

平成 25 年度

# 消 費 者 行 政 の 概 要

福岡県新社会推進部生活安全課

(消費生活センター)

		.....	
		.....	
		.....	
	25	.....	
		.....	
		.....	
		.....	
		.....	
	25	.....	
24		.....	21
		.....	22
		.....	22
		.....	25
		.....	26
		.....	28
24		.....	33
		.....	34
		.....	35
		.....	38
		.....	40
		.....	46
	24	.....	49
		.....	61
		.....	62
		.....	63
		.....	64
		.....	65
		.....	69
		.....	80
		.....	86
		.....	87
10		.....	88
11	25	.....	90
12		.....	94

# I 消費者行政の課題と取組

## 1 消費者行政の現状

	24				52,270
	53,704		1,434	27	
					11,147
12,709	1,562	123			
					60

## 2 消費者行政の課題

23

25 4

24

### 3 消費者行政の取組

21 3

21

25

## Ⅱ 福岡県の消費者行政施策

## 1 平成 25 年度生活安全課（消費生活センター）の施策

新社会推進部生活安全課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、消費者啓発・教育、事業者の調査・指導・処分まで一貫して行い、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 消費者行政活性化基金事業の実施

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レベルアップの取組、消費者トラブルの解決に向けた相談窓口の周知・広報、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及び事業者指導・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て、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の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）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て苦情等が寄せられ、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、事業者に対する指導等を行う。なお、食品の表示の適正化については、JAS法、食品衛生法等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 相談機能の強化

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、市町村相談窓口に対して電話で相談処理のアドバイスを行う経路相談を実施することにより、県内市町村窓口との連携を強化し、もって県域全体での相談機能を強化する。また、弁護士の無料法律相談（週2回）を実施し、高度な相談に対応する。

#### イ 相談担当職員の資質向上

相談担当職員が法令等の専門研修や消費者問題事例検討会等へ参加する機会を増やし、相談能力の向上に努める。

#### ウ 多重債務問題への取組

福岡県多重債務問題対策協議会を設置し、県、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。

また、「グリーンコープ生活協同組合ふくおか」との協働により、多重債務相談に応じて債務整理等による問題解決の助言を行うほか、家計管理の助言・指導や、生活再生中のやむを得ない臨時的出費に対する貸付を行う多重債務者生活再生事業を実施する。



## (5) 主体的・自立的な消費者になるための支援

### ア 消費者啓発・情報提供の充実

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で広く県民に提供するとともに、消費生活センターに設置した消費者サロンでは、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。

特に悪質商法の被害に遭うことが多い高齢者や障害者に対しては、高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会を設置し、関係団体や行政、警察などと連携して、被害防止に努める。

また、悪質商法被害を防止し、相談窓口である消費生活センターを広報するためのテレビCMを放映する。

### イ 消費者教育の推進

消費者知識の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、専修学校生、大学生を対象にした啓発講座を開催するとともに、小・中・高校の教員や大学の学生課等職員を対象に消費者教育の進め方についての講座を実施する。

また、高等学校や専門学校・大学に対し、消費者被害の最新情報を電子メールで配信する。

### ウ 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 平成 25 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
	福岡県消費者行政活性化基金事業	消費者行政活性化基金を活用して消費者行政の強化を図るための事業を行う。また、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助成を行う。 ・消費生活相談員等のレベルアップ ・消費者教育・啓発 ・消費生活センターの広報・周知	
消費者行政関係機関等との連携	福岡県消費者行政連絡協議会	適切な消費者行政の推進を図るため、庁内消費者行政関係各課長を委員として、連絡調整を行うとともに必要な事項を審議する。 会 長 副知事 副会長 新社会推進部長 委 員 庁内消費者行政関係課(室) (根拠規程 福岡県消費者行政連絡協議会規程 昭和 44 年 1 月 4 日福岡県訓令第 1 号)	
	福岡県高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会	高齢者及び障害者の消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、高齢者及び障害者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供を行う仕組みを構築する。 (根拠規程 福岡県高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会設置要綱 平成 25 年 5 月 24 日施行)	
	市町村との行政連絡会議	消費者問題に関する身近な窓口は市町村であることから、市町村の消費者行政窓口の整備促進と機能強化を図るため市町村との連絡会議を開催する。 ・市町村消費者行政担当課長、担当者会議	
	消費者被害防止地域ネットワーク会議	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 ブロックで関係者のネットワーク会議を開催する。 ・北九州、福岡、筑豊、筑後の 4 地区 ・構成員 市町村、警察署、弁護士会、司法書士会	

	施策	概要	所管課
	福岡県食の安全懇話会	食品の生産から消費に至る各段階に関係する者に対し、福岡県が実施する食の安全対策に関わる事業に関する情報の提供を行う。また、当該事業に対する意見を聴くとともに、関係者相互の情報や意見の交換を促進し、関係者の相互理解を深める。	保健衛生課
	福岡県食の安全対策推進会議	食の安全性を確保するために、県庁内関係各課が、食品等の生産から消費に至る各段階で実施する事業について協議を行い、総合的な安全対策を講じる。	

## (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、特に危害を及ぼす恐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
	生活衛生関係営業施設の指導	県民の日常生活に密接な施設（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り監視指導を行う。 (根拠法令 生活衛生営業六法等)	保健衛生課
	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)	
	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 と畜場法、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)	

	施策	概要	所管課
	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の監視指導	医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器の品質、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 薬事法)	
	動物用医薬品・動物用医薬部外品及び動物用医療機器の監視指導	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の安全性確保のため、監視指導を行う。 (根拠法令 薬事法、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危害防止

事業者が供給する商品が危険商品等と認められる場合、供給中止・回収等の措置勧告を行う。

生活安全課

	施策	概要	所管課
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)	
	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 農薬指導士を設置し、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、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
	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)	
	ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の指導取締り	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指導取締りを行う。 (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)	
	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の監視指導	商品・サービスの品質等の適正な表示及び不適正な取引の防止のため監視指導を行う。 ・規格表示等の適正化 ・不当な取引方法の指定、禁止、情報の提供	
	福岡県貸金業関係連絡会議	登録貸金業者の監督機関、取締機関等との情報交換を行い、連携を緊密にすることにより、貸金業法の円滑な施行に資することを目的として「福岡県貸金業関係連絡会議」を開催する。	中小企業経営金融課
	計量検定、検査、適正な計量の指導取締り	適正な計量の実施を図る。 (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	有料老人ホームについて、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指導を行う。 (根拠法令 老人福祉法)	高齢者支援課

	施策	概要	所管課
	介護サービス事業者の指導	介護サービス事業者に対し個別・集団による指導を実施し、事業者の適正な運営の確保と、利用者が安心してサービスを受けることができる体制づくりを進める。 (根拠法令 介護保険法)	介護保険課 高齢者支援課
	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。	高齢者支援課
	障害福祉サービス事業者の指導	障害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)	障害者福祉課
	旅行者及び旅行業者代理業者の登録事務	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、旅行者等の登録を行う。 (根拠法令 旅行業法)	国際経済観光課
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
	食品小売店舗巡回調査	一般消費者向けの全ての飲食料品について、生鮮食品、加工食品及び玄米・精米などの各品質表示基準制度を適正に運用するため、巡回調査を実施する。 (根拠法令 農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律)	食の安全・地産地消課
	食品表示巡回員の設置	一般消費者を「食品表示巡回員」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110番	不正表示情報提供、表示内容に関する相談を受ける。	食の安全・地産地消課 生活安全課
	食肉のトレーサビリティの実施	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。	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
	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、栄養表示基準、栄養機能食品、特定保健用食品、特別用途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> <p>③ 外食栄養成分表示推進 飲食店等において栄養成分の表示及びヘルシーメニューの提供が行われるよう促進を図る。</p>	健康増進課
価格監視・需給の定	生活関連商品等価格・需給動向調査	生活必需品を中心に随時に調査を実施する。	生活安全課
	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 畜産物の価格安定等に関する法律、肉用子牛生産安定等特別措置法)	畜産課
	畜産物の生産出荷動向調査	鶏卵等の生産出荷動向を調査し、畜産物の需給及び価格の安定を図る。	



(4) 生活相談体制の充実・整備

	施策	概要	所管課
費 活 談 制	県消費生活センターにおける消費者相談	消費生活に関する消費者からの相談・苦情を受け付け、消費者の被害回復等を支援する。 (根拠法令 消費者基本法、福岡県消費生活条例) ・相談場所 福岡県消費生活センター TEL：092-632-0999 (相談専用)	生活安全課
	市町村における消費生活相談の支援	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、巡回相談及び経由相談を実施するとともに相談従事者に対する研修を行う。	
	消費生活相談員等事例検討会	県内の消費生活センター及び消費生活相談窓口の相談員等の専門知識の習得や相談技術の向上のため、事例検討会を開催する。 年6回開催 (根拠規程 消費生活相談員等事例検討会設置要綱 平成21年4月1日施行)	
	法律相談事業	県消費生活センターにおいて、無料法律相談を実施する。(月8回実施)	
	消費生活相談に伴う商品テスト	消費生活センターで商品やサービスについて消費者から相談・苦情があったもののうち、必要に応じて商品テストを実施する。	
	消費者苦情処理に係る調停	消費生活センターであっせん等を行ったにも関わらず、解決が著しく困難で、県民生活に重大な影響を与える等、公益性の高い消費者トラブルについては、消費者苦情処理委員会において調停を行う。 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	
	消費者訴訟資金の貸付け	消費者と事業者との間で訴訟が行われる場合に、消費者に対し福岡県消費生活条例施行規則に基づく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。(根拠法令 福岡県消費生活条例)	

	施策	概要	所管課
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・からだ・くらしの問題等広範多岐にわたる相談に、電話又は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相談を実施する。</p> <p>・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 TEL：092-584-1266</p>	男女共同参画推進課
	高齢者総合相談センターにおける相談	<p>高齢者に対する各種情報を収集し、高齢者及びその家族が抱える各種の心配ごとや悩みごとに対し、総合的かつ迅速に対応する。</p> <p>・相談窓口 福岡県高齢者総合相談センター 春日市原町3-1-7 TEL：092-584-3344</p>	高齢者支援課
	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、知的障害者、精神障害者等判断能力が十分でないため、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、日常的な金銭管理を行う。</p> <p>・相談窓口 （社福）福岡県社会福祉協議会 生活支援課 TEL：092-584-7411</p>	保護・援護課
	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おいて、介護保険サービスに関する利用者からの苦情等に対し、苦情処理委員会等を置き、総合的な対応を行う。</p> <p>・苦情相談窓口 福岡県国民健康保険団体連合会 TEL：092-642-7859</p>	介護保険課

	施策	概要	所管課
	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>京筑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～16時）</li> <li>・ 北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー、京筑保健福祉環境事務所 毎月第4金曜日（13時～16時）</li> <li>・ 嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所 毎月第4木曜日（13時～15時）</li> </ul>	県民情報広報課

	施策	概要	所管課
	住宅相談	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口 (一財) 福岡県建築住宅センター TEL : 092-781-5169</li> </ul>	住宅計画課
	耐震バリアフリーアドバイザー派遣事業	<p>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、現地調査の上、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い、適切な住宅リフォームの促進を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>派遣事務局 (一財) 福岡県建築住宅センター 福岡市中央区天神1-1-1 アクロス東オフィスビル3F TEL : 092-781-5169</li> </ul>	
多 債 問 への 取 組	福岡県多重債務問題対策協議会	<p>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の協議会を開催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福岡県多重債務問題対策協議会 庁内各課、市長会、町村会、弁護士会、司法書士会、各種民間団体等 (根拠規程 福岡県多重債務問題対策協議会設置要綱 平成19年7月27日施行)</li> </ul>	生活安全課
	ヤミ金融対策のための連携強化	<p>県警生活経済課や県中小企業経営金融課と連携し、無登録業者や違反業者の情報提供を行う。</p>	
	福岡県多重債務者生活再生支援事業	<p>「グリーンコープ生活協同組合ふくおか」に業務を委託して、多重債務者の債務整理の相談や債務整理後の生活再生に向けた家計診断、生活指導までの一貫した支援を行う。</p> <p>&lt;委託内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話相談、面談等による債務整理支援</li> <li>債務整理後の生活再生支援（カウンセリング、家計診断等）</li> <li>生活再生に取り組む中での臨時的出費に対応する生活再生貸付事業</li> </ul>	

(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
	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	消費者問題に関し、トラブルを未然に防止するため、年代、テーマに応じた情報をインターネット等で広く県民へ情報提供する。	生活安全課
	消費生活相談窓口の周知	消費生活センターの認知度を向上するため、消費生活センターを広報するテレビスポットCMを放映する。	

消費者サロン

	施策	概要	所管課
	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している。	住宅計画課
	在宅ケア対応モデル住宅の展示	在宅ケアに対応したモデル住宅を展示公開することによって、長寿社会に対応した住まいづくりと在宅ケアのための情報を県民に提供する。 また、加齢による身体機能の低下や障害により住宅改造を必要とする者に対し、建築士と作業療法士若しくは理学療法士を直接改造予定者の住宅へ派遣してアドバイスする等、高齢者対応住宅に関しての相談業務を実施する。	
	住宅の品質確保の促進に関する情報提供	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。 (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)	
消費者教育の推進	消費者教育推進連絡会議の運営	学校における消費者教育の推進に関して、県及び県教育庁が連携し、協力方法について検討するために設置する。 (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
	若年者向け啓発講座	若年者が社会に出た後に遭う悪質商法に対する対処法を身につけるため、県内高校、専修各種学校等を対象に教育関係機関と連携して講座を開催する。	
	小・中・高校教員向け講座	福岡県教育センターと連携して、小・中・高校の教員向けに消費者教育の進め方についての講座を開催する。	
	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。	
消費者組織の活動推進	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)		

	施策	概要	所管課
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</li> <li>・家計調査</li> </ul>	調査統計課
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>・環境教育副読本の作成</li> <li>・こどもエコクラブ事業の促進</li> <li>・6月の環境月間街頭啓発活動</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（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 保健福祉環境事務所による地域に密着した普及啓発活動</li> <li>③ エコライフ促進事業による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>循環型社会の構築を目指し、ごみの減量化・リサイクルへの取組を推進するため、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>・「ごみ減量化リサイクルポスターコンクール」の実施</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>・「こども3R学習施設見学会」の実施</li> <li>・「3R推進フォーラム」の開催</li> <li>・「3Rの達人」の派遣</li> </ul>	循環型社会推進課





### Ⅲ 平成 24 年度事業実績

( )

会議名	開催日	会場	議題
福岡県消費生活審議会	24. 9. 12	福岡県庁 特 1 会議室	・福岡県消費生活審議会会長の選出について ・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 ・平成23年度福岡県消費者行政の概要について ・平成24年度福岡県消費者行政の取組について ・事業者指導・行政処分について ・県内市町村における消費生活相談窓口の設置状況について

( )

