

大分市の消費者行政

平成 27 年 度



目 次

【Ⅰ】	大分市の概要	-----	1
【Ⅱ】	消費者行政の概要	-----	1
	1. 沿 革	-----	1
	2. 機構及び組織	-----	1
	3. 施設	-----	1
【Ⅲ】	事業内容		
	1. 消費者教育・啓発の推進	-----	2
	（1）消費者教育の充実	-----	2
	（2）消費生活の適切な情報提供	-----	4
	（3）消費者団体との協力	-----	5
	（4）消費者ニーズの的確な把握	-----	6
	（5）苦情相談処理業務の充実	-----	6
	2. 適正な事業活動の確保	-----	7
	（1）消費者の商品選択の機会の確保	-----	7
	（2）事業者の適正な事業活動の促進	-----	7
	3. 消費者団体活動の促進	-----	8
【Ⅳ】	平成26年度の消費生活相談概要と市報掲載記事		
	・ 平成26年度消費生活相談概要	-----	10
	・ 平成26年度市報掲載記事	-----	12
【Ⅴ】	参考資料		
	・ 消費者基本法	-----	14
	・ 大分市消費生活条例	-----	18
	・ 大分市消費生活懇談会要綱	-----	22

【Ⅰ】大分市の概要

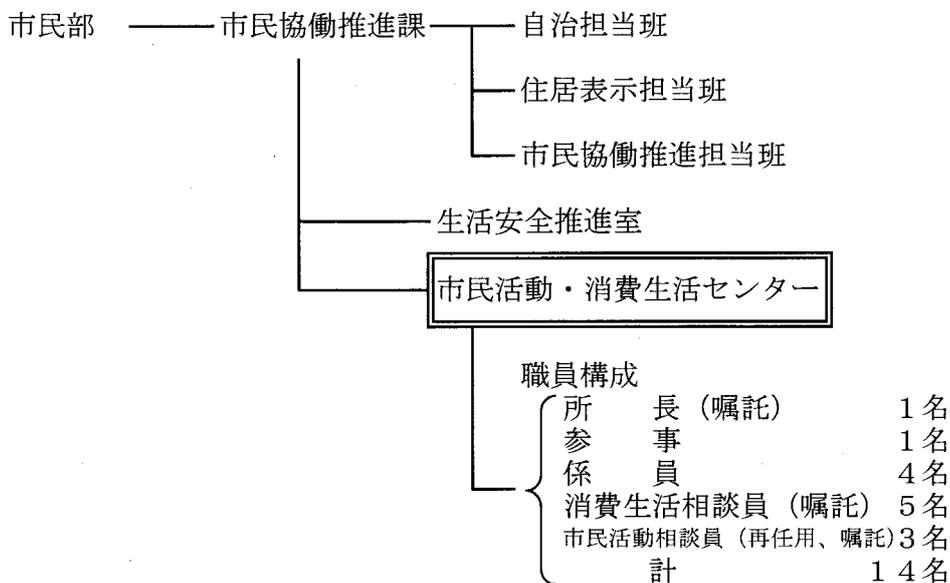
- | | | |
|---------|------------------------|------------------------------|
| 1. 市制施行 | 1911/04/01 | (平成17年1月1日 大分市、佐賀関町、野津原町が合併) |
| 2. 面積 | 502.39 km ² | (平成27年4月末日現在) |
| 3. 人口 | 478,517人 | (平成27年4月末日現在) |
| 4. 世帯数 | 213,333世帯 | (平成27年4月末日現在) |

【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 |

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（ライフパル）

- (1) 所在地
〒870-0021 大分市府内町三丁目7番39号
- (2) 施設の規模
鉄筋コンクリート造2階建
敷地面積 560.20m²、 建築面積 365.72m²、 延べ床面積 452.33m²
- (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7時（受付6時まで）
土曜日 午前9時～午後5時（受付4時まで）
※ 日曜・祝日は消費生活相談業務を行っておりません。
※ 昼休みの時間も相談員が交代で受付を行なっています。

