

令和6年度版
ふくしまの消費者行政

福島市 市民・文化スポーツ部 生活課



福島市民憲章

わたくしたちは、みどりにつつまれた信夫山と清い流れの阿武隈川をもつ
福島市民です。

福島市は、地味豊かなしのぶの里に古くから開けた人情の美しいまちです。

わたくしたちは、平和で、さらに住みよく希望にみちたまちをつくるため、
この市民憲章をさだめます。

- 1 空も水もきれいな みどりのまちをつくりましょう。
- 1 教育と文化を尊び 希望に輝くまちをつくりましょう。
- 1 親切で愛情あふれるまちをつくりましょう。
- 1 きまりを守り力をあわせ 楽しく働けるまちをつくりましょう。
- 1 子どもからおとしよりまで安全で健康なまちをつくりましょう。

— 昭和 48 年 4 月 1 日制定 —

目 次

I 消費者行政の沿革	
1 福島市消費者行政の歩み	1
2 年 表	4
II 機構及び事務分掌	
1 機 構	10
2 事務分掌(消費生活センター)	10
III 福島市消費生活基本計画	
1 施策の体系	11
2 計画の期間	11
3 計画の重点課題	11
IV 令和5年度の主な実施事業	
1 総合的な消費者行政の推進	12
2 商品等の安全対策の推進	13
3 環境に配慮した SDGs 等の啓発推進	13
4 啓発及び教育の推進	13
5 消費者苦情の処理及び被害の救済	23
V 参 考 資 料	
福島市民の消費生活を守る条例	27
福島市民の消費生活を守る条例施行規則	32
福島市消費生活センター条例	38
福島市消費生活センター条例施行規則	39
福島市消費生活連絡調整会議設置要綱	40

I 消費者行政の沿革

1 福島市消費者行政の歩み

(1)消費者問題の発生と消費者保護行政の開始

戦後の高度成長によって経済社会が成熟していったが、その反面全国的な規模で消費者問題が発生した。本市では、このような状況のなかで昭和 41 年 10 月に企画課において食料品の価格、表示を中心に商品知識の普及啓発などの消費者保護対策に着手した。

その後、国においては、消費者行政を推進するため昭和 43 年に消費者保護基本法を制定し、昭和 44 年には消費者保護を地方公共団体の事務として地方自治法に明文化し、地方自治体においても消費者行政を担うための条件整備を行った。本市においては、同年に消費生活相談窓口を設置し相談業務を開始した。そして昭和 48 年 7 月には機構改革により生活環境課内に消費生活係を新設し、本市における消費者行政推進の基盤を整備した。

昭和 48 年の第一次オイルショックによる物不足、「狂乱物価」時には、前年に発足した消費生活モニターによる生活関連物資の価格および需給動向調査を実施するとともに、市民生活の安定向上のための施策などについて検討を重ねるために消費生活問題等対策会議を設置した。

昭和 50 年 1 月には同対策会議の提言により、市民のくらしを守る対策懇談会を発足させ、本市の消費者行政の実効性を確保するため条例の制定や組織機構の整備などについて検討が進められた。そして消費者保護基本法を基調とした「福島市民のくらしを守る条例」が昭和 50 年 12 月に公布され、翌年 4 月に施行された。また市長の諮問機関である福島市民の消費生活を守る対策会議が設置され、消費者施策の指針となる福島市消費者保護計画を策定し消費者行政の推進体制が整備された。

(2)消費者問題の変容と消費生活センターの設立

事業者と消費者との間の情報量や交渉力の格差によって生じる消費者トラブルの解決を図るため、国は平成 12 年 4 月に消費者契約法を制定した。また、同年 6 月に発生した雪印乳業食中毒事件や平成 13 年の BSE(牛海綿状脳症)の問題など、消費者を取り巻く環境が複雑多様化する状況のなかで、消費者の位置付けを保護の対象から自己責任のある権利主体者とする政策への転換を図る消費者行政に取り組み始めた。

本市においても福島市民の消費生活を守る対策会議に福島市の消費者行政の点検、見直しに係る懇談会を設け、平成 15 年 2 月に消費生活センター設置の検討を視野に入れた消費生活相談体制の充実、学校・社会教育との連携、消費者啓発・情報提供、消費者団体の育成、事業者との協調を柱とする消費者教育の充実について報告をまとめた。この報告を受け平成 15 年 6 月には、本市の今後における消費者施策のあり方について福島市民の消費生活を守る対策会議に諮問がなされ、検討委員会による三度の審議を経て、同年 12 月に答申が出された。本答申は、消費者が自立するための基盤となる適切な情報提供や消費者啓発・教育の充実、消費者被害の防止・救済のための消費生活相談体制の整備を中心に、市民一人ひとりがよ

り充実した消費生活を実現していくための消費者施策のあり方を提示している。また消費者行政を推進していくうえで拠点となる消費生活センター設置の必要性について言及している。

この答申をうけて消費生活相談への適切な対応と消費者被害の未然拡大防止を図り、経済活性化に寄与することを目的として平成 16 年 11 月 1 日に中心市街地に消費生活センターを開設した。

国においては、経済社会の大きな変化を踏まえて消費者の権利の尊重と消費者の自立支援を打ち出し、消費者基本法が平成 16 年 6 月に制定された。

本市においても、市民が安全で安心できる消費生活の確保および環境の保全に配慮した循環型消費生活の形成に寄与することを目的とする「福島市民の消費生活を守る条例」を平成 18 年 7 月から施行し、これからの新しい時代に消費者行政を積極的に推進することとした。

また、平成 26 年 6 月の消費者安全法の改正に伴い、現在の消費生活センターの組織や運営等について定め、消費生活相談体制の充実・強化を図ること、ならびに消費生活センターにおける消費生活相談情報の安全管理を確実なものにすること等を目的に、「福島市消費生活センター条例」を制定し、平成 28 年 4 月 1 日から施行した。

(3)多様化する消費者問題と消費者行政の体制強化

平成 19 年 4 月、深刻化する多重債務問題を総合的に解決するため、国において「多重債務問題改善プログラム」が策定され、住民から最も身近な消費者行政の担い手である市町村相談窓口で対応することとなった。本市においても平成 22 年 4 月に新たに多重債務専門相談窓口「多重債務 110 番」を設置、また、休日多重債務法律相談を実施し庁内関係課および関係機関などと連携をとりながら、多重債務の相談を行っている。

平成 21 年 9 月には、ここ数年の食品の不正表示、悪質商法などの国民に不安をもたらす事件の多発を受け、消費者行政の一元化を目的とした「消費者庁」が設立され、消費者庁関連 3 法(消費者庁および消費者委員会設置法、消費者庁および消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律、消費者安全法)が施行された。また、悪質業者による訪問販売などの消費者被害が深刻化しており、法規制の抜け穴を解消するために、同年 12 月には特定商取引に関する法律および割賦販売法の一部を改正する法律が施行された。平成 24 年 12 月には消費者教育、消費者市民社会を推進する「消費者教育の推進に関する法律」が施行された。

平成 22 年 3 月には、国民生活センターのホストコンピューターと地方自治体が運営する全国の消費生活センターの端末を結んだシステム「全国消費生活情報ネットワーク・システム」の新システム「PIO-NET2010」が運用開始された。なお、平成 27 年 9 月からは、当該システムを刷新した「PIO-NET2015」が全国で運用されている。

また、電話をかけると身近な消費生活相談窓口につながり、土日休日には国民生活センターにつながる全国共通ダイヤル「消費者ホットライン」(0570-064-370 守ろうよ、みんなを！)が福島県、山梨県、島根県、香川県、沖縄県の5県で平成 21 年 9 月から試行開始され、平成 22 年 1 月から全国で展開された。平成 27 年 7 月 1 日からは「188」(いやや！)番に変更され運用されている。

(4)東日本大震災の発生と放射能問題

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東北沖を震源とする東日本大震災、および東京電力福島第一原子力発

電所事故により、福島は甚大な被害を受けた。原子力発電所から漏出した放射性物質は、未だ「安全・安心な生活」を大きく揺るがし続けており、復興に向けた長期的な取り組みが必要となっている。

環境放射線による外部被曝、食品中に含まれる放射性物質による内部被曝など、市民の危惧や不安を受け、市では「福島市復興計画」(平成28年度より「福島市総合計画後期基本計画」に統合)及び「福島市ふるさと除染計画」(平成24年度より「福島市ふるさと除染実施計画」に改訂)を策定し、環境放射線量の測定や生活空間の除染、食品中放射性物質量の測定や各種講座などの各種施策を順次展開し、一日も早い復興を目指し、市民・民間・行政が一丸となった。

(5)新型コロナウイルス感染症の大流行と高齢者等の被害未然防止のための体制整備

令和2年には、新型コロナウイルス感染症が発生し、世界的な大流行となり死者も出る事態となった。感染症法に基づき、新型コロナ陽性者及び濃厚接触者は外出自粛を求められた。マスクが不足し、令和2年3月には、国民生活安定緊急措置法に基づきマスクに転売規制がかけられた。

コロナ禍による外出自粛もあり、インターネットの利用が進み、全国的に訪問販売に関する相談は減少したが、代わりに通信販売に関する相談が増加した。

高齢者等の消費者被害の更なる増加や深刻化が懸念されており、高齢者等の配慮が必要な消費者を見守る地域の様々な主体が消費生活上の安全に気を配り、消費生活センター等につなぐ体制の構築が消費者被害の防止に急務であるとされ、令和3年8月11日には、配慮を要する市民等の被害の未然防止のための福島市消費者の安全を守る地域協議会を設置し、消費者安全法による個人情報の保護に関する法律の例外規定により、関係者間での必要な情報の共有が開始された。

また、令和3年に高齢者に多い消費者トラブルに関する啓発動画を制作し、市公式ユーチューブで配信し、出前講座等で活用した。

そのほか、平成25年からは、交通安全専門員が、交通安全啓発で民生委員、警察とともに行っていた各地区の高齢者世帯訪問に同行させてもらい、悪質商法やなりすまし詐欺等の被害防止啓発を実施している。

(6)戦争の影響による物価高騰と若年層への啓発の強化、メール相談の開始

令和4年には、ロシアによるウクライナ侵攻が開始され、その影響により物価が高騰し、電気料金についても、ロシアによるウクライナ侵攻や東日本大震災以降に次々と各地の原子力発電所が停止した影響により、値上げが加速した。

そのような情勢の中、令和4年4月には、民法改正により成年年齢が18歳に引き下げられたことによる若年者に対する啓発が急務となった。

令和4年には、市内高校と警察署の協力を得て、高校生主演の若年者啓発動画を制作し、市ホームページや市公式ユーチューブで配信し、出前講座等で活用した。新成人向けの短編動画も制作し、二十歳の集い会場で放映した。

また、令和4年6月1日から、若年者も相談しやすいようデジタル化を進める一步としてオンライン申請での相談受付を開始した。令和6年2月1日から、メール相談受付を開始し、一般的な内容であれば返信もできるようにした。

2 年 表

年度	歩 み
S41	○ 企画課で消費者保護対策に取り組む
S43	○ 消費者保護基本法施行(43.5.30) ○ 消費者情報の提供開始 ○ 消費者苦情相談窓口設置
S47	○ 消費生活モニター制度発足
S48	○ 機構改革により生活環境部に生活環境課が新設され消費生活係を設置 ○ 福島市消費者団体連絡協議会発足 ○ 消費生活問題等対策会議設置(第1次オイルショック) ○ 第1回消費生活展の開催(現在に至る)
S49	○ 物価監視調査員制度発足 ○ 市民のくらしを守る対策懇談会設置
S51	○ 機構改革により生活環境課が消費生活課に改組 ○ 福島市民のくらしを守る条例施行 ○ 福島市民の消費生活を守る対策会議設置 ○ 福島市消費者苦情処理委員会設置 ○ 福島市消費生活連絡調整会議設置 ○ 福島市消費者サービスデー推進協議会発足 ○ 市民のくらしの大学開始 ○ 消費者専門講座開始 ○ 福島市消費者保護計画策定「52～54年度」(以降3年毎に策定) ○ 消費生活相談員を配置(51.4.1)
S52	○ 200海里漁業専管水域問題浮上 ○ 単位価格表示協力店制度発足 ○ 「市民のくらしの大学」を「市民のくらしの講座」に改称 ○ 生活用品交換利用電話受付制度開始
S53	○ 移動生活車「ひまわり号」の運行開始 ○ 円高対策
S54	○ 石油対策(第2次オイルショック) ○ 石油(灯油)相談窓口の開設 ○ 福島市適正包装推進要綱策定 ○ 福島市消費者団体連絡協議会を解散し福島市消費者団体懇談会を設立
S55	○ 洗剤問題対策
S56	○ 機構改革により生活環境部消費生活課が市民部生活課となる ○ くらしのニュース(年2回)発刊開始

