

令和6年度

消費者行政の概要

福岡県人づくり・県民生活部生活安全課

も く じ

I	消費者行政の課題と取組	1
II	福岡県の消費者行政施策	
1	令和6年度生活安全課（消費者安全係）及び消費生活センターの施策	3
2	令和6年度福岡県の消費者行政施策一覧	6
III	令和5年度事業実績	
1	消費者行政の企画・調整	18
2	消費生活の安全性の確保	19
3	消費者取引の適正化	19
4	消費生活相談体制の充実・整備	21
5	主体的・自立的な消費者になるための支援	23
IV	令和5年度消費生活相談の概要	
1	相談の概況	26
2	契約当事者の属性別の相談件数	27
3	商品等分類別の相談件数	28
4	販売購入形態別の相談件数	29
5	多重債務相談の件数	30
6	あっせんの件数	30
7	危害・危険に関する相談の件数	31
8	各種統計資料	33
9	県及び県内市町村に対する相談の概況	39
V	ホットな消費者ニュース（令和5年度）	41
VI	消費生活トラブル注意報！！（令和5年度）	53
	参考資料	
1	消費者基本計画の概要	59
2	消費者行政主要組織図	60
3	福岡県消費者行政関連施策体系	61
4	消費者基本法	62
5	消費者安全法	66
6	福岡県消費生活条例	80
7	福岡県消費生活条例の体系	86
8	福岡県消費者行政のあゆみ	87
9	令和6年度市町村消費者行政担当部署	89
10	県内の消費生活センター・相談窓口	92

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情勢は、高齢化の進展や成年年齢の引下げ、孤独・孤立の顕在化等による消費者の多様化、デジタル化の進展、国際化などを反映し大きく変化している。

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

令和5年度に、県及び市町村の消費生活センター等の相談窓口が受け付けた消費生活相談の件数は49,205件で、前年度の48,976件に比べて229件(0.5%)増加した。このうち福岡県消費生活センターが受け付けた相談件数は10,267件であり、前年度の10,403件から136件(1.3%)減少した。

2 消費者行政の課題

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

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

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

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

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

3 消費者行政の取組

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

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

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

主体の取組とも連携を行っている。

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

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

Ⅱ 福岡県の消費者行政施策

1 令和6年度生活安全課（消費者安全係）及び消費生活センターの施策

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

（1）消費者行政の企画・調整

ア 基本方針（消費生活の安定及び向上）

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

イ 消費者行政強化事業及び推進事業の実施

地方消費者行政強化交付金を活用して、県民が身近な窓口で消費生活の相談をすることができるよう、市町村の消費生活相談窓口の整備・拡充を図る。

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

ウ 消費者関連法、福岡県消費生活条例の普及

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

エ 消費者行政関連機関や市町村との連携

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

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

（2）消費生活の安全性の確保

ア 商品等の安全性の確保

福岡県消費生活条例や消費生活用製品安全法等に基づき、消費者に対し、商品等の安全性に関する情報提供を行うとともに、経済産業省及び独立行政法人製品評価技術基盤機構（N I T E¹）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。

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

(3) 消費者取引の適正化

ア 事業活動の適正化（違法・不当な事業活動に対する調査・指導・処分）

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

イ 規格、表示の適正化

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

ウ 価格・需給動向調査

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

エ 被害の未然防止・拡大防止

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

(4) 消費生活相談体制の充実・整備

ア 相談対応機能の強化

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

イ 相談担当職員の能力向上

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

ウ 多重債務問題への取組

福岡県消費者安全確保地域協議会の部会として、多重債務問題対策部会を設置し、県、財務支局、弁護士会、司法書士会、県警察、民間支援団体等との緊密な連携のもと、多重債務問題への総合的な対策を推進する。

(5) 主体的・自立的な消費者になるための支援

ア 消費者への情報提供の充実

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

イ 消費者教育・啓発の推進

高齢者や障がい者の消費者被害を防止するため、高齢者や障がい者の支援や見守りを行う団体等を対象とした出前講座を実施する。また、福岡県消費者安全確保地域協議会を設置し、悪質商法の被害に遭うことが多い高齢者や障がい者等に対し、関係団体や行政、警察などと連携して被害防止に努める。

ウ 消費者教育の担い手育成

消費者行政担当職員や、消費生活相談員等を対象として消費者教育の進め方等に関する研修会を実施する。

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

エ 消費者団体の活動推進

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

2 令和6年度福岡県の消費者行政施策一覧

(1) 消費者行政の企画・調整

	施策	概要	所管課
総合調整等	福岡県消費生活審議会の運営	福岡県消費生活条例の規定によりその権限に属する事項について調査審議し、調停を行うほか、知事の諮問に応じて消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議する。	生活安全課
	福岡県消費者行政推進事業	地方消費者行政強化交付金を活用して消費者行政の強化を図るとともに、市町村の消費生活センター及び相談窓口の強化を図る事業等に対する助成を行う。 ・消費生活相談員等に対する研修の実施 ・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	福岡県消費者安全確保地域協議会	高齢者、障がい者等の消費者被害の発生又は拡大防止のための取組、多重債務問題の対策等、消費者の安全の確保の取組を関係団体等による緊密な連携の上で、効果的かつ円滑に行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置及び取組の支援を図るため、消費者安全法に基づく協議会を設置する。 ・福岡県消費者安全確保地域協議会 ・高齢者・障がい者問題対策部会 ・多重債務問題対策部会 ・地域会	
	市町村との連絡会議	住民にとって最も身近な行政主体である市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備・強化を図るとともに、県と市町村の連携を深めるため、市町村との連絡会議を開催する。 ・市町村消費者行政担当課長会議	
	福岡県消費者安全確保地域協議会（地域会）※再掲	地域における悪質商法等による消費者被害の解決と被害の未然防止を図るため、県内4地域で会議を開催する。 ・北九州、福岡、筑豊、筑後の4ブロック ・構成員：市町村、警察署、弁護士会、司法書士会、福岡県消費生活センター	消費生活センター
	消費者安全確保地域協議会の設置促進※再掲	市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進を図るため、市町村へ必要な情報提供や助言を行うとともに、市町村の消費者行政担当職員及び消費生活相談員等を対象とした研修を開催する。 ・消費者安全確保地域協議会設置促進研修 ・行政職員（消費、福祉）向け研修 ・消費生活相談の専門研修 ・相談対応研修 ・消費生活相談事例検討	生活安全課 消費生活センター
	福岡県食品安全・安心委員会	福岡県食品の安全・安心の確保に関する条例に基づき、県が策定する基本計画及びその他の食品の安全・安心の確保に関する重要事項を調査審議する。	生活衛生課
	福岡県食品の安全・安心推進会議	食品の安全・安心の確保対策を推進するため、県庁内関係部局で構成する推進会議を設置し、食品の生産から販売に至る各段階で実施する施策等についての協議及び調整を図りながら、総合的な施策の推進を図る。	

(2) 消費生活の安全性の確保

	施策	概要	所管課
商品・サービスの安全性の確保	消費生活用製品安全法に基づく監視指導	消費生活用製品のうち、消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いものとして国が指定した特定製品の販売業者に対して立入検査を実施し、安全マークの付いていない商品は店頭から撤去するよう指導を行う。 (根拠法令 消費生活用製品安全法)	生活安全課 消費生活センター
	生活衛生関係営業施設等の指導	県民の日常生活に密接した施設（旅館、興行場、公衆浴場、理容所、美容所、クリーニング所、特定建築物、民泊施設等）に対し衛生的な維持管理をするよう、環境衛生監視員等による監視指導等を行う。 (根拠法令 生活衛生営業六法等)	生活衛生課
	食品衛生対策	食品に起因する衛生上の危害の発生を防止するため、食品衛生監視員により監視指導を行う。 (根拠法令 食品衛生法)	
	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)	
	有害物質等を含む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 有害物質を含む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・医療機器等の監視指導	医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品の品質、有効性及び安全性を確保するための監視指導を行う。 (根拠法令 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)	
	動物用医薬品・動物用医薬部外品・動物用医療機器等の監視指導	動物用医薬品、動物用医薬部外品の適正販売及び動物用医療機器及び動物用再生医療等製品の品質、有効性及び安全性確保のため、監視指導を行う。 (根拠法令 医薬品医療機器等法、動物用医薬品等取締規則)	畜産課
	県消費生活条例に基づく商品等に係る危害防止	事業者が供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがあると認められる場合は、当該事業者に対し、供給中止・回収等の措置をとるべきことを勧告する。 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	生活安全課
	危険、危害情報の提供	国民生活センター等から提供される危険商品等に関する情報を各種情報媒体により県民へ周知する。	消費生活センター

	施策	概要	所管課
商品・サービスの安全性の確保	貸金業法に基づく貸金業務の適正な実施	貸金業者に関する債務者等からの苦情相談に対応するとともに、貸金業法に基づき、登録貸金業者及びみなし貸金業者に対して立入検査等を実施し、適正な業務運営を行うよう指導監督を行う。 苦情相談窓口：福岡県商工部中小企業振興課 TEL：092-643-3423	中小企業振興課
	農産物の安全性の確保	本県農産物の安全性を確保するための施策を実施する。 ① 生産農家に対し、「食品安全」や「環境保全」、「労働安全」等の取組を行うGAP（農業生産工程管理）を推進する。 ② 生産農家に対し、研修会等を通じて農薬適正使用について指導・啓発を行う。	食の安全・地産地消課
	福祉サービス第三者評価事業の推進	社会福祉事業の経営者が、事業運営上の改善すべき点を把握し福祉サービスの質の向上に結び付けることができるよう、第三者評価の受審促進を行う。	福祉総務課
生活環境の安全性の確保	高圧ガス関係保安対策	① 高圧ガス及び液化石油ガスによる災害事故防止 （根拠法令 高圧ガス保安法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律） ② ガス用品販売事業者に対する立入検査 （根拠法令 ガス事業法）	工業保安課
	火薬類保安対策	火薬類による災害事故防止 （根拠法令 火薬類取締法）	
	電気保安対策	① 電気工事の欠陥による災害の防止 （根拠法令 電気工事士法及び電気工事業の業務の適正化に関する法律） ② 電気用品販売事業者に対する立入検査 （根拠法令 電気用品安全法）	
	農薬取締	① 農薬取締対策 農薬取締職員を設置し、農薬販売者及び農薬使用者への立入検査を実施（根拠法令 農薬取締法） ② 農薬安全使用の推進 農薬使用者に対し農薬使用基準の遵守、事故防止等の啓発・指導を実施 ③ 農薬指導士の認定 農薬取扱業者を農薬指導士として認定し、農薬の安全かつ適切な管理使用を推進する。	食の安全・地産地消課
	飼料取締	① 飼料取締対策 飼料立入検査員を設置し、飼料製造業者・販売業者等に対して立入検査及び飼料の収去検査を行う。 ② 飼料の適正使用の推進 （根拠法令 飼料の安全性の確保及び品質の改善に関する法律）	畜産課
	家畜の衛生及び人獣共通感染症対策	① 家畜伝染病の発生予防及びまん延防止 ② 畜産農場への立入検査を実施 ③ 高病原性鳥インフルエンザ等の人獣共通感染症への対応 ④ 口蹄疫等防疫対策を強化 （根拠法令 家畜伝染病予防法）	

(3) 消費者取引の適正化

	施策	概要	所管課
事業活動の適正化	訪問販売等に関する不当な取引行為の指導取締り	訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入のうち、県内における取引等について悪質な事業者に対し、指導を行う。 (根拠法令 特定商取引に関する法律)	生活安全課 消費生活センター
	前払式特定取引業者の指導監督	前払式特定取引業者(冠婚葬祭互助会及び友の会)に対し調査指導を行う。 (根拠法令 割賦販売法)	
	ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の監視指導	会員制事業者に対し、会員誘引時における誇大広告や会員契約解除時に関する不当な行為について監視指導を行う。 (根拠法令 ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律)	
	県消費生活条例に基づく不当な取引行為の監視指導	商品・サービスの品質等の適正な表示及び不当な取引行為の防止のため監視指導を行う。 ・規格、表示等の適正化 ・不当な取引行為に関する調査及び勧告、消費者への情報提供 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	
	ニセ電話詐欺対策推進事業	犯行手口をイメージしやすい啓発素材を、インターネット等において情報発信する。 啓発素材は、検討ワーキングにおいて、協議する。	生活安全課
	適正な計量の実施を確保するための指導取締り	取引や証明に使用する計量器(タクシメーター、ガソリンスタンドの給油メーター等)が法令の基準に適合しているかの検査を行う。 消費者に正しくはかられたものが届くよう、スーパーマーケット等へ出向き、商品量目立入検査(内容量の検査)を行う。 (根拠法令 計量法)	計量検定所
	宅地建物取引業者の適正指導	宅地建物取引の公正を確保するための指導を行う。 (根拠法令 宅地建物取引業法)	建築指導課
	有料老人ホームの指導	高齢者が安心して入居し、適切なサービスを受けることができるよう、有料老人ホームに対して指導を行う。 (根拠法令 老人福祉法)	介護保険課
	介護サービス事業者の指導	適切なサービス提供を確保し、利用者が安心してサービスを利用できるよう、介護サービス事業者に対し運営指導や集団指導を実施する。 (根拠法令 介護保険法)	
	介護員養成研修実施機関の指導	介護員養成研修事業実施団体に対し、事業の適正な実施のための指導・助言を行う。	高齢者地域包括ケア推進課

	施策	概要	所管課
事業活動の適正化	障がい福祉サービス事業者の指導	障がい福祉サービス事業が、適正に運営され、利用者が安心してサービスを受けることができるよう、事業者に対して個別・集団による指導を行う。 (根拠法令 障害者総合支援法、児童福祉法)	障がい福祉課
	旅行業者、旅行業者代理業者及び旅行サービス手配業の登録事務	旅行業務に関する取引の公正な維持並びに旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進のため、旅行業者等の登録を行う。 (根拠法令 旅行業法)	観光政策課
	農産物検査登録検査機関の指導監督	農産物検査が適正かつ確実に実施されるよう、農産物検査登録検査機関に対し、調査指導を行う。 (根拠法令 農産物検査法)	水田農業振興課
表示の適正化	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)	生活安全課 消費生活センター
	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)	
	直売所等巡回調査	一般消費者向け生鮮食品及び加工食品について、食品表示基準に基づく適正な食品表示がなされるよう、巡回調査・指導を実施する。 (根拠法令 食品表示法)	食の安全・地産地消課
	食品表示法（品質表示）情報受付	不適正表示に係る情報提供、品質表示の内容に関する相談を受ける。	
	食肉のトレーサビリティの推進	食肉表示の信頼性を保証するため、農場から食卓までの生産、加工、流通経路にわたる一連の情報を消費者に提供する取組を推進する。	畜産課
	米のトレーサビリティの推進	事業者等に対して「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」の周知・啓発を図る。 法律に基づく適正な表示がなされるよう、巡回調査・指導を実施する。	食の安全・地産地消課
	食品の栄養表示に関する指導及び普及啓発	① 指導 製造・販売業者に対して、栄養成分表示、栄養機能食品、特定保健用食品、特別用途食品、機能性表示食等に関する表示の適正化を図るため指導・相談を行う。また、食品の健康保持増進効果の虚偽誇大広告の適正化について、情報収集、指導・相談を行う。 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方法等について、普及啓発を行う。	健康増進課

	施策	概要	所管課
価格監視・需給の安定	生活関連商品等の価格動向等の調査	県民の消費生活との関連性が高い商品等の価格動向等について調査を行う。	消費生活センター
	野菜価格安定対策	野菜の市場価格が一定以下に下落した場合、その差額を補填し、生産農家の経営に及ぼす影響を緩和するとともに消費者への安定供給を図る。 (根拠法令 野菜生産出荷安定法)	園芸振興課
	畜産物の価格安定対策	鶏卵、牛肉等の畜産物の市場価格が一定以下に下落した場合、その差額を補填し、生産農家の経営に及ぼす影響を緩和するとともに、消費者への安定供給を図る。 (根拠法令 畜産経営の安定に関する法律、肉用子牛生産安定等特別措置法)	畜産課

(4) 生活相談体制の充実・整備

	施策	概要	所管課
消費生活相談体制	県消費生活センターにおける消費生活相談への対応	事業者に対する消費者からの消費生活に関する苦情に係る相談を受け、解決に向けた助言やあつせん、情報提供などを行う。 相談場所：福岡県消費生活センター 月～金（電話、来所） 9：00～16：30 日（電話のみ） 10：00～16：00 ※祝祭日、年末年始除く ※メール相談は随時受付（メール相談受付の専用フォームを福岡県消費生活センターホームページに掲載）	消費生活センター
	巡回相談及び経由相談による市町村支援	市町村における消費生活相談窓口の機能強化を図るため、市町村の消費生活相談対応業務について助言等を行う巡回相談及び経由相談を実施する。	
	法律相談事業	県消費生活センターにおいて弁護士が無料で消費者からの法律相談に応じる。（週2回実施）	
	消費生活相談に伴う商品テスト依頼	県消費生活センターで消費者から相談・苦情があった商品等のうち必要なものについて国民生活センターへ商品テストを依頼する。	
	消費者苦情処理に係る調停	県消費生活センターであつせん等を行ったにもかかわらず、解決が著しく困難で、県民の消費生活に著しい影響を与える等、公益性の高い消費者トラブルについては、福岡県消費生活審議会（消費者苦情処理委員会）の調停に付する。 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	生活安全課
	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おいて、当該訴訟が福岡県消費生活審議会の調停に付された消費者苦情に係るものであることその他の要件に該当するときは、当該消費者に対し当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行う。 (根拠法令 福岡県消費生活条例)	

	施策	概要	所管課
各種生活相談体制	男女共同参画センターにおける相談事業	すべての人が抱える心と体、家庭、暮らし、就業等広範多岐にわたる相談に、電話、メール、面接によって対応し、相談者自身が問題解決に向けて自己選択・自己決定できるように支援する。 また、関係機関との連携により各種の専門相談を実施する。 相談場所：福岡県男女共同参画センター あすばる相談室 春日市原町3-1-7 福岡県あすばる相談ホットライン TEL：092-584-1266	男女共同参画推進課
	重層的支援体制整備事業	消費者安全の分野も含め、複合化・複雑化した生活課題を抱える住民を、市町村が包括的に支援するための体制構築を支援する。	福祉総務課
	福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）	認知症高齢者、知的障がいのある人、精神障がいのある人などで判断能力が不十分なため、日常生活に困っている人が自立した地域生活を送れるよう、福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理を行う。 相談窓口：お住いの市町村の社会福祉協議会	保護・援護課
	家計改善支援事業	家計状況の「見える化」と根本的な課題を把握し、相談者が自ら家計を管理できるように、状況に応じた支援計画の作成、相談支援、関係機関へのつなぎ、必要に応じて貸付のあっせん等を行い、早期の生活再生を支援する。 （県事業実施自治体：31町村）	
	福岡県国民健康保険団体連合会における介護保険苦情処理事業	福岡県国民健康保険団体連合会が、介護保険サービスに関する利用者からの苦情等に対応する。 連絡先：福岡県国民健康保険団体連合会 事業部 介護保険課（介護サービス相談窓口） TEL：092-642-7859	介護保険課
	福岡県運営適正化委員会における福祉サービス苦情解決事業	福岡県社会福祉協議会の福岡県運営適正化委員会が、高齢者、障がい者、児童の福祉サービスに関する利用者からの苦情相談に対応する。 連絡先：福岡県運営適正化委員会 TEL：092-915-3511	
	再生可能エネルギー・コージェネレーション総合相談窓口	住宅用太陽光発電等の再生可能エネルギーや、エネファーム等のコージェネレーション（熱と電気を同時に作り出すシステム）などの導入を検討する消費者からの問合せや相談等に対応する。 相談窓口：福岡県企画・地域振興部総合政策課エネルギー政策室 TEL：092-643-3148 FAX：092-643-3160	総合政策課
	福岡県医療相談支援センター	医療に関する患者、家族等の苦情、相談等に迅速に対応し、医療機関にこれらの苦情、相談等の情報を提供することによって、医療機関における患者サービスの向上を図り、もって、患者、家族等の不安や不満の解消を図る。 相談窓口：福岡県医療相談支援センター 9：30～11：00、13：30～16：00 月曜日～金曜日（祝祭日及び年末年始を除く。） TEL：092-474-6633	医療指導課

	施策	概要	所管課
各種生活相談体制	県民相談	① 行政相談 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。 ・ 県民相談室 TEL：092-643-3333 FAX：092-643-3107 ・ 北九州県民情報コーナー TEL・FAX：093-581-4934 ・ 保健福祉(環境)事務所総合相談窓口 筑紫保健福祉環境事務所 TEL：092-513-5610 FAX：092-513-5598 粕屋保健福祉事務所 TEL：092-939-1529 FAX：092-939-1186 糸島保健福祉事務所 TEL：092-322-5186 FAX：092-322-9252 宗像・遠賀保健福祉環境事務所 TEL：0940-36-2045 FAX：0940-36-2592 嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所 TEL：0948-21-4876 FAX：0948-24-0186 田川保健福祉事務所 TEL：0947-42-9313 FAX：0947-44-6112 北筑後保健福祉環境事務所 TEL：0946-22-4185 FAX：0946-24-9260 南筑後保健福祉環境事務所 TEL：0944-72-2112 FAX：0944-74-3295 京築保健福祉環境事務所 TEL：0930-23-2379 FAX：0930-23-4880 ② 弁護士による法律相談(要予約) ・ 県民相談室 毎月第1及び第3金曜日(13時30分～16時30分) ・ 北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー、京築保健福祉環境事務所 毎月第4金曜日(13時30分～16時30分) ・ 嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所 毎月第4木曜日(13時30分～15時30分)	県民情報広報課
	住宅相談	住宅に関する情報の提供、住宅に関する設計施工、各種付帯工事、設備機器等の相談、住宅に関する建築関連法規、不動産関連法規、税務関連法規、住宅金融手続、マンション管理等の県民に対する相談業務を行う。 相談窓口：(一財)福岡県建築住宅センター TEL：092-781-5169	住宅計画課

	施策	概要	所管課
各種生活相談	耐震診断アドバイザー派遣事業	建物の築年、壁の位置や屋根の仕様などを調査する耐震診断アドバイザーを現地に派遣し、地震に対する強さを総合的に検討する。 申込先：(一財)福岡県建築住宅センター（生涯あんしん住宅） TEL：092-582-8061	住宅計画課
多重債務問題への取組	福岡県消費者安全確保地域協議会（多重債務問題対策部会）※再掲	多重債務問題について、関係機関との緊密な連携のもと、総合的な対策を図るため、福岡県消費者安全確保地域協議会に部会を設置し、会議を開催する。 ・多重債務問題対策部会 構成団体：庁内各課、市長会、町村会、弁護士会等	生活安全課
	ヤミ金融対策のための連携強化	県警生活経済課や中小企業振興課と連携して、無登録業者や違反業者の情報提供を行う。	

（５）主体的・自立的な消費者になるための支援

	施策	概要	所管課
消費者への情報提供の充実	多様な媒体（インターネット等）による消費者情報の提供・啓発資料の作成	① 消費者問題に関するトラブルを未然に防止するため、年代やテーマに応じた情報をインターネット等で広く県民に提供する。 福岡県消費生活センターホームページ （ https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html ） ② 相談件数の多い商品・サービスに関する注意喚起動画を作成し、動画共有サイト上で、パーソナルデータを活用したターゲット配信を行う。	消費生活センター
	消費者サロンの設置・活用	県消費生活センターに消費者サロンを設け、悪質商法等に対する注意喚起のパンフレット、チラシ、消費生活に関する図書、資料、パネル等を展示又は設置する。	
	高齢者向け情報提供	高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルとその相談窓口を掲載したパンフレットを作成し、市町村や宅配事業者と連携して高齢者宅へ配布する。	
	消費者被害の最新情報の提供	市町村、高等学校、大学、専門学校等に消費者被害の最新情報を電子メールで配信する。	
	介護サービス情報の公表	国が整備する公表システムを活用し、事業者に関する情報を公表することにより、利用者が事業者を適切に選択できるよう支援する。 （根拠法令 介護保険法）	介護保険課
	地域密着型サービス外部評価	地域密着型サービスである認知症高齢者グループホームに関して、第三者機関による評価を公表することにより、利用者が質の高いサービスを受けられる環境を整備する。 （根拠法令 介護保険法）	

	施策	概要	所管課
消費者への情報提供の充実	ギャンブル等依存症対策事業	ギャンブル等依存症について、県民や患者、その家族に対して啓発リーフレット等を配布し、正しい知識の普及を行う。	健康増進課 こころの健康づくり推進室
	医薬品等に関する知識の普及	① 医薬品による副作用や、いわゆる「健康食品」による健康被害を防止するため、消費者に医薬品等に係る正しい知識の普及を図る。 ② (公社)福岡県薬剤師会が設置した薬事情報センターに、一般県民を対象とした「くすりなんでもテレホン」を開設し、医薬品等の相談業務を行う。 くすりなんでもテレホン TEL: 092-271-1585 ③ かかりつけ薬剤師・薬局の役割やジェネリック医薬品に係る正しい知識の普及を図るため、「くすりと健康フェア」などの機会を通じて県民への啓発を行う。	薬務課
	住宅情報提供推進	(一財)福岡県建築住宅センターにおいて、公的機関による情報提供を含め、住宅に関する様々な情報を県民に提供する。	住宅計画課
	モデル住宅の展示	住宅に関する情報の提供や消費者が多様な情報から適切な選択ができるよう、バリアフリー、耐震、防犯、省エネ・創エネ等に対応したモデル住宅を展示公開する。 生涯あんしん住宅(春日市 クローバープラザ敷地内)	
	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)	
	各種広報媒体による情報提供	広報紙や新聞、テレビ・ラジオ、ホームページ、SNS等の各種広報媒体で、消費者問題に関する情報提供や県の施策の紹介等を行う。	県民情報広報課
消費者教育・啓発の推進	消費者教育推進連絡会議の運営	消費者教育を総合的に推進するため、県及び県教育庁の関係各課による連絡会議を開催する。 (根拠規程 消費者教育推進連絡会議設置要綱:平成3年9月24日施行)	生活安全課
	高齢者・障がい者の消費者被害防止事業	高齢者や障がい者の見守りを行う関係団体の職員等に、高齢者や障がい者の消費者トラブルに関する知識や見守り技法等を習得してもらう出前講座を実施する。	消費生活センター
	大学・専門学校職員向け研修	大学・専門学校の教職員に対して、消費者被害についての情報提供を行う研修会を開催する。	
	消費者教育人材育成研修	市町村の消費生活相談員等を対象に、消費者教育に関する基本的な知識、効果的な技法や伝え方について研修を行う。	
	消費生活サポーター育成事業	地域の見守り活動や啓発活動を行う住民ボランティア(消費生活サポーター)を育成するため、民生委員、ヘルパー、自治会役員などを対象に、消費者問題についての基礎的な知識を習得するための講座を開催する。 また、消費生活サポーターとなった者にフォローアップ研修を行う。	

