

平成24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)

も く じ

I 消費者行政の課題と取組	
1 消費者行政の現状	1
2 消費者行政の課題	1
3 消費者行政の取組	1
II 福岡県の消費者行政施策	
1 平成 24 年度生活安全課（消費生活センター）における施策	3
（1）消費者行政の企画・調整	3
（2）消費生活の安全性の確保	4
（3）消費者取引の適正化	4
（4）消費生活相談体制の充実・整備	4
（5）主体的・自立的な消費者になるための支援	5
2 平成 24 年度福岡県の消費者行政施策一覧	6
III 平成 23 年度事業実績	
1 消費者行政の企画・調整	19
2 消費生活の安全性の確保	19
3 消費者取引の適正化	21
4 消費生活相談体制の充実・整備	23
5 多重債務問題への取組	24
6 主体的・自立的な消費者になるための支援	27
IV 平成 23 年度消費生活相談の概要	
1 相談の概況	30
2 契約当事者の属性別件数	31
3 内容別相談状況	32
4 個人情報に関する相談状況	35
5 危害・危険に関する相談状況	36
6 消費生活相談関係資料	38
<参考> 県内の消費生活相談の概況	44
V ホットな消費者ニュース（平成 23 年度）	46
参考資料	
1 消費者基本計画の概要	58
2 消費者行政主要組織図	59
3 福岡県消費者行政関連施策体系	60
4 福岡県消費者行政連絡協議会の構成	61
5 消費者基本法	62
6 消費者安全法	69
7 福岡県消費生活条例	79
8 福岡県消費者行政活性化基金条例	89
9 福岡県消費生活センターの機構と業務	90
10 福岡県消費者行政のあゆみ	91
11 平成 24 年度市町村消費者行政担当部署	93
12 県内の消費生活センター・相談窓口	97

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って消費生活が豊かになった。反面、取引の方法や内容をめぐる

及び増進に関し、県及び事業者の責務並びに消費者の責務、役割を明確にするるとともに、県の実施する施策において重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旨とするるとともに、消費者施策の推進は、消費者の権利の確立及び消費者の自立を支援することを基本とするとして定めている。

県ではこれを受けて、食の安全に関する問題、若年者や高齢者の消費者トラブル、不当・架空請求などの不法行為、多重債務問題への対応など様々な消費者行政の課題について関係機関と連携して取り組んでいる。

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21年度以降はこれを活用して、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、消費生活相談に従事する相談員及び担当職員に対する研修、被害防止に向けた様々な啓発事業等を実施するとともに、悪質事業者に対する指導・処分の実施等を行っている。このほか、多重債務問題については、消費生活相談員と連携して多重債務者生活再生事業を実施している。

平成24年度はこれらの取組に加え、市町村の相談体制を強化すべく複数市町村による広域的な相談窓口の設置を一層推進するとともに、高齢者等の悪質商法被害を防止すべく、消費者啓発広告等を実施している。

Ⅱ 福岡県の消費者行政施策

総合調整等			
消費者行政関係機関等との連携			

生活環境の安全性の確保			

表示の 適正化			

物 価 の 定			

費 活 談 制			

種 生 活 相 談 体 制			

多 債 問 へ の 取 組			

消費者教育の推進			
消費者組織の活動推進			

物価情報提供			
環境に配慮した生活スタイルの推進			

Ⅲ 平成23年度事業実績

--

--

--



--

--

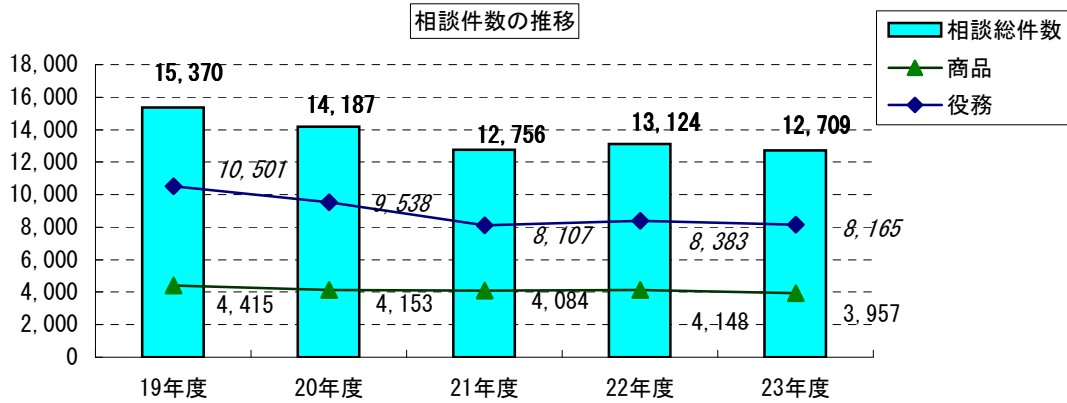
IV 平成23年度消費生活相談の概要

1 相談の概況

①相談件数の推移

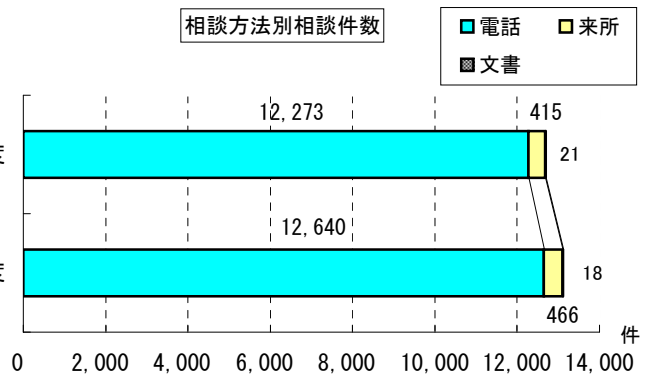
平成23年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談件数は、12,709件で前年度の13,124件に比べ、415件（対前年度比3.2%）減少している。

「商品」の相談件数及び「役務」の相談件数ともに若干減少している。



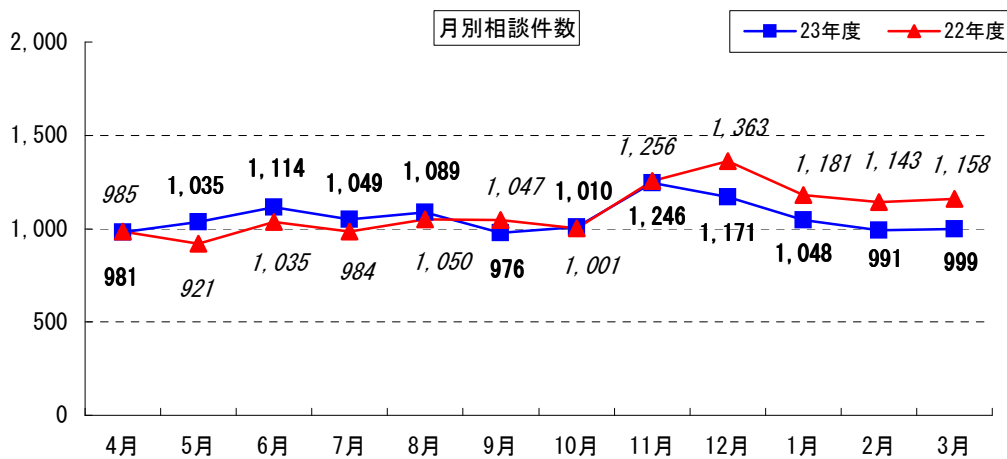
②相談方法別相談件数

相談方法別相談件数では、電話による相談が12,273件で全体の96.6%となっている。また、来所による相談が415件で全体の3.3%である。



③月別相談件数

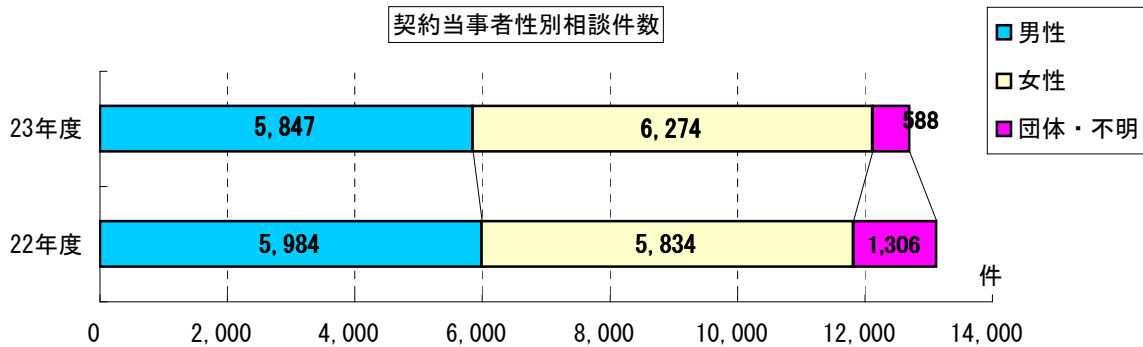
月別相談件数については、11月と12月が若干多く、月平均1,059件となっている。



2 契約当事者の属性別件数

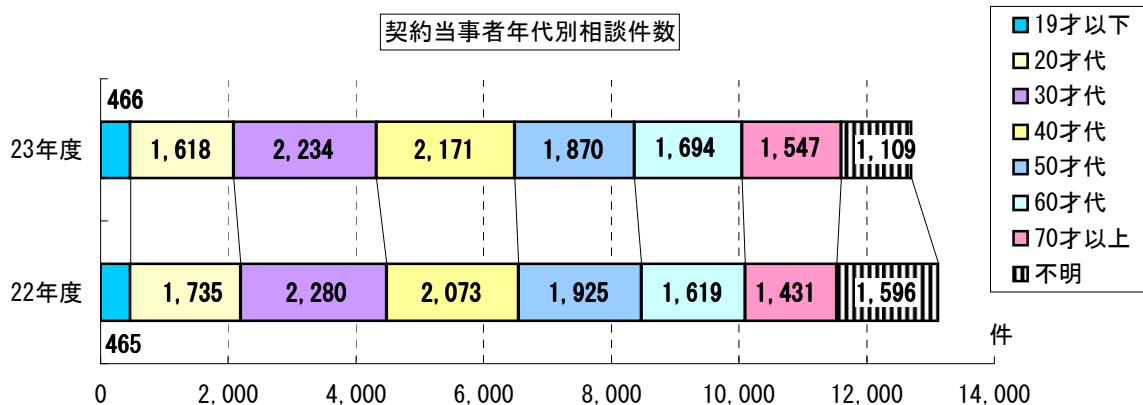
①契約当事者性別相談件数

平成23年度の契約当事者を性別で見ると、男性からの相談は5,847件、女性からの相談は6,274件で、女性からの相談が増加している。



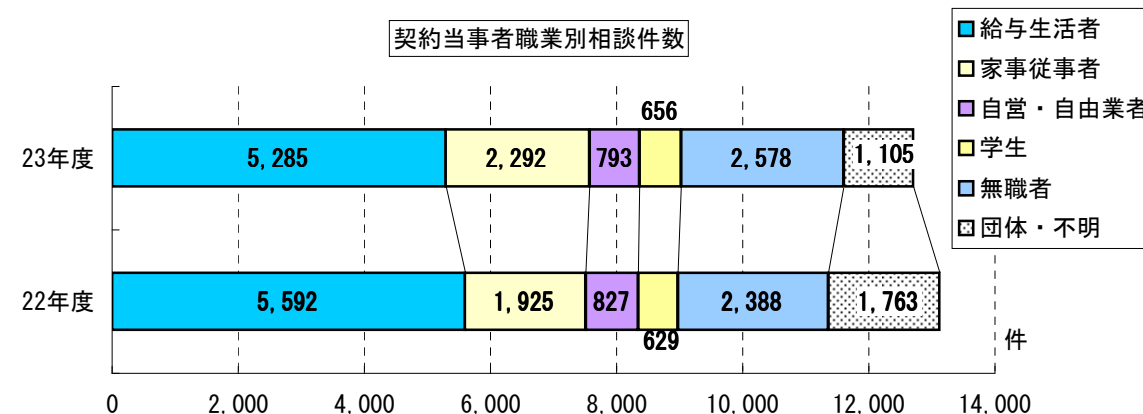
②契約当事者年代別相談件数

平成23年度の契約当事者を年代別で見ると、30歳代、40歳代、50歳代がそれぞれ第1位、第2位、第3位となっている。20歳代、30歳代、50歳代の相談件数が減少する中、40歳代及び60歳代以上の相談件数が増加している。



