

# 大分市の消費者行政

令和 8 年度



## 【はじめに】

本冊子は、令和7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7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	-----	6
(3) 消費者団体との協力	-----	7
(4) 消費者ニーズの的確な把握	-----	7
(5) 消費生活相談業務の充実	-----	8
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	-----	9
(2) 事業者の適正な事業活動の促進	-----	9
3 消費者団体活動の促進	-----	12
【Ⅳ】令和7年度消費生活相談の概要		
・ 令和7年度消費生活相談の概要	-----	13
【Ⅴ】参考資料		
・ 大分市消費生活条例	-----	18
・ 大分市消費生活懇談会要綱	-----	23

## 【Ⅰ】大分市の概要

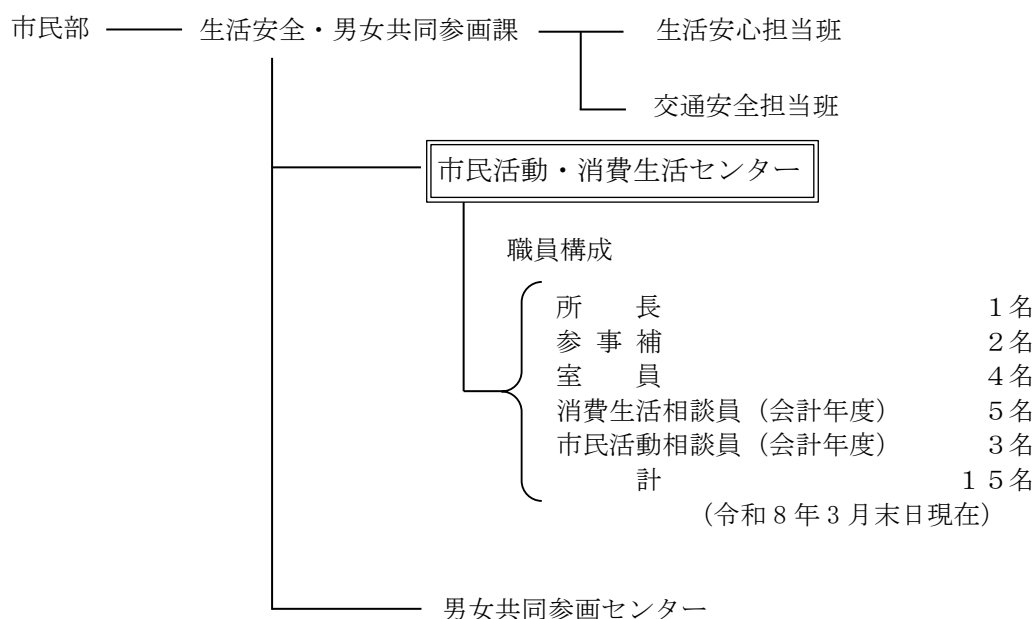
1. 市制施行 明治44年4月1日 (平成17年1月1日 大分市、佐賀関町、野津原町が合併)
2. 面積 502.39 km<sup>2</sup> (令和8年3月末日現在)
3. 人口 469,294人 (令和8年3月末日現在)
4. 世帯数 235,010世帯 (令和8年3月末日現在)

## 【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 3 丁目 7 番 39 号

電話番号:097-573-3770 FAX:097-537-7271

#### (2) 施設の規模

鉄筋コンクリート造 2 階建

敷地面積 558.08㎡、建築面積 365.72 ㎡、延べ床面積 452.33 ㎡

#### (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翌日)・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いません。

## 【Ⅲ】令和7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

自治会、老人会、地域ふれあいサロンなどが消費生活に関する学習会の開催を希望する場合、希望する学習テーマに応じた講師を無料で派遣しています。

市役所や各支所、地区公民館に案内チラシを配置し、広く利用を促しています。

<令和7年度開催状況> 30回実施、862人参加

講座内容	講師	開催数	受講者数
① 悪質商法の事例と対策	大分市消費生活相談員	(企業・大学) 2回 (高齢者向け)22回	120人 634人
② 相続・贈与・遺言等	J-FLEC 認定アドバイザー	3回	52人
③ ライフプラン・終活等	J-FLEC 認定アドバイザー	3回	56人