【Ⅲ】事業内容

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、消費生活に関する問題を学習する場合、大分市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・出張所、各地区公民館に案内チラシを配置し、多くの市民に消費生活教室の利用を目的に広報しています。

《26年度開催状況》 ※91回実施、3,046名参加

開催日	グループ名	テーマ	受講者
26. 4. 4	野津原老人クラブ女性部	悪質商法の被害にあわないために	17名
26. 4. 6	老人クラブ第一幸寿会	相続・贈与・遺言について	40名
26. 4. 11	庄ノ原ふれあいサロン	悪質商法の消費者被害について	25名
26. 4. 12	松が丘ふれあいサロン	悪質商法の消費者被害について	50名
26. 4. 16	ふれあいサロン城原	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	30名
26. 4. 28	久土ふれあいサロンすやすや	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	40名
26. 4. 30	金池南1丁目自治会	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	25名
26. 5. 8	明積いきいきサロン	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	40名
26. 5. 11	宮下ふれあいサロン	悪質商法の被害にあわないために	40名
26. 5. 12	南生石西ゆうゆうサロン	相続・贈与・遺言について	30名
26. 5. 15	岡原老人クラブ	相続・贈与・遺言について	20名
26. 5. 19	ボランティア連絡協議会	悪質商法の被害にあわないために	180名
26. 5. 20	いきいきサロンあさひ会	悪質商法の被害にあわないために	35名
26. 5. 21	舞サロン	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	37名
26. 5. 22	ふれあいサロン羽田	相続・贈与・遺言について	40名
26. 5. 28	ふれあいサロンひがし	悪質商法の被害にあわないために	30名
26. 5. 30	ふじが丘ふれあいサロン	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	40名
26. 6. 3	北下郡サロンのぞみ	悪質商法の被害にあわないために	25名
26. 6. 6	且野原ハイツ西区サロンあしたば	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	22名
26. 6. 13	ふれあいサロン尾田	悪質商法の被害にあわないために	30名
26. 6. 17	いきいき森町サロン	悪質商法の被害にあわないために	34名
26. 6. 19	西の台校区民生・児童委員協議会	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	17名
26. 6. 20	ふれあいサロン徳島	悪質商法の被害にあわないために	40名
26. 6. 23	大分市地域ふれあいサロン	高齢社会のお金とくらしと健康づくり	25名
26. 6. 24	サロン永興	悪質商法の被害にあわないために	19名
26. 6. 26	かわべ浩子後援会	悪質商法の被害にあわないために	60名
26. 6. 26	ひばりヶ丘老人会	悪質商法の被害にあわないために	44名