③契約当事者職業別相談件数

平成23年度の契約当事者を職業別で見ると、給与生活者からの相談が第1位となっており、次に無職者からの相談が第2位、家事従事者からの相談が第3位を占めている。



3 内容別相談状況

①商品分類別相談状況

平成23年度の商品分類別相談状況では、「デジタルコンテンツ」の相談件数が9年連続で第1位であり、相談件数は前年度に比べて187件増加している。この「デジタルコンテンツ」の相談件数のうち、77.1%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21年度からデジタルコンテンツに変更

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605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

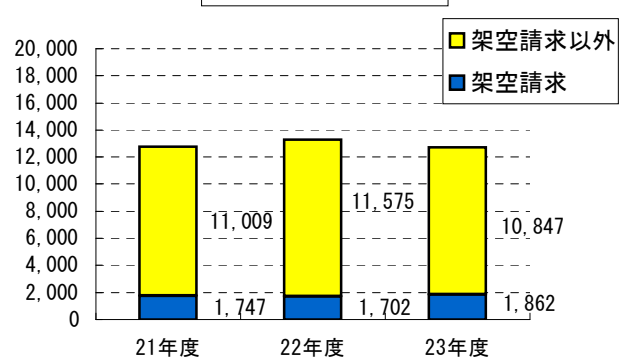
年度 順位	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	
1	オンライン等関連サービス 3,191 (20.8%)	オンライン等関連サービス 2,621 (18.5%)	デジタルコンテンツ 2,002 (15.7%)	デジタルコンテンツ 2,171 (16.5%)	デジタルコンテンツ 2,358 (18.6%)	
2	フリーローン・サラ金 2,693 (17.5%)	フリーローン・サラ金 2,180 (15.4%)	フリーローン・サラ金 1,284 (10.1%)	フリーローン・サラ金 1,587 (12.1%)	フリーローン・サラ金 982 (7.7%)	
3	不動産貸借 940 (6.1%)	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%)	
4	商品一般 646 (4.2%)	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%)	
5	電話サービス 293 (1.9%)	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%)
全相談件数	15,370	14,187	12,756	13,124	12,709	

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
21年度	12,756	1,747	13.7%
22年度	13,124	1,702	13.0%
23年度	12,709	1,862	14.7%

※架空請求とは、金品を騙し取す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（23年度上位3位）

	23年度	うち架空請求	主な商品・役務
1	デジタルコンテンツ 2,358	1,819 (77.1%)	携帯電話、パソコンによる有料サイト利用料
2	フリーローン・サラ金 982	10 (1.0%)	債権、保証金
3	商品一般 245	7 (2.9%)	未納料金

②販売購入形態別相談状況

平成23年度の販売購入形態別相談状況では、無店舗販売による相談については、「通信販売」の相談件数が3,877件で第1位となっており、昨年度より330件増加している。また、「電話勧誘販売」の相談件数が、昨年度に比べ112件増加しているのに対し、「訪問販売」の件数は143件減少している。

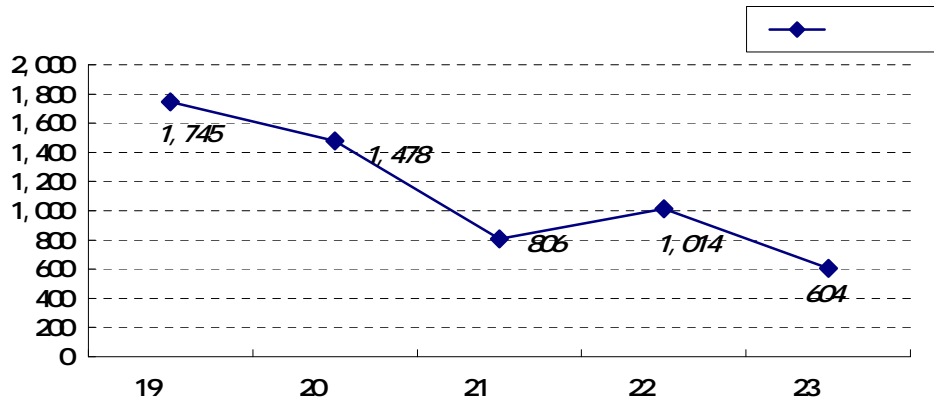
店舗購入による相談については、昨年度に比べ746件減少している。

販売購入形態別相談件数

区分	19年度 件数 割合(%)	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(%)	23年度の上位3位の相談(件)					
						デジタル コンテンツ	2,311	他の化粧品	128	フリーローン ・サラ金	98
通信販売	4,990 (32.5)	3,999 (28.2)	3,499 (27.4)	3,547 (27.0)	3,877 (30.5)	デジタル コンテンツ	2,311	他の化粧品	128	フリーローン ・サラ金	98
訪問販売	1,436 (9.4)	1,372 (9.7)	1,320 (10.3)	1,326 (10.1)	1,183 (9.3)	新聞	224	工事 ・建築	70	テレビ放送 サービス	65
電話勧誘 販売	558 (3.6)	384 (2.7)	392 (3.1)	528 (4.0)	640 (5.0)	インターネット 接続回線	76	株	72	ファンド型 投資商品	59
マルチ・マルチま がい販売	444 (2.9)	357 (2.5)	231 (1.8)	177 (1.3)	203 (1.6)	電話関連 機器・用品	40	健康食品	17	他の健康 食品	17
その他無 店舗・初テ ィブ・オープン	221 (1.4)	410 (2.9)	311 (2.4)	305 (2.3)	250 (2.0)	フリーローン ・サラ金	50	工事 ・建築	13	ファンド型 投資商品	8
計	7,649 (49.8)	6,522 (46.0)	5,753 (45.1)	5,883 (44.8)	6,153 (48.4)						
店舗購入	5,949 (38.7)	5,656 (39.9)	4,979 (39.0)	5,222 (39.8)	4,476 (35.2)	不動産 貸借	797	フリーローン ・サラ金	606	四輪自動 車	170
不明 ・無関係	1,772 (11.5)	2,009 (14.2)	2,024 (15.9)	2,019 (15.4)	2,080 (16.4)						
合計	15,370 (100.0)	14,187 (100.0)	12,756 (100.0)	13,124 (100.0)	12,709 (100.0)						

平成23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604件で、前年度の1,014件に比べ410件（対前年度比40.4%）減少している。

多重債務相談の年齢別相談件数をみると、30歳代が一番多く、全体の21.8%を占め、続いて50歳代、40歳代がそれぞれ18.4%、18.0%と続いている。



（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
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%)
22年度	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%)

平成23年度の斡旋件数は782件で、前年度と比べ、101件減少している。

販売購入形態 (全相談件数に占める割合)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
		684 4.5%	750 5.3%	844 6.6%	883 6.7%	782 6.2%
1	店舗購入	289	336	386	382	336
2	通信販売	110	119	192	200	206
3	訪問販売	173	146	153	146	122
4	電話勧誘販売	31	24	39	53	35
5	その他無店舗	17	16	14	16	16
6	マルチ・マルチまがい	20	53	14	14	8
7	ネットティブ・オプション	3	1	1	2	0
8	不明・無関係	41	55	45	70	59

4 個人情報に関する相談状況

平成23年度の個人情報に関する相談件数は50件（実数38件：重複あり）で、前年度42件（実数36件：重複あり）に比べ8件の増（実数は2件の増）となっている。

相談内容別にみると、「漏洩・紛失」の相談が14件で最も多く、続いて「同意のない提供」、「不適正な取得」、「目的外利用」の順となっている。

相談内容		22年度	23年度
漏えい・紛失	個人情報が外部に漏えいしているとの相談	12	14
同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供していると思われる相談や共同利用の手続きに不備がある相談	5	10
不適正な取得	不正な手段によって個人情報を取得しているとの相談	5	6
目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	7	5
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	3	2
委託先等の監督	従業員や委託先の監督が適切でないとの相談	0	1
開示等	開示・訂正等・利用停止に関する相談	1	0
情報内容の誤り	情報内容に誤りのある個人情報を利用している相談	1	0
オプトアウト違反	オプトアウト（本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること）に関する相談	0	0
その他	法律の定義や適用に関する相談	8	12
計		42	50

5 危害・危険に関する相談状況

①危害

60	147	49
60	60	4
		26
		6
		2
		2
		1
		2
		1
		14
		4
13	13	2
		10
		1
11	11	11
5	5	1
		1
		1
		1
5	5	1
		2
		1
		1
5	5	1
		5
4	4	1
		1
		1
		1
2	2	2
1	1	1
1	1	1
39	39	1
		1
		6
		2
		1
		1
		1
		1
		2
		21
		2
1	1	1
147	147	

②危険

危険に関する相談件数は16件で、前年度より7件減少している。「発煙・火花」及び「破損・折損」に関する相談が4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)
発煙・火花	4	エンジンオイル交換、充電式湯たんぽ、携帯電話の充電器、石油ストーブ
破損・折損	4	オートバイ、フットマッサージャー、中古自動車、飾り棚
火災	2	ウォーターサーバーのレンタル、乗用車
発火・引火	2	ホットマット・電気掃除機
過熱・こげる	1	車の修理
破裂	1	ニンニクのたまり漬け
機能故障	1	バイク
その他	1	ホットプレート
計	16	

6 消費生活相談関係資料

(福岡県消費生活センターに平成23年度中に寄せられた12,709件の相談を整理しています。)

①商品分類別相談件数（各年度上位15位）

順位	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	
1	3,191	2,621	2,002	2,171	2,358	
2	2,693	2,180	1,284	1,587	982	
3	940	975	1,090	898	862	
4	646	396	339	393	362	
5	293	314	334	347	工事・ 建築	新聞
6	289	283	新聞	新聞		
7	270	259		269	四輪自動車	インター ネット 接続回線
8	247	257	227	231	245	
9	205	198	162	210	四輪自動車 206	
10	197	194	149	149	184	
11	177	146	130	136	175	
12	148	140	129	126	158	
13	143	134	109	125	148	
14	130	123	107	122	126	
15	121	116	101	116	126	
全相談 件数	15,370	14,187	12,756	13,124	12,709	

②販売購入形態別（無店舗販売）相談件数（商品・役務別）（23年度、上位10位）

1	2,311	224	76	40
2	128	70	72	17
3	98	65	59	17
4	93	52	57	16
5	50	45	28	13
6	43	43	27	6
7	39	36	19	4
8	30	30	19	4
9	25	30	17	4
10	23	21	16	4
	3,877	1,183	640	203

③契約当事者年代別相談件数

	19	20	30	40	50	60	70		
19	658	3,046	3,619	2,748	2,265	1,334	1,085	615	15,370
	4.3%	19.8%	23.5%	17.9%	14.7%	8.7%	7.1%	4.0%	100%
20	518	2,555	3,199	2,571	2,164	1,508	1,150	522	14,187
	3.7%	18.0%	22.5%	18.1%	15.3%	10.6%	8.1%	3.7%	100%
21	450	2,050	2,672	2,304	1,917	1,509	1,325	529	12,756
	3.5%	16.1%	20.9%	18.1%	15.0%	11.8%	10.4%	4.1%	100%
22	465	1,735	2,280	2,073	1,925	1,619	1,431	1,596	13,124
	3.5%	13.2%	17.4%	15.8%	14.7%	12.3%	10.9%	12.2%	100%
23	466	1,618	2,234	2,171	1,870	1,694	1,547	1,109	12,709
	3.7%	12.7%	17.6%	17.1%	14.7%	13.3%	12.2%	8.7%	100%

