

第 3 次

大分県消費者基本計画

～おおいた消費者ホッとプラン2015～

参 考 資 料

- 計画の策定経過・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 大分県消費生活審議会に関する条文抜粋及び委員名簿・・・・ 2
- 大分県消費者行政連絡協議会規程・・・・・・・・・・・・ 3
- 計画の担当課（局・室）一覧・・・・・・・・・・・・・・ 6
- 大分県民の消費生活の安定及び向上に関する条例・・・・ 9
- 平成 26 年度 消費生活相談の概要・・・・・・・・・・・・ 20

計画の策定経過

年 月	内 容	備 考 欄
平成26年		
4月	計画策定のための庁内教育関係担当者ワーキンググループ (教育関係担当者WG)設置検討	
5月	第1回消費者教育関係担当者会議(第1回教育関係担当者WG)	
6月	平成26年度第1回行政連絡協議会(全体会)	
7月	第41回大分県消費生活審議会(全体会)	
8月	第2回教育関係担当者WG	
9月	第3回教育関係担当者WG	
10月	平成26年度第2回行政連絡協議会 (第1回消費者教育推進部会)	
11月	第42回大分県消費生活審議会 消費者教育部会 (消費者教育推進地域協議会)	
12月	第4回教育関係担当者WG	
平成27年		
1月	平成26年度第3回行政連絡協議会 (第2回消費者教育推進部会)	
2月	第43回大分県消費生活審議会 消費者教育部会 (消費者教育推進地域協議会)	(国)新消費者基本計画案作成 (国)パブリックコメント
3月		(国)新消費者基本計画策定
4月		
5月	計画策定のための庁内ワーキンググループ(WG)設置	
6月	平成27年度第1回大分県消費者行政連絡協議会(全体会) 第44回大分県消費生活審議会(全体会)	
7月	WG等による 計画素案の作成	県議会への骨子案報告
8月		
9月		
10月	平成27年度第2回大分県消費者行政連絡協議会	
11月	第45回大分県消費生活審議会(全体会)	
12月	「第3次大分県消費者基本計画(素案)」に関する県民意見募集 【平成27年12月17日～平成28年1月18日】	
平成28年		
1月	第46回大分県消費生活審議会(全体会)	
2月	「第3次大分県消費者基本計画(素案)」に関する県民意見募集結果公表 【平成28年2月15日～平成28年5月16日】	意見提出者数：4名 意見項目数：19件
3月	「第3次大分県消費者基本計画 ～おおいた消費者ホットプラン2015～」決定	県議会への最終報告

大分県民の消費生活の安定及び向上に関する条例(抄)

(昭和53年12月23日 大分県条例第32号)

第11章 大分県消費生活審議会 (大分県消費生活審議会)

第44条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議するため、大分県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 知事は、次に掲げる場合には、あらかじめ審議会の意見を聴かなければならない。

- (1) 県の基準を設定し、変更し、又は廃止しようとするとき。
- (2) 不適切な取引行為を規則で定め、又は変更しようとするとき。
- (3) 基本計画を策定し、又は変更しようとするとき。
- (4) その他消費者施策に関する重要な事項を決定しようとするとき。

3 審議会は、委員20人以内で組織し、委員は、次に掲げる者のうちから知事が委嘱し、又は任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者
- (4) 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。
- (5) 委員は、再任されることができる。
- (6) 前3項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

大分県消費生活審議会名簿

任期：平成28年2月10日～平成30年2月9日

(分野別五十音順、敬称略)

	氏名	役職等		氏名	役職等
学識経験者	青座 真貴子	大分県立由布支援学校長	消費者	増田 裕子	九重町町議会議員
	伊藤 陽子	弁護士		山月 美江子	大分県生活学校運動推進協議会書記
	熊谷 和世	大分市立明野西小学校長		吉岡 尚美	NPO法人 リラクセーション桜理事長
	財津 庸子	大分大学教育福祉科学部教授	事業者	川村 繁志	大分県商工会議所連合会常務理事
	荷宮 あおい	非司法書士排除委員会委員(認定司法書士)		長野 博文	全国農業協同組合連合会大分県本部本部長
消費者	青木 博範	大分県生活協同組合連合会会長理事		野口 千代子	大分県漁業協同組合女性部委員
	井田 雅貴	NPO法人 大分県消費者問題ネットワーク理事長		森 奈美	株式会社トキハ お客様サービス課課長代理
	後藤 ミツノ	一般社団法人 大分県地域婦人団体連合会会長		吉岡 徹	大分県中小企業団体中央会事務局長
	定宗 瑛子	大分県民生委員児童委員協議会会長	吉弘 貞子	大分県商工会女性部連合会副会長	
	深見 憲一	大分県地域包括・総合相談・在宅介護支援センター協議会会長	行政	戸田 智子	日田市市民環境部 市民活動推進課長

大分県消費者行政連絡協議会規程

昭和42年	8月15日	訓令甲第18号
昭和44年	6月3日	訓令甲第13号
昭和45年	6月12日	訓令甲第10号
昭和48年	5月8日	訓令甲第6号
昭和51年	7月13日	訓令甲第12号
昭和52年	4月30日	訓令甲第11号
昭和56年	4月24日	訓令甲第20号
昭和61年	3月22日	訓令甲第2号
平成2年	4月1日	訓令甲第6号
平成5年	4月1日	訓令甲第6号
平成6年	4月1日	訓令甲第10号
平成7年	5月30日	訓令甲第14号
平成9年	4月1日	訓令甲第14号
平成14年	7月19日	訓令甲第16号
平成15年	4月1日	訓令甲第8号
平成16年	4月1日	訓令甲第13号
平成16年10月	1日	訓令甲第41号
平成17年	4月1日	訓令甲第3号
平成18年	4月1日	訓令甲第19号
平成18年	8月1日	訓令甲第25号
平成19年	5月1日	訓令甲第26号
平成21年	5月22日	訓令甲第32号
平成22年	4月1日	訓令甲第9号
平成23年	6月7日	訓令甲第14号
平成24年	4月1日	訓令甲第12号
平成26年	4月1日	訓令甲第16号
平成27年	5月19日	訓令甲第20号
平成28年	4月1日	訓令甲第20号

(設置)

第1条 県民の消費生活の向上に関する行政を有機的関連をもって推進するため、大分県消費者行政連絡協議会（以下「協議会」という。）を置く。

(協議事項)

第2条 協議会は、次の各号に掲げる事項について協議するものとする。

- (1) 消費生活の向上に係る施策の調整に関すること。
- (2) 消費生活に関する問題の調査及び研究に関すること。
- (3) その他消費生活の向上について必要な事項。

(組 織)

第3条 協議会は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、生活環境部長をもつて充てる。

3 委員は、別表に掲げる者をもつて充てる。

4 会長は、必要に応じ、前項に定める者以外の者を協議会の会議に出席させることができる。

(協議会の招集)

第4条 協議会の会議は、会長が招集し、その議長となる。

2 会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名した委員がその職務を代行する。

(部 会)

第5条 協議会は、必要に応じ、部会を置くことができる。

2 部会に部会長を置き、会長の指名する委員がこれに当たる。

3 部会に属すべき委員は、会長が指名する。

4 協議会は、その定めるところにより、部会の決議をもつて協議会の決議とすることができる。

(庶 務)

第6条 協議会の庶務は、生活環境部で処理する。

(委 任)