26. 7. 1	いきいき健康乙女会	高齢社会のお金と暮らし	5名
26. 7. 4	カームタウン野田老人会	相続・贈与・遺言について	17名
26. 7. 9	鶴崎ことぶき会第3部会	悪質商法の被害にあわないために	30名
26. 7. 11	中冬田寿サロン	高齢社会のお金と暮らしと健康づくり	10名
26. 7. 12	ボランティア宗方	高齢社会のお金と暮らしと健康づくり	50名
26. 7. 16	牧3丁目ふれあいサロン	高齢社会のお金と暮らしと健康づくり	21名
26. 7. 23	サロンまどころ	悪質商法の被害にあわないために	17名
26. 7. 24	泉寿会	高齢社会のお金と暮らしと健康づくり	25名
26. 7. 25	東原ふれあいサロン	悪質商法の被害にあわないために	17名
26. 7. 29	金池南1丁目自治会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	25名
26. 7. 30	菰田ふれあいサロン	高齢社会のお金と暮らしと健康について	25名
26. 8. 5	廻栖ふれあいサロン	高齢社会のお金と暮らし	14名
26. 8. 7	サロン～絆～	悪質商法の被害にあわないために	18名
26. 8. 19	緑ヶ丘いきいきサロン	悪質商法の被害にあわないために	40名
26. 8. 21	上宗方ふれあいサロン	高齢社会のお金と暮らしと健康について	33名
26. 8. 23	ふれあいサロンもみじの会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	30名
26. 8. 24	大分県盲人協会	悪質商法の被害にあわないために	60名
26. 8. 26	今市町サロンひぐらし	高齢社会のお金と暮らしと健康について	30名
26. 8. 27	萩尾モクセイ会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	20名
26. 9. 3	国宗ふれあいサロン・国宗ことぶき会	悪質商法の被害にあわないために	25名
26. 9. 10	大分市植田公民館「七瀬大学」	悪質商法の被害にあわないために	50名
26. 9. 13	馬場ふれあいサロン	悪質商法の被害にあわないために	50名
26. 9. 15	石川自治会	悪質商法の被害にあわないために	60名
26. 9. 17	舞サロン	相続・贈与・遺言について	41名
26. 9. 18	駅通り生きいきふれあいサロン	相続・贈与・遺言について	11名
26. 9. 22	元気サロン幸和会	悪質商法の被害にあわないために	30名
26. 9. 25	下徳丸ふれあいサロン	悪質商法の被害にあわないために	20名
26. 10. 7	大在公民館主催女性学級「ひまわり」	高齢社会のお金と暮らし	25名
26. 10. 9	国分新町老人クラブ友愛会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	24名
26. 10. 14	ふれあいサロン丹生	悪質商法の被害にあわないために	30名
26. 10. 16	ふれあいサロン南下郡	高齢社会のお金と暮らしと健康について	20名
26. 10. 17	中津留サロンひだまり	高齢社会のお金と暮らしと健康について	20名
26. 10. 20	ふれあいサロンきたまち	相続・贈与・遺言について	15名
26. 10. 26	やまゆりの会	相続・贈与・遺言について	20名
26. 11. 4	四ツ葉会	相続・贈与・遺言について	33名
26. 11. 5	ふれあいサロン新川	高齢社会のお金と暮らしと健康について	10名

26. 11. 7	サロン浜中	悪質商法の被害にあわないために	15名
26. 11. 11	大在・坂ノ市地域包括支援センター	高齢社会のお金と暮らしと健康について	32名
26. 11. 13	駕野校区老人クラブ連合会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	102名
26. 11. 14	やまばとサロン	高齢社会のお金と暮らしと健康について	35名
26. 11. 20	すえひろ会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	10名
26. 11. 21	サロン萩1、2、4合同ふれあいサロン	悪質商法の被害にあわないために	14名
26. 11. 26	大分市鶴崎地区老人クラブ連合会	悪質商法の被害にあわないために	250名
26. 12. 3	わかばふれあい健康クラブ	悪質商法の被害にあわないために	16名
26. 12. 9	NOSA I 大分女性部大分支部	悪質商法の被害にあわないために	30名
26. 12. 10	大道6丁目老人会（泉会）	悪質商法の被害にあわないために	40名
26. 12. 16	老人クラブ第一幸寿会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	30名
27. 1. 7	倉掛むつみ会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	30名
27. 1. 22	大南支所	高齢社会のお金と暮らし	39名
27. 1. 23	いきいきサロン山津	悪質商法の被害にあわないために	27名
27. 1. 25	いきいきサロン“和”	相続・贈与・遺言について	30名
27. 1. 27	ぼたん桜の会	相続・贈与・遺言について	8名
27. 1. 28	南津留サロンいちごの会	悪質商法の被害にあわないために	26名
27. 1. 31	羽屋ひまわりの会	悪質商法の被害にあわないために	50名
27. 2. 2	ヘルス and トーク	高齢社会のお金と暮らしと健康について	39名
27. 2. 6	舟本ふれあいサロン	高齢社会のお金と暮らしと健康について	30名
27. 2. 12	サロン宗方	高齢社会のお金と暮らしと健康について	10名
27. 2. 19	すえひろ会	高齢社会のお金と暮らしと健康について	20名
27. 2. 20	備後20日会	悪質商法の被害にあわないために	15名
27. 2. 26	いきいきサロンたねぐ	高齢社会のお金と暮らしと健康について	25名
27. 3. 6	ことぶきサロン	悪質商法の被害にあわないために	23名
27. 3. 6	野津原老人クラブ女性部	悪質商法の被害にあわないために	42名
27. 3. 8	サンシャインしきど自治会	悪質商法の被害にあわないために	30名
27. 3. 14	大分市聴覚障害者福祉会南大分地区	高齢社会のお金と暮らしと健康について	22名