順位	19才以下	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	23年度計
1	デジタル コンテンツ 310 (66.5%)	デジタル コンテンツ 419 (25.9%)	デジタル コンテンツ 556 (24.9%)	デジタル コンテンツ 497 (22.9%)	デジタル コンテンツ 300 (16.0%)	デジタル コンテンツ 164 (9.7%)	新聞 86 (5.6%)	デジタル コンテンツ 2,358 (18.6%)
2	不動産 賃貸 12 (2.6%)	不動産 賃借 207 (12.8%)	不動産 賃借 245 (11.0%)	フリーローン ・サラ金 193 (8.9%)	フリーローン ・サラ金 177 (9.5%)	フリーローン ・サラ金 150 (8.9%)	フリーローン ・サラ金 66 (4.3%)	フリーローン ・サラ金 982 (7.7%)
3	テレビ放 送サービス 11 (2.4%)	フリーローン ・サラ金 105 (6.5%)	フリーローン ・サラ金 196 (8.8%)	不動産 貸借 129 (5.9%)	不動産 貸借 103 (5.5%)	不動産 貸借 67 (4.0%)	株 63 (4.1%)	不動産 貸借 862 (6.8%)
4	相談 その他 8 (1.7%)	エステティク サービス 88 (5.4%)	相談 その他 67 (3.0%)	相談 その他 66 (3.0%)	相談 その他 55 (2.9%)	工事・建築 58 (3.4%)	ファンド型 投資商品 55 (3.6%)	相談 その他 362 (2.8%)
5	コンサート 6 (1.3%)	電話関連機 器・用品 42 (2.6%)	四輪自動 車 51 (2.3%)	インターネット 接続回線 55 (2.5%)	インターネット 接続回線 46 (2.5%)	新聞 49 (2.9%)	工事・建築 55 (3.6%)	工事・建築 246 (1.9%)
全相談 件数	466	1,618	2,234	2,171	1,870	1,694	1,547	12,709

※年齢不明者からの相談があるため合計と一致しない。

	19才以下	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	不明	計
19年度	1 (0.1%)	375 (21.5%)	476 (27.3%)	369 (21.1%)	287 (16.4%)	143 (8.2%)	53 (3.0%)	41 (2.3%)	1,745 (100.0%)
20年度	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年度	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年度	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%)

⑥通信販売相談件数（商品・役務別）（各年度上位10位）

順位	19年度		20年度		21年度		22年度		23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	3,074	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
2	フリーローン ・サラ金	556	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
3	商品一般	443	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
4	電話サービス	64	宝くじ	61	宝くじ	48	宝くじ	57	宝くじ	93
5	教養・娯楽 サービスその他	36	他の健康 食品	51	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
6	他の健康 食品	34	電話サービス	45	他の健康 食品	36	他の健康 食品	42	インターネット 接続回線	43
7	健康食品	31	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	他の健康 食品	39
8	宝くじ	25	健康食品	27	パソコン	24	パソコン	21	音響・映像 機器	30
9	資格講座	20	募金	21	電話音声情 報	22	音響・映像 ソフト	21	携帯電話 サービス	25
10	基礎化粧品・ 小型コンピュータ	18	小型コンピュータ	20	健康食品	22	株	21	パソコンソフト	23
通信販 売総計	4,990		3,999		3,499		3,547		3,877	

⑦訪問販売相談件数（商品・役務別）（各年度上位10位）

順位	19年度		20年度		21年度		22年度		23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	268	新聞	241	新聞	254	新聞	287	新聞	224
2	ふとん類	94	ふとん類	98	ふとん類	104	工事・建築	88	工事・建築	70
3	工事・建築	73	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
4	他の台所 用品	59	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
5	補習用教材	55	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
6	家庭用電気治療 器具・リースサービス	41	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
7	電話サービス	34	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
8	会社生命 保険	33	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
9	給湯システム	30	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
10	ネックレス	28	補習用教材	29	リースサービス	25	商品デリバ ティブ取引	27	冠婚葬祭 互助会	21
訪問販 売総計	1,436		1,372		1,320		1,326		1,183	

⑧商品・役務の内容分類別相談件数（23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	2	8	14	5	0	11	79	138	31	0	0	0	1	10	245	商 品
食料品	61	115	16	29	5	55	150	230	54	3	1	3	6	4	469	
住居品	34	135	10	63	1	20	137	295	54	0	1	4	1	7	456	
光熱水品	2	8	4	70	3	5	15	58	19	0	4	0	2	1	127	
被服品	6	71	8	29	3	23	131	328	58	1	0	2	1	1	422	
保健衛生品	111	173	9	36	1	16	122	294	61	2	0	2	0	3	467	
教養娯楽品	29	171	18	54	0	30	375	763	165	0	2	0	2	9	1,019	
車両・乗り物	27	82	6	35	1	10	58	256	33	0	0	1	1	1	337	
土地・建物・設備	12	65	19	48	0	10	146	245	36	1	1	4	2	7	396	
他の商品	0	2	0	3	0	0	4	10	3	0	0	0	0	1	19	
クリーニング	4	35	6	2	0	1	4	25	12	0	0	0	0	0	58	役 務
レンタル・リース	15	84	58	281	1	4	106	717	114	0	5	2	2	5	938	
工事・建築・加工	13	58	8	40	0	3	57	189	35	0	0	1	0	1	258	
修理・補修	17	43	1	27	0	7	34	69	33	0	1	2	0	0	134	
管理・保管	0	6	2	5	0	2	4	18	7	0	0	0	0	0	26	
役務一般	0	1	0	0	0	0	5	10	2	0	0	0	0	0	11	
金融・保険サービス	0	71	79	227	1	33	497	1,574	135	0	1	2	3	16	1,935	
運輸・通信サービス	4	138	36	323	3	97	1,436	2,756	167	0	0	0	2	9	3,207	
教育サービス	0	7	1	4	0	2	16	46	7	0	0	0	0	1	62	
教養・娯楽サービス	2	35	16	37	0	23	132	306	38	0	0	1	1	1	418	
保健・福祉サービス	25	94	15	72	0	15	103	318	77	0	0	4	4	12	495	
他の役務	12	55	6	87	1	12	121	331	73	0	2	9	1	9	490	
内職・副業・ねずみ講	0	3	1	2	0	9	30	43	0	0	0	1	1	0	53	
他の行政サービス	3	7	5	6	0	1	5	29	20	0	0	0	0	15	80	
他の相談															587	4.6%
計	379	1,467	338	1,485	20	389	3,767	9,048	1,234	7	18	38	30	113	12,709	

* 重複あり

⑨市町村別相談件数（23年度）

（福岡県消費生活センターに平成23年度中に寄せられた12,709件の相談を整理しています。）

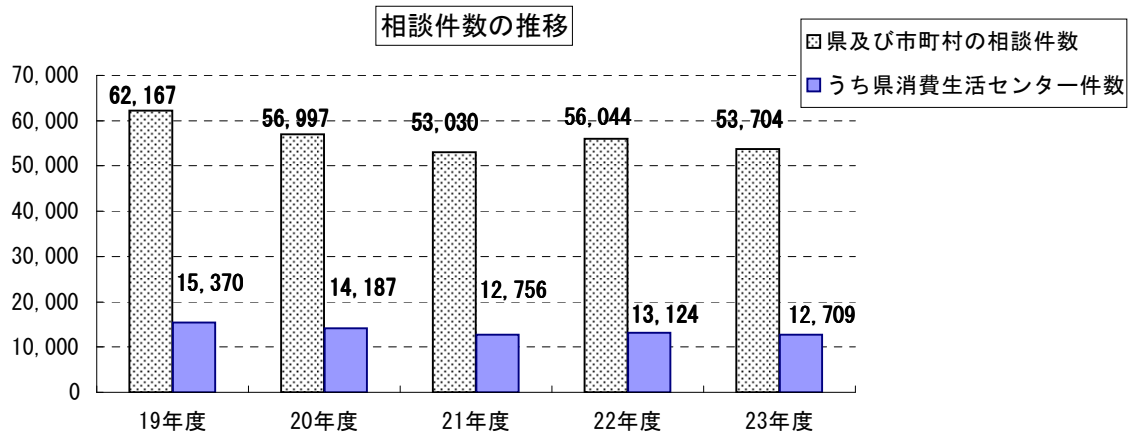
(北九州地区)		(福岡地区)			
市町村名	相談件数	市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
北九州市（計）	392	福岡市（計）	4,157	朝倉郡（計）	113
門司区	37	東区	974	筑前町	101
若松区	23	博多区	812	東峰村	8
戸畑区	18	中央区	530	不明	4
小倉北区	76	南区	570	福岡地区合計	8,650
小倉南区	61	西区	328		
八幡東区	11	城南区	292		
八幡西区	97	早良区	392		
不明	69	不明	259		
行橋	105	筑紫野市	397		
豊前	60	春日市	456		
中間	51	大野城市	357		
遠賀郡（計）	352	宗像市	141		
芦屋町	47	太宰府市	394		
水巻町	96	糸島市	259		
岡垣町	120	古賀市	255		
遠賀町	62	福津市	211		
不明	27	朝倉市	66		
京都郡（計）	118	筑紫郡（計）	354		
苅田町	57	那珂川町	354		
みやこ町	56	糟屋郡（計）	1,490		
不明	5	宇美町	230		
築上郡（計）	91	篠栗町	190		
吉富町	15	志免町	270		
上毛町	15	須恵町	170		
築上町	50	新宮町	140		
不明	11	久山町	47		
北九州地区合計	1,169	粕屋町	346		
		不明	97		

(筑後地区)		(筑豊地区)	
市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
大牟田	152	直方	155
久留米	312	飯塚	175
柳川	211	田川	152
八女	143	宮若	98
筑後	94	嘉麻	125
大川	79	鞍手郡（計）	79
小郡	142	小竹町	16
うきは市	82	鞍手町	57
みやま市	97	不明	6
三井郡（計）	46	嘉穂郡（計）	19
大刀洗町	46	桂川町	19
三潁郡（計）	21	田川郡（計）	175
大木町	21	香春町	25
八女郡（計）	40	添田町	20
広川町	40	糸田町	22
筑後地区合計	1,419	川崎町	36
		大任町	6
		赤村	8
		福智町	40
		不明	18
		筑豊地区合計	978

県外	317
不明	176
合計	12,709

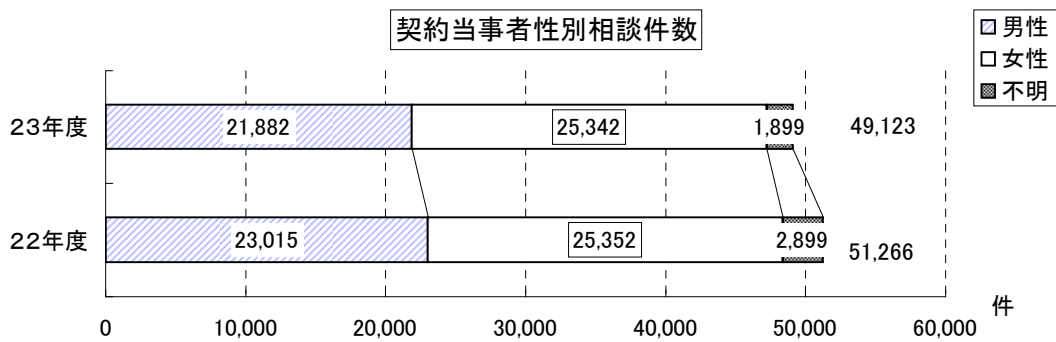
<参考> 県内の消費生活相談の概況

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)