第7条 この規程に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、会長が協議会に諮って定める。

(附則)

この訓令は、公示の日から施行する。

別 表 (第3条関係)

総務部県政情報課長

企画振興部観光・地域局観光・地域振興課長

企画振興部観光・地域局地域活力応援室長

福祉保健部福祉保健企画課地域福祉推進室長

福祉保健部医療政策課長

福祉保健部医療政策課薬務室長

福祉保健部健康づくり支援課長

福祉保健部高齢者福祉課長

福祉保健部障害福祉課長

生活環境部うつくし作戦推進課長

生活環境部 うつくし作戦推進課 自然保護推進室長
生活環境部 県民生活・男女共同参画課長
生活環境部 私学振興・青少年課長
生活環境部 食品安全・衛生課長
生活環境部 防災危機管理課 防災対策室長
生活環境部 防災危機管理課 消防保安室長
生活環境部 消費生活・男女共同参画プラザ所長
商工労働部 商工労働企画課長
商工労働部 経営創造・金融課長
商工労働部 工業振興課長
商工労働部 情報政策課長
商工労働部 商業・サービス業振興課長
農林水産部 地域農業振興課長
農林水産部 農地活用・集落営農課長
農林水産部 林務管理課 林産振興室長
土木建築部 土木建築企画課長
土木建築部 建築住宅課長
教育庁 教育財務課長
教育庁 社会教育課長
教育庁 義務教育課長
教育庁 高校教育課長
警察本部 警務部 広報課長
警察本部 生活安全部 生活安全企画課長
警察本部 生活安全部 生活環境課長

第3次大分県消費者基本計画の担当課(局・室)一覧

※()内は、平成28年4月1日組織改正後の関係課室

基本目標	主要な施策	施策の方向	第三次基本計画における関係課室
I 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	1 消費者の安全・安心の確保	(1)食品の安全性の確保	食品安全・衛生課
			おおいたブランド推進課(地域農業振興課)
			集落営農・水田対策室(農地活用・集落営農課)
			林産振興室
			食品安全・衛生課
	(2)信頼確保による「食の安心」の醸成	(3)商品・サービスの安全性の確保	県民生活男女共同参画課
			業務室
			生活環境企画課(自然保護推進室)
			食品安全・衛生課
			消防保安室
	(4)住宅の安全性の確保	(5)ユニバーサルデザインの普及	工業振興課
			土木建築企画課
			建築住宅課
			地域福祉推進室
			県民生活男女共同参画課
2 生活関連商品の安定供給	(1)生活関連商品の価格の安定と円滑な供給への取組	商業・サービス業振興課	
		地域活力応援室	
		県民生活男女共同参画課	
		県民生活男女共同参画課	
(2)生活関連商品の価格・需給動向の監視	(3)災害時等における生活関連商品の価格の安定と円滑な供給への取組	災害対策本部支援物資部	
		県民生活男女共同参画課	
		県民生活男女共同参画課	
		県民生活男女共同参画課	
3 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	(1)表示、規格、計量の適正化	県民生活・男女共同参画課	
		業務室	
		健康対策課(健康づくり支援課)	
		生活環境企画課(自然保護推進室)	
		食品安全・衛生課	
		工業振興課	
	(2)消費者取引の適正化	おおいたブランド推進課(地域農業振興課)	
		県民生活男女共同参画課	
		観光・地域振興課	
		高齢者福祉課	
		食品安全・衛生課	
		経営金融支援室(経営創造・金融課)	
(3)消費者の個人情報の保護	建築住宅課		
	県政情報課		
4 消費者被害未然防止のための啓発活動の推進	(1)多様な手段を用いた広報・啓発活動の推進	県民生活・男女共同参画課	
		県民生活・男女共同参画課	

第3次大分県消費者基本計画の担当課(局・室)一覧

※()内は、平成28年4月1日組織改正後の関係課室

基本目標	主要な施策	施策の方向	第三次基本計画における関係課室
		(2)迅速かつ効果的な情報提供等	警察本部生活安全企画課 警察本部生活環境課
		(3)消費者の特性に配慮した情報提供	県民生活・男女共同参画課 地域福祉推進室 高齢者福祉課 障害福祉課
	5 高齢者・若者等への支援	(1)高齢者・若者の被害防止に向けた取組強化 (2)高齢者等の消費トラブル防止に向けた見守り体制の充実	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課
	6 事業者指導の強化	(1)悪質事業者の監視及び消費者被害に係る犯罪の取締りの強化 (2)消費者被害についての情報収集及び分析	県民生活・男女共同参画課 警察本部生活環境課 県民生活・男女共同参画課
	7 消費者意見の反映	(1)消費者が意見表明できる環境づくり	県民生活・男女共同参画課
	8 消費生活相談体制の充実に向けた強化	(1)消費生活相談体制の強化 (2)トラブルの早期解決に向けた支援 (3)他機関等における消費生活相談体制の充実 (4)商品事故に関する原因究明テスト機関との連携	県民生活・男女共同参画課 食品安全・衛生課 県民生活・男女共同参画課 観光・地域振興課 医療政策課 薬務室 高齢者福祉課 障害福祉課 経営金融支援室(経営創造・金融課) 建築住宅課 警察本部広報課 県民生活・男女共同参画課
	9 紛争の適切かつ迅速な解決	(1)消費者苦情処理委員会の活用 (2)他の裁判外紛争解決機関の活用	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課 土木建築企画課
II 市町村や消費者団体等との連携・協働	1 市町村への支援・連携	(1)市町村の消費者行政推進に向けた支援 (2)市町村相談体制の充実に向けた支援 (3)条例及び基本計画の策定促進	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課
	2 消費者団体等との連携・協働	(1)消費者団体の自主的活動に対する支援 (2)消費者団体等との交流や連携の促進 (3)消費者団体訴訟制度の活用促進	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課
	3 事業者団体等との連携	(1)公益通報者保護法の周知・啓発 (2)事業者団体等の自主的な取組への支援	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課
	4 関係機関等との連携	(1)国、国民生活センター等関係機関との連携・協力 (2)大分県消費者行政連絡協議会等の充実・強化	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課

第3次大分県消費者基本計画の担当課(局・室)一覧

※()内は、平成28年4月1日組織改正後の関係課室

基本目標	主要な施策	施策の方向	第三次基本計画における 関係課室		
Ⅲ 経済社会の発展への 対応	1 環境に配慮した消費行動と 事業活動の推進	(1)省資源・省エネルギーの推進	地球環境対策課(うつくし作戦推進課)		
		(2)3Rの推進(ごみの減量化、再 使用、再生利用)	地球環境対策課(うつくし作戦推進課)		
		(3)環境保全型農業の推進	おおいたブランド推進課(地域農業振興課)		
	2 高度情報通信社会の進展 への的確な対応	(1)ITリテラシー(情報活用能力) の向上	情報政策課 教育庁高校教育課		
		(2)ネットトラブルの未然防止	県民生活・男女共同参画課		
	3 国際化の進展への対応	(1)輸入食品の安全確保	食品安全・衛生課		
		(2)個人輸入代行に係る消費者ト ラブルの未然防止	県民生活・男女共同参画課		
		(3)在住外国人の消費者トラブル への対応	県民生活・男女共同参画課		
	Ⅳ 消費者教育の推進	1 ライフステージに応じた消 費者教育の推進	(1)幼児期における消費者教育の 取組	県民生活・男女共同参画課 県民生活・男女共同参画課	
(2)小学生期・中学生期・高校生 期における消費者教育の取組			教育庁義務教育課 教育庁高校教育課		
(3)成人期における消費者教育の 取組			県民生活・男女共同参画課 教育庁社会教育課		
2 消費者教育推進のための 人材育成			(1)消費者教育、啓発を担う人材 の育成	県民生活・男女共同参画課 教育庁教育財務課	
			3 消費生活と関連する教育と の連携による推進	(1)家庭・地域・学校等との連携 推進	県民生活・男女共同参画課 私学振興・青少年課 教育庁教育財務課 教育庁義務教育課 教育庁高校教育課 教育庁社会教育課
				(2)環境教育との連携推進	地球環境対策課(うつくし作戦推進課)
(3)食育との連携推進		県民生活・男女共同参画課 食品安全・衛生課			
(4)金融経済教育との連携推進		県民生活・男女共同参画課			