	施策	概要	所管課
の消費者活動者推進組織	消費生活協同組合の監督・育成	消費生活協同組合（連合会）に対する監督行政及びその健全な発展を図るための助成等を行う。 （根拠法令 消費生活協同組合法）	生活安全課
物価情報提供	各種物価関係の統計調査	・小売物価統計調査 国民の消費生活上重要な支出の対象となる小売価格、サービス料金及び家賃を毎月調査し、月々の価格の変化や物価水準の変動を明らかにする。 ・家計調査 世帯の家計収支の実態とその動向及び地域的差異などを明らかにする。	調査統計課
環境に配慮した生活スタイルの推進	再生可能エネルギー・コージェネレーションに関する情報の提供	再生可能エネルギーやコージェネレーション（熱と電気を同時に作り出すシステム）等の分散型エネルギー導入を支援するため、県ホームページ「ふくおかのエネルギー」を通じた情報の発信や「福岡県再生可能エネルギー導入支援システム」の運営による再生可能エネルギー導入のための環境の整備を行う。 ○ホームページ「ふくおかのエネルギー」（福岡県エネルギー総合情報ポータルサイト） （https://www.f-energy.jp/） 再生可能エネルギーやコージェネレーションにかかるセミナー・イベントや助成に関する情報などを総合的に提供するホームページを運営。 ○福岡県再生可能エネルギー導入支援システム （https://www.f-energy.jp/search/） 再生可能エネルギーの導入検討に必要な日照時間や風況などの適地に関する基本情報を、250mメッシュ単位でワンストップで提供するシステムをインターネット上に無料公開。 また、太陽光パネルの向き、設置角度、設置容量を入力するだけで、太陽光発電の年間発電量を簡単に試算可能。	総合政策課
	自主的な環境保全の取組の促進	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。 ・福岡県環境県民会議の開催 ・環境教育副読本の作成・活用促進 ・地球温暖化対策ワークブックの活用促進 ・こどもエコクラブ事業の促進 ・環境月間（6月）における啓発活動の実施	環境政策課
	地球温暖化対策推進	地球温暖化対策を推進するため、次の取組を実施する。 ① 福岡県地球温暖化防止活動推進センターによる普及啓発（エコアドバイザー・環境マイスターの派遣、教育教材、啓発資材の貸出し） ② 福岡県地球温暖化防止活動推進員による地域に密着した普及啓発活動 ③ 家庭や職場における省エネ・省資源の推進（ふくおかエコライフ応援サイトによる地球温暖化対策関連情報の発信、エコファミリー・エコ事業所の募集） ④ 特に若い世代を対象に、脱炭素へ向けた行動変容を促す啓発CMの配信	環境保全課

	施策	概要	所管課
環境に配慮した生活スタイルの推進	ごみ減量化促進対策	循環型社会の形成を目指し、ごみの減量化・リサイクルへの取組を促進するため、県民・事業者への啓発及び市町村への情報提供等の支援を行う。 ・容器包装廃棄物等の減量化・リサイクルの推進 ・「3Rの達人」の派遣 ・「九州まちの修理屋さん」事業の実施 ・福岡県循環型社会形成推進功労者知事表彰の実施	循環型社会推進課
	食品ロス削減の推進	食品ロス(食べられるのに捨てられてしまう食品)の削減に県民運動として取り組み、資源の有効利用を通じて循環型社会の推進を図るため、食品ロスに関する情報、食品ロス削減に協力する店舗情報を県のホームページやパンフレットに掲載するなどして県民に紹介する。	
	プラスチック資源循環の促進	プラスチックの資源循環を促進するため、次の取組を実施する。 ・ふくおかプラごみ削減キャンペーンによる啓発 ・ふくおかプラごみ削減協力店制度の登録促進 ・ふくおかプラスチック資源循環憲章に基づく取組 ・事業者や学生団体と連携した消費者参加型の啓発イベントの実施 ・プラスチックごみ削減の取組を発信するプラごみ削減応援サイトの運用	

Ⅲ 令和 5 年度事業実績

1 消費者行政の企画・調整

(1) 福岡県消費生活審議会の開催

会議名	開催日	会場	議題
福岡県消費生活審議会	R5. 7. 7	福岡県庁 行政 2 号会議室	・福岡県消費生活審議会について ・令和 4 年度の福岡県消費者行政の取組について ・福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）の実施状況について ・次期福岡県消費者教育推進計画の策定について
	R6. 1. 29	福岡県吉塚合同庁舎 特 6 会議室	・福岡県消費者教育推進計画（第 3 次）（案）について
福岡県消費生活審議会消費者施策検討部会	R5. 8. 31	福岡県吉塚合同庁舎 Y 特 5 会議室	・次期福岡県消費者教育推進計画について
	R5. 11. 24	福岡県千代合同庁舎 801A 会議室	・福岡県消費者教育推進計画（第 3 次）（案）について

(2) 消費者行政関係機関等との連携

会議名	開催日	会場	議題
令和 5 年度市町村消費者行政担当課長会議	R5. 5. 18	オンライン開催	・消費者行政強化交付金事業について ・消費者安全確保地域協議会について ・消費者教育推進計画について ・相談啓発について ・事業者指導について

(3) 福岡県消費者安全確保地域協議会の開催

開催日	会場	議題
R5. 9. 6	オンライン開催	・福岡県の消費者安全確保のための取組について ・福岡県内の消費生活相談等について ・多重債務問題に対する取組について ・各団体・機関の取組について

(4) 消費者安全確保地域協議会地域会の開催

開催日	地域会	会場	参加者	議題
R5. 9. 20	福岡	福岡県吉塚合同庁舎	各市町村 各警察署 県弁護士会 県司法書士会 県消費生活センター	・地域における悪質商法による消費者被害の未然防止 ・地域における消費者教育・啓発の推進に関する事 ・その他地域における消費者被害防止のため必要な事項 ・意見交換 等
R5. 10. 4	北九州	ウェルとばた		
R5. 10. 12	筑豊	飯塚市役所		
R5. 10. 18	筑後	えーるピア久留米		

(5) 地方消費者行政強化交付金事業の実施

- ・県が行う消費者教育・啓発、悪質事業者に対する調査、指導及び処分の強化などの実施
..... 18, 104 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 51 市町村 70, 260 千円

2 消費生活の安全性の確保

(1) 製品安全の確保

消費生活用製品安全法に基づき、消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品について、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、販売店への立入検査を実施した。

特定製品	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
ライター	3	0			
乗車用ヘルメット	1	0			
石油ストーブ	2	0			
合計	延べ6(実3)	0			

(2) 製品安全に関する広報啓発活動

- パネル展示により製品安全に関する広報啓発活動を行った。
- ・福岡県吉塚合同庁舎1階 消費者サロン (R5.11.2～11.30)

3 消費者取引の適正化

(1) 事業活動の適正化

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

令和5年度においては、換気扇フィルター販売、屋根工事、住宅リフォーム工事、給湯器販売、不用品回収等の訪問販売事業者等に対し、販売方法等の改善を求めるための文書等による指導を行った。

ア 具体的取引の適正化

特定商取引に関する法律、福岡県消費生活条例に基づく指導・行政処分等

- ・文書指導 17件(訪問販売(9)、特定継続的役務提供(4)、訪問購入(2)、電話勧誘販売(1)、不用品回収(1))
- ・口頭指導 7件(訪問販売(5)、健康食品等販売(2))

イ 消費生活の安全安心ネットワーク会議

平成19年9月に九州各県、沖縄県及び山口県で構成する「消費生活の安全・安心ネットワーク会議」を設置し、悪質な取引行為等を広域的に行う事業者に対応するための広域的な連携体制を整備した。この会議は、主に特定商取引に関する法律に基づく指導、処分及び公表について、関係各県の連携を通じて消費者被害の未然防止・拡大防止等を図ることを目的とするものである。

なお、令和5年度は次表のとおり開催した。

開催状況	構成団体	内容等
実務担当者 会議 R6. 1. 25	・福岡県消費生活センター ・佐賀県県民環境部くらしの安全安心課 ・長崎県県民生活環境部食品安全・消費生活課 ・熊本県環境生活部県民生活局消費生活課 ・大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課 ・宮崎県総合政策部生活・協働・男女参画課 ・鹿児島県総務部男女共同参画局くらし共生協働課 消費者行政推進室 ・沖縄県子ども生活福祉部消費・くらし安全課 ・山口県環境生活部県民生活課 ・経済産業省九州経済産業局（オブザーバー）	行政機関の連携による消費者被害未然・拡大防止等に関する協議 ・各県の取組状況 ・広域的な行政処分等 ・広域連携による合同立入検査 ・処分事業者の公表

（２）表示等の適正化

ア 不当景品類及び不当表示の防止

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

（ア）事業者からの相談状況

令和５年度 28 件（うち表示に係る相談 19 件、景品に係る相談 9 件）

（イ）不当景品類及び不当表示防止法に基づく調査

処理件数	景品		表示 ^{（注１）}	
	違反有	違反無	違反有	違反無
30 件	0 件	0 件	11 件 ^{（注２）}	19 件

（注１）表示に係る案件 31 件のうち、1 件は令和 6 年度に調査を実施。（令和 6 年 4 月 10 日時点）

（注２）違反に対する措置の内訳は、口頭指導 8 件、文書指導 3 件である。

（ウ）食品表示部門との連携

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

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

イ 品質に関する表示の適正化

家庭用品品質表示法に基づき、通常生活に使用されている製品のうち、消費者がその購入に際して品質を識別することが困難で、特に品質を識別することの必要性が高い家庭用品について、適正に表示されているか、販売事業者に対する立入検査を行った。

検査品目	立入 販売店件数	検査商品数	不適正 表示数
繊維製品（糸等 8 品目）	2	8	0
合成樹脂加工品（食事用、食卓用又は台所用の器具等 2 品目）	4	7	1
電気機械器具（テレビジョン受信機等 4 品目）	2	6	0
雑貨工業品（ティッシュペーパー等 6 品目）	4	13	0
合計	延べ 12（実 4）	34	1

(3) 生活関連商品等の価格動向の監視

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

4 消費生活相談体制の充実・整備

(1) 消費生活相談への対応

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

令和5年度に福岡県消費生活センターで受け付けた消費生活相談の件数は10,267件であり、前年度の10,403件と比べて136件(1.3%)減少した。なお、県及び県市町村の消費生活センター等の相談窓口で受け付けた消費生活相談の件数は49,205件であり、前年度の48,976件と比べて229件(0.5%)増加している。

(2) P I O－N E Tの活用

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

地方公共団体においてはこのシステムによって全国で蓄積された相談情報を閲覧することができるので、県ではこれに加入して相談対応、事業者指導及び消費者啓発に活用している。なお、県内においては、福岡県消費生活センターのほか次に掲げる29市町村及び8広域（2市町村以上）の消費生活センター・相談窓口がP I O－N E Tへ接続されている。

《P I O－N E T接続市町村》

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

（2市町村以上のセンター・相談窓口）

久留米市消費生活センター、直岐広域消費生活センター、飯塚市消費生活センター、柳川・みやま消費生活センター、行橋市広域消費生活センター、かすや中南部広域消費生活センター、田川郡消費者センター、吉富・上毛消費生活相談窓口

^I 全国消費生活情報ネットワークシステム（Practical Living Information Onle Network System）

^{II} 独立行政法人国民生活センターのウェブサイトの記述による。

(3) 消費者安全確保地域協議会設置促進研修会の開催

市町村行政職員、消費生活相談員及び地域包括支援センター等の福祉関係者を対象とする研修会を実施した。

実施日	研修名	対象者及び内容	(延べ) 受講者数
D R5. 7. 24 R6. 3. 10 動画配信	消費者安全確保研修 (基礎編)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者行政の基礎知識 ・地域の消費者安全確保の取組に資する先進事例の紹介	82
	消費生活相談専門研修	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・消費生活相談関係法令の知識の習得 ・消費生活相談関係法令を学ぶ ・複雑化する消費生活相談の専門知識の習得 (キャッシュレス決済の基本的な知識)	194
	相談対応研修	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・相談対応後の相談員等のセルフケア	48
	消費者教育人材育成研修 (R5. 8. 28～R6. 3. 10)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・若年者 (主に高校生) の消費者教育に関する基本的な知識と効果的な技法等	45
R5. 10. 13 R5. 10. 27	消費者安全確保研修 (応用編)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者被害の防止と回復に係る能力の向上	19
R5. 10. 7 R5. 10. 21 R5. 10. 28 R5. 11. 18 R5. 11. 25	消費生活相談事例検討会	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・最近の消費者トラブル事例から厳選した3事例の検討を行い、相談対応のレベルアップを図る。	71

(4) 多重債務問題への取組

ア 多重債務者無料相談ウィークの実施

国の多重債務者相談強化キャンペーン (R5. 9. 1～12. 31) の一環として、県弁護士会及び県司法書士会と合同で多重債務者無料相談ウィークを実施した。

実施期間	実施場所	実施状況
R5. 11. 6～11. 10	県消費生活センター及び県弁護士会、県司法書士会の相談センター (県内 23 か所)	37 件

また、同キャンペーンに併せて、相談窓口等を掲載したリーフレット及びポスターを市町村、県税事務所、保健福祉 (環境) 事務所、県自立相談支援事務所に対して配布し、掲示等を行った。
(リーフレット延べ 1, 150 部、ポスター延べ 115 部)

5 主体的・自立的な消費者になるための支援

(1) 消費者啓発の実施及び情報の提供

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

ア トラブル未然防止のための教材等の作成・配布

作成月	資料名	主な対象者	配布先
9月	悪質訪問販売お断りステッカー	一般	市町村
1月	定期購入のトラブルに要注意！	一般	市町村
2月	学んで伝えよう～高齢者の見守り方～	一般	市町村
3月	シニアがはまるネットの落とし穴	高齢者	市町村

イ 悪質商法撲滅キャンペーンの実施

実施時期	場所	内容
12月 (本県で定めた悪質商法撲滅月間)	県庁ロビー他 県内市町村各所	・県庁ロビーで消費者啓発チラシの掲示、配架及びDVDの放映を実施(R5.12.4～12.8) ・6市1町(飯塚市、大川市、春日市、太宰府市、那珂川市、宮若市、遠賀町、と連携してスーパー等へのチラシ配架等を実施) ・市町村への啓発チラシの提供及びのぼり旗の貸与 ・宅配事業者(エフコープ生協、グリーンコープ生協及びヨシケイ福岡)の協力を得て、消費者宅へ直接チラシを配布

ウ ホームページ等における情報提供

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

福岡県消費生活センター：<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html>

福岡県公式X：@Pref_Fukuoka

福岡県公式LINE：@pref_fukuoka

エ 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

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

オ 消費者サロン

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

カ 県民ホールを活用したロビー展示

福岡県庁1階の県民ホールにおいて、悪質商法に関する注意喚起のため、消費者啓発チラシを掲示、配架するとともに、DVDの放映を行った。

(再掲 5(1)イ)

キ 朝日新聞へのコラム掲載

毎月1回、消費者被害防止のためのコラム「くらし110番」を掲載した。

掲載日	タイトル	掲載日	タイトル
4月13日	副業に誘われ借金 返金可能？	10月12日	「点検」の結果、高額な工事
5月18日	覚えのない代引き荷物 家族が払う	11月9日	インターネットのサポート詐欺
6月15日	水回りトラブル 思わぬ高額請求	12月14日	SNS経由の副業詐欺
7月13日	スマホゲームで高額請求	2月1日	訪問購入 強引な買い取り
8月10日	災害後、家屋の修理トラブル	2月29日	身に覚えのない引き落とし
9月14日	契約の覚えのない「定期購入」	3月28日	美容医療 契約は慎重に

ク 若年者への集中的・効果的な広報の実施

令和4年4月施行の改正民法による成年年齢引下げを受け、特に若年者層が集まる場所でポスターの掲示及びチラシの配布を行った。

実施時期	実施場所	内容
令和5年7月	自動車学校（41か所）	チラシ 計760枚 リーフレット 計3,800枚

（2）消費者教育の推進

主体的で自立した消費者を育成するためには、関係機関が協力して体系的に消費者教育を推進することが重要である。このため、福岡県消費者教育推進計画（第2次）に基づき、教育庁と連携して消費者教育出前講座等を実施した。

ア 高齢者・障がい者の消費者被害防止事業の実施

高齢者・障がい者の消費者被害を防止するため、地域包括支援センターや障がい者基幹相談支援センターなどの関係団体が実施する見守りの担い手を対象とした研修会や勉強会に弁護士・司法書士や消費生活相談員を派遣し、49回の出前講座を実施した。

【講座の内容】

高齢者・障がい者の消費者被害の事例と特徴、見守りによる被害防止事例、成年後見制度利用方法などを、各団体の要望に応じて実施した。本人と見守り者の同時受講も可能とした。

イ 大学・専門学校等教職員向け研修会

大学、専門学校等の教職員を対象として、消費者被害の最新情報や学生に対する支援の方法等について研修会を実施した。（集合研修及び講演動画の視聴による受講の2形式で実施を予定していたが、台風のため、集合研修を中止し、講演動画の視聴による受講のみとなった。）

実施日	手法	研修内容	参加者
動画配信 R5.9.1～ 9.29	動画の視聴による受講	【講演】 ①若者が巻き込まれやすい犯罪について ②若者の消費者トラブル最新情報	大学・専門学校等の教職員 ・講演① 延べ43回視聴 ・講演② 延べ37回視聴

ウ 消費生活サポーター育成事業

【消費生活サポーター育成講座】

悪質商法や製品事故等による消費者被害を防止するため、消費者問題について基礎的な知識を習得し、高齢者等への情報提供をしていただくボランティア（消費生活サポーター）を育成する集合講座、個別講座及び動画受講の形式による育成講座を実施した。（講座又は動画受講後、希望者は各市町村の消費生活サポーターとして登録）

実施日	実施場所	講座内容	受講者数 (うちサポーター 登録者数)
(集合講座) ①R5. 10. 5 ②R5. 11. 30 ③R5. 12. 7 ④R5. 12. 11	①吉塚合同庁舎 ②久留米シティプラザ ③飯塚市中央公民館 ④行橋市中央公民館	・消費者に関わる法律と相談の多いトラブル ・くらしに潜む様々な危険 ・サポーターとして知っておくべき心得	①4名(4名) ②7名(7名) ③3名(3名) ④9名(9名)
(個別講座) R5. 11. 16	うきは市総合福祉センター	・消費者トラブルの現状と消費生活サポーターの役割 ・よくある消費者トラブル事例紹介 ・サポーター活動の心得	66名 (66名)
(動画受講) R5. 8. 25 ～ R6. 3. 8	福岡県消費生活センターの ホームページに掲載	・消費生活サポーターとは ・高齢者などに多い消費者トラブル事例 ・暮らしのなかの危険 ・楽しく学んで、楽しく伝えるニセ電話 詐欺～カルタを使用した啓発方法の 紹介	延べ 745回視聴 (3名)

【消費生活サポーターフォローアップ講座】

消費生活サポーターを対象に、最新の消費者トラブル事例を学ぶとともに、地域での活動状況や活動上の課題等について情報交換し、より効果的なサポートについて学ぶため、集合講座及び個別講座の形式によるフォローアップ講座を実施した。

実施日	実施場所	講座内容	受講者数
(集合講座) ①R5. 10. 26 ②R5. 11. 9 ③R6. 1. 22 ④R6. 1. 26	①久留米シティプラザ ②吉塚合同庁舎 ③行橋市中央公民館 ④飯塚市中央公民館	・最新の消費者トラブル事例 ・実践活動情報交換	①2名 ②8名 ③12名 ④1名
(個別講座) R5. 10. 4	吉富町住民福祉センターひだまり	・最近の消費者トラブルの状況と事例紹介 ・暮らしのなかの危険 ・「消費生活サポーター活動」の情報共有	24名

エ 消費者教育人材育成事業

若年者（主に高校生）の消費者教育に関する基本的な知識と効果的な技法等についての研修を実施した。（再掲 4（3））

オ 児童養護施設向け消費者教育出前講座

施設退所後に一人で生計を立てていくことになる入所児童が、退所後に消費者トラブルに遭わないよう支援するための講座を実施した。（延べ施設数：7施設、延べ受講者数：115名）

カ 県政出前講座

「悪質商法にだまされない」をテーマに、県政出前講座を6回実施した。

（3）消費者組織の活動の促進

県所管の22の消費生活協同組合（連合会）について、次に掲げる取組を行った。

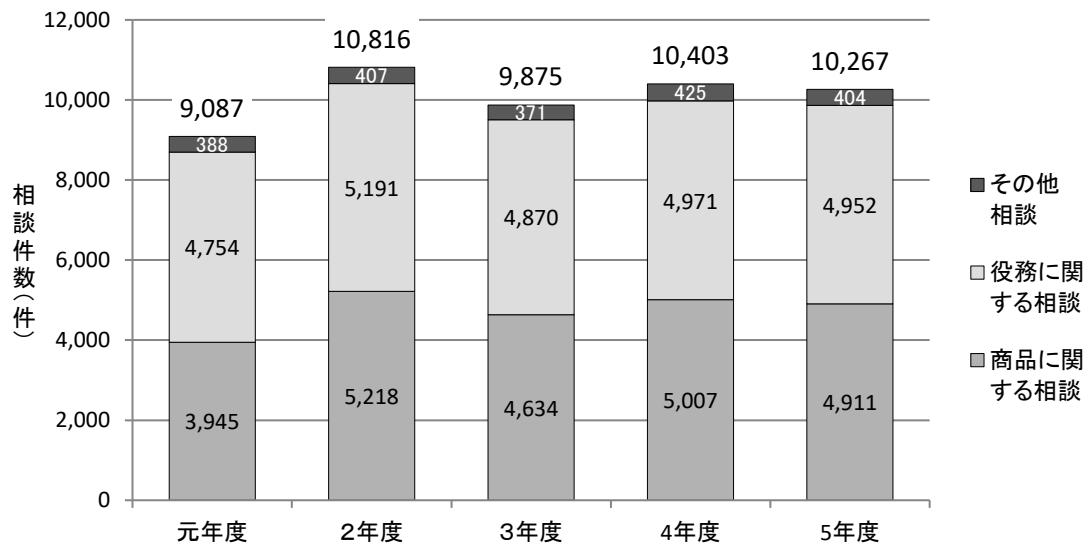
- ・消費生活協同組合法に基づく監督行政（組合の設立、運営及び解散に関する助言・処分等）
- ・福岡県生活協同組合連合会の事業に対する助成

Ⅳ 令和５年度消費生活相談の概要

1 相談の概況

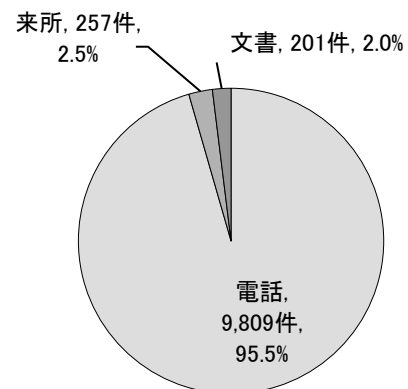
(1) 相談件数の推移

令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた全相談件数は10,267件であり、前年度の10,403件に比べて136件（1.3%）減少している。



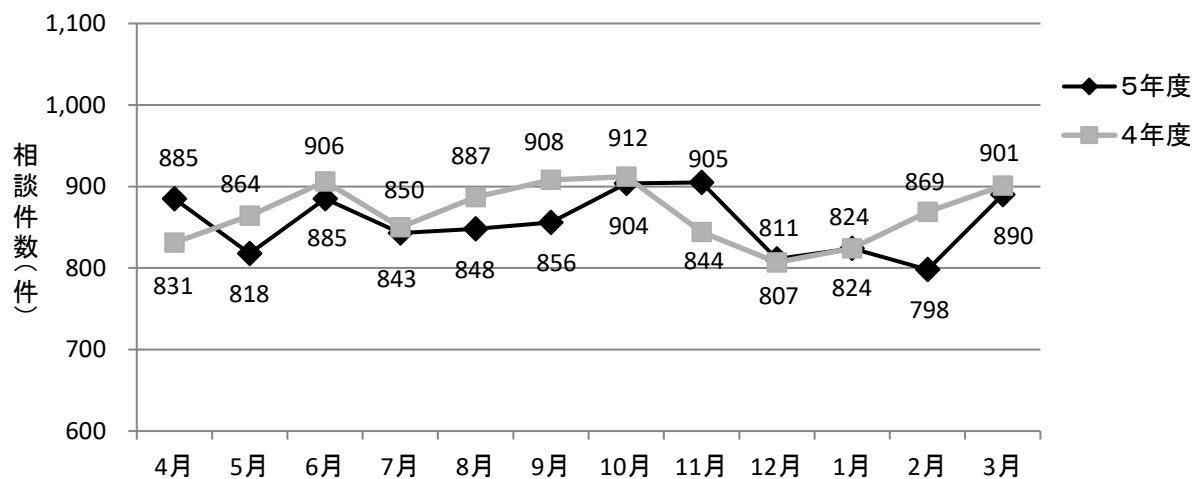
(2) 相談方法別の相談件数

令和5年度の相談件数を相談方法別に集計すると、電話による相談が9,809件（95.5%）であったのに対し、来所による相談は257件（2.5%）であった。文書による相談のうち、メール相談受付の専用フォームによる相談は168件（1.6%）であった。



