会（多重債務問題対策部会） ※再掲	多重債務問題について、関係機関との緊密な連携のもと、総合的な対策を図るため、福岡県消費者安全確保地域協議会に部会を設置し、会議を開催する。 ・多重債務問題対策部会 構成団体 庁内各課、市長会、町村会、弁護士会等	生活安全課
	ヤミ金融対策のための連携強化	県警生活経済課や中小企業振興課と連携して、無登録業者や違反業者の情報提供を行う。	

(5) 主体的・自立的な消費者になるための支援

	施策	概要	所管課
消費者への情報提供の充実	多様な媒体（インターネット等）による消費者情報の提供・啓発資料の作成	消費者問題に関するトラブルを未然に防止するため、年代やテーマに応じた情報をインターネット等で広く県民に提供する。 福岡県消費生活センターホームページ <a href="http://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html">http://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html</a>	消費生活センター
	消費者サロンの設置・活用	県消費生活センターに消費者サロンを設け、悪質商法等に対する注意喚起のパンフレット、チラシ、消費生活に関する図書、資料、パネル等を展示又は設置する。	
	高齢者向け情報提供	高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルとその相談窓口を掲載したパンフレットを作成し、市町村や宅配事業者と連携して高齢者宅へ配布する。	
	消費者被害の最新情報の提供	市町村、高等学校、大学、専門学校等に消費者被害の最新情報を電子メールで配信する。	
	介護サービス情報の公表	国が整備する公表システムを活用し、事業者に関する情報を公表することにより、利用者が事業者を適切に選択できるよう支援する。 (根拠法令 介護保険法)	介護保険課
	地域密着型サービス外部評価	地域密着型サービスである認知症高齢者グループホームに関して、第三者機関による評価を公表することにより、利用者が質の高いサービスを受けられる環境を整備する。 (根拠法令 介護保険法)	

	施策	概要	所管課
消費者への情報提供の充実	医薬品等に関する知識の普及	<p>① 医薬品による副作用や、いわゆる「健康食品」による健康被害を防止するため、消費者に医薬品等に係る正しい知識の普及を図る。</p> <p>② (公社)福岡県薬剤師会が設置した薬事情報センターに、一般県民を対象とした「くすりなんでもテレホン」を開設し、医薬品等の相談業務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・くすりなんでもテレホン</li> </ul> <p>TEL：092-271-1585</p> <p>③ かかりつけ薬剤師・薬局の役割やジェネリック医薬品に係る正しい知識の普及を図るため、「くすりと健康フェア」や出前講座などの機会を通じて県民への啓発を行う。</p>	薬務課
	住宅情報提供推進	(一財)福岡県建築住宅センターにおいて、公的機関による情報提供を含め、住宅に関する様々な情報を県民に提供する。	住宅計画課
	モデル住宅の展示	<p>住宅に関する情報の提供や消費者が多様な情報から適切な選択ができるよう、バリアフリー、耐震、防犯、省エネ・創エネ等に対応したモデル住宅を展示公開する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯あんしん住宅 (春日市 クローバープラザ敷地内)</li> </ul>	
	住宅の品質確保の促進に関する情報提供	<p>住宅の品質確保の促進、住宅購入者の利益の保護等に関する情報を提供する。</p> <p>(根拠法令 住宅の品質確保の促進等に関する法律、特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律)</p>	
	太陽光発電のメンテナンスに関する情報提供	<p>太陽光発電のメンテナンスの必要性について情報を発信する。</p> <p>また、太陽光発電メンテナンス事業者のデータベース化を行い、広く紹介する。</p>	総合政策課
	自主広報媒体等による情報提供	<p>広報紙や新聞、テレビ・ラジオ、ホームページ、ツイッター等の各種広報媒体で、消費者問題に関する情報提供や県の施策の紹介等を行う。</p>	県民情報広報課



	施策	概要	所管課
消費者教育・啓発の推進	消費者教育推進連絡会議の運営	消費者教育を総合的に推進するため、県及び県教育庁の関係各課による連絡会議を開催する。 (根拠規程 消費者教育推進連絡会議設置要綱 平成3年9月24日施行)	生活安全課
	単立ち応援事業	若年者の消費者被害の未然防止・拡大防止のため、県内高校生、特別支援学校生、高校生の保護者、及び大学・専修各種学校生を対象に教育関係機関と連携して啓発講座を開催し、契約の基本や家計管理等の大切さを実践的に学び、自立した消費者になるための必要な知識やリスク対応方法を身につけられるよう支援する。	消費生活センター
	大学等との連携による学生向け啓発事業	大学等において、学生等の消費者トラブル未然防止等に関する啓発その他の自主的な取り組みを実施しようとするサークル、ゼミ等の自主活動団体に対し、アドバイザーを派遣し、啓発に関するアドバイスを実施。また、学生の視点で同世代に向けた啓発方法の開拓を図る。	
	学校指導者用教材・カリキュラム作成事業	小・中・高校において活用できる消費者教育の指導者用教材・カリキュラムを作成し、各校に配布する。	
	大学・専門学校職員向け研修	大学・専門学校の教職員に対して、消費者被害についての情報提供を行う研修会を開催する。	
	消費者教育人材育成研修	市町村の消費生活相談員等を対象に、消費者教育に関する基本的な知識、効果的な技法や伝え方について研修を行う。	
	消費生活サポーター育成事業	地域の見守り活動や啓発活動を行う住民ボランティア（消費生活サポーター）を育成するため、民生委員、ヘルパー、自治会役員などを対象に、消費者問題についての基礎的な知識を習得するための講座を開催する。 また、消費生活サポーターとなった者にフォローアップ研修を行う。	

	施策	概要	所管課
消費者組織の活動推進	消費生活協同組合の監督・育成	消費生活協同組合（連合会）に対する監督行政及びその健全な発展を図るための助成等を行う。 （根拠法令 消費生活協同組合法）	生活安全課
物価情報提供	各種物価関係の統計調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小売物価統計調査 国民の消費生活上重要な支出の対象となる小売価格、サービス料金及び家賃を毎月調査し、月々の価格の変化や物価水準の変動を明らかにする。</li> <li>・家計調査 世帯の家計収支の実態とその動向及び地域的差異などを明らかにする。</li> <li>・全国家計構造調査 全国及び地域別の世帯の所得分布、消費の水準及び構造等に関する基礎資料を得る。</li> </ul>	調査統計課
環境に配慮した生活スタイルの推進	再生可能エネルギー・コージェネレーションに関する情報の提供	<p>再生可能エネルギーやコージェネレーション（熱と電気を同時に作り出すシステム）等の分散型エネルギー導入を支援するため、県ホームページ「ふくおかのエネルギー」を通じた情報の発信や「福岡県再生可能エネルギー導入支援システム」の運営による再生可能エネルギー導入のための環境の整備を行う。</p> <p>○ホームページ「ふくおかのエネルギー」（福岡県エネルギー総合情報ポータルサイト）（<a href="http://www.f-energy.jp/">http://www.f-energy.jp/</a>）</p> <p>再生可能エネルギーやコージェネレーションにかかるセミナー・イベントや助成に関する情報などを総合的に提供するホームページを運営。</p> <p>○福岡県再生可能エネルギー導入支援システム （<a href="http://www.f-energy.jp/search/">http://www.f-energy.jp/search/</a>）</p> <p>再生可能エネルギーの導入検討に必要な日照時間や風況などの適地に関する基本情報を、250mメッシュ単位でワンストップで提供するシステムをインターネット上に無料公開。</p> <p>また、太陽光パネルの向き、設置角度、設置容量を入力するだけで、太陽光発電の年間発電量を簡単に試算可能。</p>	総合政策課

	施策	概要	所管課
環境に配慮した生活スタイルの推進	自主的な環境保全の取組の促進	<p>県民・事業者・行政の自主的・積極的な環境保全の取組を促し、環境への負荷の少ない持続可能な社会を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福岡県環境県民会議の開催</li> <li>・環境教育副読本及び地球温暖化対策ワークブックの作成</li> <li>・こどもエコクラブ事業の促進</li> <li>・環境月間（6月）街頭啓発活動の実施</li> </ul>	環境政策課
	地球温暖化対策推進	<p>地球温暖化対策を推進するため、次の取組を実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 福岡県地球温暖化防止活動推進センターによる普及啓発（エコアドバイザー・環境マイスターの派遣、教育教材、啓発資材の貸出し）</li> <li>② 福岡県地球温暖化防止活動推進員による地域に密着した普及啓発活動</li> <li>③ 家庭や職場における省エネ・省資源の推進（ふくおかエコライフ応援サイトによる温暖化関連情報の発信、エコファミリー・エコ事業所の募集）</li> </ol>	環境保全課
	ごみ減量化促進対策	<p>循環型社会の形成を目指し、ごみの減量化・リサイクルへの取組を促進するため、県民・事業者への啓発及び市町村への情報提供等の支援を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・容器包装廃棄物等の減量化・リサイクルの推進</li> <li>・「マイバッグキャンペーン(買物袋持参運動)」の実施</li> <li>・「リサイクル施設見学会」の実施</li> <li>・「3Rの達人」の派遣</li> <li>・「九州まちの修理屋さん」事業の実施</li> <li>・福岡県循環型社会形成推進功労者知事表彰の実施</li> </ul>	循環型社会推進課
	食品ロス削減の推進	<p>食品ロス（食べられるのに捨てられてしまう食品）の削減に県民運動として取り組み、資源の有効利用を通じて循環型社会の推進を図るため、食品ロスに関する情報、食品ロス削減に協力する店舗情報を県のホームページやパンフレットに掲載するなどして県民に紹介する。</p>	



### Ⅲ 平成 30 年度事業実績



## 1 消費者行政の企画・調整

### (1) 福岡県消費生活審議会の開催

会議名	開催日	会場	議題
福岡県消費生活審議会	H30. 6. 28	福岡県吉塚合同庁舎特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費生活審議会会長の選出について</li> <li>消費者苦情処理委員会委員長及び委員並びに消費者施策検討部会部会長及び委員の指名について</li> <li>平成29年度福岡県消費者行政の概要について</li> <li>平成30年度福岡県消費者行政の取組について</li> <li>事業者に対する行政処分について</li> <li>福岡県消費者教育推進計画について</li> </ul>
	H31. 1. 30	福岡県吉塚合同庁舎特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費者教育推進計画（第2次）案について</li> </ul>
福岡県消費生活審議会消費者施策検討部会	H30. 8. 28	福岡県吉塚合同庁舎特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費者教育推進計画（第2次）骨子（案）について</li> </ul>
	H30. 10. 15	福岡県吉塚合同庁舎特5会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県消費者教育推進計画（第2次）素案について</li> </ul>
	H30. 11. 16	福岡県吉塚合同庁舎特5会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>前回の部会での御意見について</li> <li>福岡県消費者教育推進計画（第2次）素案について</li> </ul>

### (2) 消費者行政関係機関等との連携

会議名	開催日	会場	議題
平成30年度市町村消費者行政担当課長会議	H30. 5. 22	福岡県庁行政1号会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>県消費者行政の概要について</li> <li>消費者安全確保地域協議会について</li> <li>多重債務者への相談対応について</li> <li>福岡県消費者行政推進事業補助金について</li> <li>相談啓発について</li> <li>事業者指導について</li> </ul>
平成30年度補助金交付手続の変更等に関する市町村担当者説明会	H30. 11. 29	福岡県吉塚合同庁舎603A会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方消費者行政強化交付金の概要について</li> <li>福岡県消費者行政推進事業補助金事務の変更点について</li> <li>今後のスケジュールについて</li> <li>平成31年度交付金概算要求の状況等について</li> <li>市町村消費者安全確保地域協議会について</li> </ul>

### (3) 福岡県消費者安全確保地域協議会の開催

開催日	会場	議題
H30. 7. 30	福岡県吉塚合同庁舎 特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全確保地域協議会について</li> <li>・平成29年度の消費生活相談の概要について</li> <li>・福岡県消費者教育推進計画について</li> <li>・各団体・機関及び県からの情報提供について</li> </ul>

### (4) 消費者安全確保地域協議会地域会の開催

開催日	地区	会場	参加者	議題
H30. 9. 19	福岡	福岡県吉塚合同庁舎	各市町村、各警察署、県弁護士会、県司法書士会、県消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域における悪質商法による消費者被害の未然防止</li> <li>・地域における消費者教育・啓発の推進に関すること</li> <li>・意見交換 等</li> </ul>
H30. 9. 26	北九州	ウェルとばた		
H30. 10. 3	筑豊	飯塚市立岩交流センター		
H30. 10. 15	筑後	えーるピア久留米		

### (5) 地方消費者行政強化交付金事業の実施

- ・消費者教育・啓発、悪質事業者に対する調査、指導及び処分の強化などの実施  
..... 26,962 千円
- ・市町村が行う相談窓口の整備拡充や消費者被害の未然防止のための教育・啓発などの事業に対する支援の実施..... 54 市町村 100,622 千円

## 2 消費生活の安全性の確保

### (1) 消費者被害の防止対策

事業者が消費者に供給する商品による消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、販売店への立入検査を実施するとともに、必要に応じて商品名や事業者名等の情報を消費者に提供した。

### (2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

特定製品、特定保守製品	立入販売店 件数	違反店 件数	違法内容(点数)		
			無表示	不適正表示	その他
乳幼児用ベッド	3	0			
登山用ロープ	2	0			
石油給湯機	2	0			
石油ふろがま	2	0			
合計	7	0			



※石油給湯機と石油ふろがまの立入販売店は同一店舗である。

### (3) 製品安全に関する広報啓発活動

パネル展示により製品安全に関する広報啓発活動を行った。

- ・福岡県吉塚合同庁舎 1階 消費者サロン (H30. 11. 1～11. 30)

## 3 消費者取引の適正化

### (1) 事業活動の適正化

特定商取引に関する法律や福岡県消費生活条例に基づき、事業者の不適正な取引に対して調査を行い、指導を行った。

#### ア 具体的取引の適正化

特定商取引に関する法律、福岡県消費生活条例に基づく指導・行政処分等

- ・業務停止命令 2件 (特定継続的役務提供(1)、訪問販売(1))
- ・指示 1件 (訪問販売)
- ・業務禁止命令 3件 (特定継続的役務提供(2)、訪問販売(1))
- ・文書指導 13件 (訪問販売(7)、電話勧誘販売(2)、特定継続的役務提供(2)、引越業(1)、不用品回収業(1))
- ・口頭指導 1件 (訪問販売(1))

#### イ 消費生活の安全・安心ネットワーク会議

平成19年9月に九州各県、沖縄県及び山口県で構成する「消費生活の安全・安心ネットワーク会議」を設置し、悪質な取引行為等を広域的に行う事業者に対応するための広域的な連携体制を整備した。

この会議は、主に特定商取引に関する法律に基づく指導、処分及び公表について、関係各県の連携を通じて消費者被害の未然防止・拡大防止等を図ることを目的とするものであり、平成30年度は次表のとおりで開催した。

開催状況	構成団体	内容等
実務担当者会議 H31. 1. 31	<ul style="list-style-type: none"><li>・福岡県消費生活センター</li><li>・佐賀県県民環境部くらしの安全安心課</li><li>・長崎県県民生活部食品安全・消費生活課</li><li>・熊本県環境生活部県民生活局消費生活課</li><li>・大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課</li><li>・宮崎県総合政策部生活・協働・男女参画課</li><li>・鹿児島県総務部県民生活局生活・文化課消費者行政推進室</li><li>・沖縄県子ども生活福祉部消費・くらし安全課</li><li>・山口県環境生活部県民生活課消費生活センター</li><li>・経済産業省九州経済産業局 (オブザーバー)</li></ul>	<p>行政機関の連携による消費者被害未然・拡大防止等に関する協議</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・各県の取組状況</li><li>・広域的な行政処分等</li><li>・広域連携による合同立入検査</li><li>・処分事業者の公表</li></ul>

## (2) 表示等の適正化

### ア 不当景品類及び不当表示の防止

事業者が消費者に供給する商品やサービスの品質等に関して適正な表示を行うことにより、消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択することができるように、事業者に対する立入調査、指導等を行った。

処理件数	景品		表示	
	違反有	違反無	違反有	違反無
50件	0件	0件	10件 <sup>(注)</sup>	40件

(注1) 違反に対する措置の内訳は、口頭指導9件、文書指導1件である。

### イ 表示、規格の適正化等

表示、規格の適正化等に関する事業者等からの問合せに対し、助言又は指導を行った。

平成30年度 34件（うち表示に係る相談26件、景品に係る相談8件）

### ウ 食品表示の適正化

#### (ア) 県関係部署との連携

本県の食品の表示に係る県民からの問合せや情報提供等に対し、迅速かつ的確に対応するため、「食品表示情報の回付・受付マニュアル」により県の関係部署間の連携、協力及び情報の共有を図った。

#### (イ) 食品表示関係機関との連携

食品表示法等の食品表示関係の法令を所管する関係機関と連携しながら、消費者への情報提供等の必要な措置をとった。

#### (ウ) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

検査品目	立入販売店件数	検査商品数	不適正表示数
繊維製品（糸等8品目）	2	8	0
合成樹脂加工品（ポリ袋等2品目）	1	2	0
電気機械器具（エアコン等4品目）	2	4	0
雑貨工業品（ティッシュペーパー等6品目）	3	6	0

## (3) 事業者指導の概要

消費生活センターに対する相談の件数が多く、販売方法等に問題があると認められる事業者に対し、特定商取引に関する法律や福岡県消費生活条例に基づき、問題となる販売方法等の具体的な事例を示して改善措置を求めるなど、個別に対応している。

平成 30 年度においては、リフォーム工事、エステティックサービス、布団等の訪問販売事業者、ホームセキュリティサービスの電話勧誘販売事業者や引越し、不用品の回収を行う業者等に対し、販売方法等の改善を求めるための文書等による指導を行った。

#### (4) 生活関連商品等の価格動向の監視

県民の消費生活との関連性が高い生活関連商品等の価格動向について情報の収集・分析を行うとともに、インターネットにより必要な情報を県民に提供することによって不適正な価格形成の発見・防止に努めた。

## 4 消費生活相談体制の充実・整備

### (1) 消費生活相談への対応

福岡県消費生活センターに専門の相談員を配置して消費者からの相談や苦情を受け付けるとともに、特に法律的な問題が生じた場合には弁護士による法律相談の中で解決を図り、国、他の都道府県及び県内市町村の各関係機関と緊密に情報交換をしながら、相談・苦情の処理を行った。

平成 30 年度に福岡県消費生活センターで受け付けた消費生活相談の件数は 9,225 件であり、前年度の 9,784 件と比べて 559 件 (5.7%) 減少した。なお、県及び県内市町村の消費生活センター等の相談窓口で受け付けた消費生活相談の件数は 49,358 件であり、前年度の 54,274 件と比べて 4,916 件 (9.1%) 減少している。

### (2) P I O - N E T の活用

P I O - N E T<sup>I</sup> (パイオネット) とは、「国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報 (消費生活相談情報) の収集を行っているシステム<sup>II</sup>」である。

地方公共団体においてはこのシステムによって全国で蓄積された相談情報を閲覧することができるので、県ではこれに加入して相談対応、事業者指導及び消費者啓発に活用している。なお、県内においては、福岡県消費生活センターのほか次に掲げる 27 市町村及び 7 広域 (2 市町村以上) の消費生活センター・相談窓口が P I O - N E T へ接続されている。

#### 《P I O - N E T 接続市町村》

北九州市、福岡市、大牟田市、田川市、八女市、筑後市、大川市、豊前市、中間市、小郡市、筑紫野市、春日市、大野城市、宗像市、太宰府市、古賀市、福津市、朝倉市、糸島市、那珂川市、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、筑前町、新宮町、東峰村

(2 市町村以上のセンター・相談窓口)

久留米市消費生活センター、直鞍広域消費生活センター、飯塚市消費生活センター、柳川・み

<sup>I</sup> 全国消費生活情報ネットワークシステム (Practical Living Information Online Network System)

<sup>II</sup> 独立行政法人国民生活センターのウェブサイトの記述による。

やま消費生活センター、行橋市広域消費生活センター、かすや中南部広域消費生活センター、吉富・上毛消費生活相談窓口

### (3) 消費生活相談員等に対する研修会の開催

研修名	開催日	内容	会場
消費者安全確保研修 (基礎編)	H30. 10. 24	【行政職員、消費生活相談員、地域包括支援センター職員】 ・消費者行政に係る基礎的な知識 ・消費者安全確保の取り組み事例紹介	福岡県吉塚合同庁舎研修室
消費者安全確保研修 (応用編)	H31. 2. 8	【行政職員、消費生活相談員、地域包括支援センター職員】 ・消費者被害防止と回復に係る能力向上（座学及びワークショップ）	
消費生活相談の専門研修	H30. 12. 1 H30. 12. 8	【行政職員、消費生活相談員】 ・消費生活相談関係法令 ・デジタルコンテンツ・情報通信サービス ・多重債務	福岡県吉塚合同庁舎研修室ほか
相談対応研修	H31. 1. 12 H31. 1. 19	【行政職員、消費生活相談員】 ・対応困難な消費生活相談の対処法を考える（座学及びワークショップ） ・対応困難な相談者の心理	
相談事例検討会	H31. 3. 2 H31. 3. 9	【行政職員、消費生活相談員、地域包括支援センター職員】 ・消費生活相談対応事例検討 ・悪質事業者の情報共有	

### (4) 消費生活センターの周知・相談窓口の学生向け周知の実施

若年者に対する消費生活センター・相談窓口の周知のため、広報用ポスターを作成し、各大学及び専門学校等に配布した。

### (5) 多重債務問題への取組

#### ア 多重債務者無料相談ウィークの実施

国の多重債務者相談強化キャンペーン（H30. 9. 1～12. 31）の一環として、県弁護士会及び県司法書士会と合同で多重債務者無料相談ウィークを実施した。

（面談相談会）

実施期間	実施場所
H30. 11. 5～11. 9	県弁護士会及び県司法書士会の相談センター（県内24か所）

## 5 主体的・自立的な消費者になるための支援

### (1) 消費者啓発の実施及び情報の提供

消費者の主体的かつ自立的な消費生活を支援するため、消費者啓発を実施するとともに、的確な消費選択に有用な情報を幅広く提供した。

#### ア トラブル未然防止のための教材等の作成・配布

作成時期	資料名	配布先
11月	あなたを狙う悪質商法	市町村（消費者行政、福祉行政）介護事業者等
	身近に潜む悪質商法	市町村（消費者行政、福祉行政）、大学
	消費者を守るクーリング・オフ	市町村（消費者行政、福祉行政）
2月	高齢者見守りハンドブック	市町村（消費者行政、福祉行政）
3月	どんなところにもトラブルのタネ（中高年編）	市町村（消費者行政、福祉行政）
	架空請求被害急増チラシ	市町村（消費者行政、福祉行政）
	ネットの情報商材トラブル急増チラシ	市町村（消費者行政、福祉行政）

#### イ 悪質商法撲滅キャンペーンの実施

実施時期	場所	内容
H30.12	福岡県庁ロビー他 県内市町村各所	テーマ：キャッチセールス等悪質商法の撲滅 内 容：①福岡県庁ロビーで啓発を実施 ②行橋市、筑後市、大野城市、大牟田市と連携して街頭啓発を実施 ③市町村やコンビニ等へのチラシ配布

#### ウ ホームページ等における情報提供

福岡県消費生活センターのホームページ及び福岡県庁の Twitter アカウントにより、消費者行政に関する情報提供を行った。

福岡県消費生活センター：

<http://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html>

福岡県庁（Twitter）：@Pref\_Fukuoka

#### エ NHK「はっけんTV」における情報提供

NHK福岡放送局にて放送中の「はっけんTV」において消費者行政に関する情報提供を行った。

放送日時：奇数月第3水曜日 午前11:45～11:54（原則）

コーナー名：「教えて！センター長」

## オ 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

福岡県金融広報委員会と連携して、金融経済情報の提供や生活設計及び金銭教育の推進を図った。

## カ 消費者サロン

福岡県吉塚合同庁舎 1 階の消費者サロンにおいて、悪質商法に対する注意喚起の情報提供、パネル、関係団体の資料等の展示を行った。

## キ 県民ホールを活用したロビー展示

福岡県庁 1 階の県民ホールにおいて、悪質商法に関する注意喚起のためのパネル展示を行った。

## (2) 消費者教育の推進

主体的で自立した消費者を育成するためには、関係機関が協力して体系的に消費者教育を推進することが重要である。このため、福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）を策定するとともに、若年者啓発出前講座等を実施した。また本計画で取り組むこととした事業・施策の進捗を消費者教育推進連絡会議において把握し、今後の取組について関係各課と協議した。

### ア 消費者教育推進連絡会議の開催

開催日	会場	議題
H30. 5. 24	福岡県庁人づくり・ 県民生活部会議室	・次期福岡県消費者教育推進計画の策定について
H30. 8. 7	福岡県庁人づくり・ 県民生活部会議室	・福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）の骨子案について
H30. 9. 28	福岡県庁行政 1 0 号会議室	・福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）素案について
H30. 10. 30	福岡県庁人づくり・ 県民生活部会議室	・福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）素案について

### イ 若年者啓発出前講座の実施

社会人又は大学生になる若者が消費者被害に遭うことを未然に防止するため、県内の高校において、平成 21 年度、平成 26 年度に県が作成した消費者教育 DVD を活用した若年者啓発出前講座を 142 回実施した。

### ウ 高校生巣立ち応援事業

県内公立・私立高校の3年生とその保護者を主たる対象とし、卒業後の新たな生活や「成人」を前に、自立した消費者となるため必要な知識や悪質商法などへのトラブルやリスク対応方法を身につけることを目的とした啓発講座を5回実施した（モデル実施）。

#### エ 特別支援学校向け消費者教育推進事業

特別支援学校（高校課程）と連携し、障がい者（児）が、社会人になった後の消費者被害の未然防止を図るため、具体的な被害の事例や、被害に遭った際の適切な対処法を伝えるための啓発講座を11回実施した。

#### オ 大学等との連携による学生向け啓発事業

大学生等の消費者被害の未然・拡大防止のため、大学の自主活動団体（サークル）等に対し、学生が行う啓発に関するアドバイスや講演会の開催に係る支援を行い、効率的かつ効果的な消費者教育を実施した。

#### カ 小・中・高校等教員向け研修の実施

学校における消費者教育を推進するため、福岡県教育センターと連携して次表の教員向け研修を実施した。

実施日	研修内容等	参加者
H30. 8. 21	講義「学習指導要領における消費者教育」	小・中・高の家庭科教諭 各実施日13名
H30. 8. 22	講義「現在の消費者教育の現状と問題点」	
	講義「学校における消費者教育の効果的な進め方」	
	講義・演習「消費者教育で活用できる教材例」	

#### キ 大学・専門学校等教職員向け研修会

大学、専門学校等の教職員を対象として、消費者被害の最新情報や学生に対する支援の方法等について次表の研修会を実施した。

実施日	研修内容等	参加者
H30. 8. 7	最新のサイバー犯罪について 若者の消費者トラブル	大学・専門学校等の教職員 35名

#### ク 学校指導者用教材・カリキュラム作成事業

小・中・高等学校において、活用できる消費者教育の指導者用教材、カリキュラムを作成し、各校に配布する事業を実施した。

#### ケ 消費生活サポーター育成事業

悪質商法や製品事故等による消費者被害を防止するため、消費者問題について基礎的な知識を習得し、高齢者等への情報提供をしていただくボランティア（消費生活サポーター）を育成する講座を実施。講座終了後、受講者は各市町村の消費生活サポーターとして活動

実施日	研修内容等	参加者
H30. 10 (4回)	【消費生活サポーター育成講座】 ・くらしと契約 ～契約の基礎知識等～ ・くらしの中のかくれた危険 ・消費者トラブルの現状と対処法	17 市町村 計 94 名 民生委員・児童委員、地域包括支援センター職員、社会福祉協議会職員、老人クラブ 等
H30. 11～ H30. 12 (4回)	【消費生活サポーターフォローアップ研修】 ・最新の消費者トラブル事例 ・実践活動グループ討議	平成 26～29 年度消費生活サポーター育成講座 受講者

### コ 消費者教育人材育成事業

消費者教育の担い手育成のため、効果的かつ具体的な講座で活用できる技法や伝え方、消費者教育に関する基本的な知識などについての研修を実施した。

実施日	研修内容等	参加者
H30. 10. 20	・消費者教育の基本 ・消費者教育の実践ワークショップの体験	行政職員、消費生活相談員 45 名
H31. 3. 8	・安心安全な地域のための見守り	行政職員、消費生活相談員、消費者の会等 19 名

### (3) 消費者組織の活動の促進

県所管の 24 の消費生活協同組合（連合会）について、次に掲げる取組を行った。

- ・消費生活協同組合法に基づく監督行政（組合の設立、運営及び解散に関する助言・処分等）
- ・福岡県生活協同組合連合会の事業に対する助成
- ・平成 30 年度福岡県消費生活協同組合研修会の開催（福岡県生活協同組合連合会との共催）