<過去開催状況>

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
開催数(回)	97	23	18	19	13	27	30
受講者数(人)	2,362	511	343	411	268	819	862

##### ② 小・中・高校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を習得し、将来の自立した消費者を目指すことを目的に、小・中・高校生を対象に消費生活教育講座を開催しています。

<小学校開催状況> 1校実施、118人参加

開催日	開催校	テーマ	受講者数
8. 1.28	判田小学校(6年生)	おこづかいから学ぶお金の話	118人

<中学校開催状況> 2校実施、460人参加

開催日	開催校	テーマ	受講者数
7.11.26	大東中学校(1年生)	中学生のネット上での消費者トラブル	390人
7.12.12	吉野中学校(1.2.3年生)	中学生のネット上での消費者トラブル	70人

< 高校開催状況 > 3校実施、468人参加

開催日	開催校	テーマ	受講者数
7. 7. 2	大分工業高等専門学校(1年生)	若者に多い消費者トラブル	173人
7.11.28	楊志館高等学校(3年生)	若者に多い消費者トラブル	245人
7.12.18	大分東高等学校(3年生)	若者に多い消費者トラブル	50人



(高齢者向け)



(小・中・高校生対象)

### ③ 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」を保育所等に貸出しています。

(紙芝居題目)

「ダイクンのたいせつなもの」

「おこづかいでなにを買おうかな！」



(幼児向け)



(小学校低学年向け)

### ④ 消費生活セミナーの開催

市民が消費生活により深い関心を持てるよう、消費生活に関する身近な話題について専門知識を有する学識経験者等に依頼し、セミナー(金融経済講演会)を開催しています。

< 開催状況 > 1回実施、112人参加

開催日	演題	講師	受講者数
8. 1. 25	加速するキャッシュレス決済の行方 ～通貨はどこに? 知っておきたい仕組みと注意点～	キャッシュレス決済専門家 山本 正行 氏	112人



(金融経済講演会)



## ⑤消費生活プチセミナーの開催

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セミナーを開催しています。

<開催状況> 2回実施、61人参加

開催日	演題	講師	受講者数
7.10.1	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	34人
7.12.16	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	27人



(体験講座の様子①)



(体験講座の様子②)

### (2)消費生活の適切な情報提供

#### ①ホームページ・SNS・デジタルサイネージの活用

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あることから、市ホームページやSNS等を活用して、市民ニーズに沿った情報を提供するとともに緊急性の高い情報を広報しています。

また、大分駅府内中央口広場のデジタルサイネージやトヨタカローラ大分祝祭の広場大型ビジョンにおいて啓発動画を放映し、広く市民への周知啓発に努めています。

#### ②チラシ・パンフレット・冊子等の活用

各種消費者トラブルに対応したパンフレットや冊子等を活用し、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。

小・中・高校生を対象とした消費生活教育講座をはじめ、消費生活教室や消費生活展など様々な機会を利用して広く市民に配布しています。

#### ③常設展示及び資料コーナーの活用

館内のフリースペースにおいて、来館者が消費生活に関する情報を自由に閲覧できるよう、関連資料やパネル等を常時展示しています。



(関連資料展示)



(パネル展示)

### (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、大分県消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)や消費者団体と協力し、消費生活に関する街頭啓発を行っています。

実施日：令和7年5月15日(木)

場所：大分駅府内中央口・上野の森口



(街頭啓発活動)

#### 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の共催で、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、「みんなの消費生活展」を開催しています。

### (令和7年度開催内容)

#### 第48回「みんなの消費生活展」

日時：令和7年11月1日(土)

会場：ガレリア竹町ドーム広場

テーマ：「もったいないを、未来につなごう」

主催：大分市消費者団体連絡協議会、大分市

協賛：大分県金融広報委員会

※ 同日中央通り歩行者天国開催

内容：

- ・牛乳パックとトイレトペーパーの交換
- ・チャレンジ！ミッションラリー(小学生まで)
- ・大分県金融広報委員会コーナー
- ・九州農政局コーナー
- ・こものづくりコーナー
- ・切り絵づくりコーナー
- ・計量展(市商工労政課)
- ・環境サイエンスラボ(市環境対策課)