(3) 月別の相談件数

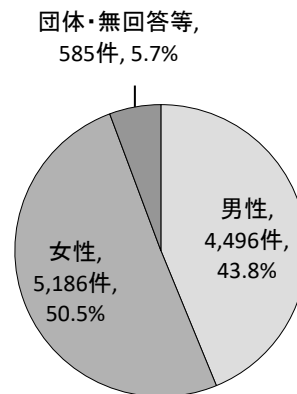
令和5年度における各月の相談件数は798件から905件の間に分布し、1か月当たりの平均相談件数は約856件であった。



2 契約当事者の属性別の相談件数

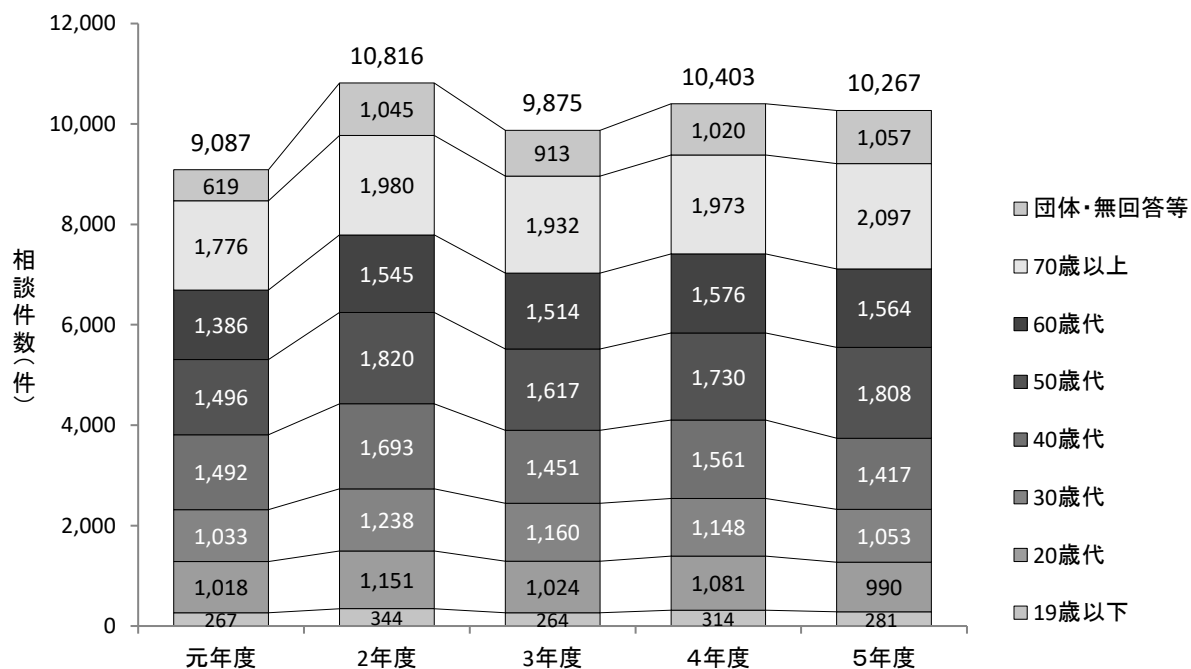
(1) 性別の相談件数

令和5年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が4,496件（43.8%）であったのに対し、女性の相談は5,186件（50.5%）であった。女性の相談がやや多い傾向が見られる。



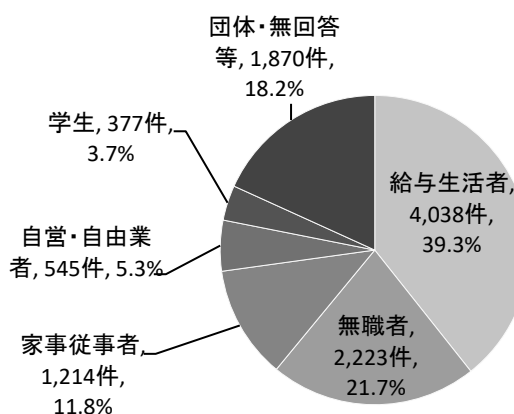
(2) 年代別の相談件数

令和5年度の相談件数を契約当事者の年代別に集計すると、第1位が70歳以上で2,097件（20.4%）、次いで50歳代が1,808件（17.6%）、60歳代が1,564件（15.2%）の順であった。



(3) 職業別の相談件数

令和5年度の相談件数を契約当事者の職業別に集計すると、給与生活者の相談が4,038件（39.3%）で最も多く、続いて無職者の相談が2,223件（21.7%）、家事従事者の相談が1,214件（11.8%）の順であった。



3 商品等分類別の相談件数

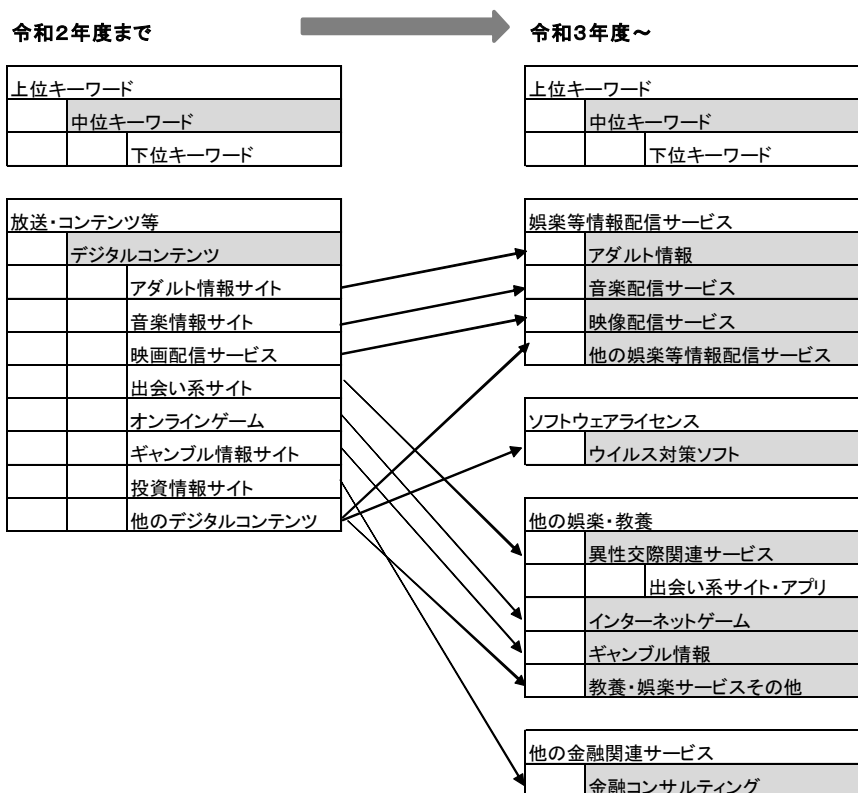
令和5年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、最も件数が多かったのは「商品一般^I」の941件（9.2%）であった^{II}。相談件数の第2位は「不動産貸借」、第3位は「健康食品」となっている。

順位	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
1	デジタルコンテンツ 711件（7.8%）	デジタルコンテンツ 879件（8.1%）	商品一般 892件（9.0%）	商品一般 908件（8.7%）	商品一般 941件（9.2%）
2	商品一般 689件（7.6%）	商品一般 875件（8.1%）	不動産貸借 566件（5.7%）	不動産貸借 587件（5.6%）	不動産貸借 564件（5.5%）
3	不動産貸借 497件（5.5%）	不動産貸借 579件（5.4%）	携帯電話サービス 303件（3.1%）	基礎化粧品 399件（3.8%）	健康食品 324件（3.2%）
4	健康食品 445件（4.9%）	健康食品 563件（5.2%）	健康食品 291件（2.9%）	相談その他 317件（3.0%）	相談その他 312件（3.0%）
5	相談その他 282件（3.1%）	相談その他 281件（2.6%）	相談その他 286件（2.9%）	健康食品 302件（2.9%）	基礎化粧品 287件（2.8%）
	9,087件（100.0%）	10,816件（100.0%）	9,875件（100.0%）	10,403件（100.0%）	10,267件（100.0%）

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

^I 「商品一般」は、商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談。例として、身に覚えのない支払請求メールやクレジットカードの不正利用、不審なメール・電話の信用性確認に係る相談などがある。

^{II} 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。令和2年度まで18年連続で第1位だった分類「デジタルコンテンツ」が廃止され、従来「デジタルコンテンツ」に分類していたものは、サービスの内容に合わせて主に下記のように分類することとなった。



4 販売購入形態別の相談件数

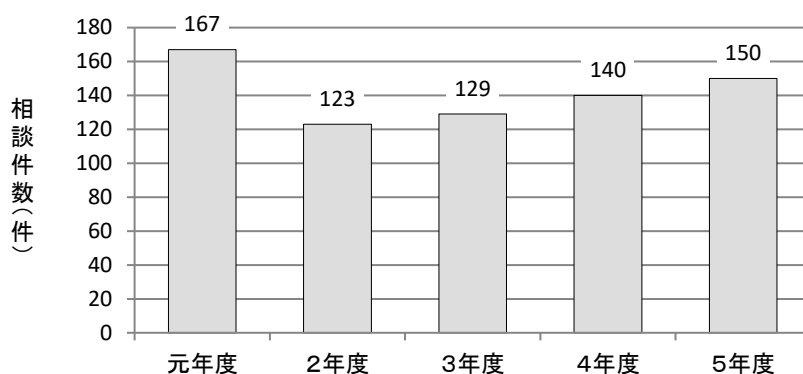
令和5年度の相談件数を販売購入形態別に集計すると、無店舗販売（購入）の相談が5,231件（50.9%）であったのに対し、店舗購入の相談は2,412件（23.5%）であった。

無店舗販売（購入）の相談件数の内訳では、「通信販売」の相談が3,891件（37.9%）で最も多く、次いで「訪問販売」の相談が646件（6.3%）、「電話勧誘販売」の相談が425件（4.1%）と続いている。

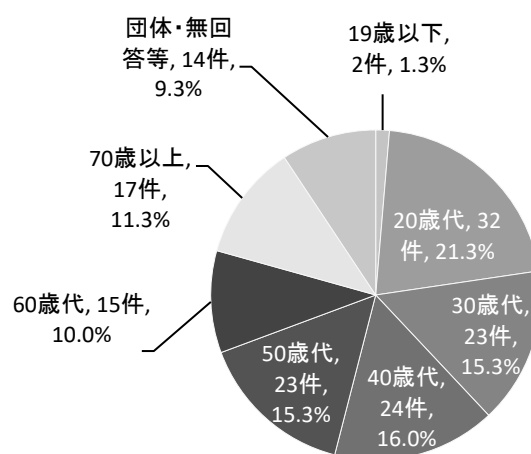
区分		元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	商品・サービスの分類による内訳(上位3位)					
							第1位		第2位		第3位	
無店舗販売（購入）	通信販売	3,021件 (33.2%)	4,145件 (38.3%)	3,618件 (36.6%)	4,016件 (38.6%)	3,891件 (37.9%)	商品一般	323件	健康食品	274件	基礎化粧品	272件
	訪問販売	586件 (6.4%)	645件 (6.0%)	636件 (6.4%)	558件 (5.4%)	646件 (6.3%)	工事・建築	81件	新聞	72件	給湯システム	56件
	電話勧誘販売	346件 (3.8%)	363件 (3.4%)	442件 (4.5%)	390件 (3.7%)	425件 (4.1%)	商品一般	78件	インターネット接続回線	72件	電気	23件
	マルチ・マルチまがい販売	155件 (1.7%)	136件 (1.3%)	124件 (1.3%)	79件 (0.8%)	82件 (0.8%)	商品一般	16件	パソコン	14件	健康食品	8件
	訪問購入	29件 (0.3%)	56件 (0.5%)	60件 (0.6%)	70件 (0.7%)	46件 (0.4%)	商品一般	16件	着物類	7件	ネックレス	4件
	ネガティブ・オプション	18件 (0.2%)	49件 (0.5%)	34件 (0.3%)	28件 (0.3%)	32件 (0.3%)	商品一般	9件	緑茶/他の酒類/健康食品			各2件
	その他無店舗	97件 (1.1%)	155件 (1.4%)	115件 (1.2%)	101件 (1.0%)	109件 (1.1%)	商品一般	6件	家庭用電気治療器具/四輪自動車/パーキング/ファンド型投資商品			各4件
小計		4,252件 (46.8%)	5,549件 (51.3%)	5,029件 (50.9%)	5,242件 (50.4%)	5,231件 (50.9%)						
店舗購入		2,471件 (27.2%)	2,571件 (23.8%)	2,365件 (23.9%)	2,518件 (24.2%)	2,412件 (23.5%)	不動産貸借	389件	エステティックサービス	192件	四輪自動車	175件
不明・無回答		2,364件 (26.0%)	2,696件 (24.9%)	2,481件 (25.1%)	2,643件 (25.4%)	2,624件 (25.6%)						
合計		9,087件 (100.0%)	10,816件 (100.0%)	9,875件 (100.0%)	10,403件 (100.0%)	10,267件 (100.0%)						

5 多重債務相談の件数

令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた多重債務相談は150件であり、前年度の140件に比べて10件（7.1%）増加している。



令和5年度の多重債務相談の件数を契約当事者の年代によって分けると、最も相談が多かったのは20歳代の32件（21.3%）で、続いて40歳代が24件（16.0%）、30歳代、50歳代がともに23件（15.3%）であった。



6 あっせんの件数

消費生活センターが消費者と事業者の間に入って交渉の手伝いをしたもの。令和5年度に福岡県消費生活センターで行ったあっせん件数は286件であり、前年度の411件に比べて125件（30.4%）減少している。

		元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
あっせんの件数 (全相談に占める割合)		431件 (4.7%)	699件 (6.5%)	444件 (4.5%)	411件 (4.0%)	286件 (2.8%)
内訳 (販売購入形態別)	1 通信販売	242件	428件	278件	302件	185件
	2 店舗購入	98件	136件	73件	56件	47件
	3 訪問販売	37件	49件	22件	18件	23件
	4 電話勧誘販売	18件	28件	28件	9件	6件
	5 その他無店舗	4件	4件	4件	4件	3件
	6 マルチ・マルチまがい	4件	4件	7件	1件	0件
	7 ネガティブ・オプション	1件	3件	1件	0件	1件
	8 訪問購入	1件	1件	1件	0件	1件
	9 不明・無関係	26件	46件	30件	21件	20件

※ 上記「6 あっせんの件数」は、バイオネット（PIO-NET）に登録された令和6年4月26日現在の相談件数である。

7 危害・危険に関する相談の件数

(1) 危害に関する相談の件数

令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危害に関するものは132件であり、前年度の114件と比べて18件増加している。その内訳を見ると、「皮膚障害」に関する相談が65件(49.2%)で最も多く、次いで「その他の傷病及び諸症状」に関する28件(21.2%)の順になっている。

(単位：件)

危害の種類	件数	内訳	
		危害部位	商品・役務の種類等
皮膚障害	65	頭部	15
		顔面	33
		眼	3
		首	2
		胸部・背部	1
		会陰部	1
		大腿・下腿	1
		全身	4
		不明	5
その他の傷病及び諸症状	28	頭部	2
		顔面	1
		眼	3
		口・口腔・歯	2
		胸部・背部	1
		腹部	1
		腰部・臀部	2
		会陰部	1
		腕・肩	1
		大腿・下腿	3
		全身	7
		不明	4
消化器障害	14	腹部	14
熱傷	9	顔面	3
		首	1
		胸部・背部	1
		手掌・手背(手首)	1
		手指	1
		大腿・下腿	1
		不明	1
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	頭部	1
		顔面	1
		手指	1
		大腿・下腿	1
		足首から先	1
呼吸器障害	4	鼻・咽喉	1
		気道	3
刺傷・切傷	3	手指	2
		大腿・下腿	1
骨折	1	不明	1
神経・脊髄の損傷	1	口・口腔・歯	1
感覚機能の低下	1	眼	1
不明	1	不明	1
計	132		

(2) 危険に関する相談の件数

令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた相談のうち危険に関するものは23件であり、前年度の20件と比べて3件増加している。その内訳を見ると、「異物の混入」に関する相談が6件(26.1%)で最も多く、次いで「機能故障」に関する相談が4件(17.4%)の順になっている。

(単位：件)

相談の内容	件数	相談に係る商品・役務の種類
異物の混入	6	かつ丼、チョコクッキー、豆菓子、豚肉
機能故障	4	自動車、車いす
発火・引火	3	掃除機、ヘアドライヤー、スマートフォン
発煙・火花	3	テレビジョン、自動車、電動アシスト自転車
過熱・こげる	2	オゾン生成器、携帯アダプター
操作・使用性の欠落	2	サッシ、美容器具
火災	1	ソーラーパネル
破裂	1	調理器具
破損・折損	1	卓上型魔法瓶
計	23	

8 各種統計資料

以下の各表は、令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた消費生活相談10,267件を過去との比較も交えて様々な観点から整理したものである。

(1) 商品等分類別の相談件数（上位15位）

順位	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
1	デジタルコンテンツ 711件	デジタルコンテンツ 879件	商品一般 892件	商品一般 908件	商品一般 941件
2	商品一般 689件	商品一般 875件	不動産貸借 566件	不動産貸借 587件	不動産貸借 564件
3	不動産貸借 497件	不動産貸借 579件	携帯電話サービス 303件	基礎化粧品 399件	健康食品 324件
4	健康食品 445件	健康食品 563件	健康食品 291件	相談その他 317件	相談その他 312件
5	相談その他 282件	相談その他 281件	相談その他 286件	健康食品 302件	基礎化粧品 287件
6	インターネット接続回線 231件	他の行政サービス 280件	インターネット接続回線 248件	エステティックサービス 274件	四輪自動車 232件
7	携帯電話サービス 220件	携帯電話サービス 270件	工事・建築 235件	工事・建築 228件	役務その他サービス 221件
8	フリーローン・サラ金 209件	保健衛生品その他 246件	他の内職・副業 188件	携帯電話サービス/インターネット接続回線 各220件	エステティックサービス 215件
9	工事・建築 200件	工事・建築 231件	他の行政サービス 182件		インターネット接続回線 211件
10	四輪自動車 164件	インターネット接続回線 205件	四輪自動車 175件	他の行政サービス 200件	携帯電話サービス 199件
11	エステティックサービス 154件	四輪自動車 181件	アダルト情報 167件	役務その他サービス 190件	工事・建築 188件
12	基礎化粧品 143件	基礎化粧品 163件	基礎化粧品 164件	頭髮用化粧品 175件	他の行政サービス 166件
13	他の行政サービス 137件	フリーローン・サラ金 159件	役務その他サービス 159件	四輪自動車 165件	頭髮用化粧品 165件
14	他の化粧品 129件	役務その他サービス 153件	他の化粧品 157件	他の化粧品 152件	フリーローン・サラ金 160件
15	役務その他サービス 127件	修理サービス 144件	フリーローン・サラ金 141件	他の内職・副業 133件	他の内職・副業 122件
	9,087件	10,816件	9,875件	10,403件	10,267件

注) 最下行は各年度の全相談件数を示す。

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

(2) 販売購入形態別・商品等分類別の相談件数（令和5年度・上位10位）

順位	通信販売	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・ マルチまがい販売	訪問購入	ネガティブ・ オプション	
1	商品一般 323件	工事・建築 81件	商品一般 78件	商品一般 16件	商品一般 16件	商品一般 9件	
2	健康食品 274件	新聞 72件	インターネット接続 回線 72件	パソコン 14件	着物類 7件	緑茶/他の酒類/ 健康食品	
3	基礎化粧品 272件	給湯システム 56件	電気 23件	健康食品 8件	ネックレス 4件		
4	頭髮用化粧品 160件	修理サービス 41件	健康食品 19件	化粧品/他のデリ バティブ取引/ ファンド型投資商 品/携帯電話サー ビス	アクセサリ/指輪 各3件		各2件
5	他の化粧品 113件	インターネット接続 回線 37件	他の内職・副業 18件		腕時計/自動二輪 車	※2	
6	役務その他サービ ス 110件	電気 29件	広告代理サービス 17件				
7	化粧品/インター ネットゲーム 各95件	台所消耗品 28件	魚介類 16件		各4件		各2件
8		役務その他サービ ス 27件	鮮魚/役務その他 サービス 各15件		基礎化粧品/金融 コンサルティング/ 他の内職・副業 各3件		※1
9	アダルト情報/他の 内職・副業 各85件	駆除サービス 17件					
10		廃品回収サービス 16件	固定電話サービス 12件				
	3,891件	646件	425件	82件	46件	32件	

注) 最下行は販売購入形態ごとの全相談件数を示す。

※1 以下の9件は、全て1件ずつであった(食器、ミシン、紳士・婦人洋服、書籍など)。

※2 以下の12件は、全て1件ずつであった(塩干魚介、野菜、他の菓子類、電気空調・冷房機器など)。

(3) 契約当事者年代別の相談件数

年度	19歳以下		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・無回答等	計
		うち18-19歳 (※)								
5年度	281件 (2.7%)	155件	990件 (9.6%)	1,053件 (10.3%)	1,417件 (13.8%)	1,808件 (17.6%)	1,564件 (15.2%)	2,097件 (20.4%)	1,057件 (10.3%)	10,267件 (100.0%)
4年度	314件 (3.0%)	156件	1,081件 (10.4%)	1,148件 (11.0%)	1,561件 (15.0%)	1,730件 (16.6%)	1,576件 (15.1%)	1,973件 (19.0%)	1,020件 (9.8%)	10,403件 (100.0%)
3年度	264件 (2.7%)		1,024件 (10.4%)	1,160件 (11.7%)	1,451件 (14.7%)	1,617件 (16.4%)	1,514件 (15.3%)	1,932件 (19.6%)	913件 (9.2%)	9,875件 (100.0%)
2年度	344件 (3.2%)		1,151件 (10.6%)	1,238件 (11.4%)	1,693件 (15.7%)	1,820件 (16.8%)	1,545件 (14.3%)	1,980件 (18.3%)	1,045件 (9.7%)	10,816件 (100.0%)
元年度	267件 (2.9%)		1,018件 (11.2%)	1,033件 (11.4%)	1,492件 (16.4%)	1,496件 (16.5%)	1,386件 (15.3%)	1,776件 (19.5%)	619件 (6.8%)	9,087件 (100.0%)

※ 成年年齢引き下げ前(令和元～3年度)については、18、19歳の年齢聞き取りを積極的に行っておらず、時系列での比較ができないことから、記載していない。

(4) 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数（令和5年度・上位5位）

順位	19歳以下		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	全年代
	17歳以下	18-19歳							
1	インターネットゲーム 60件 (47.6%)	エステティックサービス 41件 (26.5%)	エステティックサービス 103件 (10.4%)	不動産貸借 116件 (11.0%)	商品一般 119件 (8.4%)	商品一般 172件 (9.5%)	商品一般 150件 (9.6%)	商品一般 232件 (11.1%)	商品一般 941件 (9.2%)
2	商品一般 7件 (5.6%)	不動産貸借 8件 (5.2%)	不動産貸借 96件 (9.7%)	商品一般 76件 (7.2%)	不動産貸借 95件 (6.7%)	不動産貸借 91件 (5.0%)	基礎化粧品 81件 (5.2%)	健康食品 84件 (4.0%)	不動産貸借 564件 (5.5%)
3	教養・娯楽サービス その他 4件 (3.2%)	異性交遊関連サービス 7件 (4.5%)	商品一般 72件 (7.3%)	エステティックサービス 32件 (3.0%)	健康食品 50件 (3.5%)	基礎化粧品 79件 (4.4%)	健康食品 65件 (4.2%)	工事・建築/ 携帯電話サービス	健康食品 324件 (3.2%)
4	健康食品/ 基礎化粧品/ コンサート/ アダルト情報 /映像配信 サービス	電気 6件 (3.9%)	他の内職・副業 44件 (4.4%)	四輪自動車/ 他の内職・副業	四輪自動車 46件 (3.2%)	健康食品 77件 (4.3%)	不動産貸借 50件 (3.2%)	各63件 (3.0%)	相談その他 312件 (3.0%)
5	各3件 (2.4%)	他の内職・副業 5件 (3.2%)	役務その他 サービス 39件 (3.9%)		相談その他 41件 (2.9%)	四輪自動車 59件 (3.3%)	頭髪用化粧品 43件 (2.7%)	基礎化粧品 62件 (3.0%)	基礎化粧品 287件 (2.8%)
	126件	155件	990件	1,053件	1,417件	1,808件	1,564件	2,097件	10,267件

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

注2) 最下行は各年代の全相談件数を示す。

(5) 多重債務相談の件数（契約当事者年代別）

年度	19歳以下		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・無回答等	計
		うち 18-19歳 (※)								
5年度	2件 (1.3%)	2件	32件 (21.3%)	23件 (15.3%)	24件 (16.0%)	23件 (15.3%)	15件 (10.0%)	17件 (11.3%)	14件 (9.3%)	150件 (100.0%)
4年度	5件 (3.6%)	3件	44件 (31.4%)	19件 (13.6%)	15件 (10.7%)	25件 (17.9%)	15件 (10.7%)	13件 (9.3%)	4件 (2.9%)	140件 (100.0%)
3年度	1件 (0.8%)		22件 (17.1%)	17件 (13.2%)	18件 (14.0%)	22件 (17.1%)	17件 (13.2%)	24件 (18.6%)	8件 (6.2%)	129件 (100.0%)
2年度	0件 (0.0%)		28件 (22.8%)	10件 (8.1%)	34件 (27.6%)	16件 (13.0%)	22件 (17.9%)	9件 (7.3%)	4件 (3.3%)	123件 (100.0%)
元年度	1件 (0.6%)		39件 (23.4%)	23件 (13.8%)	28件 (16.8%)	36件 (21.6%)	20件 (12.0%)	15件 (9.0%)	5件 (3.0%)	167件 (100.0%)