S57	○ 消費生活モニター制度、物価監視調査員制度を統合し消費物価モニター制度を発足 ○ 石油対策(円安による石油高騰) ○ 消費者の日記念事業開始
S58	○ 青果物トレー包装問題の調査を重点的に実施
S59	○ 訪問販売トラブル防止対策 ○ 高齢者の消費者教育開始
S60	○ 豊田商事事件対策 ○ 円高による為替差益の消費者還元を関係機関に要請
S61	○ 円高および原油価格値下がりによる差益の消費者還元について、関係機関に要望書を提出
S62	○ 機構改革により生活課の消費生活係と相談係が統合し生活相談係に改組
S63	○ 訪問販売などに関する法律一部改正(63.11.16) ○ 消費者月間記念事業開始
H元	○ 消費税導入(元.4.1)
H2	○ 中東湾岸危機に伴う製品などの価格動向特別調査実施
H5	○ 機構改革により市民部生活課が市民生活部生活課となる ○ 消費物価モニター設置要綱一部改正 ○ 米不足問題対策 ○ 米の安定供給と価格の安定について、国(福島食糧事務所)に要請書提出
H6	○ 米に関するアンケート調査実施 ○ 簡易包装推進に関する合意書の締結
H7	○ 機構改革により市民生活部生活課が市民生活部生活環境課となる ○ 食品衛生法(日付表示)改正 ○ 製造物責任法(PL 法)施行 ○ 新食糧法施行
H8	○ 機構改革により市民生活部生活環境課生活相談係が市民生活部生活防災課消費生活係となる ○ 訪問販売などに関する法律一部改正(8.11.21)
H9	○ 消費税率改正(9.4.1) ○ 容器包装リサイクル法一部施行(9.4.1)
H10	○ 外国為替法改正(10.4.1)
H11	○ 「訪問販売等に関する法律」および「割賦販売法」一部改正(11.10.22)
H12	○ 介護保険法施行(12.4.1) ○ 容器包装リサイクル法完全施行(12.4.1) ○ 雪印乳業食中毒事件対策 ○ JAS法改正(生鮮食品の原産地表示の義務化)(12.7.1) ○ 生活用品交換利用電話受付制度のリサイクルプラザへの移管(12.7.1) ○ 福島市消費者サービスデー推進協議会を解散し、福島市消費者サービス推進協議会を発足

H13	○ 消費者契約法施行(13.4.1) ○ 金融商品の販売などに関する法律施行(13.4.1) ○ JAS法改正(遺伝子組換え食品・加工食品・玄米・精米の品質表示の義務化)(13.4.1) ○ 家電リサイクル法施行(13.4.1) ○ 特定商取引に関する法律(訪問販売などに関する法律の改正)施行(13.6.1) ○ BSE(牛海綿状脳症)対策 ○ 電子契約法施行(13.12.25)
H14	○ ペイオフ凍結解除(定期預金)(14.4.1) ○ JAS法改正(虚偽表示に対する公表の弾力化、罰則の強化)(14.7.4) ○ 福島市の消費者行政の点検、見直しに係る報告書の作成(15.2.28)
H15	○ 機構改革により市民生活部生活防災課消費生活係が市民部生活課消費生活グループとなる ○ 食品安全基本法施行(15.7.1) ○ 食品安全委員会設置(15.7.1) ○ 「福島市の今後における消費者施策のあり方について」答申(15.12.22)
H16	○ PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)導入(16.4.1) ○ 消費者基本法施行(16.6.2) ○ 福島市消費生活センター開設(16.11.1) ○ 特定商取引に関する法律改正(16.11.11)
H17	○ 個人情報の保護に関する法律全面施行(17.4.1) ○ 「福島市民のくらしを守る条例の在り方について」答申(17.10.6)
H18	○ 福島市民の消費生活を守る条例施行(18.7.1) ○ 福島市消費生活基本計画(18～22年度)策定(以降5年毎に策定) ○ 消費物価モニター制度を消費生活モニター制度に改称 ○ 改正容器包装リサイクル法 ○ 貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律公布(18.12.20)
H19	○ 裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律施行(19.4.1) ○ 改正容器包装リサイクル法(容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律)施行(プラスチック製容器包装多量事業者の容器包装使用量及び取組の実施状況に係る国への定期報告義務)(19.4.1) ○ 国「多重債務問題改善プログラム」決定(19.4.20) ○ 消費生活用製品安全法改正(報告義務づけ、重大事故の公表)(19.5.14) ○ 消費者契約法改正(消費者団体訴訟制度)(19.6.7) ○ 「中国産冷凍ギョウザ事件」発生(20.1)
H20	○ 消費者行政推進会議開催(消費者庁の創設)(20.4.23) ○ 特定商取引に関する法律改正および割賦販売法改正(訪問販売・クレジット・インターネット取引などの規制強化)(20.6.11) ○ 振り込め詐欺救済法施行(20.6.21) ○ 福島市・福島市消費者団体懇談会・事業者(10事業所)が「レジ袋の無料配布中止に関する

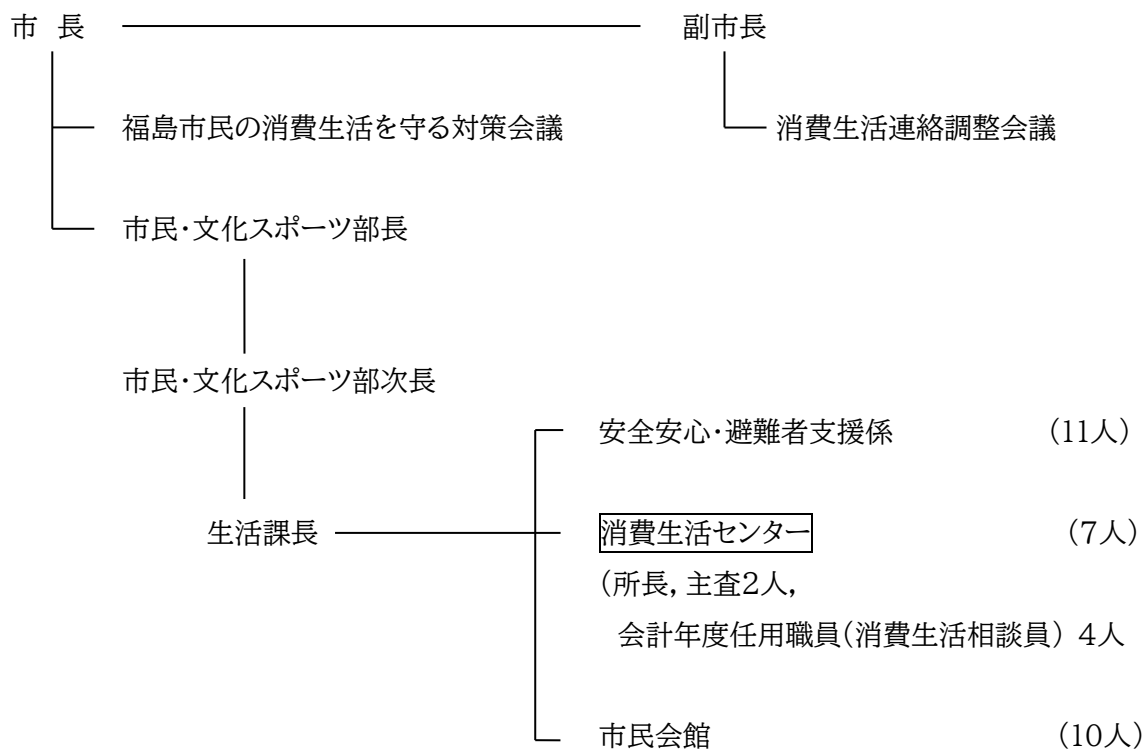
	協定書」を締結(21.3.17)
H21	○「レジ袋の無料配布中止」(21.6.1) ○消費者庁の設置(21.9.1) ○消費者庁および消費者委員会設置法施行(21.9.1) ○消費者安全法施行(21.9.1) ○消費者ホットライン(全国共通電話番号 0570-064-370)福島県・山梨県・島根県・香川県・沖縄県の5県で試行開始(21.9.14) ○特定商取引に関する法律および割賦販売法の一部を改正する法律施行(21.12.1) ○消費者ホットライン全国開始(22.1.12) ○全国消費生活情報ネットワーク・システムの新システム(PIO-NET2010)運用開始(22.3.29)
H22	○福島市消費生活基本計画(23～27年度)策定 ○多重債務110番開設(22.4.1) ○宮崎県を中心に口蹄疫発生(22.4～) ○改正貸金業法完全施行(22.6.18) ○東日本大震災発生(23.3.11)、東京電力福島第一原子力発電所事故発生 ○厚生労働省による食品中の放射性物質暫定規制値設定(23.3.17)
H23	○震災および原発事故に伴い、計画停電や電力使用制限が実施される ○一般家庭(既存住宅)の火災報知機設置義務化(23.6.1～) ○地上デジタル放送に完全移行(23.7.24)、岩手・宮城・福島の被災3県は3月末に延期 ○市民を対象とした食品中放射性物質の検査対応開始(23.12.～順次増設)
H24	○地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律による製品安全三法の市への権限移譲(24.4.1) ○消費者教育の推進に関する法律施行(24.12.13) ○特定商取引に関する法律の一部を改正する法律施行(訪問購入の規制追加)(25.2.21) ○「食品と放射能」出前講座を市内17ヶ所で開催。
H25	○ホテル・百貨店の食材偽装表示発覚 ○福島市消費者サービス推進協議会を解散
H26	○消費税率改正(26.4.1)
H27	○機構改革により市民部生活課消費生活センターが市民安全部生活課消費生活センターとなる ○食品表示法及び食品表示基準施行(27.4.1) ○「日本年金機構個人情報流出事件」発生(27.5.28) ○消費者ホットライン新3桁電話番号(全国共通電話番号^{いっや}188)の運用開始(27.7.1) ○全国消費生活情報ネットワーク・システムの新システム(PIO-NET2015)運用開始(27.9.28) ○マイナンバー法(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律)施行(27.10.5) ○福島市消費生活基本計画(福島市消費者教育推進計画)(28～32年度)策定
H28	○福島市消費生活センター条例施行(28.4.1) ○電気事業法等の一部を改正する法律による電気小売業参入の全面自由化(28.4.1)

	○景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)改正(28.4.1) ○消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行(28.10.1) ○家庭用品品質表示法に基づく繊維製品表示規程の改正により衣類等の繊維製品の洗濯表示を国際規格に整合した新しい日本工業規格に変更(28.12.1) ○消費生活モニター制度廃止(29.3.31)
H29	○改正資金決済法施行(仮想通貨や取扱業者への規制追加等)(29.4.1) ○改正消費者契約法施行(29.6.3) ○改正特定商取引法施行(29.12.1) ○消費者啓発ボランティア制度発足(30.1.1)
H30	○成年年齢引き下げを見据え、若年者への消費者教育推進集中強化期間が開始された ○消費者ホットライン「188」イメージキャラクター【イヤン】が誕生
R 元	○改正民法施行(元.4.1) ○チケット不正転売禁止法施行(元.6.14) ○食品ロスの削減の推進に関する法律施行(元.10.1) ○消費税率改正(元.10.1) ○キャッシュレス・消費者還元事業(還元期間 元.10月～2.6月) ○「特定保健用食品」適正広告自粛の改定(2.3.17) ○国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売規制(2.3.15) 消費者庁 消費者ホットライン188 イメージキャラクター【イヤン】
R2	○改正容器包装リサイクル法(容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律)施行(プラスチック製買物袋の有料化)(2.7.1) ○国民生活安定緊急措置法に基づくマスク・アルコール消毒製品の転売規制解除(2.8.29) ○マイナポイント事業開始(2.9.1) ○福島市消費生活基本計画(福島市消費者教育推進計画)(R3～7年度)策定
R3	○福島市悪質電話撃退装置等購入費補助事業開始(3.4.1) ○福島市消費者の安全を守る地域協議会設置(3.8.11) ○繊維製品品質表示規程及び電気機械器具品質表示規程の一部改正(4.1.1)
R4	○2018年改正民法施行(成年年齢の20歳から18歳への引き下げ)(4.4.1) ○取引DPF消費者保護法施行(4.5.1)(取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務、危険商品等の出品削除等の要請、販売業者等に関する情報の開示請求権等) ○「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」の運用開始(4.6.23)
R5	○改正消費者契約法施行(契約の取消権の追加等)(5.6.1) (不意打ち的な勧誘のうち「ラジオ放送やテレビジョン放送」、「新聞や雑誌等への広告」、「ウェブページ」等による消費者に電話をかけさせる手段の追加) ○消費者裁判手続特例法施行(対象範囲の拡大等)(5.10.1) ○景品表示法第5条第3号の規定に基づく「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難な表示」の指定の施行(5.10.1)(ステルスマーケティングへの対応)