来場者数：1,091人



(みんなの消費生活展)



(ブースの様子)

### (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の参加者へのアンケートや消費者団体が実施するアンケート調査等により、消費生活に関する具体的な意見や要望を聴取し、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。

消費者被害情報等を適宜送信することで、システム内に情報が蓄積され、全国の消費生活センターに寄せられ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ため、相談者への助言や業者に対するあっせんなど、消費者トラブルの未然防止・拡大防止に活用しています。

## (5)消費生活相談業務の充実

### ①消費生活相談窓口の周知

消費者トラブルの未然防止・救済につなげていくために、相談窓口となる市民活動・消費生活センター(ライフパル)や消費者ホットライン(局番なしの188)を知ってもらうため、市報、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イベントなど、あらゆる機会を通じて周知しています。

### ②消費生活相談・苦情の対応

消費生活相談員5名を配置し、消費者の利益の擁護と増進を図るため消費生活に関する相談に応じています。

相談受付を平日は午前9時から午後6時、土曜日は午前9時から午後4時まで行っており、相談員は電話・来所にて相談に応じ、必要がある場合には、助言のみにとどまらず、あっせん(消費者と事業者との間に入って解決のためのお手伝い)も行っています。

### <被害回復、未然防止状況 >

区分	R5	R6	R7
件数	144 件	145 件	154件
金額	32,338,618 円	22,719,171 円	30,033,583 円

### ③関係行政機関との連携

消費者トラブルの未然防止のため、国、県、法テラス、弁護士会などの消費者行政に関連する機関と連携し、多様化・広域化・複雑化・悪質化する消費者トラブルに適切に対応しています。

## 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」は、消費者が日常使用する家庭用品を対象に、商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。

この法律に基づき表示すべき事項(成分、性能、用途など)が適切に表示されているか、またその

表示方法が適正か、小売店の表示に対する取組は正しいかなどについて、市内の販売・事業者に対して立入検査を実施しています。

<対象品目 93品目(令和8年3月現在)>

分類	品目数	主な商品
繊維製品	38品目	ズボン、スカート、シャツ、下着、タオル、ふとん など
合成樹脂加工品	8品目	食事用、食卓用又は台所用の器具 など
電気機械器具	17品目	電気洗濯機、電気掃除機、電子レンジ など
雑貨工業品	30品目	合成洗剤、机及びテーブル、なべ など

<検査品目及び結果> 立入実施店舗:8店舗 実施日:令和7年12月5日・11日

検査品目	分類	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
寝衣	繊維製品	2 店舗	0 店舗	75 品	0 件
盆	合成樹脂加工品	3 店舗	0 店舗	26 品	0 件
湯沸かし	雑貨工業品	5 店舗	0 店舗	47 品	0 件

## 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)

<立入検査実施器(商品)数>

区分		R5	R6	R7
定期検査	はかり	1,097 器	980 器	1,153 器
	分銅・おもり	61 器	63 器	55 器
商品量目検査		2,820 品	2,320 品	2,847 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、県と連携し「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検査を行っています。

<国による消費生活用製品の安全規則(PSC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PSCマーク※がないと販売ができません。

また、国はマークのない製品が市中に出回った際、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その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。

※PSCマーク:消費者の生命や身体に危害を及ぼすおそれがある製品に表示が義務付けられている国の安全基準を満たした証

<消費生活用製品安全法の紹介>

特別特定製品	特別特定製品を除く 特定製品	子供用特定製品 かつ 特別特定製品	子供用特定製品 かつ 特別特定製品を除く 特定製品
		 乳幼児用ベッド	 乳幼児用玩具

特別特定製品

特定製品のうち安全性の確保が不十分な事業者がいると認められる製品

品名	対象製品例
携帯用レーザー応用装置	レーザーポインター
浴槽用温水循環器	ジェットバス、24時間風呂
ライター	使い捨てライター

特定製品

消費生活用製品のうちで、構造及び材質、使用状況等から見て、一般消費者の生命又は身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品

品名	対象品目例
家庭用圧力なべ及び圧力がま	圧力なべ・高圧力になる炊飯器
乗車用ヘルメット	オートバイ用乗車ヘルメット
登山用ロープ	ザイル
石油給湯機	石油給湯器
石油ふろがま	石油ふろがま
石油ストーブ	石油ストーブ
磁石製娯楽用品	マグネットセット
吸水性合成樹脂製玩具	吸水性ボール