②高校生等の消費生活教育講座の開催

これから社会に巣立つ高校3年生等を対象に消費生活に関する基本的な知識を習得してもらい、消費者被害の未然防止を図るため、平成2年度から開催しています。

《26年度開催状況》 ※2校実施、462名参加

開催日	開催校	テーマ	受講者
26. 11. 28	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～	346名
27. 1. 8	大分国際情報高等学校		116名

③小学生啓発用学習資料の作成

小学6年生用の副教材としてワークシートを作成し、大分市のホームページに載せ、各小学校に使用の呼びかけをしています。

④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つように、セミナーを開催しています。

《26年度開催状況》 ※2回実施、71名参加

開催日	演題	講師
26. 12. 17	終活の話～相続・遺言について～	大分県金融広報アドバイザー 矢野 英昭 氏
27. 2. 13	悪質商法の被害にあわないために	大分県金融広報アドバイザー 渡邊 好 氏

(2) 消費生活の適切な情報提供

①市報や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。市報で情報を提供する(P.12, 13参照)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ホームページで広報しています。

また、テレビやラジオ出演し、積極的に情報提供を行っています。

- ◎ 市報・・・・・・・・消費者月間（5月1日号）、一問一答消費者講座（随時掲載）
- ◎ 大分ケーブルテレコム・・・・・・・・もぎたて情報局（5月5日、12月8日放送）

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、各種トラブル等の対応や若者・高齢者など特定の世代を対象としたものなど各種パンフレットや冊子を作成しています。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。

(3) 消費者団体との協力

①消費者月間の啓発 ※平成26年度・・・5月14日実施

5月の消費者月間に県（アイネス）、消費者団体と協力し街頭で消費者月間の呼びかけと啓発資料を配布しています。

②消費生活展での街頭啓発

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月開催の大分生活文化展期間中の2日間開催しています。

〈平成26年度開催内容〉

- ☆名称：第37回みんなの消費生活展
- ☆テーマ：未来へ残そう安全・安心な暮らし ～学び考え行動しよう～
- ☆会場：ガレリア竹町 ドーム広場
- ☆日時：平成26年10月9日（木）～10日（金）

☆展示内容

- ・ 消費生活に役立つパネル展示
- ・ マイバック製作実習コーナー
- ・ 牛乳パックとトイレットペーパー交換コーナー
- ・ ごみ減量・リサイクルコーナー
- ・ 米粉パン試食コーナー
- ・ 計量展
- ・ 大分県金融広報委員会コーナー
- ・ ネットトラブル&サイバー防犯コーナー
- ・ 九州農政局大分地域センターコーナー
- ・ 本の交換市コーナー
- ・ 切り絵コーナー

(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等で具体的な要望や意見を聴取しています。

②パイオネット（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の活用

パイオネットシステムとは、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22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。このパイオネットは消費者行政に大変役立っています。

(5) 苦情相談処理業務の充実

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

市報やホームページ、新聞の取材やテレビ出演、消費生活教室や消費セミナー等の講座、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5名を配置し、相談に応じています。

相談受付時間は、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時は斡旋での対応も行っています。

※ P.10, 11に平成26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。

(平成26年度の状況)

- ◎ 市町村消費者行政担当者会議(県)
- ◎ 消費者行政担当者研修会(県)
- ◎ 大分県金融広報委員会(研修会等)
- ◎ 九州都市消費者行政連絡会議への参加