	○食品表示基準の一部を改正する内閣府令施行(5.3.9)(7.4.1完全施行)(食物アレルギー義務表示対象品目に「くるみ」追加)
--	--

Ⅱ 機構及び事務分掌 (R6.4.1 現在)

1 機 構



2 事 務 分 掌 (消費生活センター)

- ① 消費生活基本計画の策定に関する事
- ② 市民の消費生活を守る対策会議に関する事
- ③ 消費生活相談・多重債務相談に関する事
- ④ 消費者の意識啓発および学習支援に関する事
- ⑤ 商品等の安全性の確保に関する事
- ⑥ 金融広報推奨に関する事
- ⑦ 消費者保護行政に関する事

Ⅲ 福島市消費生活基本計画

1 施策の体系

基 本 理 念	施 策 の 方 向	施 策										
1 消費者の権利の尊重	1 安全で安心できる消費生活の確保	<table><tr><td>1 商品、サービス等の安全・安心の確保</td><td>(1) 安全性の確保</td></tr><tr><td>2 取引等の適正化の推進</td><td>(1) 不当な取引行為の禁止 (2) 表示・広告の適正化の推進 (3) 計量の適正化の推進</td></tr><tr><td>3 消費者教育・啓発の推進</td><td>(1) 正しい情報の提供 (2) 自立した消費者の育成 (3) 若年者の消費者教育の充実 (4) 消費者の意見の反映 (5) 消費者団体の支援</td></tr><tr><td>4 消費者被害の防止・消費生活相談及び救済の充実</td><td>(1) 消費者被害の防止 (2) 消費生活相談・多重債務相談 (3) 被害の救済</td></tr><tr><td>5 生活必需物資の安定供給と価格安定</td><td>(1) 生活必需物資の安定供給と価格安定 (2) 災害時等における対応</td></tr></table>	1 商品、サービス等の安全・安心の確保	(1) 安全性の確保	2 取引等の適正化の推進	(1) 不当な取引行為の禁止 (2) 表示・広告の適正化の推進 (3) 計量の適正化の推進	3 消費者教育・啓発の推進	(1) 正しい情報の提供 (2) 自立した消費者の育成 (3) 若年者の消費者教育の充実 (4) 消費者の意見の反映 (5) 消費者団体の支援	4 消費者被害の防止・消費生活相談及び救済の充実	(1) 消費者被害の防止 (2) 消費生活相談・多重債務相談 (3) 被害の救済	5 生活必需物資の安定供給と価格安定	(1) 生活必需物資の安定供給と価格安定 (2) 災害時等における対応
	1 商品、サービス等の安全・安心の確保	(1) 安全性の確保										
2 取引等の適正化の推進	(1) 不当な取引行為の禁止 (2) 表示・広告の適正化の推進 (3) 計量の適正化の推進											
3 消費者教育・啓発の推進	(1) 正しい情報の提供 (2) 自立した消費者の育成 (3) 若年者の消費者教育の充実 (4) 消費者の意見の反映 (5) 消費者団体の支援											
4 消費者被害の防止・消費生活相談及び救済の充実	(1) 消費者被害の防止 (2) 消費生活相談・多重債務相談 (3) 被害の救済											
5 生活必需物資の安定供給と価格安定	(1) 生活必需物資の安定供給と価格安定 (2) 災害時等における対応											
2 消費者の支援												
3 環境の保全への配慮	2 循環型消費生活の形成	<table><tr><td>1 循環型消費生活の形成</td><td>(1) 循環型ライフスタイルの推進 (2) 環境教育の推進 (3) 地産地消</td></tr><tr><td>2 生活基盤の確保</td><td>(1) 消費生活基盤の確保</td></tr></table>	1 循環型消費生活の形成	(1) 循環型ライフスタイルの推進 (2) 環境教育の推進 (3) 地産地消	2 生活基盤の確保	(1) 消費生活基盤の確保						
	1 循環型消費生活の形成	(1) 循環型ライフスタイルの推進 (2) 環境教育の推進 (3) 地産地消										
2 生活基盤の確保	(1) 消費生活基盤の確保											

2 計画の期間

令和3年度から7年度までの5年間

3 計画の重点課題

1. 消費者被害の防止
2. 若年者の消費者教育の充実
3. 人や社会、環境に配慮した消費生活の充実

Ⅳ 令和5年度の主な実施事業

1 総合的な消費者行政の推進

(1)福島市民の消費生活を守る対策会議の開催

消費者行政を円滑かつ効率的に推進するため平成18年7月1日施行の福島市民の消費生活を守る条例に基づき、市長の諮問機関として福島市消費生活基本計画に基づく令和4年度事業実施報告および令和5年度事業実施計画の審議などを行った。

・第1回 令和5年7月18日 福島市役所4階 庁議室

(2)福島市消費者の安全を守る地域協議会の開催

高齢者等の消費者被害の未然防止・早期発見及び拡大防止を図るため、消費者安全法の規定に基づき、令和3年8月11日に設置した。

・第1回 令和5年7月31日 福島市役所9階 ミーティングルーム

・研修会 令和5年10月13日 アクティブシニアセンター・アオウゼ 大活動室1
講演 「福島市のなりすまし詐欺被害状況と被害防止対策」
講師 福島警察署 生活安全課長
生活安全課長 合津 宣昭 氏

(3)他都市との協議

多様化し広域化する傾向にある消費者問題について、広く都市間で効果的な施策を行うため、東北都市76市で東北都市消費者行政協議会(本市は、県内13市の代表(理事)として、県内のまとめ役を担っている)並びに県内13市で福島県市部消費者行政連絡協議会(本市は、事務局)を組織し、情報交換と相互の連絡協調を図っている。

○ 東北都市消費者行政協議会

・理事会 令和5年5月23日 オンライン開催

・総会・研修会 令和5年7月26日 ハイブリット方式(会場参加とオンライン)
青森市「青森市男女共同参画プラザ カダール」

・担当者研修会	令和5年11月20日	ハイブリット方式(対面とオンライン) 仙台市「エル・パーク仙台」
・福島県市部研修会	令和6年2月13日	オンライン開催 講演「消費生活(相談)業務を担う相談員・職員のストレスマネジメント」 講師 公認心理師・精神保健福祉士 山崎正徳氏
・臨時役員市意見交換会	令和6年3月15日	オンライン開催

2 商品等の安全対策の推進

社会的に安全性が問題となっている商品などについて、市民に対して情報提供を行い、必要な場合には県などに情報提供を行った。

3 環境に配慮した SDGs等の啓発推進

(1)消費生活学習の機会での啓発

地球温暖化等が問題される中、令和5年度はサステナブルファッションについてのくらしの講座を実施し、様々な消費生活学習の機会には、啓発資料を配付するなどして啓発に努めた。

9月2日に開催した「福島市民のくらし展2023」では、SDGsをメインテーマとし、参加団体がそれぞれ工夫を凝らして関連する内容の企画を実施した。

4 啓発及び教育の推進

(1)消費生活展の開催

消費者による消費行動は、社会や経済、環境問題などに広く影響を与えている。自らの日常生活における消費行動が社会に影響を与えることを自覚し、市民ひとりひとりがより良い行動を考える契機としてくらし展を開催した。

○ 福島市民の暮らし展 2023

- ・テーマ 消費者の行動が未来をつくる
- ・主催 福島市民の暮らし展実行委員会、福島市
- ・日時 令和5年9月2日(土)
- ・会場 アクティブシニアセンター・アオウゼ
- ・来場者 667 名
- ・内容 (1)ブース出展 26 団体

(2)講演会

①『風景と盆栽～吾妻山は盆材のお手本～』

- ・吾妻五葉松盆栽のつくり方 31 名
- ・山野草で作る里山の景色 15 名

講師:ぼんさいや「あべ」 阿部 大樹 氏

②『消費者力アップ講座

～消費者トラブル犯罪 こんなに巧妙、手口を知って自分を守ろう～』 14 名

講師:傍楽 FP クリニック 代表 矢野 智章 氏

(3)三味線演奏 21 名

しのぶ民謡三味線愛好会 浅野 良子 氏 ほか 1 名

(4)フラダンス披露 42 名

スタイル・オブ・フラクイ 村山 かおり 氏 ほか 8 名

(5)Future Lab 七島 海希 氏 出演番組放映

(6)「絵かきの庭」作品展示

絵かきの庭 菅野 愛希 氏

(7)こどもあそびばコーナー

NPO 法人キッズケアパークふくしま

(8)スタンプラリー

(9)フードドライブ開催

こども政策課



オープニングセレモニー



山野草で作る里山の景色



ブース出展



フラダンス披露

(2) 講座及び学習会の開催

合理的で豊かな消費生活を営むために必要な基礎知識を身に付けた「自立した消費者」の育成を図るため、市民を対象として各種の講座および学習会などを開催した。

○ 市民のくらしの講座の開催

市民を対象に、日常生活に関わりのある身近な消費者問題をテーマに講座を開催した。

・ 市民のくらしの講座実施状況

実施回 5 回

参加人数 162 人

回	日 時	場 所	参加数	テーマ・内容	講 師
1	7/5(水) 13:30～15:00	アクティブシニア センター アオウゼ 大活動室 1・2	33	キャッシュレス時代の 賢いカードの使い 方 ～クレジットカードの 仕組みと利用のポイ ント～	株式会社日専連ライフサ ービス ファイナンス部 管理部・法務管理室 部長 樽木 光 氏
2	7/21(金) 13:30～15:00	アクティブシニア センター アオウゼ 大活動室 1・2	28	夏休み特別企画 ～親子の片づけ講座 ～ これならできる！ 夏休みは親子で楽し くお片付け	整理収納アドバイザー 佐々木 利華 氏
3	10/30(月) 13:30～15:00	アクティブシニア センター アオウゼ 大活動室 1・2	48	お葬式とお墓の基 礎知識	一級葬祭ディレクター 赤間 真弓 氏
4	12/21(木) 13:30～15:00	アクティブシニア センター アオウゼ 大活動室 1	25	住宅リフォームセミ ナー ～知っておきたい リフォーム前の心が まえ～	福島県耐震化リフォーム 等推進協議会 齋藤 隆夫 氏

5	2/15(木) 13:30~15:00	アクティブシニア センター アオウゼ 視聴覚室	28	サステナブルファッ ション講座	一般社団法人リ・ファッ ション協会 代表理事 鈴木 純子 氏
---	------------------------	----------------------------------	----	--------------------	--------------------------------------



第2回市民のくらしの講座
「～親子の片付け講座～
これならできる！夏休みは親子で楽しくお片付け」



第3回市民のくらしの講座
「お葬式とお墓の基礎知識」

○ 消費生活学習会の開催

マイクロバスの運行により、施設見学を兼ねた消費生活学習会を実施し、学習機会の提供に努めた。

・ 消費生活学習会実施状況

実施回 9 回

参加人数 130 人

回	実施日	対 象	参加数	見学場所	テーマ・講話など
1	6/12 (月)	野田町婦人会、 野田町婦人会も もりん体操クラブ	12	株式会社山川印 刷所	会社の概要、印刷の仕組み の説明 ・作業工場見学
2	6/19 (月)	庭坂婦人会	25	あらかわクリーン センター及びリサ イクルプラザ	・施設及びごみ処理概要説 明 ・資源化及び焼却工場見学
3	7/26 (水)	吉井田歴史愛好 会	19	旭産業株式会社	・会社概要、印刷の仕組みの 説明 ・作業工場見学
4	9/26 (火)	ほたるの学校	15	株式会社モリヨ シ技研	・会社概要、金型製造の説明 ・作業工場見学
5	9/28 (木)	JA ふくしま未来 女性部東湯野支 部	11	すりかみ浄水場	・水道整備の歴史及び施設 概要説明 ・処理施設見学