※ 成年年齢引き下げ前(令和元～3年度)については、18、19歳の年齢聞き取りを積極的に行っておらず、時系列での比較ができないことから、記載していない。

(6) 通信販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

順位	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	デジタルコンテンツ	635	デジタルコンテンツ	790	商品一般	313	基礎化粧品	385	商品一般	323
2	健康食品	386	健康食品	518	健康食品	249	商品一般	324	健康食品	274
3	商品一般	180	商品一般	259	アダルト情報	165	健康食品	257	基礎化粧品	272
4	基礎化粧品	128	基礎化粧品	152	他の化粧品	152	頭髮用化粧品	166	頭髮用化粧品	160
5	他の化粧品	126	保健衛生品その他	138	基礎化粧品	147	他の化粧品	145	他の化粧品	113
6	酵素食品	59	他の化粧品	119	頭髮用化粧品	124	アダルト情報	121	役務その他サービス	110
7	役務その他サービス	57	頭髮用化粧品	96	他の内職・副業	107	化粧品/異性交際関連サービス	各97	化粧品/インターネットゲーム	各95
8	航空サービス	55	紳士・婦人洋服	62	異性交際関連サービス	97	インターネットゲーム	86	アダルト情報/他の内職・副業	各85
9	高麗人参茶	53	酵素食品	61	役務その他サービス	67	インターネットゲーム	86	アダルト情報/他の内職・副業	各85
10	化粧品	37	タバコ用品	59	紳士・婦人用バッグ	66	メイクアップ化粧品	84	アダルト情報/他の内職・副業	各85
	元年度通信販売計	3,021	2年度通信販売計	4,145	3年度通信販売計	3,618	4年度通信販売計	4,016	5年度通信販売計	3,891

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

(7) 訪問販売の相談件数（商品等分類別・上位10位）

順位	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数	商品等の分類	件数
1	新聞	78	工事・建築	83	工事・建築	85	工事・建築	96	工事・建築	81
2	工事・建築	75	新聞	82	新聞	56	新聞	64	新聞	72
3	電気	51	修理サービス	49	修理サービス	48	修理サービス	34	給湯システム	56
4	テレビ放送サービス	36	電気	39	電気	44	インターネット接続回線	28	修理サービス	41
5	台所消耗品	19	役務その他サービス	35	インターネット接続回線	35	給湯システム	18	インターネット接続回線	37
6	修理サービス	17	インターネット接続回線	31	申請代行サービス	31	電気/ソーラーシステム/役務その他サービス	各17	電気	29
7	インターネット接続回線	16	テレビ放送サービス	21	テレビ放映サービス	18			台所消耗品	28
8	給湯システム/健康食品	各11	ふとん類	18	廃品回収サービス/役務その他サービス	各15	電気/ソーラーシステム/役務その他サービス	各17	役務その他サービス	27
9			建物清掃サービス	15					駆除サービス	17
10	ソーラーシステム	10	ソーラーシステム	13	他の内職・副業	14	プロパンガス/電気設備	各13	廃品回収サービス	16
	元年度訪問販売計	586	2年度訪問販売計	645	3年度訪問販売計	636	4年度訪問販売計	558	5年度訪問販売計	646

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

(8) 相談内容別・商品等分類別の相談件数(令和5年度)

(単位:件)

区分	相談内容 大分類	安全 衛生	品質 機能	法規 基準	価格 料金	計量 量目	表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他	相談 件数
商品	商品一般	7	13	21	80	0	59	452	648	118	0	0	1	0	15	941
	食料品	58	74	18	53	3	114	375	511	115	4	0	0	2	0	648
	住居品	33	82	13	44	0	36	193	303	109	0	0	0	0	1	377
	光熱水品	5	4	5	51	2	4	72	120	30	0	1	0	0	2	174
	被服品	14	46	8	44	1	59	296	395	90	0	0	0	0	0	464
	保健衛生品	67	80	4	125	2	170	667	860	143	0	0	0	0	2	952
	教養娯楽品	42	86	12	86	2	49	409	626	138	0	0	0	1	7	738
	車両・乗り物	37	75	15	66	0	16	112	278	86	0	0	0	0	1	345
	土地・建物・設備	18	30	13	42	1	9	122	182	47	0	0	0	0	3	261
	他の商品	0	0	0	1	0	1	5	10	4	0	0	0	0	0	11
	商品計	281	490	109	592	11	517	2,703	3,933	880	4	1	1	3	31	4,911
役務	クリーニング	6	9	2	3	0	0	5	24	13	0	0	0	0	0	29
	レンタル・リース・貸借	56	107	19	207	0	8	82	510	183	0	1	0	0	5	652
	工事・建築・加工	14	44	1	41	0	4	74	149	43	0	0	1	0	5	193
	修理・補修	15	32	4	53	0	21	39	96	33	0	0	1	0	1	137
	管理・保管	0	1	3	11	0	8	1	13	5	0	0	0	0	0	21
	役務一般	0	0	0	3	0	0	15	22	6	0	0	0	0	0	28
	金融・保険サービス	3	5	43	107	0	48	233	561	105	0	0	0	2	7	662
	運輸・通信サービス	9	42	15	109	1	28	307	639	192	0	1	0	1	13	815
	教育サービス	0	1	1	1	0	0	6	17	8	0	0	0	0	1	23
	教養・娯楽サービス	6	13	17	172	1	65	442	703	126	0	1	0	0	3	825
	保健・福祉サービス	42	65	23	102	0	37	133	478	120	0	0	3	2	18	598
	他の役務	9	15	25	136	1	69	270	489	92	0	2	2	1	9	649
	内職・副業・ねずみ講	0	0	1	38	0	20	106	148	6	0	0	0	0	0	154
	他の行政サービス	4	23	21	6	0	5	14	57	19	0	0	0	3	36	166
	役務計	164	357	175	989	3	313	1,727	3,906	951	0	5	7	9	98	4,952
その他	その他の相談															404
合計		445	847	284	1,581	14	830	4,430	7,839	1,831	4	6	8	12	129	10,267

注)1件の相談に複数の相談内容が含まれていることがあるため、相談内容と相談件数は一致しない。

(9) 市町村別の相談件数（令和5年度）

次の各表は、令和5年度に福岡県消費生活センターに寄せられた10,267件の相談を相談者の居住地別に集計したものである。

(北九州地域)

北九州 市	門司区	34件
	小倉北区	94件
	小倉南区	57件
	若松区	23件
	八幡東区	10件
	八幡西区	91件
	戸畑区	16件
	不明	101件
計		426件
行橋市		49件
豊前市		42件
中間市		94件
遠賀 郡	芦屋町	25件
	水巻町	27件
	岡垣町	50件
	遠賀町	29件
	不明	5件
計		136件
京都 郡	苅田町	106件
	みやこ町	6件
	不明	4件
計		116件
築上 郡	吉富町	15件
	上毛町	14件
	築上町	17件
計		46件
北九州地域合計		909件

(福岡地域)

福岡 市	東区	1,056件
	博多区	854件
	中央区	485件
	南区	631件
	西区	448件
	早良区	471件
	城南区	337件
	不明	232件
計		4,514件
筑紫野市		169件
春日市		198件
大野城市		170件
宗像市		85件
太宰府市		160件
古賀市		213件
福津市		187件
朝倉市		68件
糸島市		137件
那珂川市		164件
糟屋 郡	宇美町	84件
	篠栗町	79件
	志免町	113件
	須恵町	78件
	新宮町	125件
	久山町	46件
	粕屋町	123件
	不明	16件
計		664件
朝倉 郡	筑前町	66件
	東峰村	5件
	不明	1件
計		72件
福岡地域合計		6,801件

(筑後地域)

大牟田市	110件
久留米市	310件
柳川市	57件
八女市	44件
筑後市	91件
大川市	91件
小郡市	106件
うきは市	33件
みやま市	35件
三井郡大刀洗町	37件
三潨郡大木町	28件
八女郡広川町	21件
筑後地域合計	963件

(筑豊地域)

直 方 市		166件
飯 塚 市		111件
田 川 市		69件
宮 若 市		53件
嘉 麻 市		45件
鞍手郡	小 竹 町	20件
	鞍 手 町	33件
	計	53件
嘉穂郡 桂川町		20件
田川郡	香 春 町	18件
	添 田 町	27件
	糸 田 町	13件
	川 崎 町	36件
	大 任 町	12件
	赤 村	4件
	福 智 町	42件
	不 明	19件
計		171件
筑豊地域合計		688件

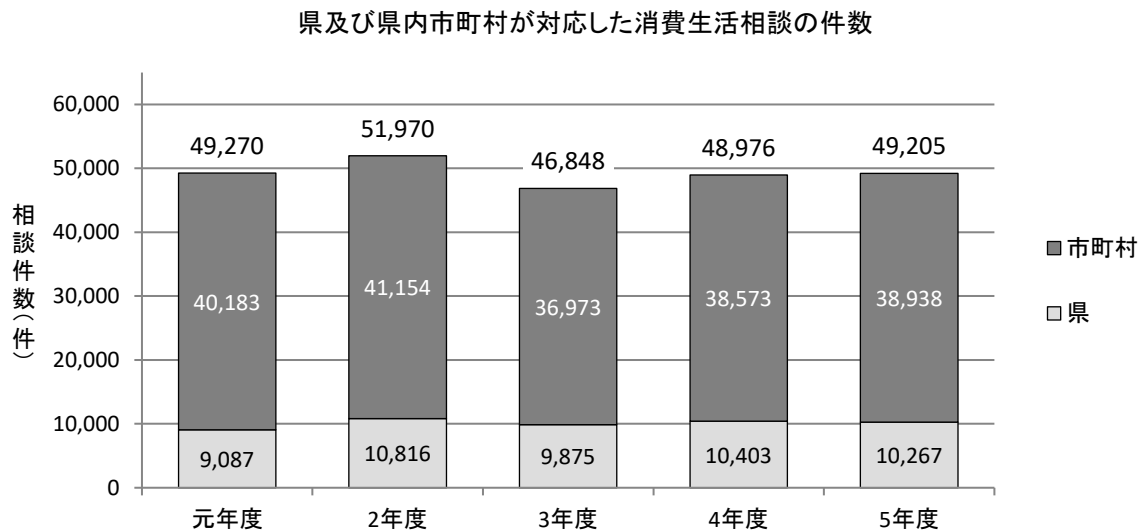
北九州地域	909件
福岡地域	6,801件
筑後地域	963件
筑豊地域	688件
市町村不明	635件
県外	271件
総合計	10,267件

9 県及び県内市町村に対する相談の概況

次の各統計は、令和5年度に県及び県内市町村の消費生活センターその他の相談窓口が対応した消費生活相談の件数を様々な観点から整理したものである。なお、集計方法の違いにより^Ⅲ、（１）と（２）の相談件数及び（３）以降の相談件数では合計が異なるので注意されたい。

（１）相談件数の推移

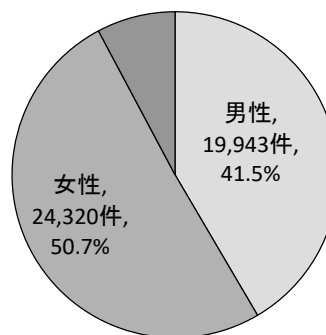
令和5年度に県及び県内市町村が対応した消費生活相談の全件数は49,205件であった。前年度の48,976件から229件（0.5%）増加している。



（２）性別の相談件数

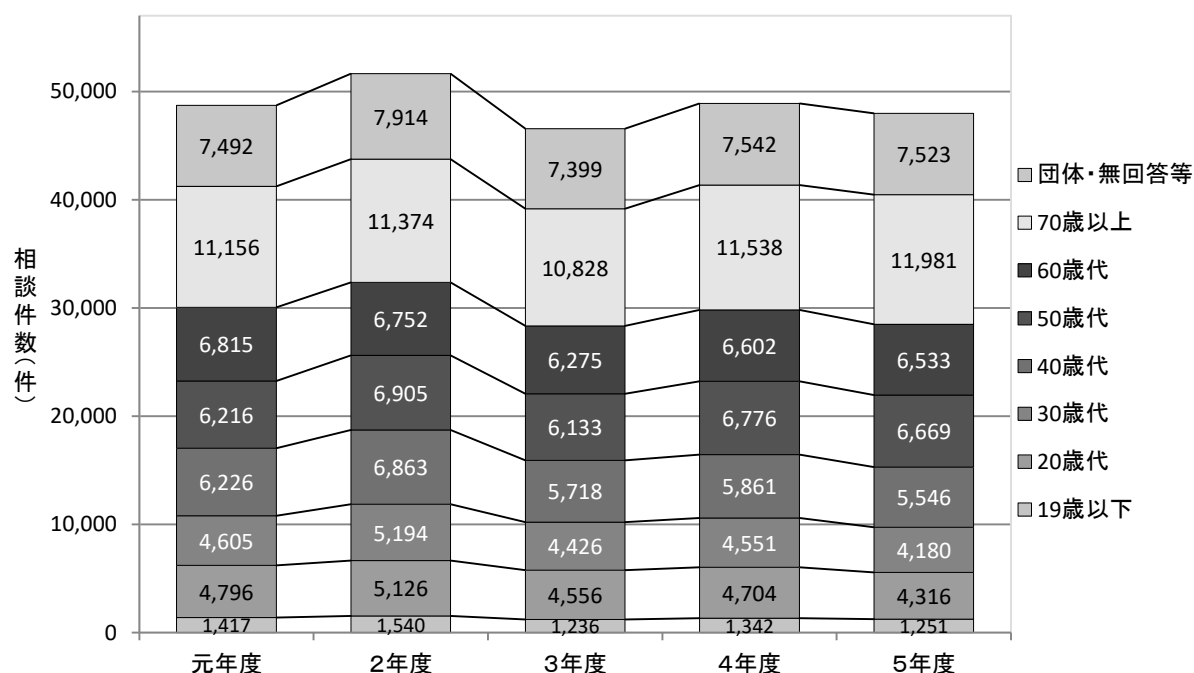
令和5年度の相談件数を契約当事者の性別で分けると、男性の相談が19,943件（41.5%）であったのに対し、女性の相談は24,320件（50.7%）であった。

団体・無回答等,
3,736件, 7.8%



^Ⅲ このページの9（１）の市町村の相談件数は、県が各市町村に照会して得た回答によるものである。他方、9（２）の相談件数は、パイオネット（PIO-NET）に登録された県及び県内37消費生活センター（相談窓口）に係る相談件数（令和6年5月14日現在）である。

(3) 年代別の相談件数



(4) 商品等分類別の相談件数

令和5年度の相談件数を商品・サービス分類別に集計すると、福岡県消費生活センターで受け付けた消費生活相談と比較して、第1位から第3位までは同じ項目・順位であり、第4位・第5位は順位は逆ではあるが同じ項目となっている。

順位	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
1	商品一般 4,636件 (9.5%)	商品一般 4,668件 (9.0%)	商品一般 4,367件 (9.4%)	商品一般 4,352件 (8.9%)	商品一般 4,568件 (9.5%)
2	デジタルコンテンツ 3,693件 (7.6%)	デジタルコンテンツ 4,085件 (7.9%)	不動産貸借 2,260件 (4.9%)	不動産貸借 2,265件 (4.6%)	不動産貸借 2,402件 (5.0%)
3	不動産貸借 2,385件 (4.9%)	健康食品 2,582件 (5.0%)	健康食品 1,363件 (2.9%)	基礎化粧品 1,937件 (4.0%)	健康食品 1,484件 (3.1%)
4	健康食品 2,167件 (4.4%)	不動産貸借 2,457件 (4.8%)	インターネット接続回線 1,332件 (2.9%)	健康食品 1,460件 (3.0%)	基礎化粧品 1,308件 (2.7%)
5	インターネット接続回線 1,511件 (3.1%)	他の行政サービス 1,459件 (2.8%)	携帯電話サービス 1,245件 (2.7%)	相談その他 1,268件 (2.6%)	相談その他 1,229件 (2.6%)

注) 商品等分類別の相談件数は、令和3年度に商品等分類の改訂があり分類の廃止や新設があったため、時系列での比較はできない。

※ このページ(3)及び(4)の各相談件数は、パイオネット (PIO-NET) に登録された県及び県内 37 消費生活センター (相談窓口) に係る相談件数 (令和6年5月14日現在) である。

※ 「IV 令和5年度消費生活相談の概要」における割合は、四捨五入の関係で合計が 100 にならないことがある。

V ホットな消費者ニュース（令和５年度）

※県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談の中から、注意が必要な事例について紹介しています。

2023年 4月号	●進級・進学の子の春お子さんのスマートフォンは大丈夫ですか？ ～オンラインゲームの高額課金トラブル～ ●リチウムイオン電池の事故に注意しましょう！	P41
2023年 5月号	●マイナポイント事務局や年金に関する機関など、実在の組織を騙るフィッシングメールに注意！ ●点検商法にご注意ください！	P42
2023年 6月号	●ESTAなどの電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求された！ ●不審なハガキの送付事案発生！	P43
2023年 7月号	●その通販サイトは本物ですか？ 「高級ブランド品が格安！」などの SNS 広告にご用心！	P44
2023年 8月号	●「見るだけでいいから」と誘われる展示会にご注意！ ●肌のトラブルに加えて契約トラブルにも注意を！ インターネット通販の「初回」価格の除毛剤、使用方法や契約内容をしっかり確認していますか？	P45
2023年 9月号	●中古自動車の売却トラブルに注意！ ●ロードサービス業者との高額料金トラブルにご注意ください！	P46
2023年 10月号	●電話での不意打ち勧誘に要注意！ ●メールや電話の不審なメッセージ ～フィッシングメールや架空請求電話に気をつけて！～	P47
2023年 11月号	●点検商法にご注意ください！ ●不審な電話やショートメッセージサービス(SMS)に注意しましょう！	P48
2023年 12月号	●「お得」「割安」でも回数券の購入は慎重に 途中での払い戻しを断られることも・・・ ●お試し価格で購入したら、4 回購入が条件の定期購入契約だった！？	P49
2024年 1月号	●パソコンサポート詐欺に気をつけましょう ●一人暮らしの高齢の祖母宅に布団の訪問販売！	P50
2024年 2月号	●フィッシングの手口に要注意！ ●給湯器の「点検商法」にご注意！	P51
2024年 3月号	●SNSでニセの投資話を持ち掛ける詐欺に注意！ ●賃貸住宅の退去時トラブルに気をつけて！	P52



進級・進学の時 お子さんのスマートフォンは大丈夫ですか？ ～オンラインゲームの高額課金トラブル～

相談事例

私のクレジットカードに高額な請求があったので確認すると、小学生の子どもがオンラインゲームのアイテム購入に高額な課金をしていたことが分かった。何とかならないか。

アドバイス

進級・進学を機にスマートフォンを持ち、ゲームの仕組みがわからないままアイテム欲しさに高額課金してしまうケースがあります。未成年者が保護者の許可なく、オンラインゲームの課金をしてしまった場合は、未成年者契約として取り消しができる場合がありますが、トラブルになる前に、保護者の方も下記のことに注意しましょう。

◆クレジットカードの管理には十分注意しましょう。

保護者が気付かないうちにクレジット課金をされていた、などの相談があります。名義人でない子どもが使った場合、保護者のクレジットカードの管理責任が問われる可能性があります。

✓決済時にパスワードが必要になっていますか？

✓決済完了メールが届くようになっていますか？

◆有害サイトのブロックや使用時間、課金額、ダウンロードの制限などが可能な「ペアレンタルコントロール」を利用して、安全な利用環境を作りましょう。

◆安全に楽しめるよう、親子でゲームの遊び方について話し合い、ルールを決めましょう。

◆トラブルが発生したら、すぐに消費生活センターへご相談ください。

リチウムイオン電池の事故に注意しましょう！

リチウムイオン電池は、スマートフォン、タブレット端末、モバイルバッテリーなど、生活に欠かせないさまざまな機器に使われています。発熱、発煙、破裂等の事故を未然に防ぐために、リチウムイオン電池を使っている機器の取り扱いに注意しましょう。

事故事例

・カバンに入れていたモバイルバッテリーから煙が出た。

・スマートフォンを就寝中に充電していたら、充電器とスマートフォン本体の差し込み口が焦げていた。

事故を防ぐポイント

◆リチウムイオン電池を搭載した機器は、使用中や充電中に発熱します。ポケットやカバン、布団の中などではさらに高温になり、低温やけどを負うおそれもあります。熱がこもる環境に置かないようにしましょう。

◆充電端子に発熱や異臭、充電できないなどの異常がみられた場合は、直ちに使用を中止しましょう。

◆製品を購入する時は、製造販売元や型式・仕様が明示された製品を選びましょう。

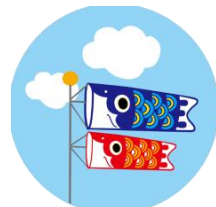
参考：「リチウムイオン電池の事故を防ぐ（くらしの危険No.362）」（独立行政法人国民生活センター）

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）	福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）
北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可）	久留米市 0942-30-7700（第2日曜日でも相談可）
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや！)（あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します）
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供：飯塚市消費生活センター、福岡県消費生活センター
発行：福岡県消費生活センター



マイナポイント事務局や年金に関する機関など、 実在の組織を騙るフィッシングメールに注意！

相談事例

- ①マイナポイント事務局から、スマホに「マイナポイントがまもなく失効するので、請求してください。」というメールが届き、記載された申し込みのURLをタップして、メールアドレスや住所、氏名、電話番号、クレジットカード番号などを入力したが、マイナポイント受取り画面に切り替わらない。フィッシング詐欺なのか。
- ②年金に関する機関名で、「重要なお知らせ」というショートメッセージが届いた。
URLがあるが、アクセスしても大丈夫だろうか。

アドバイス

- ◆メールやSMS(ショートメッセージ)に記載されたURLには、安易にアクセスしないようにしましょう。
- ◆フィッシングサイトにアクセスしても、個人情報は絶対に入力しないようにしましょう。
- ◆クレジットカード情報を入力してしまったら、すぐにカード会社に連絡しましょう。
- ◆日頃から、ブックマークした正規のURLや正規のアプリからアクセスしましょう。
- ◆困ったときや不安なときは、消費生活センターに相談してください。

点検商法にご注意ください！

相談事例

- ①「ガス給湯器の点検の委託を受けている」と電話があった。昨日来訪し、点検してもらったところ、経年劣化で交換が必要との説明を受け、契約した。しかし、ガス会社に確認したら、正式な委託業者ではないことがわかった。(80歳代女性)
- ②「近くで工事をしている」と業者が挨拶に来訪した際に、瓦がずれているようなので無料で点検すると言われた。強引に屋根に上がり点検した後、修理が必要と言われ、断ったが、勧誘がしつこかった。(80歳代女性)

アドバイス

- ◆点検を口実に自宅を訪問し、点検後に不安をあおって契約をさせる「点検商法」と呼ばれる手口です。事例のように正式な委託業者を騙って訪問してきたり、しつこく勧誘されたりする場合があります。突然、点検すると来訪してくる業者には注意しましょう。
- ◆点検商法は訪問販売ですので、書類をもらってから8日間はクーリング・オフで解約できます。クーリング・オフ期間を過ぎても取り消しができる場合もあるので、あきらめずに消費生活センターに相談してください。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999(日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700(第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!)(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供:北九州市立消費生活センター、宗像市消費生活センター
発行:福岡県消費生活センター



ESTAなどの電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求された！

相談事例

アメリカに行くためにインターネットで電子渡航認証システムの申請をした。申請手続きを検索し最初に表示されたホームページにアメリカの国旗などが表示されていたため、公式サイトと思い込み、手続きを進めた。クレジットカードの決済通知メールが届き8,690円と思わぬ高額であったため、改めて確認してみると申請代行会社のサイトだったことに気づいた。サイトには申請手続きが開始されたら解約、返金できないと記載されている。

アドバイス

- ◆日本人が渡航する際、渡航先によっては電子渡航認証の申請が必要となります。電子渡航認証には、アメリカのESTA(エスタ)以外にも、カナダのeTA(イータ)、オーストラリアのETAS(イータス)などがあります。
- ◆申請代行サイトを利用する場合は、事業者の所在地や連絡先、契約内容、料金を必ず確認しましょう。申請代行サイトは海外の事業者である場合も多く、「申請手続き後のキャンセルには応じない」旨が利用規約に定められているケースでは、一度申請手続きを行うと、解約・返金の交渉は困難です。
- ◆公式サイトでの申請を希望する場合は、各国の大使館ホームページ等で所定の費用や公式サイトURL等確認したうえで利用しましょう。
- ◆お困りの際にはお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

不審なハガキの送付事案発生！

相談事例

個人宅宛に、身に覚えのない『訴訟着手発付通知』と記載された不審なハガキが送付されてきた。送り先は、『債権執行書記官室』で住所や電話番号が記載されていた。

<ハガキの内容>

このたび通知しましたのは、貴方の利用されていた契約会社に対して未納料又は契約不履行による民事訴訟として裁判を執り行う為に訴訟提起された事を報告致します。
当該会社、訴訟内容につきましては担当職員に管理番号をお伝えください。当地方民事執行センターは訴訟内容の正当性を確認する機関になりますので原則としてご本人様からのご連絡をお願いしております。
電話が混み合い繋がりにくい事が御座います。その際はお掛け直しをお願い致します。
尚、再三にわたる呼び出しに対し応じない場合は、裁判を放置していた方が執行官立ち会いのもと給料や財産を差押えられる事例がありますので十分ご注意ください。

