

大分市の消費者行政

令和5年度



【はじめに】

本冊子は、令和4年度の大分市市民活動・消費生活センター(愛称：ライフパル)が実施した施策と消費生活相談に関する概要をまとめたものです。消費生活の身近な資料として本冊子を活用していただき、また今後の事業運営にご意見、ご要望等をお寄せいただければ幸いです。

目 次

【Ⅰ】 大分市の概要	-----	2
【Ⅱ】 消費者行政の概要		
1 沿 革	-----	2
2 機構及び組織	-----	2
3 施設	-----	3
【Ⅲ】 令和4年度の事業報告		
1 消費者教育・啓発の推進		
(1) 消費者教育の充実	-----	4
(2) 消費生活の適切な情報提供	-----	7
(3) 消費者団体との協力	-----	10
(4) 消費者ニーズの的確な把握	-----	10
(5) 消費生活相談業務の充実	-----	11
2 適正な事業活動の確保		
(1) 消費者の商品選択の機会の確保	-----	11
(2) 事業者の適正な事業活動の促進	-----	12
3 消費者団体活動の促進	-----	14
【Ⅳ】 令和4年度の消費生活相談概要		
・ 令和4年度消費生活相談概要	-----	16
【Ⅴ】 参考資料		
・ 消費者基本法	-----	23
・ 大分市消費生活条例	-----	28
・ 大分市消費生活懇談会要綱	-----	33

【Ⅰ】 大分市の概要

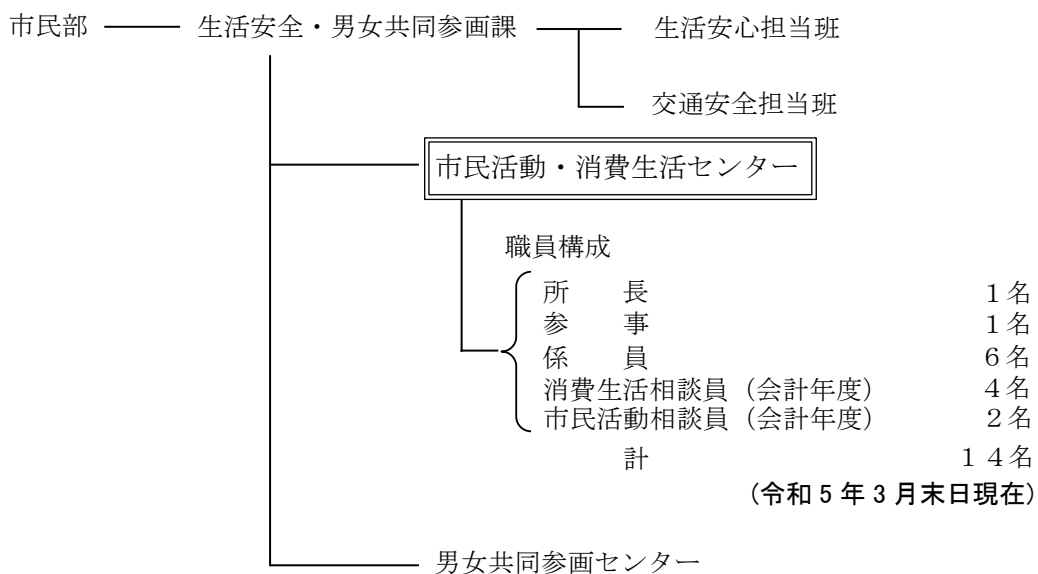
1. 市制施行 明治 44 年 4 月 1 日 (平成 17 年 1 月 1 日 大分市、佐賀関町、野津原町が合併)
2. 面積 502.39 km² (令和 5 年 3 月末日現在)
3. 人口 475,163 人 (令和 5 年 3 月末日現在)
4. 世帯数 229,500 世帯 (令和 5 年 3 月末日現在)

【Ⅱ】 消費者行政の概要

1. 沿革

- 昭和 42 年 7 月 経済部商工課に生活係を新設
- 昭和 48 年 4 月 商工部商工課消費経済係に改組
- 昭和 49 年 4 月 消費者対策室を設置
- 昭和 51 年 4 月 商工部商工課消費生活係に改組
- 昭和 52 年 8 月 市民部市民生活課消費生活係に改組
- 昭和 54 年 8 月 市民部交通安全市民生活課に改組
- 平成 5 年 4 月 市民部市民生活課消費生活係に改組
- 平成 16 年 7 月 市民部市民生活課市民活動・消費生活センター(愛称:ライフパル)に改組
- 平成 20 年 4 月 市民部市民協働推進課市民活動・消費生活センター(愛称:ライフパル)に改組
- 令和 2 年 4 月 市民部生活安全・男女共同参画課市民活動・消費生活センター(愛称:ライフパル)に改組

2. 機構及び組織



3. 施設:大分市市民活動・消費生活センター(愛称:ライフパル)