## 子供用特定製品

特定製品のうち、主として子供の生活の用に供される製品であって、その使用方法の表示その他の子供の生命又は身体に対する危害の発生を防止するための表示が必要であると認められるもの

品名	対象製品例
乳幼児用ベッド	ベビーベッド
乳幼児用玩具	3歳未満向け玩具

<検査品目及び結果> 立入販売事業者数:10事業者 実施日:令和7年12月5日・11日

検査品目	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	3 店舗	0 店舗	7 品	0 件
乗車用ヘルメット	4 店舗	0 店舗	38 品	0 件
登山用ロープ	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
携帯用レーザー応用装置	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
浴室用温水循環器	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
石油給湯機	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
石油ふろがま	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
石油ストーブ	5 店舗	0 店舗	66 品	0 件
ライター	5 店舗	0 店舗	678 品	0 件
磁石製娯楽用品	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
吸水性合成樹脂製玩具	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件
乳幼児用ベッド	2 店舗	0 店舗	12 品	0 件
乳幼児用玩具(3歳未満向け)	0 店舗	0 店舗	0 品	0 件

## ②取引の適正化

消費者トラブルを未然に防止し、取引の適正化を図るため、事業者が事業説明や苦情確認等のために来館した際、法令遵守や苦情相談窓口の設置等に関する指導・要請を行っています。

<事業者対応状況>

	R3	R4	R5	R6	R7
件数	28	44	29	31	37

### 3. 消費者団体活動の促進

消費者を取り巻く課題が多様化する中、消費者団体は、食や環境など消費生活に関する様々な課題について、地域住民への啓発や行政に対する提言を行う等、消費者の自立を支援するうえで重要な役割を担っています。

本市は今後とも、消費者団体が開催するイベントや研修会等の取組を支援し、その活動の促進を図ります。

#### ①消費者団体との協働

環境に配慮した消費生活についての啓発を行うため、館内のフリースペースにおいて、古くなった布を裂いて機織りで加工し、コースターやバック等の作品を作成する「裂き織り教室」を消費者団体と協働で開催しています。

<開催状況 >

	R5	R6	R7
裂き織り教室	22回	22回	21回



(裂き織り教室)

#### ②消費者大会の開催支援

消費生活に関する情報交換や学習の機会として、大分市消費者団体連絡協議会が主催する消費者大会に対して積極的に支援を行っています。

(令和7年度開催内容)

第49回「大分市みんなの消費者大会」

日時：令和8年1月29日(木)

会場：J:COM ホルトホール大分 3階大会議室

記念講演：「安全な農産物づくりとお米の話」

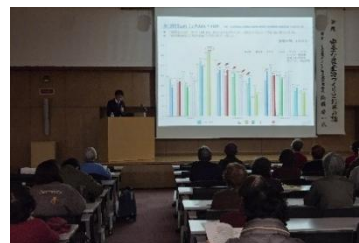
JA 全農おおいた 営農開発部部长

衛藤 要一 氏

参加人数：59人



(消費者大会)