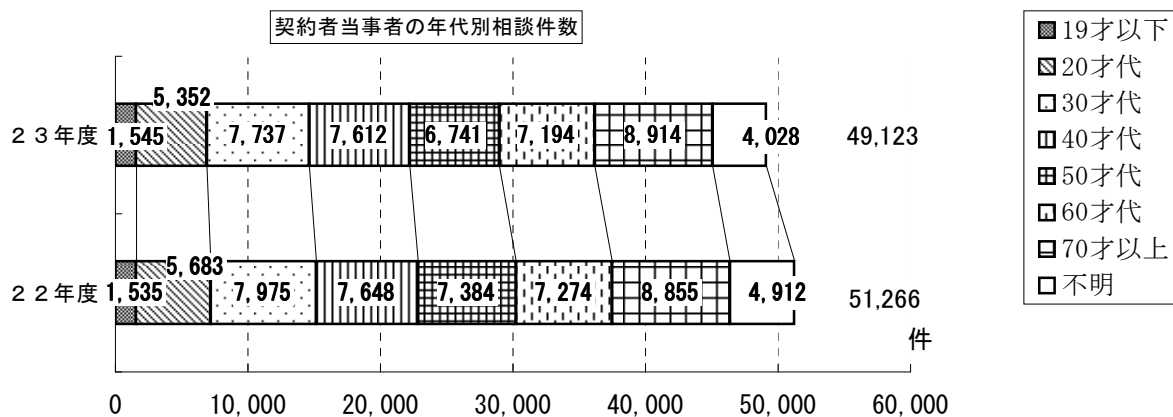
(1) 契約当事者の性別相談件数



(2) 契約当事者の年代別相談件数

平成23年度

- ・50歳代以下 : 28,987件 (対前年度比 4.3%の減少)
- ・60歳代以上 : 16,108件 (対前年度比0.1%の減少)



3 相談の内容

平成23年度における相談件数の上位5位について、上位3位までは県消費生活センターと同じであるが、県消費生活センターの4位は「相談その他」、5位は「新聞」及び「工事・建築」となっている。

(相談件数：上位5位)

上段：内容 中段：件数 下段：全体比

順位 年度	1	2	3	4	5
23年度	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	不動産貸借	商品一般	新聞
	7,240 (14.7%)	3,968 (8.1%)	3,168 (6.4%)	1,377 (2.8%)	1,201 (2.4%)
22年度	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	不動産貸借	商品一般	新聞
	6,603 (12.9%)	6,283 (12.3%)	3,411 (6.7%)	2,187 (4.3%)	1,298 (2.5%)
21年度	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	不動産貸借	商品一般	新聞
	6,015 (13.0%)	4,899 (10.6%)	3,583 (7.8%)	1,687 (3.7%)	1,121 (2.4%)
20年度	オンライン等関連サービス	フリーローン・サラ金	不動産貸借	商品一般	相談その他
	8,261 (16.5%)	7,547 (15.1%)	3,258 (6.5%)	1,659 (3.3%)	1,257 (2.5%)
19年度	フリーローン・サラ金	オンライン等関連サービス	不動産貸借	商品一般	相談その他
	9,618 (17.2%)	9,549 (17.1%)	3,173 (5.7%)	2,890 (5.2%)	1,151 (2.1%)

※ 「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

「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」に名称変更

V ホットな消費者ニュース(平成 23 年度)

23 年 4 月号	賃貸住宅退去時の原状回復はどこまでするの？ パソコン画面に請求画面が張り付いて消えない！	P46
23 年 5 月号	話題のスマートフォンを契約したけれど 温泉付き老人ホーム利用権の電話勧誘	P47
23 年 6 月号	夜間のトイレ修理は慌てずに！ 高齢者を狙う点検商法に気を付けよう《浄水器》	P48
23 年 7 月号	高額賞金が当たる？突然届く電子メールに要注意！ 危険な名義貸しに注意しよう！	P49
23 年 8 月号	健康食品の金券を買ったけれど騙されているかも！ 怪しい郷土史編纂にご注意！	P50
23 年 9 月号	リフォーム工事は慎重に！ 電話で勧誘「雑誌に俳句を掲載しませんか？」	P51
23 年 10 月号	アフガニ（外国通貨）で儲かる！？ 山奥の土地が宅地に？	P52
23 年 11 月号	未公開株の勧誘方法が悪質巧妙化しています！ 美容歯科治療は慎重に！	P53
23 年 12 月号	強引な排水管清掃工事が横行しています！ 投資金の 2 次被害に注意！	P54
24 年 1 月号	アフターサービスのはずが…思わぬ契約にご注意！ 折り込みチラシの商品購入は慎重に！	P55
24 年 2 月号	「海外宝くじ」高額賞金に当選？信用しないで！ メール交換で大金が入る？	P56
24 年 3 月号	急増する利殖商法のトラブル！ サイトの友人募集から、デート商法に注意！	P57



借
ない
賃
いう
注意
この
があ
(アド
退去
る場
すの
うお

借入
は家主
用になる
裁判所

不動産屋
相書)に基づ
の写真を撮っ

★ パ

(相談
パ
子ど
たと
ない

(相談
無
で問
万9
どう

(アド
契
まず
請
性が
や

画面が表示
請求画面が消え
ているので退会料を

サイトに登録されてしまった。メール
った。3日以内にキャンペーン価格の9
場合は、法的な手段に出ると書かれている。

成立するものなので、契約
せ先に連絡しないこと
は、ウィルスに感染さ
については、「(独)情

の県・市町村の消

● 各港

- 県 -632-0999 (日曜日も電話相談可)
- 福岡市 -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 -22-0857
- 宗像市 -33-5454

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・23年5月号



★ 話題のスマートフォンを契約したけれど・・・久留米市消費生活センター

(相談事例)

61歳の男性ですが、最近、携帯電話の機種を変更しました。販売店で「通話が主で、メールもほとんどせず、ウェブサイトは使用しない。」と説明しました。担当者は「これまでの携帯とあまり変わらない料金で最新の機種が利用できます。」とスマートフォンを勧めました。受け取った後、画面に触れたら位置情報と表示され、その場所の写真が何度か出てきました。1ヶ月経った頃、ショップに出向き料金を確認するとデータの通信量に応じて課金されるパケット通信料が高額になっていました。販売担当者はデータ通信機能が「ON」になり通信量が増えたからだと言います。私は最初に「ウェブサイトは利用しない」と話していましたが、料金が高くなる場合があるなら、詳細な説明をして欲しかったと思います。

(対応・処理)

当センターから携帯電話会社への問合せには、ウェブサイトやデータ通信を主に利用する人に便利な機器で通話限定の契約はできず、販売時の説明不足・対応の不備は否めないため今回の請求はパケット料金の下限額としますが、今後の利用で不明な点があればショップに確認してほしいとのことでした。

(アドバイス)

今回のケースは販売時の説明不足などがトラブルの原因と思われるのですが、この携帯の説明書には「データ量の多い通信を行うとパケット通信料が高額になる場合があります」と書かれていました。相談者は機器の解約を望みませんでした。機器代金は2年間の分割払いの場合が多く、途中で通信契約を解約しても機器代金の支払いは残ります。期待して購入しても、使いこなせないので売却したいという相談もあります。機能、用途、料金などを慎重に検討したうえで契約しましょう。

★ 温泉付き老人ホーム利用権の電話勧誘・・・北九州市立消費生活センター

(相談事例)

6日前、自宅にA社から「温泉付き老人ホームのパンフレットを送って良いか」と電話があり、承諾したところ、昨日パンフレットが届いた。その日の夕方、別のB社から「温泉付き老人ホームのパンフレットが届いていないか。あなたが一口20万円で購入すれば、今週中なら40万円以上で買い取る。」と電話がありました。怪しいので断ったところ、「なぜ途中で切るんだ」と強い口調で何度も電話がかかり勧誘されます。今後の勧誘を断りたい。

(対応・処理)

事例のように、複数の人物や業者が登場し、値上がりすると消費者に信じ込ませる手口を「劇場型」の勧誘と言います。複数の業者に見えますが、裏では連携している可能性が高く、契約してお金を払うとそれぞれの業者と連絡がつかなくなる人が多いようです。

当センターからは、相談者に詐欺の可能性があることをアドバイスするとともに、相手業者に対し、今後相談者に勧誘しないよう伝え、業者は了承しました。

(アドバイス)

温泉付き老人ホーム利用権の投資に関する電話勧誘の相談が急増しています。相談の中には、東日本大震災に便乗し、「震災で困った人達が入居したいと応募が殺到している」などと言って、被災者支援の善意の気持ちに付け込んで断りづらくする手口も報告されています。いずれにせよ「絶対に儲かる」「確実に値上がりする」と言った儲け話には絶対に乗らないようにしましょう。また、断る際はあいまいな返事はせず、きっぱり断りましょう。

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	
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。

消費者ニュース

あなたの地域の危ない商法・23年6月号



★ 不審な業者に見積りせずに!・・・福岡市消費生活センター

(読者からの相談) 友人のAさん宅に、水道業者が訪ねて来なくなり、慌てて投げ込み広告にあった水道業者に修理を依頼した。修理後、出張費を請求されたが、高額な部品を請求され支払ったが、高額な部品を取り替えたわけでもないのに高すぎないか。

(読者からの相談) トイレの詰まりを修理していたところ、投げ込み広告に見積り無料という業者があったので修理の見積りを依頼した。見積り金額は8万円前後かかると言うので修理を断ると、出張代7,000円を請求された。見積りには何も書かれていなかったため、納得いかない。

これは、技術料や部品代のほか出張費用などがあります。特に技術料や出張費用などが高額な場合があります。

どの緊急時に慌てないために、事前に信頼のできる業者を複数調べておくことが大切です。出張費用など、修理費以外の費用についても確認しておきましょう。また、修理を依頼する業者から見積りを取り比較検討しましょう。

● 悪法に気をつけよう《浄水器》・・・飯塚市消費生活センター

飯塚市A子さん宅に、2人の男性が訪問し「浄水器を取り付けた業者は倒産した。今回から新しい浄水器がメンテに来ます。」と古い浄水器を取り替えず、30万円ですべて新しい浄水器を取り付けさせた。古い浄水器を購入した業者がメンテに来て倒産していないことが判明し、騙されたことに気がついた。

そのため、センターから業者(飯塚市)へ連絡し責任者と話し合ったが、なかなか事実を認めない。Aさん宅へ事実関係を申し立てて交渉した。その後、相談者自身が確認を怠った点も考慮し、浄水器と浄水器を受け取ることで和解した。業者には今後、このような言葉で販売すれば、問題発生したらセンターに注意事項として申し立てると厳重注意した。

業者には判断が難しいため、相談する人や場所がわからないため、被害に遭います。困った時は、飯塚市消費生活センターへ相談しましょう。

● 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	
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・23年7月号