開催日：平成 31 年 2 月 8 日

場 所：福岡県吉塚合同庁舎 603 会議室

参加者：県内の消費生活協同組合役職員 75 名（主催者側参加者を除く。）



## IV 平成 30 年度消費生活相談の概要

相談件数（公表値）の訂正について

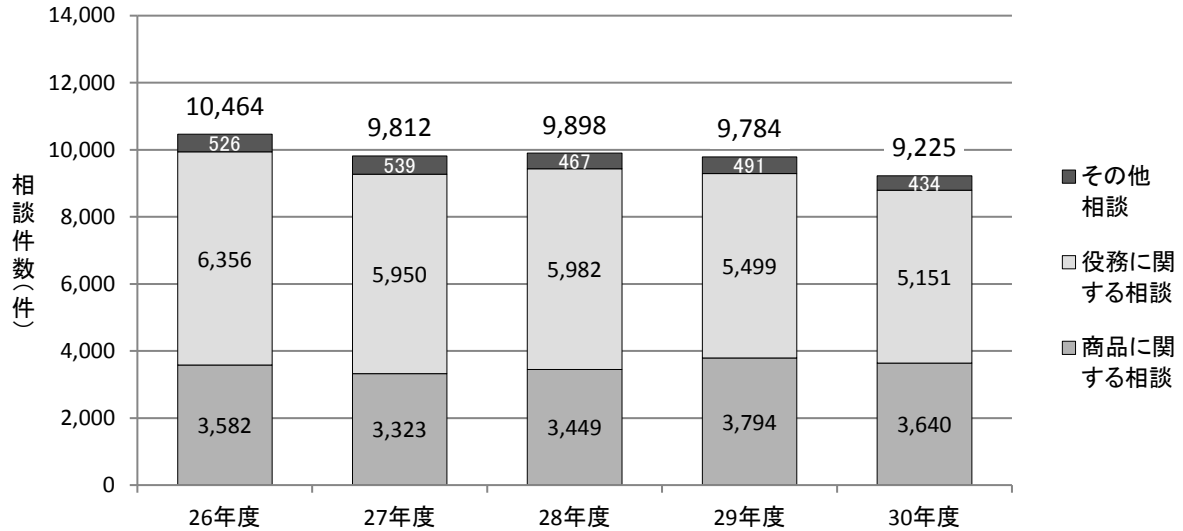
28年度（市町村）：41,303→41,328

29年度（県）：9,751→9,784

## 1 相談の概況

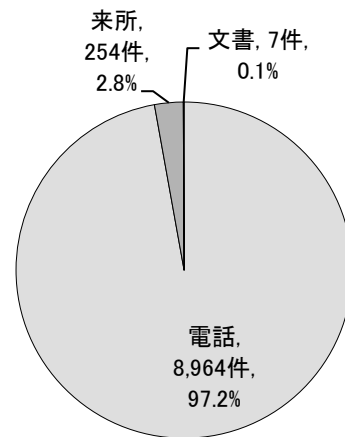
### (1) 相談件数の推移

平成30年度に福岡県消費生活センターに寄せられた全相談件数は9,225件であり、前年度の9,784件に比べて559件(5.7%)減少している。



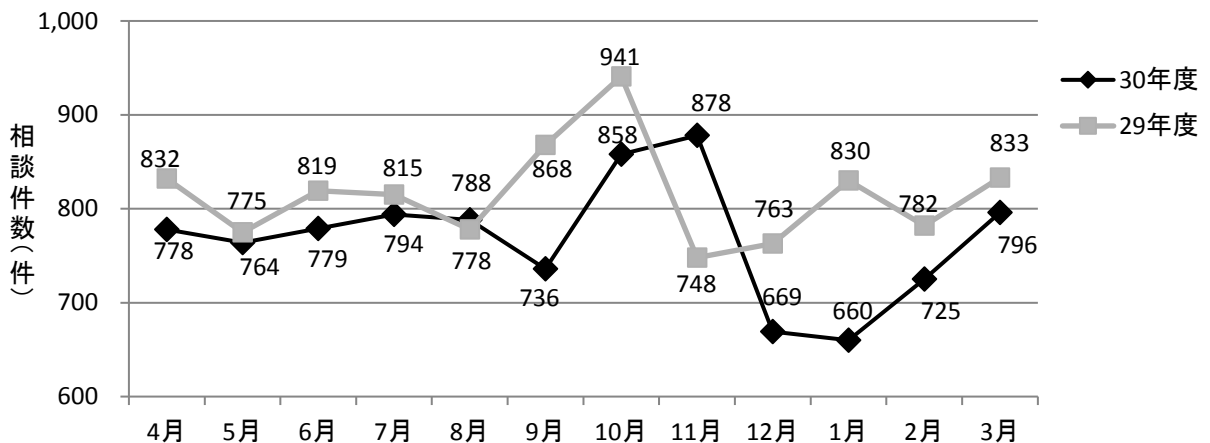
### (2) 相談方法別の相談件数

平成30年度の相談件数を相談方法別に集計すると、電話による相談が8,964件(97.2%)であったのに対し、来所による相談は254件(2.8%)であった。



### (3) 月別の相談件数

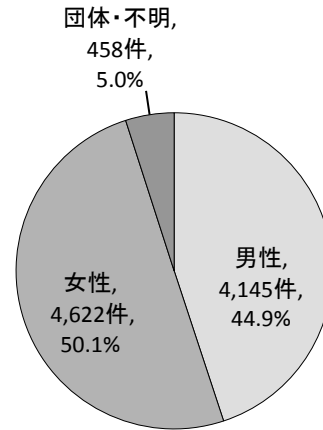
平成30年度における各月の相談件数は約600件から900件の間に分布し、1か月当たりの平均相談件数は769件であった。



## 2 契約当事者の属性別の相談件数

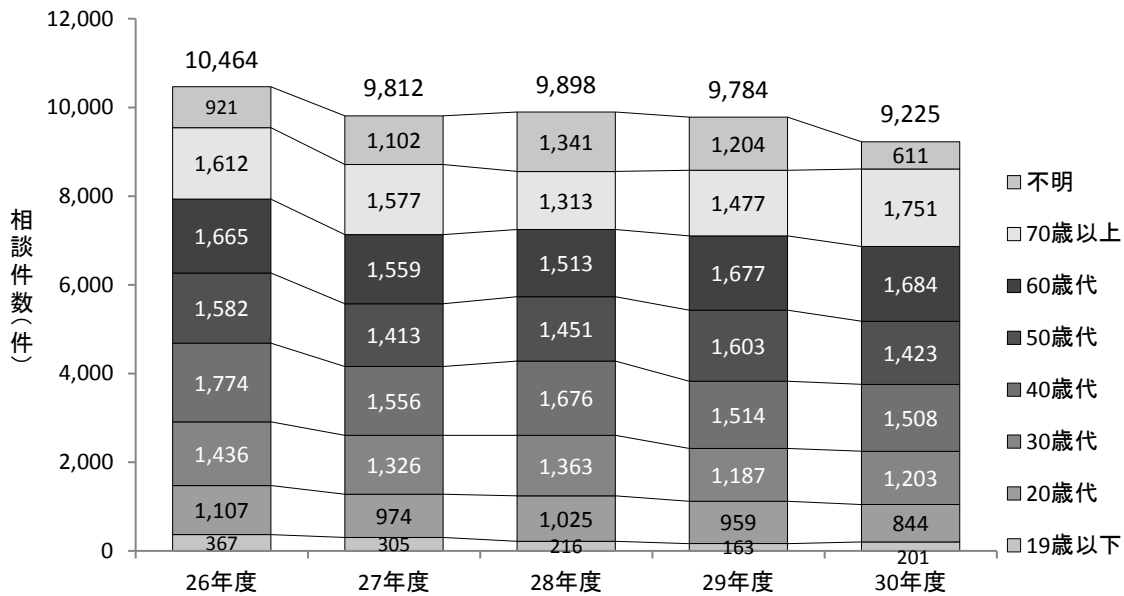
### (1) 性別の相談件数

平成30年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が4,145件(44.9%)であったのに対し、女性の相談は4,622件(50.1%)であった。女性の相談がやや多い傾向が見られる。



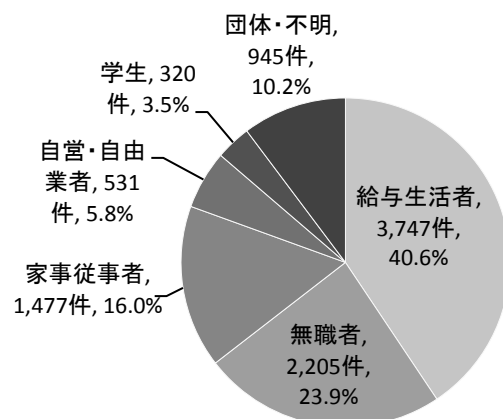
### (2) 年代別の相談件数

平成30年度の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、第1位が70歳以上で1,751件(19.0%)、次いで60歳代が1,684件(18.3%)、40歳代が1,508件(16.3%)の順であった。



### (3) 職業別の相談件数

平成30年度の相談件数を契約当事者の職業別に集計すると、給与生活者の相談が3,747件(40.6%)で最も多く、続いて無職者の相談が2,205件(23.9%)、家事従事者の相談が1,477件(16.0%)の順であった。



### 3 商品等分類別の相談件数

#### (1) 商品等分類別の相談件数

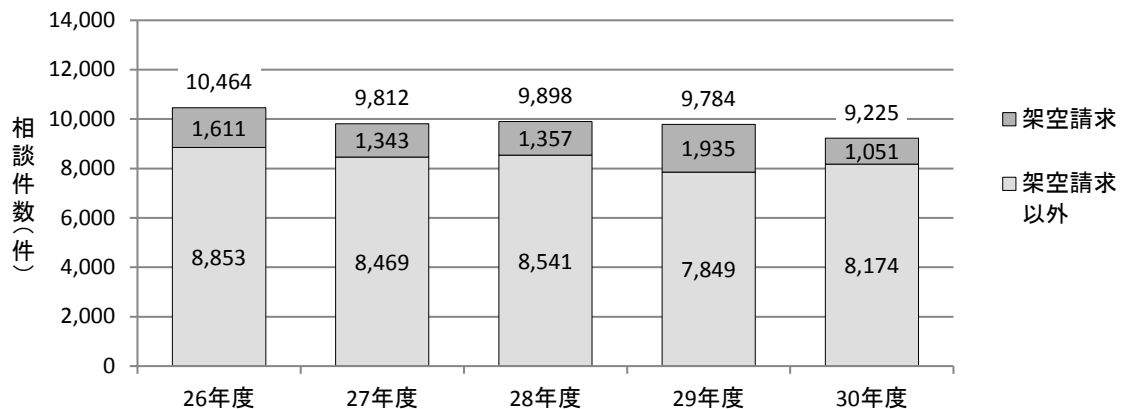
平成 30 年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「デジタルコンテンツ」の 970 件 (10.5%) であった。「デジタルコンテンツ」の第 1 位は 16 年連続である<sup>I</sup>。なお、「デジタルコンテンツ」の相談のうち 51.8% はアダルト情報サイト等の有料サイトの利用料等を名目とした架空請求に関するものであった。相談件数の第 2 位は「商品一般<sup>II</sup>」、第 3 位は「不動産貸借」となっている。

順位	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
1	デジタルコンテンツ 1,826件 (17.5%)	デジタルコンテンツ 1,618件 (16.5%)	デジタルコンテンツ 1,738件 (17.6%)	デジタルコンテンツ 1,544件 (15.8%)	デジタルコンテンツ 970件 (10.5%)
2	不動産貸借 542件 (5.2%)	不動産貸借 507件 (5.2%)	不動産貸借 501件 (5.1%)	商品一般 1,076件 (11.0%)	商品一般 873件 (9.5%)
3	商品一般 484件 (4.6%)	商品一般 408件 (4.2%)	インターネット接続回線 453件 (4.6%)	不動産貸借 485件 (5.0%)	不動産貸借 540件 (5.9%)
4	フリーローン・サラ金 417件 (4.0%)	相談その他 369件 (3.8%)	商品一般 405件 (4.1%)	相談その他 355件 (3.6%)	相談その他 319件 (3.5%)
5	インターネット接続回線 353件 (3.4%)	インターネット接続回線 345件 (3.5%)	相談その他 342件 (3.5%)	インターネット接続回線 294件 (3.0%)	フリーローン・サラ金 249件 (2.7%)
	10,464件 (100.0%)	9,812件 (100.0%)	9,898件 (100.0%)	9,784件 (100.0%)	9,225件 (100.0%)

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

#### (2) 架空請求の相談件数

平成 30 年度の架空請求に関する相談件数は 1,051 件であり、前年度の 1,935 件に比べて 884 件 (45.7%) 減少している。



<sup>I</sup> 「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報に関する相談（アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等）。

<sup>II</sup> 「商品一般」は、商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談で、消費者が見に覚えのない架空請求に関する相談が含まれる。

(3) 商品等分類別の架空請求の相談件数

分類	30年度 相談件数	左のうち架空請求		主な商品・サービス
		件数	比率	
1 デジタルコンテンツ	970件	502件	51.8%	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2 商品一般	873件	490件	56.1%	「総合消費料金」など商品分類できない架空請求

4 販売購入形態別の相談件数

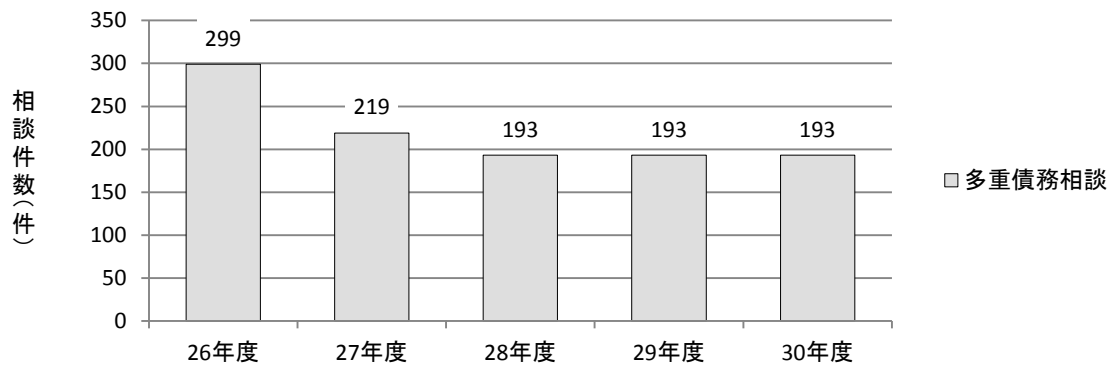
平成30年度の相談件数を販売購入形態別に集計すると、無店舗販売（購入）の相談が4,063件（44.0%）であったのに対し、店舗購入の相談は2,544件（27.6%）であった。

無店舗販売（購入）の相談件数の内訳では、「通信販売」の相談が2,799件（30.3%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が639件（6.9%）、「電話勧誘販売」の相談が336件（3.6%）と続いている。

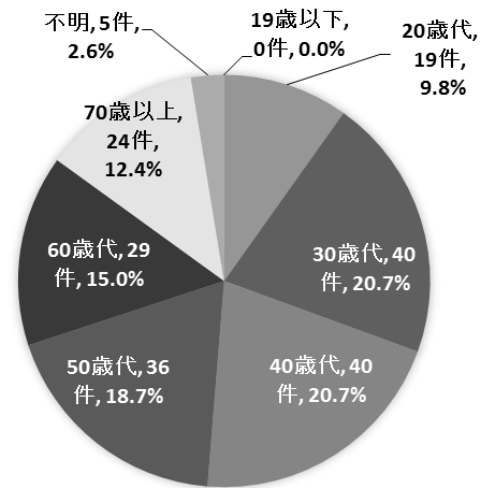
区分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	商品・サービスの分類による内訳(上位3位)						
						第1位	第2位	第3位	第4位	第5位	第6位	
無店舗販売 (購入)	通信販売	3,133件 (29.9%)	2,919件 (29.7%)	3,302件 (33.4%)	3,319件 (33.9%)	2,799件 (30.3%)	デジタルコンテンツ	894件 (9.7%)	商品一般	251件 (2.7%)	健康食品	140件 (1.5%)
	訪問販売	921件 (8.8%)	828件 (8.4%)	767件 (7.7%)	611件 (6.2%)	639件 (6.9%)	新聞	96件 (1.0%)	工事・建築	90件 (1.0%)	テレビ放送サービス	47件 (0.5%)
	電話勧誘販売	708件 (6.8%)	554件 (5.6%)	542件 (5.5%)	384件 (3.9%)	336件 (3.6%)	インターネット接続回線	97件 (1.1%)	商品一般	25件 (0.3%)	電気	20件 (0.2%)
	マルチ・マルチ まがい販売	136件 (1.3%)	139件 (1.4%)	146件 (1.5%)	106件 (1.1%)	114件 (1.2%)	ファンド型投資商品	23件 (0.2%)	他の内職・副業	16件 (0.2%)	商品一般	12件 (0.1%)
	訪問購入	80件 (0.8%)	75件 (0.8%)	84件 (0.8%)	68件 (0.7%)	46件 (0.5%)	商品一般	8件 (0.1%)	着物類	5件 (0.1%)	靴	5件 (0.1%)
	ネガティブ・オプション	12件 (0.1%)	15件 (0.2%)	17件 (0.2%)	7件 (0.1%)	9件 (0.1%)	筆記用具	2件 (0.0%)	商品一般	1件 (0.0%)	健康食品	1件 (0.0%)
	その他無店舗	175件 (1.7%)	180件 (1.8%)	123件 (1.2%)	133件 (1.4%)	120件 (1.3%)	フリーローン・サラ金	10件 (0.1%)	家庭用電気治療器具	5件 (0.1%)	モバイルデータ通信	5件 (0.1%)
小計	5,165件 (49.4%)	4,710件 (48.0%)	4,981件 (50.3%)	4,628件 (47.3%)	4,063件 (44.0%)							
店舗購入	3,338件 (31.9%)	3,096件 (31.6%)	2,880件 (29.1%)	2,611件 (26.7%)	2,544件 (27.6%)	不動産貸借	420件 (4.6%)	携帯電話サービス	176件 (1.9%)	四輪自動車	135件 (1.5%)	
不明・無回答	1,961件 (18.7%)	2,006件 (20.4%)	2,037件 (20.6%)	2,545件 (26.0%)	2,618件 (28.4%)							
合計	10,464件 (100.0%)	9,812件 (100.0%)	9,898件 (100.0%)	9,784件 (100.0%)	9,225件 (100.0%)							

## 5 多重債務相談の件数

平成 30 年度に福岡県消費生活センターに寄せられた多重債務相談は 193 件であり、ここ数年は横ばいの傾向にある。



平成 30 年度の多重債務相談の件数を契約当事者の年代によって分けると、最も相談が多かったのは 30 歳代と 40 歳代のそれぞれ 40 件 (20.7%) で、次いで 50 歳代の 36 件 (18.7%)、60 歳代の 29 件 (15.0%) の順であった。



## 6 あっせんの件数

消費者からの相談対応において、消費者単独での交渉等による解決が難しい場合などに、消費生活センターが消費者と事業者間の連絡調整等を行ったもの。

平成 30 年度に福岡県消費生活センターで行ったあっせん件数は 352 件であり減少している。

		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		687件 (6.6%)	568件 (5.8%)	486件 (4.9%)	413件 (4.2%)	352件 (3.8%)
内訳 (販売購入形態別)	1 通信販売	190件	173件	185件	173件	159件
	2 店舗購入	284件	231件	177件	131件	108件
	3 訪問販売	65件	58件	40件	33件	32件
	4 電話勧誘販売	68件	43件	35件	28件	23件
	5 その他無店舗	13件	9件	6件	7件	1件
	6 マルチ・マルチまがい	10件	9件	5件	3件	4件
	7 ネガティブ・オプション	2件	3件	1件	0件	0件
	8 訪問購入	3件	2件	1件	5件	1件
	9 不明・無関係	52件	40件	36件	33件	24件

## 7 危害・危険に関する相談の件数

### (1) 危害に関する相談の件数

平成30年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危害に関するものは103件であり、前年度の77件と比べて26件増加している。その内訳を見ると、「皮膚障害」に関する相談が29件(28.2%)で最も多く、次いで「その他の傷病及び諸症状」に関する相談が20件(19.4%)、「消化器障害」に関する相談が15件(14.6%)の順になっている。

(単位：件)

危害の種類	件数	内訳		
		危害部位	件数	商品・役務の種類等
皮膚障害	29	頭部	4	化粧品、整髪料、染髪、エステ、ダイエット健康食品、漆の箸 等
		顔面	13	
		眼	3	
		手指	2	
		全身	3	
		不明	4	
その他の傷病及び諸症状	20	頭部	2	マッサージ、まつ毛エクステ、化粧品、携帯電話、美容外科 等
		顔面	1	
		眼	3	
		口・口腔・歯	2	
		鼻・咽喉	2	
		首	1	
		腹部	5	
		腰部・臀部	1	
		手指	1	
		全身	1	
		不明	1	
消化器障害	15	腹部	15	サプリメント、宅配牛乳 等
擦過傷・挫傷・打撲傷	8	顔面	2	スーパーマーケットでの事故、ストッキング、リラクゼーションマッサージ、自転車 等
		腰部・臀部	1	
		手指	1	
		足首から先	2	
		全身	1	
		不明	1	
熱傷	6	首	1	ウォーターサーバー、エステ、整骨院、電子タバコ、電気毛布、コードレス掃除機
		腰部・臀部	1	
		手指	1	
		大腿・下腿	2	
		不明	1	
骨折	4	顔面	1	エラ骨・頬骨削り、介護サービス、店舗での転倒、着物販売イベント
		手掌・手背(手首)	1	
		大腿・下腿	1	
		不明	1	
中毒	4	全身	4	外食、刺身
神経・脊髄の損傷	3	口・口腔・歯	1	アクセサリ、抜歯、宅配サービス
		胸部・背部	1	
		腰部・臀部	1	
感覚機能の低下	3	眼	3	白内障手術、網膜剥離手術、美容外科
呼吸器障害	2	気道	1	介護施設、新築注文住宅
		胸部・背部	1	



危害の種類	件数	内訳		
		危害部位	件数	商品・役務の種類等
刺傷・切傷	2	耳・平衡器	1	美容院、テレビ台・テレビ
		不明	1	
脱臼・捻挫	1	大腿・下腿	1	体操教室
内臓損傷	1	食道	1	医療サービス・病院賠償責任保険
筋・腱の損傷	1	大腿・下腿	1	スポーツクラブ
凍傷	1	腹部	1	エステ
不明	3	不明	3	マッサージ器、柔軟剤
計	103			

## (2) 危険に関する相談の件数

平成 30 年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危険に関するものは 18 件であり、前年度の 17 件と比べて 1 件増加している。その内訳を見ると、「破損・折損」に関する相談が 5 件 (27.8%) で最も多く、次いで「異物の混入」に関する相談が 4 件 (22.2%)、「発煙・火花」及び「機能故障」に関する相談がそれぞれ 3 件 (16.7%) の順になっている。  
(単位：件)

相談の内容	件数	相談に係る商品・役務の種類
破損・折損	5	オイルヒーター、ソフトコンタクトレンズ、折り畳みスチール三脚チェア、賃貸アパート、電動の原動機付自転車
異物の混入	4	カップ焼きそば、バターピーナッツ、他の調理食品、外食
発煙・火花	3	オイルヒーター、レンタカー、LED 電球
機能故障	3	自動車、軽ミニバン
発火・引火	1	トースター
破裂	1	防犯ブザー
その他	1	普通自動車
計	18	

## 8 各種統計資料

次の各表は、平成30年度に福岡県消費生活センターに寄せられた消費生活相談9,225件を過去との比較も交えて様々な観点から整理したものである。

### (1) 商品等分類別の相談件数（上位15位）

順位	26年度	27年度	28年度		29年度	30年度	
1	デジタルコンテンツ 1,826件	デジタルコンテンツ 1,618件	デジタルコンテンツ 1,738件		デジタルコンテンツ 1,544件	デジタルコンテンツ 970件	
2	不動産貸借 542件	不動産貸借 507件	不動産貸借 501件		商品一般 1,076件	商品一般 873件	
3	商品一般 484件	商品一般 408件	インターネット接続回線 453件		不動産貸借 485件	不動産貸借 540件	
4	フリーローン・サラ金 417件	相談その他 369件	商品一般 405件		相談その他 355件	相談その他 319件	
5	インターネット接続回線 353件	インターネット接続回線 345件	相談その他 342件		インターネット接続回線 294件	フリーローン・サラ金 249件	
6	相談その他 352件	フリーローン・サラ金 311件	フリーローン・サラ金 243件		フリーローン・サラ金 234件	インターネット接続回線 246件	
7	工事・建築 212件	工事・建築 231件	四輪自動車 220件	工事・建築 220件	工事・建築 202件	工事・建築 237件	
8	携帯電話サービス 211件	携帯電話サービス 225件			健康食品 199件	他の行政サービス 236件	
9	四輪自動車 184件	健康食品 187件	健康食品 206件		携帯電話サービス 191件	携帯電話サービス 230件	
10	新聞 169件	四輪自動車 169件	携帯電話サービス 185件		四輪自動車 171件	健康食品 181件	
11	エステティックサービス 158件	他の行政サービス 155件	他の行政サービス 134件		エステティックサービス 142件	四輪自動車 164件	
12	医療サービス 147件	新聞 137件	新聞 128件		他の行政サービス 128件	エステティックサービス 122件	
13	テレビ放送サービス 110件	エステティックサービス 126件	エステティックサービス 117件		役務その他のサービス 119件	新聞 110件	テレビ放送サービス 110件
14	修理サービス 105件	役務その他のサービス 109件	モバイルデータ通信 112件		テレビ放送サービス 108件		110件
15	役務その他のサービス 89件	医療サービス 107件	携帯電話 110件		新聞 103件	修理サービス 102件	
	10,464件	9,812件	9,898件		9,784件	9,225件	

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

(2) 販売購入形態別・商品等分類別の相談件数（平成30年度・上位10位）

順位	通信販売	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい販売	訪問購入	ネガティブ・オプション
1	デジタルコンテンツ 894件	新聞 96件	インターネット接続回線 97件	ファンド型投資商品 23件	商品一般 8件	筆記用具 2件
2	商品一般 251件	工事・建築 90件	商品一般 25件	他の内職・副業 16件	着物類 5件	商品一般 1件
3	健康食品 140件	テレビ放送サービス 47件	電気 20件	商品一般 12件	靴 5件	健康食品 1件
4	基礎化粧品 79件	インターネット接続回線 37件	鮮魚 12件	健康食品 11件	四輪自動車 4件	コート 1件
5	酵素食品 74件	修理サービス 20件	役務その他サービス 12件	複合サービス会員 7件	指輪・貴金属 3件	他のアクセサリ 1件
6	他の化粧品 54件	台所消耗品 18件	固定電話サービス 11件	化粧品 5件	自動二輪車 2件	化粧品 1件
7	他のネット通信関連サービス 48件	役務その他サービス 14件	相談その他 10件	基礎化粧品 3件	廃品回収サービス 2件	書籍 1件
8	ファンド型投資商品 41件	電気 13件	フリーローン・サラ金 9件	他の化粧品 3件	清酒 1件	新聞 1件
9	航空サービス 36件	モバイルデータ通信 13件	健康食品 9件	金融関連サービスその他 3件	食器 1件	
10	他の内職・副業 33件	エステティックサービス 13件	広告代理サービス 8件	ふとん類 2件	マシン 1件	
	2,799件	639件	336件	114件	46件	9件

注) 最下行は販売購入形態ごとの全相談件数を示す。

(3) 契約当事者年代別の相談件数

年度	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
30年度	201件 (2.2%)	844件 (9.1%)	1,203件 (13.0%)	1,508件 (16.3%)	1,423件 (15.4%)	1,684件 (18.3%)	1,751件 (19.0%)	611件 (6.6%)	9,225件 (100.0%)
29年度	163件 (1.7%)	959件 (9.8%)	1,187件 (12.1%)	1,514件 (15.5%)	1,603件 (16.4%)	1,677件 (17.1%)	1,477件 (15.1%)	1,204件 (12.3%)	9,784件 (100.0%)
28年度	216件 (2.2%)	1,025件 (10.4%)	1,363件 (13.8%)	1,676件 (16.9%)	1,451件 (14.7%)	1,513件 (15.3%)	1,313件 (13.3%)	1,341件 (13.5%)	9,898件 (100.0%)
27年度	305件 (3.1%)	974件 (9.9%)	1,326件 (13.5%)	1,556件 (15.9%)	1,413件 (14.4%)	1,559件 (15.9%)	1,577件 (16.1%)	1,102件 (11.2%)	9,812件 (100.0%)
26年度	367件 (3.5%)	1,107件 (10.6%)	1,436件 (13.7%)	1,774件 (17.0%)	1,582件 (15.1%)	1,665件 (15.9%)	1,612件 (15.4%)	921件 (8.8%)	10,464件 (100.0%)

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（平成30年度・上位5位）

順位	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年代
1	デジタルコンテンツ 43件 (21.4%)	デジタルコンテンツ 113件 (13.4%)	不動産貸借 131件 (10.9%)	デジタルコンテンツ 191件 (12.7%)	デジタルコンテンツ 182件 (12.8%)	商品一般 256件 (15.2%)	商品一般 260件 (14.8%)	デジタルコンテンツ 970件 (10.5%)
2	健康食品 11件 (5.5%)	不動産貸借 96件 (11.4%)	デジタルコンテンツ 114件 (9.5%)	不動産貸借 110件 (7.3%)	商品一般 122件 (8.6%)	デジタルコンテンツ 217件 (12.9%)	デジタルコンテンツ 99件 (5.7%)	商品一般 873件 (9.5%)
3	他の化粧品 10件 (5.0%)	エステティックサービス 69件 (8.2%)	商品一般 55件 (4.6%)	商品一般 86件 (5.7%)	不動産貸借 67件 (4.7%)	他の行政サービス 114件 (6.8%)	相談その他 68件 (3.9%)	不動産貸借 540件 (5.9%)
4	不動産貸借 10件 (5.0%)	商品一般 35件 (4.1%)	フリーローン・サラ金 50件 (4.2%)	インターネット接続回線 60件 (4.0%)	フリーローン・サラ金 48件 (3.4%)	工事・建築 53件 (3.1%)	工事・建築 65件 (3.7%)	相談その他 319件 (3.5%)
5	運動靴 8件 (4.0%)	インターネット接続回線 29件 (3.4%)	携帯電話サービス 37件 (3.1%)	フリーローン・サラ金 52件 (3.4%)	工事・建築 35件 (2.5%)	不動産貸借 52件 (3.1%)	新聞 57件 (3.3%)	フリーローン・サラ金 249件 (2.7%)
	201件	844件	1,203件	1,508件	1,423件	1,684件	1,751件	9,225件