大分県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和53年12月23日 大分県条例第32号

目次

第1章	総則(第1条—第8条)
第2章	消費生活の安全の確保(第9条—第11条)
第3章	表示の適正化等(第12条—第21条)
第4章	取引行為の適正化(第21条—第24条)
第5章	生活関連商品に関する施策(第25条—第29条)
第6章	啓発活動及び消費者教育の推進等(第31条—第33条)
第7章	消費者被害の救済(第34条—第39条)
第8章	知事への申出(第40条)
第9章	立入調査、公表等(第41条・第42条)
第10章	消費生活センターの組織及び運営に関する事項等(第43条)
第11章	大分県消費生活審議会(第44条)
第12章	雑則(第45条・第46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、県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、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調として、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利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。

- (1) 消費生活において消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務(以下「商品等」という。)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) 消費者に対し、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) 消費者の意見が県の施策等に適切に反映されること。
- (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。

(県の責務)

第3条 県は、経済社会の発展に即応して、前条に定める基本理念にのっとり、消費者施策を推進する責務を有する。

- 2 県は、消費者の自立を支援するため、消費者に対する啓発活動及び消費者教育の推進等に努めるものとする。
- 3 県は、市町村等と連携し、商品等に関し事業者と消費者との間に生じた苦情等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、苦情処理のあつせん等に努めるとともに、人材の確保及び資質の向上に努めるものとする。
- 4 県は、消費者施策の推進に当たっては、消費者の意見を反映させるものとする。

(市町村との連携)

第4条 県は、消費者施策の推進について、市町村の協力を求めるものとする。

- 2 県は、市町村が行う消費者施策について、必要な情報の提供、技術的助言その他の支援を行うものとする。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、第2条に定める基本理念にかんがみ、その供給する商品等について次に掲げる責務を有する。

- (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、消費者の知識、経験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) 県及び市町村が実施する消費者施策に協力すること。

- 2 事業者は、常に、その供給する商品等について、品質その他の内容の向上に努めなければならない。

(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に努めることにより、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

(環境への配慮)

第7条 県は、消費者施策の推進に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

- 2 事業者は、消費者に対する商品等の供給に当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。
- 3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境

に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

(消費者基本計画)

第8条 県は、消費者施策の計画的な推進を図るため、基本となる計画(以下「基本計画」という。)を策定するものとする。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1) 消費者施策の大綱

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 県は、基本計画を定め、又は変更したときは、これを公表するものとする。

第2章 消費生活の安全の確保

(危害商品等の供給禁止)

第9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。

(危害商品等の調査)

第10条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等について、危害商品等の疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の規定により調査を行う場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等の安全性について、資料の提出又は説明を求めることができる。

(危害防止勧告等)

第11条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が危害商品等であると認めるときは、その危害を防止するため、当該事業者に対し、当該商品等の供給の中止、回収その他の必要な措置をとるべきことを勧告するとともに、県民に対し、速やかに、情報を提供するものとする。

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

第3章 表示の適正化等

(表示の適正化)

第12条 事業者は、消費者が商品等を購入し、又は利用しようとする場合において、容易に選択ができ、かつ、適正に使用若しくは利用又は廃棄ができるようにするため、その供給する商品等の品目、使用方法その他の必要な事項を正しく、かつ、分かりやすく表示するよう努めるものとする。

(規格の適正化)

第13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14条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が不利益を被ることがないよう、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15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16条 事業者(広告代理事業及び広告媒体事業を行う者を含む。)は、商品等に関する広告について、消費者が選択を誤るおそれのある表現を避け、消費者が商品等を適切に選択するために必要とする情報を明確かつ平易に提供するように努めるものとする。

(自動販売機等の管理の適正化)

第17条 事業者は、自動販売機その他これに類する機械(以下「自動販売機等」という。)により商品等を供給する場合は、自動販売機等について適正な管理を行い、及び自動販売機等の見やすい箇所に自動販売機等の管理者の氏名又は名称、住所及び電話番号を表示しなければならない。

(自主基準の設定)

第18条 事業者又は事業者団体(事業者が組織する団体をいう。以下同じ。)は、消費者の信頼を確保するため、第12条から前条までに規定する事項その他消費生活の安定及び向上を図るために必要な事項に関する基準(以下「自主基準」という。)を定めるよう努めなければならない。

2 事業者又は事業者団体は、自主基準を定めたときは、速やかに、当該自主基準を知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも同様とする。

3 知事は、事業者又は事業者団体に対し、自主基準の設定及び変更並びに遵守について、必要な指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

第19条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第12条から第17条までに規定する事項に関して事業者が遵守すべき基準(以下「県の基準」という。)を定めることができる。

2 知事は、県の基準を定めたときは、速やかに告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも同様とする。

(県の基準の遵守義務)

第20条 事業者は、県の基準を遵守しなければならない。

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

第4章 取引行為の適正化

(不適正な取引行為の禁止)

第21条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品等の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為を不適正な取引行為として規則で定めるものとする。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品等に関する重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 取引における信義誠実の原則に反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を締結させる行為
- (3) 消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約(契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (4) 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を不当に妨げて、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、これらによつて生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (5) 商品等を提供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「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、その契約を勧誘し、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行為

2 事業者は、消費者との間で商品等の取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

(不適正な取引行為に関する調査)

第22条 知事は、事業者が前条第1項の規定により定められた不適正な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、当該事業者が消費者との間で行う商品等の取引について必要な調査を行うことができる。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

(指導及び勧告等)

第23条 知事は、事業者が第21条第1項の規定により定められた不適正な取引行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対し、当該取引行為を改善すべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による指導又は勧告をした場合において必要があると認めるとき

は、当該事業者に対し、当該指導又は勧告に基づいてとつた措置の内容及びその結果について報告を求めることができる。

(情報提供)

第24条 知事は、事業者が第21条第1項の規定により定められた不適正な取引行為を行っていると認め、かつ、当該取引行為による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、当該事業者に係る不適正な取引行為、商品等の種類その他必要な情報を提供するものとする。

2 知事は、前項に規定する場合において、当該事業者の不適正な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、消費者に対し、速やかに、前項に規定する情報のほか当該事業者の氏名又は名称、住所その他の当該事業者を特定する情報を提供することができる。

第5章 生活関連商品に関する施策

(情報の収集及び提供)

第25条 知事は、県民の日常の消費生活との関連性が高い商品(以下「生活関連商品」という。)の価格の動向及び需給の状況について、情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供するものとする。

