

静岡市消費生活基本計画

～消費生活の安定と向上のために～

平成21年3月

静岡市

目次

第1章 計画策定の趣旨

1	策定の背景	
	(1) 消費者をとりまく環境と消費者問題	1
	(2) 国の消費者行政の動向	3
	(3) 静岡市の消費者行政の動向	4
	(4) 静岡市の現状と課題	4
2	計画の目的・役割	6
3	計画の位置づけ	6
4	計画期間	6
5	基本理念	6
6	基本目標	8
7	基本方針	8
8	施策の体系	10

第2章 基本施策

1	消費者の自立支援	
	ア 啓発活動及び消費者教育の推進	11
	イ 情報の収集及び提供等	13
	ウ 消費者団体の自主的な活動の促進	14
	エ 消費者の意見・意向等の反映	15
2	消費生活の安全・安心の確保	
	ア 食の安全・安心の確保	16
	イ 住まいの安全・安心の確保	17
	ウ 商品・サービス等の安全・安心の確保	19
3	事業活動の適正化	
	ア 表示・計量等の適正化	21
	イ 消費者取引の適正化	21
4	消費者被害の救済	
	ア 相談体制の充実	23
	イ 被害の救済	25
5	生活関連商品等の安定供給	
	ア 生活関連商品等の情報の収集及び提供	26
	イ 天災等による場合の生活関連商品等の供給	26

6	消費者をとりまく環境の変化への対応	
ア	高度情報通信社会への対応	28
イ	国際化への対応	28
ウ	環境への配慮	29
エ	消費者利益と調和した地域振興	31

第3章 重点施策

1	静岡市高齢者見守りネットワークの積極的運用	33
2	多重債務者相談体制の整備・拡充	33

第4章 計画の推進方策

1	計画の推進体制の整備	35
2	計画の点検・評価、実施状況の公表	35
3	関係機関との連携強化と広域的なネットワークの整備	
(1)	他の行政機関との連携	35
(2)	消費者・消費者団体、事業者・事業者団体との連携・協働	35

参考資料

	平成17年度の消費生活相談傾向	39
	平成18年度の消費生活相談傾向	45
	平成19年度の消費生活相談傾向	51
	平成20年度価格調査結果グラフ	58
	静岡市消費生活条例	59

第1章 計画策定の趣旨

1 策定の背景

(1) 消費者をとりまく環境と消費者問題

消費者とは商品及びサービスを購入・消費する主体であり、消費者問題は私たちすべてに関係するものです。特に昭和30年代以降の技術革新の進展・大量生産の普及に伴って、大量の製品が供給され始めた頃から、新製品やサービスについての情報不足、誇大広告や不当表示、有害・危険商品の出回りなどの消費者問題が顕著になりました。

その後、昭和48年の第1次オイルショックによる物価高騰と品不足をはじめ、昭和50年代には訪問販売、通信販売など無店舗販売の増加、クレジットの普及、海外商品先物取引などの被害の増加、昭和60年代には、消費者被害が商品からサービスに移行し、外国語教室やエステなどサービスの購入契約に関するトラブルが増加するなどの消費者問題が目立ってきました。

さらに、近年では国際化の進展に伴い、国内の製品基準に達しない商品が輸入されて、市場に出回ったり、規制緩和により事業者の参入が容易になり、顧客の獲得競争が激化するなかで横行する強引な勧誘方法が問題となっています。また、パソコンや携帯電話などの通信機器が急速に普及し、高度情報通信社会が進展し、便利になる一方で、電子商取引によるトラブルも多発しており、新たな対応が必要になってきました。

その他、多重債務問題については、消費者金融の利用者が少なくとも1,400万人、多重債務者が200万人以上といわれるなかで、国は平成18年に貸金業法を改正し、「貸し手」への規制を強化するとともに、平成19年に「借り手」対策として多重債務問題改善プログラムを策定しました。このなかで、住民に最も身近で接触機会の多い地方自治体において、消費生活センターが中心となって組織内の連携を進めて多重債務者の相談を強化するよう要請されています。

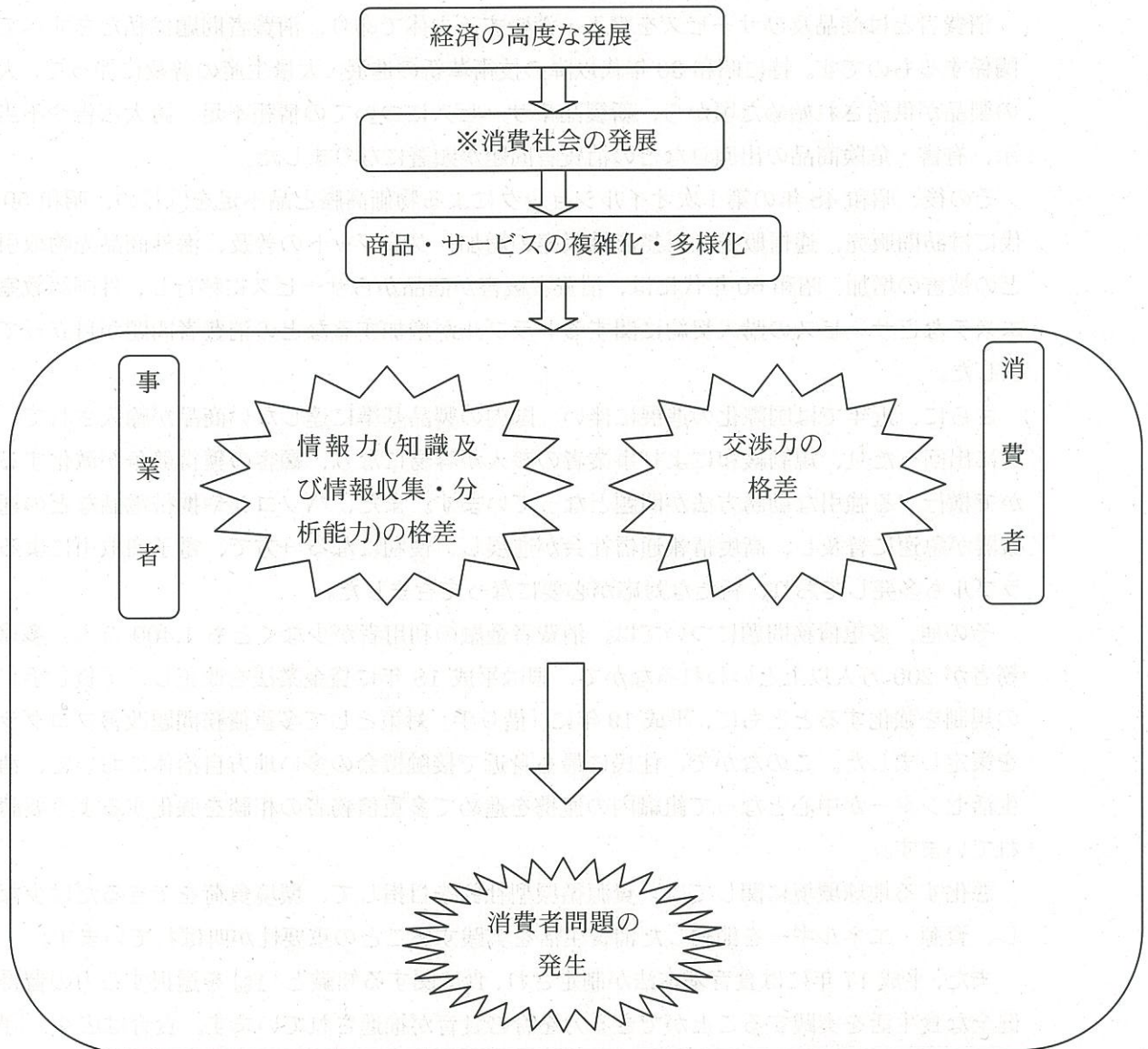
悪化する地球環境に関しては、資源循環型社会を目指して、環境負荷をできるだけ少なくし、資源・エネルギーを節約した消費生活を実践することの重要性が叫ばれています。

また、平成17年には食育基本法が制定され、食に関する知識と「食」を選択する力の習得、健全な食生活を実践することができる力を育む食育が推進されています。食育は広く、「食」に関する消費者と生産者との信頼関係の構築や、伝統的で地域色のある豊かな食文化の継承と発展、環境と調和のとれた食材の生産及び消費等に寄与することを期待されています。

環境と調和のとれた食材の生産及び消費ということでは、地産地消やグリーンコンシューマー運動が展開されています。食の安全・安心を確保し、環境への負荷を少なくする生産及び消費を進めることなど、消費者問題は広がりを見せています。

このように消費者をとりまく環境の変化は商品や取引形態だけでなく、消費者の意識、ライフスタイルを変化させ、消費者問題を複雑・多様化させています。

図1 消費者問題の発生



※昭和30年代には高度経済成長期に入り、人々の生活水準が向上するとともに商品購入へ向けた需要が増大するにつれて商品生産も拡大の一途をたどるといって、いわゆる「大量生産・大量消費」の時代を迎えることになった。このような「消費社会の発展」の中で、偽装表示や悪質商法などの消費者問題が次々と顕在化してきている。

(2) 国の消費者行政の動向

国においては昭和 43 年に消費者保護基本法を制定し、事業者と比べて弱い立場にある消費者を保護することを基本理念とし、消費生活の安定と向上を図るために消費者行政の枠組みを定めました。この時期には消費者保護基本法にあわせて、60 を超える関連法が改正されています。

昭和 51 年には、消費者被害の防止、救済を目的として、訪問販売、通信販売及び連鎖販売取引（マルチ商法）における取引のルールを規定した「訪問販売等に関する法律」が制定されました。その後、電話勧誘販売やエステ・語学教室などの被害の増加に伴い、特定継続的役務提供(※1)を規制対象に加え、さらに平成 12 年には内職商法などの業務提供誘引販売取引(※2)も規制対象とし、「特定商取引に関する法律」と名称を改めました。製造物責任法は製品の欠陥によって被った被害を救済するために、平成 6 年に制定されています。

また、平成 13 年には特定商取引の規制対象になっていない取引・商品に関する消費者被害を救済し、消費者契約の適正化を図るために消費者契約法が制定され、さらに一定の消費者団体が消費者にかわって事業者の不当な行為を差し止めるよう裁判で請求できるようにした消費者団体訴訟制度が平成 19 年 6 月に施行されました。

消費者被害の実態にあわせて、これら消費者関連の法整備が進んでいくなか、国際化、高度情報通信社会の進展、規制緩和など消費者をとりまく経済社会環境の急激な変化に伴い、平成 16 年に消費者保護基本法が改正され、消費者基本法と名称を改めました。この改正では消費者を「保護の対象」というよりはむしろ「自立した権利の主体」としてとらえ、行政が消費者を支援していくことを基本理念とし、21 世紀の経済社会にふさわしい消費者・事業者・行政のあり方を定めています。そして国際化・高度情報通信社会の進展、規制緩和等によりますます広がる消費者と事業者の情報力・交渉力の格差を是正し、くらしの安全・安心を向上させるために、消費者の権利が尊重されるべきであることを定めています。

また、国は消費者基本法に基づき、平成 17 年度から平成 21 年度までの 5 年間に消費者利益の擁護・増進に関する重要課題に政府全体として取り組むにあたっての基本的方針として、「消費者基本計画」を定めています。「消費者の安全・安心の確保」「消費者の自立のための基盤整備」「緊要な消費者トラブルへの機動的集中的な対応」を基本的な方向として、9 つの重点事項と 121 の具体的施策を定めています。