注1) 年齢不明者からの相談があるため、各年代の計と全年代の数値は一致しない。

注2) 最下行は各年代の全相談件数を示す。

(5) 多重債務相談の件数（契約当事者年代別）

年度	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
30年度	0件 (0.0%)	19件 (9.8%)	40件 (20.7%)	40件 (20.7%)	36件 (18.7%)	29件 (15.0%)	24件 (12.4%)	5件 (2.6%)	193件 (100.0%)
29年度	2件 (1.0%)	26件 (13.5%)	32件 (16.6%)	41件 (21.2%)	28件 (14.5%)	28件 (14.5%)	15件 (7.8%)	21件 (10.9%)	193件 (100.0%)
28年度	0件 (0.0%)	42件 (21.8%)	27件 (14.0%)	42件 (21.8%)	26件 (13.5%)	24件 (12.4%)	15件 (7.8%)	17件 (8.8%)	193件 (100.0%)
27年度	0件 (0.0%)	38件 (17.4%)	40件 (18.3%)	49件 (22.4%)	31件 (14.2%)	32件 (14.6%)	9件 (4.1%)	20件 (9.1%)	219件 (100.0%)
26年度	1件 (0.3%)	45件 (15.1%)	57件 (19.1%)	69件 (23.1%)	44件 (14.7%)	42件 (14.0%)	22件 (7.4%)	19件 (6.4%)	299件 (100.0%)

(6) 通信販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

(単位:件)

順位	26年度		27年度		28年度		29年度		30年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	デジタルコンテンツ	1,773	デジタルコンテンツ	1,565	デジタルコンテンツ	1,624	デジタルコンテンツ	1,464	デジタルコンテンツ	894
2	商品一般	92	健康食品	98	健康食品	138	商品一般	339	商品一般	251
3	インターネット接続回線	57	商品一般	73	インターネット接続回線	87	健康食品	154	健康食品	140
4	健康食品	52	興信所	54	商品一般	78	基礎化粧品	53	基礎化粧品	79
5	フリーローン・サラ金	51	インターネット接続回線	52	興信所	69	他の化粧品	48	酵素食品	74
6	興信所	31	パソコン	44	酵素食品	49	野菜飲料	43	他の化粧品	54
7	パソコンソフト	28	フリーローン・サラ金	34	役務その他サービス	38	他のネット通信関連サービス	42	他のネット通信関連サービス	48
8	運動ぐつ	25	解約代行サービス	29	野菜飲料	37	酵素食品	40	ファンド型投資商品	41
9	音響・映像機器	25	基礎化粧品	27	基礎化粧品	35	インターネット接続回線	39	航空サービス	36
10	靴	22	役務その他サービス	25	海外バックツア	33	役務その他サービス	27	他の内職・副業	33
	26年度通信販売計	3,133	27年度通信販売計	2,919	28年度通信販売計	3,302	29年度通信販売計	3,319	30年度通信販売計	2,799

(7) 訪問販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

(単位:件)

順位	26年度		27年度		28年度		29年度		30年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	新聞	148	新聞	128	新聞	114	新聞	94	新聞	96
2	テレビ放送サービス	71	工事・建築	84	工事・建築	73	工事・建築	68	工事・建築	90
3	インターネット接続回線	66	テレビ放送サービス	75	テレビ放送サービス	71	テレビ放送サービス	65	テレビ放送サービス	47
4	工事・建築	59	インターネット接続回線	59	インターネット接続回線	64	インターネット接続回線	39	インターネット接続回線	37
5	ふとん類	31	ふとん類	31	ふとん類	37	修理サービス	15	修理サービス	20
6	ソーラーシステム	31	修理サービス	24	ソーラーシステム	19	役務その他サービス	14	台所消耗品	18
7	エステティックサービス	26	他の台所用品	22	給湯システム	18	台所消耗品	13	役務その他サービス	14
8	修理サービス	25	ソーラーシステム	22	台所消耗品	15	給湯システム	13	電気	13
9	他の台所用品	24	給湯システム	16	他の台所用品	15	ふとん類	12	モバイルデータ通信	13
10	鍋・釜	21	エステティックサービス	16	調味料	14	普通生命保険	12	エステティックサービス	13
	26年度訪問販売計	921	27年度訪問販売計	828	28年度訪問販売計	767	29年度訪問販売計	611	30年度訪問販売計	639

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数 (平成 30 年度)

(単位:件)

区分	相談内容 大分類	安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その 他	計
商品	商品一般	4	15	19	21	0	41	408	707	65	0	3	0	5	7	873
	食料品	47	85	17	33	2	86	217	367	104	4	0	1	0	8	512
	住居品	24	88	13	22	1	13	102	204	64	1	0	1	0	4	306
	光熱水品	2	6	5	28	1	7	48	84	24	0	0	0	0	2	134
	被服品	12	56	6	24	2	20	179	278	69	0	0	0	0	1	358
	保健衛生品	25	51	6	21	0	30	169	269	63	2	0	0	0	0	331
	教養娯楽品	15	104	24	38	1	44	244	476	154	2	0	2	1	8	638
	車両・乗り物	14	60	16	26	0	12	60	197	41	0	0	1	0	0	237
	土地・建物・設備	8	32	11	31	0	5	93	149	54	0	1	2	0	4	243
	他の商品	0	0	0	0	0	1	3	7	2	0	0	0	0	0	8
	商品計	151	497	117	244	7	259	1,523	2,738	640	9	4	7	6	34	3,640
役務	クリーニング	1	20	4	2	0	0	3	22	12	0	0	0	0	0	32
	レンタル・リース	20	84	34	149	0	11	64	451	160	0	1	0	0	2	601
	工事・建築・加工	15	61	2	41	0	5	77	189	53	0	0	0	0	1	247
	修理・補修	7	32	4	31	0	3	29	59	26	0	0	2	0	2	112
	管理・保管	1	3	2	10	0	8	5	16	10	0	0	0	0	0	30
	役務一般	0	0	1	0	0	0	6	12	0	0	0	0	0	1	14
	金融・保険サービス	2	16	49	74	0	26	161	559	100	0	0	1	3	8	696
	運輸・通信サービス	7	104	34	206	1	166	969	1,639	324	0	1	2	4	14	1,979
	教育サービス	0	2	2	7	0	0	9	26	8	0	0	0	0	0	35
	教養・娯楽サービス	3	10	15	42	0	26	104	206	59	0	0	0	0	2	263
	保健・福祉サービス	32	54	24	58	0	18	86	284	102	0	0	1	3	16	418
	他の役務	9	26	15	74	2	35	127	300	88	0	0	1	0	9	412
	内職・副業・ねずみ講	0	4	1	5	0	4	45	68	6	0	0	0	0	0	76
	他の行政サービス	1	2	25	7	0	5	12	69	79	0	1	0	4	53	236
役務計	98	418	212	706	3	307	1,697	3,900	1,027	0	3	7	14	108	5,151	
その他	他の相談															434
合計		249	915	329	950	10	566	3,220	6,638	1,667	9	7	14	20	142	9,225

注) 相談内容に重複あり。

(9) 市町村別の相談件数 (平成30年度)

次の各表は、平成30年度に福岡県消費生活センターに寄せられた9,225件の相談を相談者の居住地別に集計したものである。

(北九州地域)

北九州市	門司区	52件
	小倉北区	82件
	小倉南区	86件
	若松区	33件
	八幡東区	29件
	八幡西区	121件
	戸畑区	7件
	不明	50件
	計	460件
行橋市	53件	
豊前市	57件	
中間市	45件	
遠賀郡	芦屋町	19件
	水巻町	29件
	岡垣町	45件
	遠賀町	33件
	不明	9件
	計	135件
京都郡	荻田町	64件
	みやこ町	18件
	不明	5件
計	87件	
築上郡	吉富町	19件
	上毛町	21件
	築上町	15件
	不明	4件
計	59件	
北九州地域合計	896件	

(福岡地域)

福岡市	東区	755件
	博多区	664件
	中央区	472件
	南区	504件
	西区	334件
	早良区	418件
	城南区	255件
	不明	250件
	計	3,652件
	筑紫野市	212件
春日市	223件	
大野城市	177件	
宗像市	246件	
太宰府市	203件	
古賀市	223件	
福津市	168件	
朝倉市	94件	
糸島市	158件	
那珂川市	204件	
糟屋郡	宇美町	116件
	篠栗町	94件
	志免町	113件
	須恵町	74件
	新宮町	113件
	久山町	30件
	粕屋町	147件
	不明	26件
	計	713件
朝倉郡	筑前町	43件
	東峰村	3件
	不明	5件
計	51件	
福岡地域合計	6,324件	

(筑後地域)

大牟田市	71件	
久留米市	272件	
柳川市	68件	
八女市	70件	
筑後市	89件	
大川市	72件	
小郡市	120件	
うきは市	33件	
みやま市	31件	
三井	大刀洗町	21件
郡	計	21件
三潆	大木町	21件
郡	計	21件
八女	広川町	24件
郡	計	24件
筑後地域合計	892件	

(筑豊地域)

直方市	79件	
飯塚市	124件	
田川市	61件	
宮若市	44件	
嘉麻市	42件	
鞍手郡	小竹町	7件
	鞍手町	23件
	不明	1件
計	31件	
嘉穂郡	桂川町	9件
計	9件	
田川郡	香春町	17件
	添田町	22件
	糸田町	22件
	川崎町	21件
	大任町	4件
	赤村	8件
	福智町	36件
不明	20件	
計	150件	
筑豊地域合計	540件	

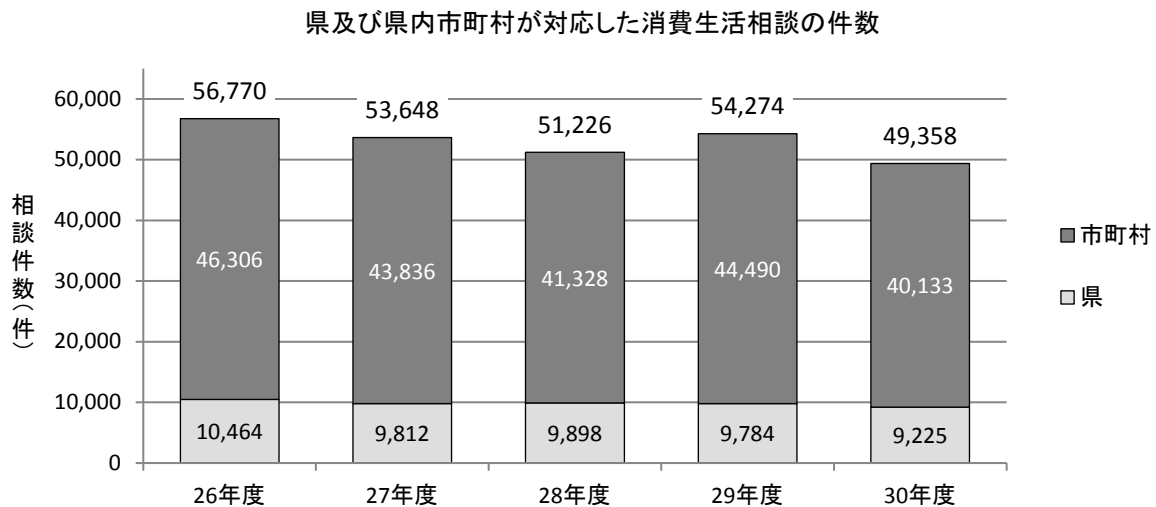
北九州地域	896件
福岡地域	6,324件
筑後地域	892件
筑豊地域	540件
県外	295件
不明	278件
総合計	9,225件

## 9 県及び県内市町村に対する相談の概況

次の各統計は、平成30年度に県及び県内市町村の消費生活センターその他の相談窓口が対応した消費生活相談の件数を様々な観点から整理したものである。なお、集計方法の違いにより<sup>Ⅲ</sup>、(1)及び(2)の相談件数と(3)以降の相談件数では合計が異なるので注意されたい。

### (1) 相談件数の推移

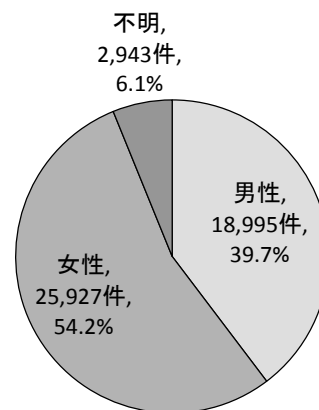
平成30年度に県及び県内市町村が対応した消費生活相談の全件数は49,358件であった。前年度の54,274件から4,916件(9.1%)減少している。



### (2) 性別の相談件数

平成30年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が18,995件(39.7%)であったのに対し、女性の相談は25,927件(54.2%)であった。

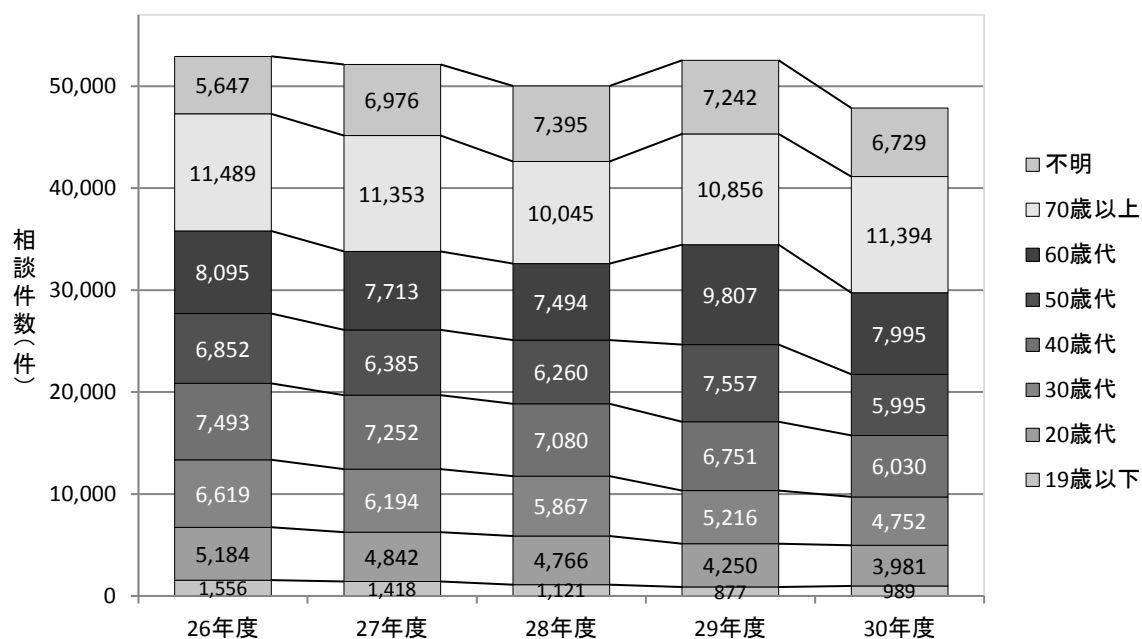
県・市町村を通じて女性の相談がやや多くなっている。



<sup>Ⅲ</sup> このページの9(1)の市町村の相談件数は、県が各市町村に照会して得た回答によるものである。他方、9(2)の相談件数は、パイオネット(PIO-NET)に登録された県及び県内53市町村に係る相談件数(平成31年4月22日現在)である。



### (3) 年代別の相談件数



### (4) 商品等分類別の相談件数

平成30年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、福岡県消費生活センターと第1位と第2位の順位が逆になっているが、第3位から第5位は同じ順位となっている。

順位	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
1	デジタルコンテンツ 8,547件 (15.4%)	デジタルコンテンツ 7,749件 (14.7%)	デジタルコンテンツ 8,088件 (16.0%)	デジタルコンテンツ 7,885件 (15.0%)	商品一般 6,315件 (13.2%)
2	商品一般 3,160件 (5.8%)	商品一般 2,837件 (5.4%)	不動産貸借 2,642件 (5.2%)	商品一般 7,578件 (14.4%)	デジタルコンテンツ 5,047件 (10.5%)
3	不動産貸借 2,689件 (5.0%)	不動産貸借 2,696件 (5.1%)	商品一般 2,469件 (4.9%)	不動産貸借 2,479件 (4.7%)	不動産貸借 2,512件 (5.2%)
4	フリーローン・サラ金 2,326件 (4.3%)	フリーローン・サラ金 1,940件 (3.7%)	インターネット接続回線 1,999件 (4.0%)	相談その他 1,560件 (3.0%)	相談その他 1,553件 (3.2%)
5	相談その他 1,831件 (3.2%)	相談その他 1,818件 (3.5%)	相談その他 1,599件 (3.2%)	インターネット接続回線 1,522件 (2.9%)	フリーローン・サラ金 1,372件 (2.9%)

\* このページ(3)から(4)までの各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に登録された県及び県内53市町村に係る相談件数である。

\* 「IV 平成30年度消費生活相談の概要」における割合は、四捨五入の関係で合計が100にならないことがある。



## V ホットな消費者ニュース（平成30年度）

30年 4月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ アンケートを装った不審な電話にご注意ください！</li> <li>★ インターネットカジノの広告事業を行う副業の勧誘に注意！</li> </ul>	P51
番外編 No.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「個人情報を削除してあげる」 公的機関をかたる詐欺に注意！！</li> </ul>	P52
30年 5月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 注文した覚えのない商品が送られてくる！？</li> <li>★ 引っ越しサービスに関するトラブル、なかでもインターネットで契約した業者とのトラブル相談が目立ちました。</li> </ul>	P53
30年 6月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「簡単に稼げます」「返金保証で安心」などどうとう情報商材のトラブル急増中！！</li> <li>★ その「お試し価格」、定期購入ではないですか？</li> </ul>	P54
番外編 No.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 法務省等をかたるハガキでの架空請求に注意！！</li> </ul>	P55
30年 7月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 本当に必要なものか良く考えてから契約しましょう。</li> <li>★ インターネットのウイルス感染警告画面表示に注意！</li> </ul>	P56
30年 8月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 高配当をうたう出資金に注意！</li> <li>★ 架空請求に関する相談が急増しています</li> </ul>	P57
30年 9月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 公共放送を装った不審な電話にご注意ください！</li> <li>★ 利用価値がない原野を買い取ってくれるという業者を信用できるだろうか？</li> </ul>	P58
30年 10月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 宅配業者からの不審なメールに要注意！！</li> <li>★ 海外リゾート開発の投資話にご注意を！</li> </ul>	P59
30年 11月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 高齢者の訪問販売被害にご注意ください！</li> <li>★ 点検商法と思われる相談がセンターに多く寄せられています</li> </ul>	P60
30年 12月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ネット上の見知らぬ相手を信用しない</li> <li>★ 携帯電話・スマホの名義貸しは違法です！</li> </ul>	P61
31年 1月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 冠婚葬祭互助会、契約する際はよく確認を</li> <li>★ 当選に見せかせたスマートフォンの有料サイト登録・課金に注意しましょう</li> </ul>	P62
31年 2月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 資格教材の二次被害に気を付けて！</li> <li>★ AI(人工知能)など話題性のある言葉を使った実態不明な投資話に要注意！！</li> </ul>	P63
31年 3月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 退位便乗商法に注意！</li> <li>★ 気を付けて！！代金引換配達を悪用した送り付け商法</li> </ul>	P64

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・30年4月号



## ★アンケートを装った不審な電話にご注意ください！

・・・飯塚市消費生活センター

### (相談事例)

地元の放送局から、番組制作のために年金のアンケートに回答してほしいと電話があった。最初に「独り暮らしか」と確認され年金の受給額や預貯金の残高などを聞かれたが、本当にこのようなアンケートは行われているのだろうか。

### (アドバイス)

消費生活センターで確認したところ、当該放送局ではアンケートは行っていませんでした。個人情報を取得しようとする手口で、その後お金を請求される偽電話詐欺につながる可能性があります。不審な電話はすぐに切り、個人情報は伝えないようにしましょう。

留守番電話の設定や相手の電話番号が表示される電話機を利用することも有効です。

## ★インターネットカジノの広告事業を行う副業の勧誘に注意！

・・・福岡県消費生活センター

### (相談事例1)

街コンで知り合った人に副業の話をお勧められ、説明会に参加した。オンラインカジノの宣伝で収入が得られるとのことで、よくわからないまま20万円のコースを契約した。ネットで事業者について悪い書き込みを見つけた。解約したい。

### (相談事例2)

2年前、知人からネットカジノの広告宣伝事業に誘われ、振り込んだ。2年経って元が取れなかったら返金すると言われていた。しかし、相手と連絡が取れない。

### (アドバイス)

- ・ インターネットでのカジノについては、海外のものであっても、日本国内で契約等を行えば法に触れる可能性が否定できませんので、注意が必要です。
- ・ また、海外の事業者との契約となりますので、トラブルの際には、個人で解決するのは簡単ではない場合があります。
- ・ 知人からの紹介というケースが多く、マルチ商法が疑われる場合もあります。
- ・ リスクなしに儲かる方法はありません。  
制度や仕組みが理解できないものは、よく理解してから契約しましょう。

### ● 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 (土曜日も相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!)」(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)

# 「個人情報削除してあげる」 公的機関をかたる詐欺に注意!!

## ★相談事例

「消費生活センター」を名乗る人 A さんから「あなたの個人情報  
が3社に登録されている。」と言って、個人情報の削除を勧められた。そして、登録を取り消すために必要な「情報番号」  
を教えられた。

個人情報の登録変更を代わりに応じてくれるという B さんか  
ら電話があり、「情報番号」が必要と言われ、番号を教えた。

その後、「番号を他人に教えたのは違法行為になる。あなたも  
B さんも逮捕される。逮捕されないためには、保証金が必要。」  
と支払いを求められた。(80代女性)



## ★ひとことアドバイス

- ◎ 市町村や消費生活センターなど、公的機関をかたり、「あなたの個人情報  
が漏れているので削除してあげる」と持ちかけ、最終的にはお金をだまし  
取る手口が発生しています。
- ◎ 公的機関が「個人情報削除してあげる」などと電話することは絶対に  
ありません。  
このような電話は相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- ◎ 一度お金を払ってしまうと取り戻すことは極めて困難です。  
絶対に支払ってはいけません。
- ◎ このような電話がかかってきたら、すぐに最寄りの警察署または消費生  
活センターに相談してください。



★福岡県警察

**110 または #9110**

★福岡県消費生活センター

**092-632-0999**

相談時間 月～金曜日9:00～16:30 / 日曜日10:00～16:00

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・30年5月号



## ★注文した覚えのない商品が送られてくる!?

・・・北九州市立消費生活センター

### (相談事例)

知らない業者から「先日ご注文いただいた商品の準備ができたので、本日発送します。」と電話があった。しかし、何も注文した覚えがなかったので「注文した覚えはない。送らないでください。」と言って電話を切ったが、もし、本当に送られてきたら、どうしたらよいただろうか。(80代女性)

### (アドバイス)

◆注文していない商品を一方的に送りつけ、商品代金を払わせようとする手口を「ネガティブ・オプション(送りつけ商法)」といいます。今回の相談のように知らない業者から、注文した覚えのない商品を送るという電話がかかってきたら、きっぱりと断りましょう!それでも商品が届いた場合は、宅配業者に「受け取りません」と伝え、商品を受け取らないでください。また、その際に送り主や連絡先をメモしておきましょう。

もしも、受け取ってしまった場合は、届いた日から14日間、商品を開封せずに保管しておけば、その後は自由に処分できます。商品を手元に置いておきたくない場合は、着払いで送り元業者に返送することができます。

◆電話で断っても、「間違いなく注文を受けているから商品は送る。必ず、代金を支払うように」などと強引に勧誘され、断りきれなかった場合は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。

## ★引っ越しサービスに関するトラブル、なかでもインターネットで契約した業者とのトラブル相談が目立ちました。

・・・宗像市消費生活センター

### (相談事例)

娘が、一週間後にアパートを引っ越し事になった。運んでもらいたい荷物は冷蔵庫とベッドだけだったので、私がインターネットで見つけた業者に電話してお願いした。数日後、明細書兼契約書が業者から届いたが、思ったより高かった。また、この2日間のやり取りで業者にも不信感を抱いたので、キャンセルすると伝えたら、激昂されキャンセル料を請求すると言われた。(60歳代 女性)

### (処理結果)

センターで契約書を確認したところ、キャンセル料の記載がなかった。また、この業者は運送業の許可を受けていなかったため、その事を言って交渉したところ、業者から「相談者には事前に、下請け業者にスタッフやトラックの手配をするので、契約後のキャンセルは出来ないと伝えていた。引越し日も迫っているので、幾らかでも払って欲しい」と言って譲らなかった。相談者も穏便に収めたいと希望したので、3,000円払う事で和解した。

### (アドバイス) ～引っ越し業者とのトラブルを避けるポイント～

- ◆運送業者を決めるときは、国土交通省の許可を受けた運送業者を選び、数社から見積もりを取るようにしましょう。その際、電話やインターネットによる見積もりは出来るだけ避け、直接運送業者に下見に来てもらって、打ち合わせるようにしましょう。
- ◆契約後にキャンセルする場合の解約料を確認しておきましょう。2018年6月より国土交通省の「標準引越運送約款」が改正され、解約料が発生する期日が「前日」から「2日前」になり、解約料率も高くなりました。
- ◆引越しが終わったら、なるべく早く荷物のチェックをしましょう。破損や紛失が分かったら、すぐに業者に申し出ましょう。「標準引越運送約款」では、荷物の引き渡し後3ヶ月以内に届出がない場合は、業者の責任が消滅します。

### ● 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)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!)」(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・30年6月号



## ★「簡単に稼げます」「返金保証で安心」などとうたう 情報商材(\*)のトラブル急増中!!

・・・福岡市消費生活センター

### (相談事例)

クリックするだけで簡単に収入が得られるビジネスがあるという動画広告を見た。そのための情報商材が、5千円で購入できるキャンペーン中であつたため購入したが、システム使用料として追加で100万円を支払う必要があると言われた。支払いをためらっていると、「収入で賄える」「返金保証がある」などと説明され支払った。ところが、動画広告とは異なり、実際には全く儲けられなかったため、業者に返金を求めたところ条件を満たしていないため返金できないと断られた。

※情報商材とは、情報の内容自体が商品となっているものであり、主にインターネットの通信販売を通じてPDFファイルのダウンロードや冊子、DVDの送付などの方法により提供されます。

### (アドバイス)

- ◆インターネット上には誰でも簡単に稼げるかのような表現を用いて、収入を得るために必要と費用を支払わせる業者が数多く存在し、費用を支払ったものの全く収入が得られなかったとする相談が多数寄せられています。「簡単に稼げる」といった説明があれば、まずは疑い十分に注意しましょう。
- ◆「損をすることはありません」「キャッシュバック」「返金保証」などと消費者を安心させて、高額な契約金を求める業者には特に注意が必要です。

## ★その「お試し価格」、定期購入ではないですか？

・・・大牟田市消費生活センター

### (相談事例)

スマートフォンで「ダイエットに効果あり」「初回お試し価格 500円」という健康食品の広告を見て申し込み、商品が届いた。翌月、再び同じ商品が届き、今度は5,000円の請求書が同封されていた。不審に思い、事業者へ電話すると「4回以上の購入が条件の定期購入の申し込みをしている」と言われた。広告画面の下のほうにそのような説明が書いてあるとのことだが、申し込みの際は気づいていなかった。

### (アドバイス)

- ◆インターネットの広告を見て、健康食品等を低価格で購入できるとして申し込み、実際には一定回数以上の定期購入が条件となっていたという相談が多数寄せられています。  
契約の条件によっては途中で解約できなかつたり、解約しようと事業者へ連絡しても、電話が非常につながりにくい場合があります。  
商品を購入する前に、中途解約や返品ができるか、特に最終確認画面で定期購入が条件になっていないかなどの契約内容を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 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!)」(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)



# 法務省等をかたる ハガキでの架空請求 に注意！！

## 総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

管理番号 XXXXXXXXXX

この度、ご通知致しましたのは貴方の利用されていた契約会社、ないし運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。  
裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。  
尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。  
裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。  
尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡頂きますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成XX年XX月XX日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター  
東京都千代田区霞が関XXXXXXXXXX  
お問合せ窓口 XXXX-XXXX-XXXX  
受付時間9:00～19:00

**絶対に連絡しないでください！**

【実際に届いたハガキ見本】

### ★相談事例

民事訴訟管理センターというところから、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。

ハガキには、「裁判取り下げ最終期日までに連絡がなければ強制的に差し押さえ予定。必ず本人が連絡すること」とあり、今日が取り下げ最終期日となっている。

全く身に覚えがないが、どうしたらよいか。  
(50代 女性)

### ★ひとことアドバイス

- ◎ 商品名や契約日などは特定せず、誰にでも当てはまるような内容で、「裁判」や「訴訟」「最終告知」などといった言葉で不安をあおり、早急にハガキに記載のある連絡先に電話をかけさせようとするものです。
- ◎ 何らかの名簿を入手した悪質業者が根拠のない請求を送ったものです。このようなハガキが届いても、絶対に相手には連絡しないでください。
- ◎ もし、連絡してしまった場合には、留守番電話に設定し、知らない番号には出ないようにしましょう。