訴訟着手発付
通知

債権執行
書記官室

アドバイス

- ◆ハガキ等による身に覚えのない料金請求や訴訟提起は無視しましょう。
- ◆記載されている番号には絶対に電話をかけないようにしましょう。
- ◆自分で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供:福岡市消費生活センター、大牟田市消費生活センター
発行:福岡県消費生活センター



その通販サイトは本物ですか？ 「高級ブランド品が格安！」などのSNS広告にご用心！

相談事例1

SNSに大手百貨店閉鎖による在庫一掃セールという広告が出ており、その広告からアクセスした通販サイトで、高級ブランドのバッグを注文した。定価28万円のバッグが約2万円だった。支払方法は代引き配達しか選べなかった。家族に話したところ、怪しいと言われた。この百貨店の公式ホームページを開いたところ、偽サイトに関する注意喚起が出ていた。だまされたのだろうか。通販サイトの業者には連絡がつかない。

相談事例2

SNS広告を見て、その広告からアクセスした通販サイトで、ブランドの下着を購入した。宅配業者に代金を支払い、中身を確認すると、偽物だった。改めて通販サイトを確認すると、偽サイトだったようで連絡先の記載もない。サイトに記載されていた金額より、宅配業者に支払った金額の方が高額だったのも不審である。

アドバイス

- ㊦百貨店が高級ブランドのバッグや財布等を大幅な値引価格で販売することは通常ありません。また、一切値下げをしないブランドもあります。安価な高級ブランド品の広告には用心しましょう。
- ㊦通販サイトに百貨店のロゴマーク等が表示されていても、偽サイトの可能性もあります。商品を注文する前に、公式通販サイト等に、偽サイトに関する注意喚起情報がないか確認しましょう。
- ㊦支払い方法が「代引き配達」のみの通販サイトには注意が必要です。
- ㊦極端に安い価格での販売や、「80パーセントoff」等の極端な値引きがされている場合は注意が必要です。
- ㊦販売業者の情報(名称、住所、電話番号など)が、通販サイトに表示されているか確認しましょう。正規サイトかどうか疑わしい場合は、利用を控えてください。
- ㊦業者と連絡がつかないまま関連する荷物が届いたときは、送り状の記録を残し、宅配業者に受け取りを拒否できるか確認しましょう。商品を受け取った後の返品交渉は難航する可能性があります。
- ㊦不安に思ったときは、お住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999(日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700(第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

***消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!)** (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 久留米市消費生活センター、行橋市広域消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



「見るだけでいいから」と誘われる展示会にご注意！

相談事例

5年前に呉服店で小物を購入したところ、その1ヵ月後に「着物展示会」の案内状が届き、電話もかかってきた。「着物は買うつもりはない」と断ったが、「迎えに行く。豪華ランチも付いている」と言うので展示会場へ行った。会場ではスタッフ数人に囲まれ、次々と反物を肩にかけられ「お似合いですよ。どれが好みですか？」と聞かれた。適当に選ぶと席に案内され、断りづらい雰囲気になり契約してしまった。その後も「見るだけでいいから」と、度々誘われるようになり、断り切れずに、着物やバッグ、宝石類を次々と契約してしまった。

アドバイス

- ◆「見るだけでいいから」と展示会などに誘われ、気軽に会場に行ったところ、数人のスタッフに囲まれ、長時間にわたって勧誘され、断り切れずに契約してしまったという相談が寄せられています。展示販売は通常「店舗」とみなされ、クーリング・オフの適用はありませんが、開催期間が1日だけ、複数の販売員に取り囲まれ商品を自由に選択できずに契約してしまった、販売目的を隠して案内され契約してしまったなどの要件を満たせば、クーリング・オフが適用される場合があります。
- ◆一度契約してしまうと、その後も度々展示会に誘われるようになり、断り切れずに契約してしまうケースもあります。
- ◆必要がないものは、きっぱりと断ることが大切です。
- ◆買うつもりが無ければ、展示会等の誘いに乗らないことが一番です。

肌のトラブルに加えて契約トラブルにも注意を！

インターネット通販の「初回」価格の除毛剤、使用方法や契約内容をしっかり確認していますか？

相談事例

「初回500円」の除毛クリームをネット通販で注文した。使用すると、肌が赤くなり、かゆみも出たので解約しようとしたが、電話がつながらなかった。その後、2回目の発送を知らせるメールが届き、5回購入が条件の定期購入であることがわかった。販売会社に電話で問い合わせると、「初回の割引価格と通常価格の差額を払えば、初回のみで解約できる」と言われた。通常価格は6000円であり、高額な請求に納得がいけない。

アドバイス

- ◆除毛剤は医薬部外品です。「使用上の注意」に使用できない部位等が記載されています。用法・用量や使用上の注意をよく確認し、正しく使用しましょう。
- ◆除毛剤を使用して、かぶれ、かゆみ、赤みなど肌に異常が生じたら、すぐに使用を中止しましょう。
- ◆困ったときは、お住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。

= インターネット通販で商品を購入する時、「注文を確定」を押す前に確認しましょう =

- ✓ 割引価格の「初回」「お試し価格」は、定期購入が条件となっていないですか？
- ✓ 解約や返品条件を確認しましょう。通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。
- ✓ 契約内容の記録のため、最終確認画面をスクリーンショットで保存しましょう。
- ✓ 購入先であるネット通販事業者の連絡先（名称、URL、電話番号、メールアドレス、住所等）をメモに控えておきましょう。

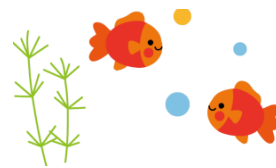
● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 糸島市消費生活センター、福岡県消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



中古自動車の売却トラブルに注意！

相談事例

車を処分するため、中古車売却の一括査定サイトに登録すると、6社が見に来た。もっとも高額で引き取ってくれる買い取り業者に決め、手続きを進めるうち、相手の対応に不満を持ったので、1週間後に「解約したい。」と買い取り業者に伝えた。すると、「契約は成立しているので、解約するなら解約料10万円を払ってください。」と言われた。まだ車も引き渡していないし、損害は発生していないだろう。解約料は払いたくない。クーリング・オフはできないのか。

アドバイス

- ◆車の売却に、特定商取引法によるクーリング・オフは適用されません。査定の場で急かされても、冷静に考えましょう。
- ◆契約後は、原則として契約書の内容に従うことになります。
解約料の金額や、いつ発生するのかを確認しておきましょう。
- ◆困ったときは、消費生活センター、もしくは、車買取りの事業者団体である一般社団法人日本自動車購入協会の消費者相談窓口(0120-93-4595)に相談しましょう。

ロードサービス業者との高額料金トラブルにご注意ください！

相談事例

自宅駐車場に停めていた車のバッテリーが上がっていた。インターネットで見つけた「バッテリー上がり3,980円～」と記載のあるサイトのフリーダイヤルに連絡した。電話口では「料金は行ってみないと分かりません。」と言われ、来訪した担当者から、作業前に「料金は44,000円です。」と説明があった。高すぎると思ったが、仕方がないので応諾し、現金で支払った。契約書は無く、領収書に「基本料4,000円、施工点検料27,000円、出張費用9,000円、税4,000円」と書かれていた。広告とあまりにも違うので納得がいかず、加入している損保会社に相談すると、消費生活センターに相談するよう助言を受けた。

アドバイス

- ◆自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多く、事故だけでなく、故障の場合でも付帯されたロードサービスを利用することができます。
契約中の自動車保険にロードサービスが付帯されているか分からない場合は、損害保険会社や保険代理店にご確認ください。
- ◆車を購入した販売会社が提供するロードサービスや、会員制のロードサービスを利用できるかも確認しましょう。
- ◆広告や事前に聞いていた金額と、実際の請求額に相当な開きがある場合などは、クーリング・オフを適用できることがあります。お早めに消費生活センターにご相談ください。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999(日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700(第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや！) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 北九州市立消費生活センター、筑紫野市消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



電話での不意打ち勧誘に要注意！

相談事例

眼鏡型の拡大鏡のテレビCMを見て申込先に電話をし、注文した。拡大鏡と一緒にサプリメントが届き、サンプルだと思い受け取ったが、1か月後もサプリメントが届き、定期購入となっていた。電話注文時に勧められたというのが覚えておらず、CMではサプリメントは紹介されていなかった。

アドバイス

◆事例のように、注文した商品と一緒に別の商品も届き「定期購入」になっていた、というご相談が寄せられています。販売業者から「サンプルを送る」、「お得なおまとめコースがある」などと勧められる場合もあります。

通常、テレビショッピングなどの通信販売にクーリング・オフはなく、解約・返品は事業者の定めた条件に従うことになります。

令和5年6月以降は特定商取引法の政令改正により、郵便物やチラシだけでなく、テレビやラジオ放送、ウェブページや新聞広告などを見て電話をした際に、不意打ち的な勧誘を受けて契約をした場合も、電話勧誘販売となり、クーリング・オフの適用が可能になりました。

◆電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、理解できなければきっぱり断りましょう。

◆商品が到着したら、「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないかを確認しましょう。

◆クーリング・オフを希望する場合は、商品同封の書面を確認し、必ず8日間以内に通知しましょう。

◆お困りの際にはお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

メールや電話の不審なメッセージ

～フィッシングメールや架空請求電話に気をつけて！～

相談事例1

クレジットカード会社から、「あなたのクレジットカードが不正に使用されている可能性があります。次のページで取引内容を確認してください」「不正使用防止のためお客様のクレジットカード番号・有効期限・暗証番号を登録してください」とURLが添付された不審なメールが届いた。

相談事例2

自宅の電話に、「電気料金未納のため法的措置をとることになりました。詳しい説明は【1番】を押してください」と自動音声ガイダンスが流れたので、【1】を押すとオペレーターにつながり、「月額980円のオプションが1年間未払いになっている。違約金と合わせて29万円の支払いが必要」と言われた。

アドバイス

◆メールに添付されたURLをクリックすると、本物そっくりで作られた偽のWebサイトに誘導され、クレジットカード番号やパスワード等を搾取するフィッシングの被害に遭う可能性があります。

メールの真偽の判断がつかない場合は、事業者のホームページや問い合わせ窓口へ、直接連絡を取り、事業者の名前をかたるメール等の注意喚起がないかを確認しましょう。

◆自動音声ガイダンスに従って番号ボタンを押すと、オペレーターから氏名や住所等個人情報を尋ねられ、未払料金があると言って請求を受ける恐れがあります。

◆身に覚えのない請求に応じる必要はありません。

◆困ったときや不安なときは、一人で悩まず家族や消費生活センターに相談しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日でも相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや！) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 福岡市消費生活センター、飯塚市消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



点検商法にご注意ください！

相談事例

「ガス給湯器の点検の委託を受けている」と電話があった。契約先の事業者かと思い、昨日、来訪を受け点検してもらったところ、経年劣化で交換が必要との説明を受け、契約した。しかし、ガス会社に尋ねたら、正式な委託業者ではないことがわかった。(80歳代 女性)

アドバイス

- ◆点検を口実に自宅に訪問し、点検後に不安をあおって契約させる「点検商法」と呼ばれる手口です。点検商法は訪問販売ですので、書類をもらってから8日間は、クーリング・オフ(契約の解除)ができます。また、一度断った消費者に対しての再勧誘は禁止されています。無料で点検すると言われても断りましょう。
- ◆本当に修理が必要な場合は、複数の業者から見積もりを取るようにしてください。
- ◆クーリング・オフ期間を過ぎても取り消しができる場合もあるので、あきらめずに消費生活センターに相談してください。

不審な電話やショートメッセージサービス(SMS)に注意しましょう！

相談事例1

「暗号資産(仮想通貨)の口座を開設しないか」と電話がかかってきた。上場予定の海外の会社が100万円の出資者を募っていて、まず内金として5万円支払って欲しい、という内容であった。信用してよい話だろうか。

相談事例2

スマートフォンに銀行名でSMSが届いた。「お客様の口座を一時停止しているので、本人確認手続きをお願いします」とURLが貼り付けてある。取引のない銀行なので、あやしいと思う。

アドバイス

- ◆電話で、暗号資産の購入や投資を勧められても、不審に思ったら、「興味ありません」「お断りします」と言って、すぐに電話を切ってください。
- ◆銀行等を装って送られてくるSMS(ショートメッセージサービス)に記載されているURLにアクセスしてしまい、クレジットカード情報などの個人情報を不正に利用されて、身に覚えのない請求を受ける被害があります。
- ◆身に覚えのない業者からSMSが届いても、記載されているURLにアクセスしてはいけません。
- ◆URLにアクセスした場合でも、IDやパスワード、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を入力してはいけません。
- ◆不安に思ったり、困ったときは、お住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999(日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700(第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!)(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 宗像市消費生活センター、福岡県消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



「お得」「割安」でも回数券の購入は慎重に 途中での払い戻しを断られることも…

相談事例

腰痛があり、インターネットで調べた整骨院に行った。施術料金は1回当たり8,000円だが、回数券を購入すると、1回あたり5,500円になりお得だ、と勧められ、全25回137,500円を一括払いで購入した。10回通院したが、症状が改善しないため解約を申し出ると、返金はできないと言われた。

アドバイス

- ◆エステティックや英会話教室などの特定継続的役務提供契約は、契約金額が50,000円を超え、かつ一定の期間を超える場合は、クーリング・オフ制度や中途解約制度があります。しかし、事例のような整骨院、整体院での契約にはそのような制度がありません。
- ◆「1回分の利用よりお得だ」「割安だ」と事業者から回数券を勧められることがありますが、途中でやめたくなくなったり、通えなくなることもあるので、購入は慎重にしましょう。
- ◆回数券の解約、払い戻しについては、原則として、事業者が定めたルールに従うことになります。購入する前にルールをしっかり確認しましょう。

お試し価格で購入したら、4回購入が条件の定期購入契約だった！？

相談事例

美容液が「初回限定540円」で購入できるとの広告を見て、販売サイトにアクセスしチャット形式で注文した。1回目の商品に続いて、翌月にも2本セットが届いた。驚いて販売業者に連絡したところ、「全4回の購入が条件の定期コースになっている」と言われた。どうすればいいか。

アドバイス

- ◆通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。
- ◆「92%引き」などと極端な割引価格や、「残り時間10分」と急かせたりするような販売サイトは特に注意が必要です。
- ◆SNS上の広告などから直接注文する際は、契約条件をしっかりと確認してください。
- ◆定期購入となっていた場合、販売業者に対し、「初回限定540円」の申込みが、「定期コース」となるまでの流れと、「年間コース」の数量や回数、各回毎の支払額を確認できる最終確認画面の提供を求めましょう。
- ◆実際には定期購入となるのに、「お試し」、「いつでも解約できる」、「定期縛りなし」という表示が強調されていたり、定期購入の条件が小さな文字で見づらい場合は、人を誤認させるような表示があったとして、契約の取り消しを申し入れることができます。契約内容の記録のため、「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 久留米市消費生活センター、大牟田市消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



パソコンサポート詐欺に気をつけましょう



相談事例

パソコンを使用中、急に「ウイルス感染」と表示が出て、大きな警告音が鳴った。慌てて画面に表示されていたサポート窓口で電話したところ、「パソコンがウイルスに感染しています。除去するので、コンビニで5万円分のプリペイド型電子マネーを買い、番号を教えてください。」と言われた。指示に従い、相手に番号を伝えても、「番号を間違えています。もう一度購入してください。」と言われ、不審に思い電話を切った。

アドバイス

- ◆実在するパソコンのOS会社やセキュリティソフト会社などが表示されていても、それは偽物です。警告画面を閉じるか、パソコンの電源を切りましょう。
- ◆警告画面に表示されているサポート窓口には電話をしないでください。電話をすると、不安をあおられ、料金を支払うよう誘導されます。
- ◆相手から不安をあおられても、請求された料金を支払わず、プリペイド型電子マネーを買ったり、クレジットカード番号を伝えたりしないようにしましょう。
- ◆不安なときは、まずは消費生活センターに相談しましょう。

一人暮らしの高齢の祖母宅に布団の訪問販売！

相談事例

一人暮らしの高齢の祖母宅を訪問すると、梱包されたままの新しい羽毛布団があった。祖母に尋ねると、以前訪ねてきた業者から購入したものだった。「お元気ですか。古い布団を回収します」と言って業者が訪ねてきた。業者はやさしい口調で様々な会話をし、祖母はすっかり気に入ったようだ。代金を準備するために、祖母は銀行まで、業者の車で送ってもらった。20万円の羽毛布団を購入したが、必要とは思えない。最近、祖母は記憶力と判断力が低下している。(30代 家族)

アドバイス

- ◆必要のない訪問はきっぱり断り、業者をむやみに家の中に入れないことが大切です。断っても家に入ってきたなど、不安なことがあれば警察に相談しましょう。
- ◆訪問販売や電話勧誘販売では、書類を受け取って8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、取消しができる場合があります。契約者がお住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- ◆家族や近所の人、高齢者の家に不審な訪問者が来っていないか、不要な品物が大量にないか、日頃から気を配りましょう。高齢者の失敗を一方的にとがめることはせず、話をよく聞き、相談しやすい雰囲気を作きましょう。
- ◆地域の見守りや情報提供のため、市町村の福祉担当課や地域包括支援センターに相談しましょう。
- ◆認知症などの症状がみられる場合は、成年後見制度の利用も検討しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供: 北九州市立消費生活センター、行橋市広域消費生活センター
発行: 福岡県消費生活センター



フィッシングの手口に要注意！

相談事例

利用している銀行から取引内容を確認して欲しいというメールが届いたので、IDとパスワードを入力した。実はそれがフィッシングメールで、自分の口座になりすまして第三者にログインされ、口座の残高約70万円が盗まれてしまった。

アドバイス

- ◆事例のように、クレジットカード会社、宅配業者などの実在する組織をかたるSMS(ショートメッセージサービス)やメールを送信し、パスワードやID、暗証番号、クレジットカード番号等の個人情報を搾取する、フィッシングに関する相談が寄せられています。
一見普段よく利用する事業者からのメッセージに見えても、実は、危険なフィッシングの手口かもしれません。
日頃利用している事業者等からでも、まず、フィッシング詐欺の可能性を疑いましょう。
- ◆メールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスしないようにしましょう！
フィッシングサイトにつながる危険性があります。安易にアクセスせず、事業者等の正規のサイトのURLや、正規のアプリからアクセスするようにしましょう。
- ◆フィッシングサイトに、ID・パスワード等重要な情報を入力してしまったと気づいた場合には、同じID・パスワード等を使い回しているサービスを含め、すぐに変更しましょう。
また、クレジットカード会社や金融機関などに連絡しましょう。
- ◆日頃から、クレジットカード、インターネットバンキング等の利用明細は、こまめに確認しましょう。
- ◆お困りの際には、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

給湯器の「点検商法」にご注意！

相談事例

近くに住む高齢の母が「突然やってきた業者が、外に設置している給湯器を見て『古いので新品に換えたほうがよい』と言った。明日、業者が来る」と言う。まだ買い替える必要はないと思い、自分が断ろうと業者を待っていたが来なかった。後日、母が「業者が明日来る」と言うので、翌日、母と一緒に業者を待ち、解約を伝えた。すると、母がサインした契約書を見せられ、その日が工事日だと知った。母は物忘れがひどくなり、認知症の診断が出たばかり。サインは母の字だが、契約したという認識がない。再度、解約を伝えたところ、「クーリング・オフ期間は過ぎている。工事はしないが、給湯器代は支払ってもらおう」と言われた。
今の給湯器でも問題なく使えるので、支払いたくない。(契約者 80代)

アドバイス

- ◆判断力の落ちた一人暮らしの高齢者を狙って、給湯器の新設や部品の交換をすすめるトラブルが発生しています。本人に契約の認識がないため、クーリング・オフ期間後や、工事が済んだあとに、周りが気付くケースが多く、解決が困難となっています。
- ◆点検商法は訪問販売にあたるので、契約してから8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件解除)ができます。クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、勧誘に問題があれば、取り消しできる場合もあります。諦めずにご相談ください。
- ◆一人暮らしの高齢者がいる場合は、日ごろから周囲の見守りが必要です。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999(日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700(第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

***消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや!)** (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供:福岡市消費生活センター、糸島市消費生活センター
発行:福岡県消費生活センター



SNSでニセの投資話を持ち掛ける詐欺に注意！

相談事例

SNSで知らない女性から儲け話を持ち掛けられ、紹介された会社に登録をし、FX投資を始めた。外国の証券会社に口座を開設し、取引をした。合計で100万円を投資した。運用状況は毎日連絡があり、データで送られてきた。現在、儲けたお金は投資したお金の約7倍になっている。そこで、口座からお金を引き出そうとしたところ、運営会社から「本人確認のため、先に200万円を入金する必要がある。」と言われた。不審だ。(50代 男性)

アドバイス

- ◆SNSで知り合った人物は架空の人物かもしれません。SNSのやりとりのみですべてを信用してしまうことは危険です。
- ◆FX投資を行う際、入金先が個人口座ということはありません。個人口座に入金するときは詐欺を疑った方がよいでしょう。
- ◆FX投資の運用画面は個人でいくらでも作ることができます。本当の運用画面と信じ込むことは危険です。
- ◆外国為替証拠金取引(FX)は金融庁への登録が必要です。登録業者かどうか必ず確認しましょう。
- ◆口座から投資した資金を引き出すために、投資額以上の入金を求められることはあり得ません。

賃貸住宅の退去時トラブルに気をつけて！

相談事例

2年間住んだ賃貸アパートを退去することになった。敷金は返還されると思っていたが、一切戻らず、壁や床の原状回復費用として敷金を上回る金額を請求された。入居時、壁や床は新品ではなかったと思うので納得いかない。支払う必要はあるのか。

アドバイス

- ◆契約前に、契約書の内容(敷金、禁止・制限される行為、期間中の修繕、契約の解除、明け渡し時原状回復など)をよく読み、退去時の特約等を確認しておきましょう。
- ◆入居時には、できるだけ貸主側(大家や不動産事業者)と一緒に現状の確認をしましょう。その際、キズや汚れなどの修繕が必要と思われる箇所があれば、日付を入れた写真を撮るなど、証拠となる記録を残すようにしましょう。
- ◆入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- ◆退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に十分な説明を求めましょう。

2020年改正民法では、借主は賃貸住宅の引き渡し後に生じた損傷等について賃貸借契約終了時に原状回復義務を負いますが、借主の責任によるものではない損傷等や、通常の使用によって生じた賃借物の損耗等、年月の経過による損耗・毀損については、原状回復義務を負わないことが明確にされました。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999(日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999(第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999(土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700(第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

*消費者ホットライン TEL(局番なし)188(いやや！)(あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)
※ナビダイヤル通話料金が発生します

事例提供:久留米市消費生活センター、筑紫野市消費生活センター
発行:福岡県消費生活センター

VI 消費生活トラブル注意報！！（令和５年度）

※県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談の中から、若者に多い事例について紹介しています。

第 59 号 (2023 年 4 月)	●「セルフホワイトニング・セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！	P53
第 60 号 (2023 年 6 月)	●携帯電話契約の名義貸しは違法です！	P54
第 61 号 (2023 年 8 月)	●「無料体験！」「今だけお得！」脱毛エステの勧誘にご注意！ 「契約しない」ときっぱりと断る勇気を持ちましょう！	P55
第 62 号 (2023 年 10 月)	●遠隔操作アプリを悪用！20歳代が狙われる！？ 借金をさせる副業の勧誘に注意！	P56
第 63 号 (2023 年 12 月)	●【新手の詐欺】「〇〇ペイで返金します」に注意してください！	P57
第 64 号 (2024 年 2 月)	●そのFX取引の勧誘は大丈夫？ 「絶対にもうかる」と誘われて、借金していいの？	P58

「セルフホワイトニング・セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！

セルフホワイトニング
お試しクーポン



相談事例

ネットで、エステサロンの歯のセルフホワイトニングお試しクーポン5000円を見つけ、体験に行った。薬剤の塗布やLEDライトの照射調整はスタッフがするので、全てセルフではなかった。体験後、スタッフから「ホワイトニングは継続しなければ効果がない、今日契約すれば、通常価格の半額で契約できる。」などと勧誘され、48回コース15万円をクレジットカード支払いで契約した。数時間後、歯に痛みを感じた。怖くて続ける気持ちにはなれないので、エステサロンに解約を申し出たが解約できないと断られた。

セルフホワイトニング・セルフエステは、安さ、手軽さが強調されている一方で、危害や解約トラブルが発生しています！



アドバイス

- ☞ 危害情報が寄せられています。機器等の操作や薬剤使用のリスク等について十分に説明を求め、不安な場合は契約をしないようにしましょう。
- ☞ 「入会金無料」「今日だけ半額」などと説明されても、契約前に解約条件等をよく確認しましょう。
- ☞ 危害が発生した場合は、すみやかに医療機関を受診しましょう。
- ☞ トラブルにあった場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日も電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日も電話相談可）

北九州市 093-861-0999（土曜日も相談可 ※第3土曜日は13:00まで）

*消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）

あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します

※ナビダイヤル通話料金が発生します

携帯電話契約の名義貸しは違法です！



相談事例

先輩の知人から、「電話回線を契約し、スマートフォンを渡すだけでお金がもらえる」というアルバイトをしないかと誘われた。言われるがまま、家電量販店等をまわり、複数の携帯電話会社で電話回線6台分の契約と、それぞれにスマートフォンを購入し、相手に渡した。

バイト料がもらえて、電話回線とスマートフォンの代金は払ってもらえるという話だったが、2か月前から支払いが滞っていると携帯電話会社から請求がくるようになった。スマートフォンの代金だけで、約70万円、電話回線利用料は、2か月分で10万円以上になっている。