6	10/10 (火)	福島消費生活研究グループ	12	風力発電専門トレーニング施設 FOM アカデミー	・FOMアカデミーについての説明、施設見学、VR 体験
7	10/25 (火)	福島市消費者団体懇談会	12	旧堀切邸、四季の里	・旧堀切邸施設説明・見学、足湯体験 ・四季の里施設説明・見学
8	12/18 (月)	福島市社会福祉協議会三河台地区協議会	14	風力発電専門トレーニング施設 FOM アカデミー	・FOMアカデミーについての説明、施設見学
9	1/31 (水)	サロンdeきらら	10	株式会社サンワ 福島第一工場	・会社概要説明 ・アクリル製造・インクジェットプリント工程見学

・消費生活学習会実績

年 度	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
実施回数	8	8	8	4	5	8	9
参加人数	135	125	123	39	47	81	130



第7回消費生活学習会
(旧堀切邸)



第8回消費生活学習会
(風力発電専門トレーニング施設 FOM アカデミー)

○ 消費生活出前講座の実施

悪質商法やなりすまし詐欺などをテーマとして、町内会などの地域団体や老人会・女性団体、学生といった受講希望者を対象に、出前講座を実施した。

・ 出前講座実施状況

実施回数 19回 参加人数 742人

回	実施日	対象	参加者数	会場	内容	ビデオ・寸劇・演習
1	4/26 (水)	福島大学共生システム理工学類 新入生	168	福島大学 L4 教室	学生生活における 消費生活上の注意 点及び問題発生時 の対処について	DVD 今、若者が狙われて います!
2	5/15 (月)	瀬上町東寿会	20	東町会館	なりすまし詐欺 と、悪質商法の 手口と対策	DVD 美少女刑事(デカ) ～詐欺は許さない～
3	5/16 (火)	渡利春日ふれあ い会	25	大豆塚団地 集会所	なりすまし詐欺 や悪質商法の手 口と対策	
4	6/18 (日)	富士見町会	64	西児童公園	なりすまし詐欺 と、悪質商法の 手口と対策	
5	6/27 (火)	信夫婦人会 文 化教養委員会	29	信支所 会議室	落語によるなり すまし詐欺・悪 質商法等の出 前講座	落語
6	7/19 (水)	蓬萊地域包括 支援センター・ みんなの SunSun カフェ	20	蓬萊学習セ ンター本館・ 視聴覚室	なりすまし詐欺 や悪質商法の被 害防止	DVD 高齢者を狙う詐欺・ 悪質商法 身近な特殊詐欺の 手口と対策
7	7/21 (金)	戸ノ内茶話会	22	松川町沼袋 戸ノ内集会所	落語によるなり すまし詐欺・悪 質商法等の出 前講座	落語
8	7/24 (月)	椿沢ふれあいサ ロンーいきい き健康サロンー	22	飯野町大久 保 椿沢集 会所	落語によるなり すまし詐欺・悪 質商法等の出 前講座	落語
9	8/17 (木)	吾妻学習センタ ーーひまわり 学級ー	10	吾妻学習セ ンター分館	落語によるなり すまし詐欺・悪 質商法等の出 前講座	落語
10	9/27 (水)	福島第二中学 校 3年生	56	福島第二中 学校 被服 室	契約の基礎知 識と消費者トラ ブル	DVD ホントにいいね? その契約
11	11/17 (金)	原中サロンやま ぼうし	15	原中集会所	落語によるなり すまし詐欺・悪 質商法等の出 前講座	落語
12	12/7 (木)	福島市社会福 祉協議会大笹 生協議会 令和5年度 ふれ愛交流会	50	大笹生集会所	落語によるなり すまし詐欺・悪 質商法等の出 前講座	落語

13	1/17 (水)	福島大学サークルリーダー研修会	81	福島大学 M22 教室	契約の基礎知識と若者の消費者トラブル	
14	1/19 (金)	杉妻方部民生児童委員協議会	23	杉妻支所 2 階会議室	インターネットトラブルへの対処法	DVD 身近な特殊詐欺の手口と対策
15	2/5 (月)	渡利北部町内会女性部2月例会	14	わたり会館	トラブルから身を守ろう-なりすまし詐欺と悪質商法-	DVD 美少女刑事(デカ) ～詐欺は許さない～
16	2/11 (日)	南本内振興会ふれあいサロン	34	南本内集会所	落語によるなりすまし詐欺・悪質商法等の出前講座	落語
17	3/5 (火)	アオウゼ	45	アクティブシニアセンター アオウゼ視聴覚室	落語によるなりすまし詐欺・悪質商法等の出前講座	落語
18	3/23 (水)	きらり健康生活協同組合	27	黒岩集会所	詐欺や悪質商法の被害に遭わないために	
19	3/29 (金)	西前高砂会	17	もちずり学習センター	詐欺や悪質商法の被害に遭わないために	DVD 美少女刑事(デカ) ～詐欺は許さない～

・出前講座実績

年 度	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
実施回数	27	25	26	14	15	25	19
参加人数	832	786	861	451	514	865	742



第2回消費生活出前講座
(瀬上東寿会)



第8回消費生活出前 落語講座
(椿沢ふれあいサロン)



第10回消費生活出前講座
(福島第二中学校)

(3)高齢者・若年者の消費者教育、被害未然防止の取り組み

高齢者や若年者は、比較的、詐欺や悪質商法の被害者になりやすい。これらの世代を対象に、冊子を配るなど啓発・情報提供を行い、被害の未然防止に努めた。

○ 高齢者への取り組み

高齢者が最も被害を受けやすい悪質商法の被害防止などを中心に、消費者啓発に努めた。

- ・消費生活学習車を運行し、老人クラブなどを対象とした消費生活学習会を開催した。
- ・社会福祉協議会との連携により、高齢者に直接関わるホームヘルパーやデイサービスセンター利用者を対象として、出前講座を開催した。また、民生委員やボランティア部会などを対象として開催し、地域住民などによる見守り強化を図った。
- ・吾妻地区の民生委員と協力し、福島警察署署員又は地区の交番警察官と、交通安全教育指導員、消費生活相談員が直接高齢者宅を訪問し、消費トラブルに関する注意喚起を行った。(391 世帯)
- ・悪質な電話勧誘等によるトラブル防止のため、65 歳以上の高齢者世帯に対し、悪質電話防止機能付き電話機等の購入費助成を行った。(124 台)また、機器貸出も継続して実施した。
- ・悪質商法やなりすまし詐欺、消費生活に関する注意情報などを家族、知人、地域住人に情報提供するための、消費者啓発ボランティア事業により、消費トラブルなどに関する注意喚起を行った。

○ 若年者への取り組み

国際化、IT化、環境保護意識の高まり、令和4年4月に成年年齢が引き下げとなったことなどにより、消費者を取り巻く環境が大きく変化している。これらの変化に適切に対応するため、また、消費者被害を未然に防ぐためには、心身の発達期にある年少期からの消費者教育が急務である。

- ・消費生活の基本事項をまとめた副読本「わたしたちのくらしと消費」を作成し、小学5年生に配布した。(51 校)
- ・ワンクリック請求などのインターネットトラブルや、スマートフォンにまつわるトラブルへの注意喚起用リーフレット「スマホトラブル防止ルールブック」を新中学3年生に配布した。(27 校)
- ・若者層の消費者被害を未然に防ぐために、ネットトラブル等についてまとめたリーフレット「知っておこう 契約の基本」を高校3年生(16校)と依頼があった大学(1校)に配布した。
- ・若者層の消費者被害を未然に防ぐために、若年層に多いトラブル等についてまとめた啓発用ポスターを市内高校16校と福島大学・福島学院大学・福島県立医科大学・桜の聖母学院短期大学に配布し、市の各施設等に掲示した。
- ・学生生活における消費生活上の注意点および問題発生時の対処について、福島大学において出前講座を実施した。
- ・成年年齢引き下げによる契約トラブル注意喚起のスライド動画を駅前大型ビジョン等で放映した。また、ポスター等を成人式会場や、シャトルバス内に掲示し啓発を図った。
- ・市内高校演劇部の出演協力及び警察署の衣装協力により制作し、市ホームページや市公式ユーチューブで配信、駅前大型ビジョンで放映していた消費者トラブル防止の啓発動画を、市公式ユーチューブのショート動画用に編集し配信した。

○ 関係機関との連携

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止のため、関係機関との連携を図った。

- ・SDGs をテーマにした隔年開催の福島市民のくらし展を開催し、福島県警察本部ほか各種団体の協力を得て、悪質商法やなりすまし詐欺被害防止の啓発や参加団体独自の市民のくらしに関する啓発を行った。

・福島市消費者の安全を守る地域協議会を設置し、消費者被害の現状や被害防止の取り組みに関する事項等について協議及び情報共有した。

(4)消費者情報の収集及び提供

市民が、複雑多様化する消費生活のなかで、適切かつ合理的な購買や適正な契約などを行う際に役立つ情報を収集し、これらの情報をラジオ、新聞、市政だより、市のホームページ、SNS などの各種広報媒体を通して提供することによって、市民の消費生活の向上に寄与した。

○ ラジオスポットの放送

ラジオにより消費生活に関する知識や情報を提供した。

ラジオ局	番組名	放送日時
福島コミュニティ放送	福島市消費生活センター広報	毎週 月曜日(午前 7 時 28 分) 金曜日(午後 3 時 59 分)

スポット 20 秒(1 回)

・ラジオスポット放送内容

月	放送内容①	放送内容②
4	福島市消費生活センターへご相談ください	出前講座をご活用ください
5	悪質電話防止機能付き電話機などの購入費を助成します	なりすまし詐欺とみられる不審な電話やメールにご注意ください
6	「市民のくらしの講座 キャッシュレス時代の賢いカードの使い方」を開催します	偽通販サイトにご注意ください
7	「市民のくらしの講座 夏休み特別企画～親子の片づけ講座～」を開催します	大手企業などをかたる、フィッシングメールにご注意ください
8	詐欺の予兆電話にご注意ください	福島市民のくらし展2023を開催します
9	出前講座をご活用ください	福島市消費生活センターへご相談ください
10	「老人ホームの入居権が当たった」という電話は詐欺です！	息子や病院職員などを名乗る電話にご注意ください！
11	なりすまし詐欺の予兆電話にご注意ください	初回が安価な商品の定期購入にご注意ください
12	マイナポイントに乗じた詐欺にご注意ください	年末の詐欺被害にご注意ください
1	契約は慎重に	通信販売にご注意ください
2	「くらしの講座 サステナブルファッション講座」を開催します	サポート詐欺にご注意ください
3	引っ越しのトラブルにご注意ください	架空請求詐欺にご注意ください

○ SNS 等による啓発

SNS 等により消費生活に関する知識や情報を提供した。

(5)消費者月間事業の開催

消費者月間は、昭和43年5月30日に「消費者保護基本法」が公布施行され、その20周年を記念して昭和63年に制定された。本市ではこれを記念して、例年消費者講演会をはじめ、パネル展示等各種事業を開催している。

○講演会 令和5年5月26日(金) アクティブシニアセンター・アオウゼ

演題：「地域に根差した企業として」

講師：株式会社いちい 専務取締役 伊藤大地氏

○パネル展示 通年 福島市消費生活センター(9月：福島市民の暮らし展2023でも展示)

(6)消費者団体の支援

団体相互の連絡協調を図り、消費生活の向上に寄与することを目的として活動している福島市消費者団体懇談会に対し、補助金の交付や共催事業などを通じ、活動を支援している。

○福島市消費者団体懇談会の構成団体(9団体)

- | | | |
|---------------|---------------|-------------|
| ・福島消費生活研究グループ | ・JAふくしま未来女性部 | ・蓬萊たまごの会 |
| ・消費者団体さつき | ・みやぎ生協コープふくしま | ・ふくしま市民の芽 |
| ・NPO法人くらそうねット | ・Future Lab | ・ふくしまグラレコの庭 |