少しでも「怪しい」「おかしい」と思ったら、以下へご相談ください。

★福岡県消費生活センター **092-632-0999**

相談時間 月～金曜日9:00～16:30 / 日曜日10:00～16:00

★福岡県警察 **#9110** (局番なし)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2018年7月号



## ★本当に必要なものか良く考えてから契約しましょう。

・・・久留米市消費生活センター

### (相談事例)

先日、「名刺広告を出しませんか？」と広告会社からの電話で営業を受けました。

名刺広告とは新聞紙面の下のの方に会社名や代表者の名前、住所や電話番号のみが小さい四角い枠のなかに掲載されている広告形態のことらしく、今度の広告は私の出身高校の節目の年で「××高校創立〇〇年おめでとう！」との文字が入り、その周りを名刺大のスペースで卒業年度と自分の名前が入るとのこと。

他にも同級生や関係者がすでに何人か申し込んでいるとの事を聞き、急に懐かしくなって年金生活でお金が無いにもかかわらず2万円を払う契約をしてしまいました。

後日、広告会社から掲載紙が送られて来ましたが、見ると名前は業者名ばかりで、個人は私のほかは1人だけ。思ったより文字も小さくてがっかりしてしまいました。

後になって考えると、お金を払ってまで出身高校の広告を出す必要があったのか、後悔しています。

### (処理結果)

この相談は、業者を非難したり返金を希望される訳でもなく、この顛末を話され「聞いてくれて気が済んだ」と電話を切られて終わりました。

### (アドバイス)

◆自宅や電話、ダイレクトメールなど営業を受けることがあると思いますが、まずは何事も冷静になって、それが必要なものか考えましょう。

また商品などの場合、実物は自分の想像と違っていることも良くありますので、契約は急がず、しっかりと内容を確認することを心がけましょう。

## ★インターネットのウイルス感染警告画面表示に注意！

・・・行橋市広域消費生活センター

### (相談概要)

インターネットで動画を見ていたら、突然、「ウイルス感染した」という警告画面が現れた。警告画面の電話番号に連絡したところ、遠隔操作でセキュリティソフトをダウンロードした。総額約96,000円を請求され、クレジットカード決済した。

その後、不安だったので家電量販店でパソコンの点検を受けたところ、「ウイルスに感染したままだ、パソコンサポート詐欺にあったのではないか」と言われた。カード会社に相談してカード番号を変更したが、返金できないと言われた。

騙されたと思うので解約し、支払代金を返金してもらいたい。

### (処理結果)

相手事業者に問い合わせたが、片言の日本語で言葉が通じにくく、交渉困難であった。

再三にわたり、作業不備などの問題点を告げ解約を求めたところ、半額返金するとの提示以上は交渉が進まなかった。

後日、海外決済代行業者が介在していることが分かり、国民生活センター越境消費者センター(以下CCJ)に相談したところ、決済代行業者に英文による交渉が出来るとの助言を受け、相談者とともにCCJの助言を参考に英文を作成してメール送付したところ、解約の上全額返金となった。

### (アドバイス)

◆ポップアップ警告を見てサポート契約をしたという相談が増加しています。

◆電話をかけさせるための何の根拠もない詐欺表示の可能性がありますので、決して連絡してはいけません。

◆表示されている画面を閉じましょう。

◆不安な場合は消費生活センターに相談しましょう。

### ● 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 (土曜日も相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!)」(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2018年8月号



## ★高配当をうたう出資金に注意！

・・・糸島市消費生活センター

### (相談事例)

数年前に通信販売で商品を購入した業者から「提携農園に出資すると半年ごとに満期がきて、一口5万円に対し5000円の配当が付く」というダイレクトメールが届きました。

総額100万円を出資して、2年ほど満期のたびに配当がありましたが、今年の満期以降配当がありません。なかなか電話が繋がらず、その後やっと電話はつながりましたが「振り込みが遅れている。入金はいつになるか分からない」と言われました。

業者からは、今も出資を募るダイレクトメールが届いています。

今後の配当が見込めないのので何とか出資金を取り戻せないでしょうか。

### (処理結果)

センターから電話とFAXで業者と連絡を取り、解約・返金の意思を伝えましたが、「解約は受け付けた。返金は順番待ち」との連絡があった後、一切連絡がなく返金もありません。

### (アドバイス)

①高配当が得られるという勧誘には、耳を貸さない！手を出さない！

現在の低金利の環境では、リスクなしに、高配当が得られることはありません。

②追加の出資勧誘にも注意！ 投資したお金はまず返ってきません。

例え、何回かの配当があったとしても、それは加入者を信用させ、次々と出資させるための手口です。追加の投資は避けましょう。

③消費生活センターに相談をしてください。

「お金」の話が出て“出資”“投資”で高配当が得られると勧誘されたら、信用できると思っても、消費生活センターに相談してください。

## ★架空請求に関する相談が急増しています

・・・福岡県消費生活センター

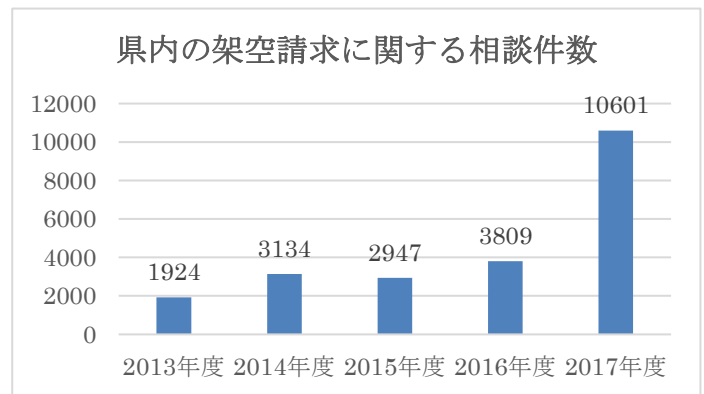
○昨年度の県内の消費生活センター等へ寄せられた相談で、「訴訟最終告知という内容のハガキが届いた」、「メールで利用した覚えがない請求を受けている」などの架空請求に関する相談が急増し、全体の19.6%になりました。

○架空請求の請求手段は、ハガキ、SMS（ショートメッセージサービス）など様々です。法務省や有名企業名、最近では消費生活センターをかたって、民事訴訟、差押えなど法的措置を採ると記載し、消費者の不安をあおってきます。

○架空請求は消費者の情報を完全に把握して送られているわけではありません。連絡してしまると個人情報知られ、その情報を基にさらに金銭を要求される可能性があります。

心当たりがなければ決して相手に連絡しないようにしましょう。

○少しでも「怪しい」「おかしい」と思ったら、お近くの消費生活センター等にご相談ください。



### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!)」(あなたの地域の消費生活センターをご案内します。)





# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2018年9月号



## ★公共放送を装った不審な電話にご注意ください！

・・・北九州市立消費生活センター

### (相談事例)

公共放送の地元放送局の職員を名乗る人から「今度、年金の番組を制作するので、地域のみなさんにアンケートを取っています」と電話がかかってきた。私の名前や住所も知っていたので話を聞いたが、途中から「一人暮らしですか？」や「年金はどのくらいありますか？」など個人情報をしつこく聞いてくるので、途中で電話を切った。

本当に公共放送からの電話だったのだろうか。(70歳代 女性)

### (アドバイス)

◆公共放送を装い「新しく番組を制作する」や「〇〇(具体的な番組名)のアンケート」と称し、一人暮らしかどうか、年齢、年金額など個人情報を聞き出そうとする不審な電話が増えていきます。公共放送が個人の年金額や預金残高など個人情報を聞くことは絶対にありません。このような電話がかかってきたら、すぐに電話を切ってください。

◆このような相談の他にも、健康番組のスタッフを名乗り、「この商品は健康にいいので、ぜひ試してほしい」などと言い、商品売りつけようとするケースもありますが、商品を販売したり、セールスの電話をすることも絶対にありません。このような電話がかかってきた場合もすぐに電話を切ってください。

## ★利用価値がない原野を買い取ってくれるという業者を信用できるだろうか？

・・・筑紫野市消費生活センター

### (相談事例)

10年以上前に、将来値上がりするといわれる遠方の土地を手に入れたが、購入した業者と連絡がとれなくなってしまい、放置したままになっていた。活用できず、どうしたものかと思っていたところ、突然知らない不動産会社からこの土地を高額で買いたい人がいるという案内が届いた。持っていて何の価値もない土地なので、条件が良ければこの不動産会社に売ろうと思う。信用できるだろうか？(70歳代 男性)

### (処理結果)

今まで活用する手段がなかった土地が、好条件で売却できると聞けばぜひ売却したいという気持ちになりますが、これは原野商法の被害者を狙ったセールストークの可能性がります。うのみにせず、よく内容を確認し、不安であればきっぱり断るよう助言しました。

### (アドバイス)

◆利用価値がほとんどないような山林や原野などの土地を、将来さも値上がりするかのようになんて販売する手口を原野商法といいます。過去にその被害にあった方を狙って、処分困った土地を活用するともちかけ、言葉巧みに新たな契約をさせる、高額な測量費用や管理費用などを請求するという二次被害が発生しています。

土地の活用に関して勧誘されても、現地を自分の目で確認したり、所在する自治体に問い合わせたりして、業者の言う好条件の具体的な根拠や契約内容をしっかり確認しましょう。

不審な点があれば、すぐに消費生活センターに相談して下さい。

### ● 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)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センターをご案内します)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2018年10月号



## ★宅配業者からの不審なメールに要注意！！

・・・福岡市消費生活センター

### (相談事例)

携帯電話に大手宅配業者から、「お荷物のお届けにあがりましたが不在の為持ち帰りました。配送物は下記よりご確認ください」という内容のSMS(※)が届いた。

不在通知だと思い、記載されているURLにアクセスし、手続きを進めたところ、しばらくして、契約している携帯電話会社から「音楽配信サービスで6万円を利用した」とのメールが届いた。身に覚えがないため驚いて携帯電話会社に確認すると、確かに音楽配信業者から6万円の請求があると言われた。

(※)SMS(ショートメッセージサービス)とは電話番号のみで短い文字メッセージを送受信できるサービスのこと

### (アドバイス)

- ◆大手宅配業者名で不審なSMSが届いたという相談が増えています。メールに記載されているURLにアクセスして個人情報を入力するとそれを悪用されたり、添付ファイルを開くとコンピューターウイルスに感染させられたりする恐れがあります。
- また、偽サイトにアクセスすると不審なアプリをインストールさせようとする場合があります。万が一、不審なアプリをインストールしてしまった場合は速やかに削除してください。
- 一般の消費者には見分けがつかないほど巧妙に作られた偽メールやサイトは真偽の見極めが非常に困難です。
- 身に覚えのない不審なメールに記載されているURLにアクセスしたり、安易に添付ファイルを開いたりすることは絶対にやめましょう。

## ★海外リゾート開発の投資話にご注意を！

・・・飯塚市消費生活センター

### (相談事例)

友人に誘われ海外リゾートの開発、砂の採掘業の投資セミナーに行った。セミナーの主催者は、当該国の大統領から島を譲り受け、ホテルの建設や砂を採掘などのプロジェクトを行うと言う。この事業は高配当が付くものと、代理店になって人を勧誘する2コースがあるとのことだった。セミナーでは資料は一切配られなかった。怪しいと思ったのでこの国の駐日大使館に聞くと、「地元の人でも土地の所有は難しい、日本人が無償で島をもらえることは考えられない」と言われた。

セミナーには近隣の県からも多くの人に参加していたため、被害が起こるのではないかと心配になり、情報提供する。

### (アドバイス)

- ◆このような投資話の場合、契約者がビジネスの内容を理解していないケースも少なくありません。親しい友人や知人からの誘いは断りにくいものですが、断る勇気も必要です。
- また、自身も友人を勧誘することにより、その人との関係を壊してしまうこともあります。
- 業者の甘い誘い文句をうのみせず、よくわからない場合は契約しないことが大切です。

### ● 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)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2018年11月号



## ★高齢者の訪問販売被害にご注意ください！・・・久留米市消費生活センター

### （相談事例）

隣家のひとり暮らしのおばあさんと玄関先で話をしていたら、部屋に大きな荷物があることに気が付きました。尋ねると、「先日布団屋さんが訪ねて来て、今使っている布団を見せてくれとつこく言うので見せたところ、この布団は古く健康に悪いからと新しい布団をすすめられた。最初は断ったが、今なら半額にまけてくれるというから買った」と言われました。いくらだったのか聞くと半額でも数十万円ととても高価な買い物でした。本人は騙されているとは思っていないようですが、貯金がなくなり生活に困っているそうです。どうにかならないでしょうか？

### （処理結果）

本人に本当にこの商品が必要だったのか、支払って今後の生活は大丈夫なのかを聞いて本人に解約の意思を確認してください。訪問販売では契約してから8日以内はクーリング・オフが出来ますので、解約する場合は急いでクーリング・オフの手続きをしてください。クーリング・オフのやり方が分からない、期間が過ぎていたなどの場合は消費生活センターへご相談ください。

※クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引形態で契約をした場合に、一定の期間内であれば無条件で契約を解消できる制度です。

### （アドバイス）

- ◆今でも高齢者宅を狙った悪質な訪問販売があります。高齢者はだまされたことに気づきにくかったり、トラブルにあっても誰にも言わないことがあるため、そこを狙われています。被害を出さないためには、ご近所などでの見守りも重要です。日ごろから何気ない挨拶や声かけを心がけましょう。
- ◆見慣れない人が出入りしている、部屋に大量の商品が置いてある、急にリフォーム工事をはじめたなど、被害に気づくポイントがあります。おかしいなと思ったら本人に話を聞いてみましょう。
- ◆おかしいときは家族や身近な相談できる人へ連絡し、消費生活センターへ相談するように勧めましょう。

## ★点検商法と思われる相談がセンターに多く寄せられています

・・・宗像市消費生活センター

### （相談事例）

浄水器の無料点検を行うとあって業者が訪問してきた。てっきり設置している浄水器の会社だと思いを承した。点検後2年分のカートリッジ24,800円の購入を勧められ承諾した。明日業者がカートリッジを持って再度訪問してくることになっているが、業者が帰った後に自宅に設置しているメーカーとは違う会社だとわかった。解約したいと思い電話するがつかぬ。（60歳代 女性）

### （処理結果）

訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフを行うことができますが、今回はまだ契約書などを交わしておらず、商品も受け取っていませんでしたので、明日業者が訪問してきたときに、解約したいことを伝えるようにアドバイスしました。

### （アドバイス）

- ◆無料で点検と言って訪問し、新たな浄水器の契約や、カートリッジの契約を迫る点検商法の手口です。知らない業者の来訪には注意しましょう。
- ◆点検の結果、高額な浄水器などの契約を迫られたりします。結果をうのみにせず、別の事業者からも見積もりをとりましょう
- ◆契約してしまってもクーリング・オフや契約を解除できる場合もあります。お住まいの地区の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 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)





# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2018年12月号



## ★ネット上の見知らぬ相手を信用しない …… 大牟田市消費生活センター

### (相談事例)

SNSで知り合った男性から誘われ、出会い系サイトに登録した。

このサイトでは、一定のポイントを購入すればその男性と情報（電話番号やメールアドレス等）の交換ができるとのことで、言われるまま2万円分のポイントを購入し、情報交換の手続きをした。

しかし、何度やっても文字化け等のシステムエラーで情報交換はうまくいかず、再度、情報交換の手続きを行うためには改めて2万円分のポイントを購入しなければならないとのことだった。

サイトの規約では「情報交換を行うために購入したポイントは、情報交換完了後に全額返還する」となっていたので、特に躊躇なくまたポイントを購入した。

しかし、この後何度も文字化けや別のシステムエラーも起こり、情報交換のためのポイント購入が20万円以上になってしまった。

情報交換ができるまでポイントを購入して問題ないか。

### (アドバイス)

- ◆出会い系サイト等の利用で、高額な料金を支払ったという相談が、男女を問わず様々な年代の方から寄せられています。
- ◆サイトに誘った相手はサクラである場合も多く、様々な口実でポイントを購入させ、気がついた時には多額の費用をつぎ込んでしまいがちです。
- ◆うまい話には注意し、ネット上の見知らぬ相手を信用してはいけません。おかしいと思ったときは、消費生活センターに相談しましょう。

## ★携帯電話・スマホの名義貸しは違法です！ …… 福岡県消費生活センター

### (相談事例)

ネットで金融アドバイザーを名乗る人と知り合った。

融資を申し込みたいと相談すると、携帯電話を新規契約して、それを買取り業者に送れば融資を受けられると言われた。信用情報をチェックするために行うので、電話使用料は業者が支払うとのことだった。

言われるまま、携帯電話の代理店を回り8台を契約し、業者に送付した。

しかし、融資金の振込みはなく、携帯電話の使用料の請求が来た。

業者とは連絡が取れなくなっており、詐欺ではないか。

### (アドバイス)

- ◆携帯電話・スマホの名義貸しを行った場合、融資金や使用料が振り込まれることはまずありません。携帯使用料の支払い義務は相談者(契約者)にあります。直ちに携帯各社に連絡して解約する必要があります。
- ◆ところで、携帯電話の名義貸しは携帯電話不正利用防止法で禁止されています。事例のケースでは、消費生活センターから警察に行くようアドバイスしましたが、相談者の行為が法に触れる恐れがあるという理由で、被害届を受け付けてもらえませんでした。また、このような電話が犯罪に使われる場合があります。絶対に名義貸しをしてはいけません。

### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2019年1月号



## ★冠婚葬祭互助会、契約する際はよく確認を

・・・北九州市立消費生活センター

(相談事例)

15年前に10年満期で20万円の冠婚葬祭互助会に2口加入した。子どもの結婚式等で利用するかもしれないと思い、満期後もそのままにしておいた。しかし、この業者を利用することがなさそうなので、解約を申し出ると、手数料が1口3万円かかり、2口合わせて34万円の返金になると言われた。満期まで払ったのに高額な手数料を取られることに納得できない。(70代女性)

(アドバイス)

冠婚葬祭互助会とは、一定の掛け金を一定期間にわたって毎月支払い、貯まった金額を結婚式や葬儀の際のサービス費用の一部に充当して負担を軽くするための仕組みです。預金とは違い、利息は付かず、満期になっても、満期返戻金が自動的に支払われるものではありません。冠婚葬祭互助会は、サービスを利用して初めてメリットがあり、サービスを利用せずに解約をする場合は、解約手数料が差し引かれるため、積立金額よりも少ない金額しか返金されません。契約をする際は、その業者を利用する予定があるかをよく検討し、契約内容をよく確認して契約するようにしましょう。

## ★当選に見せかせたスマートフォンの有料サイト登録・課金に注意しましょう

・・・行橋市広域消費生活センター

(相談事例)

大手家電量販店から、アンケートに答えて当選したら最新のスマートフォンが100円で購入できるという電子広告がスマートフォンへ届いた。そのアンケートに答えたところ当選したので、クレジットカード情報を入力した。その途端、有料音楽配信サイトに登録された。月額使用料は約5千円で、解除の申し出をしない限り自動更新されるそうだ。契約して3日目までは無条件解除できるとの記載がある。すぐクレジットカード会社に支払い停止の申し出を行った。契約解除したい。

(アドバイス)

- ◆申し込む前に、サイト内の情報や利用規約をよく確認し、安易な申し込みは避けましょう。
- ◆退会には、事業者への申し出をしなければなりません。相手方事業者のウェブサイト上の問い合わせフォーム、または、メールにて直接退会の申し出をする必要があります。
- ◆速やかにクレジットカード会社に連絡し、請求の保留や調査依頼とクレジットカード番号等の変更も検討しましょう。
- ◆うまい話は安易に信じずに、慎重に判断するよう心がけが大切です。

### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)  
※ナビダイヤル通話料金が発生します。





# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法 2019年2月号



## ★資格教材の二次被害に気を付けて！

・・・糸島市消費生活センター

(相談事例)

20年前に複数の資格の学習教材を契約した。

3年前、勤務先に「資格を取っていないなら、契約を継続するか終了手続きをしなければならない」と電話がかかってきた。直後にローン会社を騙る業者から「30万円でああなたの氏名を名簿から削除する」と電話があり応諾した。

それで終了したと思っていたら、最近、別の業者から「以前の契約の件で」と職場に電話があった。出ないでいると本社にまで「本人を出すように！」と執拗に電話が入った。「なぜ電話に出ない！」などと暴言を吐くが、会社名を聞いても答えず、用件を聞いてもまともに答えない。どうしたらいいか。

(アドバイス)

◆過去に電話勧誘で資格講座を契約した人に「講座は終了していない」「生涯契約になっているので継続しないといけない」などと嘘の説明で、新たな契約をさせる「二次被害」のトラブルがあります。

勤務先に電話をかけるなど、断りにくい状況を作って執拗に勧誘してきます。

一度被害に遭うと、顧客名簿が別の業者の手に渡り、同じ人が何度も狙われます。

◆トラブルを避けるには、販売員の話長く聞かず、ひるむことなくきっぱり断る事です。断わり切れずに契約してしまった場合でも、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば無条件解約ができます。すぐに消費生活センターに相談しましょう。

## ★AI(人工知能)など話題性のある言葉を使った実態不明な投資話に要注意！！

・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

友人から紹介された人に、140万円を仮想通貨に投資すればAI(人工知能)を利用して運用し、毎月17万円を受け取ることができる。さらに知り合いを紹介すれば紹介料がもらえると勧誘された。契約書はなく指定された個人名義の銀行口座に、お金を振り込むことによって契約成立だと言われ、指定された口座にお金を振り込んだ。

最初の月は17万円口座振込で配当をもらったが、翌月からの配当は仮想通貨で支払われるようになった。現金で配当を支払って欲しいと頼んだが断られた。

不審に思うようになり解約しようと思ったが、業者の住所や連絡先など詳しい情報は全く分からず、紹介者も業者の詳細は分からない。どうしたらいいか。

(アドバイス)

◆「AI(人工知能)」や「仮想通貨」など話題性のある言葉が勧誘の文言に使われた詐欺的な投資に関する相談が寄せられています。話題性のあるニュースや事件などに便乗し消費者を騙そうとする業者がいるため注意しましょう。高配当をうたった勧誘は魅力的に聞こえますが、業者の話をするみにしないようにしましょう。投資話に「必ず儲かる」ことはありません。

◆友人からの紹介であっても、業者の素性がはっきりせず、住所や電話番号などが分からない場合は、きっぱりと断りましょう。

### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 TEL(局番なし) 188 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)  
※ナビダイヤル通話料金が発生します。



## ホットな消費者ニュース ～あなたの地域の危ない商法 2019年3月号



### ★退位便乗商法に注意！・・・久留米市消費生活センター

#### （相談事例）

『天皇陛下退位が決まり、平成がもうすぐ終わるので、皇室の写真集を買いませんか？』と知らない業者から電話がかかってきました。いらないと断りましたが、しつこく勧誘され、最後には『買わないとは皇室を侮辱するのか』と恫喝され、怖くなって買うと言ってしまいました。金額は6万円と言われ、電話を切った後に後悔しました。今から断ることは出来ないでしょうか？

#### （処理結果）

この場合は電話勧誘販売ですから、契約書などの書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフで解約することが出来ます。

クーリング・オフは書面で業者へ通知をする必要があります。通知文のコピーを手元に残した上で、配達した記録が残る「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ってください。

また、写真集は業者へ着払いで送り返してください。

#### （アドバイス）

- ◆退位・改元の便乗商法が増えています。

皇室の写真集が代金引換で送りつけられ、家族が注文したと誤解して代金を支払ってしまった例もあります。購入する意思が無い場合ははっきりと断り、覚えの無い商品が届いた場合は代金を支払わずに受け取りを拒否しましょう。

買わされたり、送りつけられ受け取ってしまった場合は、消費生活センターへ相談してください。

- ◆クーリング・オフは、すべての買い物でできるわけではなく、訪問販売や電話勧誘販売など、不意打ち的な販売方法の場合、解約できる制度です。通常の店舗販売や通信販売ではクーリング・オフは出来ませんので、ご注意ください。

### ★気を付けて！！代金引換配達を悪用した送り付け商法

#### ・・・筑紫野市消費生活センター

#### （相談事例）

宅配業者が、家族宛の代金引換の小包を持ってきた。家族が注文したものだと思い、1万円支払って、小包（スマホケース）を受け取った。しかし、家族に確認すると、注文していないことがわかった。送り状に書かれた発送主の電話番号に電話したが繋がらない。宅配業者に事情を説明したが「返金できない」と言われた。返品返金してほしい。

#### （アドバイス）

- ◆勝手に送り付けられたものを、自分以外の家族が注文したものと勘違いして代金を支払うケースが多発しています。一度支払ってしまうと返金は非常に困難です。自分か家族がその業者に代金引換での注文をしたという確認がとれない段階では、受け取りを拒否し、配達員に持ち帰ってもらいましょう。注文したものが確認するまで支払わないことが大切です。

- ◆送り付け商法とは注文していない商品を送りつけ、受け取ったことで支払い義務があると消費者に勘違いさせて支払わせようとする手口です。

「送り付け商法の場合、代金を支払わなくても一定期間経過後は送られてきた商品の返還義務はない」旨定められた法律によって消費者は守られています。しかし、代金引換配達を悪用した送り付け商法は、この法律の隙間をくぐりぬけ、消費者保護の規定を意味のないものにしていきます。

#### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県	092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市	092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市	093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市	0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市	0948-22-0857	宗像市	0940-33-5454
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 TEL (局番なし) 188 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)  
※ナビダイヤル通話料金が発生します。

## VI 消費者トラブル注意報！！（平成30年度）

第29号	★ スマホでやけど！？	P65
第30号	★ 簡単に高収入！？ そんなうまい話ありません	P66
第31号	★ 若年者の健康食品等の契約に関する相談が増えつつあります	P67
第32号	★ コンビニ払いを指示する架空請求に注意！	P68
第33号	★ 契約は慎重に！何でも一方的に解約・返品ができるわけではありません	P69
第34号	★ インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！	P70

# 消費生活トラブル注意報 !!

## ★スマホでやけど！？

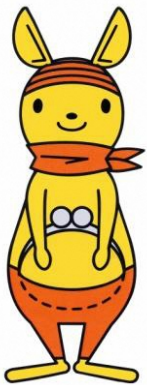
・・・北九州市立消費生活センター

### (相談事例)

充電中のスマートフォンを右腕のそばにおいて就寝した。翌朝、右腕にひりひりした痛みを感じて目が覚めた。痛みがある部分を見てみると、皮膚が赤くなっていた。その後、しばらく保冷剤で冷やしてみたが、痛みは治まらず、病院で診てもらったところ、低温やけどと診断された。使い方が悪かったのか。



### (アドバイス)



- ◆スマートフォンは使用中や充電中に発熱する場合があります。発熱した本体に触れ続けると低温やけどを負う可能性があります。本体が熱いと感じたときは十分に温度が下がるまで使用を控えるとともに、充電する際などは、やけど防止のため、長時間肌に触れさせないようにしましょう。
- ◆スマートフォンと充電器の接続部分に、ほこりや汗などの水分が付着したまま充電を行うと接続部分が発熱したり発火する場合があります。充電時に接続部分が異常に熱くなったり異臭がする、充電できないなどの異変を感じた場合は、ただちに充電を中止しましょう。

### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

\*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や!(イヤヤ!))

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)



# 消費生活トラブル注意報 !!

## ★簡単に高収入！？ そんなうまい話ありません！

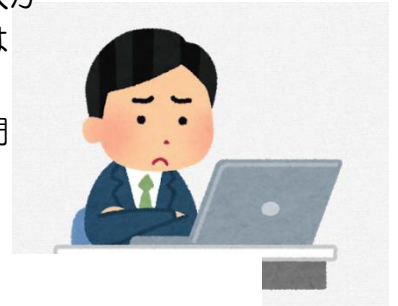
・・・福岡市消費生活センター

### (相談事例)

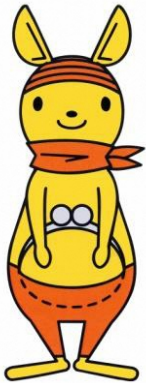
「資格のない未経験者でも、自宅のパソコンを使ってネット上で簡単に高収入！」というネット広告を見て問い合わせた。

すると、「まず、仕事を始めるために30万円の情報商材の購入が必要」と聞いて躊躇したが、「1か月で10万円稼げるので、元は取れる」と言われてクレジットカード払いで購入した。

しかし、購入した情報商材を確認すると、仕事は非常に高い専門スキルを必要とするもので、とても未経験者にできるような内容ではなく、全く稼ぐことができない。  
(21歳男性)



### (アドバイス)



- ◆情報商材とは、情報の内容自体が商品となっているものであり、主にインターネットの通信販売を通じてPDFファイルのダウンロードや冊子、DVDの送付などの方法により提供されます。  
情報の内容は中身を見るまでわからないことが多いため、実際に得られる情報が思っていたものとは異なる場合、トラブルになることがあります。
- ◆「誰でも簡単に稼げる」「必ずもうかる」などといった問題のある表示を安易に信用しないようにしましょう。
- ◆情報商材をクレジットカードで契約した場合でトラブルが生じた際は、直ちにカード会社に連絡し、事情を説明しましょう。
- ◆少しでも不審に思ったら、お住まいの市町村の消費生活センターに相談しましょう。

### ● 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 (土曜日も相談可)

\*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や!(イヤヤ!))  
(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

# 消費生活トラブル注意報 !!



## ★若年者の健康食品等の契約に関する相談が増えつつあります・・・ 福岡県消費生活センター

### (相談事例1)

スマホでお試し価格の健康食品を注文し、商品が届いた。請求書を見たら、1回目はお試し価格だったが、2回目以降は5000円で最低4回の定期購入が条件になっていた。注文時に気づかなかった。解約したい。(22歳 学生)

### (アドバイス)

最近は重要な契約事項は見やすく表示されるようになりましたが、それでもスマホでは見落としがちになりますので、注意しましょう。



「消費者庁イラスト集より」

### (相談事例2)

18歳の娘がスマホで健康食品を申し込んだ。初回680円、2回目以降は3800円で最低3回が条件だった。3回分が来て代金を払っており、娘は家を出たので解約したいが、電話が繋がらない。(48歳 給与生活者)

### (アドバイス)

解約を受け付ける手続きがわかりにくい、窓口が見つかりにくい、電話が繋がりにくいといった相談が少なくありません。

相談事例では、消費生活センターで電話をかけ、辛抱強く待ってやっと繋がり、解約できました。

### (相談事例3)

ネットで豊胸サプリメントを注文し、一部使用した。総額1万円なのでバイトをすれば何とかかなと思っていたら、2万円だった。払えないので放置していたら、法律事務所から代金請求書が届き、母の知るところとなった。未成年者契約として取消したい。(15歳学生)

### (アドバイス)

健康食品に限らず、未成年者が契約して、思っていたより高額であったため支払えず、そのまま放置していて問題が大きくなったという相談もあります。

未成年者の契約を取消するには親の同意がないことが条件になります。この事例では、注文時に親の同意欄に契約者自身がチェックを入れており、このチェックがないと注文できないシステムとなっていることを理由に、事業者は未成年者解約にすぐには応じませんでした。

◆25歳以下の方の健康食品等に関する相談が毎年少しずつ増えています。

契約内容をよく読み、未成年者が高額契約をする場合は、必ず親の同意を得るようにしましょう。

困ったときは、すぐに周りの人や消費生活センターに相談しましょう。



### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

\*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や!(イヤヤ!))