2 事業者は、前項の規定により知事が行う情報の収集に協力しなければならない。

(生活関連商品の供給等の要請)

第26条 知事は、生活関連商品の流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、事業者に対し、当該生活関連商品の円滑な供給その他必要な措置をとるよう協力を求めることができる。

(商品の指定)

第27条 知事は、生活関連商品の価格の動向又は需給の状況が、県民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品を特別の調査を要する商品として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

3 知事は、第1項の規定により指定し、又は前項の規定により指定を解除したときは、速やかにその旨を告示しなければならない。

(特別調査)

第28条 知事は、前条第1項の規定により指定された商品(以下「指定生活関連商品」という。)について、その価格の動向及び需給の状況に関し必要な調査を行うものとする。

2 事業者は、前項の規定により知事が行う調査に協力しなければならない。

(売渡し及び価格の引下げの勧告)

第29条 知事は、事業者が買占め又は売惜しみにより指定生活関連商品を多量に保有し

ていると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定生活関連商品の売渡しを勧告することができる。

- 2 知事は、事業者が指定生活関連商品を著しく不当な価格で販売していると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定生活関連商品の価格の引下げを勧告することができる。

第6章 啓発活動及び消費者教育の推進等

(啓発活動の推進)

第30条 知事は、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及び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。

(消費者教育の推進)

第31条 県は、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。

- 2 県は、消費生活に関する学習の機会の提供その他消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援のために必要な措置を講ずるものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第32条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の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。

(試験、検査等の施設の整備等)

第33条 知事は、消費者施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するとともに、必要に応じて試験、検査等の結果を消費者に提供するものとする。

第7章 消費者被害の救済

(苦情処理体制の整備)

第34条 事業者及び事業者団体は、事業者と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するために必要な体制の整備に努めなければならない。

(苦情の処理)

第35条 知事は、消費者苦情の申出があつたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するためのあつせんその他必要な措置を講じなければならない。

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

(調停)

第36条 知事は、前条第1項の規定によりあつせんその他の措置を講じた場合において、

消費者苦情の解決が著しく困難であると認めるときは、大分県消費者苦情処理委員会の調停に付することができる。

- 2 大分県消費者苦情処理委員会は、前項の規定による調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

(大分県消費者苦情処理委員会)

第37条 消費者苦情について調停を行い、及び消費者が事業者を相手とする訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、大分県消費者苦情処理委員会(以下「苦情処理委員会」という。)を置く。

- 2 苦情処理委員会は、委員5人以内で組織し、委員は、学識経験のある者のうちから知事が委嘱する。
- 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。
- 5 前3項に定めるもののほか、苦情処理委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(消費者訴訟の援助)

第38条 知事は、消費者が事業者を相手とする訴訟を提起する場合において、当該訴訟が次の各号のすべてに該当する消費者苦情に係るものであるときは、苦情処理委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

- (1) 苦情処理委員会の調停によつて解決されなかつたもの
- (2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあるもの
- (3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(貸付金の返還等)

第39条 前条に規定する訴訟の費用に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。

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

第8章 知事への申出

(知事への申出)

第40条 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、又はこの条例の規定に基づく知事の措置がとられていないことにより、第2条各号に掲げる消費者の権利が侵され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を書面により申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

- 2 知事は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づき適切な措置をとるものとする。
- 3 知事は、第1項の規定による申出に係る処理の経過及び結果を当該申出を行つた者に通知するものとする。
- 4 知事は、必要があると認めるときは、当該申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。この場合において、知事は、個人に関する情報の保護に配慮しなければならない。

第9章 立入調査、公表等

(立入調査等)

- 第41条** 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、文書若しくは口頭による説明若しくは必要な資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所その他の場所に立ち入り、帳簿書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。
- 2 前項の規定により立入調査等を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者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釈してはならない。

(公表)

- 第42条** 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合において、その行為について正当な理由がないと認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその内容を公表することができる。
- (1) 第11条第1項、第20条第2項、第23条第1項又は第29条第1項若しくは第2項の規定による勧告に従わなかつたとき。
 - (2) 第10条第2項、第22条第2項、第35条第2項、第36条第2項又は前条第1項の規定による説明若しくは資料の提出の要求を拒み、又は虚偽の説明若しくは資料の提出を行つたとき。
 - (3) 前条第1項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- 2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ当該事業者に対し、意見を述べる機会を与えなければならない。

第10章 消費生活センターの組織及び運営に関する事項等

- 第43条** 知事は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第1項の施設又は機関（以下「消費生活センター」という。）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1項第2号イ及びロ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を消費生活相談員として置くものとする。
- 4 知事は、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 知事は、消費生活センターにおいて法第8条第1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 知事は、法第8条第1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。

第11章 大分県消費生活審議会

(大分県消費生活審議会)

第44条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議するため、大分県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 知事は、次に掲げる場合には、あらかじめ審議会の意見を聴かなければならない。

- (1) 県の基準を設定し、変更し、又は廃止しようとするとき。
- (2) 不適切な取引行為を規則で定め、又は変更しようとするとき。
- (3) 基本計画を策定し、又は変更しようとするとき。
- (4) その他消費者施策に関する重要な事項を決定しようとするとき。

3 審議会は、委員21人以内で組織し、委員は、次に掲げる者のうちから知事が委嘱し、又は任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者

4 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。

5 委員は、再任されることができる。

6 前3項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第12章 雑則

(国又は他の地方公共団体への要請)

第45条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国又は他の地方公共団体に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(委任)

第46条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、昭和54年4月1日から施行する。

附 則(平成16年条例第53号)