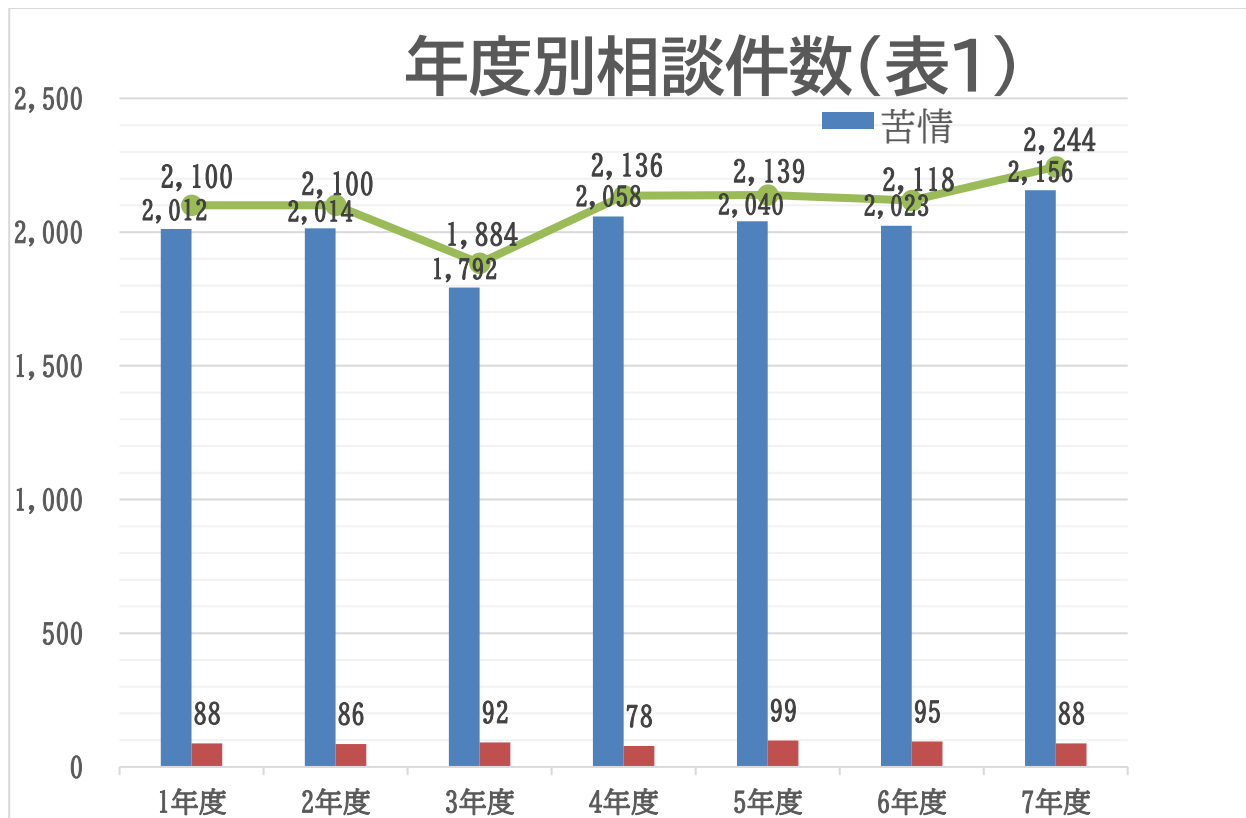
(記念講演)

## 【IV】令和7年度消費生活相談の概要

### 1. 年度別相談件数の状況

令和7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2,244件で、前年度(2,118件)から126件増加しました。

内訳としては、苦情件数が2,156件、問合せ・要望が88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。