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)

# 消費生活トラブル注意報 !!

## ★コンビニ払いを指示する架空請求に注意!

・・・北九州市立消費生活センター

### (相談事例)

スマートフォンにかかってきた電話に出ると、「有料動画サイトの利用料金が未納である。今から伝える支払番号をコンビニのマルチメディアキオスク端末に入力して、レジで未納料金を支払うように。支払わないと裁判を起す」と言われた。

有料動画サイトを利用した覚えはないが、支払う必要はあるのか。

※マルチメディアキオスク端末とは…主にコンビニに設置されている、チケット類などの予約・購入・発券ができる端末のことです。



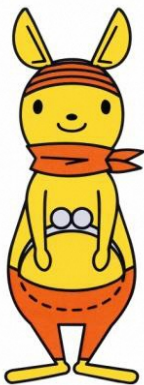
「消費者庁イラスト集より」

### (アドバイス)

◆身に覚えのない請求が電話でかかってきた場合、着信拒否設定等を利用して、相手からの連絡は一切無視しましょう。メールで身に覚えのない請求がきた場合も、安易に返信しないようにしましょう。

◆コンビニ払いの仕組みを悪用する詐欺業者などは、消費者に電話やメールで支払番号を事前に伝えてきます。その後、消費者がコンビニ内のマルチメディアキオスク端末に支払番号を入力し、出てきた用紙をレジに持って行って支払います。もし、このような方法で支払うように指示された場合は不審な取引と考えられるので、支払わないでください。

◆少しでも不安や疑問を感じた場合は、家族や周囲の人、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。



### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

\*消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!)

(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)



# 消費生活トラブル注意報 !!

## ★契約は慎重に！何でも一方的に解約・返品ができるわけではありません

・・・福岡市消費生活センター

### (相談事例)

- 事例1) 無料体験後、しつこく勧誘され4万5千円のエステ契約をしたが、翌日、やはりエステは必要ないと思い、事業者に解約したいと伝えると、私の契約はクーリング・オフや中途解約はできないと言われた。
- 事例2) お店で購入した商品にレシートを添えて1週間後に返品したいと申し出たが、返品・交換は一切受け付けていないと言われた。8日以内であればクーリング・オフできるのではないだろうか。



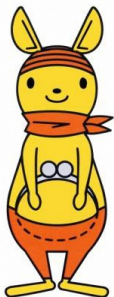
### クーリング・オフ



「消費者庁イラスト集より」

### (アドバイス)

- ◆クーリング・オフは、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、一定期間内であれば無条件に解除できる制度で、「契約は守らなければならない」とする原則の例外です。クーリング・オフができる取引や期間は法律などで定められています。
- ◆事例1の、エステティックサービスの契約は、クーリング・オフできる取引ですが、それには条件があり、契約期間が1か月以上、かつ、金額が5万円を超え、契約書面を受け取った日から8日以内の場合です。この事例の場合、契約金額が5万円以下なので、クーリング・オフや中途解約はできません。
- ◆なお、クーリング・オフ期間を経過しても、解約料は必要ですが、中途解約できる場合がありますので、最寄の消費生活センターにご相談ください。
- ◆事例2のように、自らお店に出向いて買い物をした場合や通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。  
契約する場合はよく考えて、必要のない勧誘はきっぱりと断りましょう。



### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

- 福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)
- 福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
- 北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

\*消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!)

(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

# 消費生活トラブル注意報 !!

## インターネット使用中に突然表示される 偽セキュリティ警告画面にご注意!

・・・福岡県消費生活センター

### (相談事例)



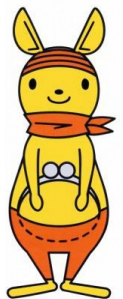
「消費者庁イラスト集より」

パソコンの操作中、このままではパソコンが危ないのでセキュリティソフトを入れるよう警告が出た。大手ソフト会社のロゴらしき表示があったので購入契約をし、カード番号を入力した。その後、案内ページの日本語が不自然であることに気づき、ネットで調べたところ詐欺の可能性があるとわかった。

警察に相談してソフトは削除した。解約したいが、契約先の会社は海外であり、電話しても片言の日本語でわからないと言われた。どうしたら良いか。

### (アドバイス)

- ◆スマホやパソコンでウェブサイトを開覧していると、いきなり「システムが破損している」とか「ウイルスに感染している」などのメッセージが表示され、続けて何らかのソフトをインストールするよう案内が出ることがあります。「実在の事業者と思わせる表示がある」「警告画面が消えない」等、様々な手口によって消費者を不安にさせています。  
このような警告の多くは、パソコンの状態とは関係なしに表示されるものですから、あわてずに対処し、無視しても大丈夫な場合がほとんどです。  
偽の表示かどうかの判断がつかない場合は「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口」へ相談しましょう。警告画面が消えない場合等の対処方法についても、相談に応じてくれます。
- ◆あわててソフトをインストールすると、逆にウイルスに感染する恐れがあり、端末を遠隔操作される場合もあります。警告メッセージに続いて案内されるソフトは疑ってかかりましょう。
- ◆ソフトを契約後、おかしいと気づいて解約しようとしても、相手と連絡がつかない、相手が日本語を使えない等、解約手続きがスムーズに進まないことも多いようです。このような場合、すぐにカード会社に連絡し、場合によってはカード番号を変更する等の措置を取る必要があります。
- ◆まずは最寄の消費生活センターに相談しましょう。



### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）

北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可）

\* 消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）

（あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します）

## 参 考 資 料

1	消費者基本計画の概要 .....	71
2	消費者行政主要組織図 .....	72
3	福岡県消費者行政関連施策体系 .....	73
4	消費者基本法 .....	74
5	消費者安全法 .....	78
6	福岡県消費生活条例 .....	93
7	福岡県消費生活条例の体系 .....	99
8	福岡県消費者行政活性化基金条例 .....	100
9	福岡県生活安全課・消費生活センターの業務 .....	101
10	福岡県の消費者行政のあゆみ .....	102
11	令和元年度市町村消費者行政担当部署 .....	104
12	県内の消費生活センター・相談窓口 .....	108



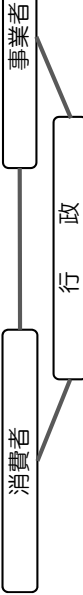
## 消費者政策の基本的方針

### 目指すべき姿

- 消費者の権利が尊重され、安全な商品・サービスを安心して消費できる
- 消費の効用・満足度が高まり、豊かな消費生活を営める
- 消費者が、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する

### 考慮すべき視点

- ◆多くの主体の連携(消費者庁の司令塔機能の発揮)
- ◆地域の体制・取組の充実
- ◆規制改革による影響の考慮
- ◆新たな問題への機動的対応



## 消費者を取り巻く環境の変化と課題

### 1. 経済の好循環と消費者の安全・安心

- ・持続的な経済成長のためには「経済の好循環」が重要
- ・GDPの約6割を消費が占めている(米国約7割)
- ・年間約6兆円の消費者被害が発生(推計)
- 安心して消費できなければ、消費者が購入に慎重になる。消費者の安全・安心が確保されてこそ、持続的な経済成長が実現できる。

### 経済の好循環



### 2. 高齢化、独居化の進行

- 高齢者・障害者などの被害防止等が急務

### 5. 生活のグローバル化

- 国境を越えた取引の安心や輸入商品の安全の確保等が必要

### 3. 女性の活躍の進展

- 保育サービス等を安心して受けられる環境が必要

### 6. 東日本大震災後の社会意識の変化

- 災害発生時の相談体制、平時からの物資の備え等が重要

### 消費者の安全・安心の確保

### 4. 高度情報通信社会の進展

- 急速な進展への対応が必要

### 7. 消費者行動・意識の変化

- 共有(シェア)、環境に配慮した消費など、多様な消費行動への対応が必要

## 5年間で取り組むべき施策の主な内容

<h3>① 消費者の安全の確保</h3> <p>(1) 事故の未然防止 ・危険な物質・商品の情報提供、販売規制</p> <p>(2) 事故等の情報収集と発生・拡大防止 ・事業者からの情報、子供・高齢者の事故情報等の収集強化と適切な注意喚起</p> <p>(3) 原因究明調査と再発防止 ・消費者安全調査委員会の体制強化</p> <p>(4) 食品の安全性の確保 ・製造工程管理等の確な運用・取組の拡大 ・食品と放射性物質に関する正確な情報提供</p>	<h3>② 表示の充実と信頼の確保</h3> <p>(1) 景品表示法の普及啓発・厳正な運用 ・事業者への普及啓発による法令遵守の徹底 ・課徴金制度の活用など厳正な執行</p> <p>(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善 ・家庭用品、住宅、美容医療等の表示ルールの整備運用</p> <p>(3) 食品表示による適正な情報提供・関係法令の厳正な運用 ・食品表示一元化の着実な実施 ・新たに施行する機能性表示の理解増進、更なる検討</p>	<h3>③ 適正な取引の実現</h3> <p>(1) 横断的な法令の厳正な執行、見直し ・特定商取引法、消費者契約法の見直し ・成年後見制度の活用による高齢者・障害者の権利擁護</p> <p>(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化 ・電気通信事業法の改正 ・割賦販売法の法改正の検討 ・商品先物の不招請勧誘による被害防止の取組の徹底 ・高齢者向け住まいの届出促進、前払金等の在り方検討</p> <p>(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化 ・(4) 犯罪の未然防止・取組の特殊詐欺等の取組の強化 ・(5) 規格・計量の適正化</p>	<h3>④ 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成</h3> <p>(1) 政策の透明性確保と消費者意識の反映</p> <p>(2) 消費者教育の推進 ・ライフステージに応じた体系的な消費者教育 ・学習指導要領の改訂の検討 ・地域協議会の設置支援</p> <p>(3) 消費者団体、事業者、事業者団体等の取組の支援・促進 ・消費者団体の活動支援 ・消費者志向経営の促進</p> <p>(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保</p> <p>(5) 環境に配慮した消費行動等の推進</p>	<h3>⑤ 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備</h3> <p>(1) 被害救済、苦情処理、紛争解決の促進 ・適格消費者団体の資金の確保等の支援の検討 ・不当収益をなくす、被害者を救済する制度の検討 ・商品・サービスに応じたADR(裁判外紛争処理)の活用促進</p> <p>(2) 高度情報通信社会の進展への対応 ・パーソナルデータに関する制度見直し ・(3) グローバル化の進展への対応 ・国境を越えた取引に関するトラブルの相談体制の充実 ・外国人からの消費者相談に対応する体制の充実</p>	<h3>⑥ 消費者行政の体制整備</h3> <p>(1) 国の組織体制の充実・強化 ・消費者庁、消費者委員会、関係府省庁等の体制充実と情報共有・連携強化 ・国民生活センターによる相談支援機能の強化</p> <p>(2) 地方における体制整備 ・どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制整備 ・認知症の高齢者等の見守りネットワーク等の促進 ・消費生活相談員の人材・処遇の確保 ・「消費者ホットライン」の3桁化(188)による相談窓口の認知度向上</p>
---	--	---	---	--	--

※ (1)(2)・・・の項目ごとに、①法令・ガイドライン等の整備・見直しの状況、②周知の状況、③各種措置の実施状況、④消費者相談の件数・内容を、KPI(重要業績評価指標)として設定

## 計画の効果的な実施

### ○工程表の作成

- ・5年間の取組予定を明確化
- ・効果把握のため、施策ごとに指標(KPI)を具体化
- ・各府省庁等は、工程表の施策を着実に推進

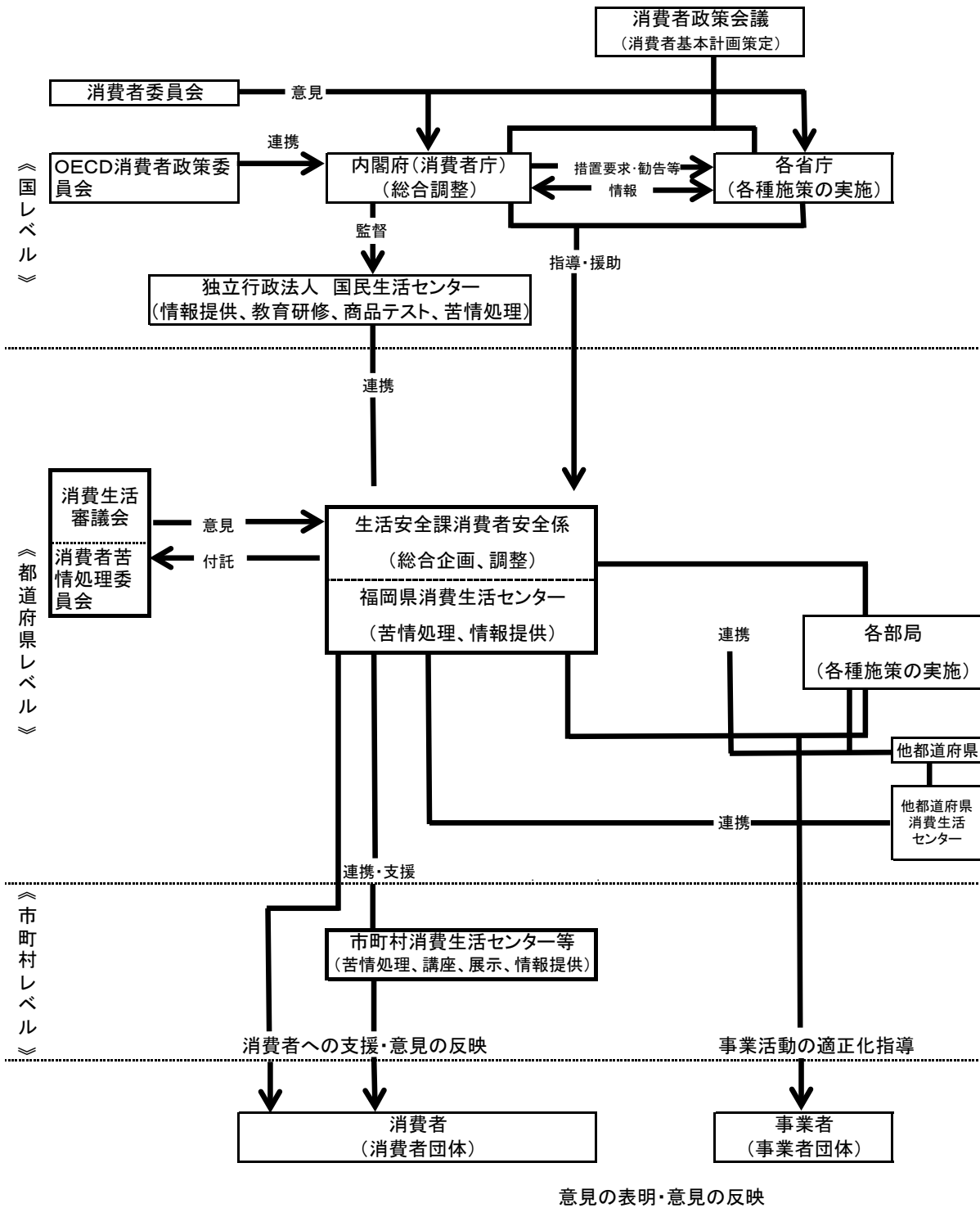
### 【実施状況の検証・評価・監視】

- ・毎年度、実施状況を取りまとめ
- ・消費者委員会、消費者政策会議で検証・評価等を実施

### 【見直し】

- ・1年に1回は工程表を改定
- ・環境や課題、取り組むべき施策に大きな変化がある場合は計画を改定

# 消費者行政主要組織図



# 福岡県消費者行政関連施策体系

消費生活の安定及び向上	消費者行政の企画・調整	総合調整等(p6) 消費者行政関係機関等との連携(p6-7)	◎福岡県消費生活審議会の運営 ◎福岡県消費者行政推進事業 ◎福岡県消費者安全確保地域協議会 ◎市町村との連絡会議 ●福岡県消費者安全確保地域協議会(地域会) ★消費者安全確保地域協議会の設置促進 ○福岡県食品安全・安心委員会 ○福岡県食品の安全・安心推進会議
	消費生活の安全性の確保	商品・サービスの安全性の確保(p7-9) 生活環境の安全性の確保(p9-10)	★消費生活用製品安全法に基づく監視指導 ○生活衛生関係営業施設等の指導 ○食品衛生対策 ○食肉衛生事業 ○有害物資等を含有する家庭用品の監視指導 ○毒物・劇物の監視指導 ○医薬品・医薬部外品・化粧品及び医療機器等の監視指導 ○動物用医薬品・動物用医薬部外品・動物用医療機器等の監視指導 ◎県消費生活条例に基づく商品等に係る危害防止 ●危険、危害情報の提供 ○貸金業法に基づく貸金業務の適正な実施 ○農産物の安全性の確保 ○福祉サービス第三者評価事業の推進 ○高圧ガス関係保安対策 ○火薬類保安対策 ○電気保安対策 ○農薬取締 ○飼料取締 ○家畜衛生及び人獣共通感染症対策
	消費者取引の適正化	事業活動の適正化(p10-12) 表示の適正化(p12-13) 価格監視・需給の安定(p13)	★訪問販売等に関する不当な取引行為の指導取締り ★前払式特定取引業者の指導監督 ★ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の監視指導 ★不当景品・不当表示の監視指導 ★県消費生活条例に基づく不当な取引行為の監視指導 ○適正な計量の実施を確保するための指導取締り ○宅地建物取引業者の適正指導 ○有料老人ホームの指導 ○介護サービス事業者の指導 ○介護員養成研修実施機関の指導 ○障がい福祉サービス事業者の指導 ○旅行者、旅行者代理業者及び旅行サービス手配業の登録事務 ○農産物検査登録検査機関の指導監督 ★家庭用品品質表示法に基づく監視指導 ○直売所巡回調査 ○食品品質表示巡回員の設置 ○食品表示法(品質表示)情報受付 ○食肉のトレーサビリティの実施 ○米のトレーサビリティの推進 ○食品の栄養表示に関する指導及び普及啓発 ●生活関連商品等の価格動向等の調査 ○野菜価格安定対策 ○畜産物の価格安定対策
	生活相談体制の充実・整備	消費生活相談体制(p14) 各種生活相談体制(p15-18) 多重債務問題への取組(p18)	●県消費生活センターにおける消費者相談への対応 ●巡回相談及び経由相談による市町村支援 ●法律相談事業 ●消費生活相談に伴う商品テスト ◎消費者苦情処理に係る調停 ◎消費者訴訟資金の貸付け ○男女共同参画センターにおける相談 ○福祉サービス利用援助事業(日常生活自立支援事業) ○家計改善支援事業 ○福岡県国民健康保険団体連合会における介護保険苦情処理事業 ○福岡県運営適正化委員会における福祉サービス苦情処理事業 ○再生エネルギー・コージェネレーション総合相談窓口 ○福岡県医療相談支援センター ○県民相談 ○住宅相談 ○耐震・バリアフリーアドバイザー派遣事業
	主体的・自立的な消費者になるための支援	消費者への情報提供の充実(p19-20) 消費者教育・啓発の推進(p21) 消費者組織の活動推進(p22) 物価情報提供(p22) 環境に配慮した生活スタイルの推進(p22-23)	●多様な媒体(インターネット等)による消費者情報の提供・啓発資料の作成 ●消費者サロンの設置・活用 ●高齢者向け情報提供 ●消費者被害の最新情報の提供 ○介護サービス情報の公表 ○地域密着型サービス外部評価 ○医薬品等に関する知識の普及 ○住宅情報提供推進 ○モデル住宅の展示 ○住宅の品質確保の促進に関する情報提供 ○太陽光発電のメンテナンスに関する情報提供 ○自主広報媒体等による情報提供 ◎消費者教育推進連絡会議の運営 ●巣立ち応援事業 ●大学等との連携による学生向け啓発事業 ●学校指導者用教材・カリキュラム作成事業 ●大学・専門学校職員向け研修 ●消費者教育人材育成研修 ●消費生活サポーター育成事業 ◎消費生活協同組合の監督・育成 ○各種物価関係の統計調査 ○再生可能エネルギー・コージェネレーションに関する情報の提供 ○自主的な環境保全の取組の促進 ○地球温暖化対策推進 ○ごみ減量化促進対策 ○食品ロス削減の推進

★は生活安全課・消費生活センター所管 ◎は生活安全課所管 ●は消費生活センター所管



# 消費者基本法

昭和43年 5月30日法律第78号  
(最終改正) 平成24年 8月22日法律第60号

- 第1章 総則 (第1条—第10条の2)
- 第2章 基本的施策 (第11条—第23条)
- 第3章 行政機関等 (第24条—第26条)
- 第4章 消費者政策会議等 (第27条—第29条)
- 附則

## 第1章 総則

### (目的)

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

### (基本理念)

- 第2条** 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

### (国の責務)

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

### (地方公共団体の責務)

**第4条** 地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

### (事業者の責務等)

- 第5条** 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。
- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
  - 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
  - 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
  - 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
  - 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

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

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

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

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



#### (消費者基本計画)

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

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱
- 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

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

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

5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

#### (法制上の措置等)

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

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

#### (年次報告)

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

## 第2章 基本的施策

#### (安全の確保)

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

#### (消費者契約の適正化等)

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

#### (計量の適正化)

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

#### (規格の適正化)

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

るものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。

#### (広告その他の表示の適正化等)

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

#### (公正自由な競争の促進等)

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

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

#### (啓発活動及び教育の推進)

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

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

#### (意見の反映及び透明性の確保)

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

#### (苦情処理及び紛争解決の促進)

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

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切

かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

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

#### （高度情報通信社会の進展への的確な対応）

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

#### （国際的な連携の確保）

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

#### （環境の保全への配慮）

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

#### （試験、検査等の施設の整備等）

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

### 第3章 行政機関等

#### （行政組織の整備及び行政運営の改善）

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

#### （国民生活センターの役割）

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

#### （消費者団体の自主的な活動の促進）

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

### 第4章 消費者政策会議等

#### （消費者政策会議）

第27条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 一 消費者基本計画の案を作成すること。
- 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

- 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
- 二 前項第2号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第28条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

- 一 内閣府設置法（平成11年法律第89号）第11条の2の規定により置かれた特命担当大臣
- 二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第9条第1項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

7 前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

#### （消費者委員会）

第29条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）第6条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

### 附 則 抄

1 この法律は、公布の日から施行する。

#### 附 則（昭和58年12月2日法律第78号）

1 この法律（第1条を除く。）は、昭和59年7月1日から施行する。

2 この法律の施行の日の前日において法律の規定によ

り置かれている機関等で、この法律の施行の日以後は国家行政組織法又はこの法律による改正後の関係法律の規定に基づく政令（以下「関係政令」という。）の規定により置かれることとなるものに関し必要となる経過措置その他この法律の施行に伴う関係政令の制定又は改廃に関し必要となる経過措置は、政令で定めることができる。

#### 附 則（平成11年7月16日法律第102号） 抄

##### （施行期日）

**第1条** この法律は、内閣法の一部を改正する法律（平成11年法律第88号）の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

二 附則第10条第1項及び第5項、第14条第3項、第23条、第28条並びに第30条の規定 公布の日

##### （別に定める経過措置）

**第30条** 第2条から前条までに規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要となる経過措置は、別に法律で定める。

#### 附 則（平成16年6月2日法律第70号） 抄

##### （施行期日）

1 この法律は、公布の日から施行する。

##### （検討）

2 消費者政策の在り方については、この法律の施行後5年を目途として検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

#### 附 則（平成20年5月2日法律第27号） 抄

##### （施行期日）

**第1条** この法律は、公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

#### 附 則（平成21年6月5日法律第49号） 抄

##### （施行期日）

**第1条** この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第49号）の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 附則第9条の規定 この法律の公布の日

##### （罰則の適用に関する経過措置）

**第8条** この法律の施行前にした行為及びこの法律の附則においてなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

##### （政令への委任）

**第9条** 附則第2条から前条までに定めるもののほか、

この法律の施行に関し必要な経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）は、政令で定める。

#### 附 則（平成24年8月22日法律第60号）

この法律は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

# 消費者安全法

平成21年6月5日法律第50号  
(最終改正) 平成26年6月13日法律第71号

- 第1章 総則(第1条-第5条)
- 第2章 基本方針(第6条・第7条)
- 第3章 消費生活相談等
  - 第1節 消費生活相談等の事務の実施(第8条-第9条)
  - 第2節 消費生活センターの設置等(第10条-第11条)
  - 第3節 地方公共団体の長に対する情報の提供(第11条の2)
  - 第4節 消費者安全の確保のための協議会等(第11条の3-第11条の8)
  - 第5節 登録試験機関(第11条の9-第11条の26)
- 第4章 消費者事故等に関する情報の集約等(第12条-第14条)
- 第5章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等
  - 第1節 消費者安全調査委員会(第15条-第22条)
  - 第2節 事故等原因調査等(第23条-第31条)
  - 第3節 勧告及び意見の陳述(第32条・第33条)
  - 第4節 雑則(第34条-第37条)
- 第6章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置(第38条-第45条)
- 第7章 雑則(第46条-第50条)
- 第8章 罰則(第51条-第57条)
- 附則

## 第1章 総則

### (目的)

**第1条** この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

### (定義)

**第2条** この法律において「消費者」とは、個人(商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。)をいう。

- 2 この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者(個人にあっては、当該事業を行う場合におけるものに限る。)をいう。
- 3 この法律において「消費者安全の確保」とは、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することをいう。
- 4 この法律において「消費安全性」とは、商品等(事業者がその事業として供給する商品若しくは製品又は事業者がその事業のために提供し、利用に供し、若しくは事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務に使用する物品、施設若しくは工作物をいう。以下同じ。)又は役務(事業者がその事業として又はその事業のために提供するものに限る。以下同じ。)の特性、それらの通常予見される使用(飲食を含む。)又は利用(以下「使用等」という。)の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。
- 5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。
  - 一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの(その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。)
  - 二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
  - 三 前2号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態
- 6 この法律において「生命身体事故等」とは、前項第1号に掲げる事故及び同項第2号に掲げる事態をいう。
- 7 この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。
  - 一 第5項第1号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの
  - 二 第5項第2号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
- 8 この法律において「多数消費者財産被害事態」とは、第5項第3号に掲げる事態のうち、同号に定める行為

に係る取引であって次の各号のいずれかに該当するものが事業者により行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ、又は生じさせるおそれのあるものをいう。

- 一 消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、事業者が消費者に対して示す商品、役務、権利その他の取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のもものと著しく異なるもの
- 二 前号に掲げる取引のほか、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、政令で定めるもの

#### (基本理念)

**第3条** 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。

2 消費者安全の確保に関する施策の推進は、事業者による適正な事業活動の確保に配慮しつつ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応し、消費者の利便の増進に寄与することを旨として、行われなければならない。

3 消費者安全の確保に関する施策の推進は、国及び地方公共団体の緊密な連携の下、地方公共団体の自主性及び自立性が十分に発揮されるよう行われなければならない。

#### (国及び地方公共団体の責務)

**第4条** 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念(以下この条において「基本理念」という。)にのっとり、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

2 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識、技術又は経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。

4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果(当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第6条第2項第4号において同じ。)の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

い。

5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)、第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関(消防組織法(昭和22年法律第226号)第9条各号に掲げる機関をいう。)、保健所、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体及び消費生活協力員、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。

6 国及び地方公共団体は、消費者教育を推進し、及び広報活動その他の活動を行うことを通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

#### (事業者等の努力)

**第5条** 事業者及びその団体は、消費者安全の確保に自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が実施する消費者安全の確保に関する施策に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、安心して安全で豊かな消費生活を営む上で自らが自主的かつ合理的に行動することが重要であることにかんがみ、事業者が供給し、及び提供する商品及び製品並びに役務の品質又は性能、事業者と締結すべき契約の内容その他の消費生活にかかわる事項に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するよう努めなければならない。

## 第2章 基本方針

### (基本方針の策定)

**第6条** 内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本的な方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費者安全の確保の意義に関する事項
- 二 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項

三 他の法律(これに基づく命令を含む。以下同じ。)の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項

四 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項

五 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法(昭和43年法律第78号)第9条第1項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、