携帯電話会社からは、一括で支払うように言われているが、支払うことができない。

アドバイス

☞携帯電話会社で購入したスマートフォンを無断で他人に売することは法律で禁止されています。



☞スマートフォンの代金と電話回線利用料は、契約名義人に支払い義務があります。

☞料金滞納した結果、契約解除となった場合には、全ての携帯電話会社との契約ができなくなる可能性があります。

また、端末代金が分割払いにされている場合、信用情報機関に事故情報として登録されてしまう恐れがあります。

☞名義貸しで購入した携帯電話が振り込め詐欺などの犯罪に利用され、知らないうちに犯罪行為に加担してしまう可能性があります。

☞お金がもらえるからといって、名義貸しをするのは絶対にやめましょう。

● 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 ※第3土曜日は13:00まで)

***消費者ホットライン TEL (局番なし) 188 (いやや!)**

あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します

※ナビダイヤル通話料金が発生します

「無料体験！」「今だけお得！」

脱毛エステの勧誘にご注意！

「契約しない」ときっぱりと断る勇気を持ちましょう！



今だけお得！



街頭で声をかけられて、脱毛エステの無料体験をしつこく勧誘された。店舗へ行き、無料体験の施術後、「今だけお得」と強引に勧誘された。怖くて断れず、分割払いで、手数料込30万円の契約をしてしまった。高額なので解約したい。

SNSで脱毛エステの無料体験の広告を見て、店舗に出かけた。無料体験の施術後、強引に契約を勧められ、分割払いで、手数料込20万円の契約をした。高額なので解約したい。

アドバイス

- ☞不安に思う場合は、その場で契約しないで、きっぱりと断りましょう。
「無料体験」の誘いや広告をきっかけに、店舗へ行くと、「今だけお得」などと強引に契約を迫られることがあります。
- ☞脱毛エステは高額な契約になりやすいです。契約する時は、施術内容や契約条件について、契約書面等と突き合わせて、理解できるまでしっかりと説明を受けましょう。
エステの提供期間よりも分割払いの期間が長い契約もあります。
契約内容は慎重に確認しましょう。
- ☞特定商取引法の規定に該当する場合、書面またはメール等により、クーリング・オフができる場合があります。
また、不当に勧誘された場合は、契約を取り消すことができる場合があります。
- ☞不安に思ったら、すぐに、家族やお住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談しましょう。

お断りします！



18歳から大人です。18歳になると契約による責任が生じます。
契約や買い物をする前に、慎重によく考え、賢い消費者になりましょう！

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）

北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可 ※第3土曜日は13:00まで）

*消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）

あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します

※ナビダイヤル通話料金が発生します

遠隔操作アプリを悪用！20歳代が狙われる！？ 借金をさせる副業の勧誘に注意！



マニュアルを
購入するだけ！



相談事例

SNSで「2000円のマニュアルを購入するだけで稼げる」という広告を見て、マニュアル購入後、仕事の説明を聞くため電話した。事業者は、「スマホの画面を共有して説明する」と言って、私のスマホに遠隔操作アプリをインストールさせた。仕事の説明中、50万円のサポートプランを勧められた。「お金がない」と伝え、「指示どおりにスマホを操作して下さい」と言われたので、消費者金融のアプリをインストール、指示どおり入力した。消費者金融からSMSが届き、私が50万円借金したことがわかった。借りた50万円は、事業者が勝手に引き出していた。

副業や投資に関する情報商材を購入後、高額なサポート契約を勧誘し、お金がないと断った消費者に対して、遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる手口が目立っています。

アドバイス



- ㊦「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにせず、借金までして契約しないようにしましょう。
- ㊦遠隔操作アプリは安易にインストールしないでください。
- ㊦遠隔操作等で貸金業者サイトに登録してしまったら、IDやパスワードを変更するなど、悪用されないための対策を取りましょう。
- ㊦不安に思った場合やトラブルに遭った場合は、すぐに消費生活センターに相談しましょう！

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）

北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可 ※第3土曜日は13:00まで）

*消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）

あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します

※ナビダイヤル通話料金が発生します

【新手の詐欺】「〇〇ペイで返金します」に注意してください！

〇〇ペイで
返金します



相談事例

腕時計をネットで注文した。振り込み先が、外国人と思われる個人名義の口座だったので少し疑ったが、欲しかった腕時計だったので、代金を振り込んだ。その後、サイト事業者から、腕時計が欠品になったので、代替品に変更するか、返金するかを選ぶよう連絡があり、返金を希望したところ、キャッシュレス決済で返金すると言われた。

SNSで連絡があり、入金の手続きを試みたができなかったため、今度は銀行のアプリをダウンロードするよう指示された。画面共有アプリでキャッシュレス決済に紐づいている通帳を共有され、言われたとおりにスマホを操作したところ、勝手に他銀行に送金され、100万円を奪われてしまった。

アドバイス



☞商品の代金を銀行振込しているにもかかわらず、キャッシュレス決済で返金を行うのは極めて不自然です。

「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。

☞相手の指示に従って操作した場合でも、本人が操作している場合、キャッシュレス決済サービス会社から支払ってしまった金額を返してもらうことは困難です。

☞悪意のある業者にスマホを操作されると、さまざまな被害が発生する可能性があります。画面共有アプリなどの安易な利用は避けましょう。

☞相手の指示に従ってスマホを操作することはせずに、最寄りの消費生活センターや警察等に相談してください。

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999（日曜日でも電話相談可）

福岡市 092-781-0999（第2・第4土曜日でも電話相談可）

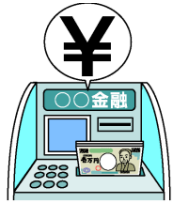
北九州市 093-861-0999（土曜日でも相談可 ※第3土曜日は13:00まで）

***消費者ホットライン TEL（局番なし）188（いやや!）**

あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します

※ナビダイヤル通話料金が発生します

そのFX取引の勧誘は大丈夫？ 「絶対にもうかる」と誘われて、借金していいの？



必ずもうかります!!



先輩から、自動売買システムでもうかる海外FX取引グループに入らないかと誘われた。先輩は、「100万円位もうかっている」と言っている。
まず、50万円の自動売買システムを購入して、システムの勉強から始めるようだ。
「お金がない」と伝えたと、消費者金融で借金しても、すぐ返せると勧められた。本当にもうかるだろうか。

アドバイス

㊦FX(外国為替証拠金取引)は、証拠金を預けて、2つの国の通貨の為替相場を予測して売買を行う金融商品で、大変リスクの高い取引です。勧誘されても、契約するつもりがなければ、きっぱり断りましょう。



㊦取引を検討する際には、取引に伴うリスクを理解するとともに、業者が、金融商品取引業の登録を受けているか金融庁ホームページで確認しましょう。無登録業者と契約しないでください。



㊦高額な契約を勧められた場合、「お金がない」という断り方ではなく、「契約しない」とはっきり断りましょう。「お金がない」と言うと、借金やクレジット契約を勧められてしまうかもしれません。投資のために借金をすることは絶対にやめましょう。

㊦簡単にお金を稼ぐことはできません。「簡単に稼げる」「もうかる」という誘い文句を安易に信用しないようにしましょう。

㊦不安に思ったら、その場で契約しないで、家族やお住まいの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談しましょう。

18歳から大人です。18歳になると契約による責任が生じます。
契約や買い物をする前に、慎重によく考え、賢い消費者になりましょう！

● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可 ※第3土曜日は13:00まで)

*消費者ホットライン TEL (局番なし) 188 (いやや!)

あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します

※ナビダイヤル通話料金が発生します

参 考 資 料

1	消費者基本計画の概要	59
2	消費者行政主要組織図	60
3	福岡県消費者行政関連施策体系	61
4	消費者基本法	62
5	消費者安全法	66
6	福岡県消費生活条例	80
7	福岡県消費生活条例の体系	86
8	福岡県の消費者行政のあゆみ	87
9	令和5年度市町村消費者行政担当部署	89
10	県内の消費生活センター・相談窓口	92

第4期消費者基本計画の概要

【第1章 消費者基本計画について】

1. 消費者問題の歴史と消費者基本計画策定までの経緯
2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後10年間の消費者政策の展開
3. 新たな消費者基本計画の策定

【第2章 消費者政策をめぐる現状と課題】

<現状認識>

1. ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化
 - 高齢化の進行等
 - 成年年齢の引下げ
 - 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等
 - 訪日外国人・在留外国人による消費増加
2. 社会情勢の変化
 - コロナ禍における「新しい生活様式」の実践
 - デジタル化の進展・電子商取引の拡大
 - 自然災害の激甚化・多発化
 - 持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けた機運の高まり

<課題分析>

- ぜい弱な消費者の増加や一時的弱者の発生を踏まえ、重層的かつきめ細かな対策を講じる必要
- デジタル化の進展による電子商取引の拡大を踏まえ、政策面・制度面からの対応が必要
- 持続可能な社会の実現に向け、消費者と事業者との「協働」を促す必要

【第3章 政策の基本方針】

1. 消費者政策において目指すべき社会の姿等
 - (1) 消費者の安全・安心の確保
 - (2) 誰一人取り残さない社会的包摂の実現
 - (3) 未来の創造等に向けた消費生活の実現
 - (4) 多様な主体の連携による重層的な体制の整備
2. 今期計画における消費者政策の基本的方向
 - (1) 消費者被害の防止
 - ・厳格な法執行等による消費者保護
 - ・消費者が必要な情報を得られる環境整備
 - ・消費者の特性に応じたアプローチ
 - (2) 消費者の自立と事業者の自主的取組の加速
 - ・消費者教育その他の普及啓発
 - ・事業者の自主的な取組支援の枠組み構築
 - (3) 協働による豊かな社会の実現
 - ・持続可能な社会の形成
 - ・消費者と事業者とのWIN-WIN関係の構築
 - ・協働を支える地域の枠組みの構築
 - (4) デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応
 - ・デジタル化により実現するSociety5.0への対応
 - ・国際化の進展への対応
 - (5) 「新しい生活様式」の実践や災害時への対応

【第5章 重点的な施策の推進】

- (1) 消費者被害の防止
 - ・消費者の安全の確保
 - ・取引及び表示の適正化等
 - ・ぜい弱性等を抱える消費者の支援
 - ・消費者の苦情処理等のための枠組み整備
- (2) 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進
 - ・食品ロス削減等
 - ・環境の保全
 - ・その他の持続可能な社会形成に資する取組
 - ・事業活動におけるコンプライアンス向上
- (3) 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応
 - ・「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応
 - ・デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立
 - ・消費生活の国際化の進展への対応
- (4) 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
 - ・消費者教育の推進
 - ・消費者政策の啓発活動の推進
- (5) 消費者行政を推進するための体制整備
 - ・消費者の意見の反映と消費者政策の透明性確保
 - ・国等における体制整備・地方における体制整備

【第4章 政策推進のための行政基盤の整備】

情報

- ・PIO-NETの刷新
- ・事故情報等の一元化
- ・ICTの導入 等

人材

- ・消費生活相談員
- ・見守りネットワーク構成員（消費生活協力員等）
- ・消費者教育「データ」等

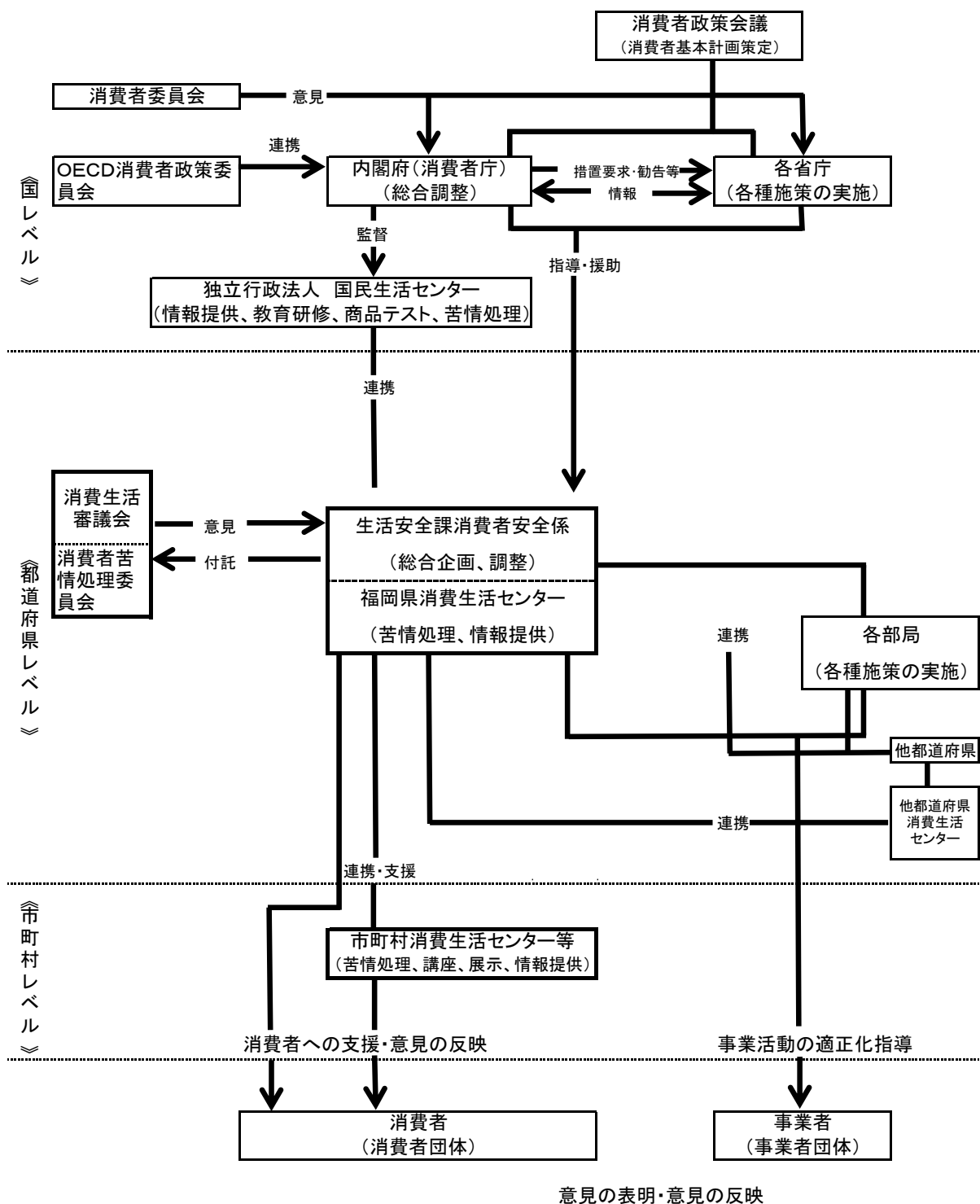
財政

- ・地方への財政支援
- ・地方での自主財源確保への働きかけ
- ・モデル事業の展開 等

法令等

- ・法令、自主規制
- ・徳島県に「新未来創造戦略本部」を発足 等

消費者行政主要組織図



福岡県消費者行政関連施策体系

消費生活の安定及び向上	消費者行政 の企画・調整	総合調整等 (p6)	◎福岡県消費生活審議会の運営 ◎福岡県消費者行政推進事業
		消費者行政関係機関等との連携 (p6)	◎福岡県消費者安全確保地域協議会 ◎市町村との連絡会議 ●福岡県消費者安全確保地域協議会（地域会） ★消費者安全確保地域協議会の設置促進 ○福岡県食品安全・安心委員会 ○福岡県食品の安全・安心推進会議
		商品・サービスの安全性の確保 (p7-8)	★消費生活用製品安全法に基づく監視指導 ○生活衛生関係営業施設等の指導 ○食品衛生対策 ○食肉衛生事業 ○有害物資等を含有する家庭用品の監視指導 ○毒物・劇物の監視指導 ○医薬品・医薬部外品・化粧品・医療機器等の監視指導 ○動物用医薬品・動物用医薬部外品・動物用医療機器等の監視指導 ◎県消費生活条例に基づく商品等に係る危害防止 ●危険、危害情報の提供 ○貸金業法に基づく貸金業務の適正な実施 ○農産物の安全性の確保 ○福祉サービス第三者評価事業の推進
	消費生活の安全性の確保	生活環境の安全性の確保 (p8)	○高圧ガス関係保安対策 ○火薬類保安対策 ○電気保安対策 ○農業取締 ○飼料取締 ○家畜衛生及び人獣共通感染症対策
		事業活動の適正化 (p9-10)	★訪問販売等に関する不当な取引行為の指導取締り ★前払式特定取引業者の指導監督 ★ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の監視指導 ★県消費生活条例に基づく不当な取引行為の監視指導 ◎ニセ電話詐欺対策推進事業 ○適正な計量の実施を確保するための指導取締り ○宅地建物取引業者の適正指導 ○有料老人ホームの指導 ○介護サービス事業者の指導 ○介護員養成研修実施機関の指導 ○障がい福祉サービス事業者の指導 ○旅行業者、旅行業者代理業者及び旅行サービス手配業の登録事務 ○農産物検査登録検査機関の指導監督
		表示の適正化 (p10)	★不当景品・不当表示の監視指導 ★家庭用品品質表示法に基づく監視指導 ○直売所等巡回調査 ○食品表示法（品質表示）情報受付 ○食肉のトレーサビリティの推進 ○米のトレーサビリティの推進 ○食品の栄養表示に関する指導及び普及啓発
		価格監視・需給の安定 (p11)	●生活関連商品等の価格動向等の調査 ○野菜価格安定対策 ○畜産物の価格安定対策
	生活相談体制の充実・整備	消費生活相談体制 (p11)	●県消費生活センターにおける消費生活相談への対応 ●巡回相談及び経由相談による市町村支援 ●法律相談事業 ●消費生活相談に伴う商品テスト依頼 ◎消費者苦情処理に係る調停 ◎消費者訴訟資金の貸付け
		各種生活相談体制 (p12-14)	○男女共同参画センターにおける相談事業 ○重層的支援体制整備事業 ○福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業） ○家計改善支援事業 ○福岡県国民健康保険団体連合会における介護保険苦情処理事業 ○福岡県運営適正化委員会における福祉サービス苦情解決事業 ○再生可能エネルギー・コージェネレーション総合相談窓口 ○福岡県医療相談支援センター ○県民相談 ○住宅相談 ○耐震診断アドバイザー派遣事業
		多重債務問題への取組 (p14)	◎福岡県消費者安全確保地域協議会（多重債務問題対策部会） ◎ヤミ金融対策のための連携強化
	主体的・自立的な消費者になるための支援	消費者への情報提供の充実 (p14-15)	●多様な媒体（インターネット等）による消費者情報の提供・啓発資料の作成 ●消費者サロンの設置・活用 ●高齢者向け情報提供 ●消費者被害の最新情報の提供 ○介護サービス情報の公表 ○地域密着型サービス外部評価 ○ギャンブル等依存症対策事業 ○医薬品等に関する知識の普及 ○住宅情報提供推進 ○モデル住宅の展示 ○住宅の品質確保の促進に関する情報提供 ○各種広報媒体による情報提供
		消費者教育・啓発の推進 (p15)	◎消費者教育推進連絡会議の運営 ●高齢者・障がい者の消費者被害防止事業 ●大学・専門学校職員向け研修 ●消費者教育人材育成研修 ●消費生活サポーター育成事業
		消費者組織の活動推進 (p16)	◎消費生活協同組合の監督・育成
		物価情報提供 (p16)	○各種物価関係の統計調査
		環境に配慮した生活スタイルの推進 (p16-17)	○再生可能エネルギー・コージェネレーションに関する情報の提供 ○自主的な環境保全の取組の促進 ○地球温暖化対策推進 ○ごみ減量化促進対策 ○食品ロス削減の推進 ○プラスチック資源循環の促進

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

消費者基本法

昭和43年 5月30日法律第78号
(最終改正) 令和3年 5月19日法律第36号

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

第1章 総則

（目的）

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

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

（国の責務）

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

（地方公共団体の責務）

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

（事業者の責務等）

第5条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

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

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

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

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

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

（消費者基本計画）

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

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

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

- 3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。
- 5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

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

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

(年次報告)

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

第2章 基本的施策

(安全の確保)

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

(消費者契約の適正化等)

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

(計量の適正化)

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

(規格の適正化)

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

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

(広告その他の表示の適正化等)

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

(公正自由な競争の促進等)

第16条 国は、商品及び役務について消費者の自主的か

つ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

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

(啓発活動及び教育の推進)

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

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

(意見の反映及び透明性の確保)

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

(苦情処理及び紛争解決の促進)

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

- 2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。
- 3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

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

(国際的な連携の確保)

第21条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に

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

（環境の保全への配慮）

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

（試験、検査等の施設の整備等）

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

第3章 行政機関等

（行政組織の整備及び行政運営の改善）

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

（国民生活センターの役割）

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

（消費者団体の自主的な活動の促進）

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

第4章 消費者政策会議等

（消費者政策会議）

第27条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

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

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

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

第28条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

一 内閣府設置法（平成11年法律第89号）第11条の2の規定により置かれた特命担当大臣

二 内閣官房長官、関係行政機関の長、内閣府設置法第9条第1項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）及びデジタル大臣のうちから、内閣総理大臣が指定する者

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

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

（消費者委員会）

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

附 則 抄

1 この法律は、公布の日から施行する。

附 則（昭和58年12月2日法律第78号）

1 この法律（第1条を除く。）は、昭和59年7月1日から施行する。

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

附 則（平成11年7月16日法律第102号） 抄

（施行期日）

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

一 略

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

（別に定める経過措置）

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

附 則（平成16年6月2日法律第70号） 抄

(施行期日)

- 1 この法律は、公布の日から施行する。

(検討)

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

附 則 (平成20年5月2日法律第27号) 抄

(施行期日)

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

附 則 (平成21年6月5日法律第49号) 抄

(施行期日)

- 第1条 この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年法律第48号)の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

- 一 附則第9条の規定 この法律の公布の日

(処分等に関する経過措置)

- 第4条 この法律の施行前にこの法律による改正前のそれぞれの法律(これに基づく命令を含む。以下「旧法令」という。)の規定によりされた免許、許可、認可、承認、指定その他の処分又は通知その他の行為は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、この法律による改正後のそれぞれの法律(これに基づく命令を含む。以下「新法令」という。)の相当規定によりされた免許、許可、認可、承認、指定その他の処分又は通知その他の行為とみなす。
- 2 この法律の施行の際現に旧法令の規定によりされている免許の申請、届出その他の行為は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、新法令の相当規定によりされた免許の申請、届出その他の行為とみなす。
- 3 この法律の施行前に旧法令の規定により報告、届出、提出その他の手続をしなければならない事項で、この法律の施行日前にその手続がされていないものについては、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、これを、新法令の相当規定によりその手続がされていないものとみなして、新法令の規定を適用する。

(命令の効力に関する経過措置)

- 第5条 旧法令の規定により発せられた内閣府設置法第7条第3項の内閣府令又は国家行政組織法第12条第1項の省令は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、新法令の相当規定に基づいて発せられた相当の内閣府設置法第7条第3項の内閣府令又は国家行政組織法第12条第1項の省令としての効力を有するものとする。

(政令への委任)

- 第9条 附則第2条から前条までに定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置(罰則に関する

経過措置を含む。)は、政令で定める。

附 則 (平成24年8月22日法律第60号)

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

附 則 (令和3年5月19日法律第36号) 抄

(施行期日)

- 第1条 令和3年9月1日から施行する。ただし、附則第60条の規定は、公布の日から施行する。

(処分等に関する経過措置)

- 第57条 この法律の施行前にこの法律による改正前のそれぞれの法律(これに基づく命令を含む。以下この条及び次条において「旧法令」という。)の規定により従前の国の機関がした認定等の処分その他の行為は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、この法律による改正後のそれぞれの法律(これに基づく命令を含む。以下この条及び次条において「新法令」という。)の相当規定により相当の国の機関がした認定等の処分その他の行為とみなす。
- 2 この法律の施行の際現に旧法令の規定により従前の国の機関に対してされている申請、届出その他の行為は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、新法令の相当規定により相当の国の機関に対してされた申請、届出その他の行為とみなす。
- 3 この法律の施行前に旧法令の規定により従前の国の機関に対して申請、届出その他の手続をしなければならない事項で、この法律の施行の日前に従前の国の機関に対してその手続がされていないものについては、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、これを、新法令の相当規定により相当の国の機関に対してその手続がされていないものとみなして、新法令の規定を適用する。

(命令の効力に関する経過措置)

- 第58条 旧法令の規定により発せられた内閣府設置法第7条第3項の内閣府令又は国家行政組織法第12条第1項の省令は、法令に別段の定めがあるもののほか、この法律の施行後は、新法令の相当規定に基づいて発せられた相当の第7条第3項のデジタル庁令又は国家行政組織法第12条第1項の省令としての効力を有するものとする。

(政令への委任)

- 第60条 附則第15条、第16条、第51条及び前3条に定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置(罰則に関する経過措置を含む。)は、政令で定める。

消費者安全法

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

第1章 総則(第1条―第5条)

第2章 基本方針(第6条・第7条)

第3章 消費生活相談等

第1節 消費生活相談等の事務の実施(第8条―第9条)

第2節 消費生活センターの設置等(第10条―第11条)

第3節 地方公共団体の長に対する情報の提供(第11条の2)

第4節 消費者安全の確保のための協議会等(第11条の3―第11条の8)

第5節 登録試験機関(第11条の9―第11条の26)

第4章 消費者事故等に関する情報の集約等(第12条―第14条)

第5章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

第1節 消費者安全調査委員会(第15条―第22条)

第2節 事故等原因調査等(第23条―第31条)

第3節 勧告及び意見の陳述(第32条・第33条)

第4節 雑則(第34条―第37条)

第6章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置(第38条―第45条)

第7章 雑則(第46条―第50条)

第8章 罰則(第51条―第57条)

附則

第1章 総則

(目的)

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

(定義)

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

2 この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者(個人にあつては、当該事業を行う場合におけるものに限り。)をいう。

3 この法律において「消費者安全の確保」とは、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することをいう。