・消費者行政を円滑かつ効率的に推進するため、九州各市の消費者問題や消費者運動について意見・情報を交換し、研究・協議しています。

《九州都市消費者行政連絡会議・加入都市》

- ・ 鹿児島市、大分市、宮崎市、佐賀市、久留米市、佐世保市の6市
 (平成26年度開催市・・・宮崎市)
 (平成27年度開催予定市・・・鹿児島市)

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。

<平成26年度立入検査実施状況>

検査品目	実施日	検査店舗数
湯たんぽ	平成27年 2月6、10、12日	4
電気コーヒー沸器		4
歯ブラシ		4

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 計量担当班)

<平成26年度立ち入り検査実施器(商品)数>

定期検査・・・783器(はかり)、109器(分銅おもり)

商品量目検査・・・2,401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

製品事故の未然防止のため、販売事業者に対して、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の立入調査を行います。また、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も立入検査を行いました。

<平成26年度立入検査実施状況>

検査品目	実施日	検査店舗数
乳児用ベッド	平成27年 2月6、10、12日	1
登山用ロープ		0
圧力鍋・釜		3
乗車用ヘルメット		2
携帯用レーザー応用装置		0

浴槽用温水循環器	0
石油給湯器（※1）	0
石油ふろがま（※1）	0
石油ストーブ	4
ライター	3
屋内式ガス瞬間湯沸器 （都市ガス）（※2）	0
屋内式ガス瞬間湯沸器 （LPガス）（※2）	0
屋内式ガスバーナー付ふろがま （都市ガス）（※2）	0
屋内式ガスバーナー付ふろがま （LPガス）（※2）	0
ビルトイン式電気食器洗機（※2）	1
密閉燃焼式石油温風暖房機（※2）	0
浴室用電気乾燥機（※2）	1

※印の無いものは特定製品

※1は特定製品と特定保守製品を兼ねるもの、※2は特定保守製品

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。

（平成26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
- 生保懇談会

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（4団体で結成）
- ・O i t a賢いくらしの会（平成26年4月9日解散）

の1団体があり、各団体が開催する教室・講座等の事業を協働して開催しました。

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・廃食油石けん作り等各種教室を消費者団体と協働し開催しています。

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、情報交換や啓発し合う場として開催しています。一般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。