会議名	開催日	会場	議題
市町村消費者行政担当課長会議	24. 5. 18	福岡県吉塚 合同庁舎	・平成24年度福岡県消費者行政の概要について ・消費者行政活性化基金事業について ・相談啓発について ・事業者指導について
市町村消費者行政担当者会議	24. 10. 15	福岡県吉塚 合同庁舎	・地方消費者行政活性化交付金（平成25年度国の概算要求）について ・消費者教育の推進に関する法律について

( )

- ・ 県消費生活センターの周知・広報、消費者教育・啓発、消費生活相談員等レベルアップ研修、消費者団体活動活性化事業並びに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..... 97, 793 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..... 55 市町村 257, 357 千円

--

( )

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・拡大防止を図り、もって消費者利益の保護を図るため、販売店への立入検査を実施し、その結果、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。

( )

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
家庭用の圧力なべ及び圧力かま	5 (5)	0			
乳幼児用ベッド	5 (0)	0			
屋内式ガス瞬間湯沸器	5 (0)	0			
ライター	10 (9)	0			
石油給湯機	5 (0)	0			
合計	10 (9)	0			

( )内は、実際に特定製品・特定保守製品が置かれていた販売店件数を示す。

( )

パネル展示による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（平成24年9月10日～14日）

--

( )

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、指導及び処分を行った。

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（訪問販売）
- ・ 情報提供 1件（訪問による土地販売）
- ・ 文書指導 6件（訪問販売）

平成19年9月、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、広域的に悪質な取引行為等を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、処分及び公表を行うことにより、消費者被害の未然・拡大防止等を図ることを目的としており、各県が連携して指導・処分等に取り組んでいる。

平成24年度は、下記のとおり会議を開催した。

開催状況	構成	内容等
実務担当者 会議 24. 7. 18 24. 11. 29	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福岡県新社会推進部生活安全課</li> <li>・ 佐賀県くらし環境本部くらしの安全安心課</li> <li>・ 長崎県県民生活部県民安全課</li> <li>・ 熊本県環境生活部消費生活課</li> <li>・ 大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課</li> <li>・ 宮崎県地域生活部生活・文化課</li> <li>・ 鹿児島県環境生活部生活・文化課</li> <li>・ 沖縄県環境生活部県民生活課</li> <li>・ 山口県環境生活部県民生活課</li> <li>・ 経済産業省九州経済産業局（オブザーバー）</li> </ul>	行政機関同士の連携による消費者被害未然・拡大防止等に関する協議 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 九州地方知事会への報告</li> <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>

（ ）

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い、消費者が商品やサービスを選択するに際して自主的かつ合理的にその選択ができるように、事業者に対して立入調査・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	調査中
59件	0件	0件	6件 <sup>(注)</sup>	52件	1件

(注) 違反に対する措置の内訳は、口頭注意3件、文書指導2件、指示・公表1件である。

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て、助言又は指導を行った。  
 (平成 24 年度 48 件 (表示に係る相談 45 件、景品に係る相談 3 件) )

( )

新社会推進部生活安全課と農林水産部食の安全・地産地消課に設置している「食品表示 110 番」により情報提供を受け付けた。

( )

食品表示の適正化のための農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律 (JAS 法) 等の食品表示関係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、必要な措置を行った。

検査品目	立入販売店 件数	検査商品数	不適正 表示数
合成樹脂加工品 (湯たんぽ)	8(4)	7	0
雑貨工業品 (強化ガラス製食事用、食卓用は台所用の器具)	8(6)	75	0
合成樹脂加工品 (洗面器、たらい、バケツ及び浴室用の器具)	8(6)	117	0

( )内は、実際に検査対象品が置かれていた販売店件数を示す。

( )

消費生活センターへの相談件数が多い等、特に取引方法などに問題が認められる事業者に対して、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 24 年度においては、寝具類、家庭用浄水器、健康食品、住宅リフォーム、太陽光発電の訪問販売事業者等に対して、販売方法等の改善を求めるための業務停止命令及び文書等による指導を行った。

また、訪問しての土地販売業者について、福岡県消費生活条例に基づき消費者への情報提供を行った。

( )

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。

( )

平成 24 年度に福岡県及び県内市町村で受け付けた消費者相談件数は 52,270 件であり、前年度の 53,704 件に比べて 1,434 件 (2.7%) 減少している。そのうち県消費生活センターで受け付けた相談件数は 11,147 件であり、前年度の 12,709 件より 1,562 件 (12.3%) 減少している。

( )

#### PIQ-NET<sup>1</sup>

国民生活センターと都道府県及び市町村の消費生活センター・相談窓口とを専用回線で結んで、全国の消費生活相談情報を蓄積し、パソコンで簡単かつ迅速に検索をすることが可能なシステムを整備しており、相談処理、事業者指導及び啓発に有効に活用している。

本県では、県消費生活センター及び 33 市町の消費生活センター・相談窓口パイオネットが設置されている。

北九州市、福岡市、大牟田市、久留米市、直方市、飯塚市、柳川市、八女市、筑後市、大川市、行橋市、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、宮若市、朝倉市、糸島市、志免町、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、鞍手町、筑前町、広川町、川崎町

( )

県消費生活センターに相談員を配置し、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、国及び国の出先機関、各都道府県並びに県内市町村との間で緊密に情報交換しながら、相談・苦情の処理を行った。

---

<sup>1</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)

( )

研修名	開催日	研修内容	会場
消費生活相談員等事例検討会	年6回	消費者トラブルに関する事例の検討	福岡県吉塚合同庁舎
消費生活相談員等レベルアップ研修	24. 6. 1	【行政職員向け研修】 消費生活相談の基礎知識他	福岡県吉塚合同庁舎研修室 他
	24. 7. 12	相談マニュアルの事例をもとにした相談対応他	
	24. 9. 10 ～14	消費生活相談の実務他	
	24. 6. 16	【消費生活相談の専門研修】 相談員のための携帯電話の基礎知識他	
	24. 8. 4	消費生活相談に必要な民法の知識	
	24. 9. 22	金融広告の読み方他	
	24.10.20	消費者相談に必要なクレジットの知識他	
	24.12. 8	消費者契約法を学ぶ	
	25. 2. 14	食品の表示の一本化他	
	24. 8. 25	【相談対応研修】 高齢者の相談相手の対応他	
	25. 1. 16	メンタルセルフケアー他	

--

( )

開催日	会場	参加者	議題
24.12.21	福岡県吉塚合同庁舎	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活安全課（事務局）</li> <li>・福岡財務支局</li> <li>・保護・援護課</li> <li>・中小企業経営金融課</li> <li>・県警生活経済課</li> <li>・県弁護士会</li> <li>・県司法書士会</li> <li>・日本貸金業協会福岡県支部</li> <li>・(財)日本クレジットカウンセリング協会</li> <li>・グリーンコープ生協ふくおか</li> <li>・福岡クレジット・サラ金被害をなくす会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸金業法施行後の状況とこれまでの取組</li> <li>・今後の取組について</li> <li>・情報交換その他</li> </ul>

( )

開催日	地区	場所	参加者	議題
24. 5. 11	筑後	えーるピア久留米	・各市町村 ・県弁護士会 ・県司法書士会 ・グリーンコープ生協ふくおか ・生活安全課	・23年度の活動実績及び24年度の取組について ・多重債務マニュアルの活用について ・意見交換
24. 5. 21	北九州	ウェル戸畑		
24. 5. 30	福岡	県吉塚合同庁舎		
24. 6. 15	筑豊	飯塚市立岩公民館		

( )

国の「多重債務者相談強化キャンペーン」（平成24年9月1日～12月31日）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
24. 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26か所）

( )

グリーンコープ生活協同組合ふくおかと協働し、多重債務相談に応じて債務整理等による問題解決の助言を行うほか、家計管理の助言・指導や、生活再生中のやむを得ない臨時的出費に対する貸付を行う多重債務者生活再生事業を実施した。

電話相談件数	貸付件数	貸付金額
3,345件	246件	12,757万円

( )

福岡クレジット・サラ金被害をなくす会（ひこばえの会）に委託して、クレサラ・ヤミ金被害者学習会を実施した。

開催日	テーマ	参加者
24. 4. 26	ギャンブル依存からの立ち直り	30名
24. 6. 25	多重債務からの生活再生～生活設計や家計管理～	34名
24. 8. 27	生活保護制度の基礎知識	32名
24. 10. 24	ギャンブル依存症の取り組みと内観療法について	37名
24. 12. 20	生活再建に向けた家計管理の実践	25名



開催日	テーマ	参加者
25. 2. 28	ヤミ金被害の現状と対策	29名



( )

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。

北九州市、福岡市と共同で、悪質商法被害を防止するためのテレビCMを平成 24 年 11 月～12 月に放送した。

CMの内容	
「利殖商法」編	利殖商法の代表的な手口で高齢の女性を騙そうと企む悪の組織。消費者はその手口と対処法を知っており悪の組織を撃退するというストーリーに併せて消費生活センターの電話番号を紹介。
「架空請求」編	架空請求の代表的な手口で若い男性を騙そうと企む悪の組織。消費者はその手口と対処法を知っており悪の組織を撃退するというストーリーに併せて消費生活センターの電話番号を紹介。
「利殖商法説明」編	悪の組織の一員が、自らが使う「利殖商法」の手口を紹介。対処法まで説明するというストーリーに併せて消費生活センターの電話番号を紹介。
「架空請求説明」編	悪の組織の一員が、自らが使う「架空請求」の手口を紹介。対処法まで説明するというストーリーに併せて消費生活センターの電話番号を紹介。

- ① 県内の薬局 24 か所に 50,000 枚の利殖商法注意喚起のためのくすり袋広告を実施した。(12 月 1 日～12 月 31 日)
- ② J R 九州、西鉄電車、福岡市営地下鉄、北九州モノレールで、「架空請求」「利殖商法」の注意喚起を呼び掛ける交通広告を実施した。(12 月 1 日～12 月 31 日)
- ③ 県内の銀行にテレビCMと連動したポスター・カードを配布し、掲示してもらった。(ポスター450 枚、カード1 万枚)

高齢者が被害に遭いやすい「利殖商法」「点検商法」及び「押し買い」について、その手口の紹介と対処法を紹介するDVDを作成した。

- ・ タイトル 「もう怖くない！だましの手口、対処法」
- ・ 作成枚数 500枚
- ・ 配布先 県内市町村窓口、地域包括支援センター、市町村社会福祉協議会、市町村老人クラブ、各警察署 等

配布時期	配布物	配布先
6月	高齢者の周りの方向けパンフレット 「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」	・ 民生委員・児童委員 ・ 地域包括支援センター ・ 介護事業者
10月	高齢者向けパンフレット 「あなたを狙う悪質商法、要注意」	高齢者宅へ配布 配布協力：ワタミ宅食、グリーンコープ生協
2～3月	高齢者向けパンフレット 「あなたを狙う悪質商法 PART 2」	市町村を通じ、高齢者へ配布
	・ 市町村啓発講座資料 ・ 若者を狙う悪質商法 ・ 訪問販売・訪問購入等被害防止シール	市町村等

実施日	場所	内容
24. 12. 1	福岡市天神地区	テーマ：キャッチセールス等悪質商法の撲滅 内 容：天神地区におけるチラシ配布等 (その他に、大野城市、太宰府市、筑後市、大牟田市、豊前市、朝倉市、行橋市と連携して実施。)

福岡県消費生活センターのホームページにより情報発信を行った。

(<http://shouhiseikatsu.pref.fukuoka.lg.jp/>)

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、金銭教育の推進を図った。

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。

( )

主体的で自立した消費者を育成するためには、従来の社会教育としての消費者啓発と併せて、学校教育の中で体系的に消費者教育を実施していくことが重要である。このため「消費者教育推進連絡会議」（教育庁等関係課(所)で構成）により関係各課と連携を図りながら、若年者啓発出前講座等を実施した。

開催日	会場	議題
24. 9. 11	吉塚合同庁舎 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年度消費生活相談の概要について</li> <li>・消費者行政活性化基金を活用した消費者教育・啓発活性化事業について（21～24年度）</li> <li>・平成25年度消費者教育・啓発事業（予定）について</li> <li>・消費者教育の推進に関する法律について</li> </ul>

社会人（大学生）と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、平成 21 年度に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県内の高校、特別支援学校、専修・各種学校及び大学で実施した。

高校 135 回、特別支援学校 4 回、専修・各種学校 52 回、大学 8 回（延べ 199 回）

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教員向け講座を実施した。

実施日	研修内容等	対象
24. 7. 31	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講義「学習指導要領における消費者教育」</li> <li>・実践発表「現在の消費生活の現状と問題点」</li> <li>・講義「学校における消費者教育の効果的な進め方」</li> <li>・講義・演習「消費者教育で活用できる教材例」</li> </ul>	小・中・高の家庭 科教諭 (25名参加)
24. 8. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講義「企業の実際」</li> <li>・講義「企業における消費者視点での取り組み」</li> <li>・講義「広告コミュニケーション」</li> <li>・講義・演習「消費者教育題材構成の在り方」</li> <li>・演習・協議「題材校正の作成・協議」</li> </ul>	

( )

消費者の自主的な活動を促すため、消費者団体、消費生活協同組合等の消費者組織の健全な育成を図った。

消費生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく監督行政のほか、福岡県生活協同組合連合会の事業に対する助成、消費生活協同組合の役職員に対する研修会の開催（同連合会との共催）、組合運営に関する助言等を行った。

- ・ 福岡県消費生活協同組合研修会  
開催日：平成 25 年 2 月 12 日  
場 所：福岡県吉塚合同庁舎内会議室
- ・ 福岡県の監督を受ける消費生活協同組合（連合会）の数 23

消費者教育及び各種の消費者支援事業を行う（財）福岡県消費者協会に対して助成を行った。

消費者団体の活動の活性化を通じて地域全体での消費者問題への対応力を向上させるため、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者支援機構福岡に委託して、次の事業を実施した。

- ① 「くらしの安全・安心シンポジウム」の開催（平成 25 年 3 月 9 日、福岡市）
- ② 無料法律相談会の開催（平成 25 年 1 月～3 月、福岡市、北九州市、行橋市、飯塚市及び久留米市において各 1 回）
- ③ 消費生活相談員の養成・研修
  - ・ 「消費生活相談員養成・レベルアップ講座」（平成 25 年 2 月 9～10 日、福岡市）
  - ・ 「消費生活相談員入門講座」（平成 25 年 3 月 16 日 飯塚市、同月 17 日 久留米市）
- ④ 啓発資料「悪質商法にご注意ください！」の作成及び配布（1,000 部）