この条例は、平成17年4月1日から施行する。ただし、第31条第2項の改正規定は、平成18年2月10日から施行する。

附 則

平成28年4月1日から施行する。

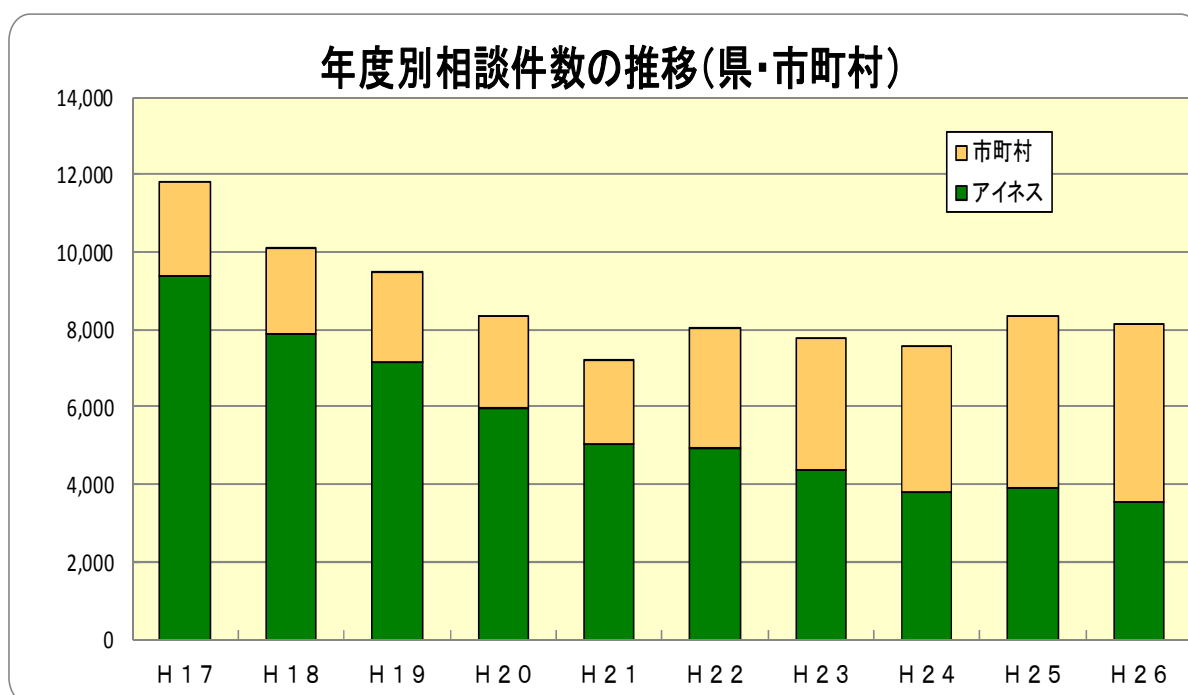
平成26年度 消費生活相談の概要

① 大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》、市町村

平成26年度に大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》及び県内各市町村消費生活センター等相談窓口で受け付けた消費生活相談件数は、8,144件で、前年度に比べて、215件、率では2.6%減少した。

そのうち、市町村で受け付けた相談件数は4,581件で、前年度に比べて100件、率では2.2%の増加であった。

22年度以降の相談件数は8千件前後で推移しているが、県と市町村との相談受付の割合（相談分担率）をみると、26年度の市町村相談分担率は57.8%で、年々上昇している。



年度別相談件数の推移

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
相談件数	11,786	10,120	9,500	8,364	7,225	8,014	7,771	7,544	8,359	8,144
アイネス	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563
市町村	2,431	2,234	2,337	2,394	2,175	3,070	3,424	3,752	4,481	4,581
対前年度(%)	66.5	85.9	93.9	88.0	86.4	110.9	97.0	97.1	110.8	97.4
市町村分担率(%)	21.1	22.4	25.1	29.1	30.6	38.9	45.1	50.5	54.9	57.8

県・市町村における消費生活相談件数(平成25～26年度)

(苦情相談、問い合わせ等を含む)

区分 市町村名	26年度					25年度				
	県(アイネス) 受付分	市町村受付分			県・市町村合計	県(アイネス) 受付分	市町村受付分			県・市町村合計
	(件)	(件)	対前年度比	分担率	(件)	(件)	(件)	対前年度比	分担率	(件)
大分市	1,589	2,081	95%	57%	3,670	1,679	2,197	109%	57%	3,876
別府市	482	468	110%	49%	950	471	427	169%	48%	898
中津市	152	306	117%	67%	458	244	262	128%	52%	506
日田市	129	186	103%	59%	315	121	180	105%	60%	301
佐伯市	155	202	122%	57%	357	180	165	98%	48%	345
臼杵市	77	211	135%	73%	288	109	156	116%	59%	265
津久見市	50	0	0%	0%	50	53	1	7%	2%	54
竹田市	47	91	85%	66%	138	76	107	167%	58%	183
豊後高田市	56	183	128%	77%	239	68	143	151%	68%	211
杵築市	83	47	61%	36%	130	79	77	126%	49%	156
宇佐市	94	241	94%	72%	335	108	257	158%	70%	365
豊後大野市	73	189	126%	72%	262	98	150	112%	60%	248
由布市	108	102	116%	49%	210	154	88	147%	36%	242
国東市	89	67	75%	43%	156	71	89	135%	56%	160
姫島村	1	0	0%	0%	1	0	0	0%	0%	0
日出町	80	26	108%	25%	106	96	24	114%	20%	120
九重町	16	143	129%	90%	159	17	111	146%	87%	128
玖珠町	64	38	81%	37%	102	60	47	98%	44%	107
不明・県外等	218				218	194				194
合計	3,563	4,581	102%	57.8%	8,144	3,878	4,481	119%	54.9%	8,359

(注1) 県(アイネス)受付分の市町村は、相談者の居住市町村で分類している。

(注2) 市町村受付分の分担率は、市町村受付分/県(アイネス)・市町村合計。

(注3) 合計欄の分担率は、市町村受付分合計/(県(アイネス)・市町村合計-不明・県外等)。

② 大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》

平成26年度に大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》が受け付けた消費生活相談件数は3,563件で、前年度に比べて315件、率では8.1%減少している。なお、県内市町村の消費生活相談窓口からの経由相談は、22年度から200件程度で推移していたが、26年度は242件と増加した。

1 相談件数の動向

相談件数は、架空請求を含む不当請求の激増に伴い、15年度と16年度は急激に増加したが、17年度からは減少に転じた。25年度に増加したが、26年度は前年度の91.9%の3,563件と、減少した。その内訳は、苦情相談が3,362件（全体の94.4%）、問い合わせ等が201件（同5.6%）となっている。

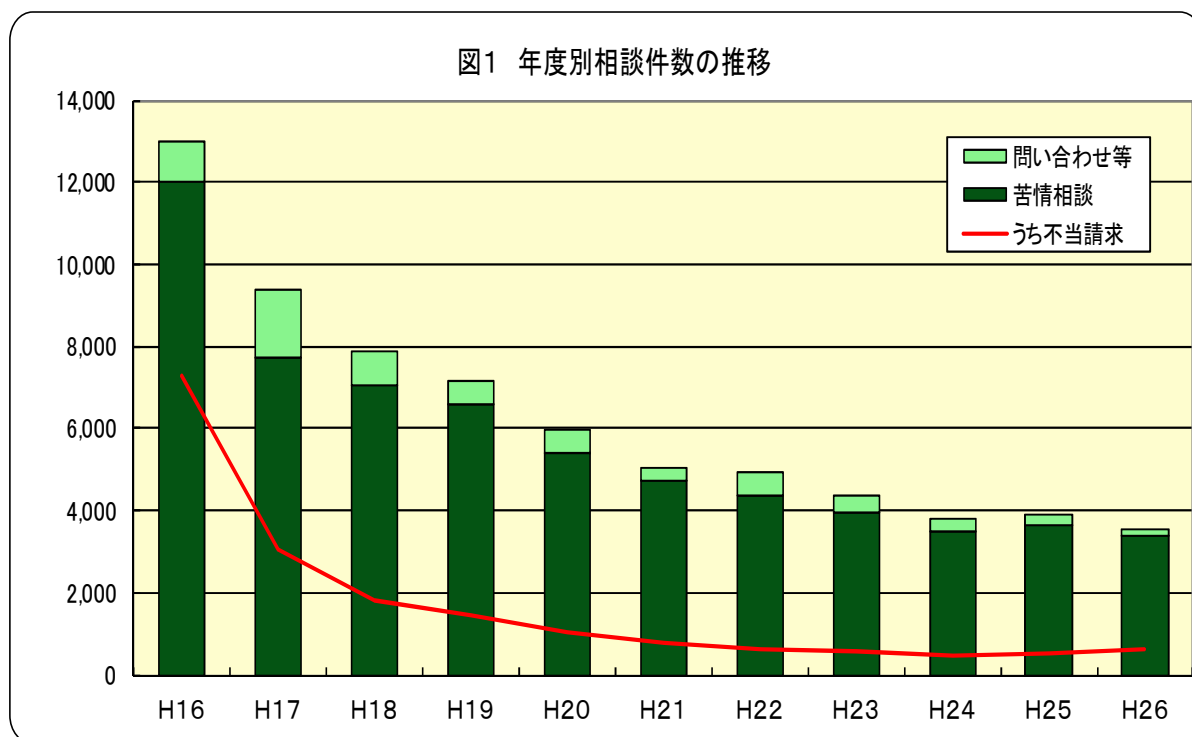


表1 年度別相談件数の推移

年度	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
相談件数	13,014	9,355	7,886	7,163	5,970	5,050	4,944	4,347	3,792	3,878	3,563
苦情相談	11,997	7,737	7,038	6,604	5,374	4,752	4,379	3,962	3,484	3,656	3,362
問い合わせ等	1,017	1,618	848	559	596	298	565	385	308	222	201
うち不当請求	7,297	3,047	1,788	1,441	1,057	776	607	592	473	540	633
対前年度(%)	135.5	71.9	84.3	90.8	83.3	84.6	97.9	87.9	87.2	102.3	91.9