さらに平成 20 年度には、特定商取引に関する法律において、指定商品制が撤廃され、過量販売について契約後 1 年間は契約解除が可能になったほか、割賦販売法においては個別クレジット業者に訪問販売等を行う加盟店の行為について調査することを義務付け、不適正な勧誘があれば、消費者へ与信することを禁止するなど、大幅な改正が行われました。

そして消費者団体訴訟制度が特定商取引に関する法律と不当景品類及び不当表示防止法に導入され、適格消費者団体による差止請求権がこれらの法律の違反行為にも認められることとなりました。

このように相次ぐ食品偽装、製品事故等の対応の不備を背景に、国では、政府全体の消費者問題への対応力を向上させるために、法整備が進められるとともに消費者行政の一元化への検

討が進められ、平成20年6月に消費者行政推進基本計画が策定されました。

(※1)特定継続的役務提供(『08 暮らしの豆知識』より)

エステ・外国語会話教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスを継続的に行う契約(店舗契約を含む)

(※2)業務提供誘引販売取引(『08 暮らしの豆知識』より)

内職商法(仕事の紹介や、仕事の情報を提供するために必要だと言って商品サービス、登録料などの名目で金銭を支払わせる)による取引で店舗契約を含む。指定商品制なし

(3) 静岡市の消費者行政の動向～消費行政系の誕生から消費生活条例の制定まで～

旧静岡市では昭和42年に民生部民生課に、消費行政係を設置し、係長1名、主事3名で、消費者からの商品やサービスに関する苦情の受付や相談業務を始めました。また昭和48年には、旧清水市で消費者教育、消費生活情報の提供、苦情相談の受付処理、消費者の自主的活動の推進を目的として、市民生活課に消費生活センターが設置されました。

その後、昭和59年3月には旧静岡市において静岡市消費者保護条例を制定し、消費者保護の具体的な施策等を明らかにし、消費者行政の推進体制の基礎を築きました。

旧静岡市と旧清水市が合併して新生静岡市が誕生してからは、平成18年度に消費者をとりまく経済社会環境の変化に対応した消費者行政を展開するために消費者保護条例を見直し、消費生活条例を新たに制定しました。「消費者の権利の尊重と自立支援」を基本理念とし、事業者に対する指導監督体制と消費者被害の救済制度を充実強化するとともに、専門家や市民の意見を消費者施策に反映するために消費生活審議会を設置したほか、市長への申し出制度や消費者施策の総合的・計画的推進のために消費生活基本計画を策定することを内容とする改正を行い、平成19年7月から施行しました。

(4) 静岡市の現状と課題(「参考資料」参照)

最近の静岡市の消費生活相談の傾向をみますと、平成17年度の消費生活相談件数は7,806件、平成18年度は6,474件、平成19年度は5,715件となっています。平成16年度に架空請求が横行したときには、相談件数が急増しましたが、啓発や相談により、架空請求への対処方法が周知されたことと、架空請求そのものが減少したことにより、相談件数が減少傾向に転じました。

ア 高齢者の消費者被害・トラブルの深刻化

60歳以上の相談件数が全体に占める割合は、平成18年度には32.1%(2,078人)、平成19年度には26.1%(1,490人)と、依然として高い割合を示しています。加齢により判断力や理解力が低下した高齢者は点検商法やSF商法、次々販売などの悪質商法の被害に遭いやすく

なっており、被害が深刻化していることが問題となっています。他の年代に比べて手あつい支援や周囲の人の見守りが重要です。

イ 消費者トラブルの低年齢化

20歳未満の相談件数は平成17年度において243人(3.1%)、平成18年度において181人(2.8%)、平成19年度において208人(3.6%)となっており、パソコンや携帯電話の普及とも関連して、消費者トラブルの低年齢化が問題となっています。未成年者が法定代理人の同意を得ないでした契約は取り消すことができるので、20歳未満の相談は件数的には少ないものの、知識・経験が不足する若年者は20歳になれば悪質商法の標的になります。自立する消費者として、適切に商品を選択し、合理的な消費生活を送ることができるよう、早い時期からの十分な消費者教育が必要です。

ウ インターネットトラブル等運輸・通信関連の相談の増加

商品・サービス別に見た相談件数を見ると、運輸・通信関連の相談が平成17年度、18年度において商品一般に次いで2位、平成19年度においては1位となっています。これは、高度情報通信社会の進展により、パソコンや携帯電話を使った「ワンクリック詐欺」、「架空不当請求」や「インターネットオークションのトラブル」等の相談の増加によるものです。通信機器を使った新たな手口の注意喚起を促すとともに安全・安心にパソコンや携帯電話等を活用する啓発事業が求められています。

エ 多重債務問題等融資サービスに関する相談の増加

平成17～19年度に、商品・サービス別の相談の3位を占めているのが「融資サービス」です。平成17年度には378件、18年度には478件、19年度には597件と年々増加しています。

これは「融資保証金詐欺」や、多重債務の整理方法などの相談の増加によるもので、多重債務問題については国から自治体レベルでの対応が求められ、専門機関と連携を強化して相談体制を整備・拡充することが課題となっています。

オ 生活関連商品等の価格高騰に対する不安

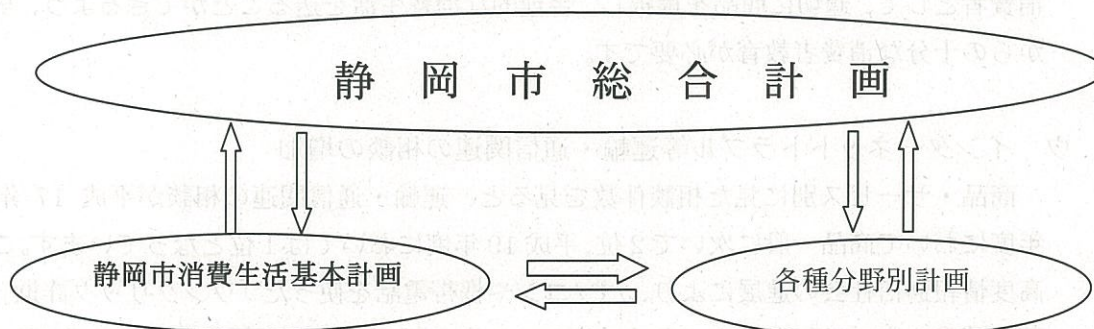
かねてからの原油価格の値上がり傾向やバイオ燃料の原料になるトウモロコシへの転作、中国での需要増加等に伴い、静岡市の価格調査では、ガソリンの平均価格が平成19年11月から150円台を推移しました。平成20年4月には租税特別措置法による暫定税率が廃止されたことからガソリンの平均価格が一端は下落したものの、8月には186円まで高騰しました。その後、ガソリン価格は値下がり傾向を示していますが、平成20年度のバター、小麦粉の平均価格は前年度に比べてそれぞれ値上がりしています。市における物価対策としては価格や供給に与える影響を最小限にし、便乗値上げを防止する観点から、価格調査を継続して実施する必要があります。

2 計画の目的・役割

静岡県消費生活条例（平成 19 年 7 月 1 日施行）第 6 条に基づき、消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、基本方針と施策を明らかにすることを目的として策定するものです。

3 計画の位置付け

「静岡県消費生活基本計画」は、「第 1 次静岡県総合計画」のまちづくりの大綱のひとつである「安全・安心・快適に暮らせる自然豊かなまち」の「消費生活の多様化対策」として位置づけられます。



4 計画期間

この計画の期間は、平成 21 年度から平成 25 年度までの 5 年間です。なお、今後の経済社会環境の変化に的確に対応するため、計画の見直しを毎年、行います。

5 基本理念

平成 19 年 7 月から施行した消費生活条例では、消費生活において「生命、身体または財産を侵されないこと」「消費者の自主的合理的な選択の機会が確保されること」「不適正な取引行為が行われないこと」「必要な情報を適時に知ることができること」「消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会が提供されること」「消費者施策に消費者の意見が反映されること」「消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること」が包括的に満たされることを消費者の権利とし、それらを尊重するとともに、消費者が、とりまく経済社会環境の変化に的確に対応し、自主的かつ合理的な消費行動をと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理念とし、消費者施策を総合的に進めます。

消費生活条例のあらまし

基本理念

- (1) 消費者の権利の尊重と消費者の自立支援を基本理念とし、市・消費者・事業者がそれぞれの責務と役割を果たし、消費生活の安定と向上を図ります。
- (2) 消費者の自立の支援は、消費者の年齢その他の特性に応じて行います。
- (3) 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展への的確な対応及び消費生活における国際化の進展に配慮して行います。
- (4) 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行います。

消費者等の役割

消費者

- 知識の修得
- 自主的かつ合理的な消費行動
- 消費生活における環境保全・知的財産権の保護への配慮など

消費者団体

- 情報収集・提供、意見の表明
- 消費者に対する啓発と教育
- 消費者の被害の防止・救済など

消費者の権利

- ① 消費生活において、生命、身体又は財産を侵されないこと。
- ② 商品及びサービスについて、適正な表示が行われること等により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 不適正な取引行為が行われないこと。
- ④ 消費生活において必要な情報を適時に知ることができること。
- ⑤ 消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会が提供されること。
- ⑥ 消費者施策に消費者の意見が反映されること。
- ⑦ 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。

事業者等の責務

事業者

- 危害防止
- 取引における公正の確保
- 明確・平易な情報提供
- 消費者の年齢・知識・経験・財産等に配慮した取引
- 苦情の適切・迅速な処理
- 事業活動における環境保全への配慮
- 市の施策への協力

事業者団体

- 事業者への支援
- 市の施策への協力

市の責務

市の区域の社会的・経済的状况に応じた消費者施策を市民と協働して策定・実施

6 基本目標

「消費者の権利の尊重と自立支援」を基本理念に、消費者の利益の擁護と増進のために消費者施策を総合的に進め、消費生活の安定と向上を目指します。

7 基本方針

消費生活の安定と向上を目指し、消費生活条例に基づき次の6つの基本方針を定め、基本目標の実現を目指します。

6つの基本方針

- (1) 消費者の自立支援
- (2) 消費生活の安全・安心の確保
- (3) 事業活動の適正化
- (4) 消費者被害の救済
- (5) 生活関連商品等の安定供給
- (6) 消費者をとりまく環境の変化への対応