あらかじめ、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、関係行政機関の長に協議し、並びに消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴かなければならない。

5 内閣総理大臣は、基本方針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

6 前2項の規定は、基本方針の変更について準用する。

#### (都道府県知事による提案)

**第7条** 都道府県知事は、消費者安全の確保に関する施策の推進に関して、内閣総理大臣に対し、次条第1項各号に掲げる事務の実施を通じて得られた知見に基づき、基本方針の変更についての提案（以下この条において「変更提案」という。）をすることができる。この場合においては、当該変更提案に係る基本方針の変更の案を添えなければならない。

2 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更（変更提案に係る基本方針の変更の案の内容の全部又は一部を実現することとなる基本方針の変更をいう。次項において同じ。）をする必要があると認めるときは、遅滞なく、基本方針の変更をしなければならない。

3 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更をしない必要があると認めるときは、遅滞なく、その旨及びその理由を当該変更提案をした都道府県知事に通知しなければならない。

### 第3章 消費生活相談等

#### 第1節 消費生活相談等の事務の実施

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

**第8条** 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。

二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。

イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。

ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。

ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。

ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

四 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。

二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。

4 第1項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第2項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

#### (消費生活相談等の事務の委託)

**第8条の2** 都道府県は、前条第1項第1号に掲げる事務（市町村相互間の連絡調整に係る部分を除く。）及び同項第2号から第5号までに掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託することができる。

2 市町村は、前条第2項各号に掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託することができる。

3 前2項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

#### (国及び国民生活センターの援助)

**第9条** 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、第8条第1項各号及び第2項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行うものとする。

る。

## 第2節 消費生活センターの設置等

### (消費生活センターの設置)

**第10条** 都道府県は、第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

- 一 消費生活相談員を第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
  - 二 第8条第1項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三 その他第8条第1項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 2 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。
- 一 消費生活相談員を第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるものであること。
  - 二 第8条第2項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三 その他第8条第2項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 3 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員を置くよう努めなければならない。

### (消費生活センターの組織及び運営等)

**第10条の2** 都道府県及び前条第2項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 一 消費生活センター（前条第1項又は第2項の施設又は機関をいう。次項及び第47条第2項において同じ。）の組織及び運営に関する事項
  - 二 第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
  - 三 その他内閣府令で定める事項
- 2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

### (消費生活相談員の要件等)

**第10条の3** 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格

した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

- 2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適應するため、消費生活相談（第8条第1項第2号イ及びロ又は第2項第1号及び第2号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあつせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。
- 3 第1項の消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とし、次に掲げる科目について行う。
  - 一 商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目
  - 二 消費者行政に関する法令に関する科目
  - 三 消費生活相談の実務に関する科目
  - 四 その他内閣府令で定める科目
- 4 試験（登録試験機関の行うものを除く。）を受けようとする者は、内閣府令で定めるところにより、手数料を国に納付しなければならない。
- 5 前2項に定めるもののほか、試験の受験手続その他の実施細目は、内閣府令で定める。

### (指定消費生活相談員)

**第10条の4** 都道府県知事は、市町村による消費生活相談の事務の実施に関し援助を行うため、試験に合格し、かつ、内閣府令で定める消費生活相談員としての実務の経験を有する都道府県の消費生活相談員の中から、市町村が行う第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務の実施に関し、同条第1項第1号に規定する助言、協力、情報の提供その他の援助を行う者を指定消費生活相談員として指定するよう努めなければならない。

### (消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等)

**第11条** 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

## 第3節 地方公共団体の長に対する情報の提供

**第11条の2** 内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

- 2 地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところによ

り、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

- 3 国民生活センターの長は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談の業務の実施により得られた情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

#### 第4節 消費者安全の確保のための協議会等

##### (消費者安全確保地域協議会)

**第11条の3** 国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの(以下この条において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

- 2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

##### (協議会の事務等)

**第11条の4** 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

- 2 協議会の構成員(次項において単に「構成員」という。)は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。

- 3 協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

##### (秘密保持義務)

**第11条の5** 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

##### (協議会の定める事項)

**第11条の6** 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

##### (消費生活協力団体及び消費生活協力員)

**第11条の7** 地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。

- 2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。

二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること。

四 前3号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であって、内閣府令で定めるものを行うこと。

- 3 地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、前項各号に掲げる活動に資するよう、研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

##### (秘密保持義務)

**第11条の8** 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第2項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

#### 第5節 登録試験機関

##### (登録試験機関の登録)

**第11条の9** 第10条の3第1項の登録試験機関に係る登録(以下単に「登録」という。)は、試験の実施に関する業務(以下「試験業務」という。)を行おうとする者の申請により行う。

##### (欠格条項)

**第11条の10** 内閣総理大臣は、前条の規定により登録の申請をした者(次条第1項において「登録申請者」という。)が、次の各号のいずれかに該当するときは、登録をしてはならない。

一 この法律又はこの法律に基づく命令に違反し、刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者

二 第11条の22の規定により登録を取り消され、その取消の日から2年を経過しない者

三 その業務を行う役員のうち第1号に該当する者があるもの



(登録の要件等)

第11条の11 内閣総理大臣は、登録申請者が次に掲げる要件の全てに適合しているときは、その登録をしなければならない。この場合において、登録に関して必要な手続は、内閣府令で定める。

- 一 第10条の3第3項各号に掲げる科目について試験を行うこと。
- 二 次に掲げる条件のいずれかに適合する知識経験を有する試験委員が問題の作成並びに受験者が消費生活相談員として必要な知識及び技術を有するかどうかの判定を行うこと。
  - イ 学校教育法(昭和22年法律第26号)による大学において民法、行政法若しくは経済学に関する科目を担当する教授若しくは准教授の職にあり、又はこれらの職にあった者
  - ロ 国又は地方公共団体の職員又は職員であった者で、第10条の3第3項各号に掲げる科目について専門的な知識を有する者
  - ハ 消費生活相談に5年以上従事した経験を有する者
  - ニ イからハマまでに掲げる者と同等以上の知識及び経験を有する者
- 三 試験の信頼性の確保のための専任の管理者及び試験業務の管理を行う専任の部門が置かれていること。
- 四 債務超過の状態にないこと。

2 登録は、登録試験機関登録簿に次に掲げる事項を記載してするものとする。

- 一 登録年月日及び登録番号
- 二 登録を受けた者の名称及び住所並びに代表者の氏名
- 三 登録を受けた者が行う試験業務の内容
- 四 登録を受けた者が試験業務を行う事業所の所在地
- 五 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

(登録の更新)

第11条の12 登録は、5年以上10年以内において政令で定める期間ごとにその更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

2 前3条の規定は、前項の登録の更新について準用する。

(信頼性の確保)

第11条の13 登録試験機関は、試験業務の管理(試験に関する秘密の保持及び試験の合格の基準に関することを含む。)に関する文書の作成その他の内閣府令で定める試験業務の信頼性の確保のための措置を講じなければならない。

2 登録試験機関は、第10条の3第5項の試験の実施細目に従い、公正に試験を実施しなければならない。

(登録事項の変更の届出)

第11条の14 登録試験機関は、第11条の11第2項第2号から第5号までに掲げる事項を変更しようとするときは、変更しようとする日の2週間前までに、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

(試験業務規程)

第11条の15 登録試験機関は、試験業務に関する規程(以下「試験業務規程」という。)を定め、試験業務の開始前に、内閣総理大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 試験業務規程には、試験業務の実施方法、試験の信頼性を確保するための措置、試験に関する料金その他の内閣府令で定める事項を定めておかなければならない。

3 内閣総理大臣は、第1項の認可をした試験業務規程が試験の公正な実施上不適当となったと認めるときは、登録試験機関に対し、その試験業務規程を変更すべきことを命ずることができる。

(試験業務の休廃止)

第11条の16 登録試験機関は、内閣総理大臣の許可を受けなければ、試験業務の全部又は一部を休止し、又は廃止してはならない。

(財務諸表等の備付け及び閲覧等)

第11条の17 登録試験機関は、毎事業年度経過後3月以内に、その事業年度の財産目録、貸借対照表及び損益計算書又は収支計算書並びに事業報告書(その作成に代えて電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この条において同じ。)の作成がされている場合における当該電磁的記録を含む。次項及び第57条において「財務諸表等」という。)を作成し、5年間、その事務所に備えて置かなければならない。

2 試験を受けようとする者その他の利害関係人は、登録試験機関の業務時間内は、いつでも、次に掲げる請求をすることができる。ただし、第2号又は第4号の請求をするには、登録試験機関の定めた費用を支払わなければならない。

- 一 財務諸表等が書面をもって作成されているときは、当該書面の閲覧又は謄写の請求
- 二 前号の書面の謄本又は抄本の請求
- 三 財務諸表等が電磁的記録をもって作成されているときは、当該電磁的記録に記録された事項を内閣府令で定める方法により表示したものの閲覧又は謄写の請求
- 四 前号の電磁的記録に記録された事項を電磁的方法(電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。第12条第4項にお

いて同じ。)であって内閣府令で定めるものにより提供することの請求又は当該事項を記載した書面の交付の請求

#### (試験委員)

**第11条の18** 登録試験機関は、試験委員を選任したときは、遅滞なく、内閣総理大臣にその旨を届け出なければならない。これを変更したときも、同様とする。

2 内閣総理大臣は、試験委員が、この法律、この法律に基づく命令若しくは処分若しくは試験業務規程に違反する行為をしたとき、又は試験業務の実施に関し著しく不適当な行為をしたときは、登録試験機関に対し、当該試験委員の解任を命ずることができる。

3 前項の規定による命令により試験委員の職を解任され、解任の日から2年を経過しない者は、試験委員となることができない。

#### (秘密保持義務等)

**第11条の19** 登録試験機関の役員若しくは職員(試験委員を含む。次項において同じ。)又はこれらの職にあった者は、試験業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 試験業務に従事する登録試験機関の役員又は職員は、刑法(明治40年法律第45号)その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

#### (適合命令)

**第11条の20** 内閣総理大臣は、登録試験機関が第11条の11第1項各号のいずれかに適合しなくなったと認めるときは、当該登録試験機関に対し、これらの規定に適合するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

#### (改善命令)

**第11条の21** 内閣総理大臣は、登録試験機関が第11条の13の規定に違反していると認めるときは、当該登録試験機関に対し、同条の規定に従って試験業務を行うべきこと又は試験の方法その他の業務の方法の改善に関し必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

#### (登録の取消し等)

**第11条の22** 内閣総理大臣は、登録試験機関が第11条の10第1号又は第3号に該当するに至ったときは、その登録を取り消さなければならない。

2 内閣総理大臣は、登録試験機関が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録を取り消し、又は期間を定めて試験業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

一 第11条の14、第11条の16、第11条の17第1項又は次条の規定に違反したとき。

二 第11条の15第1項の認可を受けた試験業務規程によらないで試験業務を行ったとき。

三 第11条の15第3項、第11条の18第2項又は前2条

の規定による命令に違反したとき。

四 正当な理由がないのに第11条の17第2項各号の規定による請求を拒んだとき。

五 不正の手段により登録を受けたとき。

#### (帳簿の記載)

**第11条の23** 登録試験機関は、内閣府令で定めるところにより、帳簿を備え、試験業務に関し内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。

#### (報告、立入調査等)

**第11条の24** 内閣総理大臣は、試験業務の適正な実施を確保するため必要があると認めるときは、登録試験機関に対し、試験業務の状況に関し必要な報告を求め、又はその職員に、当該登録試験機関の事務所に立ち入り、試験業務の状況若しくは設備、帳簿、書類その他の物件に関し必要な調査若しくは質問をさせることができる。

2 前項の規定により職員が立ち入るときは、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第1項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

#### (内閣総理大臣による試験業務の実施)

**第11条の25** 内閣総理大臣は、登録をしたときは、試験業務を行わないものとする。

2 内閣総理大臣は、登録を受けた者がいないとき、第11条の16の規定による試験業務の全部又は一部の休止又は廃止の許可をしたとき、第11条の22の規定により登録を取り消し、又は同条第2項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき、登録試験機関が天災その他の事由により試験業務の全部又は一部を実施することが困難となったとき、その他必要があると認めるときは、試験業務の全部又は一部を自ら行うことができる。

3 内閣総理大臣が前項の規定により試験業務の全部又は一部を自ら行う場合における試験業務の引継ぎその他の必要な事項については、内閣府令で定める。

#### (公示)

**第11条の26** 内閣総理大臣は、次に掲げる場合には、その旨を官報に公示しなければならない。

一 登録をしたとき。

二 第11条の14の規定による届出があったとき。

三 第11条の16の規定による許可をしたとき。

四 第11条の22の規定により登録を取り消し、又は同条第2項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき。

五 前条の規定により内閣総理大臣が試験業務の全部若しくは一部を自ら行うこととするとき、又は自ら行っていた試験業務の全部若しくは一部を行わないこととするとき。

## 第4章 消費者事故等に関する情報の集約等

### (消費者事故等の発生に関する情報の通知)

第12条 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

2 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等(重大事故等を除く。)が発生した旨の情報を得た場合であって、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

3 前2項の規定は、その通知をすべき者が次の各号のいずれかに該当するときは、適用しない。

一 次のイからニまでに掲げる者であって、それぞれイからニまでに定める者に対し、他の法律の規定により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告しなければならないこととされているもの

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

二 前2項の規定により内閣総理大臣に対し消費者事故等の発生に係る通知をしなければならないこととされている他の者から当該消費者事故等の発生に関する情報を得た者(前号に該当する者を除く。)

三 前2号に掲げる者に準ずるものとして内閣府令で定める者(前2号に該当する者を除く。)

4 第1項又は第2項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、全国消費生活情報ネットワークシステム(行政機関の長、地方公共団体の機関、国民生活センターその他内閣府令で定める者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であって、消費生活に関する情報を蓄積し、及び利用するために、内閣府令で定めるところにより国民生活センターが設置し、及び管理するものをいう。)への入力その他内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であって内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知をしたものとみなす。

5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、

第1項及び第2項の規定による通知の円滑かつ確実な実施に関し、助言その他の必要な援助を行うものとする。

### (消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)

第13条 内閣総理大臣は、前条第1項又は第2項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるよう、迅速かつ適確に、当該情報の集約及び分析を行い、その結果を取りまとめるものとする。

2 内閣総理大臣は、前項の規定により取りまとめた結果を、関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会に報告するものとする。

3 内閣総理大臣は、第1項の規定により取りまとめた結果を公表しなければならない。

4 内閣総理大臣は、国会に対し、第1項の規定により取りまとめた結果を報告しなければならない。

### (資料の提供要求等)

第14条 内閣総理大臣は、前条第1項の規定による情報の集約及び分析並びにその結果の取りまとめを行うため必要があると認めるときは、関係行政機関の長、関係地方公共団体の長、国民生活センターの長その他の関係者(第35条及び第38条第2項において「関係行政機関の長等」という。)に対し、資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、消費者事故等の発生又は消費者事故等による被害の拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、関係都道府県知事又は関係市町村長に対し、消費者事故等に関して必要な報告を求めることができる。

## 第5章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

### 第1節 消費者安全調査委員会

#### (調査委員会の設置)

第15条 消費者庁に、消費者安全調査委員会(以下「調査委員会」という。)を置く。

#### (所掌事務)

第16条 調査委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 生命身体事故等(運輸安全委員会設置法(昭和48年法律第113号)第2条第2項に規定する航空事故等、同条第4項に規定する鉄道事故等及び同条第6項に規定する船舶事故等を除く。第4号及び第33条を除き、以下同じ。)の原因及び生命身体事故等による被害の原因(以下「事故等原因」と総称する。)を究明するための調査(以下「事故等原因調査」と

いう。)を行うこと。

二 生命身体事故等について、他の行政機関（運輸安全委員会を除く。）による調査若しくは検査又は法律（法律に基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定による地方公共団体の調査若しくは検査（法律の規定によりこれらの調査又は検査の全部又は一部を行うこととされている他の者がある場合においては、その者が行う調査又は検査を含む。以下「他の行政機関等による調査等」という。）の結果について事故等原因を究明しているかどうかについての評価（以下単に「評価」という。）を行うこと。

三 事故等原因調査又は他の行政機関等による調査等の結果の評価（以下「事故等原因調査等」という。）の結果に基づき、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣に対し勧告すること。

四 生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べること。

五 前各号に掲げる事務を行うために必要な基礎的な調査及び研究を行うこと。

六 前各号に掲げるもののほか、法律に基づき調査委員会に属させられた事務

#### （職権の行使）

**第17条** 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。

#### （組織）

**第18条** 調査委員会は、委員7人以内で組織する。

2 調査委員会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。

3 調査委員会に、専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

#### （委員等の任命）

**第19条** 委員及び臨時委員は、調査委員会の所掌事務の遂行につき科学的かつ公正な判断を行うことができると認められる者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

2 専門委員は、当該専門の事項に関して優れた識見を有する者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

#### （委員の任期等）

**第20条** 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。

2 委員は、再任されることができる。

3 臨時委員は、その者の任命に係る当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

4 専門委員は、その者の任命に係る当該専門の事項に

関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

5 委員、臨時委員及び専門委員は、非常勤とする。

#### （委員長）

**第21条** 調査委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

2 委員長は、調査委員会の会務を総理し、調査委員会を代表する。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

#### （職務従事の制限）

**第22条** 調査委員会は、委員長、委員、臨時委員又は専門委員が事故等原因調査等の対象となる生命身体事故等に係る事故等原因に関係があるおそれのある者であると認めるとき、又はその者と密接な関係を有すると認めるときは、当該委員長、委員、臨時委員又は専門委員を当該事故等原因調査等に従事させてはならない。

2 前項の委員長、委員又は臨時委員は、当該事故等原因調査等に関する調査委員会の会議に出席することができない。

## 第2節 事故等原因調査等

#### （事故等原因調査）

**第23条** 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止（生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止をいう。以下同じ。）を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。ただし、当該生命身体事故等について、消費者安全の確保の見地から必要な事故等原因を究明することができると思料する他の行政機関等による調査等の結果を得た場合又は得ることが見込まれる場合においては、この限りでない。

2 調査委員会は、事故等原因調査を行うため必要な限度において、次に掲げる処分をすることができる。

一 事故等原因に関係があると認められる者（次号及び第30条において「原因関係者」という。）、生命身体事故等に際し人命の救助に当たった者その他の生命身体事故等の関係者（以下「生命身体事故等関係者」という。）から報告を徴すること。

二 生命身体事故等の現場、原因関係者の事務所その他の必要と認める場所に立ち入って、商品等、帳簿、書類その他の生命身体事故等に関係のある物件（以下「関係物件」という。）を検査し、又は生命身体事故等関係者に質問すること。

三 生命身体事故等関係者に出頭を求めて質問すること。

- 四 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその提出を求め、又は提出物件を留め置くこと。
- 五 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその保全を命じ、又はその移動を禁止すること。
- 六 生命身体事故等の現場に、公務により立ち入る者及び調査委員会が支障がないと認める者以外の者が立ち入ることを禁止すること。
- 3 調査委員会は、必要があると認めるときは、委員長、委員又は専門委員に前項各号に掲げる処分をさせることができる。
- 4 前項の規定により第2項第2号に掲げる処分をする者は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、生命身体事故等関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 5 第2項又は第3項の規定による処分の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

#### (他の行政機関等による調査等の結果の評価等)

- 第24条** 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認める場合において、前条第1項ただし書に規定する他の行政機関等による調査等の結果を得たときは、その評価を行うものとする。
- 2 調査委員会は、前項の評価の結果、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、当該他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長に対し、当該生命身体事故等に係る事故等原因の究明に関し意見を述べることができる。
- 3 調査委員会は、第1項の評価の結果、更に調査委員会が消費者安全の確保の見地から当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明するために調査を行う必要があると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。
- 4 第1項の他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長は、当該他の行政機関等による調査等に関して調査委員会の意見を聴くことができる。

#### (調査等の委託)

- 第25条** 調査委員会は、事故等原因調査等を行うため必要があると認めるときは、当該事故等原因調査等に係る調査又は研究の実施に関する事務の一部を、独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第2条第1項に規定する独立行政法人、一般社団法人若しくは一般財団法人、事業者その他の民間の団体又は学識経験を有する者に委託することができる。
- 2 前項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 第1項の規定により事務の委託を受けた者又はその

役員若しくは職員であつて当該委託に係る事務に従事するものは、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

#### (生命身体事故等の発生に関する情報の報告)

- 第26条** 内閣総理大臣は、第12条第1項又は第2項の規定により生命身体事故等の発生に関する情報の通知を受けた場合その他生命身体事故等の発生に関する情報を得た場合においては、速やかに調査委員会にその旨を報告しなければならない。

#### (内閣総理大臣の援助)

- 第27条** 調査委員会は、事故等原因調査を行うために必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、生命身体事故等についての事実の調査又は物件の収集の援助その他の必要な援助を求めることができる。
- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による援助を求められた場合において、必要があると認めるときは、その職員に第23条第2項第2号に掲げる処分をさせることができる。
- 3 内閣総理大臣は、生命身体事故等が発生したことを知った場合において、必要があると認めるときは、生命身体事故等についての事実の調査、物件の収集その他の調査委員会が事故等原因調査を円滑に開始することができるための適切な措置をとらなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による措置をとるため必要があると認めるときは、その職員に第23条第2項各号に掲げる処分をさせることができる。
- 5 第23条第4項及び第5項の規定は、第2項又は前項の規定により職員が処分をする場合について準用する。

#### (事故等原因調査等の申出)

- 第28条** 何人も、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために事故等原因調査等が必要であると思料するときは、調査委員会に対し、その旨を申し出て、事故等原因調査等を行うよう求めることができる。この場合においては、内閣府令で定めるところにより、当該申出に係る生命身体事故等の内容及びこれに対する事故等原因調査等の必要性その他内閣府令で定める事項を記載した書面を添えなければならない。
- 2 調査委員会は、前項の規定による申出があつたときは、必要な検討を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、事故等原因調査等を行わなければならない。
- 3 被害者又は被害者が死亡した場合若しくはその心身に重大な故障がある場合におけるその配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹(以下この項において「被害者等」という。)が第1項の規定により申出をした場合において、当該申出が、自ら負傷若しくは疾病を被り、又は配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹が死亡し若

しくは負傷若しくは疾病を被った第2条第7項第1号に掲げる事故に該当するものに係るものであるときは、調査委員会は、事故等原因調査等を行うこととしたときはその旨を、行わないこととしたときはその旨及びその理由を、速やかに、当該被害者等に通知しなければならない。

#### (申出を受けた場合における通知)

- 第29条** 調査委員会は、前条第1項の規定による申出により重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。
- 2 調査委員会は、前条第1項の規定による申出により生命身体事故等(重大事故等を除く。)が発生した旨の情報を得た場合であつて、当該生命身体事故等の態様、当該生命身体事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該生命身体事故等に関する状況に照らし、当該生命身体事故等による被害が拡大し、又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該生命身体事故等が発生した旨及び当該生命身体事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。
- 3 前2項の規定は、調査委員会が、第12条第1項又は第2項の規定による通知をしなければならないこととされている者から前条第1項の規定による申出を受けた場合には、適用しない。

#### (原因関係者の意見の聴取)

- 第30条** 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前に、原因関係者に対し、意見を述べる機会を与えないならない。

#### (報告書等)

- 第31条** 調査委員会は、事故等原因調査を完了したときは、当該生命身体事故等に関する次の事項を記載した報告書を作成し、これを内閣総理大臣に提出するとともに、公表しなければならない。
- 一 事故等原因調査の経過
  - 二 認定した事実
  - 三 事実を認定した理由
  - 四 事故等原因
  - 五 その他必要な事項
- 2 調査委員会は、前項の報告書を作成するに当たり、少数意見があるときは、当該報告書にこれを付記するものとする。
- 3 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前においても、当該事故等原因調査を開始した日から1年以内、に事故等原因調査を完了することが困難であると見込まれる状況にあることその他の事由により必要があると認めるときは、事故等原因調査の経過について、内

閣総理大臣に報告するとともに、公表するものとする。

### 第3節 勧告及び意見の陳述

#### (内閣総理大臣に対する勧告)

- 第32条** 調査委員会は、事故等原因調査等を完了した場合において、必要があると認めるときは、その結果に基づき、内閣総理大臣に対し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のため講ずべき施策又は措置について勧告することができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告に基づき講じた施策又は措置について調査委員会に通報しなければならない。

#### (意見の陳述)

- 第33条** 調査委員会は、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べるすることができる。

### 第4節 雑則

#### (情報の提供)

- 第34条** 調査委員会は、事故等原因調査等の実施に当たっては、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮し、これらの者に対し、当該事故等原因調査等に関する情報を、適時に、かつ、適切な方法で提供するものとする。

#### (関係行政機関等の協力)

- 第35条** 調査委員会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、資料の提供、意見の表明、事故等原因の究明のために必要な分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

#### (政令への委任)

- 第36条** この法律に定めるもののほか、調査委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

#### (不利益取扱いの禁止)

- 第37条** 何人も、第23条第2項若しくは第3項若しくは第27条第2項若しくは第4項の規定による処分に応ずる行為をしたこと又は第28条第1項の規定による申出をしたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを受けない。

### 第6章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

#### (消費者への注意喚起等)

- 第38条** 内閣総理大臣は、第12条第1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2項の規定による通知を

受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及び市町村に提供するとともに、これを公表するものとする。

- 2 内閣総理大臣は、第12条第1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために相当であると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供することができる。
- 3 内閣総理大臣は、第1項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）第44条第1項の規定によるほか、国民生活センターに対し、第1項の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関し必要な措置をとることを求めることができる。
- 4 独立行政法人国民生活センター法第44条第2項の規定は、前項の場合について準用する。

#### （他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求）

**第39条** 内閣総理大臣は、第12条第1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により同項の措置の速やかな実施を求めたときは、同項の大臣に対し、その措置の実施状況について報告を求めることができる。

#### （事業者に対する勧告及び命令）

**第40条** 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合（当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生（以下「重大生命身体被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を

含む。以下この項において同じ。）又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。
- 3 内閣総理大臣は、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。
- 4 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態が発生した場合（当該多数消費者財産被害事態による被害の拡大又は当該多数消費者財産被害事態と同種若しくは類似の多数消費者財産被害事態の発生（以下この条において「多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対し、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の取りやめその他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。
- 5 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。
- 6 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。
- 7 内閣総理大臣は、第2項若しくは第5項の規定による命令をしようとするとき又は第3項若しくは前項の規定による命令の変更若しくは取消しをしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
- 8 内閣総理大臣は、第2項若しくは第5項の規定による命令をしたとき又は第3項若しくは第6項の規定による命令の変更若しくは取消しをしたときは、その旨を公表しなければならない。

#### (譲渡等の禁止又は制限)

- 第41条** 内閣総理大臣は、商品等が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生し、かつ、当該重大事故等による被害が拡大し、又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等が発生する急迫した危険がある場合（重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、6月以内の期間を定めて、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。）を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は制限することができる。
- 2 内閣総理大臣は、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の禁止又は制限の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による禁止又は制限の全部又は一部を解除するものとする。
- 3 内閣総理大臣は、第1項の規定による禁止若しくは制限をしようとするとき又は前項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除をしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
- 4 第1項の規定による禁止若しくは制限又は第2項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除は、内閣府令で定めるところにより、官報に告示して行う。

#### (回収等の命令)

- 第42条** 内閣総理大臣は、事業者が前条第1項の規定による禁止又は制限に違反した場合においては、当該事業者に対し、禁止又は制限に違反して譲渡し、又は引き渡した商品又は製品の回収を図ることその他当該商品等による重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

#### (消費者委員会の勧告等)

- 第43条** 消費者委員会は、消費者、事業者、関係行政機関の長その他の者から得た情報その他の消費者事故等に関する情報を踏まえて必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に関し必要な勧告をすることができる。
- 2 消費者委員会は、前項の規定により勧告をしたときは、内閣総理大臣に対し、その勧告に基づき講じた措置について報告を求めることができる。

#### (都道府県知事による要請)

- 第44条** 都道府県知事は、当該都道府県の区域内におけ

る消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することができる。この場合においては、当該要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えなければならない。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による要請（以下この条において「措置要請」という。）を受けた場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に同項の書面を回付しなければならない。
- 3 前項の規定による回付を受けた大臣は、内閣総理大臣に対し、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施することとするときはその旨を、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施する必要がないと認めるときはその旨及びその理由を、遅滞なく、通知しなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による通知を受けたときは、その内容を、遅滞なく、当該措置要請をした都道府県知事に通知しなければならない。

#### (報告、立入調査等)

- 第45条** 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な報告を求め、その職員に、当該事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、必要な調査若しくは質問をさせ、又は調査に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし、物品を集取させるときは、時価によってその対価を支払わなければならない。
- 2 第11条の24第2項及び第3項の規定は、前項の場合について準用する。

### 第7章 雑則

#### (財政上の措置等)

- 第46条** 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策を実施するために必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

#### (権限の委任)

- 第47条** 内閣総理大臣は、第45条第1項の規定による権限その他この法律の規定による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。
- 2 前項の規定により消費者庁長官に委任された第45条第1項の規定による権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができる。



#### (事務の区分)

**第48条** 前条第2項の規定により地方公共団体が処理することとされている事務は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第2条第9項第1号に規定する第1号法定受託事務とする。

#### (内閣府令への委任)

**第49条** この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、内閣府令で定める。

#### (経過措置)

**第50条** この法律の規定に基づき命令を制定し、又は改廃する場合においては、その命令で、その制定又は改廃に伴い合理的に必要と判断される範囲内において、所要の経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）を定めることができる。