(7)金融広報推奨事業

健全で合理的、計画的な消費生活を営む上で必要な家計管理の向上を図るため、金融広報事業を推進した。

○啓発

- ・二十歳の集いで、金融広報中央委員会制作資料による啓発(新成人のための人生とお金の知恵)

(8)製品安全三法の立入検査

販売される製品の安全性を確保するために、表示項目についての基準が設けられており、市内の販売店で販売されている該当製品に、各法令で定められた「表示」や「PS マーク」が付与されているかを調査するため、販売店、小売店に対し立入検査を実施した。

○立入検査の実施

	電気用品安全法	消費生活用製品安全法	家庭用品品質表示法
検査店舗数	5店舗	3店舗	5店舗
検査対象品目	①直流電源装置 ②リチウムイオン蓄電池 ③電熱器具(電気ストーブ) ④光源及び光源応用機械器具(エル・イー・ディー・電灯器具)	①携帯用レーザー応用装置 ②特定保守製品(石油給湯器)	①繊維製品(マフラー、スカーフ及びショール) ②合成樹脂加工品(ポリエチレンフィルム製又はポリプロピレンフィルム製の袋) ③電熱器具(電子レンジ) ④雑貨工業品(鍋)
検査実施日	令和5年11月27日～令和6年2月27日		

5 消費者苦情の処理及び被害の救済

(1) 福島市民の消費生活を守る対策会議 苦情処理部会

消費生活に関する苦情処理を円滑にするため、「福島市民の消費生活を守る条例」に基づき、「福島市民の消費生活を守る対策会議 苦情処理部会」を設置し、あっせん又は調停について適切な処理を行うこととしている。令和5年度の相談においては、苦情処理部会を開催するまでには至らなかった。

(2) 消費者苦情及び消費生活相談

市民の消費生活上の問題解決の一助とするため、消費生活相談員を配置し、相談専用電話、来訪による相談を受け付けた。また、消費生活学習車の運行による消費生活学習会や出前講座の中での対応など、広く窓口を開放した。

消費生活相談においては、消費者と事業者との情報の格差を是正し、消費者の被害救済を図るために必要な助言を行い、あっせんによる問題の解決にもあたった。

多重債務相談については、専用回線「多重債務 110 番」による対応を中心とし、隔月で多重債務無料法律相談を実施するなどした。債務整理の具体的な解決方法の助言など、関係機関と連携し多重債務の解決に繋がった。

○ 相談件数

区 分	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	前年度比
相 談 総 件 数	1,321	1,342	1,485	143
苦 情	975	1,206	1,384	178
問い合わせ・要望	346	136	101	▲35
多重債務相談(内数)	62	42	72	30
あっせん解決数(内数)	216	229	264	34

令和5年度の相談件数は1,485件で、令和4年度1,342件より143件増加し、あっせん解決件数は令和4年度の229件から264件に増加した。個別の相談内容はさらに複雑化している傾向から、消費生活相談員によるあっせんは、より一層重要になってきている。

また、SNS を通じて借金をさせられたケースも増えており、債務に関する相談は、令和4年度よりも30件増加の72件だった。

○ 被害回復額

単位:円

区 分	回復額	クーリング・オフ額	未然防止額	合計
令和 5 年度	10,330,801	19,057,587	6,145,400	35,533,788

○ 契約者年齢別・男女別件数

年 齢	令和 3 年度			令和 4 年度			令和 5 年度		
	男	女	計	男	女	計	男	女	計
総 計	588	659	1,321	567	692	1,342	689	730	1,485
20 歳未満	18	15	33	14	9	23	16	18	34
20 歳代	47	54	101	40	63	103	56	80	136
30 歳代	48	58	106	66	55	121	60	53	113
40 歳代	60	86	146	67	99	166	96	89	185
50 歳代	95	98	193	86	116	202	94	108	202
60 歳代	92	113	205	87	109	196	89	119	208
70 歳代以上	166	200	366	135	185	320	179	176	355
年齢不明	62	35	97	72	56	128	99	87	186
企業・団体・不明	—	—	74	—	—	83	—	—	66

○ 相談区分別・販売形態別・相談内容別件数

(1)相談区分別件数

区 分	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	前年度比
相 談 総 件 数	1,321	1,342	1,485	143
一 般 相 談	729	720	772	52
特殊販売相談	592	622	713	91

(2)販売形態別相談件数

販売形態		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	前年度比
相 談 総 件 数		1,321	1,342	1,485	143
店 舗 購 入		215	186	188	2
特 殊 販 売	訪 問 販 売	92	68	100	32
	通 信 販 売	364	411	451	40
	マルチ・マルチまがい	14	4	9	5
	電話勧誘販売	100	77	84	7
	ネガティブオプション	10	49	53	4
	訪 問 購 入	11	11	11	0
	その他無店舗	1	2	5	3
不明・無関係		514	534	584	50
架空請求・不当請求(内数)		148	94	84	▲10

(3)相談内容別件数

区 分	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	前年度比
相 談 総 件 数	1,321	1,342	1,485	143
合 計 数	1,982	1,960	2,040	80
安全・衛生	27	34	23	▲11
品質・機能・役務品質	107	114	119	5
法規・基準	38	22	18	▲4
価格・料金	101	99	56	▲43
計量・量目	3	5	2	▲3
表示・広告	77	54	48	▲6
販 売 方 法	588	617	603	▲14
契約・解約	819	853	1,044	191
接 客 対 応	124	109	81	▲28
包装・容器	0	0	1	1
施設・設備	0	1	1	0
買 物 相 談	51	41	34	▲7
生 活 知 識	37	3	6	3
そ の 他	10	8	4	▲4

※ 分類は、国民生活センターPIO-NET 分類マニュアルによる。集計は重複項目あり。

契約当事者件数を男女別にみると、令和5年度は女性からの相談が男性よりも41件多い。

契約当事者の年齢別にみると 70 歳代以上の相談件数が355件と最も多い。

販売形態別に令和5年度の相談件数をみると、通信販売が451件で最も多く特殊販売相談713件の約6割、全件数の約3割を占める。内容については、定期購入に関する相談が最も多く、他には詐欺的サイトや、架空請求・不当請求に関する相談が大部分であった。次いで店舗購入が188件と全相談の約1割を占めている。訪問販売は100件で、電話勧誘販売に関する相談は84件。「保険金で住宅修理ができる」「代わりに損害保険の申請を代行する」といった保険申請代行などの相談や、SNS をきっかけとした投資詐欺の相談が多く、前年比倍増となった。投資詐欺は、著名人を装い信じさせて投資させるケースが相次いだ。恋愛感情を利用して投資や入金をさせる国際ロマンス詐欺も多くなっている。未成年者のゲーム課金トラブルや若年者に多い副業サイトに申し込んだ後、消費者金融から借金をさせられるような副業トラブルも増加した。

また、相談内容別に見ると、契約・解約に関連する相談が1,044件と最も多く、販売方法に関する相談が603件、品質・機能、役務品質に関する相談が119件、接客対応に関する相談が81件と続く。

○ 相談事例及び解説

・相談事例①「SNS を使った投資による副業」

SNS を通じて副業に関心を持ち、副業サイトにアクセスし、無料通話アプリで友達登録をした。登録料2万円は後払いでもよいと言われ、個人情報を与えたところ、副業は FX 投資によるものだと知った。48万円のプランだと月100万円は必ず稼げると言われた。お金がないと伝えたと消費者金融のサイトに遠隔操作で誘導され50万円の借金をし、個人名義の銀行口座に振り込んだが、全く稼ぐことができない。お金を返金してほしい。

【解 説】

SNS の広告に投資を呼び掛けて投資詐欺サイトに誘導し、無料通話アプリに招待し、優良な投資情報だと信じさせて投資を勧め、お金をだまし取る手口です。投資家や著名人を装って広告を出すケースもあります。払うお金がないと言うと、遠隔操作によって、消費者金融サイトで借金の申込みをさせます。中には実際の年収よりも多く申告することをそそのかされ、返済できない額の借金を負わされるケースもあります。いったん振り込みしてしまうと被害回復が困難となるため、個人名義には絶対に支払わないようにしましょう。投資で、「絶対・確実」「元本保証」と言われたら詐欺を疑うようにしましょう。

・相談事例②「保険金サポート契約」

訪問してきた業者に損害保険金を使用し、雨どいの修繕工事ができると言われ契約した。契約後に契約書を確認したところ、損害保険金支給額の35%を手数料として支払う記載があった。また、工事を行う契約もしており、見積書は100万円と高額だ。業者に断りの連絡をしたが、一旦、保険会社に連絡してほしいと言われ解約できなかった。契約を解除したい。

【解 説】

「損害保険金を使って自己負担なく住宅修繕ができる」などと勧誘され、高額な手数料や修繕工事を依頼しなかった場合の違約金を請求されるケースがあります。保険金の申請は加入者自身でできますし、万が一壊れていない箇所の虚偽の申請を行った場合は加害者にもなりかねません。

勧誘されてもすぐに契約せず、保険会社や保険代理店に相談してアドバイスをもらうようにしましょう。訪問販売であれば契約書面または申込書面を受領後、その日を含めて8日以内にクーリング・オフを申し出ることもできるため、解約したい場合は早めに申し出るようにしましょう。

・相談事例③「支援物資名目の訪問購入」

市役所を名乗り、「災害が起きた地域へ支援物資を送るため、近所を回っている。不用品をいただきたい。」と自宅に電話がかかってきた。市役所に確認したところ、市役所では支援物資のための電話をするようなことはないと言われた。今後どのように対処したらよいか。

【解 説】

実在する企業や行政機関を装い、不用品の受け取りや買い取りをするなどと言われ、実際には貴金属や高価な商品を安価で買い取られてしまう場合があります。

購入業者は、前もって電話等で訪問の約束をした場合でも、消費者が事前に承諾していない物品の売却を求めることはできません。売るつもりのない貴金属などの売却を迫られても、むやみに見せずきっぱりと断りましょう。また、突然訪問して勧誘することは禁止されています。突然訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう。

福島市民の消費生活を守る条例

平成 18 年 3 月 30 日
福島市条例第 13 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条～第 8 条）
- 第 2 章 消費者の支援（第 9 条～第 14 条）
- 第 3 章 危害の防止（第 15 条～第 17 条）
- 第 4 章 不当な取引行為の禁止（第 18 条～第 20 条）
- 第 5 章 表示等の適正化（第 21 条～第 25 条）
- 第 6 章 生活必需物資の確保（第 26 条～第 28 条）
- 第 7 章 災害時における安定した消費生活の確保（第 29 条～第 31 条）
- 第 8 章 福島市民の消費生活を守る対策会議（第 32 条～第 35 条）
- 第 9 章 調査、勧告及び公表（第 36 条～第 38 条）
- 第 10 章 雑則（第 39 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並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにし、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、市民の安全で安心な消費生活を確保するとともに、環境の保全に配慮した循環型消費生活の形成に寄与す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) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (2) 消費者 事業者が供給する商品若しくはサービスを使用し、若しくは利用して生活する者又は事業者と契約して商品を提供する者であって、事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除いた者をいう。
- (3) 商品 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。
- (4) サービス 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。
- (5) 消費者団体 消費者の権利又は利益の擁護及び増進を目的として消費者により組織された団体をいう。
（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。）は、次に掲げる消費者の権利の尊重及び消費者の支援並びに環境の保全への配慮

を基本として、行われなければならない。

- (1) 消費生活において生命及び健康を侵されない権利
- (2) 消費生活において適正な表示により選択できる権利
- (3) 不当な取引行為により消費生活を侵されない権利
- (4) 消費生活を営むために必要な情報の提供を受ける権利
- (5) 消費生活を営むために必要な消費者教育を受ける権利
- (6) 消費者施策に意見を反映させる権利
- (7) 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ速やかに救済される権利
- (8) 消費者の利益を確保するため、消費者団体を組織し、行動する権利
（市の責務）

第 4 条 市は、前条に定める基本理念にのっとり、消費者施策を実施しなければならない。

2 市は、消費者施策を総合的かつ計画的に実施するため、市民の参加と協力のもとに、消費生活基本計画を作成しなければならない。

3 市は、消費者施策を実施するに当たり、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

4 市は、毎年、消費者施策の実施状況を取りまとめ、公表しなければならない。

（事業者の責務）

第 5 条 事業者は、事業活動を行うに当たり、危害の防止、表示の適正化及び不当な取引行為の防止に努めなければならない。

2 事業者は、消費者に対し、必要な情報を明確かつ平易に提供しなければならない。

3 事業者は、消費者との取引に当たり、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮しなければならない。