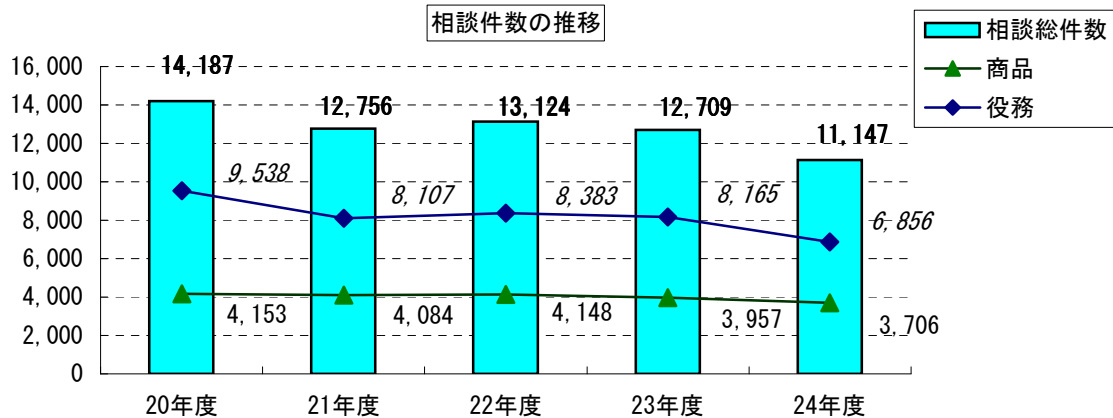
## IV 平成 24 年度消費生活相談の概要

# 1 相談の概況

## (1) 相談件数の推移

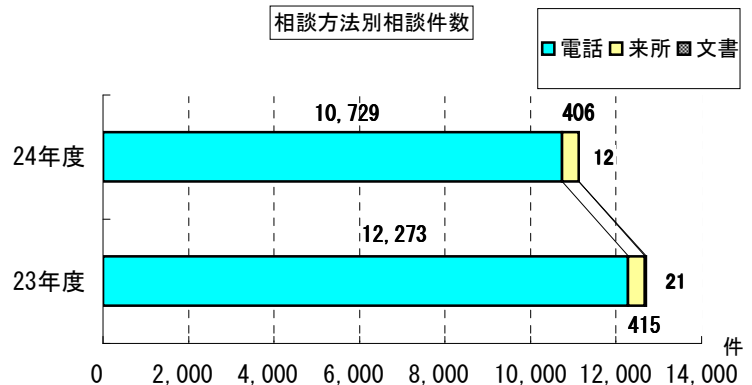
平成24年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談件数は11,147件であり、前年度の12,709件に比べて1,562件（対前年度比12.3%）減少している。

なお、「商品」及び「役務」のいずれについても、相談件数は減少している。



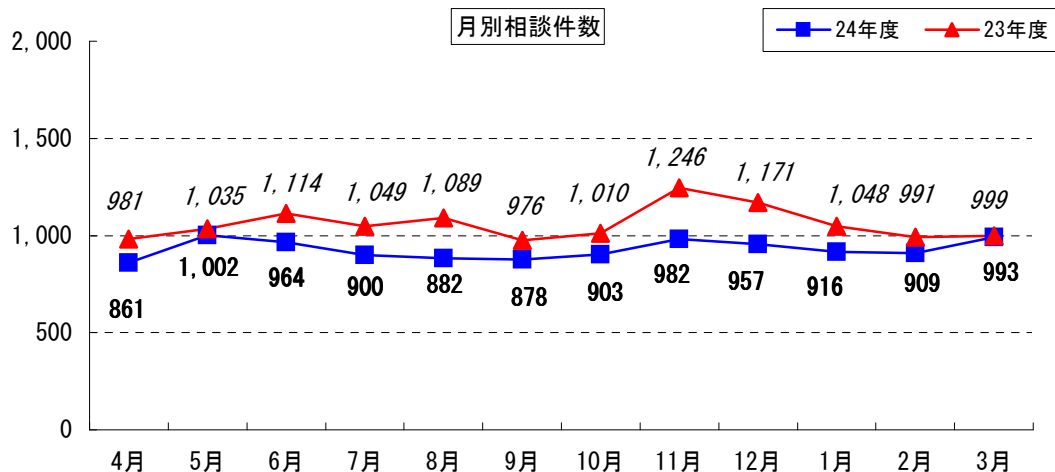
## (2) 相談方法別相談件数

平成24年度の相談件数を相談方法別に分けると、電話による相談が10,729件で全体の96.3%を占める。他方、来所による相談は406件で全体の3.6%であった。



## (3) 月別相談件数

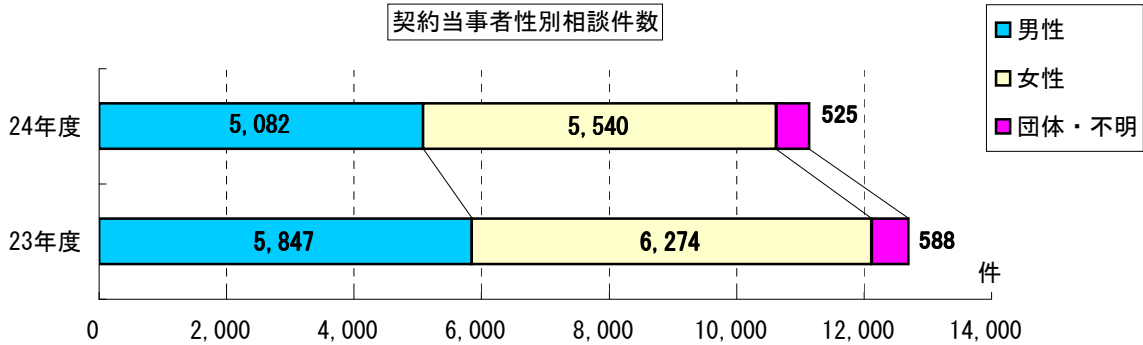
平成24年度における1か月当たりの相談件数はおおよそ860~1,000件の間に分布し、平均は929件であった。



## 2 契約当事者の属性別件数

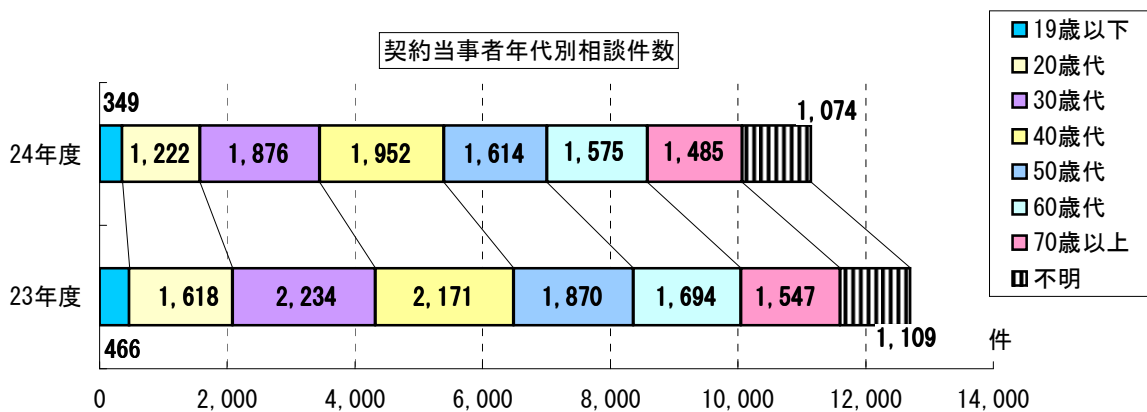
### (1) 契約当事者性別相談件数

平成24年度の相談件数を契約当事者の性別によって分けると、男性が5,082件、女性が5,540件であり、前年度と同様、女性の方がやや多くなっている。



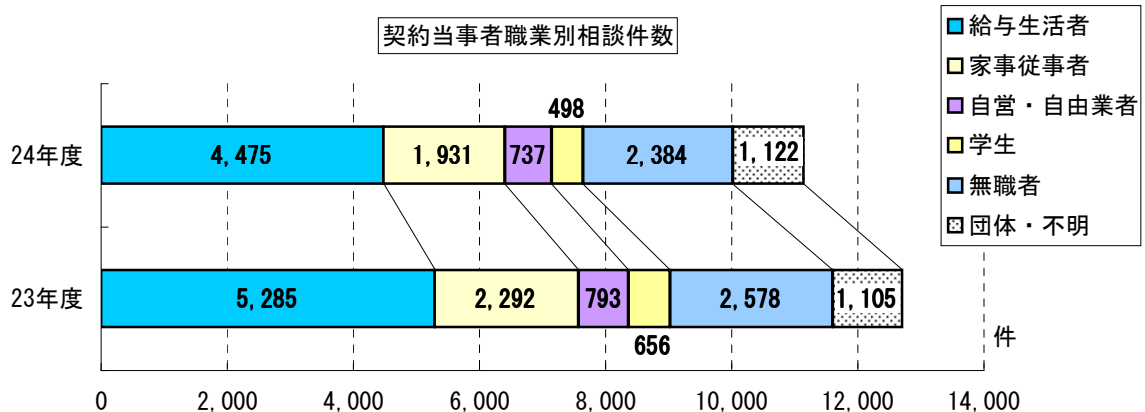
### (2) 契約当事者年代別相談件数

平成24年度の相談件数を契約当事者の年代別に分けると、40歳代の相談が最も多く、続いて30歳代、50歳代の順となっている。



### (3) 契約当事者職業別相談件数

平成24年度の相談件数を契約当事者の職業別に分けると、給与生活者の相談が最も多く、続いて無職者、家事従事者の順となっている。





### 3 内容別相談状況

#### (1) 商品分類別相談状況

平成24年度の商品分類別相談状況については、「デジタルコンテンツ」の相談件数が10年連続で第1位を占めているが、相談件数は前年度に比べて521件減少している。この「デジタルコンテンツ」の相談件数のうち、71.7%が架空請求についての相談である。

\*「オンライン等関連サービス」は平成21年度から「デジタルコンテンツ」に変更された。

第2位は前年度に引き続き「フリーローン・サラ金」であり、相談件数は前年度に比べて274件減少している。

#### ア 商品分類別相談件数（各年度上位5位）

上段：件数 下段：全体比

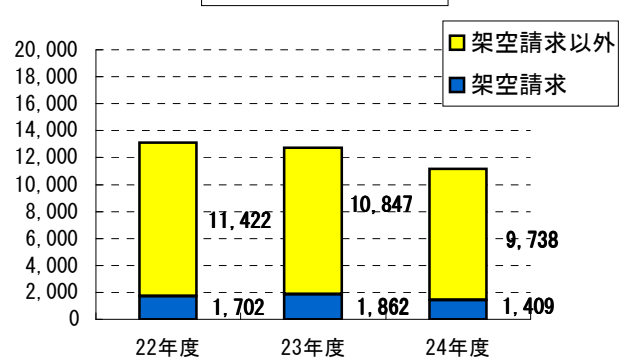
年度 順位	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
1	オンライン等関連サービス 2,621 (18.5%)	デジタルコンテンツ 2,002 (15.7%)	デジタルコンテンツ 2,171 (16.5%)	デジタルコンテンツ 2,358 (18.6%)	デジタルコンテンツ 1,837 (16.5%)
2	フリーローン・サラ金 2,180 (15.4%)	フリーローン・サラ金 1,284 (10.1%)	フリーローン・サラ金 1,587 (12.1%)	フリーローン・サラ金 982 (7.7%)	フリーローン・サラ金 708 (6.4%)
3	不動産貸借 975 (6.9%)	不動産貸借 1,090 (8.5%)	不動産貸借 898 (6.8%)	不動産貸借 862 (6.8%)	不動産貸借 701 (6.3%)
4	商品一般 396 (2.8%)	相談その他 339 (2.7%)	商品一般 393 (3.0%)	相談その他 362 (2.8%)	相談その他 374 (3.4%)
5	相談その他 314 (2.2%)	商品一般 334 (2.6%)	相談その他 347 (2.6%)	工事・建築 246 (1.9%)	新聞 246 (1.9%)
工事・建築				249 (2.2%)	
全相談件数	14,187	12,756	13,124	12,709	11,147

#### イ 架空請求についての年度別相談件数

年度	全相談件数	うち架空請求	割合
24年度	11,147	1,409	12.6%
23年度	12,709	1,862	14.7%
22年度	13,124	1,702	13.0%

※架空請求とは、金品を騙し取ることを目的に行われる根拠のない請求のことである。

架空請求年度別相談件数



#### ウ 架空請求についての商品別相談件数（24年度上位3位）

	24年度	うち架空請求	主な商品・役務
1	デジタルコンテンツ 1,837	1,318 (71.7%)	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2	商品一般 237	27 (11.4%)	未納料金
3	フリーローン・サラ金 708	14 (2.0%)	債権、保証金

## (2) 販売購入形態別相談状況

平成24年度の販売購入形態別相談状況については、無店舗販売の中では「通信販売」の相談件数が3,107件で第1位となっており、「訪問販売」が969件で第2位、「電話勧誘販売」が621件で第3位となっている。全体に占める割合では、「店舗販売」と「電話勧誘販売」の割合がやや増加している。

### 販売購入形態別相談件数

区分	20年度 件数 割合(%)	21年度 件数 割合(%)	22年度 件数 割合(%)	23年度 件数 割合(%)	24年度 件数 割合(%)	24年度の上位3位の相談(件)					
						デジタル コンテンツ	1,794	フリーローン ・サラ金	69	宝くじ	62
通信販売	3,999 (28.2)	3,499 (27.4)	3,547 (27.0)	3,877 (30.5)	3,107 (27.9)	デジタル コンテンツ	1,794	フリーローン ・サラ金	69	宝くじ	62
訪問販売	1,372 (9.7)	1,320 (10.3)	1,326 (10.1)	1,183 (9.3)	969 (8.7)	新聞	199	工事 ・建築	100	テレビ放送 サービス	67
電話勧誘 販売	384 (2.7)	392 (3.1)	528 (4.0)	640 (5.0)	621 (5.6)	健康食品	95	インターネット 接続回線	71	ファンド型 投資商品 株	41
マルチ・マルチ まい販売	357 (2.5)	231 (1.8)	177 (1.3)	203 (1.6)	170 (1.5)	健康食品	36	商品一般	20	化粧品 セット	13
訪問購入 (※)	—	—	—	—	11 (0.1)	アクセサリ	3	四輪 自動車	2	商品一般	2
その他無 店舗・ネット イブオプション	410 (2.9)	311 (2.4)	305 (2.3)	250 (2.0)	245 (2.2)	フリーローン ・サラ金	38	健康食品	30	工事 ・建築	16
計	6,522 (46.0)	5,753 (45.1)	5,883 (44.8)	6,153 (48.4)	5,123 (46.0)	※訪問購入はH24.2.21以降					

店舗購入	5,656 (39.9)	4,979 (39.0)	5,222 (39.8)	4,476 (35.2)	3,970 (35.6)	不動産 貸借	639	フリーローン ・サラ金	392	四輪 自動車	199
------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------	-----	----------------	-----	-----------	-----