2 苦情相談の契約当事者の構成

(1) 居住地別では大分市が最も多く全体の42.9%、以下別府市13.1%、中津市、佐伯市、4.4%、日田市3.6%となっている。

なお、千人当たりの件数では別府市が3.6件と最も多く、以下大分市3.0件、津久見市2.9件、由布市、国東市2.8件の順となっている。

表 2-1 市町村別苦情相談件数

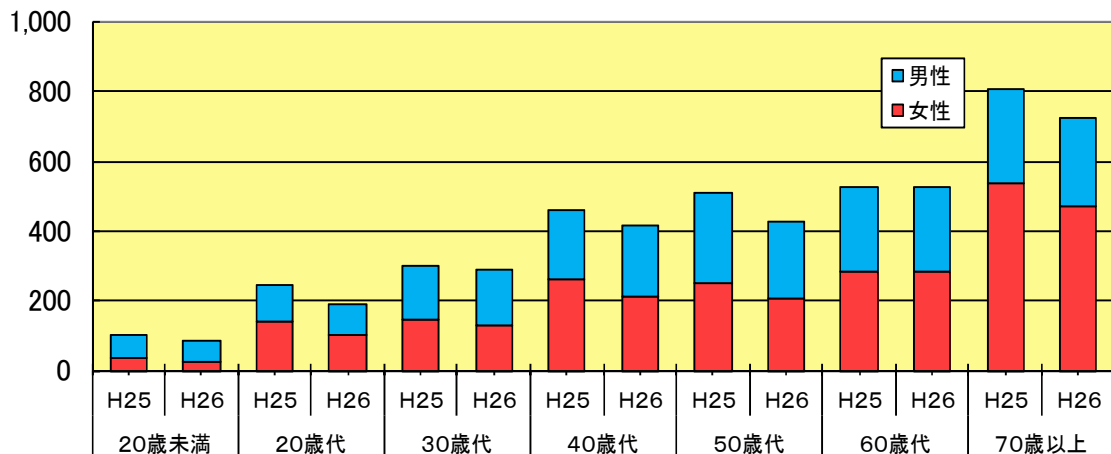
市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数	市町村名	相談件数	割合	千人当たりの相談件数
大分市	1,441	42.9%	3.0	姫島村	1	0.0%	0.5
別府市	440	13.1%	3.6	日出町	74	2.2%	2.6
中津市	148	4.4%	1.8	九重町	14	0.4%	1.4
日田市	120	3.6%	1.8	玖珠町	65	1.9%	4.1
佐伯市	149	4.4%	2.0	町村部計	154	4.6%	2.8
臼杵市	73	2.2%	1.9	県内市町村不明	133	4.0%	—
津久見市	53	1.6%	2.9	大分県計	3,220	95.8%	2.7
竹田市	43	1.3%	1.9				
豊後高田市	54	1.6%	2.3	県外等	142	4.2%	—
杵築市	79	2.3%	2.6	計	3,362	100.0%	—
宇佐市	87	2.6%	1.5				
豊後大野市	67	2.0%	1.8				
由布市	95	2.8%	2.8				
国東市	84	2.5%	2.8				
市部計	2,933	87.2%	2.6				

(2) 職業別では、無職が最も多く全体の30.8%(前年度27.4%)で、給与生活者30.4%(同31.1%)、家事従事者11.2%(同14.4%)、自営・自由業3.8%(同6.4%)、学生3.3%(同3.6%)、となっている。

(3) 性別では、女性が1,655件で、全体の49.2%、男性は1,485件で、同44.2%と前年度同様女性が男性を上回っている。

(4) 年代別では、70歳以上が21.6%と最も多い。続いて60歳代15.7%、50歳代12.7%、40歳代12.3%、30歳代8.6%となっている。

図2 契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数



(5) 契約当事者と相談者の関係を年代別にみると、20歳未満は、契約当事者本人からの相談は20.0%で、78.9%が家族等本人以外からの相談である。他の年代では、20歳代の39.6%、70歳以上の34.3%が家族等本人以外からの相談となっている。

表2-2 年代別契約当事者本人・本人以外別苦情相談件数

契約当事者			本人からの相談		本人以外(家族・知人等)からの相談	
年代	総数	年代別割合(%)	相談件数	総数に占める割合(%)	相談件数	総数に占める割合(%)
20歳未満	90	2.7	18	20.0	71	78.9
20歳代	192	5.7	116	60.4	76	39.6
30歳代	290	8.6	226	77.9	64	22.1
40歳代	413	12.3	362	87.7	51	12.3
50歳代	426	12.7	384	90.1	42	9.9
60歳代	529	15.7	486	91.9	43	8.1
70歳以上	726	21.6	476	65.6	249	34.3
団体・不明	696	20.7	424	60.9	271	38.9
合計	3,362	100.0	2,492	74.1	867	25.8

3 商品・役務(サービス)ごとにみた苦情相談の状況

(1) 26年度も、ワンクリック請求や出会い系サイト等、インターネットを通じての情報提供サービス(デジタルコンテンツ)に関する相談が第1位となっている。第2位は(商品一般)、第3位は(借家・アパート)に関する相談で、いずれも前年度に比べ相談件数が増加している。

表3-1 年度別苦情相談の多い商品・役務の推移

順位	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	721	デジタルコンテンツ	746	デジタルコンテンツ	574	デジタルコンテンツ	507	デジタルコンテンツ	614
2	サラ金・ヤミ金	414	サラ金・ヤミ金	273	健康食品	174	健康食品	260	商品一般	162
3	借家・アパート	186	借家・アパート	172	サラ金・ヤミ金	168	サラ金・ヤミ金	161	借家・アパート	145
4	工事・建築	124	工事・建築	124	借家・アパート	141	商品一般	149	サラ金・ヤミ金	137
5	商品一般	111	新聞	100	工事・建築	110	借家・アパート	136	工事・建築	119
6	四輪自動車	110	健康食品	96	四輪自動車	97	工事・建築	117	健康食品	102
7	健康食品	105	商品一般	82	ファンド型投資商品	86	新聞	91	インターネット通信サービス	87
8	新聞	95	ファンド型投資商品	73	新聞	74	インターネット通信サービス	84	固定電話サービス	74
9	布団類	78	四輪自動車	71	商品一般	74	四輪自動車	77	新聞	60
10	学習教材	66	生命保険	66	修理・補修	67	役務・その他サービス	72	役務・その他サービス	57