(1) 所在地

〒870-0021 大分市府内町三丁目7番39号

電話番号:097-573-3770 FAX:097-537-7271

URL: www.support-oita.jp

(2) 施設の規模

鉄筋コンクリート造 2階建

敷地面積 560.20 m²、建築面積 365.72 m²、延べ床面積 452.33 m²

(3) 開館時間

火～金曜日 午前9時～午後9時

土日・祝日 午前9時～午後5時

※ 休館日 月曜日(月曜日が祝日の場合はその次の日)・年末年始

(4) 消費生活相談業務

火～金曜日 午前9時～午後6時

土曜日 午前9時～午後4時

相談専用電話 097-534-6145

※ 昼休みの時間も相談員が交代で受付を行っています。

※ 日曜・祝日は消費生活相談業務を行っておりません。

【Ⅲ】令和4年度の事業報告

1. 消費者教育・啓発の推進

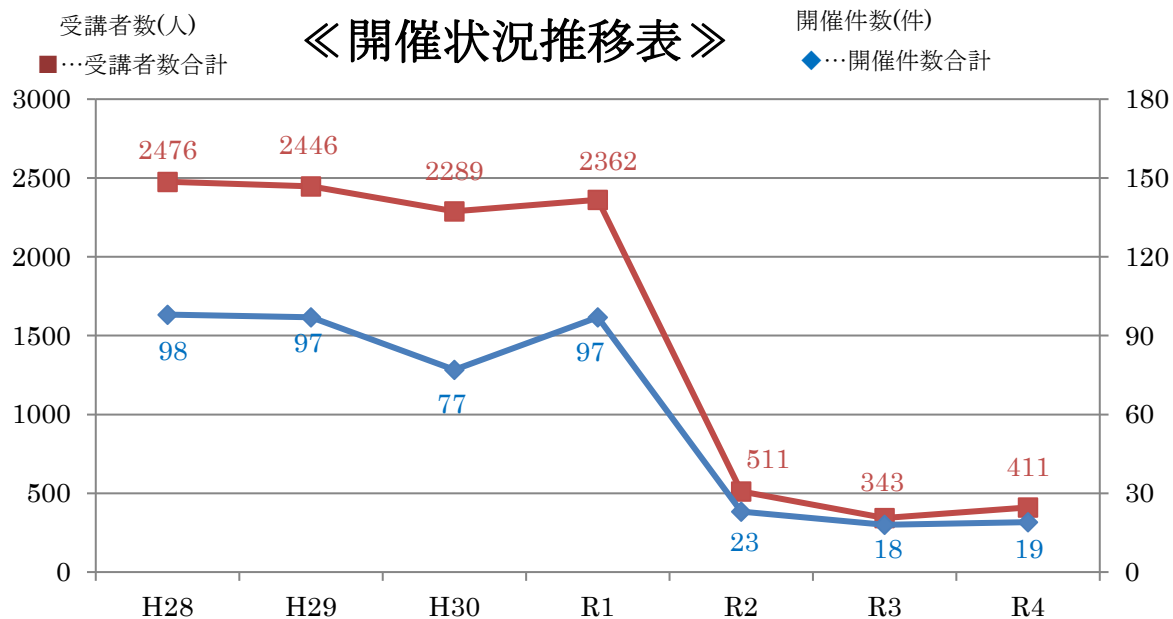
(1) 消費者教育の充実

①消費生活教室の開催

町内会、老人会、消費者グループ等の団体が消費者問題等について学習する場合には、消費生活教室の申し込みを受け、各テーマに応じた講師を無料で派遣しています。市役所、各支所、各地区公民館に案内チラシを配置し、広報に努め多くの市民に消費生活教室の利用を促しています。

《開催状況》 ※19回実施、411名参加

開催日	グループ名	テーマ	受講者数
4. 5. 14	鶴崎公民館	もうだまされない！悪質商法の最新事例と対策	7名
4. 5. 28	鶴崎公民館	これからのライフプラン	7名
4. 6. 11	鶴崎公民館	高齢社会のお金と暮らし	7名
4. 6. 22	大分市民生委員児童委員協議会	消費生活センターに寄せられる相談事例と対策並びに成人年齢引き下げに伴う問題点	122名
4. 6. 25	松が丘ふれあいサロン	これからのライフプラン	26名
4. 7. 8	やまばとサロン	高齢社会のお金と暮らし 介護保険制度 在宅医療 介護 施設入所など	25名
4. 7. 9	鶴崎公民館	終活について（エンディングノートなど）	7名
4. 7. 20	大南公民館	契約トラブルの最近の事例と対策について	8名
4. 7. 23	鶴崎公民館	元気なうちに考えたい！相続・贈与・遺言	7名
4. 10. 4	光吉新町ふれあいサロン	これからのライフプラン 終活について 元気なうちに考えたい！相続・贈与・遺言	15名
4. 10. 5	大分市社会福祉協議会	消費生活問題について	24名
4. 10. 6	上宗方ふれあいサロン	生活設計・セカンドライフ・介護・相続	30名
4. 11. 16	判田校区公民館	契約トラブルの最新の事例と対策について	40名
4. 11. 17	いきいきサロン山津	悪質商法の最近の事例と対策について	20名
4. 12. 7	城南・賀来地域包括支援センター	消費者被害について～被害に遭わないための心の備えをしよう～	7名
4. 12. 15	中冬田寿サロン	高齢社会のお金と暮らし	10名
5. 2. 15	(有)マックスグリーン	SNS等を利用した詐欺や悪質商法への注意喚起	4名
5. 2. 24	ふれあいサロン徳島	元気なうちに考えたい！相続・贈与・遺言	35名
5. 3. 2	二又おしゃべり会	もうだまされない！悪質商法の最新事例と対策について	10名



②中高生を対象とした消費生活教育講座の開催

消費生活に関する基本的な知識の習得を通じ、消費者被害の未然防止を図るため、平成2年度から、社会に巣立つ高校生を対象に開催してきました。また、令和4年度には中学生を対象とした講座を4つの中学校で実施しました。

《開催状況》 ※ 高校：3校実施、505名参加

開催日	開催校	テーマ	受講者数
4.11.4	楊志館高等学校	自立した消費者になるために 消費者力を育てよう～契約とは何か～	286名
4.12.9	大分東明高等学校	「契約」トラブルは突然に！遭わない ためにはどうする？遭ったらどうす る？	160名
5.1.26	大分国際情報高等学校	「契約」トラブルは突然に！遭わない ためにはどうする？遭ったらどうす る？	59名

《開催状況》 ※ 中学校：4校計5回実施、964名参加

4.9.2	大分市立東陽中学校（3年）	中学生だって消費者～契約って何？～	108名
4.9.15	大分市立東陽中学校（2年）	「契約」を感じよう～お買い物が上手にできるように～	94名
4.11.18	大分市立大東中学校	かしこい消費生活	381名
5.2.2	大分市立大在中学校	かしこい消費者になるために～若者をめぐる消費者トラブル～	231名
5.2.16	大分市立植田東中学校	中学生だって消費者～契約って何？～	150名

③小学生啓発用学習資料の作成

ワークシートを作成し、大分市のホームページに載せ、各小学校に高学年（5，6年生）用の副教材として使用を呼びかけています。

④幼児向け紙芝居の貸出し

消費者教育教材「幼児向け紙芝居」を制作し、「大分市市民活動・消費生活センター消費者教育啓発用教材等貸出要領」に基づき貸出しをしています。

紙芝居題目

「ダイクんのたいせつなもの」

「おこづかいでなにを買おうかな！」

⑤消費生活セミナーの開催

専門知識を有する学識経験者から、消費生活に関する身近な話題について講義を受けることで、市民が消費生活により深い関心を持てるように、セミナーを開催しました。

《開催状況》 ※3回実施、200名参加

開催日	演題	講師	受講者数
4.9.3	子どものゲームトラブル防止セミナー	ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社 専属講師	5名
4.10.22	若者を狙う詐欺に注意～加害者にも被害者にもならないために～	大分南警察署 生活安全課職員 大分市消費生活相談員	25名
5.1.21	金融経済講演会 in 大分 「悪質商法の手口と撃退方法～新成人から高齢者まで皆さんに聞いてほしい消費者トラブルのはなし～」	弁護士 紀藤 正樹	170名

⑥消費生活プチセミナー

市民に快適な消費生活を送っていただくための情報提供と市民活動・消費生活センター（ライフパル）の周知を図ることを目的に講座を開催しました。

《開催状況》 ※4回実施、34名参加

開催日	演題	講師	受講者数
4.7. 1	買う前に！ シニア向けスマートフォン体験講座	KDDI 株式会社認定講師	7名
4.7. 23	リサイクルのしくみを知ろう ～牛乳パックではがきづくり～	大分南部公民館長	13名
4.7. 30	澄んだ空気で星空を見よう～星座早見盤をつくり夏の大三角を見よう～	大分南部公民館長	5名
4.11. 26	お金のことを親子で学ぼう！ お買い物ビンゴゲーム	大分県金融広報委員会委員 消費生活相談員	9名