高額賞金が当たる？突然届くメールに要注意！・・・宗像市消費生活センター

50

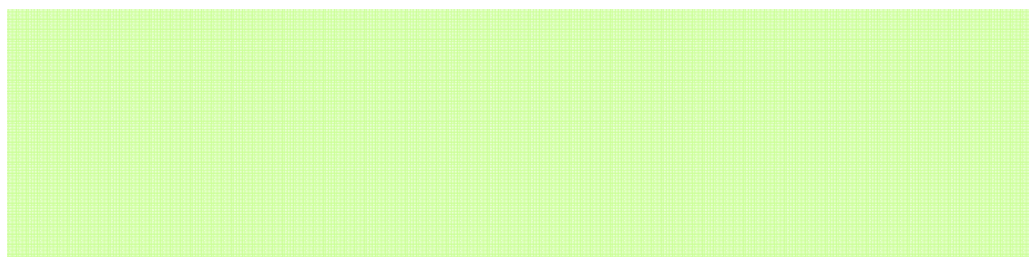
2000

40

★ **危険な名義貸し**に注意しよう！・・・福岡県消費生活センター

20

困ったときは、
気軽にご相談
下さい



ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・23年8月号



健康食品の金券を買ったけれど騙されているかも！・・・北九州市立消費生活センター

隣人に誘われ、健康食品の店へ行きました。店長が優しく、友達も沢山できるので、毎日のように通い、健康食品を買い続けました。はじめは現金で支払っていましたが「金券のほうがお得ですよ」と勧められ、金券に切り替えました。これまで現金と金券をあわせて2,000万円分ほど購入し、金券は全て店長に預けていました。ある時残高を聞くと、思っていた額よりかなり少なくなっていたので、店長を問いただしましたが、はぐらかされました。解約を伝えたところ、相手にしてくれません。どうしたらよいでしょうか。

これは、空き店舗などを期間限定の会場とし、講習会などと称して人を集め、健康に関する情報提供をしながら、最終的に高額な健康食品などを契約させる手口です。

今回のご相談については、当センターより業者に連絡を取り、状況を確認したところ、600万円の未使用の金券があることが判明し、業者は渋々返金に応じました。

事例のように、金券や商品券のまとめ買いを勧められ、親切を装う店員がその金券を預かるケースが多くあり、返金を求めても応じてくれないという相談が寄せられています。

「無料」「格安」などの言葉につられず、ご自分の必要な物を必要なだけ買うようにしましょう。また、期間限定の店舗は、閉鎖後、連絡を取ることも不可能になることがありますので、多額の金券などのまとめ買いは危険です。

困ったり、不審なことがあった場合はためらわず、最寄の消費生活センターまでご相談ください。

★ 怪しい郷土史編纂にご注意！・・・久留米市消費生活センター

4日前、訪問販売で「亡父上の功績を郷土史に載せませんか」と勧められ高額な書籍を契約した。この時担当者は「代金の一部を支払って欲しい」と言ったが、「現金が無い」と言うと「銀行まで付き合う」と言われた為、銀行に行き前払い金3万円を支払った。

契約した後、担当者が説明した父の話や見せられた写真は、亡父が11年前購入した同種の書籍とまったく同じ内容・写真だった。騙されたような気がする。

クーリングオフしたい。(50代女性)

（
クーリングオフの通知の出し方を情報提供し、返金が無い場合は消費者センターに再度相談するよう助言した。その後、相談者から無事返金されたと連絡があり解決した。

この事例は、過去の契約を利用した二次被害といえます。幸い相談者は契約直後、本の内容が11年前の書籍と同じものであることに気が付き、解約希望しています。クーリングオフ期間中であれば無条件解約となりますが、その期間を過ぎると解約は困難になる場合がほとんどです。契約するときは、慎重に検討した上でしましょう。

困ったときは、
気軽にご相談
下さい



ホットな消費者ニュース

～あなたの地域の危ない商法・23年9月号



★ リフォーム工事は慎重に！・・・福岡市消費生活センター

(相談事例1)

水道局の方から来たと言って、排水管の洗浄契約を勧められた。水道局から来たのだったら信用できると思い契約した。契約後に床下などを見て、シロアリ駆除や床下換気扇の設置もしたほうがいいなどと次々にリフォームの契約を迫られた。

(相談事例2)

訪問販売で住宅のリフォーム契約をした。仕上がりに納得できず、業者に工事のやり直しを指示したが工事に問題ないと言って承諾しないうえ、工事代金の支払いを求められた。

(アドバイス)

○その場ですぐに契約せず、本当に必要な工事なのか信頼できる業者などに相談しましょう。

○必要ない工事は、はっきり断りましょう。

○リフォームが必要な場合は、数社から見積りを取り、価格だけでなくアフターサービスなどメンテナンスに関する事項なども参考にして比較検討しましょう。

○工事の過程において、業者と一緒に施工状況を確認しながら記録を取り、疑問や不審に思った場合は、業者に説明を求め双方納得の上で工事を進めていくなども、トラブルにあわないための1つの方法です。

★ 電話で勧誘「雑誌に俳句を掲載しませんか？」・・・飯塚市消費生活センター

(相談事例)

Aさんは俳句が上手く趣味として長年続けており、10年前には句集を自費出版した。最近、突然代理店を名乗る所から電話があり、『貴女の俳句はすばらしく、人の心に響きます。ぜひ雑誌や新聞に載せないか』と毎日勧誘された。断っているにもかかわらず、『任せてくれたら悪いようにはしない』と言うので、根負けして4誌掲載することにし19万円で契約してしまった。解約したい。(80代女性)

(処理結果)

電話勧誘であり、書面が届いてから8日間はクーリングオフが可能であるので、通知書の書き方を指導し業者へクーリングオフを伝え了承を得た。その後、業者が再度相談者へ連絡し、句集の販売営業広告になるので、クーリングオフは出来ないと言って来た。契約者本人は句集を販売する意思はなく、また強引な勧誘方法を指摘したところ、業者は非を認め、解約に応じた。

(アドバイス)

業者は高齢者の自尊心をくすぐり、言葉巧みに勧誘して来ます。一度掲載すると名簿に残り、再勧誘して高額な代金を請求されます。趣味にはお金をかけないで、楽しむ程度にしましょう。

困ったら、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

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・23年10月号



★ アフガニ（外国通貨）で儲かる！？・・・福岡県消費生活センター

（相談事例）

7月末、A社から外国通貨アフガニ（アフガニスタンの通貨）の購入を勧めるパンフレットが届いた。数日後、別の業者B社からその通貨を2倍で買い取りたいという電話があった。「あなたの名前でないと購入できないから、申込書だけ書いて欲しい。お金はいらない。」ということだったので、了承して申込書を送付した。ところが、後日A社から電話があり、「期日があるから入金してくれ」と迫られ、言われるままに8回に分けて1400万円振り込んでしまった。買取りの約束をしたB社担当者は、買取りの日に交通事故にあったと言って来なかった。（60代女性）

（処理結果）

A社とB社は共謀している可能性が高いことを説明し、早急に最寄りの警察署に相談するよう伝えました。

（アドバイス）

昨年度から、換金性の乏しい外国通貨の購入を消費者に持ちかけるトラブルが多発しています。通貨の種類は、昨年はイラクディナール、スーダンポンドでしたが、今年に入ってからは、アフガニの相談が多くなっています。業者は「今後経済発展を最も期待できる国、購入すれば5倍になる」などと説明しますが、業者の説明を鵜呑みにしてはいけません。事例にあるように、買取りが実行されることはまずありません。

このようなケースでは業者と連絡がとれなくなる場合も多く、一旦入金すると返金の可能性は非常に低くなってしまいます。うまい儲け話はありません。きっぱりと断りましょう。

★ 山奥の土地が宅地に？・・・宗像市消費生活センター

（相談事例）

訪問販売で、「大型商業施設近くの土地を見に来ませんか？」と勧められた。見に来てもらうだけで、自分が正社員になれるとか、数年後に宅地に変更できるので老後の資産になると言われ、見に行くことにした。2日前、業者の車で現地に行ったが山奥だった。断って帰れる状況ではなく、テントの中で契約した。電気も水道もない山林が、本当に宅地になるとは思えない。書類を見ると、会社設立が半年前というのも気になる。解約したい。

（処理結果）

特定商取引法のクーリング・オフ期間中であり、契約書面の中にもクーリング・オフの記載があったので、クーリング・オフする旨を書いたハガキを特定記録郵便で出すことを助言し、解約することができました。

（アドバイス）

土地を所有しても、道路が共有になっていることで、売却ができないとか、会社と連絡が取れなくなったということがよくあります。「将来宅地になる」「老後の資産になる」などの説明をされても鵜呑みにせず慎重に考えましょう。

困ったときは、
気軽にご相談
下さい



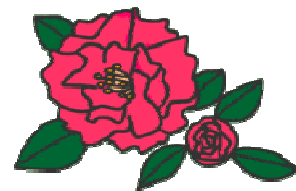
● 各消費生活センターの相談窓口 ●

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	
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・23年11月号



★ 未公開株の勧誘方法が悪質巧妙化しています！・・・北九州市立消費生活センター

(相談事例)

10年前、商品先物取引に500万円投資したところ、その業者は倒産してしまいました。数日前、当該業者の元社員という人から電話があり、「倒産した会社にはヨーロッパの永世中立国に隠し預金があります。当時の被害額をお返しすることができるようになりましたが手続きが必要です。」と言われました。手続き方法を尋ねたところ、「ある会社の株を購入していただければ結構です。」と説明されました。その会社に問い合わせると、「残りがわずかとなっています。急いで購入されたほうがいいですよ。」と言われました。そのまま放置していると、国民消費者連絡センターと名乗る機関から連絡があり、「困ったことはありませんか。ボランティアで相談に乗りますよ。」と言われたので、株購入の話をする。「急いで手続きした方がいいですよ。株が無くなるとは手遅れになります。これまで約150名の方が全額返金を受けていますよ。」と助言されました。本当に株を購入したら、投資したお金が戻ってくるのでしょうか。(70代 男性)

(アドバイス)

投資したお金が戻ってくることは、ありません。これは、すべての人物が組織的にお金を騙し取るために、被害金額を取り戻すことを条件に手数料の支払いや新たな未公開株の購入を要求してくる『劇場型』の悪質投資商法であり、被害に遭った人に対して二次的な被害を与えるものです。最初は、「そんな話はあるはずがない。騙されるものか。」と信じていながら、「元金を取り戻したい」という気持ちが強くなってしまいます。その上、国民生活センター、消費生活センターなど実在する組織に似た名前を使って消費者を信用させ、株の購入を急がせるのも、悪質業者の計画的な犯行です。一度お金を振り込んでしまうと、相手とは連絡が取れなくなり、また被害者になってしまいます。安易に儲け話を信用しないようにしましょう。

困ったことや、不審なことがあった場合は、ためらわず、最寄りの消費生活センターまでご相談ください。

★ 美容歯科治療は慎重に！・・・久留米市消費生活センター

(相談事例)

カウンセリング無料と書かれた雑誌広告を見て美容歯科に行った。医師のカウンセリング後、前歯4本を削りセラミックをつける30万円の契約をし、カード払いとした。その日はレントゲンと歯型を取って帰った。夜に奥歯が痛み出し、前歯を削ることに不安を感じるようになったので、数日後解約を伝えたところ、解約料として6万円を請求された。解約料の書面は受け取っているが、高額すぎる。その場の雰囲気にもまれ契約した自分も悪いが、当日受けた分の費用以外は払いたくない。

(処理結果)

消費者契約法では、解約料の定めがあっても事業者の平均的な損害額を超える解約料の場合、超える部分は無効となっています。

センターから事業者にどのような費用が発生しているのか尋ね、減額交渉しましたが、規定どおりとしか回答されませんでした。そこでセンターで実施している法律相談を案内し、「内容証明郵便で通知するように」との弁護士の助言をうけ、相談者は事業者へ通知しました。その後事業者からセンターへ連絡が入り、2万円の解約料で合意となりました。

(アドバイス)

美容医療は健康保険が使えず、医療機関が費用を独自に設定できる自由診療です。医療機関を選ぶ際は、広告だけで判断せず他の医療機関などの情報も集め比較しましょう。契約内容や費用の内訳、解約料、リスク等納得できるまで説明を求め、しっかり検討することが大切です。

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	
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・23年12月号