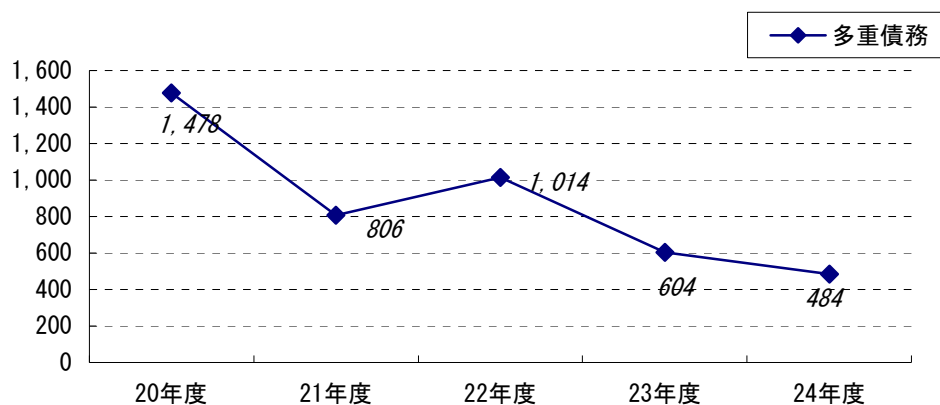
不明 ・無関係	2,009 (14.2)	2,024 (15.9)	2,019 (15.4)	2,080 (16.4)	2,054 (18.4)						
------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	--	--	--	--	--	--

合計	14,187 (100.0)	12,756 (100.0)	13,124 (100.0)	12,709 (100.0)	11,147 (100.0)						
----	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	--	--	--	--	--	--

### (3) 多重債務相談の状況

平成24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の件数は484件であり、前年度の604件に比べて120件（対前年度比19.9%）減少している。

多重債務相談の年齢別相談件数をみると、40歳代が一番多く全体の20.9%を占め、次いで30歳代及び50歳代が19.6%で続いている。



(契約当事者年代別多重債務相談件数)

	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
24年度	1 (0.2%)	60 (12.4%)	95 (19.6%)	101 (20.9%)	95 (19.6%)	55 (11.4%)	31 (6.4%)	46 (9.5%)	484 (100.0%)
23年度	1 (0.2%)	70 (11.6%)	132 (21.8%)	109 (18.0%)	111 (18.4%)	89 (14.7%)	39 (6.5%)	53 (8.8%)	604 (100.0%)

### (4) 斡旋の状況（販売購入形態別）

平成24年度の斡旋件数は707件であり、前年度と比べて82件減少している。

販売購入形態 (全相談件数に占める割合)		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
		750 5.3%	844 6.6%	883 6.7%	789 6.2%	707 6.3%
1	店舗購入	336	386	382	339	333
2	通信販売	119	192	200	210	167
3	訪問販売	146	153	146	122	90
4	電話勧誘販売	24	39	53	35	33
5	その他無店舗	16	14	16	16	12
6	マルチ・マルチまがい	53	14	14	8	9
7	ネットティブ・オプション	1	1	2	0	5
8	訪問販売（※）	—	—	—	—	1
9	不明・無関係	55	45	70	59	57

※訪問購入はH24.2.21以降

#### 4 危害・危険に関する相談状況

##### (1) 危害

平成24年度の危害に関する相談件数は110件であり、前年度の147件から37件減少した。そのうち「皮膚障害」に関する相談が33件で最も多く、続いて「その他の傷病及び諸症状」、「熱傷」の順となっている。

危害に関する相談内容	(内 訳)			
	件数	危害部位	件数	備考 (商品・役務名等)
皮膚障害	33	頭部	5	化粧品、エステサービス、ヘアトリートメント、クレンジングクリーム、脱毛 等
		顔面	17	
		眼	2	
		腕・肩	1	
		足首から先	1	
		全身	1	
		不明	6	
その他の傷病及び諸症状	23	頭部	3	インプラント治療、ネイルサロン、化粧品、目薬 等
		顔面	1	
		眼	5	
		耳・平衡器	1	
		口・口腔・歯	6	
		手掌・手背 (手首)	1	
		手指	1	
		足首から先	1	
		全身	3	
		不明	1	
熱傷	12	顔面	1	アルミ容器入りうどん、湯たんぼ、湯沸かしポット、空間除菌剤等
		眼	3	
		首	1	
		腹部	1	
		腕・肩	1	
		手掌・手背 (手首)	1	
		大腿・下腿	2	
		足首から先	1	
不明	1			
刺傷・切傷	11	口・口腔・歯	1	ステープラー、ツナ缶、ビールジョッキ、植木ばさみ、電気かみそり 等
		鼻・咽喉	1	
		手掌・手背 (手首)	1	
		手指	4	
		大腿・下腿	1	
		足首から先	2	
		不明	1	
消化器障害	9	腹部	9	イカの塩辛、冷凍タコ焼き 等
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	腰部・臀部	1	スマートフォン、自動ドア、自転車 等
		腕・肩	1	
		手指	2	
		大腿・下腿	1	
骨折	3	胸部・背部	3	大理石テーブル、歩行補助器 等
呼吸器障害	3	鼻・咽喉	1	化粧品、マンシヨンの消毒
		気道	2	
感覚機能の低下	3	眼	2	化粧品、美容整形 等
		口・口腔・歯	1	
窒息	1	気道	1	ベビー布団
中毒	1	全身	1	牡蠣
筋・腱の損傷	1	手指	1	ライター
神経・脊髄の損傷	1	首	1	美容院のマッサージ
不明	4	不明	4	
計	110			

## (2) 危険

平成24年度の危険に関する相談件数は32件であり、前年度より16件増加している。そのうち「発火・引火」及び「発煙・火花」に関する相談が7件と最も多くなっている。

危険商品等に関する相談内容	(内 訳)	
	件数	備考(商品・役務名等)
発火・引火	7	カセットコンロ、ルームエアコン、延長コード、電気ストーブ、電気湯たんぽ、IHクッキングヒーター、LED電球
発煙・火花	7	サイクロン式電気掃除機、ヘアドライヤー、中古車、電気スタンド、電気掃除機
異物の混入	5	アイスクリーム、マットレス、塩コンブ、自身フライ弁当、缶コーヒー
火災	2	キャンピングカー、自動車
機能故障	2	中古スクーター、自動車
部品脱落	2	中古車、新築住宅
破裂	2	家庭用消火器、鍋
その他	1	空間除菌剤
過熱・こげる	1	電気コーヒーメーカー
ガス爆発	1	ライター
燃料・液漏れ等	1	中古軽自動車
破損・折損	1	中古四輪自動車
計	32	

(福岡県消費生活センターに平成24年度中に寄せられた11,147件の相談を整理しています。)

順位	20年度	21年度	22年度	23年度		24年度
1	オンライン等関連サービス 2,621	デジタルコンテンツ 2,002	デジタルコンテンツ 2,171	デジタルコンテンツ 2,358	デジタルコンテンツ 1,837	
2	フリーローン・サラ金 2,181	フリーローン・サラ金 1,283	フリーローン・サラ金 1,587	フリーローン・サラ金 982	フリーローン・サラ金 708	
3	不動産貸借 975	不動産貸借 1,090	不動産貸借 898	不動産貸借 862		不動産貸借 701
4	商品一般 397	相談その他 339	商品一般 393	相談その他 362		相談その他 374
5	相談その他 314	商品一般 334	相談その他 347	工事・ 建築 246	新聞 246	工事・建築 249
6	エステティックサービス 282	四輪自動車 271	新聞 299			健康食品 247
7	新聞 259	新聞 269	四輪自動車 237	インター ネット 接続回線 245	商品一般 245	四輪自動車 241
8	電話サービス 256	工事・建築 227	工事・建築 231			商品一般 237
9	健康食品 248	健康食品 163	インターネット接続回線 210	四輪自動車 206		インターネット接続回線 227
10	四輪自動車 198	携帯電話サービス 162	エステティックサービス 149	携帯電話サービス 184		新聞 222
11	工事・建築 194	エステティックサービス 149	健康食品 148	ファンド <sup>※</sup> 型投資商品 177		エステティックサービス 164
12	外国語・会話教室 140	ふとん類 130	株 136	健康食品 159		携帯電話サービス 156
13	新築分譲マンション 134	インターネット接続回線 129	修理サービス 126	エステティックサービス 158		携帯電話 154
14	会社生命保険 123	修理サービス 109	金融関連サービスその他 125	他の化粧品 148		金融関連サービスその他 122
15	ふとん類 116	普通生命保険 107	携帯電話サービス 122	株 126		修理サービス 117
全相談 件数	14,187	12,756	13,124	12,709		11,147

(2) 販売購入形態別（無店舗販売）相談件数（商品・役務別）（平成24年度、上位10位）

1	1,794	199	95	36
2	69	100	71	20
3	62	67	41	13
4	56	40	41	12
5	53	39	39	6
6	39	23	24	5
7	29	21	22	5
8	27	19	20	4
9	25	18	14	4
10	25	18	13	3
	3,107	969	621	170

(3) 契約当事者年代別相談件数

	19	20	30	40	50	60	70		
20	518 3.7%	2,555 18.0%	3,199 22.5%	2,571 18.1%	2,164 15.3%	1,508 10.6%	1,150 8.1%	522 3.7%	14,187 100%
21	450 3.5%	2,050 16.1%	2,672 20.9%	2,304 18.1%	1,917 15.0%	1,509 11.8%	1,325 10.4%	529 4.1%	12,756 100%
22	465 3.5%	1,735 13.2%	2,280 17.4%	2,073 15.8%	1,925 14.7%	1,619 12.3%	1,431 10.9%	1,596 12.2%	13,124 100%
23	466 3.7%	1,618 12.7%	2,234 17.6%	2,171 17.1%	1,870 14.7%	1,694 13.3%	1,547 12.2%	1,109 8.7%	12,709 100%
24	349 3.1%	1,222 11.0%	1,876 16.8%	1,952 17.5%	1,614 14.5%	1,575 14.1%	1,485 13.3%	1,074 9.6%	11,147 100%

(4) 契約当事者年代別（商品・役務別）相談件数（平成24年度上位5位）

	19	20	30	40	50	60	70	24
1	234 (67.0%)	255 (20.9%)	393 (20.9%)	418 (21.4%)	248 (15.4%)	176 (11.2%)	116 (7.8%)	1,837 (16.5%)
2	12 (3.4%)	150 (12.3%)	185 (9.9%)	134 (6.9%)	138 (8.6%)	96 (6.1%)	79 (5.3%)	708 (6.4%)
3	9 (2.6%)	97 (7.9%)	139 (7.4%)	126 (6.5%)	69 (4.3%)	64 (4.1%)	62 (4.2%)	701 (6.3%)
4	8 (2.3%)	88 (7.2%)	72 (3.8%)	51 (2.6%)	43 (2.7%)	58 (3.7%)	55 (3.7%)	374 (3.4%)
5	7 (2.0%)	42 (3.4%)	53 (2.8%)	50 (2.6%)	40 (2.5%)	58 (3.7%)	50 (3.4%)	249 (2.2%)
	349	1,222	1,876	1,952	1,614	1,575	1,485	11,147

(5) 契約当事者年代別多重債務相談件数

	19	20	30	40	50	60	70		
20	3 (0.2%)	249 (16.8%)	358 (24.2%)	353 (23.9%)	269 (18.2%)	173 (11.7%)	44 (3.0%)	29 (2.0%)	1,478 (100.0%)
21	0 (0.0%)	112 (13.9%)	184 (22.8%)	213 (26.4%)	154 (19.1%)	92 (11.4%)	32 (4.0%)	19 (2.4%)	806 (100.0%)
22	2 (0.2%)	95 (9.4%)	219 (21.6%)	189 (18.6%)	215 (21.2%)	158 (15.6%)	63 (6.2%)	73 (7.2%)	1,014 (100.0%)
23	1 (0.2%)	70 (11.6%)	132 (21.9%)	109 (18.0%)	111 (18.4%)	89 (14.7%)	39 (6.5%)	53 (8.8%)	604 (100.0%)
24	1 (0.2%)	60 (12.4%)	95 (19.6%)	101 (20.9%)	95 (19.6%)	55 (11.4%)	31 (6.4%)	46 (9.5%)	484 (100.0%)



(6) 通信販売相談件数 (商品・役務別) (各年度上位10位)

順位	20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数
1	オンライン等 関連サービス	2,505	デジタルコンテンツ	1,984	デジタルコンテンツ	2,132	デジタルコンテンツ	2,311	デジタルコンテンツ	1,794
2	フリーローン ・サラ金	325	フリーローン ・サラ金	167	商品一般	143	他の化粧品	128	フリーローン ・サラ金	69
3	商品一般	174	商品一般	142	フリーローン ・サラ金	103	フリーローン ・サラ金	98	宝くじ	62
4	健康食品	78	健康食品	58	健康食品	58	宝くじ	93	健康食品	56
5	宝くじ	61	宝くじ	48	宝くじ	57	健康食品	53	商品一般	53
6	電話サービス	45	インターネット 接続回線	40	インターネット 接続回線	44	商品一般	50	インターネット 接続回線	39
7	教養・娯楽 サービスその他	30	他の内職 ・副業	26	教養・娯楽 サービスその他	26	インターネット 接続回線	43	他の 化粧品	29
8	募金	21	パソコン	24	パソコン	21	音響・映像 機器	30	婦人用 バッグ	27
9	小型コンピ ュータ	20	電話音声 情報	22	音響・映像 ソフト	21	携帯電話 サービス	25	パソコンソフト	25
10	基礎化粧品	19	教養・娯楽 サービス	22	株	21	パソコンソフト	23	音響・映像 機器	25
通信販 売総計	3,999		3,499		3,547		3,877		3,107	

(7) 訪問販売相談件数 (商品・役務別) (各年度上位10位)

順位	20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数	商品	件数
1	新聞	241	新聞	254	新聞	287	新聞	224	新聞	199
2	ふとん類	98	ふとん類	104	工事・建築	88	工事・建築	70	工事・建築	100
3	工事・建築	81	工事・建築	89	ふとん類	64	テレビ放送 サービス	65	テレビ放送 サービス	67
4	給湯システム	54	家庭用電気 治療器具	52	テレビ放送 サービス	52	ふとん類	52	ふとん類	40
5	リースサービス	50	給湯システム	39	給湯システム	48	給湯システム	45	インターネット 接続回線	39
6	他の 台所用品	44	補習用教材	36	リースサービス	33	インターネット 接続回線	43	給湯システム	23
7	会社生命保険	40	テレビ放送 サービス	36	修理サービス	32	修理サービス	36	ソーラーシステム	21
8	家庭用電気 治療器具	38	普通生命 保険	36	補習用教材	30	ソーラーシステム	30	修理サービス	19
9	商品一般	32	他の 台所用品	34	普通生命 保険	28	他の 台所用品	30	冠婚葬祭 互助会	18
10	補習用教材	29	リースサービス	25	商品デ リハティブ 取引	27	健康食品	22	他の 台所用品	18
訪問販 売総計	1,372		1,320		1,326		1,183		969	