(1) 消費者の自立支援

消費者の自立を支援するために、啓発活動及び消費者教育の推進、情報の収集及び提供等、消費者団体の自主的な活動の促進、消費者の意見・意向等の反映を行います。

(2) 消費生活の安全・安心の確保

消費生活の安全・安心を確保するために、衣食住に係る商品・サービス等の安全・安心を確保します。

(3) 事業活動の適正化

事業者には法令の遵守を義務付け、監視指導により事業活動の適正化を図ります。

(4) 消費者被害の救済

消費者被害を救済するために、相談体制の充実を図り、救済のための制度的手段の運用を図ります。

(5) 生活関連商品等の安定供給

日常生活を送るのに必要な生活関連商品等の供給に寄与し、消費生活の安定を図ります。

(6) 消費者をとりまく環境の変化への対応

消費者をとりまく環境の変化に伴う、消費生活の多様化、商品や取引形態の複雑・多様化に的確に対応した消費者施策を推進します。

静岡市の課題

基本方針

高齢者の消費者被害・トラブルの深刻化

消費者トラブルの低年齢化

インターネットトラブル等運輸
通信関連の相談の増加

多重債務問題等融資サービスに
関する相談の増加

生活関連商品等の価格高騰に
対する不安

消費者の自立支援

消費生活の安全・安心の確保

事業活動の適正化

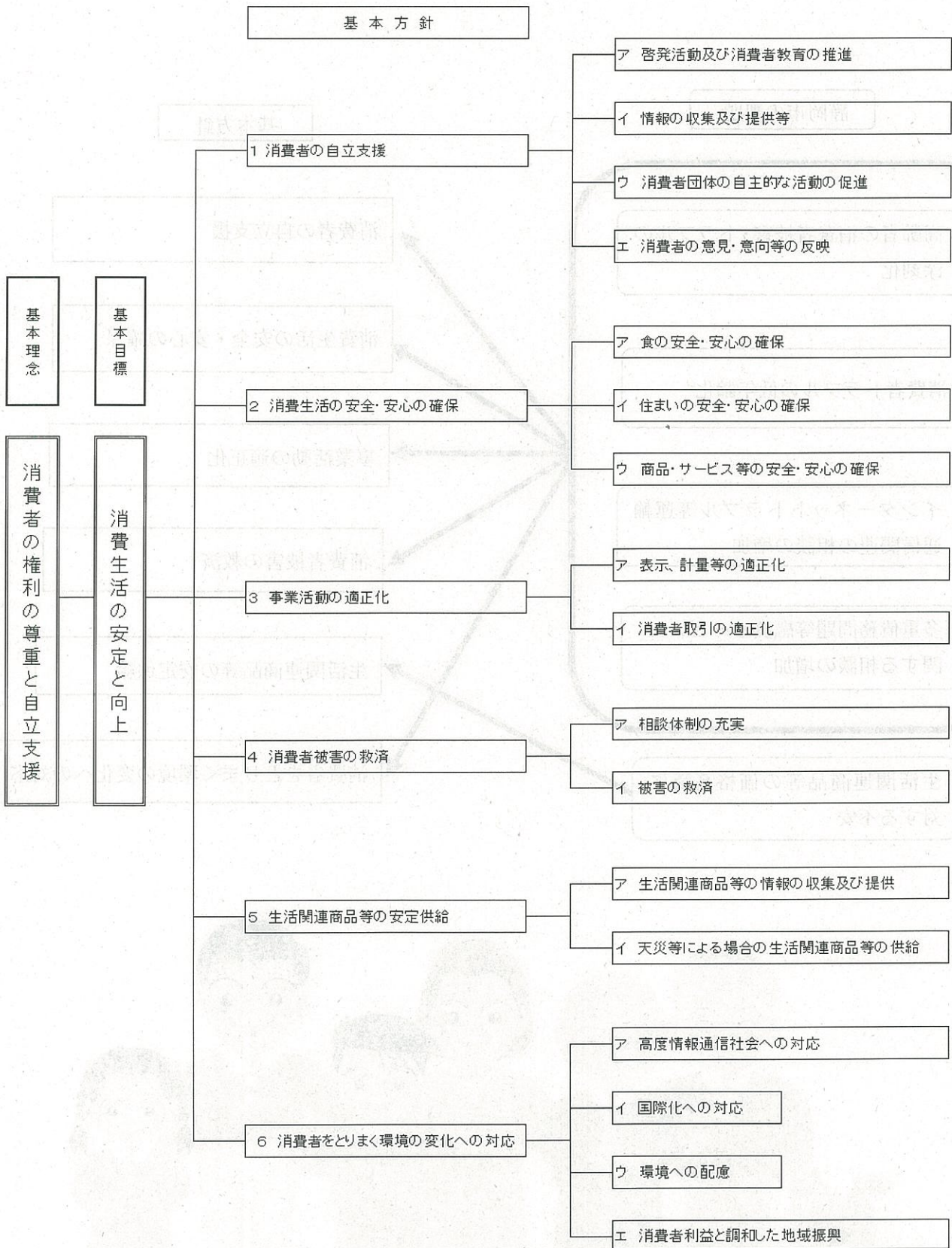
消費者被害の救済

生活関連商品等の安定供給

消費者をとりまく環境の変化への対応



施策の体系



第2章 基本施策

1 消費者の自立支援

消費者をとりまく経済社会環境の変化に伴い、商品や取引の形態が複雑・多様化しています。また、氾濫する情報、多様な価値観のなかで、自分にとって本当に必要な商品やサービスを選択、購入することが難しくなっています。消費することによって生活上の満足や豊かさを得るために、消費者が自らの能力を発揮して合理的な判断が、主体的にできるよう行政が支援していきます。

ア 啓発活動及び消費者教育の推進

消費者が安定した豊かな消費生活を送るために、衣食住から生活設計にいたるまで、様々な知識を普及する啓発活動を推進します。また、消費者に、学校、地域、家庭、職場その他の様々な場を通じて、生涯にわたって学習する機会を提供するために、教育機関等との連携強化を図ります。

※平成21年度以降の新規の取組事項については「新規」に、拡充する取組事項については「拡充」に○を記入しています。○のついていないものは継続的な取組事項ですが、消費生活に関連する行政の基本として着実に実施する必要があるものです。また 施策の体系に重ねて掲載される取組事項は「再掲」しています。

取 組 事 項		担 当 課	新規	拡充	再 掲
①	くらしの一日講座 ○タイムリーな消費生活問題をテーマにした外部の講師による講演会を実施します。	消費生活センター			
②	くらしの出張教室 ○悪質商法への注意を呼びかけるために手口や対処法を説明する出前講座を実施します。	消費生活センター			
③	生活設計講演会 ○生活設計や金銭教育等をテーマにした講演会を実施します。	消費生活センター			
④	生涯学習施設（生涯学習センター、生涯学習交流館）事業 ○食の安全に関する講座を開催します。 ○環境に関する講座を開催します。 ○情報リテラシー（情報活用能力）を育成する講座を開催します。	生涯学習推進課			2-ア 6-ア 6-ウ
⑤	親子消費者教室 ○親子を対象に消費生活の基礎知識や消費者問題を理解していただく講座を実施します。	消費生活センター			

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
⑥	ヤングライフセミナー ○高校生、専修学校生、大学生などを対象に若者をねらう悪質商法や生活設計の重要性を説明する出前講座を実施します。	消費生活センター			
⑦	静岡市消費者教育推進検討連絡会による関連事業の推進 ○消費者教育の関係課で組織する連絡会により、契約や生活設計、消費者被害に関する実践的な消費者教育のための事業を検討し、推進します。	消費生活センター (生涯学習推進課) (青少年育成課) (教育総務課) (学校教育課) (教育センター)		○	
⑧	中学生社会科副読本への掲載 ○中学生社会科副読本で消費生活の内容(悪質商法、クーリング・オフ、消費生活センターの業務等)について取り上げます。	学校教育課 (消費生活センター)			
⑨	消費生活展 ○しずおか市消費者協会が研究成果を展示発表することにより、消費生活に役立つ情報を提供し、消費者啓発を図ります。	消費生活センター			1-ウ
⑩	市場まつり ○市場関係者が模擬せり、生鮮食料品即売会等を実施し、市場の役割の理解等を促します。	中央卸売市場			
⑪	消費者啓発集中キャンペーン ○年2回、街頭で悪質商法に対する注意を呼びかけます。	消費生活センター			
⑫	消費生活モニター制度 ○研修会を通じて、消費者意識の高揚を図るとともに、消費生活についての意見・要望を収集します。また、生活関連商品の小売価格について調査を実施します。	消費生活センター			1-エ 5-ア 6-ウ
⑬	計量モニター制度 ○計量モニターによる商品量目の実態やはかりの使用状況等の調査を行い、計量思想の普及啓発を図るとともに、調査結果を計量行政に活用します。	消費生活センター			1-エ

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
⑭ 食育推進事業 ○平成20年3月に策定した「静岡市食育推進計画」に基づき、生涯にわたり健康で心豊かな人間性を育むため、食に関する知識と食を選択する力を習得し、健全な食生活を実践する人間を育てる食育を市の関係課のほか、民間の関係機関、団体等と連携しつつ、推進していきます。	健康づくり推進課		○	2-ア

イ 情報の収集及び提供等

情報の量や質における消費者と事業者との格差が様々な消費者問題を生んでいます。インターネットによる電子商取引など商品や取引形態の複雑・多様化はこの格差をますます広げています。市は消費生活において必要な様々な情報を収集し、市民に提供します。特に、悪質商法については、注意を促すために必要に応じて消費生活センターに寄せられた情報を緊急に提供します。

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
① 広報紙への記事掲載 ○広報紙のくらしの情報欄に消費生活関連の企画記事・相談事例などを掲載します。	消費生活センター			
② チラシ・パンフレットの配布 ○悪質商法に関する注意を呼びかけるちらし・パンフレットを随時、配布します。	消費生活センター			
③ 注意喚起のためのチラシの緊急回覧 ○地域的に被害者が発生することの多い「SF商法（催眠商法）（※）」の相談等が寄せられた場合、被害が拡大するおそれのある周辺の自治会、町内会に注意喚起のチラシを送付し、組回覧を緊急にお願いします。 ※街頭などで日用品や割引券などを配って、締め切った会場に誘い込み、格安の値段で商品を配り、会場内を興奮状態にしたあとで、高額な商品を契約させる商法です。	消費生活センター		○	

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
④	消費生活センターホームページの内容充実 ○広報紙に掲載した企画記事や相談事例をはじめ様々な消費生活関連情報を掲載し、ホームページの内容充実を図ります。	消費生活センター		○	5-ア
⑤	食の安全・安心に係る情報提供 ○食の安全・安心ホームページの開設 ○食の安全・安心に係る図書、ビデオ等の収集と提供	保健所食品衛生課			2-ア
⑥	マスコミへの情報提供 ○必要に応じて消費生活相談の傾向、注意喚起情報をマスコミに提供します。	消費生活センター			
⑦	NHK 市場関連番組への協力 ○市場内に設置してあるスタジオから旬の農海産物や調理法などを紹介します。 ・新鮮だより 静岡情報ランチ ・市場だより おはよう静岡	中央卸売市場			
⑧	外食料理栄養成分表示関連事業 ○外食料理を摂取する飲食店等において栄養成分を表示するよう推進します。	保健所食品衛生課			2-ア