4 事業者は、消費者との間に生じた苦情を処理する体制を整備し、適切かつ迅速に処理しなければならない。

5 事業者は、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

6 事業者は、法令を遵守するとともに、市が実施する消費者施策に協力しなければならない。

（消費者の役割）

第 6 条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動し、消費者相互の連携を図り、消費生活の向上に努めるものとする。

2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

（循環型消費生活の形成等）

第 7 条 市、事業者及び消費者は、協働して廃棄物の抑制、再利用及び再資源化を促進することにより、持続可能な循環型消費生活の形成に努めるものとする。

2 市、事業者及び消費者は、協働して有機農産物及び地域農産物の生産、流通及び消費を拡大することにより、

安全で安心な循環型消費生活の形成に努めるものとする。

（消費生活基盤の確保）

第8条 市、事業者及び消費者は、協働して地域商店街を維持することにより、高齢者その他の生活弱者の地域における消費生活基盤の確保に努めるものとする。

第2章 消費者の支援

（情報提供）

第9条 市長は、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要な情報を収集し、これを消費者に提供するものとする。

（教育）

第10条 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、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深めるため、消費者教育に係る施策を講ずるものとする。

2 市長は、消費生活に関する消費者の自主的な学習支援のために必要な施策を講ずるものとする。

（消費者団体）

第11条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、意見の表明、消費者に対する教育、消費者被害の防止及び救済その他消費生活の安定及び向上を図るために必要な自主的活動に努めるものとする。

2 市長は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が確保されるよう必要な条件の整備に努めるものとする。

（意見の反映）

第12条 市長は、広く消費者の意見を把握し、市が実施する消費者施策に反映させるよう努めなければならない。

2 市長は、消費者の意見が事業者の事業活動に反映されるよう消費者と事業者との対話その他交流の機会の確保に努めなければならない。

（苦情処理）

第13条 市長は、消費者の申出により、消費者と事業者との間で生じた苦情を処理するため、相談、あっせん及び調停に努めるとともに、必要に応じてその結果を公表することができる。

（消費者訴訟の援助）

第14条 市長は、消費者が事業者を相手に行う訴訟について、次に掲げる要件の全てに該当するときは、当該訴訟に要する費用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。

（1）多数の消費者が、消費生活上同一かつ少額の被害を受けていること。

（2）消費者が自ら事業者を相手に訴訟を提起することが困難なこと。

（3）福島市民の消費生活を守る対策会議のあっせん又は調停を経ていること。

第3章 危害の防止

（危害に関する調査及び情報提供）

第15条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命若しくは身体に危害を及ぼし、又は健康を損なう疑いがあると認めるときは、当該商品又はサービスについて必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査により、なおその疑いを解消することができず、必要があると認めるときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、当該商品又はサービスが安全であることの立証を要求することができる。

3 市長は、事業者が前項の立証を行わない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は当該事業者が行った立証により安全であることを十分に確認することができないときは、あらかじめ意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、当該事業者に対し、再度立証を要求することができる。

4 市長は、事業者が、前項の規定による再度立証の要求に応じないときは、その旨及び再度立証の要求の内容を公表することができる。

5 市長は、第1項から第3項までに規定する調査又は立証の結果により、消費者の生命、身体又は健康の安全を確保するために必要があると認めるときは、消費者に対し、当該調査又は立証の経緯その他必要な情報を提供することができる。

（緊急危害防止措置）

第16条 市長は、商品又はサービスがその欠陥により消費者の生命、身体又は健康に重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、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、法令に定める措置が採られる場合を除き、消費者に対し、直ちに当該商品又はサービスの名称、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を提供することができる。

2 前項の規定による情報の提供があったときは、当該商品又はサービスを供給する事業者は、直ちにその供給の中止、回収その他必要な措置を採らなければならない。

（危険な商品又はサービスの提供禁止）

第17条 市長は、商品又はサービスがその欠陥により消費者の生命又は身体に危害を発生させ、若しくは発生させることとなり、又は消費者の健康を損ない、若しくは損なうこととなると認めるときは、法令に定める措置が採られる場合を除き、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、当該商品又はサービスの供給の中止、回収その他危害を防止するために必要な措置を採るべきことを指導し、又はあらかじめ意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容を公表することができる。

第4章 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

第18条 事業者は、消費者との取引に当たり、次に掲げる行為であって、規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、販売又は購入の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、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判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者の自発的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、電子計算機の画像面を介して消費者の申込み又は承諾の意思表示の有無を確認する措置を講じず、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る等をして、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形成のないまま契約を締結させること。
- (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こと。
- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は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、又は当該債務の履行をさせること。
- (5) 契約若しくは法律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こと。
- (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又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、又はいたずらに遅延させること。
- (7) 商品若しくはサービスを販売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又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を

不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

(被害を防止するための情報提供)

第19条 市長は、前条に規定する不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該取引の仕組み、実態その他の事項を把握するために必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、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に必要があると認めるときは、消費者に対し、前項に規定する調査の経緯その他必要な情報を提供することができる。
- 3 市長は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、消費者に対し、事業者の氏名又は名称その他必要な情報を提供することができる。

(指導、勧告及び公表)

第20条 市長は、事業者が第18条の規定に違反して不当な取引行為を行っているときと認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正すべきことを指導し、又はあらかじめ意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、勧告することができる。

- 2 市長は、当該事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容を公表することができる。

第5章 表示等の適正化

(表示の適正化)

第21条 事業者は、消費者が商品又はサービスの選択を誤ることがないように、品質、取扱方法、単位、価格その他必要な事項を適正かつわかりやすく表示しなければならない。

- 2 市長は、法令に定めがあるもののほか、商品又はサービス内容及び取引条件に関し表示すべき事項、表示の方法その他表示に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。
- 3 事業者は、前項の基準が定められたときは、当該基準を遵守しなければならない。

(広告の適正化)

第22条 事業者は、その供給する商品又はサービスについての広告を行う場合には、虚偽又は過大な表現その他消費者の適切な判断を誤らせるおそれのある表現を避け、消費者の正確かつ適切な判断に必要な情報を提供するように努めなければならない。

(計量の適正化)

第23条 事業者は、商品又はサービスの提供において、消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引に当たり、適正な計量が確保されるよう必要な施策を講じなければならない。

(包装の適正化)

第 24 条 事業者は、商品を包装（容器を使用する場合を含む。以下同じ。）する場合、消費者に危害を及ぼさないように安全な包装をしなければならない。

2 事業者は、消費者の適正な判断を誤らせるような過大又は過剰な包装をしてはならない。

3 市長は、商品の包装に関し、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

4 事業者は、前項の基準が定められたときは、当該基準を遵守しなければならない。

5 事業者は、資源の有効利用に資するため、できる限り簡易な包装に努めるとともに、包装資材が不要となったときは、適正に再利用され、若しくは、再生利用されるよう、又は適正に廃棄されるよう配慮しなければならない。

（アフターサービス）

第 25 条 事業者は、商品又はサービスを消費者へ提供するに当たり、修理、交換その他のアフターサービスを取引条件とするときは、アフターサービスの内容を明示しなければならない。

第 6 章 生活必需物資の確保

（流通機構の整備）

第 26 条 市長は、消費者の日常生活に必要な商品又はサービス（以下「生活必需物資」という。）の安定供給の確保及び価格の安定を図るため、流通機構の整備、事業者の健全な事業活動の育成その他必要な施策の推進に努めなければならない。

（不当な販売行為の禁止）

第 27 条 事業者は、生活必需物資について円滑な流通を不当に妨げ又は適正な利益を著しく超える価格で販売する行為を行ってはならない。

2 事業者は、生活必需物資について生産、流通等の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。

（緊急時対策）

第 28 条 市長は、生活必需物資の供給量が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はそのおそれがあると認めるときは、事業者に対し、当該生活必需物資の供給を要請する等、その確保に必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、前項の規定による要請があったときは、これに応じなければならない。

第 7 章 災害時における安定した消費生活の確保

（消費生活の迅速な回復）

第 29 条 市、事業者及び消費者は、災害の発生により消費生活の安定が損なわれるときは、その迅速な回復を図るため、それぞれが積極的役割を果たすとともに、相互に協力するよう努めなければならない。

2 市長は、災害発生時において、安定した消費生活の回復を図るために必要があると認めるときは、生活必需物資の安定的な供給、不当な販売行為の防止等につい

て、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、前項の規定による措置によってもなお安定した消費生活の回復が困難であると認めるときは、必要に応じて国又は他の地方公共団体に対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

（情報提供）

第 30 条 市長は、災害時においては、迅速かつ正確に消費生活に関する情報の収集及び提供を行う等安定した消費生活の回復に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（生活必需物資の安定供給）

第 31 条 事業者は、災害発生時においては、自ら進んで生活必需物資等の安定的な供給その他安定した消費生活の回復のために必要な措置を講ずるとともに、市が実施する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、災害発生時においては、自ら進んで必要な情報を収集し、適切な判断を行い、冷静かつ合理的に行動するとともに、市が実施する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

第 8 章 福島市民の消費生活を守る対策会議

（対策会議の設置）

第 32 条 市長の諮問に応じ、消費者施策について審議するため、市長の附属機関として福島市民の消費生活を守る対策会議（以下「対策会議」という。）を置く。

2 対策会議は、次に掲げる事項について調査審議する。

（1）消費者施策に関する基本的事項

（2）第 4 条第 2 項に規定する消費生活基本計画の策定に関する事項

（3）第 13 条に規定する消費者苦情のあっせん又は調停に関する事項

（4）第 14 条に規定する訴訟費用の貸付けに関する事項

（5）第 21 条第 2 項及び第 24 条第 3 項に規定する基準に関する事項

（6）その他消費者施策について市長が必要と認める事項

3 対策会議は、市長に対し、消費者施策について意見を述べることができる。

（対策会議の組織）

第 33 条 対策会議は、委員 12 人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

（1）学識経験の有る者

（2）消費者を代表する者

（3）事業者を代表する者

（4）その他市長が必要と認める者

3 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。

4 委員は、再任されることができる。

(部会)

第 34 条 対策会議に、消費者苦情に関するあっせん又は調停を行わせるため、苦情処理部会を置く。

2 あっせん又は調停については、苦情処理部会の決定をもって対策会議の決定とする。

3 対策会議は、必要があると認めるときは、苦情処理部会のほか、部会を設けることができる。

4 部会の委員は、対策会議の委員のうちから会長が指名する。

(委任)

第 35 条 この章に定めるもののほか、対策会議の組織及び運営に関し必要な事項は、市長が定める。

第 9 章 調査、勧告及び公表

(調査及び指導)

第 36 条 市長は、法令に定めがあるもののほか、事業者が第 21 条(第 2 項を除く。)、第 23 条第 1 項、第 24 条(第 3 項を除く。)、第 27 条及び第 28 条第 2 項の規定に違反するおそれがあると認めるときは、その実態を調査し、適正な事業活動を行うよう指導することができる。

(立入調査等)

第 37 条 市長は、第 13 条、第 15 条第 1 項、第 16 条第 1 項、第 17 条第 1 項、第 19 条第 1 項、第 20 条第 1 項、第 21 条(第 2 項を除く。)、第 23 条第 1 項、第 24 条(第 3 項を除く。)、第 27 条及び第 28 条第 2 項の規定の施行に必要な限度で、事業者に対し、報告を求め、その職員をして事業者の事務所、事業所その他事業に関係ある場所に立ち入らせ、帳簿、書類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。

2 前項の規定により調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者等にこれを提示しなければならない。

3 第 1 項の規定による立入調査等の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

4 市長は、当該事業者が第 1 項に規定する報告又は立入調査を拒んだときは、書面により、報告又は立入調査に応じるよう要求することができる。

5 市長は、当該事業者が前項の規定による要求を拒んだときは、あらかじめ当該事業者に対し、意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、これに応じるよう勧告することができる。

6 市長は、当該事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、必要に応じてその経過を公表することができる。

7 市長は、当該事業者が第 1 項に規定する報告要求に対して虚偽の報告をし、立入調査を妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたときは、あらかじめ当該事業者に対し、意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、その旨を公表することができる。