(8) 商品・役務の内容分類別相談件数（平成24年度）

相談内容 商品大分類	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	合 計	
															大分類	区分
商品一般	3	13	4	9	0	11	86	159	19	0	1	0	4	4	237	商 品
食料品	52	87	14	32	1	46	272	322	62	3	0	0	3	6	521	
住居品	45	145	15	42	3	17	124	271	67	0	4	4	4	5	406	
光熱水品	3	15	8	50	1	3	22	66	22	0	3	0	0	0	121	
被服品	9	67	16	41	5	16	171	320	70	0	0	2	2	4	397	
保健衛生品	56	105	10	32	2	14	136	236	45	0	0	5	1	3	338	
教養娯楽品	30	174	32	75	0	22	380	735	175	1	1	4	1	5	938	
車両・乗り物	25	101	14	35	2	6	80	250	55	0	0	1	0	4	327	
土地・建物・設備	18	61	16	69	1	3	129	289	64	0	15	4	3	4	395	
他の商品	0	5	0	2	0	2	6	17	2	0	2	0	0	1	26	
クリーニング	1	43	1	7	1	0	6	42	22	0	0	0	0	0	66	役 務
レンタル・リース	14	64	56	235	0	8	93	643	102	0	2	1	1	6	779	
工事・建築・加工	4	62	3	41	0	7	85	192	42	0	2	1	0	2	256	
修理・補修	9	43	1	28	0	4	24	82	34	0	2	0	0	1	128	
管理・保管	0	3	3	13	0	3	3	26	9	0	1	0	0	1	38	
役務一般	0	1	0	0	0	0	7	12	1	0	0	0	0	0	13	
金融・保険サービス	1	58	89	154	0	13	408	1,253	120	0	0	1	7	5	1,436	
運輸・通信サービス	10	113	47	344	2	80	1,292	2,356	223	0	3	1	2	8	2,655	
教育サービス	0	4	1	17	0	2	12	47	7	0	0	0	1	1	59	
教養・娯楽サービス	1	18	10	37	0	10	138	252	48	0	2	1	0	1	326	
保健・福祉サービス	28	84	24	68	0	9	119	383	81	0	2	2	15	26	543	
他の役務	3	39	18	64	1	17	135	319	68	0	0	3	2	12	432	
内職・副業・ねずみ講	0	3	0	5	0	4	20	27	3	0	0	0	0	0	34	
他の行政サービス	1	7	12	8	0	2	9	28	15	0	0	0	1	20	91	
他の相談															585	5.2%
計	313	1,315	394	1,408	19	299	3,757	8,327	1,356	4	40	30	47	119	11,147	

\* 重複あり

(9) 市町村別相談件数 (平成24年度)

(福岡県消費生活センターに平成24年度中に寄せられた11,147件の相談を整理しています。)

(北九州地区)		(福岡地区)			
市町村名	相談件数	市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
	337		3,549		97
	31		796		83
	62		662		7
	73		462		7
	20		496		7,488
	23		355		
	64		349		
	19		221		
	45		208		
	66		352		
	63		336		
	40		296		
	346		129		
	42		311		
	91		276		
	150		187		
	37		43		
	26		215		
	117		341		
	67		341		
	43		1,356		
	7		216		
	101		174		
	33		250		
	28		177		
	33		117		
	7		44		
	1,070		312		
			66		

(筑後地区)		(筑豊地区)	
市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
	113		134
	260		159
	134		146
	111		55
	89		98
	68		58
	134		13
	56		40
	58		5
	25		17
	25		17
	32		186
	32		26
	37		28
	37		16
	1,117		33
			8
			5
			48
			22
			853

県外	343
不明	276
合計	11,147

<参考> 県内の消費生活相談の概況

1 相談件数の推移

～

～

㊦  
㊦

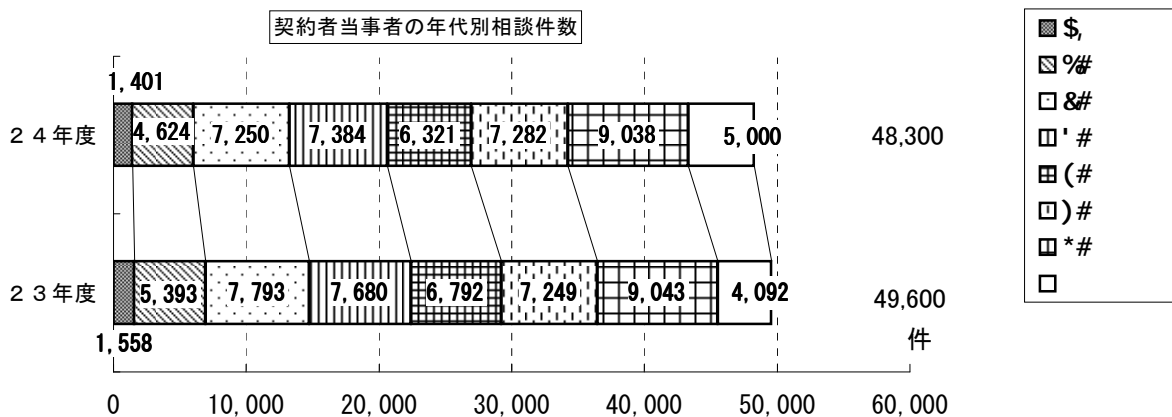
2 契約当事者の性別・年代別相談件数(注)

(1) 契約当事者の性別相談件数

.....

fi  
fi

(2) 契約当事者の年代別相談件数



3 相談の内容

	\$	%	&	'	(
%	)Ž,%\$	&Ž\$ (	%Ž+%&	\$Ž((,	\$Ž%&
	f!\$!& fl	f)!(~ fl	f(!, ~ fl	f!& % fl	f!& ) ~ fl
%&	*Ž% (	' Ž#\$	&Ž\$+&	\$Ž&+(	\$Ž%&#
	f!\$!* ~ fl	f!+! \$ fl	f)!' ~ fl	f!& + ~ fl	f!& (~ fl
%&	)Ž)#&	)Ž%&	&Ž' \$\$	%Ž\$+*	\$Ž%+
	f!\$% , ~ fl	f!\$% & fl	f)!' * ~ fl	f! ! & fl	f!& (~ fl
%\$	)Ž#\$(	' Ž+, ,	&Ž(+&	\$Ž)+*	\$Ž\$%\$
	f!\$& # fl	f!\$#) ~ fl	f!*+ ~ fl	f!& * ~ fl	f!& ' ~ fl
%#	+Ž%\$	*Ž(' +	&Ž%&+	\$Ž))#	\$Ž%& ,
	f!\$!) (~ fl	f!\$(! \$ fl	f)!(~ fl	f!& & fl	f!& (~ fl



## V ホットな消費者ニュース（平成 24 年度）

24 年 4月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 強引な土地販売に注意！</li> <li>★ インターネット接続回線 理解して契約していますか？</li> </ul>	P49
24 年 5月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「必ず価値があがる！？」そんなことは絶対はない！イラクディナール(海外通貨)購入で 3,150 万円の被害発生！</li> <li>★ 強引な床下換気扇工事にご注意！</li> </ul>	P50
24 年 6月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ○○教室の契約は慎重に！</li> <li>★ 訪問での貴金属の取引には注意しましょう！</li> </ul>	P51
24 年 7月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「サクラサイト」に注意しよう！</li> <li>★ 雑誌広告の「副収入サイト」は悪質出会い系サイト！？</li> </ul>	P52
24 年 8月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「カンボジアの土地使用权を高値で」買い取る！？</li> <li>★ 「アパート退去時に払った修繕費を」返してほしい！</li> </ul>	P53
24 年 9月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「エステ店から紹介された美容クリニック」の治療費が支払えない！</li> <li>★ 「ネット販売」には注意を！</li> </ul>	P54
24 年 10月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「無料ゲーム」と思っていたら</li> <li>★ 「開運祈祷料」を返金して欲しい！</li> </ul>	P55
24 年 11月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「還付金詐欺」が横行しています！</li> <li>★ 「DVDソフト購入」を勧誘する不審な電話！</li> </ul>	P56
24 年 12月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「冠婚葬祭互助会」の解約トラブル！</li> <li>★ 「頼んだ覚えがない商品」の受け取りを承諾した！</li> </ul>	P57
25 年 1月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「投資詐欺の二次被害」に注意しよう！</li> <li>★ 「屋根瓦の点検商法」に気を付けて！</li> </ul>	P58
25 年 2月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「コピーブランド品の販売サイト」に要注意！</li> <li>★ 「携帯で見つけた内職先」から次々とメールが来る！</li> </ul>	P59
25 年 3月号	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 「高齢者を狙った、送りつけ商法」にご注意！</li> <li>★ 「火災保険で家の修理ができる」という勧誘に注意！</li> </ul>	P60

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年4月号



## ★強引な土地販売に注意！・・・福岡県消費生活センター

### (相談事例)

自宅に訪問してきた業者に土地の購入を勧められ、断ったが、「サクラで良いから」と説得されて、現地に車で連れて行かれた。インターチェンジに近く、若い人に人気だから将来建売住宅を建てて売り出せば必ず値上がりすると勧められた。「家族に相談したい」と言ったが「相談したら100%断るよと言われる」と内緒で契約するように説得された。翌日、業者の担当者に車で銀行に連れて行かれ、現金を下ろして全額支払ってしまった。解約希望。(70代 女性)

### (処理結果)

登記簿を確認したところ、既に相談者の名前で登記済みでした。センターから販社に連絡し、市街化調整区域に「建売住宅を建てることはできないのではないか」と交渉しましたが、業者は建売住宅の説明はしていないと主張し、センターあっせん中であるにもかかわらず、相談者宅を訪問するなどの行動が見られました。相談者の希望もあり、弁護士に委任することとなりました。

### (アドバイス)

- ・ 土地の適正な取引価格は、素人にはなかなかわかりにくいものです。土地を購入する場合は、業者のセールストークをうのみにせず、現地の自治体に課税評価額を確認したり、実際の土地の売買状況などについて調べたりするなど、慎重に判断することが大切です。
- ・ 契約を急がせる業者は要注意です。業者の説明に不審な点がある場合は、お住まいの自治体の消費生活センターなどに相談しましょう。

## ★インターネット接続回線 理解して契約していますか？・・・宗像市消費生活センター

### (相談事例)

「電話やインターネットを光回線にしませんか？」との電話が何度もかかってくる。一度資料を送ってもらったら、「届きましたか？ 見ましたか？」と電話があり、「固定電話が使えなくなるので、今のうちに切り替えた方がいい」としつこい。大手電話会社だと名乗っていたが、実はその代理店だった。

### (アドバイス)

最近インターネット回線の勧誘電話の苦情が多数寄せられています。「固定電話が使えなくなる」との説明に根拠はなく、なかには資料送付を承諾しただけで、契約になっていたというケースもあるので注意が必要です。「他社より安い」などの説明につられ、内容を理解しないまま即決するのは危険です。日頃の電話やインターネットの使い方を考え、自分に合ったサービスを選び、必要がなければ毅然と断りましょう。

インターネット回線の理解は非常にむずかしいので、ひとりで決めずに家族や周りにも相談しましょう。一般的に、動画や音楽を頻繁にダウンロード(転送)する場合は光回線、ホームページ閲覧やメールしか利用しないような場合にはADSL回線で十分だと言われています。代理店の連絡先がわからない、当事者間で解決できない場合には、電話会社のお客センターや最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	
飯塚市	0948-22-0857	
宗像市	0940-33-5454	

\* 電話のかけ間違いにご注意ください。



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年5月号



**「必ず価値があがる!？」** そんなことは絶対はない!  
イラクティナール(海外通貨)購入で3,150万円の被害発生!

3,150

7

80

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年6月号



★

...

(相談事例)

インターネットで資格養成コースが80回240時間で18万円という安いパソコン教室を見つけた。受講回数と時間は掲載されていたが、受講期間は記載されていなかった。事務所に外向き当該コースは、半年ぐらいで修了できるが、受講期間に制限がない、3ヶ月目からは月額会費3,900円が発生すると説明を受け契約した。4回ほど受講したが、ほとんど自習形式で思った内容のものではなかったため、解約して未受講分の料金と受け取っていないテキストの代金を返してほしい。

(処理結果)

契約書には有効期間が2ヶ月と記載はあるものの、受講期間に定めがなく、半年ぐらいかかると説明を受けていた。そもそも2ヶ月では修了不能な内容であり書面と懸け離れているため、「※特定継続的役務提供」であることを前提に相談者に契約書面不備によるクーリングオフの手続きを取るよう助言した。しかし、事業者は有効期間が2ヶ月以内であり、それ以降受講を希望する場合は月額会費が必要で、特定の継続的役務提供にあたらぬと主張を繰り返すばかりであった。結果、相談者は弁護士にクーリングオフ通知と既払い金の回収を委任することになった。

※【特定継続的役務提供】契約金額が5万円を超える「パソコン教室」や「学習塾」などで、2ヶ月を超える期間継続して行なう契約。

(アドバイス)

パソコン教室など長期間継続してサービスを受ける契約を結ぶ時は、「安い」「お得」などの広告に惑わされず、受講内容や期間など契約内容を十分に検討するとともに、途中で解約する場合の条件などをしっかり確認しましょう。学習方法や内容などが分からない場合は、安易に契約しないようにしましょう。

★

...

(相談事例)

Aさんは、貴金属を訪問してきた業者に売りたいと思って宝石を見せたところ、「他にも宝石があれば無料で査定しますよ」と言われたので、全ての宝石を見せると「高価な物があるので、持ち帰り査定し、後日持参します」と言われ、全ての貴金属を渡してしまった。その後不安になり名刺先に連絡したが通じず、あわててセンターに相談に見えました。(70代 女性)

(処理結果)

契約書面や預り証もなく、名刺先にセンターから連絡をしましたが、電話は使用されておらず連絡が取れない為、警察に被害届を出すよう助言しました。

(アドバイス)

最近、高齢者を狙った貴金属の買い取り商法が問題になっています。事例のように業者が自宅に訪問して来ますが、消費者が売り手となり利益を伴う契約は、特定商取引法の適用がないのでクーリングオフができません。訪問して来た業者が本当に査定出来るかも怪しいものです。

また、後になって「やめたい」と申し出ても「既に処分した」と言って取り戻せない事がほとんどです。買い取ってもらうつもりがなければ、きっぱりと断りましょう。簡単にその場で取引をしないことが大切です。

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。



「サケ

「サケ

「サケ

100

100

100

10

1

20

● 各消費 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)



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年8月号



★「カンボジアの土地使用权を高値で」買い取る！？・・・北九州市立消費生活センター

★「アパート退去時に払った修繕費を」返してほしい！・・・久留米市消費生活センター

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年9月号



★「エステ店から紹介された美容クリニック」の治療費が支払えない!・・・福岡市消費生活センター

★「ネット販売」には注意を!・・・飯塚市消費生活センター

A

20

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年10月号



## ★「無料ゲーム」と思っていたら・・・宗像市立消費生活センター

### (相談事例)

最近、小学生と中学生の子どもが2人で、携帯型映像機器をインターネットに接続しゲームをしていた。ゲームは、夫が事前に登録しているネットストアの中から、無料であることを確認して子ども達にさせていた。

ここ数カ月、カード会社からの請求金額が多いので不審に思っ明細を取り寄せたところ、3カ月間で併せて23万円のゲーム代金の請求があり、既に2カ月分が引き落とされていることが分かった。無料のゲームをさせていたはずなのに、有料になっているのは納得できない。(30代 女性)

### (処理結果)

センターからカード会社とネットストアに調査を依頼したところ、「ゲーム自体は無料だが、ゲーム中に多数の有料アイテムを購入している。アイテムの契約に際しては、金額などの確認画面を表示し“買う、買わない”を選択できるようになっている。また、最初にストアに登録する際に、クレジットカードの情報を入力し、ストアで買った場合には、自動的にカード決済される旨を利用規約に明記している」とのことであった。

センターからネットストアに対し、契約者である親の不注意はあると思うが、使ったのが未成年者であることを伝え、未成年者契約の取消しを申し入れたところ、今回に限りすべて解約する事が出来た。

### (アドバイス)

ゲーム自体は無料でも、ゲームの中で有料のアイテムを販売しているケースが増えています。今回は解約出来ましたが、登録時に利用規約に同意してカード情報を入力しているため、契約の取り消しが出来ない場合もあります。子どもにゲームをさせる際には、保護者は再度利用規約を確認するなどして慎重に対応するようにしましょう。

## ★「開運祈禱料」を返金して欲しい!・・・福岡県消費生活センター

### (相談事例)

4カ月程前、開運プレスレットのお試し期間48時間を2週間に延ばして良いと言う担当者の説明を受け、祈禱料1万5千円を支払い購入することにした。その期間中に効果がなかった場合は返品可能で返金にも応じる約束であった。しかし、効果がなかったためプレスレットを返品したが、その際、返金用の現金書留封筒と切手代まで同封した文書も販社へ送付した。その後、何度催促しても返金されず、商品代金10万円まで請求された。支払った祈禱料を返して欲しい。(30代 女性)

### (処理結果)

センターから販社担当者に連絡し返金交渉したところ、“48時間のお試し期間しか返金に応じられないシステムになっている。なお、商品代金は無料で、1万5千円は祈禱料です。”という返事であった。粘り強く交渉した結果、上司と相談するということになり、回答は引き延ばされたが、最終的には1万5千円の祈禱料のうちから5千円返金されることになった。

### (アドバイス)

開運商法は雑誌やインターネットでこの商品を購入すると“運気が上がる”とか“願い事が叶う”などと広告していますが、効果が得られるとは限りません。また、広告には「効果がなければ返金」と記載されていても返金に応じない場合もあるので、注意しましょう。

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年11月号



(処理結果)



を勧誘する不審な電話!...