⑦常設展示及び資料コーナー

来館する消費者に自ら学んでもらうため、フリースペースにおいて消費生活関連資料、パネル等を常時展示しています。また消費者が学習し、知識を取得するために必要な資料を提供しています。

さらに、民法の改正により、2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことを受け、成年年齢引下げ特設コーナーを新たに設け、新成年が被害に遭いやすいトラブル等の周知を行っています。

(2) 消費生活の適切な情報提供

①ホームページ等の活用

消費者が安全で安心して生活を送るためには、適切な知識と情報が必要です。市報で消費生活に役立つ情報を提供するとともに緊急性の高い情報や統計資料についてはライフパルの専用ホームページ（ www.support-oita.jp ）で広報しています。

1.	SNS で PR をすれば商品代金やサービス利用料が無料になる？！
2.	消費者トラブルに関する注意喚起
3.	タレント・モデルなどの契約トラブルに注意
4.	不用品・粗大ごみ回収サービスを提供する事業者に関する注意喚起
5.	通い放題の脱毛エステに注意
6.	詐欺的な定期購入商法の規制が強化されました
7.	国民生活センターと消費者庁をかたる偽ハガキにご注意ください
8.	ウクライナ情勢を悪用した手口に注意
9.	外壁塗装工事などに関する注意喚起
10.	定期購入トラブルに関する注意喚起
11.	子どものオンラインゲームに関する注意喚起
12.	公式通信販売サイトを装った偽サイトに関する注意喚起
13.	「特別割引クーポン」を利用した定期購入トラブルに関する注意喚起
14.	高齢者とそのまわりの方に気をつけてほしい消費者トラブル
15.	老人ホームなどの入居権を譲ってという電話に関する注意喚起
16.	還付金詐欺に関する注意喚起
17.	海産物の電話勧誘販売・送り付けトラブルに関する注意喚起
18.	国税庁をかたった不審なメールなどに関する注意喚起
19.	賃貸住宅の「原状回復」トラブルに関する注意喚起
20.	障がいのある方も気を付けて！SNS での副業トラブルに関する注意喚起
21.	初めての一人暮らしで気を付けてほしい5大消費者トラブルに関する注意喚起

②チラシ・パンフレット・冊子等の作成

消費者啓発のためのパンフレットや冊子等については、各種トラブルに対応したものを作成し、幼児期から高齢者まで各世代に応じた啓発を行っています。消費生活教室や消費生活展等さまざまな機会を利用して、広く市民に配布しています。また、令和4年度は、民法の改正により、成年年齢が引き下げられたことを受け、新成年が被害に遭いやすい事例をまとめたパンフレットを作成し、啓発を行いました。

(3) 消費者団体との協力

①消費者月間の街頭啓発

5月の消費者月間には、県（アイネス）や消費者団体と協力し、街頭啓発を行いました。

実施日 令和4年5月13日（金）

場 所 大分駅前広場

②「みんなの消費生活展」での啓発

大分市消費者団体連絡協議会と共催して、様々な消費者問題についての知識や情報を広く市民に提供するため、毎年10月開催の「おおいた食と暮らしの祭典」期間中に「みんなの消費生活展」を開催しました。

〈令和4年度開催内容〉

- ☆ 名 称 : 第45回「みんなの消費生活展」
- ☆ 日 時 : 令和4年10月15日（土）16日（日）
- ☆ 会 場 : ガレリア竹町ドーム広場
- ☆ テーマ : みんなの未来に エシカル消費
- ☆ 主 催 : 大分市、大分市消費者団体連絡協議会
- ☆ 協 賛 : 大分県金融広報委員会
- ☆ 後 援 : 九州農政局

☆ 展示内容

- ・ パネルクイズコーナー
- ・ 牛乳パックとトイレットペーパー交換コーナー
- ・ 米粉パン配布コーナー
- ・ 切り絵コーナー
- ・ 小物づくりコーナー
- ・ 大分県金融広報委員会コーナー
- ・ 九州農政局コーナー

《同時開催》

- ・ 計量展（市商工労政課）
- ・ 3きり運動で食品ロス0（ゼロ）（市ごみ減量推進課）
- ・ ひろえば街が好きになる運動

☆ 来場者数 : 719名

(4) 消費者ニーズの的確な把握

①消費生活セミナー及びアンケート調査等における意見聴取

消費生活セミナー等の啓発講座や毎年実施する消費者団体のアンケート調査を行い、具体的な要望や意見を聴取し、消費者ニーズの把握に努めています。

②PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の活用

PIO-NET とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用するシステムです。消費者被害の救済及び未然・拡大防止に迅速に対応するため、平成27年度より新システムになり、消費者庁から消費者被害情報等が適宜送信されるようになるとともに、消費生活センターでは全国で受けた苦情や問い合わせ等の相談内容がより早く検索できるようになりました。この PIO-NET は消費生活相談業務や統計資料作成などに活用しています。

（5）消費生活相談業務の充実

①消費生活相談窓口としての市民活動・消費生活センター（ライフパル）の周知

市報やライフパル専用ホームページ（ www.support-oita.jp ）、新聞の取材、消費生活教室や消費生活セミナー等の講座、消費生活展や消費者大会等の消費者団体との協働事業など、あらゆる機会を通じてライフパルの紹介をしています。

②消費生活相談・苦情の処理

消費者の利益の擁護と増進を図るため消費生活相談員を配置し、消費生活に関する様々な分野の相談に応じています。

相談受付を平日は午後6時、土曜日は午後4時まで行っており、相談員は電話・来所にて相談に応じ、助言のみにとどまらず必要がある場合には斡旋による対応も行っています。

※ P.16～22に令和4年度消費生活相談概要を掲載

③関係行政機関との連携

高速化、広域化、複雑化、悪質化する消費者トラブルに迅速に対応していくため、消費者行政に関連する機関との連携会議に出席し、必要に応じて個別の事案について連携を図っています。

（令和4年度の状況）

- ◎ 市町村消費者行政担当国会議（県）
- ◎ 多重債務者対策連絡会議

2. 適正な事業活動の確保

(1) 消費者の商品選択の機会の確保

①表示の適正化

家庭用品品質表示法の規定に基づき、立入検査を実施しています。家庭用品品質表示法は家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者利益の保護を目的としています。法律に基づく表示の有無、表示方法が適正か、小売店の表示に対する意識等は正しいかなどについて立入検査を実施しています。