ウ 消費者団体の自主的な活動の促進

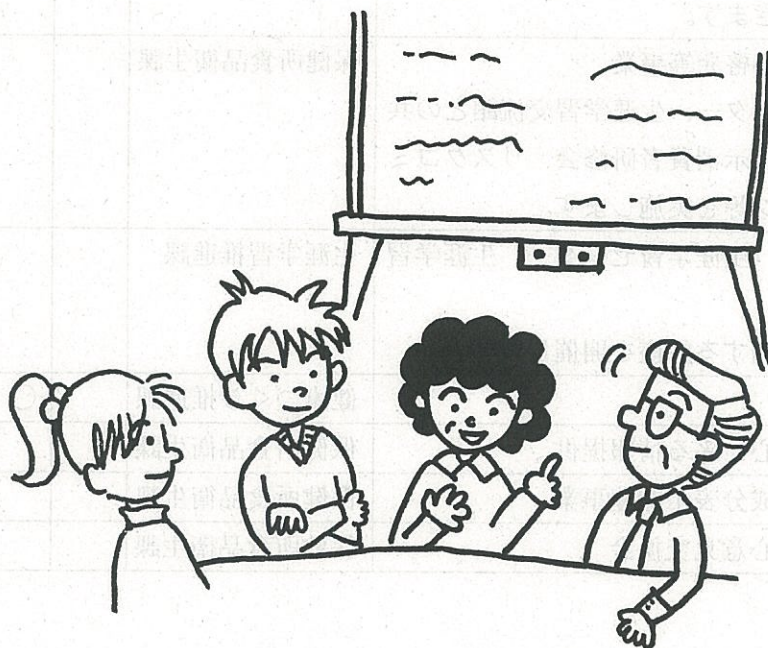
消費生活に関連する情報の収集及び提供、意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止や救済のための活動など、健全で自主的な消費者の組織活動が促進されるよう支援します。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	消費者団体の育成 ○市内の消費者団体を取りまとめるしずおか市消費者協会の運営・事業を助成するとともに、活動の場の提供、助言などを行います。	消費生活センター			
②	消費生活展	消費生活センター			1-ア

エ 消費者の意見・意向等の反映

消費者行政や事業者の活動に消費者及び消費者団体の意見や要望等を反映するための機会の提供に努めます。また、把握した消費者及び消費者団体の意見や要望等を関係事業者に周知します。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	消費生活モニター制度	消費生活センター			1-ア 5-ア
②	計量モニター制度	消費生活センター			1-ア
③	市長に対する申し出制度 ○条例に違反する行為等に対して市が条例上の措置を講じていない場合に、必要な措置を求めて市民が市長へ申し出ることができます。	消費生活センター			
④	消費生活審議会等における意見の把握 ○学識経験者、消費者代表、事業者代表等で構成する消費生活審議会から消費者施策について意見をうかがいます。	消費生活センター			
⑤	食の安全・安心意見交換会 ○生産から消費までの食品供給行程の各段階の従事者と消費者の参加により、静岡市の食品行政や食の安全・安心に関するテーマについて意見交換します。	保健所食品衛生課			2-ア



2 消費生活の安全・安心の確保

近年、家庭用シュレッダーや湯沸かし器の事故など、身体に危害を及ぼすような重大な製品事故が発生しています。また、賞味期限の改ざんなどの食品偽装や、輸入食品への薬物混入事件、茶系飲料への異物混入などの食品事故も多発しています。製品事故を防ぐとともに食や住まいの安全・安心を確保することは、消費者施策にとって基本的な課題のひとつです。事業者には製品の設計から製造、管理に至るまでの技術面の充実や法令遵守の精神が求められる一方、消費者施策としては各種の監視指導や、相談業務において個別の対応を図ると同時にこれら事故等の未然防止・拡大防止に努め、安全・安心を確保できるようにしていきます。

ア 食の安全・安心の確保

食の安全・安心を確保するために、生産から流通、消費にいたるまでの食品供給行程の各段階において、最新の科学的知見等を踏まえて、効率的かつ効果的な監視事業を行うことをはじめとし、健康で豊かな食生活を営む力を育むための、啓発事業・情報提供・意見交換会等を実施します。

取 組 事 項		担 当 課	新規	拡充	再 掲
①	食品衛生監視指導事業(食品衛生監視指導計画の策定と計画事業の推進) ○食品衛生監視指導計画に基づき、食品衛生関係営業施設の許認可や監視指導、食品等の収去検査食品衛生の普及向上、啓発のための講習会開催などを実施します。	保健所食品衛生課			3-ア 6-イ
②	食の安全教室 ○小中学生(小学校5~6年生、中学1~2年生)とその保護者を対象に学校の授業時間の中で食中毒の予防、食品表示、健康食品などについて教室を開きます。	保健所食品衛生課 (学校給食課) (生活衛生課) (環境保健研究所)			
③	食の安全・安心啓発等事業 ○生涯学習センター、生涯学習交流館との共催により食品表示消費者研修会、リスクコミュニケーション等を実施します。	保健所食品衛生課			
④	生涯学習施設(生涯学習センター、生涯学習交流館)事業 ○食の安全に関する講座を開催します。	生涯学習推進課			1-ア
⑤	食育推進事業	健康づくり推進課		○	1-ア
⑥	食の安全・安心に係る情報提供	保健所食品衛生課			1-イ
⑦	外食料理栄養成分表示関連事業	保健所食品衛生課			1-イ
⑧	食の安全・安心意見交換会	保健所食品衛生課			1-エ

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
⑨	食品表示モニター事業 ○「食品衛生法」「JAS法」の規定に基づく食品表示の状況について、日常的な買い物を通して食品表示のチェック活動を行います。	保健所食品衛生課			
⑩	食の安全・安心アクションプラン(行動計画)の策定と計画事業の推進 ○「静岡市食の安全対策推進事業 基本方針」に基づき、「食の安全の確保のための施策」と「食の安心のための施策」に関する事業を総合的に推進します。	保健所食品衛生課			

イ 住まいの安全・安心の確保

安定した快適な住生活を営むためには、住まいの安全・安心の確保が欠かせません。静岡市では、予測される東海地震に備え、市民の生命や財産を守るため、建築物等の耐震化のための支援事業を重点的に実施しているほか、各種相談事業の実施や住生活の安定の確保と向上を図るため、静岡市住生活基本計画事業を推進します。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	静岡市住生活基本計画事業の推進 ○「静岡市住生活基本計画」に基づき、豊かさを創り合う住生活の実現のために、良質な住宅ストックの形成、多様なニーズに応える住宅市場の整備、地域に資する住まいづくり、誰もが安心して暮らせる住まいづくりを基本目標として総合的に施策を推進します。	建築総務課 ※平成21年4月の組織改正により住宅政策課が担当課となります。	○		
②	耐震対策事業 ○建築物の耐震化を進める支援事業としての次の事業に取り組みます。 ・既存住宅の耐震化の補助 ・既存建築物の耐震化の補助 ・危険なブロック塀等の撤去・改善の補助 ・家具等固定の補助 ・耐震化のための相談業務	建築指導課		○	

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
<p>③ 建築相談事業</p> <p>○建築基準法等に関する建築物などの相談を受け、問題解決に向けた指導等を行うことにより、市民生活の住環境の整備を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築確認等相談 ・狭あい道路に関する相談 ・建築物等の定期報告に関する相談 ・違反建築物等に関する相談 	建築指導課			4-ア
<p>④ 高齢者・身体障害者住宅改造費補助事業（あんしん住まい助成制度）</p> <p>○日常生活を営むのに支障がある高齢者及び身体障害者が、住みなれた住宅で安心して健やかな生活ができるよう、手すり取付け、段差解消などの工事をするとき、住宅改造費を補助します。</p>	高齢者福祉課 障害者福祉課			
<p>⑤ ねずみ・衛生害虫相談事業</p> <p>○感染症の媒介動物となるねずみ、昆虫等の駆除を推進することにより、感染症の予防と公衆衛生の向上を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ねずみ・衛生害虫に関する相談 ・衛生害虫駆除薬剤補助 ・ねずみ駆除薬剤等補助 	保健所生活衛生課			4-ア
<p>⑥ 住宅用火災警報器等の設置指導の実施</p> <p>○市民の住宅防火意識の向上を図るとともに、住宅用火災警報器等各種防災機器の設置推進を行うことにより、火災等による被害の軽減に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙、リーフレット等を活用したPR活動 ・アンケートによる設置率の調査 ・出前講座等により必要に応じ、地区単位等へ説明会を実施 	予防課（消防防災局消防部）			

ウ 商品・サービス等の安全・安心の確保

日常的に使用したり、利用したりする商品・サービスについては、消費者がその安全性を確認する目安となる表示や取扱について説明した表示が法律により義務付けられています。立ち入り調査等による監視指導の実施や、消費生活センターに相談を寄せられた商品の安全性について、検査機関にテストを依頼することにより、製品事故の未然防止、拡大防止に努めます。

取 組 事 項		担 当 課	新規	拡充	再 掲
①	消費生活用製品安全法に基づく立ち入り調査 ○特定商品の製造、輸入及び販売を規制するとともに消費者利益を守るために、法律に基づき指定されている消費生活用製品にPSCマークが表示されているか立ち入り調査を実施します。	消費生活センター			3-ア 6-イ
②	家庭用品品質表示法に基づく立ち入り調査 ○消費者が製品の品質を正しく認識し、その購入に際し、不測の損失を被ることのないように製造者、成分、性能、用途、取扱い上の注意など、商品ごとに法で定める事項が表示されているか立ち入り調査します。	消費生活センター			3-ア 6-イ
③	電気用品安全法に基づく立ち入り調査 ○製造または輸入された電気用品のうち指定されたものについて消費者の安全を守るために、PSEマークが表示されているか立ち入り調査します。	消費生活センター			3-ア 6-イ
④	有害物質を含有する家庭用品の流通を規制する家庭用品安全対策 ○衣類、家庭用洗剤等の家庭用品の試買検査を行います。	保健所生活衛生課			
⑤	薬事法に基づく医薬品販売事業者に対する監視指導 ○医薬品の品質、有効性及び安全性を確保し市民が適切な医薬品等を使用するよう、販売事業者の許可、施設への立ち入り検査による監視指導を行います。	保健所生活衛生課			

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
⑥	旅館、公衆浴場、理容所、美容所、クリーニング所等生活衛生関係営業施設の衛生確保 ○法に基づき、営業施設の適正な衛生を確保するために、新規営業許可・開設届出受理、営業施設立ち入り調査による監視指導、浴槽水等試験調査を実施します。	保健所生活衛生課			
⑦	生活衛生関係業者等への衛生思想の普及啓蒙等を目的とした生活衛生協会事業の推進 ○営業施設への衛生指導員の巡回指導を行います。 ○生活衛生知識習得のための講習会を行います。 ○従事者の集団健康診断等を行います。	保健所生活衛生課			
⑧	医療安全相談事業 ○医療に関する相談について、助言、医療関係施設への連絡、他機関紹介を行うほか、医療従事者の研修、医療情報の提供を行います。	保健所生活衛生課		○	4-ア
⑨	危険な商品等の供給の中止、回収、改善その他の措置の勧告 ○条例に基づき、危険な商品等について調査・指導・勧告を実施することができます。	消費生活センター			
⑩	危険な商品等の緊急公表 ○危険な商品等と認められる場合で、危害、損害の発生、拡大を防止するのに緊急の必要があるときは、商品名・事業者名等を公表します。	消費生活センター			



3 事業活動の適正化

消費者被害が、事業活動のルールを規定する業法違反から刑法犯すなわち犯罪へと深刻化しており、救済の困難さが一層増しています。不当な取引行為の未然防止、拡大防止のために調査手法、調査体制を整備していきます。

ア 表示、計量等の適正化

消費者が商品等の選択を誤ることのないように、計量法をはじめとする各種法律に基づいた立ち入り調査・検査により監視指導を行います。また、静岡県消費生活条例では、表示、広告、包装及び計量についての適正化を事業者には義務付けています。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	計量に関する検査・取り締まり ○商取引や証明における適正計量を推進するため、計量器の定期検査及び取り締り(スーパー、事務所への立入検査等)を行います。	消費生活センター			
②	消費生活用製品安全法に基づく立ち入り調査	消費生活センター			2-ウ 6-イ
③	家庭用品品質表示法に基づく立ち入り調査	消費生活センター			2-ウ 6-イ
④	電気用品安全法に基づく立ち入り調査	消費生活センター			2-ウ 6-イ
⑤	食品衛生監視指導事業	保健所食品衛生課			2-ア 6-イ