※ 商品一般: 注文した覚えのないものが送られてきたため未開封のものや、架空請求などの身に覚えのない請求書が届いた場合などで、何の代金の請求が分からない場合など、商品(サービス)が特定できないもの。

(2) 商品別では〈商品一般〉に関する相談が最も多く、次いで〈健康食品〉、〈新聞〉、〈四輪自動車〉、〈パソコン・パソコン関連商品〉に関する相談となっている。

役務別では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が最も多く、次いで〈借家・アパート〉、〈サラ金・ヤミ金〉、〈工事・建築〉、〈インターネット通信サービス〉に関する相談となっている。

表3-2 苦情相談の多い商品・役務別10品目

順位	商 品		順位	役務（サービス）	
1	商品一般	162	1	デジタルコンテンツ	614
2	健康食品	102	2	借家・アパート	145
3	新聞	60	3	サラ金・ヤミ金	137
4	四輪自動車	52	4	工事・建築	119
5	パソコン・パソコン関連用品	38	5	インターネット通信サービス	87
6	化粧品	35	6	固定電話サービス	74
7	飲料	33	7	役務・その他サービス	57
8	給湯システム	32	8	テレビ放送サービス	48
9	ふとん類	31	8	携帯電話サービス	48
10	アクセサリ	29	10	ファンド型投資商品	46

(3) 男性では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談がトップで、〈サラ金・ヤミ金〉、〈借家・アパート〉、〈商品一般〉が続いている。女性でも〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が増加しトップで、〈商品一般〉、〈健康食品〉、〈借家・アパート〉に関する相談が続いており、〈健康食品〉、〈ファンド型投資商品〉に関する相談は女性に多い。

表3-3 性別にみた苦情相談の多い商品・役務

男 性			女 性		
順位	商品・役務	件数	順位	商品・役務	件数
1	デジタルコンテンツ	378	1	デジタルコンテンツ	224
2	サラ金・ヤミ金	85	2	商品一般	91
3	借家・アパート	74	3	健康食品	74
4	商品一般	59	4	借家・アパート	64
5	工事・建築	58	5	工事・建築	49
6	インターネット通信サービス	43	6	サラ金・ヤミ金	45
7	四輪自動車	31	7	インターネット通信サービス	39
8	固定電話サービス	28	7	固定電話サービス	39
9	健康食品	26	9	新聞	38
9	テレビ放送サービス	26	10	ファンド型投資商品	34

※ ファンド型投資商品：運用者が一人又は複数の者から資金を集め、運用し、そこから生じる収益の配当又は財産について、出資者に配分をおこなうもの。

(4) 年代別にみると、20歳未満の相談の大部分は<デジタルコンテンツ>に関する相談である。20歳未満～60歳代の相談の第1位は<デジタルコンテンツ>に関する相談で、70歳以上でも第2位となっており、30歳代以上のすべての年代で、前年度に比べ相談件数が増加した。20歳代、30歳代の第2位は<借家・アパート>に関する相談で、40歳代、50歳代の第2位は<サラ金・ヤミ金>に関する相談である。70歳以上の相談の第1位は<健康食品>に関する相談となっている。

表3-4 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務

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
1	デジタルコンテンツ 53	デジタルコンテンツ 43	デジタルコンテンツ 88	デジタルコンテンツ 128	デジタルコンテンツ 114	デジタルコンテンツ 102	健康食品 62
2	テレビ放送サービス 6	借家・アパート 14	借家・アパート 24	サラ金・ヤミ金 28	サラ金・ヤミ金 20	商品一般 26	デジタルコンテンツ 49
3	借家・アパート 4	商品一般 10	サラ金・ヤミ金 23	借家・アパート 23	商品一般 18	工事・建築 17	商品一般 46
4	教室・講座 3	サラ金・ヤミ金 9	工事・建築 9	インターネット通信サービス 21	インターネット通信サービス 13	借家・アパート 16	固定電話サービス 37
5	商品一般 2	エステサービス 7	四輪自動車 8	工事・建築 13	借家・アパート 13	インターネット通信サービス 14	工事・建築 32
6		インターネット通信サービス 6	パソコン・パソコン関連商品 6	商品一般 11	四輪自動車 11	新聞 14	役務その他サービス 25
7		四輪自動車 6	商品一般 6	四輪自動車 11	工事・建築 10	健康食品 13	ファンド型投資商品 24
8		内職・副業 5	健康食品 5	学習教材 8	携帯電話サービス 7	給湯システム 13	新聞 23
9				教室・講座 8	学習教材 6	固定電話サービス 13	ふとん類 15
10				相談その他 8	テレビ放送サービス 6	ファンド型投資商品 11	サラ金・ヤミ金 15

4 販売購入形態ごとにみた苦情相談の状況

(1) 販売購入形態別では、店舗販売、通信販売に関する相談が多く、次に、訪問販売、電話勧誘販売に関する相談が多い。

表4-1 販売購入形態苦情相談件数

区 分	25年度		26年度		増 減	
	相談件数	割合 (%)	相談件数	割合 (%)		
店 舗 販 売	1,154	31.6	983	29.2	△ 171	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売	435	11.9	417	12.4	△ 18
	通 信 販 売	942	25.8	1,012	30.1	70
	マルチ・マルチまがい取引	61	1.7	39	1.2	△ 22
	電 話 勧 誘 販 売	490	13.4	378	11.2	△ 112
	ネガティブオプション	6	0.2	5	0.1	△ 1
	その他無店舗販売	27	0.7	25	0.7	△ 2
小 計	1,961	53.6	1,876	55.8	△ 85	
不 明 ・ 無 関 係	541	14.8	503	15.0	△ 38	
総 件 数	3,656	100.0	3,362	100.0	△ 294	

※ マルチ・マルチまがい取引: 儲かるからと商品の販売組織に誘い、商品を購入させ、友人など次々に組織への加入者を増やしていくと利益が得られるというもの。

※ ネガティブオプション: 商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。

(2) 販売購入形態別・年代別にみると、通信販売に関する相談が70歳以上を除く全ての年代で多い。訪問販売、電話勧誘販売に関する相談は60歳代以上で多い。70歳以上では店舗販売が多いが、全体では通信販売に関する相談が、前年度に比べ増加している。

表4-2 販売購入形態別・年代別苦情相談件数

区 分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	計
店 舗 販 売		10	67	99	119	134	148	147	259	983
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売	7	15	16	19	32	81	163	84	417
	通 信 販 売	66	74	146	188	161	152	106	119	1,012
	マルチ・マルチまがい取引	1	9	2	1	5	10	4	7	39
	電 話 勧 誘 販 売	1	4	5	29	34	61	196	48	378
	ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	1	4	5
	そ の 他 無 店 舗 販 売	0	1	1	2	4	5	8	4	25
	小 計	75	103	170	239	236	309	478	266	1,876
合 計		85	170	269	358	370	457	625	525	2,859

(3) 販売購入形態別に相談の多い主な商品・役務をみると、店舗販売では、〈借家・アパート〉、〈サラ金・ヤミ金〉、〈工事・建築〉等、訪問販売では、〈新聞〉、〈工事・建築〉、〈テレビ放送サービス〉等である。通信販売では〈デジタルコンテンツ〉に関する相談が圧倒的に多く、電話勧誘販売では、〈インターネット通信サービス〉、〈固定電話通信サービス〉に関する相談が多い。