### 第8章 罰則

**第51条** 次の各号のいずれかに該当する者は、3年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

- 一 第41条第1項の規定による禁止又は制限に違反した者
- 二 第42条の規定による命令に違反した者

**第52条** 第40条第2項又は第5項の規定による命令に違反した者は、1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

**第53条** 第8条第4項、第8条の2第3項、第11条の5、第11条の19第1項又は第25条第2項の規定に違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

2 第11条の22第2項の規定による試験業務の停止の命令に違反したときは、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

**第54条** 次の各号のいずれかに掲げる違反があった場合においては、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、50万円以下の罰金に処する。

- 一 第11条の16の許可を受けなくて試験業務の全部を廃止したとき。
  - 二 第11条の23の規定に違反して帳簿を備えず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき。
  - 三 第11条の24第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り若しくは調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは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。
- 2 第45条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り、調査若

しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、50万円以下の罰金に処する。

**第55条** 次の各号のいずれかに該当する者は、30万円以下の罰金に処する。

- 一 第23条第2項第1号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による報告の徴取に対して虚偽の報告をした者
- 二 第23条第2項第2号若しくは第3項若しくは第27条第2項若しくは第4項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又はこれらの規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 三 第23条第2項第3号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 四 第23条第2項第4号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による処分に違反して物件を提出しない者
- 五 第23条第2項第5号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による処分に違反して物件を保全せず、又は移動した者

**第56条** 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

- 一 第51条及び第52条 1億円以下の罰金刑
- 二 第53条第2項及び前2条 各本条の罰金刑

**第57条** 第11条の17第1項の規定に違反して財務諸表等を備えて置かず、財務諸表等に記載すべき事項を記載せず、若しくは虚偽の記載をし、又は正当な理由がないのに同条第2項各号の規定による請求を拒んだ者は、20万円以下の過料に処する。

### 附 則

#### (施行期日)

- 1 この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）の施行の日から施行する。

#### (検討)

- 2 政府は、この法律の施行後3年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 政府は、この法律の施行後5年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

附 則（平成24年9月5日法律第77号） 抄

（施行期日）

第1条 この法律は、平成24年10月1日から施行する。  
ただし、第2条の規定は、平成25年4月1日から施行する。

（経過措置）

第2条 第1条の規定による改正後の消費者安全法の規定は、この法律の施行前に発生した生命身体事故等にも適用する。

（検討）

第3条 政府は、この法律（第2条の規定については、当該規定。以下この条において同じ。）の施行後5年を経過した場合において、この法律の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

附 則（平成26年6月13日法律第71号） 抄

（施行期日）

第1条 この法律は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

- 一 次条及び附則第5条の規定 公布の日
- 二 第1条中不当景品類及び不当表示防止法第10条の改正規定及び同法本則に1条を加える改正規定、第2条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）並びに附則第3条及び第7条から第11条までの規定 公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日
- 三 第2条中消費者安全法第10条の次に3条を加える改正規定（第10条の4に係る部分に限る。） 公布の日から起算して5年を超えない範囲内において政令で定める日

（消費者安全法の一部改正に伴う経過措置）

第3条 第2条の規定（附則第1条第3号に掲げる改正規定を除く。以下この条において同じ。）の施行の際現に第2条の規定による改正前の消費者安全法第8条第1項第2号イ及びロ又は第2項第1号及び第2号に掲げる事務その他これに準ずるものとして内閣府令で定める事務に従事した経験を有する者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第2条の規定による改正後の消費者安全法第10条の3第1項の消費生活相談員資格試験（次項において単に「試験」という。）に合格した者とみなす。

2 前項に規定する場合のほか、内閣府令で定めるところにより内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した者（事業者に対する消費者からの苦

情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第2条の規定の施行後5年内に限り、試験に合格した者とみなす。

（罰則に関する経過措置）

第4条 この法律の施行前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

（政令への委任）

第5条 この附則に定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置は、政令で定める。

（検討）

第6条 政府は、この法律の施行後5年を経過した場合において、この法律の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

# 福岡県消費生活条例

昭和52年3月28日福岡県条例第8号  
(最終改正) 平成18年3月31日福岡県条例第16号

- 第1章 総則(第1条-第9条)
- 第2章 安全の確保(第10条-第15条)
- 第3章 規格、表示等の適正化(第16条-第19条)
- 第4章 不当な取引行為の禁止(第20条-第22条)
- 第5章 生活関連商品等に関する施策(第23条-第30条)
- 第6章 消費者の啓発活動及び教育等(第31条-第33条)
- 第7章 消費者の申出(第34条)
- 第8章 消費者苦情の処理及び訴訟援助(第35条-第37条)
- 第9章 福岡県消費生活審議会(第38条)
- 第10章 公表(第39条)
- 第11章 雑則(第40条・第41条)
- 附則

## 第1章 総則

### (目的)

**第1条** この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

### (基本理念)

**第2条** 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利の確立を図ることを基本とするものとする。

- 一 商品等により、生命、身体及び財産が侵されないこと。
- 二 適正な表示等に基づいて商品等を適切に選択する機会が確保されること。
- 三 商品等の取引について、不当な取引条件を強制されず、不当な取引行為から保護されること。
- 四 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費者教育の機会が提供されること。
- 五 商品等及びこれらの取引行為について必要な情報を速やかに提供されること。
- 六 消費生活に関する消費者の意見が消費者施策に適切に反映されること。

七 商品等及びこれらの取引行為により、不当に受けた被害から適切かつ速やかに救済されること。

- 2 消費者施策の推進は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本とするものとする。
- 3 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 4 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応することに配慮して行わなければならない。
- 5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行わなければならない。

### (定義)

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

- 一 消費者 事業者が供給する商品等を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- 二 事業者 商品等を供給する事業を行う者をいう。
- 三 商品等 商品、役務、権利その他の消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するものをいう。

### (県の責務)

**第4条** 県は、経済社会の発展に即応して、消費者施策を策定するとともに、これを実施するものとする。

- 2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

### (市町村との連携等)

**第5条** 県は、市町村と連携を図り、消費者施策を実施するものとする。

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

### (事業者の責務)

**第6条** 事業者は、第2条に規定する消費者の権利の確立、その自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品等について、流通の円滑化及び価格の安定に努めるとともに、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全の確保並びに規格、表示等及び取引行為の適正化その他必要な措置を講じ、消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対して必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理

するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五 県が実施する消費者施策に協力すること。

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

#### (事業者団体の責務)

**第7条** 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行うよう努めるものとする。

#### (消費者の役割)

- 第8条** 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するとともに、自主的かつ合理的に行動することによつて、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすよう努めなければならない。
- 2 消費者は、消費生活に関し、環境保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

#### (消費者団体の役割)

**第9条** 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行うように努めるものとする。

## 第2章 安全の確保

#### (安全の確保)

**第10条** 事業者は、消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがある商品等を供給してはならない。

#### (安全の確保に関する調査等)

- 第11条** 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害する疑いがあると認めるときは、速やかに、必要な調査を行うものとする。
- 2 知事は、前項の規定による調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等の安全性について、資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員をして、当該事業者の事務所、事業所その他の事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。
- 3 前項の規定により立入調査等をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し関係者に提示しなければならない。

4 知事は、第2項の調査を実施し、なお商品等が消費者の消費生活における安全を害する疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等が安全であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

5 知事は、事業者が前項の資料の提出を行わない場合でその理由がないと認めるとき、又は同項の資料の提出によつては商品等が安全であることを十分に確認することができないと認めるときは、当該事業者に対し、再度前項の資料の提出を求めるものとする。

#### (危害防止勧告)

**第12条** 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがあると認めるときは、当該安全を確保するため、当該事業者に対し、当該商品等の供給の中止、回収その他必要な措置をとるべきことを勧告するとともに、速やかに、その旨について消費者への周知を図るものとする。

- 2 前項の場合において、知事は必要があると認めるときは、福岡県消費生活審議会の意見を聴くものとする。
- 3 知事は、第1項の規定による勧告をした場合において、当該事業者に対し、当該勧告に基づいてとつた措置及びその結果について報告を求めることができる。

#### (緊急安全確保措置)

**第13条** 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消費者の生命又は身体について、重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがあると認める場合で、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該商品等の名称、当該商品等を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を消費者に提供することができる。

#### (試験、検査等の機能の整備等)

**第14条** 知事は、消費者の消費生活における安全を確保するため、商品等の試験、検査等を行う機能を整備するとともに、必要に応じて、その実施した試験、検査等の結果を消費者に提供するものとする。

#### (自動販売機等の管理)

**第15条** 事業者は、商品等を自動販売機その他これに類似する機械（以下「自動販売機等」という。）により供給するときは、消費者の見やすい箇所に管理責任者の氏名又は名称、住所又は所在地、電話番号その他の連絡に必要な事項を表示するとともに、自動販売機等の設置の安全に努めなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該自動販売機等の管理について、必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

### 第3章 規格、表示等の適正化

#### (規格、表示等の適正化)

第16条 事業者は、消費生活の安定及び向上を図るため、その供給する商品等について、次に掲げる事項を推進するように努めなければならない。

- 一 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するよう適正な規格を定めること。
- 二 消費者が選択又は使用若しくは利用を誤ることがないように品質、機能、量目、製造年月日、消費期限その他の期限、原産地（外国産の商品にあつては、原産国）、事業者の氏名又は名称及び住所等を適正に表示するとともに、虚偽の又は誇大な表示を行わないようにすること。
- 三 消費者の選択を容易にするよう販売価格又は利用料金及び単位当たりの価格又は料金を当該商品又は店内の見やすい場所に表示すること。
- 四 虚偽の、誇大な、その他消費者に選択を誤らせる広告又は宣伝をしないこと。
- 五 消費者が不利益を被ることがないように適正な計量をすること。
- 六 消費者が誤認し、又はその負担が著しく増大することのないよう過大な又は過剰な包装を行わないようにすること。
- 七 消費者への供給後における修理、交換その他の方法によるアフターサービスの向上を図ること。

#### (自主基準の設定)

第17条 事業者は、規格、表示等の適正化に関し、必要な基準（以下「自主基準」という。）を定めるよう努めなければならない。

- 2 事業者は、自主基準を定めたときは、速やかに、当該自主基準を知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。
- 3 知事は、事業者に対し、自主基準の設定及び変更並びに遵守について、必要な指導又は助言を行うことができる。

#### (県の基準の設定)

第18条 知事は、規格、表示等の適正化に関し特に必要があると認めるときは、商品等について、事業者が遵守すべき規格、表示等に関する基準（以下「県の基準」という。）を定めることができる。

- 2 知事は、県の基準を定めようとするときは、あらかじめ福岡県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。
- 3 知事は、県の基準を定めたときは、速やかに、告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

#### (県の基準の遵守義務)

第19条 事業者は、県の基準が定められたときは、これ

を遵守しなければならない。

- 2 知事は、事業者が県の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう勧告することができる。

### 第4章 不当な取引行為の禁止

#### (不当な取引行為の禁止)

第20条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関し、次のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行つてはならない。

- 一 消費者に対し、商品等の売買又は提供に係る契約（以下「商品売買契約等」という。）の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為
- 二 消費者に対し、商品等に関する重要な情報を提供せず、誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的な判断を提供して、商品売買契約等の締結を勧誘し、又は商品売買契約等を締結させる行為
- 三 消費者を威迫し、若しくは困惑させ、又は消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乗じて、商品売買契約等の締結を勧誘し、又は商品売買契約等を締結させる行為
- 四 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当に不利益となる内容の商品売買契約等を締結させる行為
- 五 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等の不当な手段を用いて、商品売買契約等（当該契約の成立、存続又は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請求し、又は当該債務を履行させる行為
- 六 商品売買契約等に基づく債務の履行を不当に拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為
- 七 消費者との商品売買契約等に関し、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しを不当に妨げ、又は契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しによつて生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を拒否し、若しくは不当に遅延させる行為
- 八 商品売買契約等に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者が、信用の供与の契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）に関し、当該商品売買契約等に係る事業者の不当な取引行為を知つていた、若しくは知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは締結させる行為又は法令の規定若しくは与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為

ある行為

2 知事は、前項の規定による規則を制定し、又は改正しようとするときは、あらかじめ福岡県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

#### (不当な取引行為に関する調査及び勧告)

**第21条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行つている疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の規定による調査に必要な限度において、当該事業者に対し、その取引の仕組み、実態等についての資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、事業者が不当な取引行為を行つていると認めるときは、当該事業者に対し、その取引に関して改善するよう勧告することができる。

4 前項の場合において、知事は必要があると認めるときは、福岡県消費生活審議会の意見を聴くものとする。

#### (不当な取引行為に関する情報提供)

**第22条** 知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに当該不当な取引行為の方法及び内容その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

2 知事は、次に掲げる場合にあつては、速やかに前項に規定する情報のほか、事業者の氏名又は名称その他の当該事業者を特定する情報を消費者に提供することができる。

一 不当な取引行為に関する苦情の申出が相当多数あり、かつ、当該不当な取引行為について消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認められる場合

二 前号に掲げる場合のほか、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認める場合

3 知事は、前項の規定による情報の提供をしようとするときは、あらかじめ、当該情報の提供に係る者の意見を聴かなければならない。

### 第5章 生活関連商品等に関する施策

#### (情報の収集及び提供)

**第23条** 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品及び役務（以下「生活関連商品等」という。）の需給及び価格の動向について、情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供するよう努めるものとする。

2 事業者は、前項の規定による情報の収集に協力しなければならない。

#### (供給等の要請)

**第24条** 知事は、生活関連商品等の流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、事業者に対し、当該生活関連商品等の供給その他の必要な措置をとるよう協力を求めることができる。

#### (指定生活関連商品等の指定)

**第25条** 知事は、生活関連商品等の需給又は価格の動向が消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する生活関連商品等として指定することができる。

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

3 知事は、第1項の規定により生活関連商品等を指定したときは、速やかに、その旨を告示しなければならない。これを解除したときも、同様とする。

#### (特別調査)

**第26条** 知事は、前条第1項の規定により指定した生活関連商品等（以下「指定生活関連商品等」という。）の需給及び価格の動向について、必要な調査を行うものとする。

#### (売渡し勧告)

**第27条** 知事は、指定生活関連商品等の販売を行う者（以下「関係事業者」という。）が、買占め又は売惜しみにより、当該指定生活関連商品等を多量に保有していると認めるときは、当該関係事業者に対し、当該指定生活関連商品等の売渡しを勧告することができる。

#### (価格の引下げ勧告)

**第28条** 知事は、関係事業者が指定生活関連商品等を著しく不当な価格で販売していると認めるときは、当該関係事業者に対し、その価格の引下げを勧告することができる。

#### (立入調査等)

**第29条** 知事は、前2条の規定の施行に必要な限度において、当該関係事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員をして、当該関係事業者の事務所、事業所その他の事業を行う場所に立ち入り、指定生活関連商品等に関し、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

#### (物価監視員)

**第30条** 第23条、第26条及び前条の規定による情報の収集、特別調査及び立入調査等を行わせるための職員として、物価監視員を置く。

2 物価監視員は、前条の規定による立入調査等をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し関係者に提示しなければならない。

### 第6章 消費者の啓発活動及び教育等

#### (消費者の啓発活動及び教育の促進)

**第31条** 知事は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう消費者の自立を支援するため、商品等に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を

推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

#### (消費者団体の活動の促進)

**第32条** 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう助言、指導その他の必要な施策を講ずるものとする。

#### (消費者への情報提供)

**第33条** 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

### 第7章 消費者の申出

#### (消費者の申出)

**第34条** 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、又はこの条例の規定に基づく措置がとられていないことにより、第2条第1項各号に掲げる消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

- 2 知事は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、当該申出の内容が事実であると認める場合で、県民の消費生活に重大な影響を与えるものと認めるときは、この条例の規定に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。
- 3 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びに処理の経過及び結果を県民に提供するものとする。

### 第8章 消費者苦情の処理及び訴訟援助

#### (消費者苦情の処理)

**第35条** 知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨（以下「消費者苦情」という。）の申出があつたときは、速やかに、その内容を調査し、当該消費者苦情を解決するための助言、あつせんその他の措置を講じなければならない。

- 2 知事は、前項の規定による調査に当たつて必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。
- 3 知事は、第1項の規定による助言、あつせんその他の措置を講じた場合において、消費者苦情の解決が著しく困難であると認めるとき、又は県民の消費生活に著しい影響を与えると認めるときは、福岡県消費生活審議会の調停に付することができる。

#### (消費者訴訟の援助)

**第36条** 知事は、消費者と事業者の間で訴訟（訴訟に準ずるもので知事が別に定めるもの及び民事調停法（昭和26年法律第222号）による調停を含む。）が行われる場合において、当該訴訟が次の各号のいずれにも該当する消費者苦情に係るものであるときは、福岡県消費生活審議会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付け、その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

- 一 前条第3項の調停に付されたもの
- 二 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあるもの
- 三 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

#### (貸付金の返還等)

**第37条** 消費者訴訟に要する資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

### 第9章 福岡県消費生活審議会

#### (福岡県消費生活審議会)

**第38条** 県に福岡県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

- 2 審議会は、この条例の規定によりその権限に属する事項について調査審議し、及び調停を行うほか、知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議する。
- 3 審議会は、委員20人以内で組織し、委員は、学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者及び関係行政機関の職員のうちから知事が委嘱し、又は任命する。
- 4 審議会は、第2項の調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。
- 5 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

### 第10章 公表

#### (公表)

**第39条** 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称及び住所、事由、経過その他必要な事項の概要を公表することができる。

- 一 第11条第5項の規定による資料の提出をせず、又は虚偽の資料を提出したとき。
- 二 第12条第1項、第15条第2項、第19条第2項、第

21条第3項、第27条又は第28条の規定による勧告に従わなかつたとき。

三 第21条第2項、第35条第2項又は前条第4項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。

四 第29条の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同条による調査を拒み、妨げ、若しくは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。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該公表に係る者に弁明の機会を与えなければならない。

## 第11章 雑則

### (国等への要請)

**第40条** 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国又は関係地方公共団体に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

### (委任)

**第41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

### (施行期日)

1 この条例は、昭和52年4月1日から施行する。

### (福岡県消費生活安定緊急対策に関する条例の廃止)

2 福岡県消費生活安定緊急対策に関する条例（昭和49年福岡県条例第21号）は、廃止する。

## 附 則（平成4年条例第6号）

### (施行期日)

1 この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。

### (経過措置)

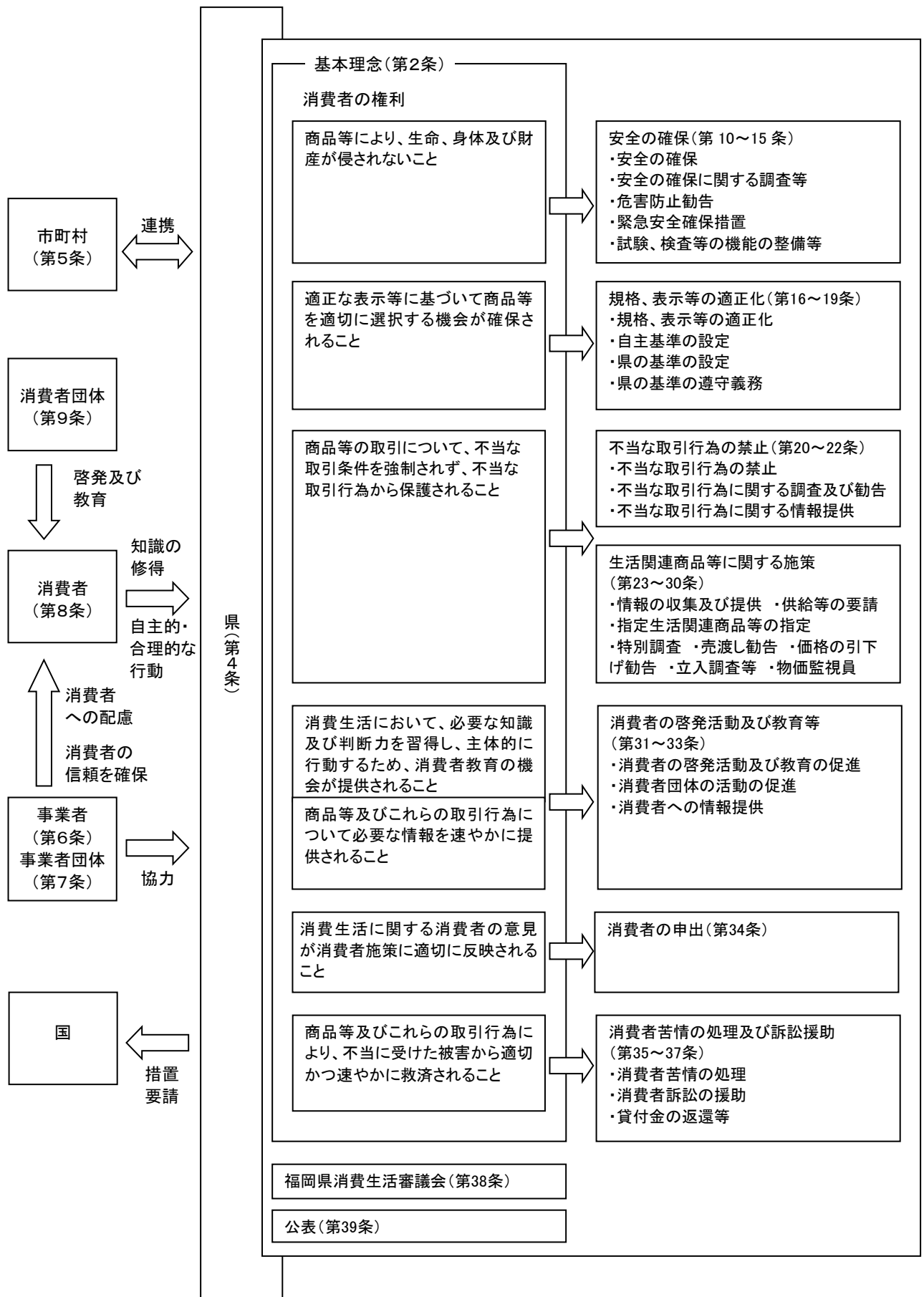
2 この条例の施行前に改正前の福岡県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の規定により知事が福岡県消費者苦情処理委員会の調停に付した行為は、改正後の福岡県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の規定により福岡県消費生活審議会に付した行為とみなす。

## 附 則（平成18年条例第16号）

この条例は、平成18年7月1日から施行する。ただし、第31条第3項の改正規定中「35人」を「20人」に改める部分は、平成19年9月16日から施行する。



# 福岡県消費生活条例の体系



# 福岡県消費者行政活性化基金条例

平成21年3月30日福岡県条例第10号  
(最終改正) 平成30年3月30日福岡県条例第11号

附 則(平成27年条例第34号)  
この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成30年条例第11号)  
この条例は、公布の日から施行する。

## (設置)

**第1条** 消費生活相談の複雑化及び高度化が進む中、消費生活相談窓口の機能強化等を図るため、地方自治法(昭和22年法律第67号)第241条第1項の規定に基づき、福岡県消費者行政活性化基金(以下「基金」という。)を設置する。

## (積立て)

**第2条** 基金として積み立てる額は、一般会計歳入歳出予算に定める額とする。

## (管理)

**第3条** 基金に属する現金は、金融機関への預金その他最も確実かつ有利な方法により保管しなければならない。  
2 基金に属する現金は、必要に応じ、最も確実かつ有利な有価証券に代えることができる。

## (運用益金の処理)

**第4条** 基金の運用から生ずる収益は、一般会計歳入歳出予算に計上して、基金に編入するものとする。

## (処分)

**第5条** 知事は、第1条の目的を達成するため、基金の全部又は一部を処分することができる。

## (委任)

**第6条** この条例に定めるもののほか、基金の管理に関し必要な事項は、知事が定める。

## 附 則

### (施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

### (この条例の失効)

2 この条例は、平成33年12月31日限り、その効力を失う。

## 附 則(平成23年条例第1号)

この条例は、公布の日から施行する。

## 附 則(平成25年条例第4号)

この条例は、公布の日から施行する。

## 附 則(平成26年条例第2号)

この条例は、公布の日から施行する。

## 福岡県生活安全課・消費生活センターの業務

消費者行政については、平成27年度までは生活安全課の内部組織である消費生活センター（総務企画班、相談啓発班、事業者指導班）が担ってきたが、悪質商法被害の深刻化など消費者行政の重要性が高まる中、執行体制の強化を図るため、平成28年度から消費生活センターを出先機関として独立させ、また総合企画などの事務については生活安全課消費者安全係が担うこととなった。

### 1 基本的な考え方

#### ・生活安全課

消費者施策の企画立案、相談・消費者啓発等の総括、法施行事務のうち県民生活に特に影響の大きな事務等を消費生活センターと共同で取り扱う。

#### ・消費生活センター

直接県民と接する相談・苦情の処理、消費者啓発の実務、法施行事務のうち迅速な現場対応が求められる事務を取り扱う。

### 2 業務内容

	<p>生活安全課 (消費者安全係) ☎092-643-3193 FAX 092-613-3169</p>	<p>福岡県消費生活センター (相談啓発課、事業者指導課) ☎(相談) 092-632-0999 ☎(相談啓発課) 092-632-1600 ☎(事業者指導課) 092-651-0567 FAX 092-632-0322</p>
事 務 分 掌	<p>○消費者行政の総合企画及び調整 ・企画、立案 ・予算、議会 ・消費生活審議会 ・市町村調整 等</p>	<p>※本庁からの求めに応じ付随的な業務を実施</p>
	<p>○相談の総括 ○消費者啓発の総括、消費者教育の推進</p>	<p>○相談、苦情の処理のためのあっせん ○消費者啓発・教育の実施 ・啓発チラシ等の作成、配付 ・各種講座、研修の実施 等</p>
	<p>○法施行事務</p>	<p>○法施行事務</p>
	<p>・消費生活協同組合法</p>	<p>※所掌しない</p>
	<p>・割賦販売法 ・家庭用品品質表示法 ・不当景品類及び不当表示防止法 ・消費生活用製品安全法</p>	<p>・割賦販売法 ・家庭用品品質表示法 ・不当景品類及び不当表示防止法 ・消費生活用製品安全法</p>
	<p>・生活関連物資等の買い占め等緊急措置法 ・国民生活安定緊急措置法 ・石油需給適正化法</p>	<p>※所掌しない</p>
	<p>・特定商取引に関する法律 ・ゴルフ場等会員契約適正化法 ・消費者安全法 ・福岡県消費生活条例</p>	<p>・特定商取引に関する法律 ・ゴルフ場等会員契約適正化法 ・(消費者安全法) ・福岡県消費生活条例</p>
<p>権 限</p> <p>○県民の権利義務に影響が大きい行政処分 ・業務停止命令、勧告、公表等 ・生活協同組合の設立認可、監督 等 ○非常時に高度な政策的判断が必要とされるもの ・生活関連物資等の買い占め等緊急措置法 ・国民生活安定緊急措置法 等</p>	<p>○迅速な現場対応が必要なもの ・調査 ・報告徴収 ・立入検査 ・資料提出命令 等</p>	

## 福岡県の消費者行政のあゆみ

- 昭和 41 年 2 月 消費者保護行政を推進するため、商工水産部商工第一課に消費者保護係を設置
- 昭和 43 年 9 月 商工水産部に消費生活課を設置
- 昭和 43 年 12 月 県商品テスト室設置（県婦人会館 3 階－福岡市博多区博多駅前 4 丁目）
- 昭和 44 年 1 月 消費者行政の庁内連絡調整のため、福岡県消費者行政連絡協議会を設置（福岡県行政組織規則第 64 条に規定する部内協議機関で、会長副知事、関係 21 課長をもって構成）
- 昭和 44 年 消費者情報提供テレビ放送開始
- 昭和 44 年 9 月 「消費者ニュース」創刊
- 昭和 45 年 3 月 福岡県消費生活センター開設（県婦人会館 3 階、県商品テスト室を吸収）
- 昭和 45 年 3 月 （財）福岡県消費者協会設立
- 昭和 45 年 5 月 県下に 400 人の消費生活相談員（平成 4 年 4 月よりくらしのアドバイザーと改称）設置
- 昭和 46 年 12 月 移動消費生活センター事業を開始
- 昭和 48 年 12 月 福岡県物価緊急対策本部設置
- 昭和 49 年 1 月 商工水産部に消費生活局を設置、消費生活課・生活物資課の 2 課制とする。
- 昭和 49 年 1 月 消費生活協同組合の事務が社会課より消費生活課へ移管される。
- 昭和 49 年 11 月 「くらしと物価」創刊
- 昭和 50 年 1 月 福岡ものを大切にする県民運動推進会議発足
- 昭和 50 年 4 月 久留米市、飯塚市に消費生活センター開設（2ヶ所とも市立、県より広域事業委託）
- 昭和 50 年 6 月 消費生活センター、出先機関として独立
- 昭和 51 年 6 月 生活物資課調査係が消費生活課へ移管、指導係を調査指導係とする。
- 昭和 52 年 4 月 「福岡県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」施行
- 昭和 53 年 5 月 「消費者の日」設定される。
- 昭和 54 年 6 月 福岡県石油対策本部設置
- 昭和 55 年 5 月 福岡県合成洗剤対策推進要綱制定
- 昭和 60 年 4 月 消費生活課と生活物資課を統合し、一局一課制となる。
- 昭和 61 年 4 月 商工部消費生活局廃止、企画振興部県民生活局が設置され、消費生活課が移管される。
- 昭和 61 年 6 月 消費生活センターに全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) を導入
- 昭和 63 年 5 月 「消費者月間」が設定される。
- 昭和 63 年 12 月 「不当な取引方法の禁止」に係る事業者名等の公表制度施行
- 平成 3 年 9 月 「福岡県消費者教育推進連絡会議」を設置