イ 消費者取引の適正化

静岡県消費生活条例及び静岡県消費生活条例施行規則では 58 の不当な取引行為の内容を定め、事業者が不当な取引行為を行わないよう監督・指導を行います。また、警察と随時情報交換を行い、連携を強化します。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	条例に基づく監督指導 ○不当な取引行為に対しては、条例に基づき調査、指導、勧告を行い、勧告に従わないときには、事業者の氏名等の公表を行う場合があります。	消費生活センター		○	

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
②	静岡市消費者問題連絡会 ○市内3警察署と市で、悪質商法の相談等について情報交換し、消費者被害の回復・防止を図ります。	消費生活センター			4-ア
③	静岡市・静岡市警察部連絡会議 ○防犯・交通安全等に関する議題を定め、警察本部・市内3警察署と市で情報交換会を行い、適切な協議を行います。	市民生活課			4-ア



取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
○				

4 消費者被害の救済

高齢者、若年者や障害をお持ちの方などの被害が深刻化しています。消費生活センターによる相談体制の整備・充実を図るとともに、身体、健康、年齢等により社会的弱者と言われる方々を周囲であるいは地域社会で見守る施策を講じていきます。

また、消費者被害の多様化・複雑化に対応して、個別の被害を救済するためには制度の充実が必要となります。消費者被害の解決においても消費者と事業者が対等な立場にたてるよう制度的な手段の運用を図ることにより、消費者被害の救済につなげていきます。

ア 相談体制の充実

各種相談事業を通じて市民が安心、安定した生活を営むことができるよう、問題解決のための助言や情報提供等を行います。消費生活上の疑問や不安を解消し、消費者トラブルの予防や解決をする消費生活相談については平日の相談受付時間に来所できない市民のために、受付時間の延長等を検討し、充実を図ります。特に、多重債務者の相談については、38 関係課で構成する「静岡市多重債務問題ネット」により関係各課相互の連携を図りながら、消費生活センターと 3 区の市民相談窓口で相談体制を強化するとともに、特別相談会を実施します。

また、静岡市高齢者見守りネットワーク事業については、静岡市高齢者見守りネットワーク事業推進検討連絡会議により関係課が連携を強化し、地域で暮らす高齢者が悪質商法の被害に遭わないように身近にいる人々の協力を得て、被害を早期に発見し、迅速に対応するため、高齢者見守りネットワークを浸透させていきます。高齢者の来所が不可能な場合は、地域包括支援センター等に消費生活相談員が出張して聞き取り調査を行う出張相談を実施します。

その他、警察と随時情報交換を行い、連携を強化し、被害防止に努めます。消費生活センターの施設整備については、長期的な視点で、消費生活センターのあり方や施設内容について検討をすすめます。

取 組 事 項		担 当 課	新規	拡充	再 掲
①	消費生活相談事業 ○消費生活相談員が消費者から寄せられる相談について助言、あっせんを行います。高齢者見守りネットワーク事業として必要があれば出張相談を行うほか、平日に来所できない相談者のための相談事業について検討します。	消費生活センター		○	
②	多重債務者相談事業 ○弁護士、司法書士による定例の多重債務者相談会、夜間と日曜の特別相談会を実施するほか、収納業務担当職員を対象にした研修会を実施し、多重債務者への対応を図ります。	消費生活センター		○	

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
<p>③ 高齢者見守りネットワークの運用</p> <p>○民生委員、地域包括支援センター職員、ケアマネジャー、ヘルパー、ボランティア、保健師、社会福祉協議会職員などにより高齢者を見守ります。</p> <p>○見守っていただく方に役立てていただくよう地域包括支援センター等へ注意喚起情報の提供や啓発資料を送付します。</p> <p>○見守っていただく方からの通報を消費生活相談につなげます。</p> <p>○消費生活相談を通じて判断力の低下が判明した高齢者については本人の意思を確認しながら、各区福祉事務所や地域包括支援センターなどに連絡し、生活の見守りと必要な福祉サービスにつなげます。</p>	<p>消費生活センター (福祉総務課) (高齢者福祉課) (介護保険課) (健康づくり推進課) (三区高齢介護課)</p>		○	
<p>④ 市民相談事業</p> <p>○三区役所で金銭貸借、相続、離婚等の生活相談から弁護士法律相談等の専門相談を実施します。</p>	<p>三区役所 まちづくり振興課</p>			
<p>⑤ 多言語による生活相談事業</p> <p>○静岡市国際交流協会では語学に堪能なスタッフによる日常の生活相談を常時、開設します。</p> <p>(対応言語)</p> <p>英語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、フィリピン語、インドネシア語、ベトナム語、タイ語の9言語</p>	<p>国際課</p>			6-1
<p>⑥ 障害者相談支援事業</p> <p>○障害者の地域生活支援事業のひとつとして障害者やその関係者からの相談に応じ、必要な情報や助言の提供、支援及び関係機関との連絡調整を行う相談支援を実施します。</p>	<p>障害者福祉課</p>			

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
⑦	<p>発達障害者支援事業</p> <p>○発達障害者支援センターでは、発達障害者(※)やその関係者から日常生活の様々な相談を受け、助言、各種機関紹介、情報提供を行う相談支援を実施します。</p> <p>※発達障害とは自閉症(言葉の発達の遅れ・強いこだわりなど)、アスペルガー症候群(コミュニケーションの障害など)、注意欠陥多動性障害及び学習障害などの障害をいいます。発達障害者は特にコミュニケーション能力において問題を抱えており、自分の意思をうまく伝えられないことが多いため、日常生活における様々な支援の充実が求められています。</p>	障害者福祉課			
⑧	ねずみ・衛生害虫相談事業	保健所生活衛生課			2-イ
⑨	医療安全相談事業	保健所生活衛生課		○	2-ウ
⑩	建築相談事業	建築指導課			2-イ
⑪	静岡市消費者問題連絡会	消費生活センター			3-イ
⑫	静岡市・静岡市警察部連絡会議	市民生活課			3-イ

イ 被害の救済

市民生活に重大な影響を与えたり、与えるおそれのある苦情について、消費生活センターで解決できないときは、公正かつ速やかな解決を図るため、静岡市消費者苦情処理委員会を活用します。また、同一、同種の被害が多数発生したり、発生する恐れがある場合で、消費者苦情処理委員会のあっせんや調停の手続きを経て、なお解決できない消費者苦情については、消費者の訴訟活動に必要な訴訟費用の貸付や援助を行い、消費者被害の救済にあたります。訴訟援助制度について理解を深めるため、啓発をすすめます。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	<p>静岡市消費者苦情処理委員会の運営</p> <p>○消費者問題に精通する学識経験者等の委員の合議制により、消費者苦情のあっせん・調停を行います。</p>	消費生活センター			
②	<p>訴訟援助制度の運用</p> <p>○訴訟費用の貸付を行います。</p> <p>○訴訟活動に必要な情報提供を行います。</p>	消費生活センター			

5 生活関連商品等の安定供給

生活に欠かせない生活関連商品等については常時、価格や需給動向を把握し、収集した情報を消費者や事業者を提供することにより適切な商品の選択や適正な価格設定を促します。また、天災等により、生活に欠かせない生活関連商品等について品不足や価格の異常な高騰が予想される場合は、関係機関と連携をとり、生活関連商品等の確保に努めます。

ア 生活関連商品等の情報の収集及び提供

生活関連商品等の価格調査を実施し、消費者や事業者へ情報提供します。また、非常時に備えて平常時の価格動向を常に把握し、迅速かつ適切に情報提供できる体制を維持しておきます。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	消費生活モニターによる価格調査 ○消費生活モニターにより生活関連商品等の価格調査を実施し、消費者や事業者へ情報提供します。	消費生活センター			1-ア 1-エ
②	価格調査結果のホームページへの掲載 ○消費生活モニターにより実施した生活関連商品等の価格調査の結果や内閣府、総務省統計局等の価格調査結果を掲載します。	消費生活センター			1-イ
③	物価アドバイザー ○物価ダイヤル等で収集した物価情報を分析し、助言するための物価アドバイザーを委嘱します。	消費生活センター	○		
④	物価ダイヤル設置事業 ○市民からの物価情報の収集を目的とした専用の電話を設置します。	消費生活センター	○		

イ 天災等による場合の生活関連商品等の供給

生活関連商品等の不足や価格高騰が市民の消費生活に重大な支障をきたすとき、事業者は商品の供給について最善の努力を払い、買占め、売惜しみをしてはならないことを静岡市消費生活条例で規定しています。また、市場間の協定に基づき、生活関連商品等の確保に努めます。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	事業者への生活関連商品の供給に対しての協力要請 ○天災時等に不足する生活関連商品を指定し事業者へ供給への協力を求めます。	消費生活センター	○		

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
<p>② 全国中央卸売市場協会関東支部災害時相互応援に関する協定</p> <p>○地震等により災害が発生した場合、協定に基づき、相互に災害を受けない都市の中央卸売市場が被災都市に生鮮食料品を提供します。宇都宮市、さいたま市、千葉市、船橋市、東京都、横浜市、川崎市、甲府市、浜松市、静岡市が加盟</p>	<p>中央卸売市場 防災指導課</p>			
<p>③ 全国中央卸売市場協会災害時相互応援に関する協定</p> <p>○全国中央卸売市場協会加盟50都市のうち47都市で締結。上記協定に加え、地震等により災害が発生した場合の応援体制の充実を図ります。</p>	<p>中央卸売市場 防災指導課</p>			



6 消費者をとりまく環境の変化への対応

消費者をとりまく経済社会環境の変化は著しく、国際化や高度情報通信社会の進展等により取引の形態や商品が複雑・多様化しています。一方、地球の温暖化防止をはじめとする環境問題に対応し、資源循環型社会を構築するためには、環境に配慮した消費生活を実践することが求められています。消費生活の安定と向上を図るために、消費者施策において国際化、高度情報通信社会の視点を盛り込むとともに、環境に配慮した消費生活の実践を促す視点を取り込みます。

また、北部には山間地、南部には海岸線と広い市域を有し、豊かな自然環境と温暖な気候に恵まれ、農林水産業から商業、工業まで幅広い産業を有する静岡市においては、消費者利益と調和を図りながら、それぞれ特徴を生かした地域の振興を図ることが消費者利益の増進につながります。「地産地消」をはじめとし、消費者と事業者の信頼関係に基づく経済活動が求められています。

ア 高度情報通信社会への対応

通信機器の利用に伴う消費者トラブルを防ぎ、携帯電話・パソコンの安全・安心な活用をすすめるために、啓発事業をすすめます。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	生涯学習施設（生涯学習センター、生涯学習交流館）事業 ○情報リテラシー（情報活用能力）を育成する講座を開催します。	生涯学習推進課			1-ア

イ 国際化への対応

取引市場のグローバル化に対応した消費生活の安全・安心の確保、社会の国際化に対応した相談事業の充実を図ります。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	食品衛生監視指導事業 ○輸入食品に対する収去検査、指導、違反品の流通防止策等を講じます。	保健所食品衛生課			2-ア 3-ア
②	消費生活用製品安全法に基づく立ち入り調査	消費生活センター			2-ウ 3-ア
③	家庭用品品質表示法に基づく立ち入り調査	消費生活センター			2-ウ 3-ア
④	電気用品安全法に基づく立ち入り調査	消費生活センター			2-ウ 3-ア
⑤	多言語による生活相談事業	国際課			4-ア