市消費生活センター

40 100  
1  
0

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・24年12月号



## ★「冠婚葬祭互助会」の解約トラブル!・・・飯塚市消費生活センター

(相談事例)

A

## ★「頼んだ覚えがない商品」の受け取りを承諾した!・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

1

(処理結果)

(アドバイス)

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。



# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・25年1月号



★「投資詐欺の二次被害」に注意しましょう! …福岡県消費生活センター

(処理結果)

★「屋根瓦の点検商法」に気を付けて! …宗像市消費生活センター

5

8

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

## ★「コピーブランド品の販売サイト」に要注意！・・・北九州市立消費生活センター

（相談事例）

インターネットでブランドバッグがとても安い価格で販売しているサイトを見つけたので購入しました。

商品が届くと、見本に載っていた色と違い粗悪なコピー商品でした。中国から送られてきているようです。サイトに住所等の記載はなく、メールを送っても返事がありませんが、送り状にある中国の住所に返品したら、返金してもらえますか。（30代 女性）

（アドバイス）

有名ブランドをかたるコピー品の販売サイトのトラブルが後を立ちません。

事例のように、送り状に記載されている中国の住所に返品しても、返金してもらえる可能性は、極めて低いと考えられます。コピー品は、もともと権利者（ブランド）の権利侵害品であり、国内に持ち込んだり、国外に送ろうとすると罪に問われることもあります。やりとりがメールのみの場合は、サイト自体が無くなってしまうと、返金を求めることさえ困難です。

このような悪質サイトには、下記のような特徴が多く見受けられます。

- ・電話番号がなく、連絡はEメールのみである。
- ・住所の記載がない、又は「東京都〇〇区」など正確な番地まで入っていない。
- ・日本語の表現におかしいところがある。

安すぎるものは、コピー商品ではないかと疑いましょう。

不安なときや困ったことがある場合は、すぐに最寄りの消費生活センターへご相談ください。

## ★「携帯で見つけた内職先」から次々とメールが来る！・・・久留米市消費生活センター

（相談事例）

内職先を見つけようと携帯電話の検索画面に「内職」と入力したら、出会い系サイトの画面が出て登録完了と表示されました。その際、住所、氏名、携帯番号、口座番号を入力するように指示があり、内職に必要なのだろうと考え、返信しました。内職メールは、客の相談相手になるというもので、メールアドレスを交換すると収入になるというものでしたが、個人情報知られるのは嫌なので無視していました。

その後、Aサイトから「メール交換しないならサイトの中にいられなくなる、助けてあげるので5千円払って」と指示されたので、払ってしまいました。

これで終わったと思っていたところ、「2万円払わないと地獄に落ちる、逃げることも隠れることも出来ない」とメールが来て怖くなり、銀行から2万円を振り込みました。また、別のサイトからも「メール交換に失敗しているので10万円支払うように」とのメールが来ました。その後もひっきりなしに出会い系のメールが届きます。どうすればよいのでしょうか。（50代 女性）

（処理結果）

今後は出会い系のメールについては、「メールを返信する、メールを開く」などせずに、相手にしないように伝え、しばらく様子を見て、相変わらず頻りにメールが届くようであれば会頻

● 各消費 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）

# ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・25年3月号



## ★「高齢者を狙った、送りつけ商法」にご注意！…飯塚市消費生活センター

### (相談事例)

Aさんは、自宅に電話があり、「注文いただいた健康食品を送ります」と言われた。覚えがないので断わると、「注文を受けています」と電話が切れました。Aさんは不安になり、送って来た場合はどう対応したらよいかとの相談でした。(70代 女性)

### (処理結果)

この場合注文はしていないので、送られて来た場合は受取り拒否する様に助言をしました。

### (アドバイス)

近年、この様に高齢者を狙った、送りつけ商法の相談が去年の秋口あたりから増加しています。高齢者は、判断力や記憶力が落ちている為、過去に申し込みをしていたかも知れないと思い込みがちで、代引代金を払って被害に遭うケースもあります。

注意点として、

- ①申し込んでいると相手と言う場合、証拠を示す様相手に確認すること。口頭だけでは信じてない事。
- ②商品が届いた場合(代金引替えが多い)受取り拒否をすることです。よくわからない時は、一人で悩まず最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

## ★「火災保険で家の修理ができる」という勧誘に注意！…福岡市消費生活センター

### (相談事例)

昨日、突然業者が自宅に訪れ、「お宅の屋根瓦がずれている。火災保険を使えば自己負担はないので修理をしたほうがいい。」と言うので契約した。よく考えると、業者の言うことをうのみにしてしまったので後悔しているが、断ることができるだろうか。

### (処理結果)

訪問販売による契約で8日以内であればクーリング・オフできることを伝え、通知の方法を教えた。本当に屋根瓦がずれているかどうかについては、家を建てた建築会社などに見てもらうこと、修理をする場合は、事前に参加している保険会社に、補償対象になるかどうかなどを問い合わせるように助言した。

### (アドバイス)

○電話や訪問で「火災保険で屋根などが修理できる。無料で調査・見積・保険の申請手続きをする。」と勧誘されて契約したが、工事内容がずさんだったり、必要のない修理までされたり、工事をした後で保険金が支払われなかったりするトラブルが全国的に起きています。

○火災保険の補償は、個々の契約によって異なります。風水害など自然災害で住宅に損害が発生した場合は、まずは自分で契約先の保険会社に相談し、保険金支払いの対象になるのか、申請方法はどのようにするか等を確認しましょう。

○工事を行う場合は、複数の業者から見積を取りましょう。

困ったときは、  
気軽にご相談  
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	「消費者ホットライン」0570-064-370
飯塚市	0948-22-0857	あなたの地域の消費生活センターにつながります。
宗像市	0940-33-5454	* 電話のかけ間違いにご注意ください。

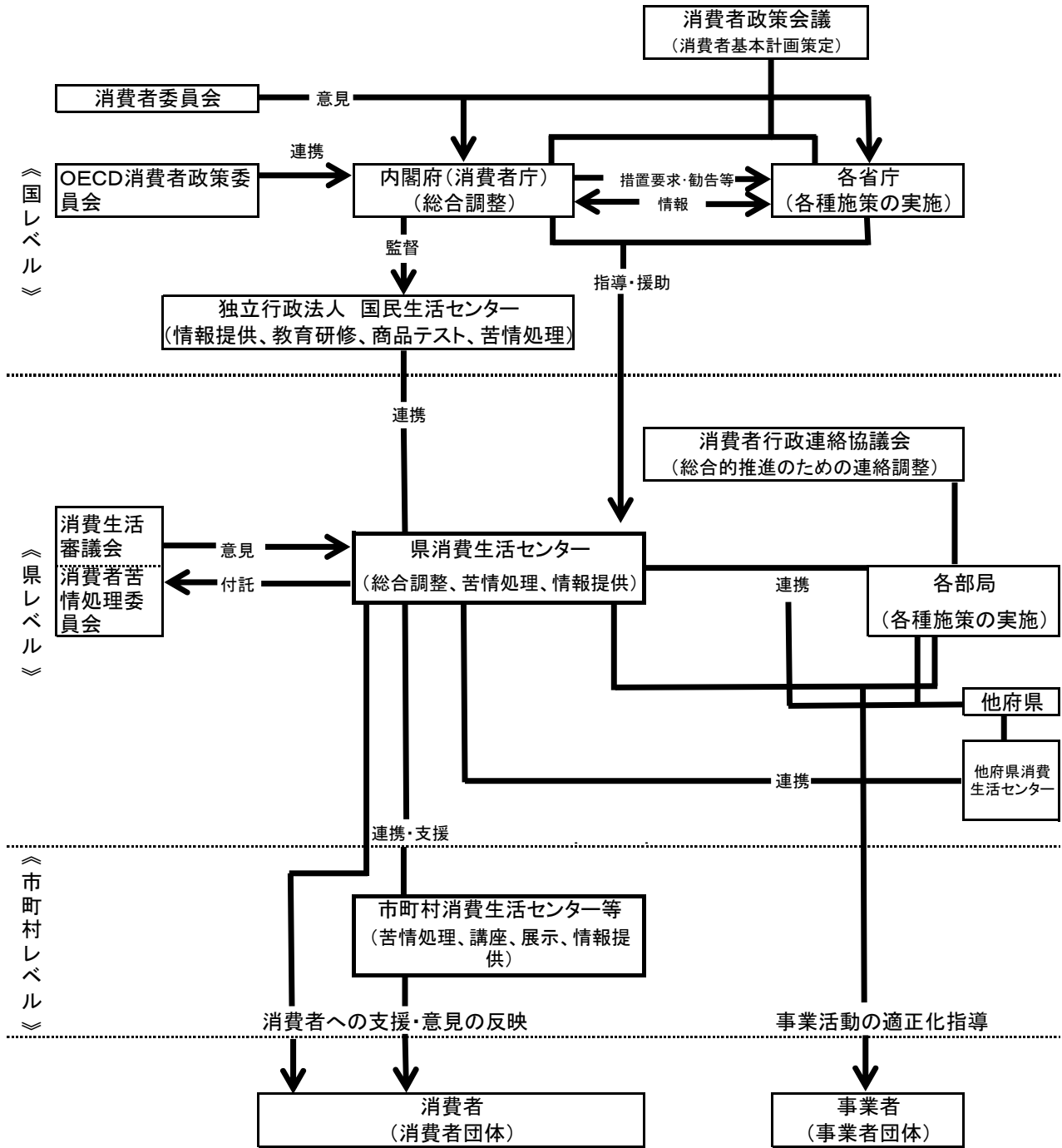


		.....	61
		.....	62
		.....	63
		.....	64
		.....	65
		.....	69
		.....	80
		.....	86
		.....	87
10		.....	88
11	25	.....	90
12		.....	94

新たな「消費者基本計画」(概要)

「消費者基本計画」確定の報告

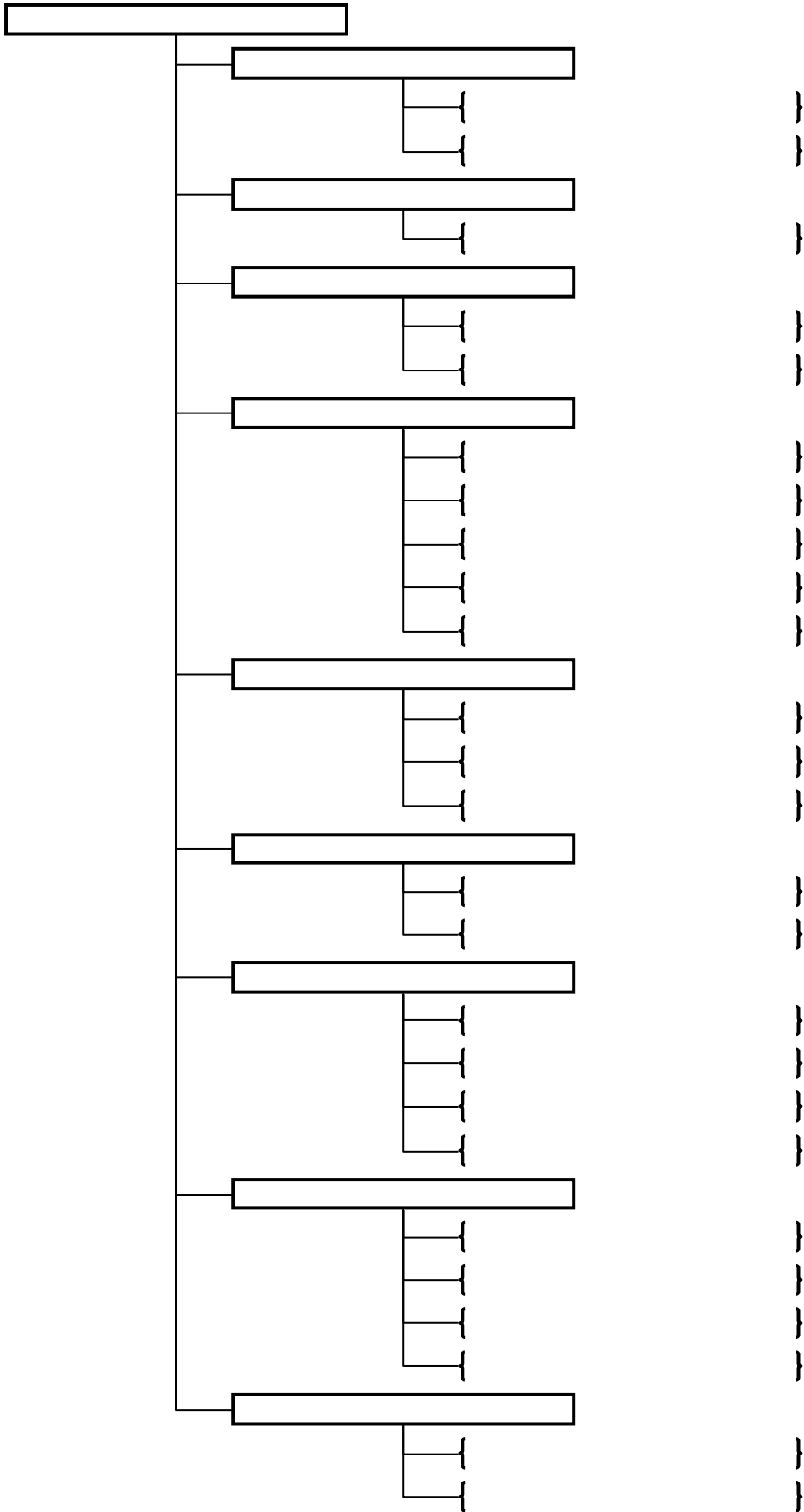
# 消費者行政主要組織図



意見の表明・意見の反映



福岡県消費者行政連絡協議会の構成





# 消費者基本法

43	30	78	
24	22	60	(地方公共団体の責務)
			第4条
10			
11	23		
24	26		
	27	29	

## 第1章 総則

(目的)