4 この法律において「消費安全性」とは、商品等(事業者がその事業として供給する商品若しくは製品又は事業者がその事業のために提供し、利用に供し、若しくは事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務に使用する物品、施設若しくは工作物をいう。以下同じ。)又は役務(事業者がその事業として又はその事業のために提供するものに限る。以下同じ。)の特性、それらの通常予見される使用(飲食を含む。)又は利用(以下「使用等」という。)の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。

5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であつて、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの(その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。)

二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であつて、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

三 前2号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であつて政令で定めるものが事業者により行われた事態

6 この法律において「生命身体事故等」とは、前項第1号に掲げる事故及び同項第2号に掲げる事態をいう。

7 この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

一 第5項第1号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの

二 第5項第2号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

8 この法律において「多数消費者財産被害事態」とは、第5項第3号に掲げる事態のうち、同号に定める行為に係る取引であつて次の各号のいずれかに該当するものが事業者により行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ、又は生じさせるおそれのあるものをいう。

一 消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であつて、事業者が消費者に対して示す商品、役務、権利その他の取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のものと著しく異なるもの

二 前号に掲げる取引のほか、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であつて、政令で定めるもの

(基本理念)

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

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

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

(国及び地方公共団体の責務)

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

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

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

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

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

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

(事業者等の努力)

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

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

第2章 基本方針

(基本方針の策定)

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

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費者安全の確保の意義に関する事項
- 二 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項
- 三 他の法律（これに基づく命令を含む。以下同じ。）の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項
- 四 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項
- 五 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保に関する重要事項

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

4 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、あらかじめ、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、関係行政機関の長に協議し、並びに消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴かななければならない。

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

6 前2項の規定は、基本方針の変更について準用する。

(都道府県知事による提案)

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

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

なく、基本方針の変更をしなければならない。

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

第3章 消費生活相談等

第1節 消費生活相談等の事務の実施

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。

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

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

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

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

三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

四 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

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

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

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

四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

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

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

(消費生活相談等の事務の委託)

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

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

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

(国及び国民生活センターの援助)

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

第2節 消費生活センターの設置等

(消費生活センターの設置)

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

一 消費生活相談員を第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

二 第8条第1項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第8条第1項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

2 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

一 消費生活相談員を第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるものであること。

二 第8条第2項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第8条第2項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

3 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第8条第2項第1号及び第2号

に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員を置くよう努めなければならない。

（消費生活センターの組織及び運営等）

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

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

（消費生活相談員の要件等）

第10条の3 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

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

（指定消費生活相談員）

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

活相談員として指定するよう努めなければならない。

（消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等）

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

第3節 地方公共団体の長に対する情報の提供

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

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

第4節 消費者安全の確保のための協議会等

（消費者安全確保地域協議会）

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

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

（協議会の事務等）

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

- 2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を

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

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

（秘密保持義務）

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

（協議会の定める事項）

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

（消費生活協力団体及び消費生活協力員）

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

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

- 一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
- 二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をする。

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

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

（秘密保持義務）

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

第5節 登録試験機関

（登録試験機関の登録）

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

（欠格条項）

第11条の10 内閣総理大臣は、前条の規定により登録の申請をした者（次条第1項において「登録申請者」と

いう。）が、次の各号のいずれかに該当するときは、登録をしてはならない。

- 一 この法律又はこの法律に基づく命令に違反し、刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から2年を経過しない者
- 二 第11条の22の規定により登録を取り消され、その取消しの日から2年を経過しない者
- 三 その業務を行う役員のうちに第1号に該当する者があるもの

（登録の要件等）

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

- 一 第10条の3第3項各号に掲げる科目について試験を行うこと。
- 二 次に掲げる条件のいずれかに適合する知識経験を有する試験委員が問題の作成並びに受験者が消費生活相談員として必要な知識及び技術を有するかどうかの判定を行うこと。

イ 学校教育法（昭和22年法律第26号）による大学において民事法学、行政法学若しくは経済学に関する科目を担当する教授若しくは准教授の職にあり、又はこれらの職にあった者

ロ 国又は地方公共団体の職員又は職員であった者で、第10条の3第3項各号に掲げる科目について専門的な知識を有する者

ハ 消費生活相談に5年以上従事した経験を有する者

ニ イからハまでに掲げる者と同等以上の知識及び経験を有する者

三 試験の信頼性の確保のための専任の管理者及び試験業務の管理を行う専任の部門が置かれていること。

四 債務超過の状態にないこと。

2 登録は、登録試験機関登録簿に次に掲げる事項を記載してするものとする。

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

（登録の更新）

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

2 前3条の規定は、前項の登録の更新について準用する。

（信頼性の確保）

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

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

(登録事項の変更の届出)

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

(試験業務規程)

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

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

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

(試験業務の休廃止)

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

(財務諸表等の備付け及び閲覧等)

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

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

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

(試験委員)

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

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

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

(秘密保持義務等)

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

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

(適合命令)

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

(改善命令)

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

(登録の取消し等)

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

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

- 一 第11条の14、第11条の16、第11条の17第1項又は次条の規定に違反したとき。
- 二 第11条の15第1項の認可を受けた試験業務規程によらないで試験業務を行ったとき。
- 三 第11条の15第3項、第11条の18第2項又は前2条の規定による命令に違反したとき。
- 四 正当な理由がないのに第11条の17第2項各号の規定による請求を拒んだとき。
- 五 不正の手段により登録を受けたとき。

(帳簿の記載)

第11条の23 登録試験機関は、内閣府令で定めるところにより、帳簿を備え、試験業務に関し内閣府令で定め

る事項を記載し、これを保存しなければならない。

(報告、立入調査等)

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

- 2 前項の規定により職員が立ち入るときは、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 3 第1項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

(内閣総理大臣による試験業務の実施)

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

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

(公示)

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

- 一 登録をしたとき。
- 二 第11条の14の規定による届出があったとき。
- 三 第11条の16の規定による許可をしたとき。
- 四 第11条の22の規定により登録を取り消し、又は同条第2項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき。
- 五 前条の規定により内閣総理大臣が試験業務の全部若しくは一部を自ら行うこととするとき、又は自ら行っていた試験業務の全部若しくは一部を行わないこととするとき。

第4章 消費者事故等に関する情報の集約等

(消費者事故等の発生に関する情報の通知)

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

- 2 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等(重大事故等を除く。)

が発生した旨の情報を得た場合であつて、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

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

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

- イ 行政機関の長 内閣総理大臣
- ロ 都道府県知事 行政機関の長
- ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事
- ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

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

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

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

5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、第1項及び第2項の規定による通知の円滑かつ確実な実施に関し、助言その他の必要な援助を行うものとする。

(消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)

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

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

3 内閣総理大臣は、第1項の規定により取りまとめた

結果を公表しなければならない。

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

(資料の提供要求等)

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

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

第5章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

第1節 消費者安全調査委員会

(調査委員会の設置)

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

(所掌事務)

第16条 調査委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 一 生命身体事故等（運輸安全委員会設置法（昭和48年法律第113号）第2条第2項に規定する航空事故等、同条第4項に規定する鉄道事故等及び同条第6項に規定する船舶事故等を除く。第4号及び第33条を除き、以下同じ。）の原因及び生命身体事故等による被害の原因（以下「事故等原因」と総称する。）を究明するための調査（以下「事故等原因調査」という。）を行うこと。
- 二 生命身体事故等について、他の行政機関（運輸安全委員会を除く。）による調査若しくは検査又は法律（法律に基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定による地方公共団体の調査若しくは検査（法律の規定によりこれらの調査又は検査の全部又は一部を行うこととされている他の者がある場合においては、その者が行う調査又は検査を含む。以下「他の行政機関等による調査等」という。）の結果について事故等原因を究明しているかどうかについての評価（以下単に「評価」という。）を行うこと。
- 三 事故等原因調査又は他の行政機関等による調査等の結果の評価（以下「事故等原因調査等」という。）の結果に基づき、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣に対し勧告すること。
- 四 生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の

防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べること。

- 五 前各号に掲げる事務を行うために必要な基礎的な調査及び研究を行うこと。
- 六 前各号に掲げるもののほか、法律に基づき調査委員会に属させられた事務

(職権の行使)

第17条 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。

(組織)

第18条 調査委員会は、委員7人以内で組織する。

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

(委員等の任命)

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

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

(委員の任期等)

第20条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、再任されることができる。
- 3 臨時委員は、その者の任命に係る当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。
- 4 専門委員は、その者の任命に係る当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。
- 5 委員、臨時委員及び専門委員は、非常勤とする。

(委員長)

第21条 調査委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

- 2 委員長は、調査委員会の会務を総理し、調査委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(職務従事の制限)

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

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

第2節 事故等原因調査等

(事故等原因調査)

第23条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合

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

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

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

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

三 生命身体事故等関係者に出頭を求めて質問すること。

四 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその提出を求め、又は提出物件を留め置くこと。

五 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその保全を命じ、又はその移動を禁止すること。

六 生命身体事故等の現場に、公務により立ち入る者及び調査委員会が支障がないと認める者以外の者が立ち入ることを禁止すること。

3 調査委員会は、必要があると認めるときは、委員長、委員又は専門委員に前項各号に掲げる処分をさせることができる。

4 前項の規定により第2項第2号に掲げる処分をする者は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、生命身体事故等関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

5 第2項又は第3項の規定による処分の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（他の行政機関等による調査等の結果の評価等）

第24条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認める場合において、前条第1項ただし書に規定する他の行政機関等による調査等の結果を得たときは、その評価を行うものとする。

2 調査委員会は、前項の評価の結果、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、当該他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長に対し、当該生命身体事故等に係る事故等原因の究明に関し意見を述べることができる。

3 調査委員会は、第1項の評価の結果、更に調査委員

会が消費者安全の確保の見地から当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明するために調査を行う必要があると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。

4 第1項の他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長は、当該他の行政機関等による調査等に関して調査委員会の意見を聴くことができる。

（調査等の委託）

第25条 調査委員会は、事故等原因調査等を行うため必要があると認めるときは、当該事故等原因調査等に係る調査又は研究の実施に関する事務の一部を、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第2条第1項に規定する独立行政法人、一般社団法人若しくは一般財団法人、事業者その他の民間の団体又は学識経験を有する者に委託することができる。

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

3 第1項の規定により事務の委託を受けた者又はその役員若しくは職員であって当該委託に係る事務に従事するものは、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

（生命身体事故等の発生に関する情報の報告）

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

（内閣総理大臣の援助）

第27条 調査委員会は、事故等原因調査を行うために必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、生命身体事故等についての事実の調査又は物件の収集の援助その他の必要な援助を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による援助を求められた場合において、必要があると認めるときは、その職員に第23条第2項第2号に掲げる処分をさせることができる。

3 内閣総理大臣は、生命身体事故等が発生したことを知った場合において、必要があると認めるときは、生命身体事故等についての事実の調査、物件の収集その他の調査委員会が事故等原因調査を円滑に開始することができるための適切な措置をとらなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による措置をとるため必要があると認めるときは、その職員に第23条第2項各号に掲げる処分をさせることができる。

5 第23条第4項及び第5項の規定は、第2項又は前項の規定により職員が処分をする場合について準用する。

（事故等原因調査等の申出）

第28条 何人も、生命身体被害の発生又は拡大の防止を

図るために事故等原因調査等が必要であると思料するときは、調査委員会に対し、その旨を申し出て、事故等原因調査等を行うよう求めることができる。この場合においては、内閣府令で定めるところにより、当該申出に係る生命身体事故等の内容及びこれに対する事故等原因調査等の必要性その他内閣府令で定める事項を記載した書面を添えなければならない。

- 2 調査委員会は、前項の規定による申出があったときは、必要な検討を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、事故等原因調査等を行わなければならない。
- 3 被害者又は被害者が死亡した場合若しくはその身に重大な故障がある場合におけるその配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹（以下この項において「被害者等」という。）が第1項の規定により申出をした場合において、当該申出が、自ら負傷若しくは疾病を被り、又は配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹が死亡し若しくは負傷若しくは疾病を被った第2条第7項第1号に掲げる事故に該当するものに係るものであるときは、調査委員会は、事故等原因調査等を行うこととしたときはその旨を、行わないこととしたときはその旨及びその理由を、速やかに、当該被害者等に通知しなければならない。

（申出を受けた場合における通知）

第29条 調査委員会は、前条第1項の規定による申出により重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

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

（原因関係者の意見の聴取）

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

（報告書等）

第31条 調査委員会は、事故等原因調査を完了したときは、当該生命身体事故等に関する次の事項を記載した報告書を作成し、これを内閣総理大臣に提出するとともに、公表しなければならない。

- 一 事故等原因調査の経過
- 二 認定した事実
- 三 事実を認定した理由
- 四 事故等原因
- 五 その他必要な事項

- 2 調査委員会は、前項の報告書を作成するに当たり、少数意見があるときは、当該報告書にこれを付記するものとする。
- 3 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前においても、当該事故等原因調査を開始した日から1年以内に事故等原因調査を完了することが困難であると見込まれる状況にあることその他の事由により必要があると認めるときは、事故等原因調査の経過について、内閣総理大臣に報告するとともに、公表するものとする。

第3節 勧告及び意見の陳述

（内閣総理大臣に対する勧告）

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

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

（意見の陳述）

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

第4節 雑則

（情報の提供）

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

（関係行政機関等の協力）

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

（政令への委任）

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

（不利益取扱いの禁止）

第37条 何人も、第23条第2項若しくは第3項若しくは第27条第2項若しくは第4項の規定による処分に応ず

る行為をしたこと又は第28条第1項の規定による申出をしたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを受けない。

第6章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

(消費者への注意喚起等)

第38条 内閣総理大臣は、第12条第1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及び市町村に提供するとともに、これを公表するものとする。

2 内閣総理大臣は、第12条第1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために相当であると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供することができる。

3 内閣総理大臣は、第1項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）第44条第1項の規定によるほか、国民生活センターに対し、第1項の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関し必要な措置をとることを求めることができる。

4 独立行政法人国民生活センター法第44条第2項の規定は、前項の場合について準用する。

(他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求)

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

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

(事業者に対する勧告及び命令)

第40条 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合（当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生（以下「重大生命

身体被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。以下この項において同じ。）又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

3 内閣総理大臣は、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。

4 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態が発生した場合（当該多数消費者財産被害事態による被害の拡大又は当該多数消費者財産被害事態と同種若しくは類似の多数消費者財産被害事態の発生（以下この条において「多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対し、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の取りやめその他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

5 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

6 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。

7 内閣総理大臣は、第2項若しくは第5項の規定による命令をしようとするとき又は第3項若しくは前項の規定による命令の変更若しくは取消しをしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

8 内閣総理大臣は、第2項若しくは第5項の規定による命令をしたとき又は第3項若しくは第6項の規定による命令の変更若しくは取消しをしたときは、その旨

を公表しなければならない。

（譲渡等の禁止又は制限）

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

（回収等の命令）

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

（消費者委員会の勧告等）

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

（都道府県知事による要請）

- 第44条** 都道府県知事は、当該都道府県の区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することがで

きる。この場合においては、当該要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えなければならない。

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

（報告、立入調査等）

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

第7章 雑則

（財政上の措置等）

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

（権限の委任）

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

（事務の区分）

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

（内閣府令への委任）

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

(経過措置)

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

第8章 罰則

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

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

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

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

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

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

- 一 第11条の16の許可を受けずに試験業務の全部を廃止したとき。
- 二 第11条の23の規定に違反して帳簿を備えず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき。
- 三 第11条の24第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り若しくは調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- 2 第45条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り、調査若しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、50万円以下の罰金に処する。

第55条 次の各号のいずれかに該当する者は、30万円以下の罰金に処する。

- 一 第23条第2項第1号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による報告の徴取に対して虚偽の報告をした者
- 二 第23条第2項第2号若しくは第3項若しくは第27条第2項若しくは第4項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又はこれらの規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 三 第23条第2項第3号若しくは第3項又は第27条第4

項の規定による質問に対して虚偽の陳述をした者

四 第23条第2項第4号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による処分に違反して物件を提出しない者

五 第23条第2項第5号若しくは第3項又は第27条第4項の規定による処分に違反して物件を保全せず、又は移動した者

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

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

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

附 則

(施行期日)

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

(検討)

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

附 則（平成24年9月5日法律第77号） 抄

(施行期日)

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

(経過措置)

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

(検討)

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

（施行期日）

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

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

（消費者安全法の一部改正に伴う経過措置）

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

- 2 前項に規定する場合のほか、内閣府令で定めるところにより内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第2条の規定の施行後5年内に限り、試験に合格した者とみなす。

（罰則に関する経過措置）

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

（政令への委任）

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

（検討）

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

福岡県消費生活条例

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

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

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県及び事業者の果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、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

（市町村との連携等）

第5条 県は、市町村と連携を図り、消費者施策を実施するものとする。

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

（事業者の責務）

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

- 一 消費者の安全の確保並びに規格、表示等及び取引行為の適正化その他必要な措置を講じ、消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対して必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 県が実施する消費者施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の責務)

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

(消費者の役割)

第8条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するとともに、自主的かつ合理的に行動することによって、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。

(危害防止勧告)

第12条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消

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

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

3 知事は、第1項の規定による勧告をした場合において、当該事業者に対し、当該勧告に基づいてとつた措置及びその結果について報告を求めることができる。

(緊急安全確保措置)

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

(試験、検査等の機能の整備等)

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

(自動販売機等の管理)

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

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

第3章 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

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

一 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するよう適正な規格を定めること。

二 消費者が選択又は使用若しくは利用を誤ることがないよう品質、機能、量目、製造年月日、消費期限その他の期限、原産地（外国産の商品にあつては、原産国）、事業者の氏名又は名称及び住所等を適正に表示するとともに、虚偽の又は誇大な表示を行わないようにすること。

三 消費者の選択を容易にするよう販売価格又は利用料金及び単位当たりの価格又は料金を当該商品又は店内の見やすい場所に表示すること。

四 虚偽の、誇大な、その他消費者に選択を誤らせる広告又は宣伝をしないこと。

- 五 消費者が不利益を被ることがないように適正な計量をする事。
- 六 消費者が誤認し、又はその負担が著しく増大することのないよう過大な又は過剰な包装を行わないようにすること。
- 七 消費者への供給後における修理、交換その他の方法によるアフターサービスの向上を図ること。

(自主基準の設定)

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

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

(県の基準の設定)

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

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

(県の基準の遵守義務)

第19条 事業者は、県の基準が定められたときは、これを遵守しなければならない。

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

第4章 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

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

- 一 消費者に対し、商品等の売買又は提供に係る契約（以下「商品売買契約等」という。）の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為
- 二 消費者に対し、商品等に関する重要な情報を提供せず、誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的な判断を提供して、商品売買契約等の締結を勧誘し、又は商品売買契約等を締結させる行為
- 三 消費者を威迫し、若しくは困惑させ、又は消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乗じて、商品売買契

約等の締結を勧誘し、又は商品売買契約等を締結させる行為

四 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当に不利益となる内容の商品売買契約等を締結させる行為

五 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等の不当な手段を用いて、商品売買契約等（当該契約の成立、存続又は内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を請求し、又は当該債務を履行させる行為

六 商品売買契約等に基づく債務の履行を不当に拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為

七 消費者との商品売買契約等に関し、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しを不当に妨げ、又は契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しによつて生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

八 商品売買契約等に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者が、信用の供与の契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）に関し、当該商品売買契約等に係る事業者の不当な取引行為を知つていた、若しくは知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは締結させる行為又は法令の規定若しくは与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為

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
- 三 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しよう努めるものとする。
- 2 事業者は、前項の規定による情報の収集に協力しなければならない。

（供給等の要請）

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

（指定生活関連商品等の指定）

- 第25条** 知事は、生活関連商品等の需給又は価格の動向が消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する生活関連商品等として指定することができる。
- 2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。
 - 3 知事は、第1項の規定により生活関連商品等を指定したときは、速やかに、その旨を告示しなければならない。これを解除したときも、同様とする。

（特別調査）

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

（売渡し勧告）

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

（価格の引下げ勧告）

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

（立入調査等）

- 第29条** 知事は、前2条の規定の施行に必要な限度において、当該関係事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員をして、当該関係事業者の事務所、

事業所その他の事業を行う場所に立ち入り、指定生活関連商品等に関し、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

（物価監視員）

- 第30条** 第23条、第26条及び前条の規定による情報の収集、特別調査及び立入調査等を行わせるための職員として、物価監視員を置く。
- 2 物価監視員は、前条の規定による立入調査等をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し関係者に提示しなければならない。

第6章 消費者の啓発活動及び教育等

（消費者の啓発活動及び教育の促進）

- 第31条** 知事は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう消費者の自立を支援するため、商品等に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

（消費者団体の活動の促進）

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

（消費者への情報提供）

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

第7章 消費者の申出

（消費者の申出）

- 第34条** 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、又はこの条例の規定に基づく措置がとられていないことにより、第2条第1項各号に掲げる消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。
- 2 知事は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、当該申出の内容が事実であると認める場合で、県民の消費生活に重大な影響を与えるものと認めるときは、この条例の規定に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。
 - 3 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びに処理の経過及び結果を県民に提供するものとする。

第8章 消費者苦情の処理及び訴訟援助

（消費者苦情の処理）

- 第35条** 知事は、消費者から事業者の事業活動により消

費生活上の被害を受けた旨（以下「消費者苦情」という。）の申出があつたときは、速やかに、その内容を調査し、当該消費者苦情を解決するための助言、あつせんその他の措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の規定による調査に当たつて必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定による助言、あつせんその他の措置を講じた場合において、消費者苦情の解決が著しく困難であると認めるとき、又は県民の消費生活に著しい影響を与えると認めるときは、福岡県消費生活審議会の調停に付することができる。

（消費者訴訟の援助）

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

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

（貸付金の返還等）

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

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

第9章 福岡県消費生活審議会

（福岡県消費生活審議会）

第38条 県に福岡県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、この条例の規定によりその権限に属する事項について調査審議し、及び調停を行うほか、知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議する。

3 審議会は、委員20人以内で組織し、委員は、学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者及び関係行政機関の職員のうちから知事が委嘱し、又は任命する。

4 審議会は、第2項の調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

5 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第10章 公表

（公表）

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

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

二 第12条第1項、第15条第2項、第19条第2項、第21条第3項、第27条又は第28条の規定による勧告に従わなかつたとき。

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

四 第29条の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同条による調査を拒み、妨げ、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

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

第11章 雑則

（国等への要請）

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

（委任）

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

附 則

（施行期日）

1 この条例は、昭和52年4月1日から施行する。

（福岡県消費生活安定緊急対策に関する条例の廃止）

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

附 則（平成4年条例第6号）

（施行期日）

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

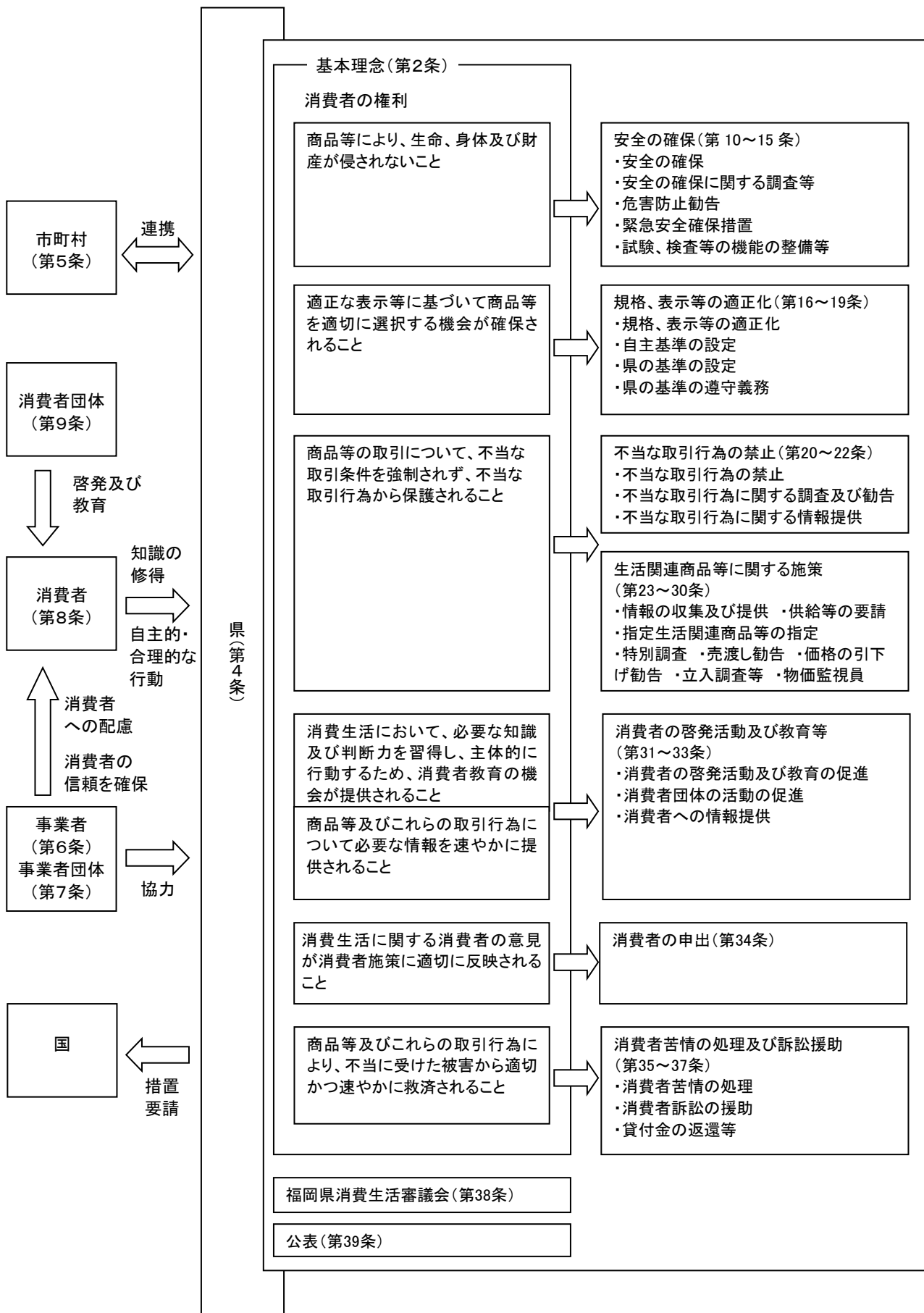
（経過措置）

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

附 則（平成18年条例第16号）

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

福岡県消費生活条例の体系



福岡県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が統合され、新社会推進部生活安全課の内部組織として消費生活センターが発足する。
平成 21 年 3 月	「福岡県消費者行政活性化基金条例」施行
平成 21 年 4 月	悪質事業者に対し迅速かつ強力に指導する「事業者指導班」の設置
平成 21 年 9 月	福岡県消費生活センターについて消費者安全法第 10 条第 3 項の規定による公示を行う。
平成 21 年 11 月	福岡県消費者行政連絡協議会の改組拡充（訓令第 21 号）
平成 25 年 3 月	（財）福岡県消費者協会の解散
平成 25 年 3 月	久留米市及び飯塚市における福岡県消費生活センターのサブセンター業務の終了
平成 26 年 6 月	「福岡県消費者教育推進計画」の策定
平成 27 年 3 月	福岡県消費者行政連絡協議会の廃止（訓令第 7 号）
平成 28 年 4 月	「福岡県消費生活センター条例」施行
平成 28 年 4 月	組織変更により「福岡県消費生活センター」が出先機関として独立し、総合調整の組織として生活安全課内に「消費者安全係」が発足。
平成 31 年 3 月	「福岡県消費者教育推進計画（第 2 次）」の策定
令和 5 年 4 月	専用フォームによるメール相談受付を開始
令和 6 年 3 月	「福岡県諸費者教育推進計画（第 3 次）」の策定