対象品目 93品目（令和5年3月現在）

- ・ 繊維製品 38品目
- ・ 電気機械器具 17品目
- ・ 合成樹脂加工品 8品目
- ・ 雑貨工業品 30品目

<検査品目及び結果>

検査品目	実施日	検査店舗数	うち違反の あった店舗 件数	検査品数	違反件数
ハンカチ	令和5年 2月3日、 7日	6	0	311	0
鍋		9	0	848	0
電気ホットプレート		6	0	108	0

②計量の適正化

計量の適正化のため、商店・事業所において取引等に使用する「はかり」の定期検査、商品量目検査等を行っています。（担当部署：商工労政課 管理・計量担当班）

<令和4年度立ち入り検査実施器（商品）数>

定期検査・・・ 974器（はかり）、50器（分銅及びおもり）

商品量目検査・・・ 335品

(2) 事業者の適正な事業活動の促進

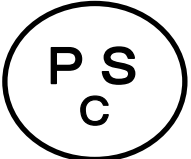
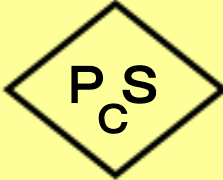
①安全な商品等の供給

消費生活用製品による事故の未然防止のため、県の委託事業として消費生活用製品安全法に基づく特定製品に対するマークの表示の有無と表示状況について、市内の販売事業者に対して立入調査を行います。また、長期間の使用に伴い生ずる劣化により安全上支障が生じ、時

に重大な危害を及ぼすおそれの多い製品(長期使用製品安全点検制度に伴う特定保守製品)について、市内の特定保守製品取引業者に対し、制度の認識、表示の適否、説明義務の実施状況等の聞き取り検査を行います。

○ 国による消費生活用製品の安全規則（P S Cマーク制度）

消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれの多い製品については、国の定めた技術上の基準に適合した旨のP S Cマークがないと販売ができず、マークのない製品が市中に出回った時は、国は製造業者等に回収等の措置を命ずることができます。これらの規制対象品目は、自己確認が義務付けられている特定製品と其中でさらに第三者機関の検査が義務付けられている特別特定製品があります。

特定製品		登山用ロープ	身体確保用のものに限る。
		家庭用の圧力なべ及び圧力がま	内容積が10リットル以下のものであって、9.8キロパスカル以上のゲージ圧力で使用するよう設計したものに限る。
		乗車用ヘルメット	自動二輪車又は原動機付自転車乗車用のものに限る。
		石油給湯機	灯油の消費量が70キロワット以下のものであって、熱交換器容量が50リットル以下のものに限る。
		石油ふろがま	灯油の消費量が39キロワット以下のものに限る。
		石油ストーブ	灯油の消費量が12キロワット（開放燃焼式のものであって自然通気形のものにあつては、7キロワット）以下のものに限る。
特別特定製品		乳幼児用ベッド	主として家庭用において出生後二十四ヶ月以内の乳幼児の睡眠又は保育に使用することを目的として設計したものに限るものとし、揺動型のものを除く。
		携帯用レーザー応用装置	レーザー光（可視光線に限る。）を外部に照射して文字又は図形を表示することを目的として設計したものに限る。
		浴槽用温水循環器	主として家庭において使用することを目的として設計したものに限るものとし、水の吸入口と噴出口とが構造上一体となっているものであって専ら加熱のために水を循環させるもの及び循環させることができる水の最大循環流量が十リットル毎分未満のものを除く。
		ライター	たばこ以外のものに点火する器具を含み、燃料の容器と構造上一体となっているものであって当該容器の全部又は一部にプラスチックを用いた家庭用のものに限る。

<検査品目及び結果>

検査品目	実施日	検査店舗数	うち違反のあった店舗件数	検査品数	違反件数
家庭用圧力なべ及び圧力がま	令和5年 2月3日、 7日	5	0	35	0
乗車用ヘルメット		6	0	179	0
登山用ロープ		0	0	0	0
乳幼児用ベッド		3	0	13	0
携帯用レーザー応用装置		1	0	12	0
石油給湯機		0	0	0	0
石油ふろがま		0	0	0	0
石油ストーブ		4	0	34	0
ライター		4	0	485	0
浴槽用温水循環器		0	0	0	0

○ 長期使用製品安全点検制度に伴う特定保守製品2品目

- ・石油給湯機
- ・石油ふろがま

<検査結果>

※ 店舗に立ち入りましたが、特定保守製品の店頭販売をしていませんでした。

②取引の適正化

消費者からの苦情等に基づく斡旋やライフパルへ事業者が訪問してきた際等に、随時要請を行っています。

(令和4年度事業者との懇談会等実績)

- 大分県新聞公正取引協議会

3. 消費者団体活動の促進

契約時、相対的に弱い立場にある消費者が、自らの利益を守るため組織化し団体として活躍するとき、消費者問題への効果的な対応が期待されます。また消費者行政を円滑かつ効果的に推進

していくためにも、消費者団体の活動を支援し促進をはかることが重要です。

大分市には消費者団体として、大分市消費者団体連絡協議会（構成団体は大分市地域婦人団体連合会、J A大分市女性部、大分市生活学校連絡協議会、大分市母子寡婦福祉会）があり、大分市は団体が行うイベント等を積極的に支援しています。

①消費者団体との協働

消費生活の中での環境保全についての啓発のため、裂き織り教室を消費者団体と協働で開催しています。

②消費者大会の開催

消費者大会は、大分市消費者団体連絡協議会が、多様化する消費者問題に対処するために、情報交換や啓発を行う場として開催しています。市民にも広く参加を呼びかけているこの大会を、大分市は積極的に支援しています。