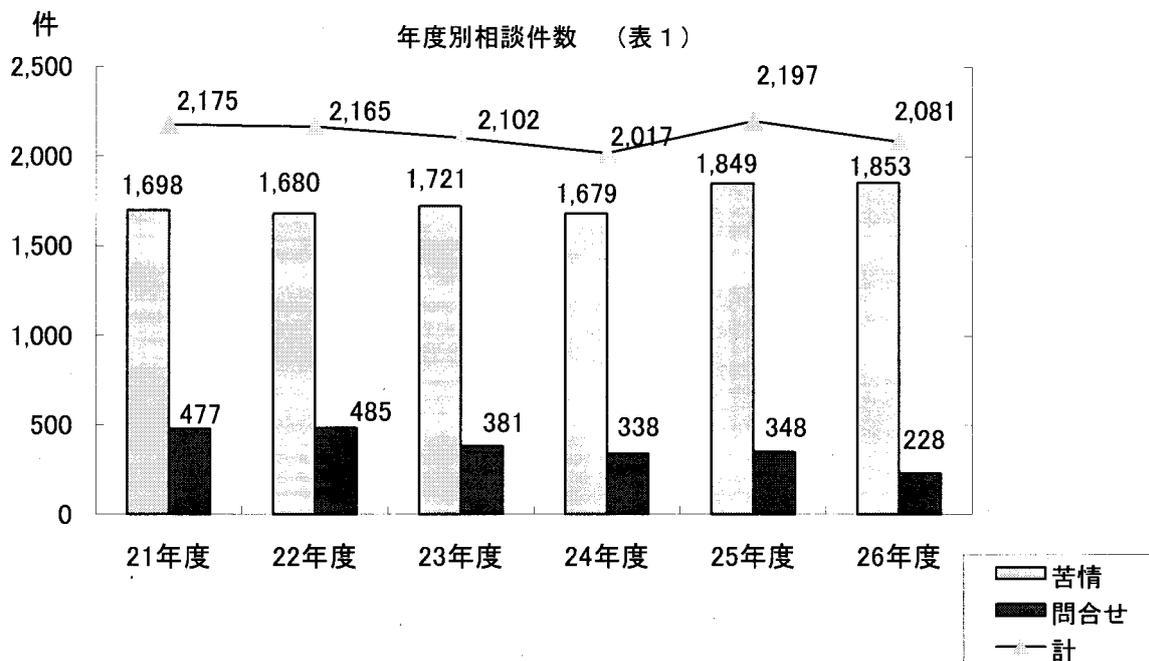
《平成26年度開催内容》

- ☆名称：第38回大分市みんなの消費者大会
- ☆場所：ホルトホール大分 小ホール
- ☆日時：平成27年1月16日
- ☆記念講演：「地産地消と6次産業化の取り組み」
大分市商工農政部産業振興課
参事 滋野 慶造 氏

平成26年度消費生活相談の概要

1. 相談件数の動向

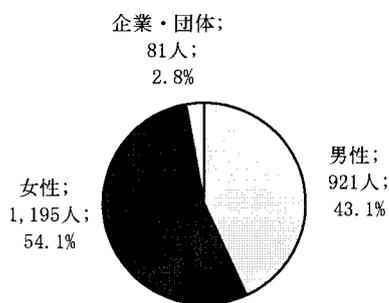
平成26年度市消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、2,081件で前年度2,197件より5.3%減少しました。(表1)



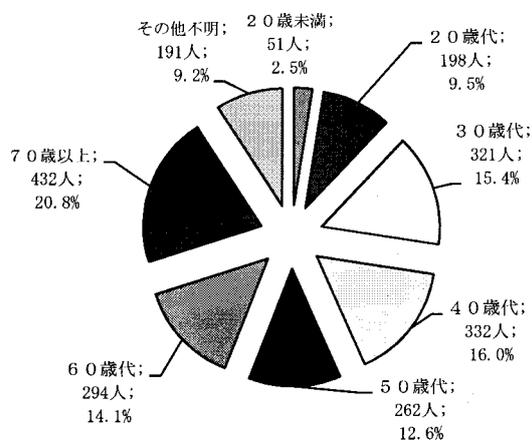
2. 苦情相談の契約当事者の構成

契約当事者を性別でみると、女性(54.1%)の方が男性(43.1%)よりも多くなっています。(表2)、年齢別では、70歳以上の方(20.8%)が最も多く、次いで40歳代(16.0%)、30歳代(15.4%)の順になっています。(表3)

契約当事者：性別件数 (表2)



年齢別件数 (表3)