(勧告及び公表)

第 38 条 市長は、第 21 条(第 2 項を除く。)、第 23 条第 1 項、第 24 条(第 3 項を除く。)、第 27 条及び第 28 条第 2 項の規定に違反すると認めるときは、あらかじめ事業者に対し、意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、違反行為を是正するよう勧告することができる。

2 市長は、当該事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容を公表することができる。

第 10 章 雑則

(国又は他の地方公共団体との相互協力)

第 39 条 市長は、消費者施策を推進するに当たり、必要があると認めるときは、国又は他の地方公共団体に対し、協力を求め、又は必要な措置を採るべきことを要請するものとする。

2 市長は、国又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について協力を求められ、必要な措置を採るべきことを要請されたときは、これに協力するものとする。

(適用除外)

第 40 条 第 3 章の規定は、薬事法(昭和 35 年法律第 145 号)第 2 条第 1 項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第 2 章(第 13 条及び第 14 条に限る。)及び第 3 章から第 6 章までの規定は、医師、歯科医師その他これに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為については、適用しない。

(委任)

第 41 条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成 18 年 7 月 1 日から施行する。

(福島市民のくらしを守る条例の廃止)

2 福島市民のくらしを守る条例(昭和 50 年条例第 42 号)は、廃止する。

(特別職の職員で非常勤のものの報酬等に関する条例の一部改正)

3 特別職の職員で非常勤のものの報酬等に関する条例(昭和 31 年条例第 23 号)の一部を次のように改正する。

別表中消費者苦情処理委員会委員の項を削る。

附 則(平成 26 年 6 月 30 日条例第 28 号)

この条例は、公布の日から施行する。

福島市民の消費生活を守る条例施行規則

平成 18 年 6 月 19 日
福島市規則第 50 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条～第 3 条）
- 第 2 章 消費者訴訟の援助（第 4 条～第 15 条）
- 第 3 章 不当な取引行為（第 16 条～第 22 条）
- 第 4 章 福島市民の消費生活を守る対策会議（第 23 条～第 25 条）
- 第 5 章 消費者苦情の処理（第 26 条・第 27 条）
- 第 6 章 勧告及び公表等（第 28 条～第 33 条）
- 第 7 章 補則（第 34 条・第 35 条）
- 附則

第 1 章 総則 （趣旨）

第 1 条 この規則は、福島市民の消費生活を守る条例（平成 18 年条例第 13 号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第 2 条 この規則において使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

（消費生活基本計画の策定）

第 3 条 条例第 4 条第 2 項の消費生活基本計画は、次に掲げる事項を条例第 32 条第 1 項に規定する福島市民の消費生活を守る対策会議（以下「対策会議」という。）に諮り、これを策定するものとする。

- (1) 総合的な消費者行政の推進に関する総則的事項
- (2) 消費者への情報提供及び教育の推進並びに消費者の組織化に関する事項
- (3) 消費者への危害の防止に関する事項
- (4) 不当な取引行為に関する事項
- (5) 商品又はサービスの内容及び取引条件に関する表示等の適正化に関する事項
- (6) 生活必需物資の確保に関する事項
- (7) 災害時における安定した消費生活の確保に関する事項
- (8) 消費者と事業者との間で生じた苦情の処理及び被害の救済に関する事項
- (9) その他消費者行政の推進に関する事項

2 市長は、前項の消費生活基本計画を策定したときは、速やかにその計画を公表するものとする。

第 2 章 消費者訴訟の援助 （訴訟費用の範囲）

第 4 条 条例第 14 条の規定により貸付けの対象となる消費者訴訟に要する費用の範囲は、次に掲げるものとする。

- (1) 民事訴訟費用等に関する法律（昭和 46 年法律第

40 号）第 2 章の規定により裁判所に納める費用の額を限度として、市長が定める額

(2) 弁護士又は司法書士に支払う手数料及び謝金であって、その支払額を限度として市長が定める額

(3) その他訴訟に要する費用であって、市長が必要であると認めるもの

（訴訟費用の貸付け）

第 5 条 条例第 14 条に規定する消費者訴訟に要する費用の貸付けは、次に掲げる要件の全てに該当しなければならない。

(1) 市内に引き続き 3 月以上住所を有する消費者であること。

(2) 条例第 14 条第 1 号に規定する被害の額は、一人につき 50 万円以下であること。

(3) 同一の被害を受けた者が 10 人以上いること。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、市長の定める人数とする。

(4) 訴訟に要する費用が、その訴訟に係る被害額を超え、又は超えるおそれがあること。

第 6 条 条例第 14 条に規定する消費者訴訟に要する費用の貸付金は、無利息とする。

2 貸付金の貸付けを受けた者（以下「借受人」という。）は、連帯して、債務を負担するものとする。

3 貸付期間は、当該消費者訴訟が終了した日の翌日から起算して 6 カ月以内とする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、市長の定める日までとする。（貸付けの申請）

第 7 条 条例第 14 条の規定により消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けようとする者（以下「申請者」という。）は、代表者を定め、福島市消費者訴訟費用貸付金借受申請書（様式第 1 号）に次に掲げる書類を添えて、市長に提出しなければならない。

(1) 住民票の写し

(2) 委任状

（貸付けの決定）

第 8 条 市長は、前条の規定による申請があったときは、速やかに調査を行い、対策会議の意見を聴いて、貸付けを行うべきと認めるときは、貸付け及び貸付金の額を決定しなければならない。

2 市長は、前項の規定により貸付け及び貸付金の額を決定し、又は貸付けを行わない旨の決定をしたときは、文書でその旨を申請者に通知するものとする。

（貸付金の交付）

第 9 条 前条第 2 項の規定により貸付け及び貸付金の額の決定の通知を受けた申請者は、福島市消費者訴訟費用貸付金借用証書（様式第 2 号）を市長に提出し、貸付金の交付を受けるものとする。（追加貸付け）

第 10 条 借受人は、既に借り受けた貸付金に追加して貸付けを受ける必要が生じたときは、福島市消費者訴訟

費用貸付金追加借受申請書（様式第 3 号）により、追加貸付けを申請することができる。

- 2 前項の追加貸付けの申請の手続については、第 8 条及び第 9 条の規定を準用する。

（貸付金の即時返還）

第 11 条 市長は、借受人が次の各号のいずれかに該当するときは、貸付金を直ちに返還させることができる。

- (1) 当該消費者訴訟を提起しないとき、又は取り下げたとき。
- (2) 貸付金をその目的以外に使用したとき。
- (3) 虚偽の申請その他不正な手段により貸付けを受けたとき。
- (4) 条例及びこの規則に違反し、又は市長の指示に従わないとき。

- 2 市長は、前項の規定により貸付金を返還させるときは、当該貸付金の交付の日の翌日から起算して返還の日までの日数に応じ、年 10.95 パーセントの割合で計算した利息を徴収することができる。

（貸付金の返還）

第 12 条 借受人は、第 6 条第 3 項に規定する貸付期間内に、貸付金の全額を一括して返還しなければならない。

- 2 前項の場合において、借受人が訴訟の結果、相手方事業者から訴訟に要する費用を一括して得ることができなかったとき、又は市長がやむを得ない理由があると認めるときは、当該訴訟が終了した日の翌日から起算して 1 年以内に分割して返還させることができる。

- 3 前項の規定により分割返還を受けようとする者は、福島市消費者訴訟費用貸付金分割返還申請書（様式第 4 号）にその理由を証する書面を添えて、市長に提出しなければならない。

- 4 市長は、借受人が正当な理由がなく返還すべき日までに貸付金を返還しないときは、当該返還すべき日の翌日から起算して返還の日までの日数に応じ、年 10.95 パーセントの割合で計算した延滞利息を徴収するものとする。

（貸付金の返還猶予）

第 13 条 市長は、当該消費者訴訟について上訴が行われたとき、又は市長が特に必要と認めるときは、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

- 2 前項の規定により貸付金の返還の猶予を受けようとする者は、福島市消費者訴訟費用貸付金返還猶予申請書（様式第 5 号）にその理由を証する書類を添えて、市長に提出しなければならない。

（貸付金の返還免除）

第 14 条 市長は、次の各号のいずれかに該当する場合は、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

- (1) 消費者訴訟の結果、消費者が相手方事業者から金銭等を得ることができなかった場合
- (2) 消費者訴訟の結果、消費者が相手方事業者から得る金銭等の額が貸付金の額に満たなかった場合

- (3) その他市長が特に必要と認める場合

- 2 前項の規定による貸付金の返還の免除を受けようとする者は、福島市消費者訴訟貸付金返還免除申請書（様式第 6 号）にその理由を証する書類を添えて、市長に提出しなければならない。

（届出事項）

第 15 条 借受人は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに文書でその旨を市長に届け出なければならない。

- (1) 消費者訴訟を提起したとき。
- (2) 消費者訴訟について請求の内容を変更したとき。
- (3) 消費者訴訟が終了したとき。
- (4) 代表者又は借受人の住所又は氏名に変更があったとき。
- (5) 訴訟代理人に変更があったとき。
- (6) 相手方事業者の住所、名称及び代表者の変更その他重要な事項の変更があったとき。

- 2 借受人の相続人は、借受人が死亡したときは、速やかにその旨を市長に届け出なければならない。

- 3 市長は、必要があると認めるときは、借受人又はその訴訟代理人に対して、当該訴訟の進行状況、貸付金の使用状況その他必要な資料の提出又は報告を求めることができる。

第 3 章 不当な取引行為

（条例第 18 条第 1 号の不当な取引行為）

第 16 条 条例第 18 条第 1 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、又は販売若しくは購入以外の目的が主要な目的であるかのように告げて、若しくはそのような広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 商品又はサービスに関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報であって、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 商品又はサービスの販売又は購入に当たり、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、若しくは将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 商品又はサービスの品質、内容若しくは取引条件が実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると消費者を誤信させるような表現を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 商品又はサービスの購入、利用若しくは設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、

契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(6) 自らを官公署、公共的団体若しくは著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体若しくは著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(7) 商品又はサービスの販売又は購入に当たり、事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、若しくは偽って契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(条例第 18 条第 2 号の不当な取引行為)

第 17 条 条例第 18 条第 2 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

(1) 威圧的な言動等を用いて、長時間にわたり反復して、若しくは契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 商品又はサービスの販売又は購入に関し、消費者の拒絶の意思表示があるにもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなく、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を反復して送信することにより契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 商品又はサービスの販売に関し、消費者が電子計算機を用いて申込み又は承諾の意思表示をする場合において、電子計算機の画像面を介して意思表示の有無を確認する措置を講じることなく契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(4) 消費者の年齢、収入等契約を締結する上で重要な事項について、事実と異なる内容の契約書等を作成して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反して執ように説得し、若しくは威圧的な言動等を用いて、その場において、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(6) 商品又はサービスを販売する目的で、無償又は著しい廉価のサービス又は商品の供給を行うことにより、消費者の心理的な負担を利用して執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(7) 商品又はサービスの購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(8) 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な

説明をしないまま、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(9) 消費者の不幸を予言し、消費者の健康の不安又は老後の不安その他の生活上の不安をことさらにあおる等消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(10) 商品又はサービスの販売に関し、消費者が過去に係わった取引に関する当該消費者の情報又は取引に関する情報を利用して消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、若しくは過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止するように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(11) 主たる目的が販売以外の目的である商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、商品若しくはサービスの購入若しくは販売の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(12) 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜において、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、電話をし、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(条例第 18 条第 3 号の不当な取引行為)

第 18 条 条例第 18 条第 3 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

(1) 法律の規定が適用される場合に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させること。

(2) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を設けた契約を締結させること。

(3) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項を設けた契約を締結させること。

(4) 消費者が購入又は販売の意思表示をした主たる商品又はサービスと異なるものを記載して、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書等を作成させること。

(5) 消費者にとって、不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって供給される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させること。

(6) 当該契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定める条項を設けた契約を締結さ

せること。

(7) 商品又はサービスの購入に伴って消費者が受ける信用が、その者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させること。

(8) 債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為又は契約の目的物の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、若しくは瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる条項を設けた契約を締結させること。

(9) クレジットカード、会員証、パスワード等の商品の購入又はサービスの提供を受ける際の資格を証するものが、第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当にその責任を負担させる条項を設けた契約を締結させること。

(条例第 18 条第 4 号の不当な取引行為)