- 平成 4 年 9 月 「福岡県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の一部を改正する条例」施行
- 平成 5 年 4 月 福岡県消費生活センターを県吉塚合同庁舎内に移転（福岡市博多区吉塚本町 13-50）
- 平成 5 年 4 月 「消費者ニュース」と「くらしと物価」を統合して「暮しっく福岡」に改名
- 平成 10 年 3 月 福岡県石油対策本部廃止
- 平成 10 年 4 月 省資源・省エネルギー関連事業を環境生活部リサイクル推進室に移管
- 平成 10 年 4 月 消費生活課と生活文化課を統合し、環境生活部県民生活局生活文化課となる。
- 平成 12 年 4 月 県民生活局と労働部との統合に伴い、生活労働部生活文化課となる。
- 平成 14 年 4 月 消費者係とくらし情報係を統合し、消費者係となる。
- 平成 14 年 4 月 福岡県消費生活情報ネットワーク（新 PIO-NET）発足
- 平成 17 年 4 月 PIO-NET に係る「消費生活相談カード直接入力システム」を導入
- 平成 18 年 3 月 「福岡県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」を改正し「福岡県消費生活条例」として公布。平成 18 年 7 月施行
- 平成 18 年 4 月 「消費者係」が組織変更により「消費者班」となる。
- 平成 18 年 6 月 日曜電話相談開始
- 平成 20 年 4 月 機構改革により生活文化課消費者班と消費生活センターが統合され、新社会推進部生活安全課の内部組織として消費生活センターが発足する。
- 平成 21 年 3 月 「福岡県消費者行政活性化基金条例」施行
- 平成 21 年 4 月 悪質事業者に対し迅速かつ強力に指導する「事業者指導班」の設置
- 平成 21 年 9 月 福岡県消費生活センターについて消費者安全法第 10 条第 3 項の規定による公示を行う。
- 平成 21 年 11 月 福岡県消費者行政連絡協議会の改組拡充（訓令第 21 号）
- 平成 25 年 3 月 （財）福岡県消費者協会の解散
- 平成 25 年 3 月 久留米市及び飯塚市における福岡県消費生活センターのサブセンター業務の終了
- 平成 26 年 6 月 「福岡県消費者教育推進計画」の策定
- 平成 27 年 3 月 福岡県消費者行政連絡協議会の廃止（訓令第 7 号）
- 平成 28 年 4 月 「福岡県消費生活センター条例」施行
- 平成 28 年 4 月 組織変更により「福岡県消費生活センター」が出先機関として独立し、総合調整の組織として生活安全課内に「消費者安全係」が発足。
- 平成 31 年 3 月 「福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）」の策定

令和元年度市町村消費者行政担当部署

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
1	北九州市	市民文化スポーツ局 安全・安心推進部 消費生活センター	804-0067	北九州市戸畑区汐井町1番6号 ウェルとばた7階	093-871-0428
				shi-shouhi@city.kitakyushu.lg.jp	093-871-7720
2	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 あいれふ7階	092-712-2929
				shohiseikatsu.CAB@city.fukuoka.lg.jp	092-712-2765
3	大牟田市	市民部 市民生活課 広聴相談担当	836-8666	大牟田市有明町2丁目3番地 大牟田市役所 2階	0944-41-2601
				shiminseikatu01@city.omuta.lg.jp(※1)	0944-41-2621
4	久留米市	協働推進部 消費生活センター	830-0037	久留米市諏訪野町1830-6 えーるピア久留米2階	0942-30-7700
				shouhi@city.kurume.lg.jp(※1)	0942-30-7715
5	直方市	産業建設部 商工観光課 商業観光係	822-8501	直方市殿町7番1号	0949-25-2156
				n-shoko@city.nogata.lg.jp(※1)	0949-25-2158
6	飯塚市	市民協働部 地域振興課 市民交流係	820-8501	飯塚市新立岩5番5号	0948-22-5500 (内線1436)
				chiikishinkou@city.iizuka.lg.jp	0948-22-5526
7	田川市	市民生活部 生活支援課 自立支援係	825-8501	田川市中央町1番1号	0947-85-7126
				syouhisya@lg.city.tagawa.fukuoka.jp	0947-44-2123
8	柳川市	産業経済部 商工・ブランド振興課 商工・企業誘致推進係	839-0293	柳川市大和町鷹ノ尾120番地 大和庁舎	0944-77-8763
				syoushin@city.yanagawa.lg.jp	0944-76-1170
9	八女市	総務部 防災安全課 生活安全係	834-8585	八女市本町647番地	0943-24-8146
				seikatsuanzen@city.yame.lg.jp	0943-23-2583
10	筑後市	市民生活部 消費生活センター	833-8601	筑後市大字山ノ井898番地	0942-65-7021
				sseikatu@city.chikugo.lg.jp	0942-53-1589
11	大川市	インテリア課 おおかわセールス係	831-8601	大川市大字酒見256番地1	0944-85-5570
				okwsales_k@city.okawa.lg.jp	0944-88-1776
12	行橋市	産業振興部 商業観光課 地域商業活性化係	824-8601	行橋市中央一丁目1番1号 行橋市役所2階	0930-25-9733
				syougyoukankou@city.yukuhashi.lg.jp	0930-25-7817
13	豊前市	産業建設部 商工課 商業活性化係	828-8501	豊前市大字吉木955	0979-82-1111 (内線1263)
				syogyo@city.buzen.lg.jp	0979-82-9165
14	中間市	建設産業部 産業振興課 商工企業誘致係	809-8501	中間市中間一丁目1番1号	093-246-6235
				sangyoushinkouka@city.nakama.lg.jp	093-244-1342
15	小郡市	環境経済部 商工・企業立地課 商工観光係	838-0198	小郡市小郡255番地1	0942-72-2111 (内線142)
				shoko@city.ogori.lg.jp	0942-72-5050

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
16	筑紫野市	総務部 危機管理課 生活安全・防犯担当	818-8686	筑紫野市石崎1丁目1番1号 筑紫野市役所 4階	092-923-1111 (内線221)
				anan@city.chikushino.fukuoka.lg.jp(※1)	092-923-5391
17	春日市	地域生活部 安全安心課 防犯安全担当	816-8501	春日市原町三丁目1番地5	092-707-1177
				anzen@city.kasuga.fukuoka.jp	092-584-1143
18	大野城市	危機管理部 安全安心課 生活安全担当	816-8510	大野城市曙町2丁目2番1号	092-580-1897
				daianzen@city.onojo.fukuoka.jp	092-572-8432
19	宗像市	総務部 消費生活センター	811-4183	宗像市土穴3丁目1番45号	0940-33-5454
				munakata-shousen@fukuoka.email.ne.jp	0940-33-5469
20	太宰府市	観光経済部 産業振興課 商工・農政係	818-0198	太宰府市観世音寺一丁目1番1号	092-921-2121 (内線440)
				sangyo-s@city.dazaifu.lg.jp	092-921-1601
21	古賀市	建設産業部 商工政策課 商業観光係	811-3192	古賀市駅東1丁目1-1	092-942-1176
				shoukou@city.koga.fukuoka.jp	092-942-3758
22	福津市	地域振興部 地域振興課 商工振興係	811-3293	福津市中央1丁目1番1号 市役所別館2階	0940-62-5014
				shoko@city.fukutsu.lg.jp	0940-43-9003
23	うきは市	うきはブランド推進課 商工振興係	839-1401	うきは市浮羽町朝田582番地1	0943-76-9095
				UC000652@city.ukiha.lg.jp	0943-77-5557
24	宮若市	産業観光課 商工振興係	823-0011	宮若市宮田29番地1	0949-32-0519
				syoukou@city.miyawaka.lg.jp	0949-32-9420
25	嘉麻市	産業振興課 商工係	820-0392	嘉麻市大隈町733番地	0948-57-3154
				shoko@city.kama.lg.jp	0948-57-4020
26	朝倉市	農林商工部 商工観光課 商工労働係	838-1398	朝倉市宮野2046番地1	0946-28-7862
				syoukou@city.asakura.lg.jp	0946-52-1510
27	みやま市	環境経済部 商工観光課 商工観光係	835-8601	みやま市瀬高町小川5番地	0944-64-1523
				shoukou@city.miyama.lg.jp	0944-64-1546
28	糸島市	産業振興部 商工観光課 商工労働係	819-1192	糸島市前原西一丁目1番1号	092-332-2080
				shokokanko@city.itoshima.lg.jp	092-324-2351
29	那珂川市	都市整備部 産業課 産業振興担当	811-1224	那珂川市大字安徳702-1	092-408-9864
				sangyo@city-nakagawa.fukuoka.jp	092-953-4563
30	宇美町	総務課 安全安心係	811-2192	糟屋郡宇美町宇美五丁目1番1号	092-932-1111 (内線119)
				bousai-bouhan@town.umi.lg.jp	092-933-7512

番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
31	篠栗町	産業観光課 商工観光係	811-2492	糟屋郡篠栗町大字篠栗4855番地5	092-947-1217
				shoukou@town.sasaguri.lg.jp	092-947-7977
32	志免町	生活安全課 安全安心係	811-2292	糟屋郡志免町志免中央1丁目1番1号	092-935-1181
				anzen@town.shime.lg.jp	092-935-2964
33	須恵町	地域振興課 産業振興係	811-2193	糟屋郡須恵町大字須恵771番地	092-932-1438
				chiikishinkou@town.sue.lg.jp	092-931-1827
34	新宮町	産業振興課 商工観光担当	811-0192	糟屋郡新宮町緑ヶ浜一丁目1番1号	092-962-0238
				sangyo@town.shingu.fukuoka.jp(※1)	092-962-0725
35	久山町	産業振興課 商工・観光係	811-2592	糟屋郡久山町大字久原3632番地	092-976-1111 (内線547)
				sangyou@town.hisayama.lg.jp(※1)	092-976-2463
36	粕屋町	都市政策部 地域振興課 地域振興係	811-2392	糟屋郡粕屋町駕与丁一丁目1番1号	092-938-0194
				chiiki@town.kasuya.lg.jp(※1)	092-938-3150
37	芦屋町	環境住宅課 地域振興・交通係	807-0198	遠賀郡芦屋町幸町2番20号	093-223-3539
				tiiki@town.ashiya.lg.jp	093-223-3927
38	水巻町	産業環境課 産業振興係	807-8501	遠賀郡水巻町頃末北一丁目1番1号	093-201-4321 (内線266)
				syoukou@town.mizumaki.lg.jp	093-201-4423
39	岡垣町	地域づくり課 安全安心係	811-4233	遠賀郡岡垣町野間1丁目1番1号	093-282-1211 (内線285)
				chiiki@town.okagaki.lg.jp	093-282-1310
40	遠賀町	まちづくり課 産業振興係	811-4307	遠賀郡遠賀町遠賀川一丁目6番5号	093-293-8233
				ekimae@town.onga.lg.jp	093-293-8234
41	小竹町	まちづくり推進課 商工観光係	820-1192	鞍手郡小竹町大字勝野3349番地	09496-2-1214
				kikaku@town.kotake.lg.jp	09496-2-1140
42	鞍手町	地域振興課 地域振興係	807-1392	鞍手郡鞍手町大字中山3705番地	0949-42-2111 (内線343)
				chiiki@town.kurate.lg.jp	0949-42-5693
43	桂川町	産業振興課 商工統計係	820-0696	嘉穂郡桂川町大字土居424番地1 桂川町役場1階	0948-65-1106
				shokotokei@town.keisen.lg.jp(※1)	0948-65-3424
44	筑前町	農林商工課 特産振興係	838-0298	朝倉郡筑前町篠隈373番地	0946-42-6614
				nourin@town.chikuzen.fukuoka.jp	0946-42-2011
45	東峰村	農林観光課 商工観光係	838-1792	朝倉郡東峰村大字宝珠山6425	0946-72-2313
				norin@vill.toho.fukuoka.jp	0946-72-2370



番号	市町村名	担当課・係	郵便番号	所在場所	電話番号 (内線)
				電子メールアドレス	FAX番号
46	大刀洗町	産業課 農政商工係	830-1298	三井郡大刀洗町大字富多819	0942-77-6201
				nosei@town.tachiarai.lg.jp(※1)	0942-77-3063
47	大木町	産業振興課 商工観光係	830-0416	三潞郡大木町大字八町牟田255-1	0944-32-1063
				sangyo@town.ooki.lg.jp	0944-32-1054
48	広川町	協働推進課 安全安心係	834-0104	八女郡広川町大字新代1804-1	0943-32-1196
				anzen@town.hirokawa.lg.jp	0943-32-4287
49	香春町	産業振興課 商工観光係	822-1492	田川郡香春町大字高野994番地 香春町役場 4番窓口	0947-32-8406
				shokoukankou@town.kawara.lg.jp(※1)	0947-32-4815
50	添田町	地域産業推進課 商工業振興係	824-0691	田川郡添田町大字添田2151番地	0947-82-5962
				chisan@town.soeda.lg.jp(※1)	0947-82-2869
51	糸田町	地域振興課 消費者行政係	822-1392	田川郡糸田町1975番地1	0947-26-4025
				chiiki@town.itoda.lg.jp	0947-26-1651
52	川崎町	商工観光課 商工観光係	827-8501	田川郡川崎町大字田原789-2	0947-72-3000 (内線 226)
				syokou@town.fukuoka-kawasaki.lg.jp	0947-72-3416
53	大任町	産業経済課	824-0512	田川郡大任町大字大行事3067番地	0947-63-3001
				sankei2@town.oto.lg.jp(※1)	0947-63-3813
54	赤村	産業建設課 産業振興係	824-0432	田川郡赤村大字内田1188番地	0947-62-3000 (内線311)
				aka-s.sansin@vill.aka.lg.jp	0947-62-3007
55	福智町	まちづくり総合政策課 地域振興係	822-1292	田川郡福智町金田937番地2	0947-22-7766
				fg0500@town.fukuchi.lg.jp	0947-22-3500
56	苅田町	防災・地域振興課 くらし安全担当	800-0392	京都郡苅田町富久町1丁目19番地1	093-588-1037
				bosai-chiikishinkoka@town.kanda.lg.jp	093-436-3014
57	みやこ町	観光まちづくり課 商工観光係	824-0892	京都郡みやこ町勝山上田960番地	0930-32-2512
				kankou@town.miyako.lg.jp	
58	吉富町	産業建設課 経済振興係	871-8585	築上郡吉富町大字広津226番地1	0979-24-4073
				sanken@town.yoshitomi.lg.jp	0979-24-3219
59	上毛町	開発交流推進課 開発交流推進係	871-0992	築上郡上毛町大字垂水1321番地1	0979-72-3111 (内線233)
				pad@town.koge.lg.jp	0979-72-4664
60	築上町	産業課 商工係	829-0192	築上郡築上町大字築城1096番地 築上町役場 築城支所内	0930-52-0001 (内線180・181)
				syokou@town.chikujo.lg.jp	0930-52-0023

(※1) LGWAN回線外からのメール送信時は本表記載のアドレスと異なる。

## 県内の消費生活センター・相談窓口

(消費生活相談に関する専門資格又は専門知識を持つ相談員が配置されている施設・時間帯)

No.	名称	所在場所	電話(相談用)・FAX		相談日	受付時間
			電話	FAX		
1	福岡県消費生活センター	福岡市博多区吉塚本町13-50 福岡県吉塚合同庁舎 1階	電話	092-632-0999	・電話・来所相談 月～金 ・電話相談のみ 日	(月～金) 9:00～16:30 (日) 10:00～16:00
			FAX	092-632-0322		
2	北九州市立消費生活センター	北九州市戸畑区汐井町1-6 ウェルとばた 7階	電話	093-861-0999	月～土	8:30～16:45 (第3土は 8:30～13:00)
			FAX	093-871-7720		
3	門司相談窓口	北九州市門司区清滝1-1-1 門司区役所東棟 1階	電話	093-331-8383	火・金	8:30～16:45
			FAX	093-331-8333		
4	小倉北相談窓口	北九州市小倉北区大手町1-1 小倉北区役所西棟 1階	電話	093-582-4500	月～金	8:30～16:45
			FAX	093-582-4411		
5	小倉南相談窓口	北九州市小倉南区若園5-1-2 小倉南区役所 3階	電話	093-951-3610	月～金	8:30～16:45
			FAX	093-951-3615		
6	若松相談窓口	北九州市若松区浜町1-1-1 若松区役所 2階	電話	093-761-5511	木	8:30～16:45
			FAX	093-761-5525		
7	八幡東相談窓口	北九州市八幡東区中央1-1-1 八幡東区役所本館 2階	電話	093-671-3370	水	8:30～16:45
			FAX	093-671-3371		
8	八幡西相談窓口	北九州市八幡西区黒崎3-15 -3 コムシティ 4階	電話	093-641-9782	月～金	8:30～16:45
			FAX	093-641-9763		
9	福岡市消費生活センター	福岡市中央区舞鶴2-5-1 あいれふ 7階	電話	092-781-0999	・電話・来所相談 月～金 ・電話相談のみ 第2、4土	(月～金) 9:00～17:00 (第2、4土) 10:00～16:00
			FAX	092-712-2765		
10	大牟田市消費生活センター	大牟田市有明町2丁目3 大牟田市役所 2階	電話	0944-41-2623	月～金	8:30～17:15
			FAX	0944-41-2621		
11	久留米市消費生活センター※1 (久留米、うきは、大刀洗、大木、広川)	久留米市諏訪野町1830-6 えーるピア久留米 2階	電話	0942-30-7700	月～金、 第2日曜 (月末日を除く。)	8:30～17:00
			FAX	0942-30-7715		
12	直轄広域消費生活センター※2 (直方、宮若、小竹、鞍手)	直方市殿町7-1 直方市役所 5階	電話	0949-25-2162	月～金	8:30～12:15 13:00～17:00
			FAX	0949-25-2158		
13	飯塚市消費生活センター※3 (飯塚、嘉麻、桂川)	飯塚市吉原町6-1 あいたウン 2階 市民交流プラザ内	電話	0948-22-0857	月～金	8:30～12:00 13:00～17:00
			FAX	0948-22-0897		
14	田川市消費生活相談窓口	田川市中央町1番1号	電話	0947-85-7127	月～金	8:30～12:15 13:00～16:30
			FAX	0947-44-2123		
15	柳川・みやま消費生活センター※4 (柳川・みやま)	柳川市大和町鷹ノ尾120 柳川市役所大和庁舎 1階	電話	0944-76-1004	月～金	9:00～12:15 13:00～16:30
			FAX	0944-76-1022		
16	八女市消費生活センター	八女市本町647 八女市役所南庁舎 2階	電話	0943-23-1183	月～金	8:30～12:00 13:00～16:30
			FAX	0943-23-2583		
17	筑後市消費生活センター	筑後市大字山ノ井898 筑後市役所内	電話	0942-65-3737	月・火・木・金	8:30～12:00 13:00～17:15
			FAX	0942-53-1589		
18	大川市消費生活相談窓口	大川市大字小保614-6	電話	0944-86-5105	火・金	9:00～12:00 13:00～16:30
			FAX			
19	行橋市広域消費生活センター※5 (行橋、みやこ、築上)	行橋市西宮市2-1-39	電話	0930-23-0999	月～金	9:00～17:00
			FAX	0930-23-4422		
20	豊前市消費生活相談窓口	豊前市大字吉木955 豊前市役所 1階 商工課 25番 窓口	電話	0979-82-1111 (内線)1805	月・木	10:00～12:00 13:00～15:00
			FAX	0979-82-9334		
21	中間市消費生活センター	中間市中間1-1-1 中間市役所別館 2階	電話	093-246-5110	月～金	9:00～12:00 13:00～16:30
			FAX	093-244-1342		
22	小郡市消費生活相談室	小郡市小郡283-13 小郡市役所南別館 3階	電話	0942-27-5188	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
			FAX	0942-72-5050		
23	筑紫野市消費生活センター	筑紫野市石崎1-1-1 筑紫野市役所 2階	電話	092-923-1741	月～金	9:00～11:45 13:00～16:30
			FAX	092-921-8666		

	名称	所在場所	電話(相談用)・FAX	相談日	受付時間
24	春日市消費生活センター	春日市光町1丁目73	電話 092-584-1155 FAX 092-584-1155	月～金	10:00～12:15 13:00～16:00
25	大野城市消費生活センター	大野城市曙町2-2-1 大野城市役所新館 4階	電話 092-580-1968 FAX 092-502-7045	月～金	9:30～12:00 13:00～16:30
26	宗像市消費生活センター	宗像市土穴3-1-45	電話 0940-33-5454 FAX 0940-33-5469	月～金	8:30～17:00
27	太宰府市消費生活センター	太宰府市観世音寺1-1-1 太宰府市役所 2階 消費生活相談室	電話 092-921-2121 (内線)348 FAX 092-921-1601	月～金	9:30～12:00 13:00～16:00
28	古賀市消費生活センター	古賀市新原1051-6	電話 092-410-4084 FAX 092-410-4084	月・水・金・土	10:00～12:15 13:00～15:30
29	福津市消費生活相談窓口	福津市中央1-1-1 福津市役所本館2階	電話 0940-43-8106 FAX 0940-43-9003	月・水・金	9:00～16:00
30	朝倉市消費生活センター	朝倉市宮野2046-1	電話 0946-52-1128 FAX 0946-52-1193	月～金	10:00～16:00
31	糸島市消費生活センター	糸島市前原西1-1-1 第二庁舎 1階	電話 092-332-2098 FAX 092-324-2531	月～金	9:00～17:00
32	那珂川市消費生活相談窓口	那珂川市大字安德702-1	電話 092-953-0733 FAX	月・水・金	9:30～12:00 13:00～16:00
33	かすや中南部広域消費生活センター※6 (志免・篠栗・宇美・須恵・粕屋)	糟屋郡志免町志免中央1-10 -10	電話 092-936-1594 FAX 092-936-1610	月～金	10:00～15:30
34	新宮町消費生活相談室	糟屋郡新宮町緑ヶ浜1-1-1	電話 092-410-2182 FAX	火・金	10:00～13:00 14:00～16:00
35	久山町消費生活相談室	糟屋郡久山町大字久原3632	電話 092-976-1111 (内線)317 FAX 092-976-2463	毎月 第2、4水	10:00～12:15 13:00～15:30
36	芦屋町消費生活相談窓口	遠賀郡芦屋町幸町2-20	電話 093-223-3543 FAX 093-223-3927	月～金	9:00～12:00 13:00～17:00
36	水巻町消費生活センター	遠賀郡水巻町頃末北1-1-1 水巻町役場 2階	電話 093-201-4321 (内線)268 FAX 093-201-4423	月～金	9:00～12:00 13:00～16:30
37	岡垣町消費生活相談窓口	遠賀郡岡垣町野間1-1-1 岡垣 町役場 2階 地域づくり課内	電話 093-282-1211 (内線)285 FAX 093-282-1310	月～金	8:30～12:00 13:00～17:15
38	遠賀町消費生活相談窓口	遠賀郡遠賀町遠賀川1-6-5 駅前サービスセンター内	電話 093-293-7783 FAX 093-293-8234	月～金	9:00～12:00 13:00～16:30
39	筑前町消費生活センター	朝倉郡筑前町篠隈373 コスモスプラザ内	電話 0946-42-6619 FAX 0946-42-3124	火～金	9:00～12:00 13:00～16:00
40	東峰村消費生活相談窓口	朝倉郡東峰村大字宝珠山6425	電話 0946-23-8284 FAX 0946-72-2313	第1金曜、 第3水曜	10:00～16:00
41	田川郡消費者センター※7 (福智、香春、添田、糸田、川崎、大任、赤)	田川郡福智町赤池970-1 コスモス保健センター内	電話 0947-28-9300 FAX 0947-28-9302	火・木	9:00～12:00 13:00～16:00
42	苅田町消費生活相談窓口	京都郡苅田町富久町1-19-1	電話 093-434-3352 FAX 093-436-3014	月・水・金	9:00～12:00 13:00～17:00
43	吉富・上毛消費生活相談窓口※8 (吉富、上毛)	築上郡吉富町大字広津351-2	電話 0979-33-7051 FAX 0979-33-7052	火・金	9:00～12:00 13:00～16:00

※1 久留米市消費生活センターは、久留米市、うきは市、大刀洗町、大木町及び広川町の住民からの相談に対応している。

※2 直轄広域消費生活センターは、直方市、宮若市、小竹町及び鞍手町の住民からの相談に対応している。

※3 飯塚市消費生活センターは、飯塚市、嘉麻市及び桂川町の住民からの相談に対応している。

※4 柳川・みやま消費生活センターは、柳川市及びみやま市の住民からの相談に対応している。

※5 行橋市広域消費生活センターは、行橋市、みやこ町及び築上町の住民からの相談に対応している。

※6 かすや中南部広域消費生活センターは、志免町、篠栗町、宇美町、須恵町及び粕屋町の住民からの相談に対応している。

※7 田川郡消費者センターは、福智町、香春町、添田町、糸田町、川崎町、大任町及び赤村の住民からの相談に対応している。

※8 吉富・上毛消費生活相談窓口は、吉富町及び上毛町の住民からの相談に対応している。

なお、相談者の居住地に応じて相談用電話番号が異なる。(吉富町:0979-33-7051 上毛町:0979-33-7052)

令和元年度 消費者行政の概要  
令和元年 1 1 月発行

発行	福岡県人づくり・県民生活部生活安全課 消費者安全係
〒812-8577	福岡県福岡市博多区東公園 7 番 7 号
電話番号	092-643-3193

## 福岡県人づくり・県民生活部生活安全課（消費者安全係）

〒812-8577 福岡市博多区東公園7-7  
（電話番号）092-643-3193  
（FAX）092-643-3169

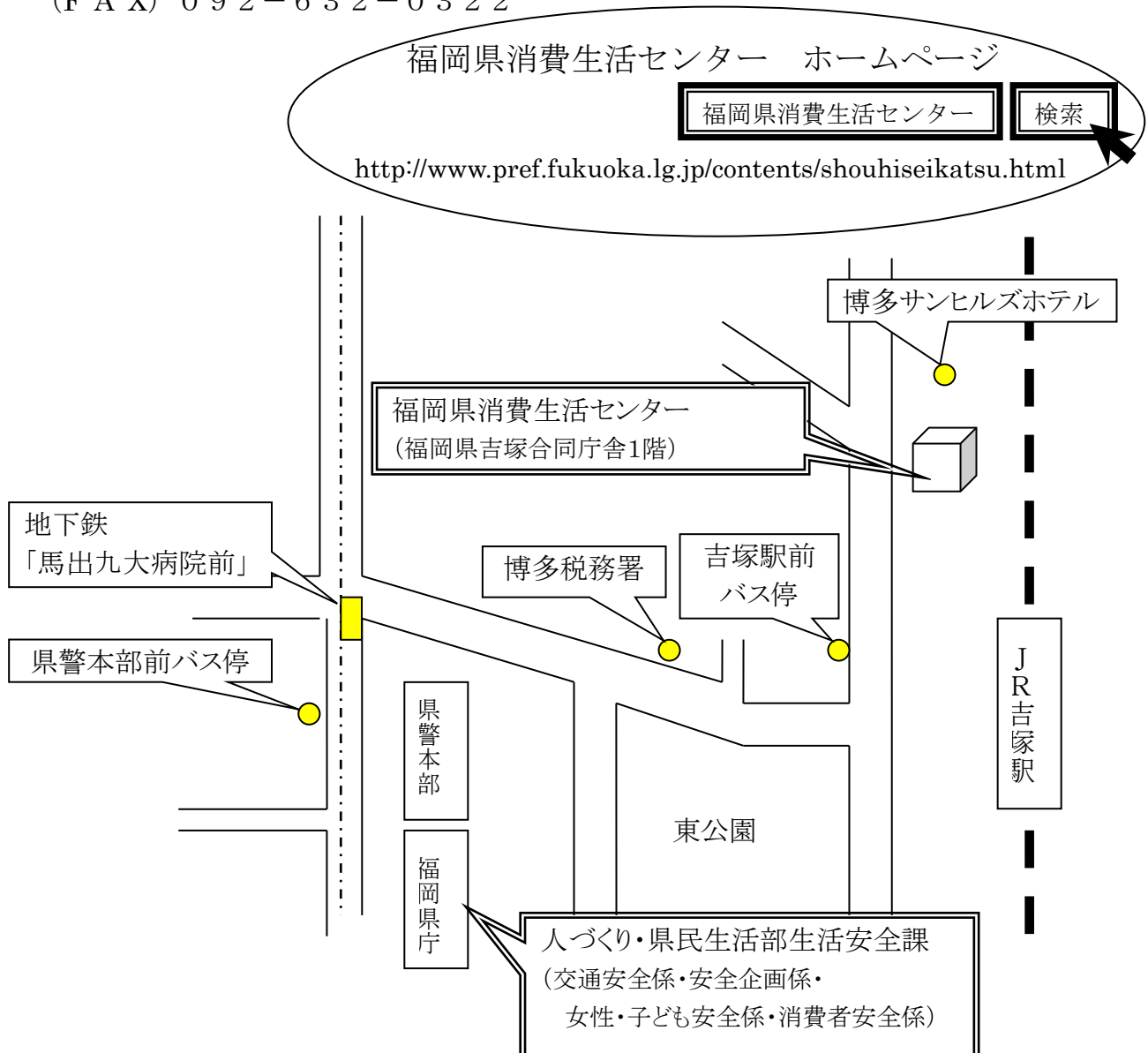
## 福岡県消費生活センター

〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町13-50 福岡県吉塚合同庁舎1階  
電話番号（相談専用）

**092-632-0999**

○受付時間 月～金 9:00～16:30  
日曜日 10:00～16:00  
（日曜日は電話相談のみ対応します。）

（事務室）092-632-1600  
（FAX）092-632-0322



**福岡県行政資料**

分類記号 J C	所属コード 5 2 0 0 5 1 3
登録年度 令和元年度	登録番号 0 0 0 1