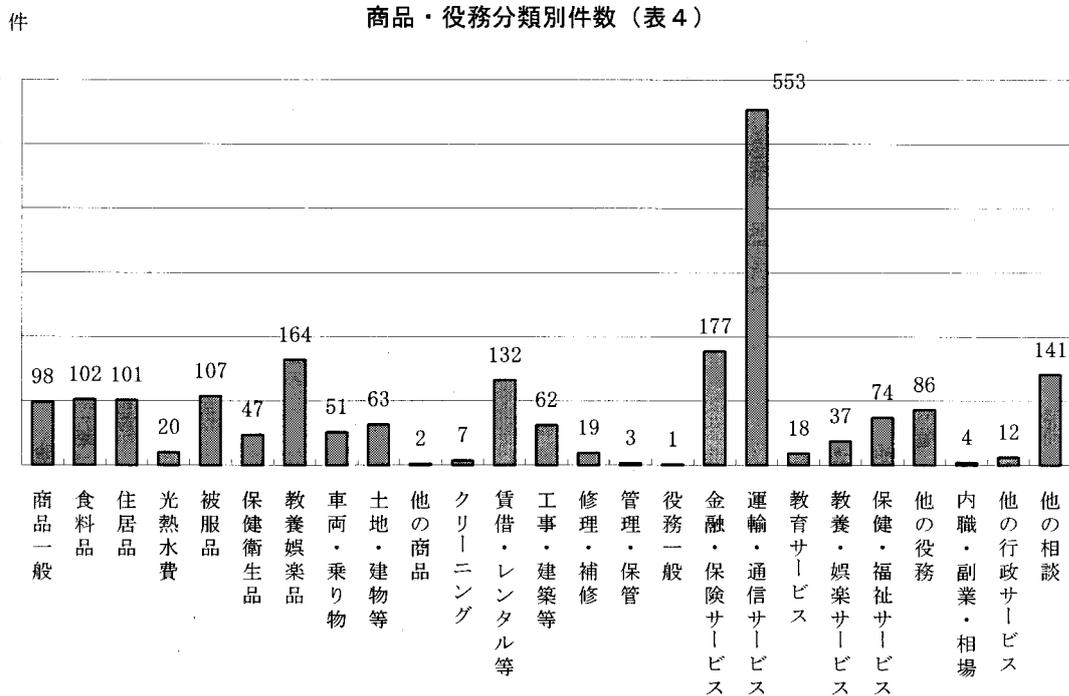


年齢別件数表

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
26年度	51	198	321	332	262	294	432	191
25年度	70	181	311	308	254	248	519	306
前年比	72.9%	109.4%	103.2%	107.8%	103.1%	118.5%	83.2%	62.4%

3. 商品・役務別の苦情相談の状況

商品・役務別の相談では、**運輸・通信サービス**（アダルト情報サイト、出会い系サイト、インターネット関連等）の件数が突出しており、次いで**金融・保険サービス**（消費者金融等の多重債務、ファンド型投資商品等）、**教養娯楽品**（新聞の訪問販売等）となっています。**食料品**に関しては、前年度に比べ半減しています。これは健康食品の送り付け商法に関する相談の減少によるものと考えられます。（表4）



4. 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務の状況

ほとんどの年代において、**放送・コンテンツ等**に関する相談が突出して多くなっています。（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
1	放送・コンテンツ等	37	放送・コンテンツ等	45	放送・コンテンツ等	79	放送・コンテンツ等	84	放送・コンテンツ等	70	放送・コンテンツ等	48	相談その他	35
2	他の教養娯楽品	2	レンタル・リース・貸借	24	レンタル・リース・貸借	29	融資サービス	21	レンタル・リース・貸借	18	商品一般	19	書籍・印刷物	31
3	移动通信サービス	2	融資サービス	13	融資サービス	14	レンタル・リース・貸借	14	商品一般	12	工事・建築・加工	15	商品一般	30
4	商品一般	1	インターネット通信サービス	9	移动通信サービス	13	商品一般	13	インターネット通信サービス	12	レンタル・リース・貸借	14	放送・コンテンツ等	24
5	飲料	1	家具・寝具	7	相談その他	12	相談その他	12	相談その他	12	インターネット通信サービス	14	ファンド型投資商品	23

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、115,148,225円でした。（件数282件）

◎市報（平成26年5月1日号）

●インターネット通販トラブル

Q:インターネット通販でブランドバッグを注文し、代金を振り込んだが商品が届かない。
A:配送漏れや行き違いということもあるので、注文時のやり取りの記録や代金振り込みの控えを用意して、事業者へ連絡してください。連絡が見つからない場合は、商品の送付や返金を求める旨の書類を特定記録郵便や簡易書留で通知しましょう。

●東京オリンピック関連企業の投資に関する詐欺

Q:知らない業者から電話で、「東京オリンピック関連企業への投資パンフレットが限定で送付されるので、届いたら権利を譲ってほしい」と言われた。投資の内容は、高額金利で返金があるとの好条件だった。
A:うまい話を持ち掛けられても安易に信用せず、冷静に判断しましょう。