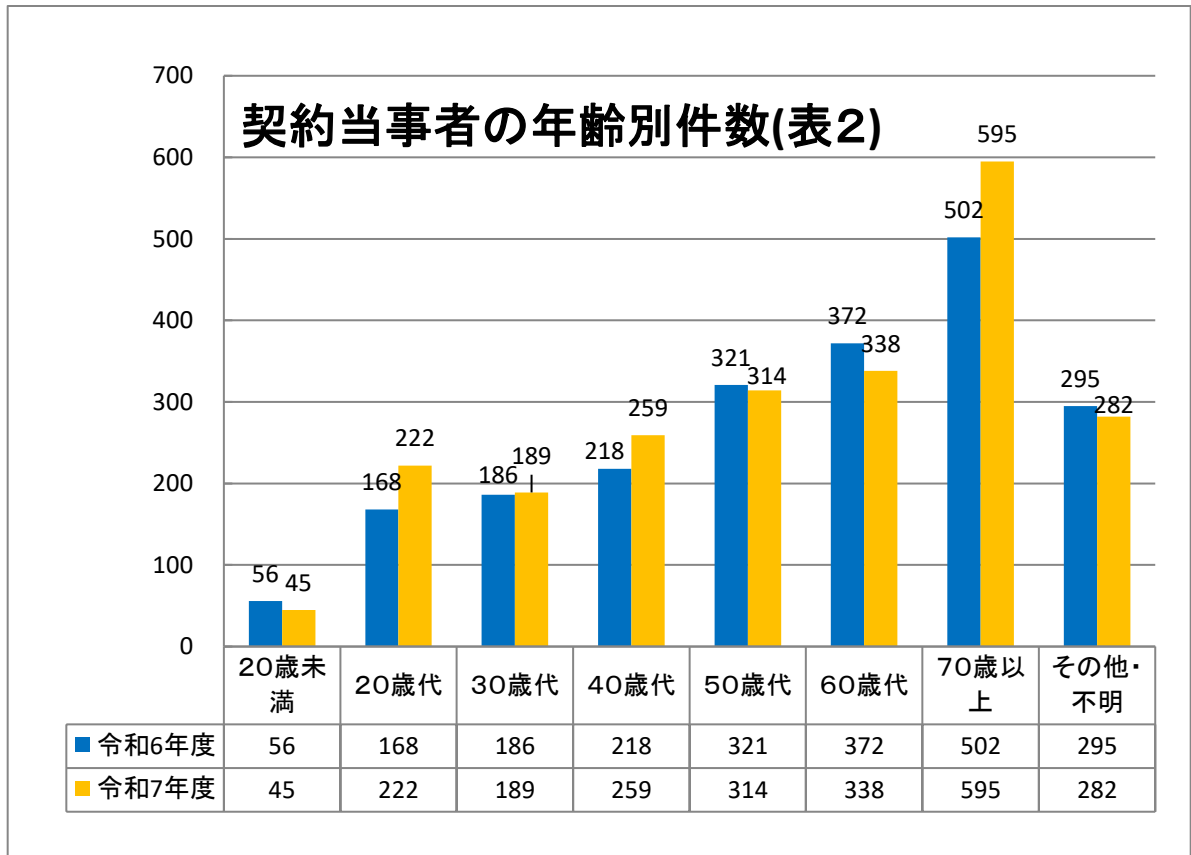
### <年度別相談件数>

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
苦情	2,012	2,014	1,792	2,058	2,040	2,023	2,156
問合せ・要望	88	86	92	78	99	95	88
合計	2,100	2,100	1,884	2,136	2,139	2,118	2,244

## 2. 契約当事者の年齢別件数の状況

契約当事者の年齢別件数では、70歳以上の件数が595件と最も多く、次いで60歳代が338件、50歳代が314件となっています。

前年度と比較すると、20歳代(前年比132.1%)、40歳代、70歳以上の各世代で件数が大きく増加している一方、60歳代(前年比90.9%)では減少しています。(表2)