第 19 条 条例第 18 条第 4 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

(1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(2) 消費者等を欺き、威迫し、若しくは困惑させて預金の払戻し、生命保険の解約又は借入れを受けること等により消費者等に金銭を調達させ、債務の履行をさせること。

(3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは消費者等の関係人に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段により情報を流布する旨の言動を用い、心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(4) 契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(5) 消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行について執ように協力を要求し、又は協力をさせること。

(6) 事業者の氏名若しくは名称若しくは住所について明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(条例第 18 条第 5 号の不当な取引行為)

第 20 条 条例第 18 条第 5 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

(1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、又は消費者からの再三の履行の督促に対して適切な対応をすることなく債務の履行を拒否し、若しくは引き延ばし、商品又はサービスを契約の趣旨に従って供給しないこと。

(2) 法令の規定等により消費者に認められている財務書類の閲覧権、事実又は情報の開示を請求できる権利等の行使を拒否し、閲覧、開示等を拒むこと。

(3) 継続的に商品又はサービスを供給する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は債務の履行が終了していないにもかかわらず消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。

(条例第 18 条第 6 号の不当な取引行為)

第 21 条 条例第 18 条第 6 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

(1) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に当たり、これを拒否し、黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。

(2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に当たり、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思を待つことなく商品又はサービスの使用若しくは利用をさせて、契約の成立又は存続を強要すること。

(3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に当たり、手数料、送料、サービスの対価等法令上根拠のない要求をして当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。

(4) 継続的に商品又はサービスを供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金、損害賠償金等を要求し、威迫する等をして、契約の存続を強要すること。

(5) 前各号に掲げるもののほか、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又は契約の無効の主張に当たり、これを不当に拒否し、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、威迫する等をして契約の成立又は存続を強要すること。

(6) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上の返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。

(条例第 18 条第 7 号の不当な取引行為)

第 22 条 条例第 18 条第 7 号に規定する不当な取引行為

は、次に掲げるものとする。

- (1) 立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (2) 与信が消費者の返済能力を超え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、又は与信契約等の締結をさせること。
- (3) 販売業者等（商品若しくはサービスを販売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をいう。以下同じ。）の行為が、第16条から第18条までに規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していればそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (4) 与信契約等において、販売業者等に対して、生じている事由をもって消費者が正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

第4章 福島市民の消費生活を守る対策会議

（会長及び副会長）

第23条 対策会議に会長及び副会長を置き、委員の互選により選任する。

2 会長は、会務を総理し、対策会議を代表する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

（会議）

第24条 対策会議の会議は、会長が招集する。ただし、委員の任期満了等に伴い新たに組織された対策会議の最初に開催される会議は、市長が招集する。

2 会長は、対策会議の会議の議長となる。

3 対策会議の会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

4 対策会議の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

（部会）

第25条 条例第34条第1項の苦情処理部会及び同条第3項の部会（以下「部会」という。）は、委員5人以内で組織する。

2 部会に部会長及び副部会長を置き、当該部会に属する委員の互選により選任する。

3 部会長は、部会の会務を総理し、調査審議の経過及び結果を対策会議に報告するものとする。

4 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるときは、その職務を代理する。

5 前条の規定は、部会の会議について準用する。

6 対策会議の決定により各部会の所掌に属することとされた事項については、当該部会の決定をもって対策会議の決定とすることができる。

第5章 消費者苦情の処理

（苦情処理の付議）

第26条 市長は、消費者から苦情の申出があった場合において必要があると認めるときは、苦情処理部会に対し、その苦情のあっせん又は調停について付議するものとする。

2 市長は、前項の規定による付議をしたときは、その旨を当該苦情の申出者及びその相手方となるべき事業者（以下「当事者」という。）に通知するものとする。（苦情の処理等）

第27条 苦情処理部会は、前条第1項の規定により苦情のあっせん又は調停について付議されたときは、適切かつ迅速に処理を行うものとする。

2 前項の場合において、苦情処理部会は、必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、又は関係書類若しくは物件等の提出を求めることができる。

3 苦情処理部会は、あっせん又は調停において当事者間に合意が成立したときは、調書を作成し、その旨を市長に報告するものとする。あっせん又は調停において、当事者間に合意が成立せず、又はその見込みがなく、あっせん又は調停を打ち切ったときも、同様とする。

第6章 勧告及び公表等

（意見を述べる機会の付与の方式）

第28条 条例第17条第1項、第20条第1項、第37条第5項及び第7項並びに第38条第1項に規定する意見を述べ、証拠を提出する機会（以下「意見を述べる機会」という。）を付与する方式は、市長が口頭であることを認めたときを除き、意見を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出してするものとする。

2 意見を述べるときは、証拠書類等を提出することができる。

（意見書提出の通知）

第29条 市長は、意見を述べる機会を付与するときは、意見書、証拠書類等の提出期限（口頭による意見を述べる機会の付与を行う場合には、その日時）の7日前までに、当該事業者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

(1) 予定される勧告の内容及び根拠となる条例等の条項

(2) 勧告の原因となる事実

(3) 勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容が公表されること（条例第37条第7項にあっては、その旨が公表されること。）。

(4) 意見書、証拠書類等の提出先及び提出期限（口頭

による意見を述べる機会の付与を行う場合には、その旨並びに出頭すべき日時及び場所)

- 2 市長は、勧告又は公表に係る事業者の所在が判明しない場合においては、前項の規定による通知を、その者の氏名、前項第4号に掲げる事項及び市長が前項各号に掲げる事項を記載した書面をいつでもその者に交付する旨を福島市公告式条例（昭和25年条例第25号）第2条第2項に定める掲示場に掲示（以下「掲示」という。）することによって行うことができる。この場合においては、掲示を始めた日から14日を経過したときに、当該通知がその者に到達したものとみなす。

（意見録取書の作成）

第30条 第28条第1項の規定により口頭による意見を述べる機会の付与を行う場合において、市長の指定する職員は、意見録取書を作成し、意見の要旨を明らかにしておかなければならない。

（意見書の不提出等）

第31条 市長は、正当な理由なく、提出期限までに意見書が提出されない場合又は口頭による意見を述べる日時に当事者が出頭しない場合には、改めて意見を述べる機会の付与を行うことを要しない。

（公表及び情報提供）

第32条 条例第13条、第15条第4項、第17条第2項、第20条第2項、第37条第6項及び第7項並びに第38条第2項の規定による公表は、掲示により行うほか、広く市民に周知できる方法により行うものとする。

- 2 条例第15条第5項、第16条第1項、第19条第2項及び第3項並びに第30条の規定による情報の提供は、掲示により行うほか、広く市民に周知できる方法により行うものとする。

（基準の公表）

第33条 条例第21条第2項及び第24条第3項の規定により基準を定めたときの公表は、掲示により行うほか、広く市民に周知できる方法により行うものとする。

第7章 補則

（身分証明書の携帯等）

第34条 条例第37条第2項の身分を示す証明書は、様式第7号のとおりとする。

（委任）

第35条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

- 1 この規則は、平成18年7月1日から施行する。
（福島市民のくらしを守る条例施行規則の廃止）
- 2 福島市民のくらしを守る条例施行規則（昭和51年規則第8号）は、廃止する。

附 則（平成26年6月30日規則第29号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（令和4年3月30日規則第28号）

この規則は、公布の日から施行する。

福島市消費生活センター条例

平成 28 年 4 月 1 日
福島市条例第 21 号

（設置）

第 1 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 項の規定に基づき、市民の消費生活の安定及び向上に寄与するため、福島市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

（位置）

第 2 条 センターは、福島市本町 2 番 6 号に置く。

（業務）

第 3 条 センターは、次に掲げる業務を行う。

- 1 法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務に関すること。
- 2 福島市民の消費生活を守る条例（平成 18 年条例第 13 号）第 1 条の目的を達成するために必要な業務に関すること。
- 3 前 2 号に掲げるもののほか、センター設置の目的を達成するために必要な業務に関すること。

（事務の実施日時）

第 4 条 法第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号に規定する事務を行う日及び時間は、規則で定める。

（職員）

第 5 条 センターに所長その他必要な職員を置く。

（消費生活相談員）

第 6 条 センターに消費生活相談員（法第 10 条の 3 第 1 項に規定する者をいう。）を置く。

（情報の安全管理）

第 7 条 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。

（委任）

第 8 条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

福島市消費生活センター条例施行規則

平成 28 年 4 月 1 日
福島市規則第 50 号

（趣旨）

第 1 条 この規則は、福島市消費生活センター条例（平成 28 年条例第 21 号。次条において「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

（事務の実施日時）

第 2 条 条例第 4 条に規定する事務を行う日及び時間は、次に掲げるとおりとする。

- 1 事務を行う日 福島市の休日を定める条例（平成元年条例第 23 号）第 1 条第 1 項各号に掲げる日を除く日
- 2 事務を行う時間 午前 9 時から午後 4 時まで
- 2 前項の規定にかかわらず、市長が必要と認めるときは、同項に規定する事務を行う日及び時間を変更することができる。

（消費生活相談員の人材及び処遇の確保）

第 3 条 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、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よう努めるものとする。

（消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修）

第 4 条 市長は、福島市消費生活センターにおいて消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 8 条第 2 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よう努めるものとする。

（雑則）

第 5 条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この規則は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

福島市消費生活連絡調整会議設置要綱

（目的）

第1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。）を円滑に推進するため、市内の連絡調整を図ることを目的として、福島市消費生活連絡調整会議（以下「調整会議」という。）を設置する。

（調整事項）

第2条 調整会議は、前項の目的を達成するため次の事項について調整する。

- （1）消費者施策に関する基本的事項
- （2）消費生活基本計画の策定に関する事項
- （3）その他消費者施策に関し市長が認める事項

（組織）

第3条 調整会議の委員は、別表第1に掲げる者で組織する。

（会長及び副会長）

第4条 調整会議に会長及び副会長を各1名置き、会長に副市長、副会長に市民・文化スポーツ部長をもって充てる。

- 2 会長は、会務を総理し調整会議を代表する。
- 3 副会長は会長を補佐し、会長に事故あるときはその職務を代理する。

（会議）

第5条 調整会議の会議は、会長が招集し、その議長となる。

- 2 会議は、委員の半数以上の出席がなければこれを開くことができない。
- 3 会長は、必要と認めるときは、委員以外の者に対して会議への出席を求め、意見等を聴くことができる。

（幹事会）

第6条 調整会議に幹事会を置く。

- 2 幹事会は、別表第2に掲げる職員をもって構成する。
- 3 幹事会は、調整会議の調整事項について予め調整審議する。
- 4 幹事会に、幹事長及び副幹事長を置き、幹事長に市民・文化スポーツ部次長、副幹事長に生活課長をもって充てる。
- 5 幹事会は、幹事長が招集し、その議長となる。
- 6 幹事長に事故あるときは、副幹事長がその職務を代理する。
- 7 幹事長は、必要と認めるときは、幹事会の会議に関係職員の出席を求め、意見等を聴くことができる。

(庶務)

第7条 調整会議の庶務は、生活課において処理する。

附 則 この要綱は、平成 18 年 7 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 27 年 1 月 19 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、平成 31 年 4 月 1 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。

附 則 この要綱は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 この要綱は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

別表第1(第3条関係)

委 員
副市長 危機管理監 政策調整部長 総務部長 商工観光部長 農政部長 市民・文化スポーツ部長 環境部長 健康福祉部長 こども未来部長 都市政策部長 教育部長

別表第2(第6条関係)

所 属	幹 事
(市長直轄)危機管理監	危機管理室次長(危機管理担当)
政策調整部	政策調整課長 広聴広報課長 情報企画課長
総務部	総務課長
商工観光部	にぎわい商業課長
農政部	農業振興課長 市場管理課長
市民・文化スポーツ部	次長 生活課長
環境部	環境課長 ごみ減量推進課長
健康福祉部	生活福祉課長 障がい福祉課長 長寿福祉課長 健康づくり推進課長
こども未来部	こども政策課長 幼稚園・保育課長
都市政策部	交通政策課長 開発建築指導課長 住宅政策課長
教育委員会	学校教育課長 教育施設管理課長 生涯学習課長

ふくしまの消費者行政

令和 6 年 6 月

編 集 福島市 市民・文化スポーツ部 生活課

福島市消費生活センター

〒960-8035 福島市本町 2-6

TEL 024-525-3774

FAX 024-522-1528