強引な排水管清掃工事が横行しています！・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

昨日の昼間、高齢の母が一人で留守番していると、「下水の調査をする」という業者が訪ねてきた。母の承諾も取らないまま工事がなされ、その後「施工承認書」を渡され3万円の工事代を支払った。夕方、母から話を聞いて不審に思い、警察へ相談したら消費生活センターを紹介された。業者から受け取った「施工承認書」にクーリングオフの記載はあったが可能か、また今後の対応を聞きたい。

訪問販売で書面を受け取ってから8日間は、クーリングオフが可能なので、通知書の書き方を指導するとともに、返金がない場合は、再度消費生活センターへ相談するように相談者へ助言した。併せて事業者がクーリングオフするので返金するよう伝え了承された。

また、点検と言いながら工事をするということについて問題がある旨指摘し、相談者宅へ今後一切の勧誘をしないことと、相談者の情報を削除するように求めた。

後日、相談者から返金されたとの報告があった。

(アドバイス)

- 必要のない工事ははっきり断ることが大切です。一度玄関に入れると断りづらくなるので、知らない相手の場合ドアを開けないようにしましょう。
- 事業者の説明をうのみにして慌てて契約しないようにしましょう。
- 訪問販売の場合は、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（無条件で契約を解除することができる制度）できます。
- クーリングオフは、工事が施工されていても、事業者は無償で原状回復をしなければならないとされています。また、クーリングオフの期間が過ぎていても「特定商取引法」や「消費者契約法」による取消しができる場合もあります。あきらめず早めに消費生活センターにご相談下さい。

★ 投資金の2次被害に注意！・・・飯塚市消費生活センター

(相談事例)

A子さんは、2年前投資話で騙され、600万円を取られて泣き寝入りしていました。最近「過去の投資金を取り戻すことが出来ます。」との電話に飛びつき、早速60万円の手数料を用意しましたが、不安になり相談に來られました。

(処理結果)

まだお金を払う前でしたので、相談者に「お金を取り戻してやる」とは根拠がなく、言葉だけであることを説明。お金だけ取られて、相手と連絡がつかなくなる等の危険性を伝えました。本人もその事に気づき、60万円は払わずに難を逃れました。

(アドバイス)

投資金は、一度払うと戻る確率がほとんどありません。投資で失敗した人は、取り戻したいとの気持ちが常にあるため、投資金を取り戻すことが出来ると言われると信じてしまい、二次被害にあうケースが多いのです。

相手は、人の心理につけ込み、言葉たくみに勧誘してきます。冷静になり、最寄りのセンターに相談することです。うまい言葉でお金を取る詐欺が多い事を知っておきましょう。

困ったときは、
気軽にご相談
下さい





★「海外宝くじ」高額賞金に当選？ 信用しないで！・・・北九州市立消費生活センター

（相談事例）

昨日、中国から「貴殿名義の未処理賞金を確認しています。受給額2億3,200万円以上の賞金授与のため、「賞金支払請求書」の迅速な返送及び手続き手数料5千円の振込みが必要です。返信が確認できなかった場合は、あなたの全データが永久抹消され、今後一切の賞金の受領が不可能になります。」というエメールが届きました。そのような懸賞に応募した覚えはありませんが、賞金請求資格を失いたくないので、5千円振り込もうと思いますが良いですか。（70代 女性）

（処理結果）

最近、申し込んだ覚えがないのに、中国や香港から宝くじや懸賞に当選したという内容のエメールが届いたという相談が急増しています。手数料を払えばすぐに高額賞金が貰えるような書き方をしていますが、実際は、手数料を詐取することが目的の詐欺の一種と考えられます。高額賞金が入ったケースは今のところ確認されていません。

特に高齢者の被害が多く、安価な手数料で高額賞金が入ると思い払い込むケースが多いため、周囲の方々には日頃の会話に注意を払うなど心掛けて下さい。

（アドバイス）

問い合わせ先などが書いてある場合もありますが、連絡すると、電話番号などより多くの個人情報が出る原因になりますので、絶対に連絡しないようにしましょう。

また、クレジットカード番号を記入させる場合もありますが、一度カード番号を知らせてしまうと、長期間料金を引落される番号先しくが、先落くの

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3月号



★急増する利殖商法のトラブル！・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

「封書が届いた人だけが買えるA社の債券を代りに買ってほしい。」と突然電話があったが、封書は届いていなかったで断った。数日後、封書が届きB社を名乗る女性から「買いたい人が大勢いるので私の代りに買ってほしい。買ってくれたら2割の手数料を払い買い取る。」という電話があった。代りに社債を買って2割の手数料がもらえるなら買ってほしいと思うが信用できる話だろうか。

(処理結果)

劇場型の利殖商法の手口と思われるので、話しには絶対乗らないように助言するとともに、警察にも情報提供するように助言した。

(アドバイス)

- その気にさせる巧妙な手口！「劇場型」勧誘に気をつけましょう。
劇場型とは、複数の事業者が共謀し、巧みな演出などで消費者に契約をせまる手口です。
- 契約後、業者と連絡が取れなくなってしまうことが多く、実際に買い取りが実行されることはありません。
- 「あなただけ」「必ずもうかる」「残りわずか」などの誘い文句を信じない。
あなただけがもうかるうまい話はありません。
- 事例の他にも「過去に被害にあったお金を取り戻せる」などと持ちかける手口もあります。特に過去に何らかの投資トラブルにあった高齢者が多く狙われています。
- 内容が理解できない取引には手をださない。
- 知らない業者や不審な業者から勧誘があったら、契約する前に消費生活センターへご相談ください。

★ サイトの友人募集から、デート商法に注意！・・・飯塚市消費生活センター

(相談事例)

A子さん(22才)は、友人サイトにアクセスをして男性と友人になり、男性と会うことになった。いざ会ってみると男性は身の上話から始め、仕事の話になり、自分は宝石のデザイナーであり、自分がデザインしたネックレス(96万円)を購入するよう朝10時から夕方6時まで延々と説得され、断わりきれず仕方なく契約してしまった。しかし、良く考えると高額で払えない。

(処理結果)

父親と来たAさんは、無口でなかなか契約までのいきさつを話す事ができませんでした。又、契約から1ヶ月過ぎていましたが、気長に聞き取りをするうち、朝10時から夕方6時までの長時間勧誘した事、加えてサイトには友人募集としながら、目的は宝石を勧誘する為(目的隠匿)等の問題点が見えてきたため、直接業者へセンターから交渉した結果、業者も非を認め解約に応じ返品する事で解決しました。

(アドバイス)

最初の入り口は友人募集等で人を集め、宝石等を売る悪質な商法です。男性は女性、女性は男性と出逢いの場を利用して契約を迫ります。

おかしい、困ったと思ったら即相談することです。月日が経過すると解決が困難になります。一人で悩まず誰かに相談することが大切です。

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	
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。

参 考 資 料

1	消費者基本計画の概要	58
2	消費者行政主要組織図	59
3	福岡県消費者行政関連施策体系	60
4	福岡県消費者行政連絡協議会の構成	61
5	消費者基本法	62
6	消費者安全法	69
7	福岡県消費生活条例	79
8	福岡県消費者行政活性化基金条例	89
9	福岡県消費生活センターの機構と業務	90
10	福岡県の消費者行政のあゆみ	91
11	平成24年度市町村消費者行政担当部署	93
12	県内の消費生活センター・相談窓口	97

新たな「消費者基本計画」(概要)

「消費者基本計画」策定の趣旨

これまでの縦割り行政の転換の拠点となる消費者庁・消費者委員会の創設により、新たなステージに入った消費者政策について、平成22年度からの5年間を対象とする計画を定めるもの。本計画は、消費者庁・消費者委員会の創設後、初の計画となる。