《令和4年度開催内容》

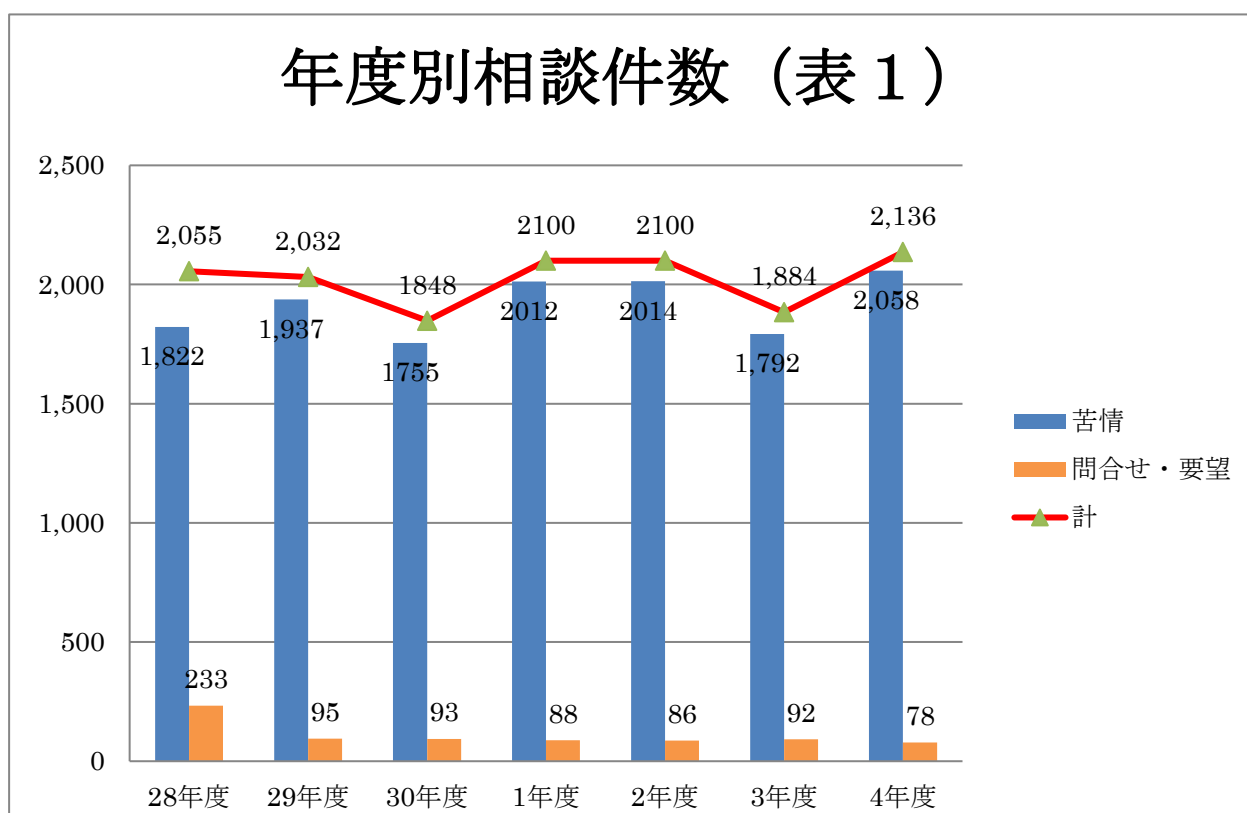
- ☆ 名 称 : 第46回「大分市みんなの消費者大会」
- ☆ 場 所 : コンパルホール3階 多目的ホール
- ☆ 日 時 : 令和5年1月24日（火）
- ☆ 記念講演 : 「最近の経済情勢と消費生活」
大分県金融広報委員会副会長
日本銀行大分支店長 徳高 康弘 氏
- ☆ 参加人数 : 113名

【IV】 令和4年度消費生活相談の概要

1. 相談件数の動向

令和4年度の大分市消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、2,136件で前年度1,884件から増加しました。令和4年度の内訳は、苦情件数が2,058件、問合せ・要望が78件となっています。(表1)

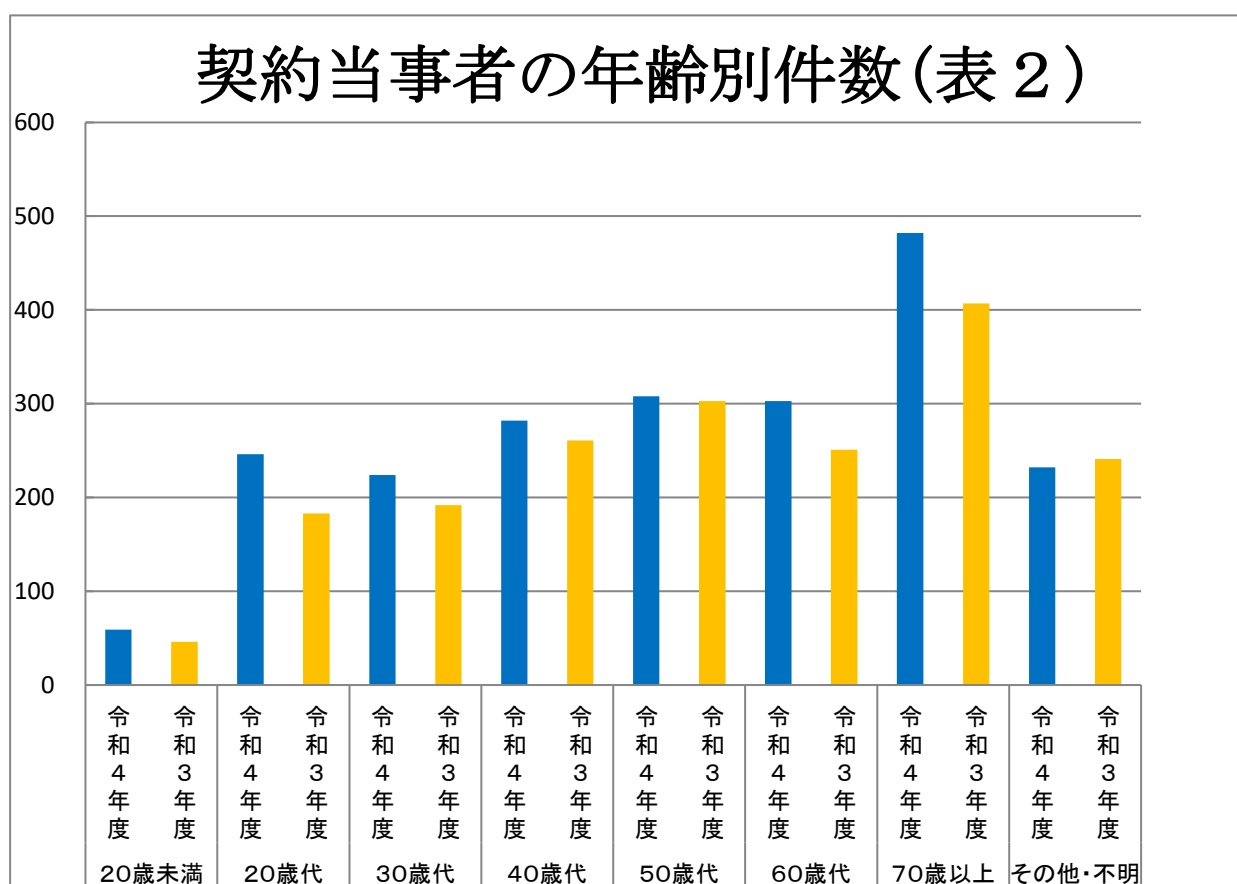
(※ 相談件数は、同一人からの同一相談を1件として計上しています。)



2. 契約当事者の年齢別構成

契約当事者を年齢別で見ると、令和3年度(前年同期)は70歳以上の方が407件と最も多く、次いで50歳代の方が303件、60歳代の方が251件となっていました。令和4年度(当該年)は70歳以上の方が482件と最も多く、次いで50歳代の方が308件、60歳代の方が303件と続いています。