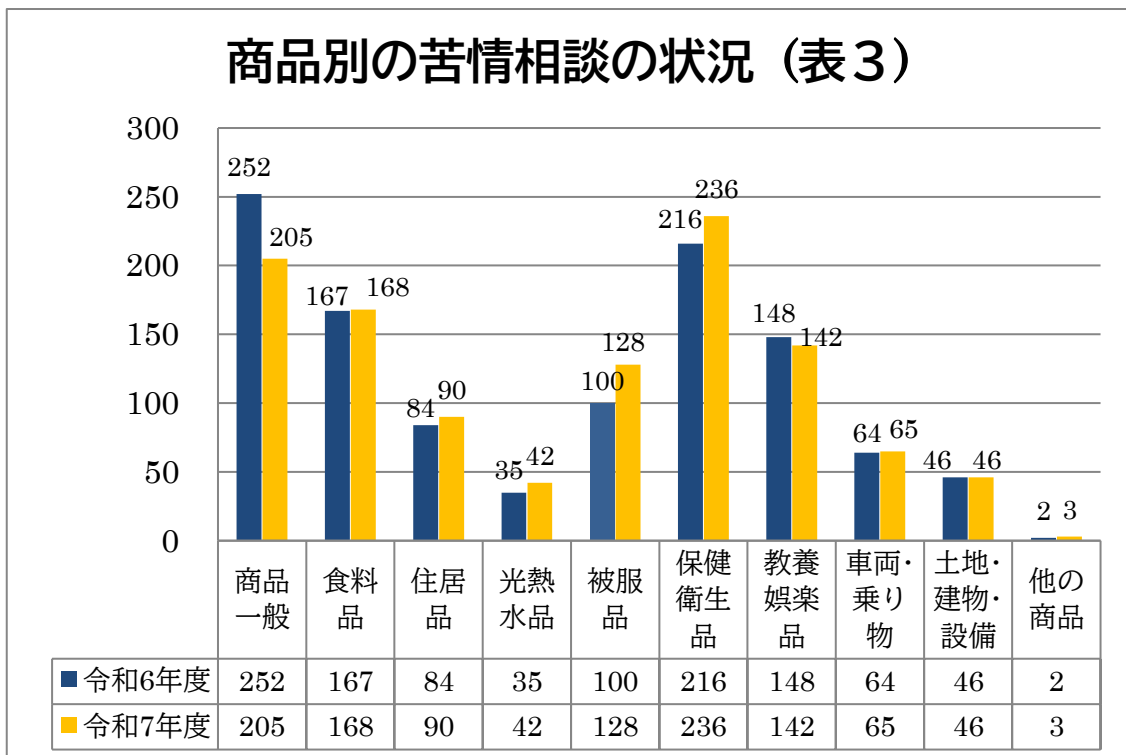
### <年齢別件数表>

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6年度	56	168	186	218	321	372	502	295
令和7年度	45	222	189	259	314	338	595	282
前年比	80.4%	132.1%	101.6%	118.8%	97.8%	90.9%	118.5%	95.6%

### 3. 商品別の相談件数の状況

商品別の相談件数では、医薬品や化粧品などの保健衛生品の相談が236件と最も多くなっています。次いで、商品の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205件、食料品の相談が168件、教養娯楽品の相談が142件と続いています。

前年度と比較すると、被服品や光熱水品などの相談が増加している一方、商品一般や教養娯楽品の相談は減少しています。(表3)