●外国通貨の投資に関するマルチ商法

Q:「イラク通貨に投資すれば儲かるし、友人を紹介すればさらに収入が得られる」と勧められ高額な投資をしたが、契約を解除したい。
A:マルチ商法は、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ」の対象です。契約書面を受け取った日から20日以内に、クーリング・オフをする旨の通知を事業者に送りましょう。*クーリング・オフ期間が過ぎてても解約できる場合もあります。

年々、悪質商法などによる、さまざまな消費者トラブルが増えています。被害に遭わないためにも、まず契約などに関する正しい知識を身に付けることが大切です。

悪質商法に気を付けましょう

5月は消費者月間です

消費生活教室を開きませんか

地域の自治会や老人会などの団体で、悪質商法など消費生活に関する学習をする場合、無料で講師を派遣します。気軽にお申込みください。

困ったときは気軽にライフパルにご相談ください

消費生活相談専用電話 ☎534-6145

- ▶相談日/火曜日～土曜日(祝日を除く)
- ▶休館日/月曜日(祝日の場合はその翌日)
- ▶時間/午前9時～午後6時(土曜日は午後4時まで)
- ▶場所/府内町三丁目7番39号(府内五番街)



お問い合わせ ライフパル ☎573-3770

◎市報（平成26年11月15日号）

ワンポイント
ライフパル消費者講座

Q インターネット通販で服を購入したのですが、サイズが合わなかったもので、クーリング・オフ^注したいのですが。

A インターネット通販には、クーリング・オフがありません。

※通販業者が、返品や交換できるルールを独自に定めている場合、その範囲内で対応してもらえます。

※インターネット通販は便利な反面、トラブルも多く発生しています。返品・交換条件等をよく確かめてから注文しましょう。

※困ったときは、すぐにライフパルにご相談ください。

注)一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度

☎ライフパル消費生活相談専用電話 (☎534-6145)

ワンポイント

ライフパル消費者講座

Q 公的機関をかたって「あなたの個人情報
が漏れているので削除してあげる」という電
話がかかってきたのですが。

A 相手にせず、すぐに電話を切ってください。
公的機関をかたり、個人情報の削除などを
持ちかけ、お金をだましとる詐欺が増えて
います。公的機関がそのような電話をする
ことは絶対にありません。

※電話をきっかけに宅配便で現金を送らせる事例が
ありますが、宅配便やレターパックなどで現金を送
ることはできません。絶対に送らないでください。

※質問に答えたら次々に電話がかかってくる事例や、
複数の業者が役回りを分担してだまそうとする
「劇場型勧誘」も多くみられます。

※一度お金を払ってしまうと取り
戻すのは困難です。困ったとき
は、すぐにライフパルに相談して
ください。



☎ライフパル消費生活相談専用電話
(☎534-6145)

ワンポイント

ライフパル消費者講座



Q「今、契約しているプロバイダーより
安くなるから乗り換えませんか」と勧
誘されました。一気に話され、よく分
からないまま変更してしまい、その後
確認すると、変更後の方が高額になっ
たのですが。

A プロバイダーなどの電気通信サービ
スは、特定商取引法の適用除外である
ため、クーリング・オフ^(注)はできませ
ん。はっきり理解できなければ、承諾
しないでください。

※電話勧誘時の説明と料金が異なって
いたり、消費者に十分に考える時間を
与えないまま手続きが完了してい
たりする事例が増えています。

※従前の契約内容と比べた欠点なども
理解し、契約変更の必要がなければき
っぱりと断りましょう。

(注)一定期間内であれば無条件で契約を解除で
きる制度

☎ライフパル消費生活相談専用電話
(☎534-6145)

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：平成二四年八月二二日法律第六〇号

- 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な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つて消費生活について学習する機会があまりな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、経済的状况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つて国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第二十二条 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つて環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第二十三条 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、関係行政機関の長及び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。）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

(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乗じ、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られるものについて、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。

(関係行政機関への要請等)

第 20 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。

(委任)

第 21 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。

附 則

この条例は、平成 18 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)

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、市民部市民協働推進課市民活動・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。

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