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
⑥ 6言語の外国語のチラシの作成、配布 ○英語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、フィリピン語のチラシを作成し、消費生活センター、国際課、三区のまちづくり振興課市民相談窓口、戸籍住民課外国人登録窓口、国際交流協会等で配布します。	消費生活センター			

ウ 環境への配慮

環境に配慮した消費生活の実践を促すために、「ストップ温暖化！100万人プロジェクト」の推進をはじめとし、各種講演会、出前講座などの啓発事業を実施するとともに、省資源、省エネルギー、物資の有効利用、ごみ減量をすすめる活動を支援します。

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
① ストップ温暖化！100万人プロジェクト ○「静岡県地球温暖化対策地域推進計画」の重点施策の一つとして、市民、事業者等が一斉にチェックシートに基づき、温暖化防止の生活様式を実践し、ライフスタイルの転換を促進する。	環境総務課	○		
② 環境学習指導員派遣事業 ○学校や地域の環境学習会に講師を派遣します。	清流の都創造課			
③ エコライフ推進事業 ○市民に環境にやさしい暮らしの実践を宣言していただくことを通じて、環境に対する意識の向上を図ります。	清流の都創造課			
④ 環境ハンドブック作成事業 ○環境学習の資料として、環境ハンドブックを作成し、小学校4年生に配布します。	清流の都創造課			
⑤ キッズISOプログラム推進事業 ○こどもの環境マネジメントをつけるために日常生活の省エネチェックや効果測定を行う啓発事業を実施します。	清流の都創造課			

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
⑥ 「ごみの出し方・分別の勉強会」出前講座 ○小学校4年生社会科のごみに関する授業と連携し、ごみの出し方、減量化への理解とモラル・マナーの向上を目的にごみの出し方・分別方法、ごみを減らす4Rについて出前講座を実施します。	収集業務課			
⑦ グリーンコンシューマー講座 ○環境や健康のことを考えて買い物や生活をする消費者を育成する講座で、消費生活モニター研修会で実施します。	消費生活センター			1-ア
⑧ 市民学習支援(夏休み講座の開催) ○添加物・細菌など食品の安全性や二酸化炭素の化学物質の濃度検知などの環境学習をテーマに夏休み期間中に講座を開催します。	環境保健研究所			
⑨ 生涯学習施設（生涯学習センター、生涯学習交流館）事業 ○環境に関する講座を開催します。	生涯学習推進課			1-ア
⑩ ごみリサイクル展 ○市民のごみ減量及び再資源化に関する意識を啓発するため、協力団体と共に、各種体験コーナー、静岡市のごみ処理状況の紹介、ごみ減量のPRを行います。	廃棄物政策課			
⑪ 静岡市暮らしの中の4つの運動(4R)推進委員会 ○市民・事業者・行政それぞれが、資源循環型ライフスタイルの定着と家庭から出るごみの減量対策として、ごみになる不必要なものを断るリフューズ、ごみになるものを減らすリデュース、資源を再利用するリユース、資源を再資源化するリサイクルの4Rを暮らしの中で実践してもらうよう推進します。	廃棄物政策課			
⑫ 古紙等資源回収活動奨励金交付制度 ○古紙等資源の回収活動を行う、営利を目的としない団体を対象に奨励金を交付します。	廃棄物政策課		○	

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
⑬	家庭用生ごみ処理機器購入費補助金 ○一般家庭から排出される生ごみの減量化・再資源化とごみ問題に対する市民意識の向上のために自家から排出される生ゴミを処理する家庭用生ごみ処理機器の購入費用を補助します。	廃棄物政策課			
⑭	廃棄物不法投棄監視業務(環境モニタリング体制の強化) ○自然環境及び生活環境を保全するため、廃棄物の不法投棄防止事業を推進します。 ・山間地等廃棄物不法投棄監視員の委嘱 ・各種不法投棄防止パトロールの実施 ・市民への啓発	産業廃棄物対策課		○	
⑮	(仮称)資源循環センター建設事業 ○ごみ減量対策の推進及び啓発のための情報発信拠点となる施設を整備します。	廃棄物政策課	○		
⑯	生活用品活用バンクの運営 ○物資の有効利用と資源節約に関する意識の向上を図り、消費生活の合理化に役立てるために一般家庭で不用になった生活用品で再利用できるものを譲りたい人や、再利用できるものを譲ってほしい人の登録を受け付け、あっせん提供します。	消費生活センター			

エ 消費者利益と調和した地域振興

消費者の意向やニーズを反映した地場製品の開発や商店街のあり方を探る、また地域で生産された農産物を地域で消費する取組を通じて、消費者と事業者とが、顔の見える、話のできる関係を築き、地域振興を図るために次のような取組を行います。

取組事項		担当課	新規	拡充	再掲
①	中心市街地活性化推進事業 ○中心市街地活性化基本計画を策定し、社会情勢の変化に対応したコンパクトなまちづくりを推進することにより、活力ある地域経済社会の確立と生活利便性の向上を目指します。	商業労政課		○	

取組事項	担当課	新規	拡充	再掲
計画の推進にあたっては、事業者、消費者、行政など関係者が一体となって協議し、取り組みを行います。	商業労政課		○	
② 静岡地域材活用促進事業 ○地域材を活用して市内に木造住宅を新築または建替えする建築主に対し、構造用の柱・土台をプレゼントします。	農林総務課			
③ 静岡市地産地消推進事業 ○「地産地消」は市民(消費者)には地域農業の理解促進を図り、食の安全性や地域の食文化を考える機会を提供し、生産者にとっては今後の地域農業活性化の機会として、産地づくりの実施、生産者と消費者の交流活動の実施、直売所、学校・福祉施設、観光施設・外食産業、量販店等における地場産農産物の利用促進、地産地消に関する情報提供などを推進します。 ・地産地消マップの作成 ・地元農産物を生かした体験教室の開催 小学生対象「お茶の美味しい入れ方教室」 ・認定農業者と地元飲食組合会員が協力して旬の地元農産物の取引拡大を図る。 ・農業体験教育事業	農業振興課		○	
④ 地産地消活動等普及推進事業補助金 ○生産者と消費者の共同作業、意見交換等を通じて相互理解を深め、消費者ニーズに対応した地元農産物の供給及び消費拡大を図る事業を助成します。	農業振興課			

第3章 重点施策

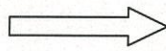
第1章の1(4)で述べた静岡市の現状と課題に対応するために、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止策として、地域で高齢者を悪質業者から見守る静岡市高齢者見守りネットワーク事業の積極的な運用を図る施策と、国において策定された多重債務問題改善プログラムに基づき、多重債務者相談体制の整備と拡充を行う施策に重点的に取り組みます。

1 静岡市高齢者見守りネットワークの積極的運用

今後の取組

- 民生委員、地域包括支援センター、介護保険事業者等との連携を強化していきます。
- 消費生活センターで受けた相談者に判断力の低下が見受けられるときは、本人の了解を得て、地域での生活の見守りや福祉サービスにつなげます。
- 年3回程度、啓発資料や注意喚起情報を「見守っていただく方々」に提供します。
- 消費生活センターへの来所が困難な方には相談者の居住する地域の地域包括支援センター等を利用して、電話やFAXにより消費生活相談員が聴き取り、助言を行います。必要があれば消費生活相談員が出張相談を行います。
- 高齢者見守りネットワーク事業推進検討連絡会議を開催し、推進体制を強化します。
- 静岡市自治会連合会、静岡市老人クラブ連合会等に、高齢者見守りネットワークについて理解を得、「見守っていただく方々」を中心に、多くの人で支えるネットワークの浸透を図ります。

高齢者の消費者被害・トラブルの深刻化



高齢者の被害の未然防止・拡大防止

静岡市高齢者見守りネットワークの積極的運用

2 多重債務者相談体制の整備・拡充

今後の取組

- 「静岡市多重債務問題ネット」の連携強化

消費生活センターが中心となって、多重債務者が発見されることが多い税務関係や国民健康保険料、水道料などの収納部門、福祉部門等関係38課で構成する「静岡市多重債務問題ネット」の連携を強化し、多重債務問題の解決にあたります。

- 相談対応の統一

消費生活センターと三区役所の市民相談窓口で多重債務相談を受ける場合、「静岡市多重債務者相談の手引き」により、債権者一覧表を作成すること、債務整理の方法を提示すること、法律専門家への相談をすすめることを統一的に相談者に助言します。

○弁護士、司法書士との連携

多重債務者相談の際には静岡県弁護士会の「消費者問題委員会名簿」や静岡県司法書士会の「受任司法書士リスト」を活用します。

○市主催の弁護士、司法書士による定例の多重債務者相談会の実施

毎週火曜日の午前中に消費生活センターで実施

○弁護士・司法書士による特別相談会の実施

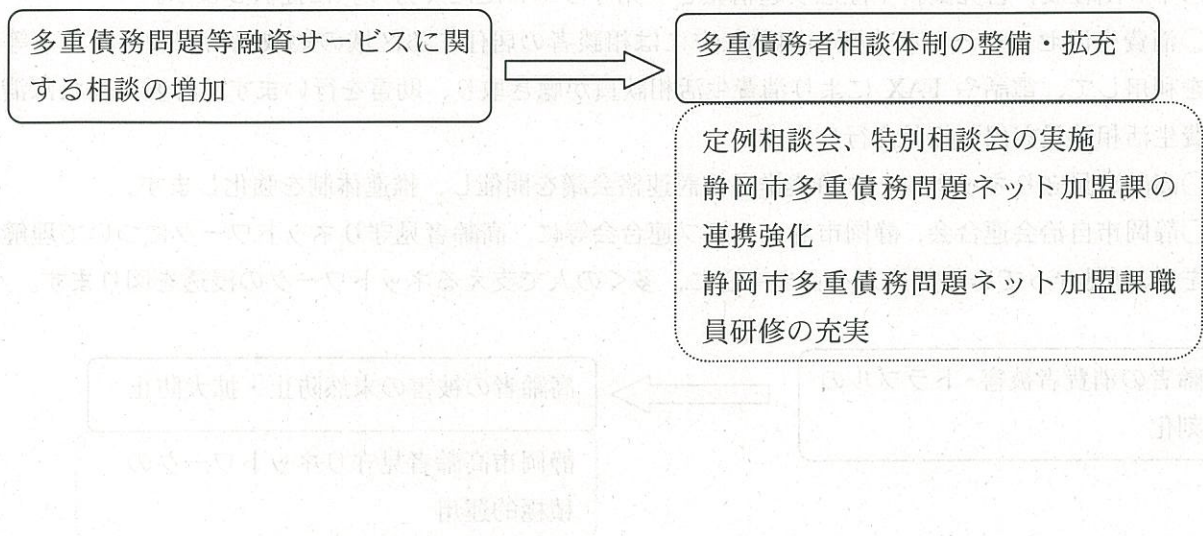
- ・夜間相談会の実施
- ・日曜相談会の実施

○研修会の実施

多重債務問題ネット加盟課職員を対象にした研修を充実します。

○「生活再建を考えた債務整理」

「生活再建を考えた債務整理」を目指し、相談体制の整備と拡充を推進します。



第4章 計画の推進方策

1 計画の推進体制の整備

計画を推進するにあたっては消費者行政の関係課で構成する「静岡市消費生活関連行政推進会議」を設置し、連携を図り、個別の施策を総合的かつ計画的に実施します。また新たな課題が発生した場合には、方針を決定し、静岡市の消費生活関連施策の総合調整及び推進を図ります。