令和6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	総務市民局安全・安心推進部 消費生活センター 消費生活係	804-0067	北九州市戸畑区汐井町1番6号 ウェルとばた7階	093-871-0428
				sou-shouhi@city.kitakyushu.lg.jp	093-871-7720
2	福岡市	市民局生活安全部 消費生活センター	810-0073	福岡市中央区舞鶴2丁目5番1号 あいれふ7階	092-712-2929
				shohiseikatsu.CAB@city.fukuoka.lg.jp	092-712-2765
3	大牟田市	市民協働部 生活安全推進課 防犯・消費者行政担当	836-0041	大牟田市新栄町6番地1 大牟田市市民活動等多目的交流施設えるる1階	0944-41-2730
				seikatuas01@city.omuta.lg.jp(※1)	0944-52-5299
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	0942-30-7700
				shouhi@city.kurume.lg.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.lg.jp	0949-25-2158
6	飯塚市	市民協働部 市民活動支援課 市民活動係	820-8501	飯塚市新立岩5番5号	0948-96-8259
				shiminkatsudou@city.iizuka.lg.jp	0948-22-5526
7	田川市	福祉部 生活支援課 生活支援係	825-8501	田川市中央町1番1号	0947-85-7126
				jiritsusien@city.tagawa.lg.jp(※1)	0947-44-2123
8	柳川市	産業経済部 商工・ブランド振興課 商工係	839-0293	柳川市大和町鷹ノ尾120番地 大和庁舎1階	0944-77-8763
				syoushin@city.yanagawa.lg.jp	0944-76-1170
9	八女市	総務部 防災安全課 生活安全係	834-8585	八女市本町647番地	0943-24-8146
				seikatsuanzen@city.yame.lg.jp	0943-23-2583
10	筑後市	市民生活部 消費生活センター	833-8601	筑後市大字山ノ井898番地	0942-65-7021
				sseikatu@city.chikugo.lg.jp	0942-53-1589
11	大川市	インテリア課 おおかわセールス係	831-8601	大川市大字酒見256番地1	0944-85-5570
				okwsales_k@city.okawa.lg.jp	0944-88-1776
12	行橋市	産業振興部 商業観光課 地域商業活性化係	824-8601	行橋市中央1丁目1番1号 行橋市役所2階	0930-25-9733
				syougyoukankou@city.yukuhashi.lg.jp	0930-25-7817
13	豊前市	産業建設部 商工観光課 商業活性化係	828-8501	豊前市吉木955	0979-82-8078
				syogyo@city.buzen.lg.jp	0979-82-9165
14	中間市	建設産業部 商工観光課 商工企業誘致係	809-8501	中間市中間1丁目1番1号	093-246-6257
				syoukoukankouka@city.nakama.lg.jp	093-244-1342
15	小郡市	環境経済部 商工観光課 商工観光係	838-0198	小郡市小郡255番地1	0942-72-2111 (内線142)
				shoko@city.ogori.lg.jp	0942-72-5050
16	筑紫野市	総務部 危機管理課 生活安全・防犯担当	818-8686	筑紫野市石崎1丁目1番1号 筑紫野市役所4階	092-923-1111 (内線221)
				anan@city.chikushino.fukuoka.lg.jp(※1)	092-923-5391
17	春日市	地域共生部 人権男女共同参画課 人権男女共同参画担当	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	環境経済部 生活安全課 生活安全担当	816-8510	大野城市曙町2丁目2番1号	092-580-1897
				daianden@city.onojo.fukuoka.jp	092-573-0022
19	宗像市	総務部 消費生活センター	811-4183	宗像市土穴3丁目1番45号	0940-33-5454
				munakata-shousen@fukuoka.email.ne.jp	0940-33-5469
20	太宰府市	観光経済部 産業振興課 商工・農政係	818-0198	太宰府市観世音寺1丁目1番1号	092-921-2121 (内線440)
				sangyo-s@city.dazaifu.lg.jp	092-921-1601

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
21	古賀市	建設産業部 商工政策課 商業観光係	811-3192	古賀市駅東1-1-1 古賀市役所3階 shoukou@city.koga.fukuoka.jp	092-942-1176 092-942-3758
22	福津市	経済産業部 商工振興課 商工振興係	811-3293	福津市中央1丁目1番1号 福津市役所別館2階 shoko@city.fukutsu.lg.jp	0940-62-5013 0940-43-9003
23	うきは市	うきはブランド推進課 商工振興係	839-1401	うきは市浮羽町朝田582番地1 うきは市民センター別館U-BiC shoko@city.ukiha.lg.jp	0943-76-9095 0943-77-5557
24	宮若市	産業観光課 商工振興係	823-0011	宮若市宮田29番地1 syoukou@city.miyawaka.lg.jp	0949-32-0519 0949-32-9430
25	嘉麻市	産業振興課 商工係	820-0205	嘉麻市岩崎1180番地1 shoko@city.kama.lg.jp	0948-42-7450 0948-42-7096
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 朝倉市役所朝倉支所1階 syoukou@city.asakura.lg.jp	0946-28-7862 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 shoukou@city.miyama.lg.jp	0944-64-1523 0944-64-1546
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1丁目1番1号 shokoshinko@city.itoshima.lg.jp	092-332-2096 092-324-2531
29	那珂川市	都市整備部 地域振興課 産業振興担当	811-1224	那珂川市安徳702-1 tiiki@city-nakagawa.fukuoka.jp	092-408-9864 092-953-4563
30	宇美町	地域コミュニティ課 危機管理係	811-2192	糟屋郡宇美町宇美5丁目1番1号 kikikanri@town.umi.lg.jp	092-932-1111 092-934-2275
31	篠栗町	産業観光課 商工観光係	811-2492	糟屋郡篠栗町中央1丁目1番1号 shoukou@town.sasaguri.lg.jp	092-947-1217 092-947-7977
32	志免町	生活安全課 安全安心係	811-2292	糟屋郡志免町志免中央1丁目1番1号 anzen@town.shime.lg.jp(※1)	092-935-1181 092-935-2694
33	須恵町	地域振興課 産業振興係	811-2193	糟屋郡須恵町大字須恵771番地 chiikishinkou@town.sue.lg.jp	092-932-1438 092-931-1827
34	新宮町	産業振興課 商工担当	811-0192	糟屋郡新宮町緑ヶ浜1丁目1番1号 sangyo@town.shingu.fukuoka.jp	092-962-0238 092-962-0725
35	久山町	産業振興課 農業振興係	811-2592	糟屋郡久山町大字久原3632 sangyou@town.hisayama.lg.jp(※1)	092-976-1111 (内線564) 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1丁目1番1号 chiiki@town.kasuya.lg.jp(※1)	092-938-0194 092-938-3150
37	芦屋町	環境住宅課 地域振興・交通係	807-0198	遠賀郡芦屋町幸町2番20号 tiiki@town.ashiya.lg.jp	093-223-3539 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1丁目1番1号 syoukou@town.mizumaki.lg.jp	093-201-4321 (内線266) 093-201-4423
39	岡垣町	総務グループ 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 chiiki@town.okagaki.lg.jp	093-282-1211 (内線285、286) 093-282-1310
40	遠賀町	産業振興課 商工振興係	811-4392	遠賀郡遠賀町大字今古賀513 sangyou@town.onaga.lg.jp	093-293-8233 093-293-0806

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
41	小竹町	企画調整課 商工観光係	820-1192	鞍手郡小竹町大字勝野3167番地1	0949-62-1214
				shoko@town.kotake.lg.jp	0949-62-1140
42	鞍手町	産業振興課 商工振興係	807-1392	鞍手郡鞍手町大字中山3705番地	0949-42-2111 (内線353、354)
				shoukou@town.kurate.lg.jp	0949-42-5693
43	桂川町	産業振興課 商工統計係	820-0696	嘉穂郡桂川町大字土居424番地1	0948-65-1106
				shokotokei@town.keisen.lg.jp(※1)	0948-65-3424
44	筑前町	農林商工課 特産振興係	838-0298	朝倉郡筑前町篠隈373番地	0946-42-6614
				nourin@town.chikuzen.fukuoka.jp	0946-42-2011
45	東峰村	ふるさと推進課 商工観光係	838-1792	朝倉郡東峰村大字宝珠山6425	0946-72-2312
				furusui@vill.toho.fukuoka.jp	0946-28-7723
46	大刀洗町	企画財政課 企画係	830-1298	三井郡大刀洗町大字富多819	0942-77-0355
				kikaku@town.tachiarai.lg.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
				syoukou@town.ooki.lg.jp	0944-32-1054
48	広川町	企画課 安全安心係	834-0115	八女郡広川町大字新代1804-1	0943-32-1196
				anzen@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
				shokoukankou@town.kawara.lg.jp(※1)	0947-32-4815
50	添田町	商工観光振興課 商工観光振興係	824-0691	田川郡添田町大字添田2151	0947-82-1236
				kankou@town.soeda.lg.jp(※1)	0947-82-2869
51	糸田町	地域振興課 消費者行政係	822-1392	田川郡糸田町1975番地1	0947-26-4025
				chiiki@town.itoda.lg.jp	0947-26-4025
52	川崎町	商工観光課	827-8501	田川郡川崎町大字田原789-2	0947-72-3000 (内線226)
				syoukou@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	0947-63-3001
				sankei2@town.oto.lg.jp(※1)	0947-63-3813
54	赤村	産業建設課 産業振興係	824-0432	田川郡赤村大字内田1188番地	0947-62-3000 (内線310)
				aka-s.sansin@vill.aka.lg.jp	0947-62-3007
55	福智町	まちづくり総合政策課 地域振興係	822-1292	田川郡福智町金田937番地2	0947-22-7766
				fg0500@town.fukuchi.lg.jp	0947-22-3500
56	荻田町	総務課危機管理室 生活安全担当	800-0392	京都郡荻田町富久町1丁目19番地1	093-588-1037
				kikikanri@town.kanda.lg.jp	093-436-3014
57	みやこ町	産業振興課 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	地域振興課 産業振興係	871-8585	築上郡吉富町大字広津226番地1	0979-24-1177
				chiiki@town.yoshitomi.lg.jp	0979-24-3219
59	上毛町	企画開発課 開発交流係	871-0992	築上郡上毛町大字垂水1321番地1	0979-72-3112
				pad@town.koge.lg.jp	0979-72-4664
60	築上町	産業課 商工係	829-0392	築上郡築上町大字椎田891番地2	0930-56-0300 (内線281)
				syoukou@town.chikujo.lg.jp	0930-56-4536

(※1) LGWAN回線外からのメール送信時は本表記載のアドレスと異なる。

県内の消費生活センター・相談窓口

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

	名称	所在場所	電話(相談用)・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 1階	電話	092-632-0999	・電話・来所相談 月～金 ・電話相談のみ 日	(月～金) 9:00～16:30 (日) 10:00～16:00
			FAX	092-632-0322		
2	北九州市立消費生活センター	北九州市戸畑区汐井町1-6 ウェルとばた 7階	電話	093-861-0999	月～土	9:00～16:45 (第3土は 9:00～13:00)
			FAX	093-871-7720		
3	小倉北相談窓口	北九州市小倉北区大手町1番1号 小倉北区役所西棟 1階	電話	093-582-4500	月・水・金	9:00～16:45
			FAX	093-582-4411		
4	小倉南相談窓口	北九州市小倉南区若園五丁目1番2号 小倉南区役所 3階	電話	093-951-3610	火・木	9:00～16:45
			FAX	093-951-3615		
5	八幡西相談窓口	北九州市八幡西区黒崎三丁目15番3号 コムシティ 八幡西区役所4階	電話	093-641-9782	月～金	9:00～16:45
			FAX	093-641-9763		
6	福岡市消費生活センター	福岡市中央区舞鶴2丁目5番1号 あいれふ 7階	電話	092-781-0999	・電話・来所相談 月～金 ・電話相談のみ 土	(月～金) 9:00～17:00 (土) 10:00～16:00
			FAX	092-712-2765		
7	大牟田市消費生活センター	大牟田市新栄町6番地1 大牟田市市民活動等多目的交流施設えるる1階	電話	0944-41-2623	月～金	9:30～12:00 13:00～16:00
			FAX	0944-52-5299		
8	久留米市消費生活センター※1 (久留米、うきは、大刀洗、大木、広川)	久留米市諏訪野町1830-6 えーるピア久留米2階	電話	0942-30-7700	月～金、 第2日曜	8:30～17:00
			FAX	0942-30-7715		
9	直岐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番1号 直方市役所5階	電話	0949-25-2162	月～金	8:30～12:15 13:00～17:00
			FAX	0949-25-2158		
10	飯塚市消費生活センター※3 (飯塚、嘉麻、桂川)	飯塚市吉原町6番1号 あいタウン 2階 市民交流プラザ内	電話	0948-22-0857	月～金	8:30～17:00
			FAX	0948-22-0897		
11	田川市消費生活相談窓口	田川市中央町1番1号 田川市役所本庁舎 1階	電話	0947-85-7127	月～金	8:30～12:15 13:00～16:30
			FAX	0947-44-2123		
12	柳川・みやま消費生活センター※4 (柳川・みやま)	柳川市大和町鷹ノ尾120番地 柳川市役所大和庁舎 1階	電話	0944-76-1004	月～金	9:00～12:15 13:00～16:30
			FAX	0944-76-1022		
13	八女市消費生活センター	八女市本町647番地 八女市役所庁舎 1階	電話	0943-23-1183	月～金	8:30～12:00 13:00～16:30
			FAX	0943-23-2583		
14	筑後市消費生活センター	筑後市大字山ノ井898番地 筑後市役所本庁舎 1階	電話	0942-65-3737	月・火・木・金	8:30～12:00 13:00～17:15
			FAX	0942-53-1589		
15	大川市消費生活相談窓口	大川市大字小保614-6	電話	0944-86-5105	火・金	9:00～12:00 13:00～16:30
			FAX	0944-86-5105		
16	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丁目1番39号 2階	電話	0930-23-0999	月～金	9:00～17:00
			FAX	0930-23-4422		
17	豊前市消費生活相談窓口	豊前市大字吉木955番地	電話	0979-82-1111 (内線)1264	月・木	10:00～12:15 13:00～15:00
			FAX	0979-82-9165		
18	中間市消費生活センター	中間市中間1丁目1番1号 中間市役所別館 2階	電話	093-246-5110	月～金	8:30～12:00 13:00～16:30
			FAX	093-244-1342		
19	小郡市消費生活相談室	小郡市小郡283番地13	電話	0942-27-5188	月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
			FAX	0942-72-5050		
20	筑紫野市消費生活センター	筑紫野市石崎1丁目1番1号 筑紫野市役所 2階	電話	092-923-1741	月～金	9:00～11:45 13:00～16:30
			FAX	092-921-8666		
21	春日市消費生活センター	春日市光町1丁目73番地	電話	092-584-1155	月～金	10:00～12:15 13:00～16:00
			FAX	092-584-1181		

	名称	所在場所	電話(相談用)・FAX		相談日	受付時間
22	大野城市消費生活センター	大野城市曙町2丁目2番1号 大野城市役所新館 4階	電話	092-580-1968	月～金	9:30～12:00 13:00～16:30
			FAX	092-502-7045		
23	宗像市消費生活センター	宗像市土穴3丁目1番45号	電話	0940-33-5454	月～金	8:30～12:15 13:00～17:00
			FAX	0940-33-5469		
24	太宰府市消費生活センター	太宰府市観世音寺一丁目1番1号 太宰府市役所 2階 消費生活相談室	電話	092-921-2121 (内線)348	月～金	9:30～12:00 13:00～16:00
			FAX	092-921-1601		
25	古賀市消費生活センター	古賀市新原1051-6	電話	092-410-4084	月・水・金・土	10:00～12:15 13:00～15:30
			FAX	092-410-4084		
26	福津市消費生活相談窓口	福津市中央1-1-1 福津市役所本館2階	電話	0940-43-8106	月・水・金	9:00～12:00 13:00～16:00
			FAX			
27	朝倉市消費生活センター	朝倉市宮野2046番地1 朝倉市役所 朝倉支所1階	電話	0946-52-1128	月～金	10:00～12:00 13:00～16:00
			FAX	0946-52-1193		
28	糸島市消費生活センター	糸島市前原西1丁目1番1号 糸島市役所 2階	電話	092-332-2098	月～金	9:00～17:00
			FAX	092-321-1139		
29	那珂川市消費生活相談窓口	那珂川市大字安徳702-1	電話	092-953-0733	月・水・金	9:30～12:00 13:00～16:00
			FAX	092-953-4563		
30	かすや中南部広域消費生活センター※6 (志免・篠栗・宇美・須恵・粕屋)	糟屋郡志免町志免中央1丁目10番10号 志免町地域安全安心センター2階	電話	092-936-1594	月～金	10:00～12:15 13:00～15:30
			FAX	092-936-1610		
31	新宮町消費生活相談室	糟屋郡新宮町緑ヶ浜一丁目1番1号 2階	電話	092-410-2182	火・金	10:00～13:00 14:00～16:00
			FAX			
32	久山町消費生活相談室	糟屋郡久山町大字久原3632	電話	092-976-1111 (内線)317	第2・4水曜	10:00～12:15 13:00～15:30
			FAX	092-976-2463		
33	芦屋町消費生活相談窓口	遠賀郡芦屋町幸町2番20号	電話	093-223-3543	・窓口相談 月・木 ・電話相談 火・水・金	9:00～12:00 13:00～17:00
			FAX	093-223-3927		
34	水巻町消費生活センター	遠賀郡水巻町頃末北一丁目1番1号 水巻町役場 2階	電話	093-201-4321	・窓口相談 月・木 ・電話相談 火・水・金	9:30～12:00 13:00～16:30
			FAX	093-201-4423		
35	岡垣町消費生活相談窓口	遠賀郡岡垣町野間1丁目1番1号 岡垣町役場 2階地域づくり課	電話	093-282-1211 (内線)289	・窓口相談 月・水・金 ・電話相談 火・木	8:30～12:00 13:00～17:15
			FAX	093-282-1310		
36	遠賀町消費生活相談窓口	遠賀郡遠賀町大字今古賀513 遠賀町役場 1階 消費生活相談室	電話	093-293-7783	月～金	9:00～12:00 13:00～16:30
			FAX	093-293-0806		
37	筑前町消費生活センター	朝倉郡筑前町篠隈373 コスモスプラザ館内	電話	0946-42-6619	火～金	9:00～12:00 13:00～16:00
			FAX	0946-42-3124		
38	東峰村消費生活相談窓口	朝倉郡東峰村大字宝珠山6425 宝珠山基幹集落センター2階	電話	0946-23-8284	第1・3金曜	9:00～12:00 13:00～17:00
			FAX	0946-28-7723		
39	田川郡消費者センター※7 (福智、香春、添田、糸田、川崎、大任、赤)	田川郡福智町金田937-2 福智町役場3階	電話	0947-22-9040	火・木	9:00～12:00 13:00～16:00
			FAX			
40	荻田町消費生活相談窓口	京都郡荻田町富久町1丁目19番地1 荻田町役場3階	電話	093-434-3352	月・水・金	9:00～12:00 13:00～17:00
			FAX	093-436-3014		
41	吉富・上毛町消費生活相談窓口※8 (吉富、上毛)	築上郡吉富町大字広津351番地2	電話	0979-33-7051	火・金	9:00～12:00 13:30～16:00
			FAX	0979-33-7051		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

令和 6 年度 消費者行政の概要
令和 6 年 7 月発行

発 行 福岡県人づくり・県民生活部生活安全課
消費者安全係
住 所 〒812-8577
福岡県福岡市博多区東公園 7 番 7 号
電 話 番 号 092-643-3193

福岡県人づくり・県民生活部生活安全課（消費者安全係）

〒812-8577 福岡市博多区東公園 7-7

（電話番号）092-643-3193

（FAX）092-643-3169

福岡県消費生活センター

〒812-0046 福岡市博多区吉塚本町 13-50 福岡県吉塚合同庁舎 1階

電話番号（相談専用）092-632-0999

受付時間 月～金 9:00～16:30

日曜日 10:00～16:00（日曜日は電話相談のみ対応します。）

（事務室）092-632-1600

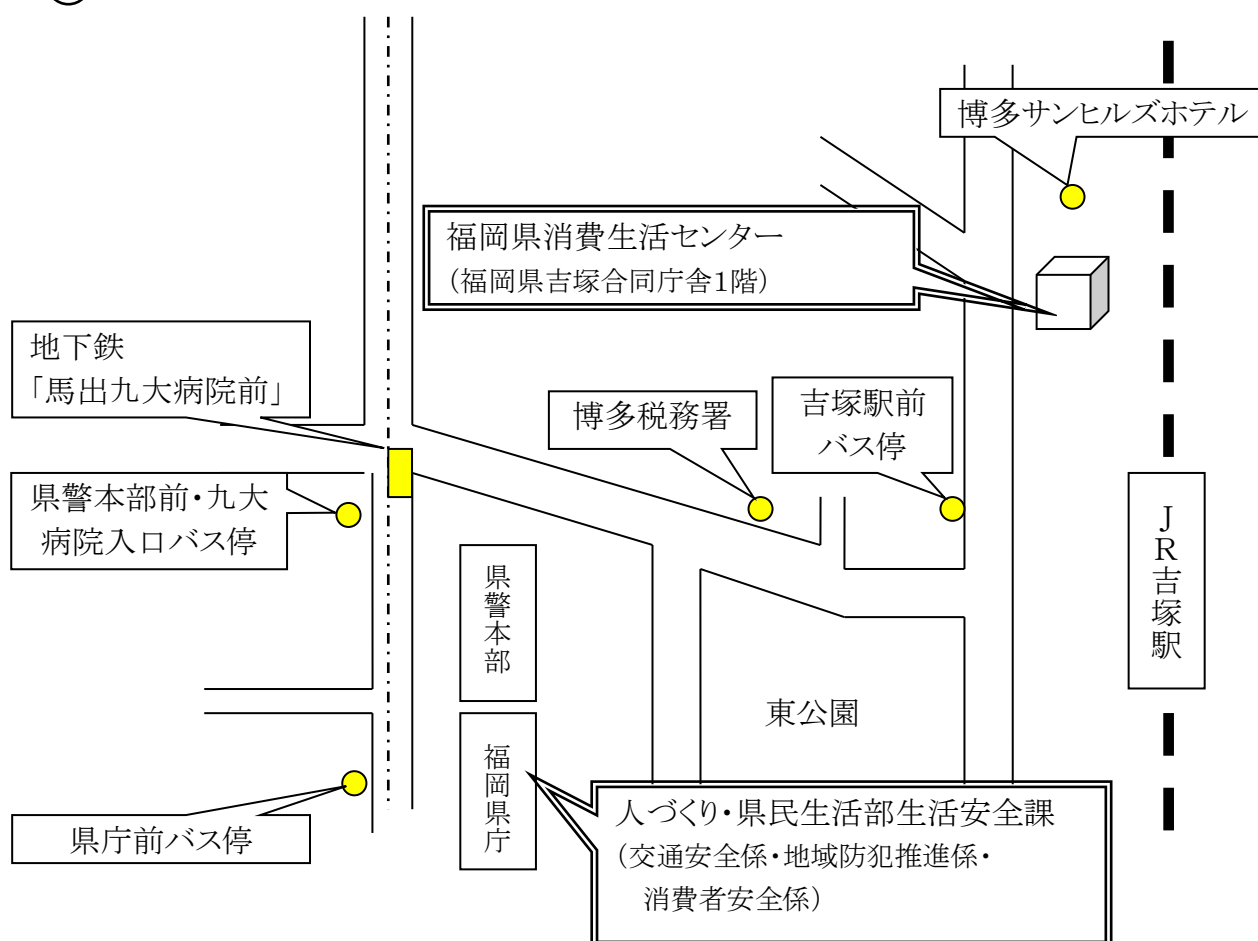
（FAX）092-632-0322

福岡県消費生活センター ホームページ

【URL】<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html>

福岡県消費生活センター

検索



福岡県行政資料	
分類記号 J C	所属コード 5 2 0 0 5 1 3
登録年度 令和 6 年度	登録番号 0 0 0 1