(下記グラフ及び年齢別件数表)

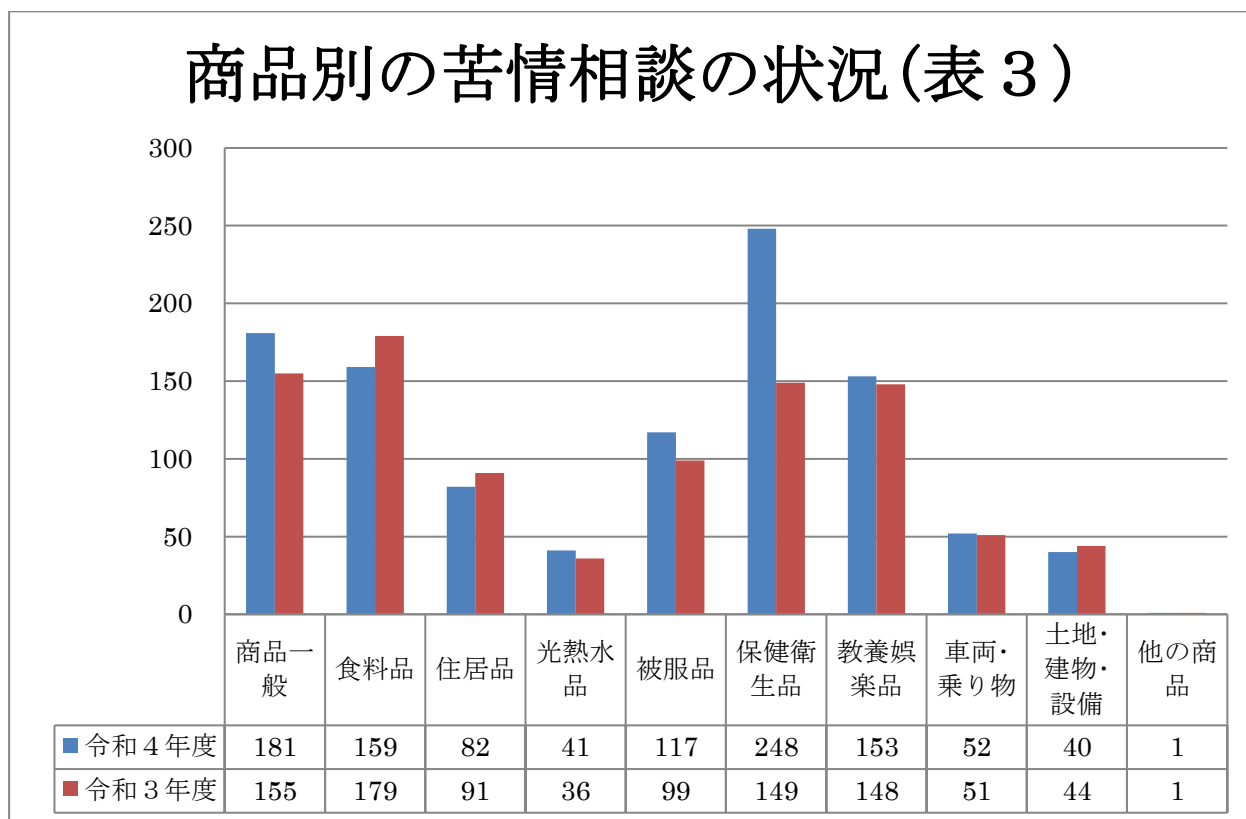


年齢別件数表

年齢別	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明
令和4年度	59	246	224	282	308	303	482	232
令和3年度	46	183	192	261	303	251	407	241
前年比	128.3%	134.4%	116.7%	108.0%	101.7%	120.7%	118.4%	96.3%

3. 商品・役務別の相談件数の状況

商品の相談では、保健衛生品の相談が最も多く、昨年度と比べて約 1.7 倍の 248 件となっています。次いで分類を特定できない、または特定する必要のない、商品一般の相談が 181 件、食料品の相談が 159 件、教養娯楽品の相談が 153 件と続いています。(表3)