表4-3 販売購入形態別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

区 分	件数	主 な 商 品 ・ 役 務										
		第1位		第2位		第3位		第4位		第5位		
店 舗 販 売	983	借家・アパート	139	貯金・ヤミ金	66	工事・建築	59	四輪自動車	42	携帯電話サービス	39	
店 舗 外 販 売	訪 問 販 売	417	新聞	56	工事・建築	36	テレビ放送サービス	32	給湯システム	24	ふとん類	22
	通 信 販 売	1,012	デジタルコンテンツ	606	貯金・ヤミ金	26	商品一般	23	健康食品	20	パソコン、パソコン関連用品	19
	マルチ・マルチまがい取引	39	浄水器	12	商品一般	6	化粧品	5	健康食品	4	飲料	3
	電 話 勧 誘 販 売	378	インターネット通信サービス	55	固定電話サービス	51	健康食品	51	役務その他サービス	38	ファンド型投資商品	32
	ネガティブオプション	5	単行本	3	商品一般	1	雑誌	1				
	そ の 他 無 店 舗 販 売	25	健康食品	2	モバイルデータ通信	2	弁護士	2	物干し竿	2		

5 販売方法・手口ごとにみた苦情相談の状況

家庭訪販で最も相談の多い商品・役務は〈新聞〉である。無料商法では〈デジタルコンテンツ〉が特に多く、かたり商法では〈商品一般〉、利殖商法では〈ファンド型投資商品〉、景品付き販売では〈新聞〉、次々販売では〈工事・建築〉が多い。

表5 販売方法・手口別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

販売方法・手口	件数	前年度 件数	前年度 対比	主な商品・役務									
				第1位		第2位		第3位		第4位		第5位	
家庭訪販	355	380	93.4	新聞	54	工事・建築	34	テレビ放送サービス	31	給湯システム	23	布団類	20
無料商法	332	343	96.8	デジタルコンテンツ	205	飲料	11	インターネット通信サービス	8	携帯電話サービス	7	固定電話サービス	7
かたり商法 (身分詐称)	115	63	182.5	商品一般	24	役務その他サービス	21	デジタルコンテンツ	14	ファンド型投資商品	12	他の行政サービス	7
利殖商法	80	110	72.7	ファンド型投資商品	38	公社債	14	株	10	役務その他サービス	5	デリバティブ取引	3
サイドビジネス商法	60	82	73.2	浄水器	12	内職・副業	10	化粧品	8	商品一般	6	健康食品	4
景品付販売	56	49	114.3	新聞	35	インターネット通信サービス	5	健康食品	4	給湯システム	4		
テレビ・ショッピ・ンク	39	34	114.7	健康食品	6	化粧品	4	商品一般	3				
次々販売	32	25	128.0	工事・建築	6	健康食品	4	ふとん類	4	エステサービス	4		
当選商法	31	31	100.0	デジタルコンテンツ	10	宝くじ	10						
カタログ販売	25	22	113.6	商品一般	6								
被害にあった人を勧誘 (二次被害)	20	30	66.7	株	4	役務その他サービス	4	デジタルコンテンツ	3				
開運商法	19	33	57.6	祈祷サービス	5	室内装飾品	3	アクセサリ	3	財布類	3		
インターネット オークション	18	17	105.9	四輪自動車	4								
展示販売	16	22	72.7	和服	4								

(注) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々の販売方法・手口について、1件ずつカウントしており、複数カウントしている。

6 相談があった契約等の契約・購入金額の合計額(判明分のみ)の推移

(単位:円)

年度	H 2 2	H 2 3	H 2 4	H 2 5	H 2 6
契約・購入金額	2,330,620,187	2,121,972,937	1,667,599,344	1,680,338,847	1,132,013,172

(参考) 平成26年度、大分県消費生活・男女共同参画プラザにおける相談受付分被害回復金額等

平成24年度6月以降、大分県消費生活・男女共同参画プラザでは、被害回復金額を集計している。

被害回復金額：大分県消費生活・男女共同参画プラザが斡旋・助言したことにより、解約・返金された金額や
大分県消費生活・男女共同参画プラザの助言等により、相談者が支払わずに済んだ金額。

* 被害回復件数、被害回復金額、契約・購入件数、契約・購入額とも、判明分のみ記載している。

(単位：件、円)

月	相談件数	被害回復件数	被害回復金額	契約・購入件数	契約・購入額
4	340	48	9,317,897	132	87,539,719
5	314	48	29,073,374	124	113,380,324
6	344	37	29,693,582	134	56,731,419
7	338	53	14,573,406	146	227,987,796
8	274	41	5,973,769	123	103,091,600
9	307	43	11,788,247	133	53,615,988
10	322	38	6,433,553	134	82,200,817
11	258	32	4,046,442	102	74,020,100
12	276	35	8,774,728	112	36,383,209
1	267	16	2,986,800	112	102,703,297
2	254	27	31,341,452	113	146,504,059
3	269	43	8,919,239	117	47,854,844
合計	3,563	461	162,922,489	1,482	1,132,013,172
被害回復金額内訳※	回復額(クーリング・オフ除く)	54	15,072,291	(54)	(19,033,441)
	回復額(クーリング・オフ額)	66	32,155,389	(66)	(32,241,309)
	未然防止額	341	115,694,809	(341)	(120,334,509)
月平均	297	38	13,576,874	124	94,334,431

・相談件数の考え方：新規の相談のみカウントしている。継続相談はカウントされていない。

・助言・あっせん等の対象件数470件の契約・購入額176,794,254円(うち92.2%回復)
(月平均 14,732,855円)

※被害回復金額の内訳

・回復額(クーリング・オフを除く)

大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

・回復額(クーリング・オフ額)

大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約、取消された金額

・未然防止額

契約・申込をする前に大分県消費生活・男女共同参画プラザに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額

ひとりで悩まず ご相談ください!!

消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

最寄りの消費生活センターなど相談窓口につながります。

市町村	相談機関名	電話番号
大分市	市民活動・消費生活センター（ライフパル）	097-534-6145
別府市	消費生活センター	0977-21-1881
中津市	消費生活センター	0979-22-1120
日田市	消費生活センター	0973-22-9393
佐伯市	消費生活センター	0972-22-3221
臼杵市	消費生活センター	0972-63-8953
津久見市	市民生活課	0972-82-2008
竹田市	消費生活センター	0974-63-4834
豊後高田市	消費生活センター	0978-25-6157
杵築市	消費生活センター	0978-62-1808
宇佐市	消費生活センター	0978-25-5581
豊後大野市	消費生活センター	0974-22-1018
由布市	消費生活センター	0977-84-5533
国東市	消費生活センター	0978-72-5183
姫島村	水産・観光商工課	0978-87-2279
日出町	総務課	0977-73-3150
九重町	商工観光・自然環境課	0973-76-3150
玖珠町	商工観光振興課	0973-72-7153

平成28年4月～

大分県消費生活センター

大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》

月～金 9:00～17:30
日（第3日曜日を除く） 13:00～16:00

相談専用電話

097-534-0999

警察総合相談

#9110

土、日、祝日及び夜間は「当直に接続」または「留守番電話」のいずれかになっています。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》

〒870-0037 大分市東春日町1-1 NS大分ビル

電話 097-534-2038（消費生活班） FAX 097-534-0684