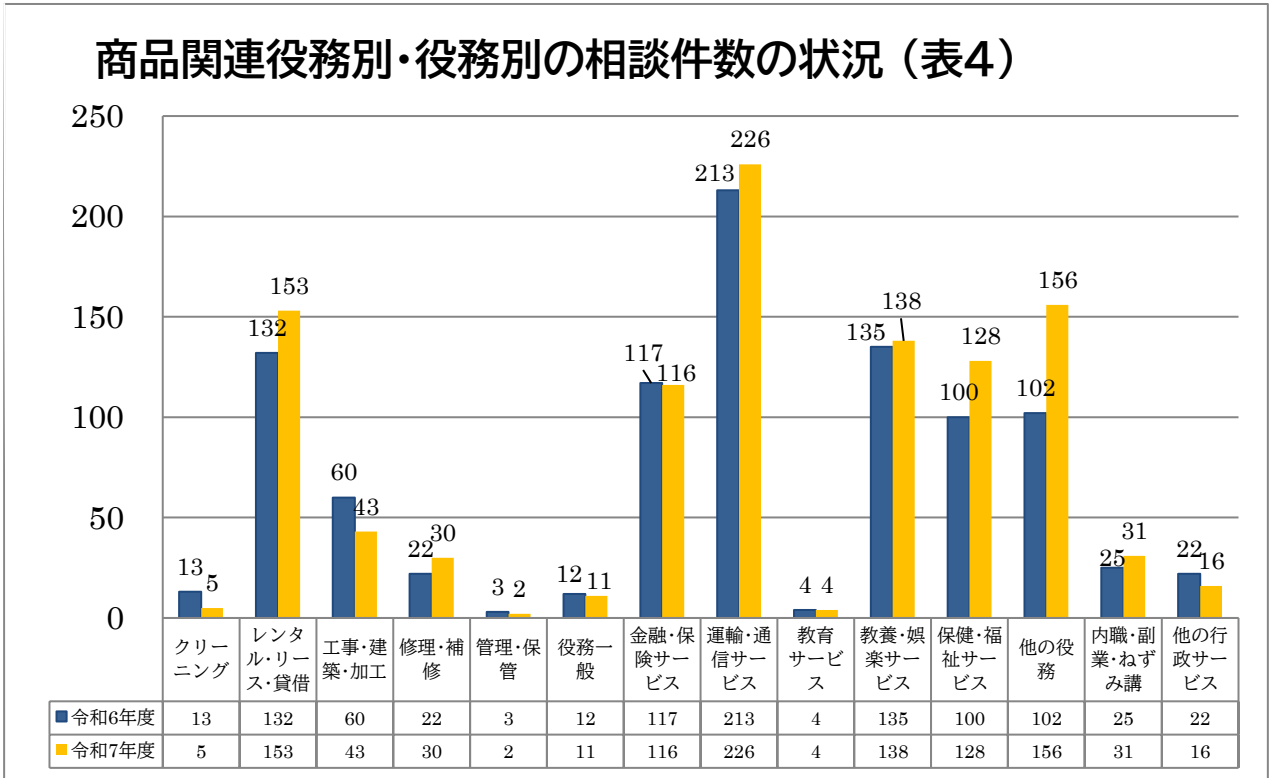


商品名	内容	例
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談	
食料品	飲食に供される商品	インスタント食品、穀類、魚介類、サラダ油、調理食品、健康食品
住居品	主として家事に使用するものと住宅内に置いて使用するもので、趣味、教養、娯楽等の目的より、生活必需品としての要素が強い商品	食生活器、食器・台所用品、掃除用具、空調機器、冷暖房機器
光熱水品	電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品、および水道水等の水。供給元から各戸の親メーターまでの設備・器具を含む	電気、ガス、灯油、水道
被服品	衣類とその付属品等、身につけて使用するもの、およびそれらを作るための生地、糸等の服飾材料 《例》 洋服、下着、和服、洋服、アクセサリ、履物	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	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	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、ベビーカーのように人力で移動させるものを含む	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	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	営業用キット、農機具、家畜

#### 4. 商品関連役務別の相談件数の状況

商品関連役務別の相談件数では、運輸・通信サービスの相談が226件と最も多く、次いで、他の役務が156件、レンタル・リース・賃借が153件、教養・娯楽サービスが137件と続いています。

前年度と比較すると、他の役務、保健・福祉サービス、修理・補修などの相談件数が増加している一方、工事・建築・加工、クリーニング、他の行政サービスなどの相談件数は減少しています。(表4)



役務名	内容	例
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	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	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	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)	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	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	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)	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	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	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	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	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	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	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。

## 5. 契約当事者の年代別にみた商品・役務別相談件数の状況

年代別にみた商品・役務別相談件数では、20歳代および30歳代において「理美容」や「レンタル・リース・貸借」に関する相談が上位となっています。

また、40歳代から60歳代にかけては「化粧品」に関する相談が最も多く、70歳以上および年代不明の層では「商品一般」に関する相談が最多となっています。(表5)

### 契約当事者の年代別にみた商品・役務別相談件数(表5)

(上位5位)

順位	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
1	他の教養・ 娯楽 9	理美容 33	レンタル・ リース・貸借 35	化粧品 23	化粧品 36	化粧品 48	商品一般 55	商品一般 60
2	紳士・婦人 洋服 5	レンタル・ リース・貸借 31	化粧品 12	商品一般 20	商品一般 24	商品一般 25	役務その他 47	役務その他 21
3	商品一般 4	役務その他 14	内職・副業 10	レンタル・ リース・貸借 17	レンタル・ リース・貸借 19	役務その他 17	化粧品 45	レンタル・ リース・貸借 20
4	健康食品 4	内職・副業 12	商品一般 9	移動通信サ ービス 14	健康食品 18	レンタル・ リース・貸借 16	健康食品 44	相談その他 13
5	電気 2	教室・講座 10	理美容 9	役務その他 12	理美容 15	工事・建築・ 加工 15	電報・固定 電話 37	移動通信 サービス 11

商品・役務名	例
他の教養・娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト・アプリ
理美容	理髪サービス、パーマ、エステティックサービスなど
娯楽等情報配信サービス	音楽・映像配信サービス、アダルト情報
商品一般	身に覚えのない商品が届いたという相談、不正利用の相談など
レンタル・リース・貸借	賃貸アパート・マンション
移動通信サービス	携帯電話サービス、モバイルデータ通信
役務その他	ポイントサイト、税理士・医師など専門家を中心とする相談サイト

## 6. 被害回復額・被害未然防止額の状況

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、30,033,583円(件数 154件)でした。

## 【V】 参考資料

# 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

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条繰下)

(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条繰下)

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人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3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