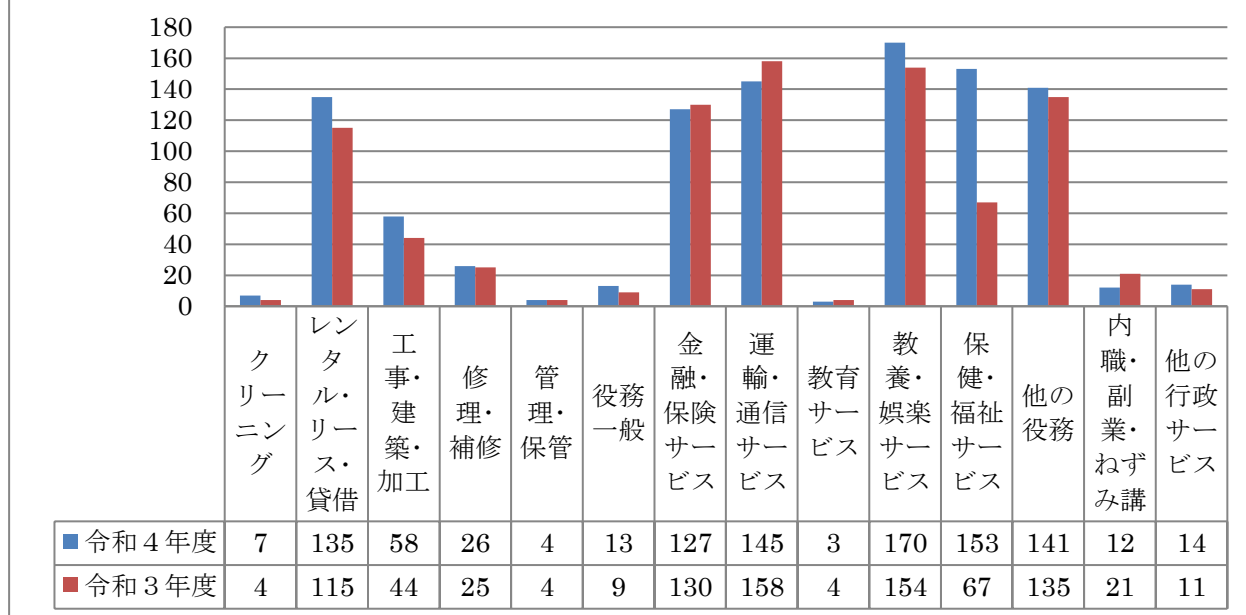


商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。
食料品	飲食に供される商品
	《例》 インスタント食品、穀類、魚介類、サラダ油、調理食品、健康食品
住居品	主として家事に使用するものと住宅内に置いて使用するもので、趣味、教養、娯楽等の目的より、生活必需品としての要素が強い商品
	《例》 食生活器、食器・台所用品、掃除用具、空調機器、冷暖房機器
光熱水品	電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品、および水道水等の水。供給元から各戸の親メーターまでの設備・器具を含む。
	《例》 電気、ガス、灯油、水道
被服品	衣類とその付属品等、身につけて使用するもの、およびそれらを作るための生地、糸等の服飾材料
	《例》 洋服、下着、和服、洋服、アクセサリ、履物
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品
	《例》 医薬品、医療用具、化粧品
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品
	《例》 文具・事務用品、パソコン機器、学習教材、新聞
車両・乗り物	人または物を運搬するために屋外で使用するもの。原動機を搭載しているものだけでなく、自転車、ベビーカーなどのように人力で移動させるものを含む。
	《例》 自動車、自動車用品、自転車
土地・建物・設備	宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備
	《例》 住宅構成材、給湯設備
他の商品	商品のうち、『食料品』から『土地・建物・設備』の各項目に該当しないもの。
	《例》 営業用キット、農機具、家畜

商品関連役務・役務別の相談では、教養・娯楽サービスが 170 件で最も多くなっており、次いで2番目に多い保健・福祉サービスは昨年度と比べて約 2.3 倍の 153 件となっています。(表4)

また、その他の相談としてグラフに記載がない相談が 54 件ありましたが、その内容は、“売り手対買い手”という図式を持たない相談で、例えば相隣関係、慣習・しきたり、婚姻、相続の相談となります。

商品関連役務別・役務別の相談件数の状況(表4)



クリーニング	クリーニング業者に被服品、じゅうたん、カーテン等のクリーニングを依頼する場合。
	《例》 ドライクリーニング、水洗い
レンタル・リース・賃借	商品を賃借する場合の相談。不動産の場合は使用賃借も含む。
	《例》 レンタカー、家賃、貸衣装、ベビー・介護用品
工事・建築・加工	ある商品に作ってもらう場合。
	《例》 門・塀の建築工事、耐震工事
修理・補修	品物を修理・補修してもらう場合(自分で行った修理等は含まない)。
	《例》 ふとんの作り直し、車検サービス
管理・保管	品物の管理、保管をしてもらう場合。マンション管理の場合、管理会社の管理だけでなく、自治会管理も含む。
	《例》 住宅設備の保守管理契約
役務一般	役務(サービス)の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。
	《例》 レジャー会員券
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険および貯蓄・融資・振込・送金等の金融サービス(証券・債権を含む)。
	《例》 生命保険、預貯金・証券等、株、ファンド型投資商品
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送および電話、電報、郵便等の通信サービス。
	《例》 高速道路・有料道路の利用料金、放送コンテンツ等
教育サービス	学校教育、補習教育、およびそれらの関連活動。
	《例》 予備校、学習塾、外国留学
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受けるサービス。
	《例》 旅行代理業、教室・講座、コンサート、ゴルフ会員権
保健・福祉サービス	保健・衛生を保つために受けるサービス、身体を美化するために受けるサービス、および福祉サービス。
	《例》 医療サービス・理美容、エステ、シロアリ駆除サービス
他の役務	サービス業のうち、『金融・保険サービス』～『保健・福祉サービス』の各項目に該当しないもの。
	《例》 外食、食事宅配、結婚式
内職・副業・ねずみ講	営利を目的とする販売・契約行為のうち、上記のいずれにも該当せず、かつ消費者の問題の範ちゅうにあると考えられる相談。
	《例》 自動販売機、代理店
他の行政サービス	消費問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関である場合。
	相談の相手が行政機関である場合。

4. 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

40歳代以上のすべての年代において、化粧品に関する相談が上位を占めています。(表5)

契約当事者年代別商品・役務件数(表5)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	他の教養・娯楽	17	理美容	44	レンタル・リース・貸借	22	化粧品	39	化粧品	58	化粧品	38	商品一般	48	商品一般	38
2	化粧品	8	レンタル・リース・貸借	27	理美容	20	レンタル・リース・貸借	23	商品一般	28	商品一般	31	化粧品	46	レンタル・リース・貸借	21
3	健康食品	6	他の教養・娯楽	20	役務その他	11	商品一般	14	レンタル・リース・貸借	21	工事・建築・加工	21	役務その他	41	役務その他	18
4	理美容	4	健康食品	12	紳士・婦人洋服	9	紳士・婦人洋服	13	役務その他	14	健康食品	17	健康食品	28	相談その他	9
5	商品一般	3	商品一般	11	商品一般	8	娯楽等情報配信サービス	12	健康食品	10	役務その他	17	移動通信サービス	23	工事・建築・加工	8

5. 被害回復金額、未然防止額の状況

斡旋・助言したことにより、解約・返金された金額を表す被害回復額と、支払わずに済んだ金額を表す被害未然防止額の合計は、29,400,516円でした。(件数174件)

【V】 参考資料

消費者基本法

(昭和四十三年五月三十日法律第七十八号)

最終改正：令和三年五月十九日法律第三十六号

第一章 総則（第一条—第十条の二）

第二章 基本的施策（第十一条—第二十三条）

第三章 行政機関等（第二十四条—第二十六条）

第四章 消費者政策会議等（第二十七条—第二十九条）

第一章 総則

(目的)

第一条 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、もつ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)

第二条 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)

第三条 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)

第四条 地方公共団体は、第二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、経済的状況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)

第五条 事業者は、第二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。

第六条 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。

第七条 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。

第八条 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)

第九条 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つたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。
- 5 前二項の規定は、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)

第十条 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)

第十条の二 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。

第二章 基本的施策

(安全の確保)

第十一条 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)

第十二条 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)

第十三条 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)

第十四条 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)

第十五条 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)

第十六条 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)

第十七条 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っ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)

第十八条 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)

第十九条 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、苦情の処理のあっ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っ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（都道府県にあっては、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)

第二十条 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っ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)

第二十一条 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)

第二十二条 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)

第二十三条 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。

第三章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第二十四条 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)

第二十五条 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つ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)

第二十六条 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。

第四章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第二十七条 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 前項第二号の検証、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。

第二十八条 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（平成十一年法律第八十九号）第十一条の二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、内閣府設置法第九条第一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)

第二十九条 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（平成二十一年法律第四十八号）第六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。

大分市消費生活条例

平成 18 年 3 月 28 日

条例第 5 号

改正 平成 28 年 3 月 25 日条例第 9 号

(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、市及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(定義)

第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品又は役務（以下「商品等」という。）を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 消費生活の用に供する商品等の供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。

(基本理念)

第 3 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、市、事業者及び消費者が、相互に連携しつつ、それぞれの責務と役割を果たし、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、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。