消費者政策の基本的方向

1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

☆PIO-NET・事故情報データバンクを活用した情報収集・発信体制の整備

イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。

☆事故情報分析タスクフォースなどを通じた迅速・的確な分析・原因究明

☆消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方の検討

ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。

☆食品安全の総合的方針である「基本的事項」改定

☆食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの一層の促進

エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。

☆消費者の「重大事故等」の範囲について検討

(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

☆改正特定商取引法の厳正な執行

☆消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方や消費者団体訴訟の対象拡大の検討

☆住宅リフォームに関する被害防止の取組、未公開株取引等に関するトラブルに対する取組の強化

イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

☆食品表示関連法令の統一的運用や一元的な法律の制定など法体系の在り方の検討

(3) 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。

☆「消費者教育推進会議」を開催し、関係省庁が連携して消費者教育を体系的に進める体制を確立

イ 学校における消費者教育を推進・支援します。

☆副読本や教材などの作成、教職員の指導力向上を目指したセミナー開催

ウ 地域における消費者教育を推進・支援します。

☆消費者教育の多様な主体の連携の場の創設

エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。

☆各種消費者トラブルに対する啓発教材等の作成・配布

(4) 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

☆生活者・消費者を代表する審議会委員の選任

(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。

☆不当な収益をなく奪し、被害者を救済する制度の検討

イ 裁判外紛争処理手続(ADR)を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。

☆国民生活センターにおける重要消費者紛争の和解の仲介等の手続の実施、地方公共団体及び民間ADR機関との連携

2. 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

(1) 地方公共団体への支援・連携

☆「地方消費者行政の充実強化のためのプラン」に基づく施策の推進、「集中育成・強化期間」後に向けた取組を実施

(2) 消費者団体等との連携

☆適格消費者団体に対する支援の在り方について見直し

(3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

☆公益通報者保護法の周知・啓発及び公益通報者窓口の整備等の促進

(4) 行政組織体制の充実・強化

☆消費者行政に係る体制の更なる整備等の検討

3. 経済社会の発展への対応

(1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

☆温室効果ガス排出量の25%削減に向けた国民運動の実施

(2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

☆インターネット取引に関する消費者問題についての総合的検討を開始

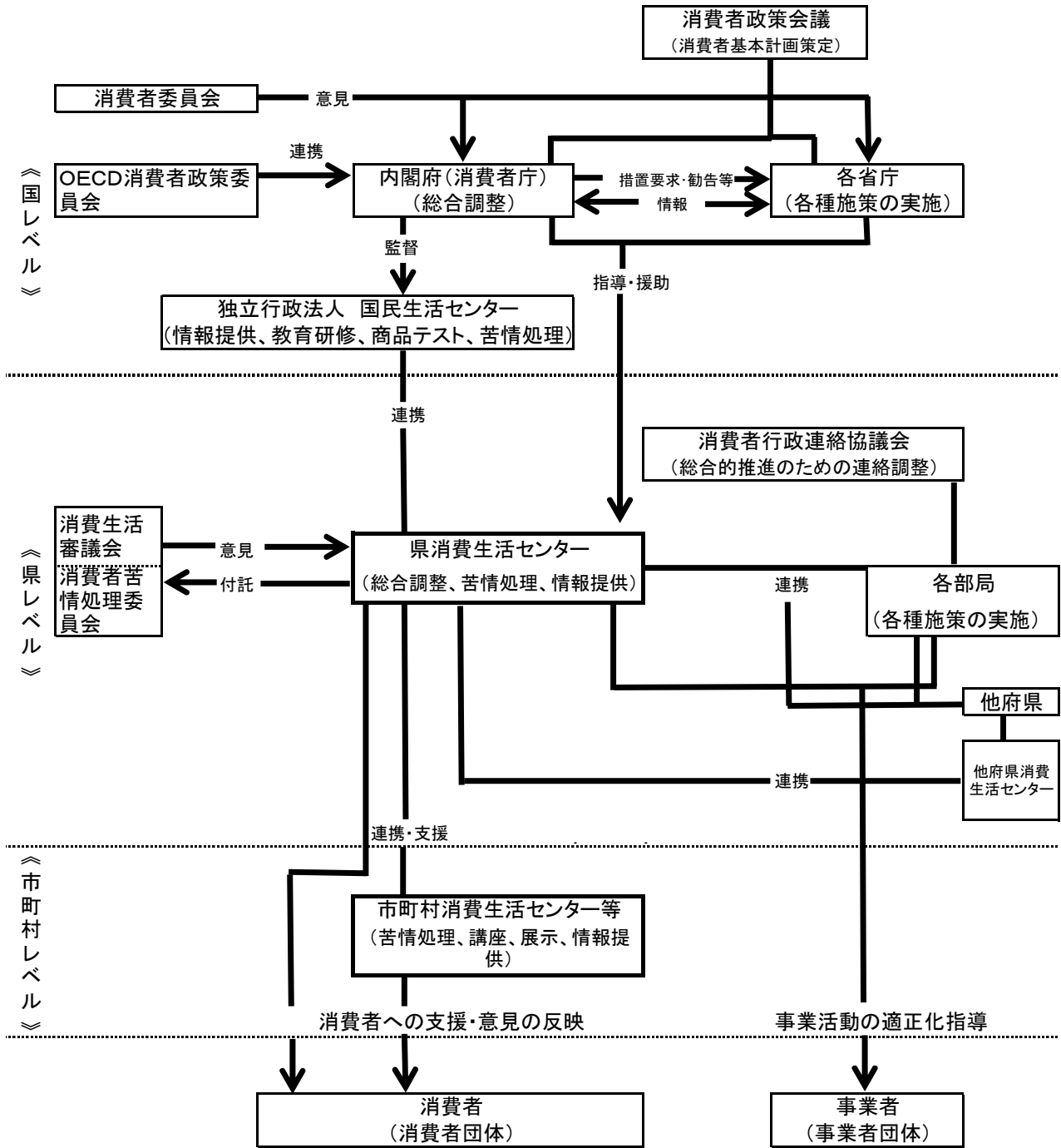
(3) 国際化の進展への対応

☆OECDや地域間・二国間等、消費者問題に関する国際的な取組に参画、連携を強化

「消費者基本計画」の検証・評価・監視

計画に盛り込まれた具体的施策が実効的に機能しているかが重要。重点課題ごとに工程を明確にし、毎年度、消費者委員会の監視機能を最大限に発揮して「検証・評価・監視」を実施。検証・評価の結果及びこれを踏まえた計画の必要な見直しについて閣議決定。

消費者行政主要組織図

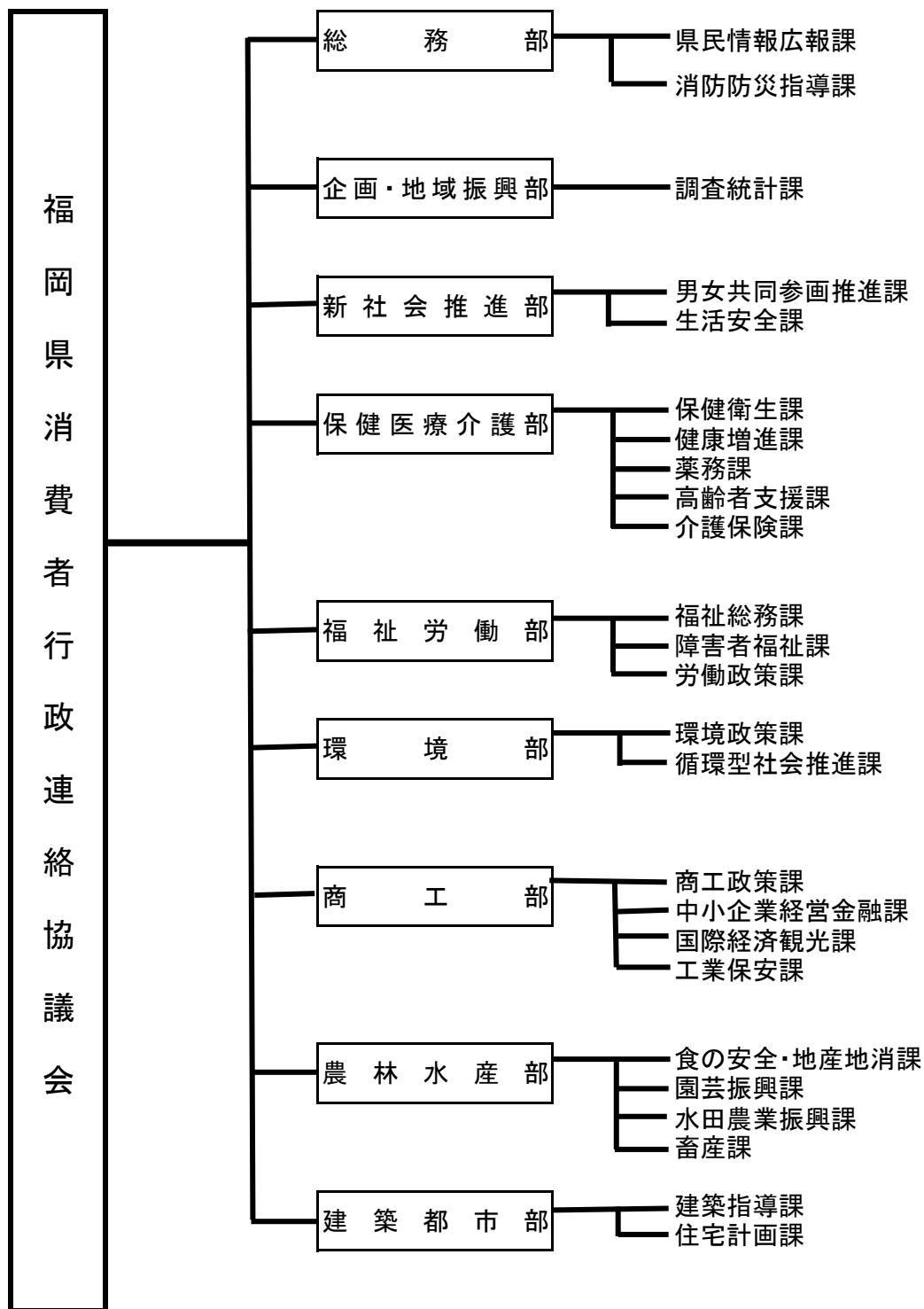


意見の表明・意見の反映

福岡県消費者行政関連施策体系

消費生活の安定及び向上		(p6)	福岡県消費生活審議会の運営 福岡県消費者行政活性化基金事業
		(p6)	●福岡県消費者行政連絡協議会 ●市町村との行政連絡会議 ●消費者保護に係る各消費生活センター等との連絡会議
		(p7~8)	●消費生活用製品安全法に基づく監視指導 ●県消費生活条例に基づく危害防止 ●危険、危害情報の提供 ○
		(p8~9)	
		(p9~10)	●訪問販売等に関する不当な取引行為の指導取締 ●前払式特定取引業者の指導監督 ●不当景品・不当表示の監視指導 ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の指導取締 ●県消費生活条例に基づく不当な取引の監視指導
		(p10~11)	●家庭用品品質表示法に基づく監視指導
		(p11~12)	生活関連物資等価格・需給動向調査 ○
		(p12~13)	●県消費生活センターにおける消費者相談 ●市町村における消費生活相談の支援 ●消費生活相談員等事例検討会 ●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
		(p13~15)	
		(p15)	福岡県多重債務問題対策協議会 地域ネットワーク会議 ヤミ金融対策のための連携強化 福岡県多重債務者生活再生支援事業
		(p16~17)	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 消費生活相談窓口の周知 消費者サロンの設置・活用 ●生活設計の促進及び金融経済情報の提供 ○
		(p17)	消費者教育推進連絡協議会の運営 ●若年者向け啓発講座 ●小・中・高校教員向け講座
		(p17)	消費生活協同組合の育成・指導 ●(財)福岡県消費者協会の育成
		(p18)	

福岡県消費者行政連絡協議会の構成



* オブザーバー：県警本部生活安全部生活経済課

消費者安全法

第1章 総則

第 2 章 基本方針

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2節 消費生活センターの設置等

第4章 消費者事故等に関する情報の集約等

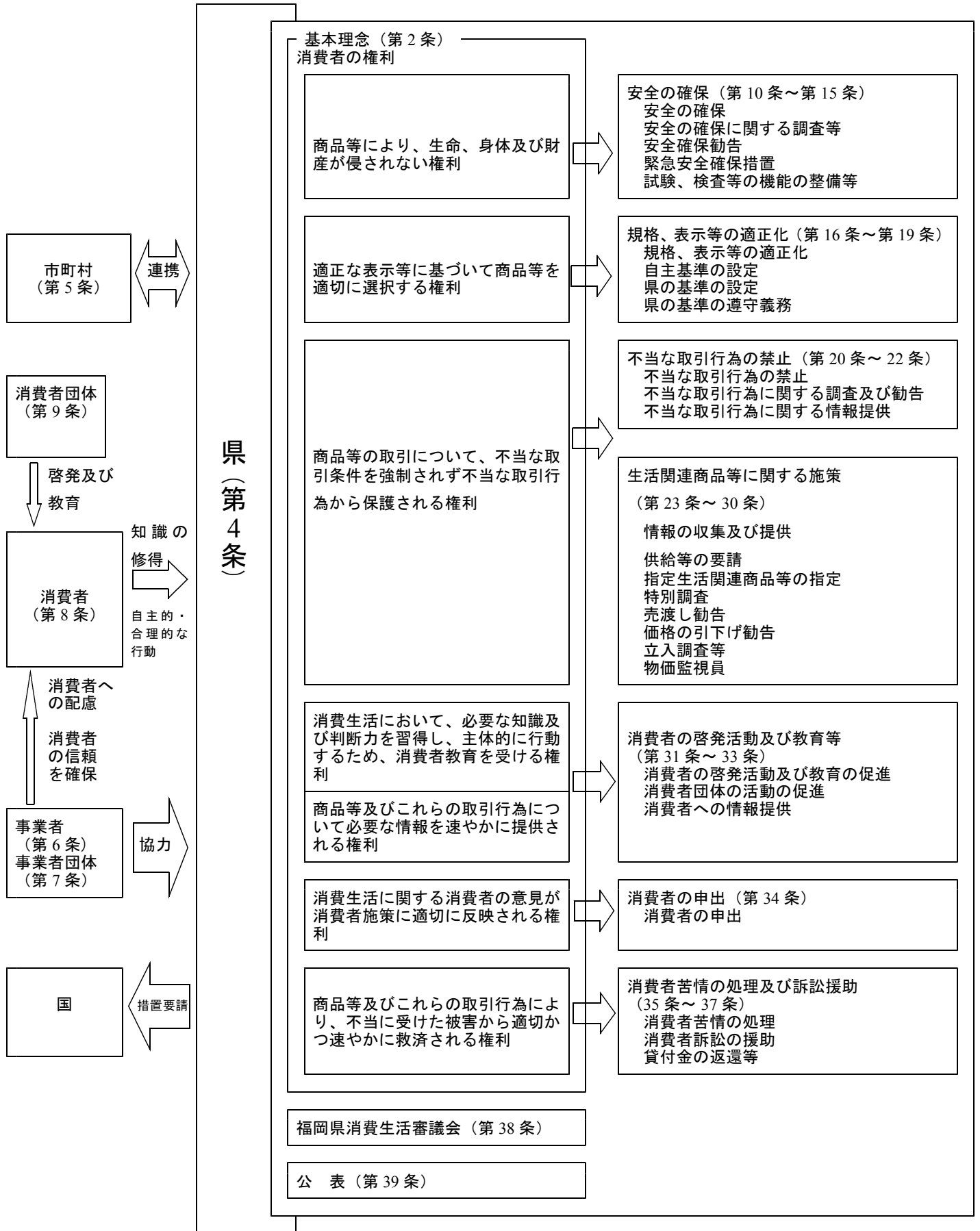
第5章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