さらに消費者教育の推進にあたっては、学校教育部門、生涯学習部門等の関係課で構成する「静岡市消費者教育推進検討連絡会」、多重債務問題に関連する事業の推進にあたっては、収納部門、福祉部門等の関係課で構成する「静岡市多重債務問題ネット」、高齢者見守りネットワーク事業の推進にあたっては保健福祉部門等の関係課及び静岡市社会福祉協議会で構成する「静岡市高齢者見守りネットワーク事業推進検討連絡会議」を設置し、総合調整を図りながら、事業を推進します。

2 計画の点検・評価、実施状況の公表

計画推進のための取組状況については、年度ごとにとりまとめ、消費生活審議会に報告するとともに、市民に公表します。また、施策や事業の実施状況について点検と評価を行い、消費者をとりまく経済社会環境の変化に的確に対応し、計画を効果的に推進するため、必要な見直しを行います。

3 関係機関との連携強化と広域的なネットワークの整備

(1) 他の行政機関との連携

国、県、他の地方自治体と連携を強化し、広域的なネットワークのもとに、悪質な事業者の規制をはじめとし、新たな消費者問題についての情報交換を密に行い、対応を図ります。

(2) 消費者・消費者団体、事業者・事業者団体との連携・協働

消費者行政の推進は、行政と消費者団体が車の両輪になってこそ、効果があがるものです。消費者団体の自主性を尊重しつつ、連携・協働しながら、消費者施策を推進します。

一方、事業者・事業者団体との連携・協働としては、高齢者見守りネットワーク事業における介護保険事業者との緊密な連携があげられます。今後、高齢者見守りネットワークを浸透させていくにはより多くの事業者との連携・協働が必要になります。また、多重債務問題の解決については弁護士会、司法書士会などの専門機関と連携を強化します。

さらに、消費者ニーズを把握し、消費者利益と事業者利益を調和させながら、地域の振興を図り、環境に配慮した事業活動等を進めるために、消費者・消費者団体と事業者・事業者団体の交流に行政も加わった三者が一体となって、消費者施策をより効果的に推進するよう努めます。

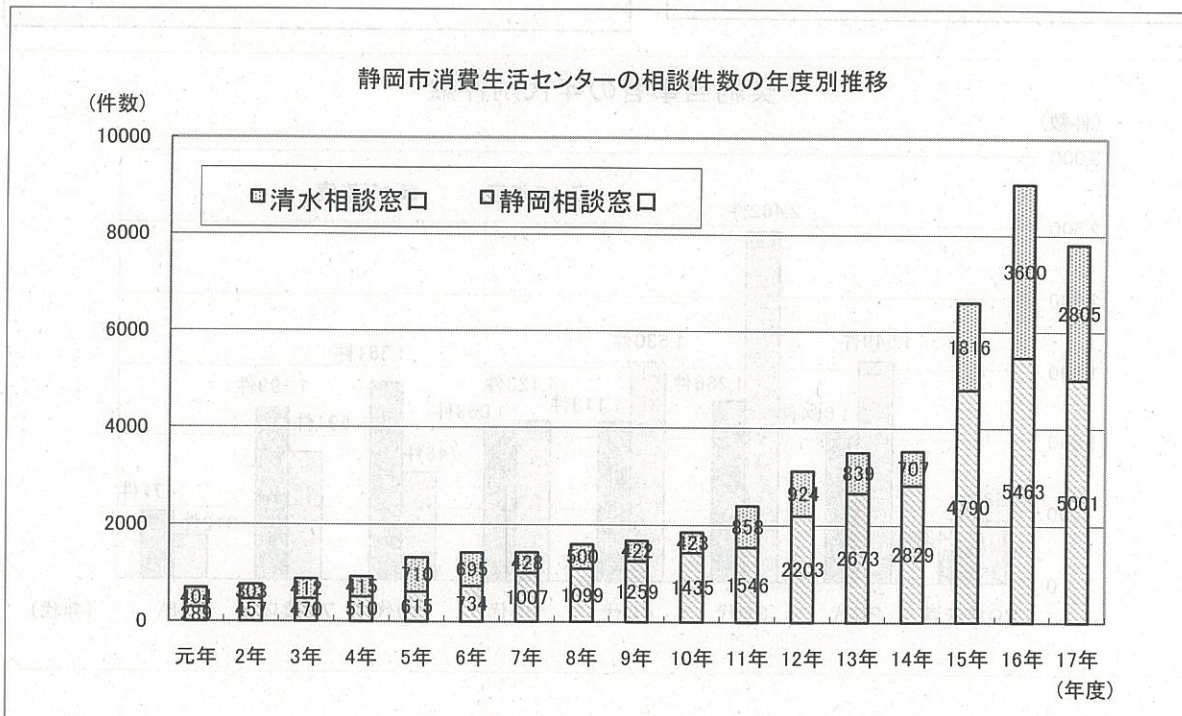
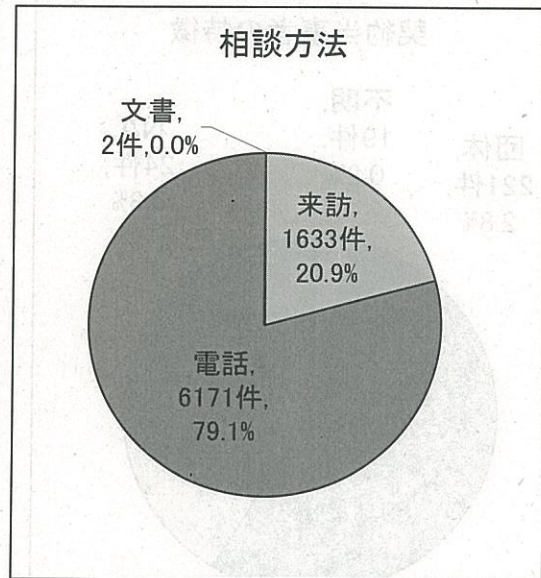
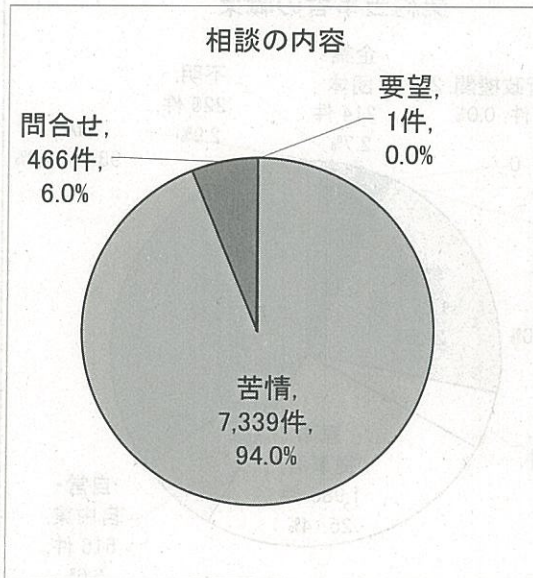
参 考 资 料

平成 17 年度の消費生活相談傾向

1 相談件数

平成 17 年度の相談件数は 7,806 件（静岡相談窓口 5,001 件、清水相談窓口 2,805 件）で、平成 16 年度 9,063 件の 0.86 倍（1,257 件減）になりました。この減少は、16 年度は架空請求・不当請求が約 6 割を占めていたのに対し、17 年度は 4 割（3,129 件）になった事によるものであり、それ以外の相談については、依然として増加しています。

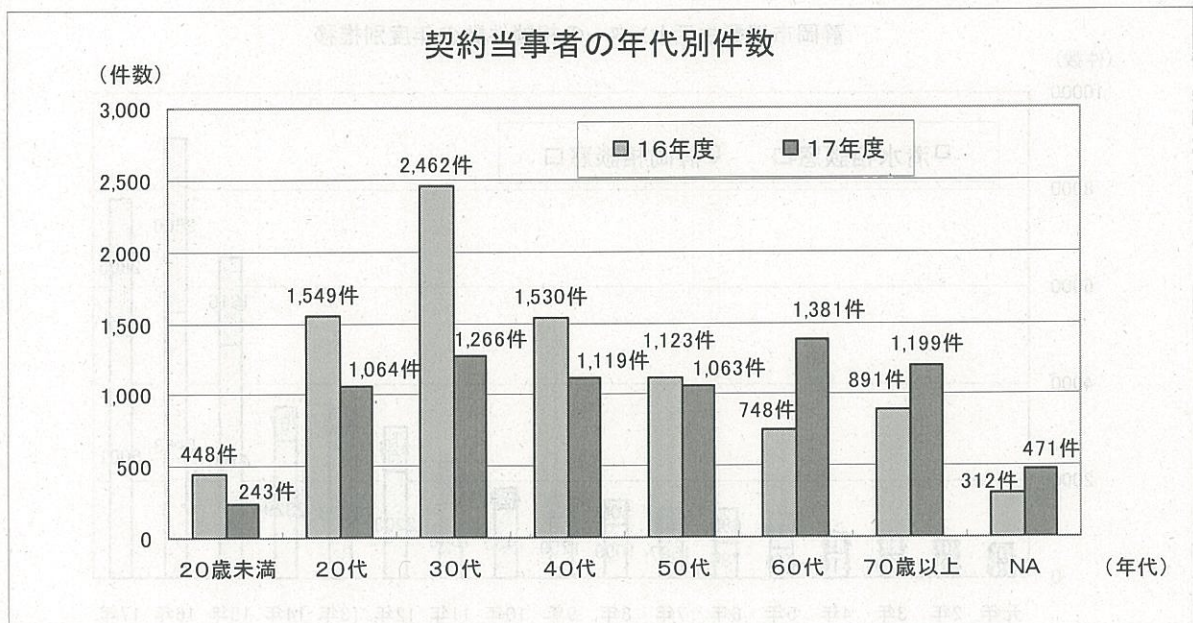
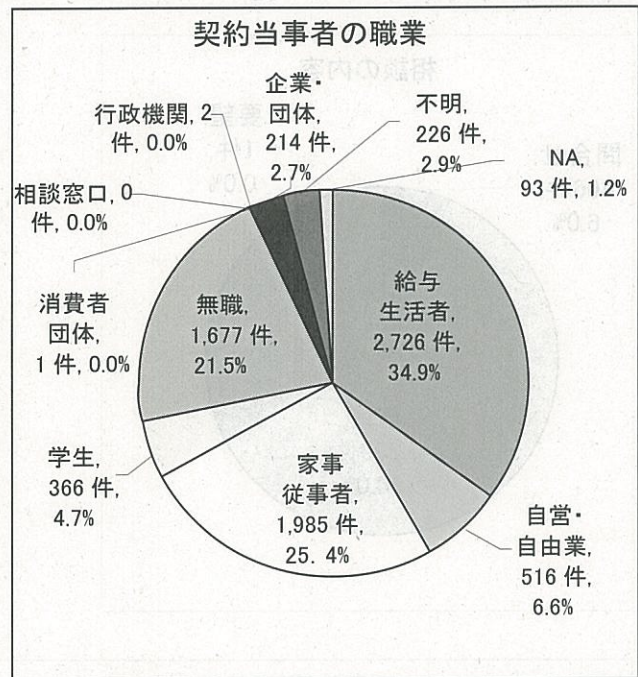
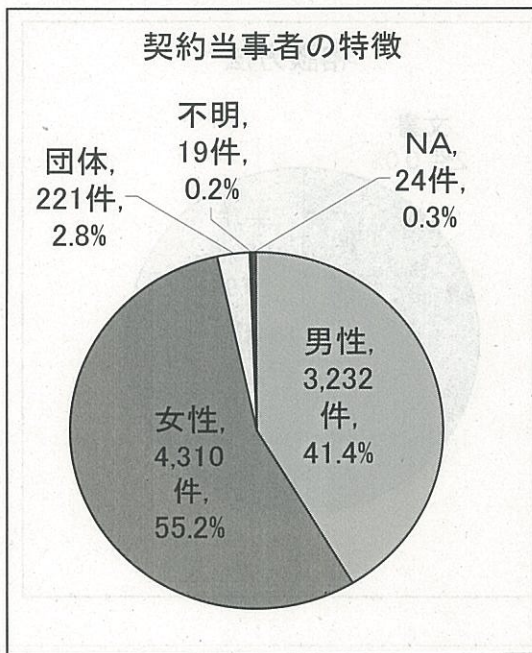
このうち苦情相談が 7,339 件、問合せが 466 件、要望が 1 件となっていました。
相談方法は来訪が 1,633 件、電話が 6,171 件、文書が 2 件で電話が 79.1%を占めました。