第1条

(事業者の責務等)  
第5条

(基本理念)

第2条

第6条

第7条

第8条

(国の責務)

第3条

(消費者基本計画)  
第9条

(広告その他の表示の適正化等)  
第15条

(公正自由な競争の促進等)  
第16条

(法制上の措置等)  
第10条

(啓発活動及び教育の推進)  
第17条

(年次報告)  
第10条の2

## 第2章 基本的施策

(安全の確保)  
第11条

(意見の反映及び透明性の確保)  
第18条

(消費者契約の適正化等)  
第12条

(苦情処理及び紛争解決の促進)  
第19条

(計量の適正化)  
第13条

(規格の適正化)  
第14条

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第20条

(国際的な連携の確保)

第21条

(環境の保全への配慮)

第22条

(試験、検査等の施設の整備等)

第23条

### 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

(国民生活センターの役割)

第25条

附 則（平成11年7月16日法律第102号） 抄

（施行期日）

第1条

11 88

10 14  
23 28 30

（別に定める経過措置）

第30条

附 則（平成16年6月2日法律第70号） 抄

（施行期日）

（検討）

附 則（平成20年5月2日法律第27号） 抄

（施行期日）

第1条

附 則（平成21年6月5日法律第49号） 抄

（施行期日）

第1条

21 49

（罰則の適用に関する経過措置）

第8条

（政令への委任）

第9条

附 則（平成24年8月22日法律第60号）

# 消費者安全法

21 50  
24 77

10 11

12

14

15 22

23 31

32 33

34 37

38 45

46 49

50 55

## 第1章 総則

(目的)

第1条

(定義)

第2条

(基本理念)

第3条

(事業者等の努力)

第5条

(国及び地方公共団体の責務)

第4条

第2章 基本方針

(基本方針の策定)

第6条

43

78

10

22

226

70

(都道府県知事による提案)

第7条

(国及び国民生活センターの援助)

第9条

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

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

(消費生活センターの事務に従事する人材の確保等)

第11条

(消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)  
第13条

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

(資料の提供要求等)  
第14条

35 38

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

(所掌事務)  
第16条

113

48

33



(委員長)  
第21条

(職務従事の制限)  
第22条

## 第2節 事故等原因調査等

(事故等原因調査)  
第23条

(職権の行使)  
第17条

(組織)  
第18条

(委員等の任命)  
第19条

(委員の任期等)  
第20条

30

(生命身体事故等の発生に関する情報の報告)  
第26条 12

(内閣総理大臣の援助)  
第27条

(他の行政機関等による調査等の結果の評価等)  
第24条

23

23

23

(事故等原因調査等の申出)  
第28条

(調査等の委託)  
第25条

11

103

40

45

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

(申出を受けた場合における通知)

第29条

(意見の陳述)

第33条

第4節 雑則

(情報の提供)

第34条

12

(原因関係者の意見の聴取)

第30条

(関係行政機関等の協力)

第35条

(報告書等)

第31条

(政令への委任)

第36条

(不利益取扱いの禁止)

第37条

23

27

28

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

12

29

29 12

14 123 44

44

(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 12  
29

(事業者に対する勧告及び命令)

第40条

(譲渡等の禁止又は制限)

第41条

(報告、立入調査等)  
第45条

(回収等の命令)  
第42条

(消費者委員会の勧告等)  
第43条

(都道府県知事による要請)  
第44条

(内閣府令への委任)  
第48条

(経過措置)  
第49条

50 51

附 則

(施行期日)

第 8 章 罰 則

21 48

第50条

(検討)

300

41

42

第51条 40

100

第52条 25  
50

附 則 (平成24年9月5日法律第77号) 抄

第53条 45

(施行期日)

第 1 条

24 10

25

50  
第54条

30

(経過措置)

第 2 条

23

27

(検討)

第 3 条

23

27

23

27

23

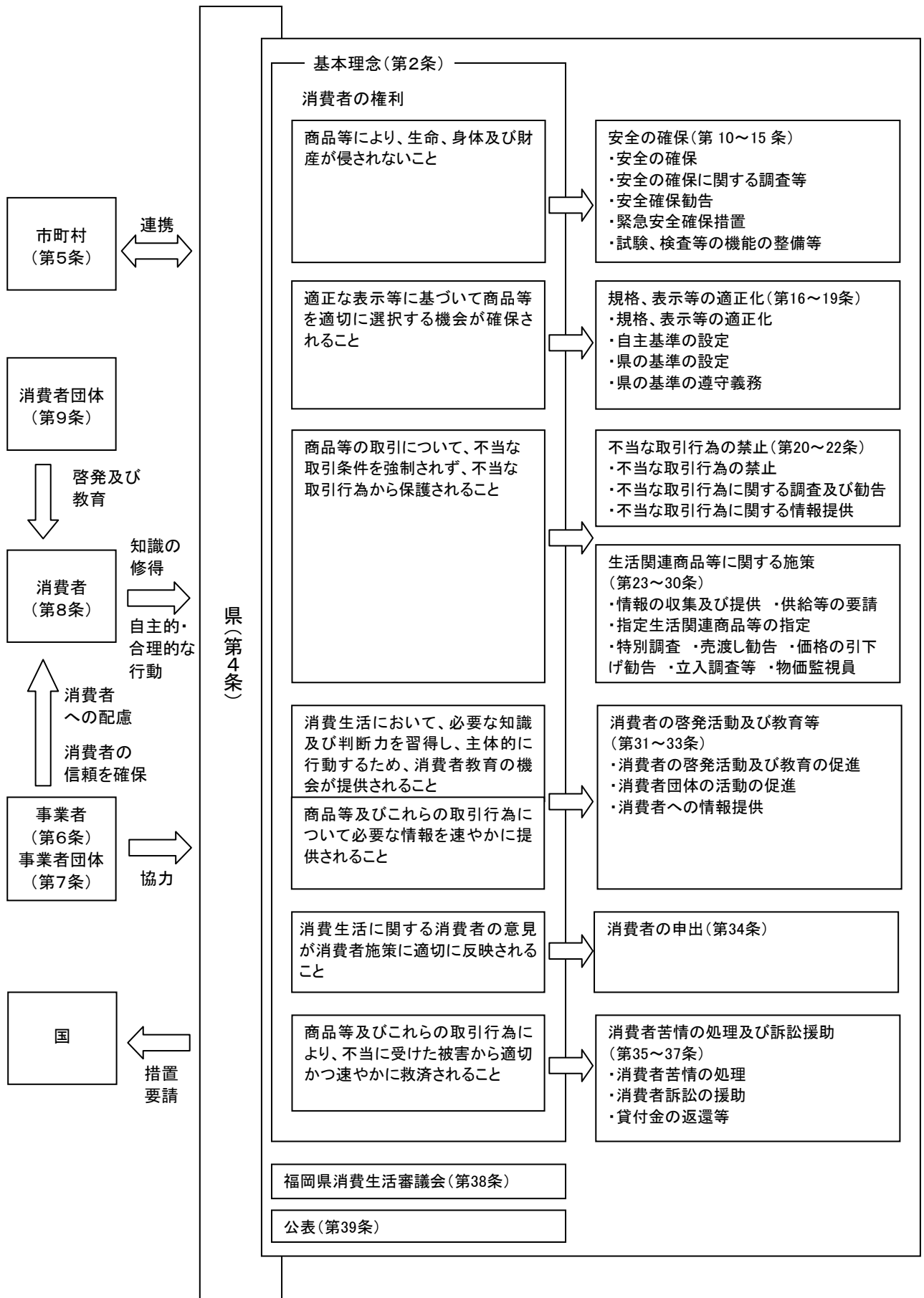
27

23

27

第55条

# 福岡県消費生活条例の体系



# 福岡県消費生活条例

52 28  
18 31 16

10 15  
16 19  
20 22  
23 30  
31 33

34  
35

37

38

(定義)

第3条

10

39

11

40

41

## 第1章 総則

(目的)

第1条

(県の責務)

第4条

(基本理念)

第2条

(市町村との連携等)

第5条

(事業者の責務)

第6条



(事業者団体の責務)

第7条

(危害防止勧告)

第12条

(消費者の役割)

第8条

(消費者団体の役割)

第9条

(緊急安全確保措置)

第13条

## 第2章 安全の確保

(安全の確保)

第10条

(試験、検査等の機能の整備等)

第14条

(安全の確保に関する調査等)

第11条

(自動販売機等の管理)

第15条

## 第3章 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

第16条

#### 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

(自主基準の設定)

第17条

(県の基準の設定)

第18条

(県の基準の遵守義務)

第19条

(指定生活関連商品等の指定)  
第25条

(不当な取引行為に関する調査及び勧告)  
第21条

(特別調査)  
第26条

(不当な取引行為に関する情報提供)  
第22条

(売渡し勧告)  
第27条

(価格の引下げ勧告)  
第28条

(立入調査等)  
第29条

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

(物価監視員)  
第30条 23 26

(供給等の要請)  
第24条

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

(消費者訴訟の援助)  
第36条

26 222

(消費者団体の活動の促進)  
第32条

(消費者への情報提供)  
第33条

## 第7章 消費者の申出

(消費者の申出)  
第34条

(貸付金の返還等)  
第37条

## 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

20

## 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

## 第10章 公表

(公表)  
第39条

11

12 15 19  
21 27 28

21 35

29

## 第11章 雑則

(国等への要請)

第40条

(委任)

第41条

附 則

(施行期日)

52

(福岡県消費生活安定緊急対策に関する条例の廃止)

49

21

附 則 (平成4年条例第6号)

(施行期日)

(経過措置)

附 則 (平成18年条例第16号)

18

31 35 20

19 16

# 福岡県消費者行政活性化基金条例

21 30 10  
25 15

(設置)

第1条

22 67 241

(積立て)

第2条

(管理)

第3条

(運用益金の処理)

第4条

(処分)

第5条

(委任)

第6条

附 則

(施行期日)

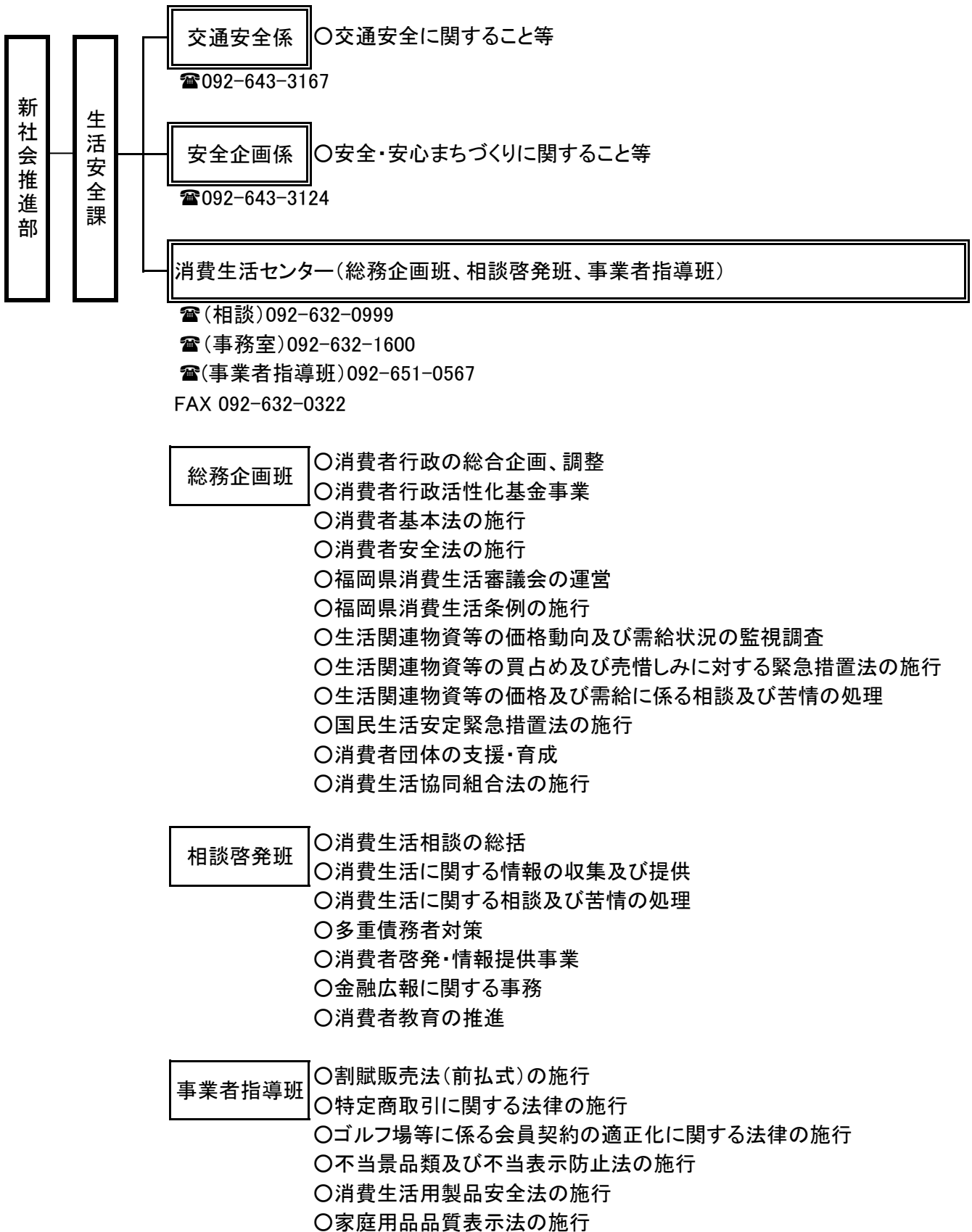
(この条例の失効)

26 12 31

附 則 (平成23年条例第1号)

附 則 (平成25年条例第4号)