第 6 章 雜則

第 7 章 罰則

附 則

福岡県消費生活条例の体系



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

改正 平成4年3月30日福岡県条例第6号
平成18年3月31日福岡県条例第16号

目次

- 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、県及び事業者の果すべき責務並びに消費者の果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、消費者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に努めるものとする。

(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たとき、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たときは、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。

(安全確保勧告)

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

(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

- 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ったとき。
 - 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)

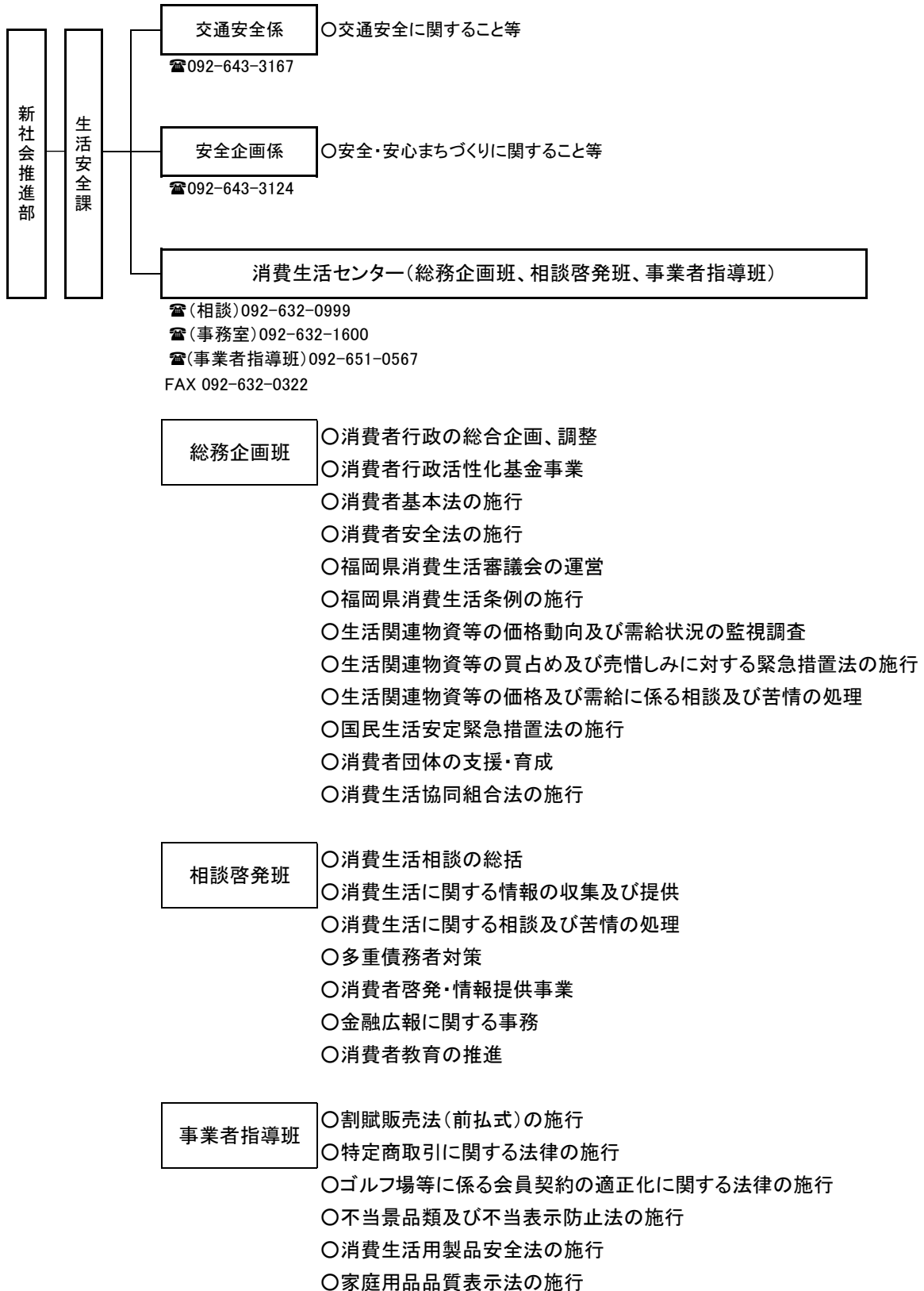
第41条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成18年7月1日から施行する。ただし、第38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。

福岡県消費者行政活性化基金条例

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（注1）
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

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「暮らしっく福岡」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を統合し、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
平成21年3月	福岡県消費者行政活性化基金条例を公布
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	県消費生活センターを、消費者安全法第10条第1項に定める機関として公示
平成21年11月	福岡県消費者行政連絡協議会を改組拡充（訓令第21号）

（注1） （財）福岡県消費者協会

昭和38年任意団体として発足、45年財団法人となる。会員は、県、市町村と消費者団体、企業の協賛団体が加入。主な事業は、①消費者啓発の推進②情報の提供③消費生活相談④調査研究等を行っている。

（所在地）福岡市博多区吉塚本町13番50号
福岡県吉塚合同庁舎内

（電話）：092-641-8753

平成24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	住所	電話番号 (内線)
				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・安心部 消費生活センター	804-0067	北九州市戸畑区汐井町1-6 ウエルとばた 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5-1 あいれふ 7F	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	0942-30-7700
				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 市民活動推進課 市民活動推進係	820-8501	飯塚市新立岩5番5号	0948-22-5500 (内線1127)
				shiminkatsudou@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1-1	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	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	0943-23-1596
				syokoshinko@city.yame.lg.jp	0943-23-5411
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	0942-65-7024
				kankou@city.chikugo.lg.jp	0942-53-1589
11	大川市	インテリア課 商業観光係	831-8601	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
				syokou@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	0979-82-1111
				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
				sangyousinkouka@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255-1	0942-72-2111 (内線142)
				shoko@city.ogori.lg.jp	0942-72-5050

平成24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	住所	電話番号 (内線)
				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)
				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	092-580-1894
				sangyo@city.onojo.fukuoka.jp	092-572-8432
19	宗像市	宗像市消費生活センター	811-4183	宗像市土六3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1-1-1	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	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	商工観光課 商工観光係	823-0011	宮若市宮田29-1	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	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	092-332-2098
				shokokanko@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1-1-1	092-953-2211
				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	092-934-2223
				sangyou@town.umi.lg.jp	092-933-7512

平成24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	住所	電話番号 (内線)
				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
				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
				syoukou@town.shime.lg.jp	092-935-3417
33	須恵町	建設産業課 産業振興係	811-2193	糟屋郡須恵町大字須恵771	092-932-1151
				kazuma@town.sue.fukuoka.jp	092-931-1827
34	新宮町	生活振興課	811-0192	糟屋郡新宮町緑ヶ浜1丁目1-1	092-963-1732
				sangyo@town.shingu.fukuoka.jp	092-962-0725
35	久山町	政策推進課	811-2501	糟屋郡久山町大字久原3632	092-976-1111
				seisaku@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	092-938-2311
				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	産業建設課 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
				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1-1-1	093-282-1211
				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	093-293-1234
				machidukuri@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424-1	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	0946-42-6614
				nourin@town.chikuzen.fukuoka.jp	0946-42-2011
45	東峰村	企画振興課 商工観光係	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

平成24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	住所	電話番号 (内線)
				メールアドレス	FAX番号
46	大刀洗町	産業課 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	三潯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
				syoukouganko@towm.hirokawa.lg.jp	0943-32-5164
49	香春町	産業振興課	822-1492	田川郡香春町大字高野994	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	824-0691	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の2	0947-72-3000 (内線225)
				nousyo@town.fukuoka-kawasaki.lg.jp	0947-72-6453
53	大任町	事業課 産業経済係	824-0512	田川郡大任町大行事3067	0947-63-3001
				sankei@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
				aka-s.sansin@mb.fcom.ne.jp	0947-62-3007
55	福智町	まちづくり総合政策課	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	093-434-1954
				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 (内線253,254)
				kadota-n084@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	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	0930-52-0001
				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箇所)

	名称	住所	電話番号・FAX		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内	TEL FAX	(092) (代)632-1600 (相談)632-0999 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 (ウエルとばた7F)	TEL FAX	(093) (代)871-0428 (相談)861-0999 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1-6-37 (門司区役所東棟)	TEL FAX	093-331-8383 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 (小倉北区役所西棟1F)	TEL FAX	093-582-4500 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3F)	TEL FAX	093-951-3610 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2F)	TEL FAX	093-761-5511 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2F)	TEL FAX	093-671-3370 093-671-3371	月～金	8:30～16:45
8	八幡西相談窓口	北九州市八幡西区筒井町15-1 (八幡西区役所1F)	TEL FAX	093-641-9782 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7F	TEL FAX	(092) (代)712-2929 (相談)781-0999 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 FAX	0944-41-2623 0944-41-2621	月～金	10:00～16:00
11	久留米市消費生活センター	久留米市諏訪野町1830-6 えーるピア久留米2階	TEL FAX	0942-30-7700 0942-30-7715	月～金 第2日曜	8:30～17:00
12	直方市消費生活相談窓口	直方市殿町7-1 5階	TEL FAX	0949-25-2156 0949-25-2158	火・木・ 隔週金	8:30～17:00
13	飯塚市消費生活センター	飯塚市新飯塚20-30 立岩公民館3階	TEL FAX	0948-22-0857 0948-22-0897	月～金	8:30～17:00
14	柳川・みやま消費生活センター	柳川市大和町鷹ノ尾120 柳川市役所大和庁舎1階	TEL FAX	0944-76-1004 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	TEL FAX	0943-23-1183 0943-23-5411	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 FAX	0942-65-7021 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 FAX	0944-86-5105 0944-86-5105	火・金	9:00～16:30
18	行橋市広域消費生活センター	行橋市中央1-1-1	TEL FAX	0930-23-0999 0930-23-0999	月～金	9:00～15:30
19	豊前市消費生活相談窓口	豊前市大字吉木955	TEL FAX	0979-82-1111 (内線)1263 0979-83-2560	火・木	10:00～12:15 13:00～15:00
20	中間市消費生活相談窓口	中間市中間1-1-1	TEL FAX	093-246-5110 093-244-1342	月～金	9:00～16:00
21	小郡市消費生活相談室	小郡市小郡283-13	TEL FAX	0942-72-2111 (内線)144 0942-72-5050	月・火・木・金	9:00～12:00 13:00～16:00

県内の消費生活センター・相談窓口

(消費生活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箇所)

	名称	住所	電話番号・FAX	相談日	受付時間
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	春日市消費生活センター	春日市光町1丁目73	TEL 092-584-1155 FAX 092-584-1155	月～金	10:00～16:00
24	大野城市消費生活センター	大野城市曙町2-2-1	TEL 092-580-1968 FAX	月・火・木・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丁目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
	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 FAX 092-921-1601	水・金	9:30～16:00
			TEL 092-410-4084 FAX 092-410-4084	月・水・金	10:00～15:30
28		朝倉市宮野2046番地1	TEL 0940-43-8106 FAX 0940-43-3168 TEL 0946-52-1128 FAX 0946-52-1193 TEL 092-332-2098 FAX 092-324-2531 TEL 092-936-1594 FAX 092-936-1594 TEL 093-293-1234 FAX 093-293-0806 TEL 0946-42-6619 FAX 0946-42-3124	月・水・金	
			TEL 093-434-1954 FAX 093-435-2101	火・金	10:00～12:15 13:00～15:30
34	苅田町消費生活相談窓口	苅田町富久町1-19-	TEL 093-434-1954 FAX 093-435-2101	志市町	

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まで

日曜日 10:00～16:00まで

※ 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>