- (1) 消費生活において、消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品等について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3) 消費生活における必要な情報が速やかに提供されること。
- (4) 消費生活に関する教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が市の消費者施策に反映されること。
- (6) 消費生活において、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。

(市の責務)

第 4 条 市は、前条に定める基本理念にのっとり、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、経済社会の発展に即応して、消費者施策を推進するものとする。

(事業者の責務)

第 5 条 事業者は、その供給する商品等について、第 3 条に定める基本理念にかんがみ、次に掲げる事項を行う責務を有する。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断能力及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 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。

(5) 市が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その事業活動において取得した消費者の個人に関する情報を適正に取り扱わなければならない。

(消費者の役割)

第6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。

(危害商品等の供給禁止)

第7条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等(以下「危害商品等」という。)を供給してはならない。

2 市長は、危害商品等についての情報を収集し、国、県その他関係機関及び関係事業者に対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

3 市長は、危害商品等に関し必要な情報を消費者に提供するものとする。

(表示の適正化)

第8条 事業者は、消費者が商品等の選択を誤ることのないようにするため、その商品等の供給単位、単位当たりの価格、量目、販売価格その他必要な事項を適正に表示するよう努めるものとする。

(規格の適正化)

第9条 事業者は、商品等の品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、商品等について適正な規格を定めるよう努めるものとする。

(計量の適正化)

第10条 事業者は、商品等の供給に際し、消費者が不利益を被ることがないように、適正な計量をしなければならない。

(容器及び包装の適正化)

第11条 事業者は、その供給する商品について、消費者がその内容、量目等を誤認することがないようにするため、適正に容器を用い、及び包装を行うよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第12条 事業者は、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現その他消費者が選択を誤るおそれのある表現を避け、消費者が商品等を適切に選択するために必要とする情報を明確かつ平易に提供するように努めるものとする。

(不適正な取引行為の禁止)

第13条 事業者は、消費者との間で商品等の取引を行うに当たり、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、商品等の品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤認を招くものを提供し、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、又は販売の意図を隠して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせて契約の締結を勧誘し、又

はこれらにより消費者の十分な意思の形成のないまま契約を締結させる行為

- (3) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為
- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等不当な手段を用いて消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務を履行させる行為
- (5) 契約若しくは法令の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは履行をいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為
- (6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為
- (7) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下この号において「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者に履行を拒む正当な根拠があるにもかかわらず、与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務を履行させる行為

（生活関連商品等の情報の収集等）

第14条 市長は、市民の日常生活と関連性の高い商品等のうち必要があると認めるものについて、価格の動向、需給の状況その他必要な情報を収集し、消費者にその情報を提供するものとする。

2 市長は、前項に規定する価格の動向、需給の状況等の情報収集について、事業者に必要な協力を求めることができる。

（啓発活動及び教育の推進）

第15条 市長は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるようにするため、商品等に関する知識の普及、情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

2 市長は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を修得し、主体的に行動することができるようにするため、消費生活に関する教育用の資料の提供その他教育の機会が活用されるよう必要な措置を講ずるものとする。

（消費者の意見の反映）

第16条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上に資するため、広く消費者の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映させるよう努めなければならない。

（消費者団体の自主的な活動の促進）

第17条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の自主性を尊重しつつ、その健全な活動を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

（事業者による消費者苦情の処理等）

第18条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）を適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 事業者は、消費者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に努めなければならない。

（助言及びあっせん）

第19条 市長は、消費者苦情に関する相談その他消費生活上の相談を受けたときは、その解決のために必要な助言を行うものとする。

2 市長は、消費者苦情に関する相談を受けた場合であって、必要があると認めるときは、当該消費者苦情の解決のあっせんを行うものとする。

3 市長は、前項に規定するあっせんを行うために必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る消費者、事業者その他の関係人に対し、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

（消費生活センターの組織及び運営に関する事項等）

第20条 消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項の規定により条例で定める消費生活センター（市が設置する法第10条第2項の施設又は機関をいう。以下同じ。）の組織及び運営に関する事項等は、次条に定めるものとする。

（平28条例9・追加）

第21条 市長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示するものとする。当該事項を変更したときも、同様とする。

（1）消費生活センターの名称及び住所

（2）消費生活センターにおいて法第8条第2項第1号及び第2号の事務を行う日及び時間

2 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センターの長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

3 消費生活センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

4 市長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

5 市長は、消費生活センターにおいて、法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

6 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

（平28条例9・追加）

（関係行政機関への要請等）

第22条 市長は、消費者施策の実施に当たり、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消費者苦情については、国、県その他関係行政機関に対し、適切な措置を講ずるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

（平28条例9・旧第20条線下）

(委任)

第23条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

(平28条例9・旧第21条線下)

附 則

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

附 則 (平成28年条例第9号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

大分市消費生活懇談会要綱

(設 置)

第1条 市民の消費生活の安定と向上を図るため大分市消費生活懇談会（以下「懇談会」という。）を置く。

(懇談内容)

第2条 懇談内容は、消費生活問題に関することとする。

(参画依頼等)

第3条 懇談会の委員（以下「委員」という。）は、19人以内とし、次に掲げる者のうちから市長が参画依頼し、又は任命する。

- (1) 消費者の代表者
- (2) 関係業界の代表者
- (3) 学識経験者
- (4) 市の職員

(参画依頼等の期間)

第4条 懇談会は、2年を1期間とする。

- 2 委員に参画依頼し、又は任命するに当たっては、1期ごとにこれを行うものとする。
- 3 複数の期間につき委員に参画依頼し、又は任命することは、これを妨げない。

(会 長)

第5条 懇談会に会長1人を置く。

- 2 会長は、委員の互選によって定める。
- 3 会長は会務を総括し、懇談会を代表する。
- 4 会長に事故があるときは、あらかじめ会長が指名した者がその職務を代理する。

(報償金等)

第6条 委員(第3条第4号に規定する委員を除く)に対する報償金等は、予算の範囲内で、市長が決定し、これを支払うことができる。

(懇談会の庶務)

第7条 懇談会の庶務は、市民部生活安全・男女共同参画課市民活動・消費生活センターにおいて処理する。

附 則

この要綱は、昭和45年5月15日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和52年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和54年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和57年6月29日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和60年5月9日から施行する。

附 則

この要綱は、昭和62年2月23日から施行する。

附 則

この要綱は、平成元年8月2日から施行する。

附 則

この要綱は、平成5年2月12日から施行する。

附 則

この要綱は、平成6年7月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成8年8月8日から施行する。

附 則

この要綱は、平成12年2月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年3月10日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

大分市
市民活動・消費生活センター
<ライフパル>

〒870-0021 大分市府内町三丁目7番39号

TEL 097-573-3770

097-534-6145 (消費生活相談専用)

FAX 097-537-7271