## 福岡県消費生活センターの機構と業務



## 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25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1-6 ウェルとぼた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5-1 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	0944-41-2601
				shiminseikatu01@city.omuta.lg.jp	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	0942-30-7705
				shouhi@city.kurume.fukuoka.jp	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.fukuoka.jp	0949-25-2158
6	飯塚市	市民環境部 まちづくり推進課 まちづくり推進係	820-8501	飯塚市新立岩5番5号	0948-22-5500 (内線1128)
				machizukuri@city.iizuka.lg.jp	0948-21-2066
7	田川市	市民生活部 市民課 市民相談係	825-8501	田川市中央町1番1号	0947-44-2000 (内線130)
				syouhisya@lg.city.tagawa.fukuoka.jp	0947-47-1324
8	柳川市	産業経済部 商工振興課 商工係	839-0293	柳川市大和町鷹ノ尾120 大和庁舎1階	0944-77-8763
				syoushin@city.yanagawa.lg.jp	0944-76-1170
9	八女市	建設経済部 商工振興課 商工振興係	834-8585	八女市本町647番地 八女市役所南庁舎2階	0943-23-1596
				syokoshinko@city.yame.lg.jp	0943-22-2186
10	筑後市	建設経済部 商工観光課 商工観光係	833-8601	筑後市大字山ノ井898番地	0942-65-7024
				shiimado-y604@city.chikugo.lg.jp	0942-53-1589
11	大川市	インテリア課 商業観光係	831-0043	大川市大字酒見256番地1	0944-85-5584
				okwinterior@city.okawa.lg.jp	0944-88-1776
12	行橋市	産業振興部 商工水産課 商工観光係	824-8601	行橋市中央一丁目1番1号	0930-25-9733
				andou-s@city.yukuhashi.lg.jp	0930-25-7817
13	豊前市	まちづくり課 商工振興係	828-8501	豊前市大字吉木955番地	0979-82-1111 (内線1263)
				syokou@city.buzen.lg.jp	0979-83-2560
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	838-0141	小郡市小郡255-1	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 安全安心課 雇用・消費者担当	818-8686	筑紫野市二日市西1丁目1番1号	092-923-1111 (内線390, 391)
				koyou-shouhi@city.chikushino.fukuoka.jp	092-923-1164
17	春日市	地域生活部 人権政策課 男女共同参画・消費 生活担当	816-0806	春日市光町1丁目73番地	092-584-1201
				jyonasan@city.kasuga.fukuoka.jp	092-584-1181
18	大野城市	環境生活部 産業振興課 商工観光・労働担当	816-8510	大野城市曙町2丁目2番1号	092-580-1895
				sangyo@city.onojo.fukuoka.jp	092-572-8432
19	宗像市	産業振興部 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	総務部 商工農政課 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438)
				syoukounou@city.dazaifu.lg.jp	092-921-1601
21	古賀市	建設産業部 商工政策課 商工観光係	811-3192	古賀市駅東1-1-1	092-942-1176
				shoukou@city.koga.fukuoka.jp	092-942-3758
22	福津市	市民部 生活安全課 市民相談係	811-3293	福津市中央1-1-1	0940-43-8106
				anzen@city.fukutsu.lg.jp	0940-43-3168
23	うきは市	農林・商工観光課 農商工観光連携係	839-1393	うきは市吉井町新治316番地	0943-75-4975
				kankou@city.ukiha.lg.jp	0943-75-3114
24	宮若市	産業建設部 産業振興課 商工観光グループ	823-0011	宮若市宮田29番地1	0949-32-0519
				syoukou@city.miyawaka.lg.jp	0949-32-9430
25	嘉麻市	産業建設部 産業振興課 商工観光係	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	0946-52-1428
				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	0944-64-1524
28	糸島市	経済振興部 商工振興課 商工労働係	819-1192	糸島市前原西一丁目1番1号	092-332-2080
				shokoshinko@city.itoshima.lg.jp	092-324-2531
29	那珂川町	地域整備部 産業課 商工担当	811-1292	筑紫郡那珂川町西隈1丁目1番1号	092-953-2211 (内線455)
				sangyo@town.nakagawa.fukuoka.jp	092-953-3049
30	宇美町	産業振興課 地域振興係	811-2192	糟屋郡宇美町宇美五丁目1番1号 南別館内	092-934-2223
				sangyou@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	092-947-1111 (内線321)
				shoukou@town.sasaguri.lg.jp	092-947-7977
32	志免町	地域交流課 商工振興係	811-2244	糟屋郡志免町志免中央一丁目3番2号	092-935-1001 (内線752,753)
				syoukou@town.shime.lg.jp	092-935-3417
33	須恵町	地域振興課	811-2193	糟屋郡須恵町大字須恵771番地	092-932-1438
				m-iwasaki@town.sue.fukuoka.jp	092-931-1827
34	新宮町	産業振興課	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	092-962-2078
35	久山町	経営企画課	811-2592	糟屋郡久山町大字久原3632番地	092-976-1111 (内線252)
				keiei@town.hisayama.fukuoka.jp	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.fukuoka.jp	092-938-3150
37	芦屋町	地域づくり課 地域振興係	807-0198	遠賀郡芦屋町幸町2番20号	093-223-3543
				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265,266)
				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.fukuoka.jp	093-282-1310
40	遠賀町	まちづくり課 産業振興係	811-4392	遠賀郡遠賀町大字今古賀513番地	093-293-7783
				ekimae@town.onga.lg.jp	093-293-0806
41	小竹町	産業課 商工係	820-1192	鞍手郡小竹町大字勝野3349番地	09496-2-1167
				sangyou@town.kotake.lg.jp	09496-2-1140
42	鞍手町	企画財政課 地域振興班	807-1392	鞍手郡鞍手町大字中山3705番地	0949-42-2111 (内線344)
				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424-1	0948-65-1106
				shokotokei@town.keisen.lg.jp	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	企画振興課 商工係	838-1692	朝倉郡東峰村大字小石原941-9	0946-74-2311
				kikaku@vill.toho.fukuoka.jp	0946-74-2722

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
				sangyo@town.tachiarai.fukuoka.jp	0942-77-3063
47	大木町	産業振興課 産業振興係	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	商工観光課 商工観光係	834-0115	八女郡広川町大字新代1804-1	0943-32-1142
				syoukoukanko@town.hirokawa.lg.jp	0943-32-5164
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	0947-32-8406
				sangyo-shinko@town.kawara.lg.jp	0947-32-2715
50	添田町	地域産業推進課 商工観光係	824-0602	田川郡添田町大字添田2151	0947-82-1236
				kankou@town.soeda.fukuoka.jp	0947-82-2869
51	糸田町	産業経済課	822-1392	田川郡糸田町1975番地1	0947-26-4025
				sankei@town.itoda.lg.jp	0947-26-1651
52	川崎町	農商観光課 商工観光係	827-8501	田川郡川崎町大字田原789-2	0947-72-3000 (内線225, 226)
				nousyo@town.fukuoka-kawasaki.lg.jp	0947-72-6453
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 (内線251)
				sankei2@town.oto.fukuoka.jp	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@mb.fcom.ne.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937-2	0947-22-7766
				fg0500@town.fukuchi.lg.jp	0947-22-9091
56	苅田町	産業建設部 交通商工課 商工・企業立地係	800-0392	京都郡苅田町富久町1丁目19番地1	093-434-1114
				koutu-syoukou@town.kanda.lg.jp	093-435-2101
57	みやこ町	産業課 商工観光係	824-0892	京都郡みやこ町勝山上田960番地	0930-32-2512
				nousei@town.miyako.lg.jp	0930-32-4563
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	企画情報課 企画情報係	871-0992	築上郡上毛町大字垂水1321番地1	0979-72-3111
				kijyo@town.koge.lg.jp	0979-72-4664
60	築上町	商工課 商工観光係	829-0192	築上郡築上町大字築城1096番地	0930-52-0001 (内線183)
				syoukou@town.chikujo.lg.jp	0930-52-0023

## 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を配置している施設)

名称	所在場所	電話・FAX番号	相談日	受付時間
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	TEL (092) (代)632-1600 (相談)632-0999 FAX 092-632-0322	・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
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	TEL (093) (代)871-0428 (相談)861-0999 FAX 093-871-7720	月～土	8:30～16:45 (第3土は 8:30～13:00)
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	TEL 093-331-8383 FAX 093-331-8333	月～金	8:30～16:45
4 小倉北相談窓口	北九州市小倉北区大手町1-1 小倉北区役所内	TEL 093-582-4500 FAX 093-582-4411	月～金	8:30～16:45
5 小倉南相談窓口	北九州市小倉南区若園5-1-2 小倉南区役所内	TEL 093-951-3610 FAX 093-951-3615	月～金	8:30～16:45
6 若松相談窓口	北九州市若松区浜町1-1-1 若松区役所内	TEL 093-761-5511 FAX 093-761-5525	月～金	8:30～16:45
7 八幡東相談窓口	北九州市八幡東区中央1-1-1 八幡東区役所内	TEL 093-671-3370 FAX 093-671-3371	月～金	8:30～16:45
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	TEL 093-641-9782 FAX 093-641-9763	月～金	8:30～16:45
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	TEL (092) (代)712-2929 (相談)781-0999 FAX 092-712-2765	・電話・来所相談 月～金 ・電話相談のみ 第2, 4土曜	(月～金) 9:00～17:00 (第2, 4土) 10:00～16:00
10 大牟田市消費生活相談窓口	大牟田市有明町2-3	TEL 0944-41-2623 FAX 0944-41-2621	月～金	10:00～16:00
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	TEL 0942-30-7700 FAX 0942-30-7715	月～金 第2日曜	8:30～17:00
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	TEL 0949-25-2162 FAX 0949-25-2158	月～金	8:30～17:00
13 飯塚市消費生活センター※3 (飯塚、嘉麻、桂川)	飯塚市新飯塚20-30 立岩公民館 3階	TEL 0948-22-0857 FAX 0948-22-0897	月～金	8:30～17:00
14 柳川・みやま消費生活センター※4	柳川市大和町鷹ノ尾120 柳川市役所大和庁舎 1階	TEL 0944-76-1004 FAX 0944-76-1022	月～金	9:00～12:15 13:00～16:30
15 八女市消費生活相談窓口	八女市本町647 八女市役所南庁舎 2階	TEL 0943-23-1183 FAX 0943-22-2186	月～金	8:30～16:30
16 筑後市消費生活相談窓口	筑後市大字山ノ井898	TEL 0942-65-7021 FAX 0942-53-1589	月・火・木・金	8:30～17:15
17 大川市消費生活相談窓口	大川市大字小保614-6	TEL 0944-86-5105 FAX 0944-86-5105	火・金	9:00～16:30
18 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	TEL 0930-23-0999 FAX 0930-23-4422	月～金	9:00～12:15 13:00～15:30
19 豊前市消費生活相談窓口	豊前市大字吉木955 豊前市役所内	TEL 0979-82-1111 (内線)1263 FAX 0979-83-2560	火・木	10:00～12:15 13:00～15:00
20 中間市消費生活センター	中間市中間1-1-1	TEL 093-246-5110 FAX 093-244-1342	月～金	9:00～16:00

	名称	所在場所	電話・FAX番号	相談日	受付時間
21	小郡市消費生活相談室	小郡市小郡283-13	TEL 0942-72-2111 (内線)144 FAX 0942-72-5050	月・火・木・金	9:00～12:00 13:00～16:00
22	筑紫野市消費生活センター	筑紫野市二日市西1-1-1	TEL 092-923-1111 (内線)358 FAX 092-923-1164	月～金	9:00～11:45 13:00～16:30
23	春日市男女共同参画・消費生活センター(じよなさん)	春日市光町1丁目73	TEL 092-584-1155 FAX 092-584-1155	月～金	10:00～12:15 13:00～16:00
24	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	TEL 092-580-1968 FAX 092-502-7045	月～金	9:30～12:00 13:00～16:30
25	宗像市消費生活センター	宗像市土穴3-1-45	TEL 0940-33-5454 FAX 0940-33-5469	*電話・来所相談 月～金 *電話相談のみ 第2, 4土曜	8:30～17:00
26	太宰府市消費生活相談窓口	太宰府市観世音寺1-1-1	TEL 092-921-2121 (内線)348 FAX 092-921-1601	月・水・金	9:30～12:00 13:00～16:00
27	古賀市消費生活センター	古賀市新原1051-6 古賀市隣保館「ひだまり館」内	TEL 092-410-4084 FAX 092-410-4084	月・水・金・土	10:00～12:15 13:00～15:30
28	福津市消費生活相談窓口	福津市中央1-1-1	TEL 0940-43-8106 FAX 0940-43-3168	月・水・金	9:00～16:00
29	朝倉市消費生活センター	朝倉市宮野2046-1	TEL 0946-52-1128 FAX 0946-52-1193	月～金	10:00～16:00
30	糸島市消費生活センター	糸島市前原西1-1-1 糸島市役所第二庁舎 1階	TEL 092-332-2098 FAX 092-324-2531	月～金	9:00～17:00
31	那珂川町消費生活相談窓口	那珂川町西隈1-1-1 那珂川町役場第2別館 2階	TEL 092-953-0733 FAX —	月・水・金	9:30～12:00 13:00～16:00
32	宇美町消費生活相談窓口 <sup>※6</sup> (宇美・志免)	宇美町宇美5-1-1 宇美町役場 1階	TEL 092-934-2258 FAX 092-933-7512	月・木	10:00～12:15 13:00～15:30
33	志免町消費生活相談窓口 <sup>※6</sup> (志免・宇美)	志免町志免中央1-3-2 志免町生涯学習1号館 2階	TEL 092-936-1594 FAX 092-936-1594	火・金	10:00～12:15 13:00～15:30
34	新宮町消費生活相談室	新宮町緑ヶ浜1-1-1 新宮町役場 2階	TEL 092-410-2182 FAX 092-962-2078	火・金	10:00～13:00 14:00～16:00
35	水巻町消費生活相談窓口	水巻町頃末北1-1-1 水巻町役場 2階	TEL 093-201-4321 FAX 093-201-4423	月・水・金	9:00～12:00 13:00～16:30
36	遠賀町消費生活相談窓口	遠賀町遠賀川1-6-5 駅前サービスセンター内	TEL 093-293-7783 FAX 093-293-8234	月～金	9:00～16:30
37	筑前町消費生活センター	筑前町篠隈373 コスモスプラザ 1階	TEL 0946-42-6619 FAX 0946-42-3124	火～金	9:00～12:00 13:00～16:00
38	田川郡消費者センター <sup>※7</sup> (福智、 香春、添田、糸田、川崎、大任、赤)	福智町赤池970-1 福智町コスモス保健センター内	TEL 0947-28-9300 FAX 0947-28-9302	火・木	9:00～12:00 13:00～16:00
39	苅田町消費生活相談窓口	苅田町富久町1-19-1	TEL 093-434-3352 FAX 093-435-2101	月・水・金	9:00～17:00

※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、大木町及び広川市の住民からの相談に対応している。

※2 直鞍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 宇美町と志免町の各窓口は、両町間の協定により、それぞれ他方の町の住民からの相談にも対応している。

※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。

# 福岡県新社会推進部生活安全課（消費生活センター）

〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町13-50 吉塚合同庁舎内

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受付)

(事務室) 092-632-1600

(FAX) 092-632-0322

福岡県消費生活センター ホームページは

福岡県消費生活センター

検索

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