2 契約当事者の特徴

契約当事者の性別は、男性 3,232 件、女性 4,310 件、団体 221 件、不明 19 件、NA 24 件で、女性が 55.2% を占めました。職業別では、給与生活者 (2,726 件)、家事従事者 (1,985 件)、無職 (1,677 件) の順に多くなっていました。年代別では、60 代 (1,381 件)、30 代 (1,266 件)、70 代 (1,199 件) の順でした。年代別を平成 16 年度と比較すると 60 歳以上が 18.1% から 33.1% とおよそ 2 倍に増えました。これは、新築・リフォーム工事などの「工事・建築」関係の相談や、ミシン・ふとん類の訪問販売、次々販売の相談が増加したためです。また高齢者については、依然として葉書等による架空・不当請求の相談も多く寄せられました。逆に 30 代以下の相談は、オンライン関係 (出会い系サイト・アダルトサイトなどの架空・不当請求) の相談が減少したため、16 年度に比べ 16.2% 減少しました。

※NA…No Answer



3 年代別にみた相談の多い商品

16年度よりは減ったものの依然として架空請求・不当請求の相談が多かったため、これに関連した商品「商品一般」、「オンライン等関連サービス」の相談がどの世代でも共通して多くなっていました。また、20代から40代までは賃貸アパートの敷金や礼金、仲介料などの苦情・問合せの「不動産貸借」、50歳以上は新築工事やリフォーム工事などの相談の「工事・建築」がワースト5に入りました。

その他を年代別に比較すると、20歳未満では「オンライン関連相談」が多く、この世代の相談の約8割を占めました。20代では「エステティックサービス」が4位、30代では「外国語・会話教室」が5位で、この世代の契約する商品の代表的なものが入っていました。40代では小・中・高校生の子どものために契約する「補習用教材」が4位でした。50代では、直取電話サービスに関する相談が主となった「電話サービス」が5位でした。60代でも「電話サービス」が3位となり、電話代が安くなると勧められたが、内容がよくわからないなどの相談が寄せられました。70歳以上ではSF商法（催眠商法）や訪問販売で勧誘をうけたという「ふとん類」が4位、当選確実などとかかれたエアメールが届いたという海外宝くじの相談「宝くじ」が5位となりました。16年度に比べふとんや住宅リフォーム、健康食品を次々と契約してしまう次々販売の相談や無料点検から契約を結んでしまったという点検商法の相談割合が増えました。

契約当事者年代別に見た上位商品・サービス

	1位		2位		3位		4位		5位	
全体	商品一般	2,159件	オンライン等関連サービス	1,192件	フリーローン・サラ金	357件	電話サービス	194件	工事・建築	155件
20歳未満	オンライン等関連サービス	190件	電話サービス	7件	商品一般	6件	エステティックサービス	3件	フリーローン・サラ金	2件
20代	オンライン等関連サービス	349件	商品一般	160件	フリーローン・サラ金	60件	エステティックサービス	47件	不動産貸借	30件
30代	商品一般	307件	オンライン等関連サービス	289件	フリーローン・サラ金	98件	不動産貸借	40件	外国語・会話教室	21件
40代	商品一般	269件	オンライン等関連サービス	204件	フリーローン・サラ金	69件	補習用教材	32件	不動産貸借	25件
50代	商品一般	351件	オンライン等関連サービス	76件	フリーローン・サラ金	45件	工事・建築	34件	電話サービス	27件
60代	商品一般	726件	オンライン等関連サービス	53件	電話サービス	33件	フリーローン・サラ金		32件	
							工事・建築		32件	
70歳以上	商品一般	285件	電話サービス	68件	ふとん類	56件	工事・建築	51件	宝くじ	41件

(注1)「オンライン等関連サービス」・・・電話やインターネットなどによる情報提供サービス。相談では出会い系サイト、アダルトサイトなどの架空・不当請求が多い。

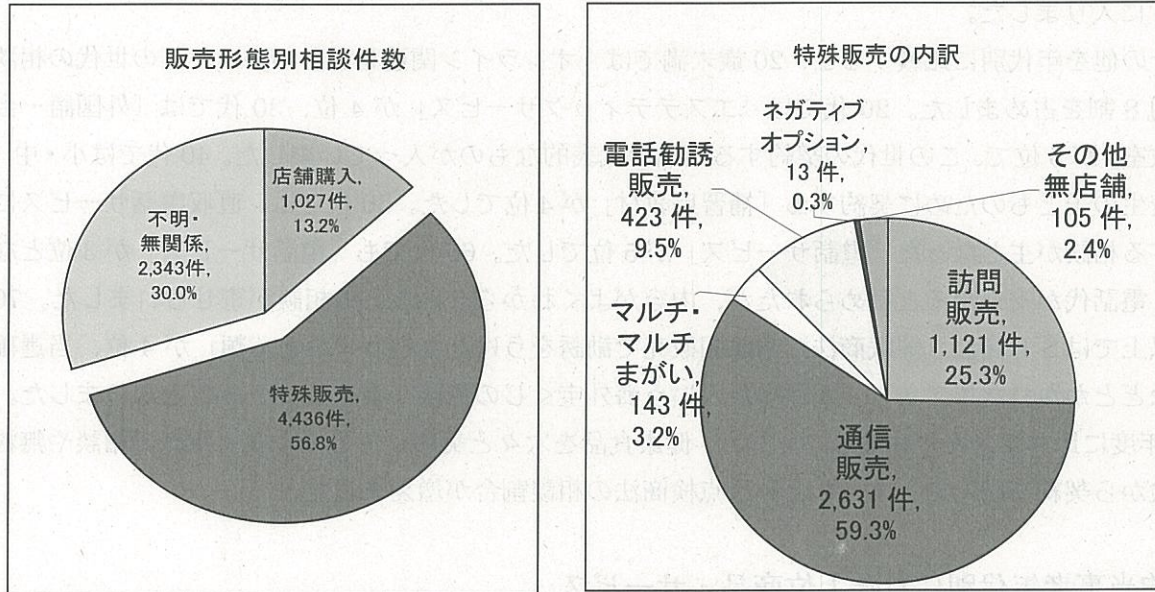
(注2)「商品一般」・・・商品を特定できない、または特定する必要のないもの。相談では総合消費料金など商品名を明らかにしていない架空請求が多い。

(注3)「電話サービス」・・・固定電話サービスや携帯電話契約、国際電話の通話料など。

4 販売方法別の特徴

(販売方法別の相談件数)

販売方法別の相談件数では、通信販売（2,631件）、訪問販売（1,121件）、電話勧誘販売（423件）など、店舗販売以外のいわゆる特殊販売が4,436件で、相変わらず多く、全体に占める割合は56.8%でした。



店舗購入では「不動産貸借」や「フリーローン・サラ金」が多く、訪問販売では、主に一人暮らしのお年寄りや若者が勧誘される「ふとん類」と電話機リースの相談が主だった「リースサービス」が多くありました。通信販売では、架空・不当請求に関連した「オンライン等関連サービス」、「商品一般」が圧倒的に多くなっていました。電話勧誘販売では、直収電話サービスの勧誘が目立った「電話サービス」と職場などに電話をかけてきて契約を迫る「資格取得教材」、「新築分譲マンション」関連の相談が多く寄せられました。また、「資格取得教材」には、過去にした契約に関連付けて勧誘をする二次被害の相談も寄せられました。マルチでは、「健康食品」が多くなっていました。

販売形態別に見た上位商品・サービス

	1位	2位	3位	4位	5位
店舗購入	不動産貸借 85件	フリーローン・サラ金 59件	エステティックサービス 56件	クリーニング 47件	工事・建築 30件
訪問販売	ふとん類 93件	リースサービス 86件	工事・建築 84件	補習用教材 49件	
				電話サービス 49件	
通信販売	オンライン等関連サービス 1,152件	商品一般 857件	宝くじ 81件	フリーローン・サラ金 73件	教養・娯楽サービス その他 69件
電話勧誘販売	電話サービス 57件	資格取得用教材 33件	新築分譲マンション 26件	株 25件	フリーローン・サラ金 24件
マルチ・マルチまがい	健康食品 19件	商品一般 12件		小型コンピュータ 10件	婦人下着 9件
		チラシ配り内職 12件			

(注4) 「不動産貸借」・・・借地や借家など。敷金や礼金、仲介料についての相談が多い

5 契約金額

契約金額が明らかになっている相談は3,176件あり、金額では約32億円で、16年度より13億2,000万円ほど増えていました。1件当たりの契約金額は約102万円ですがこれについても、16年度より約49万円増えていました。販売方法別の契約金額は次のページの表のとおりです。店舗購入の1件当たりの購入金額が183万円余りになっているのは、不動産などの高額商品が含まれているためです。

販売方法ごとの最高額は、不明・無関係が1億2,500万円（融資）、訪問販売が7,700万円（新築分譲マンション）、店舗購入が6,800万円（新築工事）、電話勧誘販売が3,000万円（外国為替証拠金取引）、通信販売が600万円（出会い系サイト）、マルチ・マルチまがい（証券）、その他無店舗が1,500万円（リフォーム）、ネガティブ・オプションが4万8,000円（皇室の写真入額縁）でした。

販売購入形態別契約金額

	件数	合計額	平均額	最高額	最低額
全体	3,176件	3,252,795,913円	1,024,168円	125,000,000円	36円
店舗購入	583件	1,072,358,761円	1,839,380円	68,000,000円	100円
訪問販売	799件	895,285,324円	1,120,507円	77,000,000円	230円
通信販売	1,165件	199,116,956円	170,915円	6,000,000円	36円
マルチ・マルチまがい	87件	46,745,488円	537,304円	5,000,000円	1,000円
電話勧誘販売	169件	190,143,914円	1,125,111円	30,000,000円	500円
ネガティブ・オプション	4件	90,230円	22,557円	48,000円	1,280円
その他無店舗	65件	58,634,597円	902,070円	1,500,000円	550円
不明・無関係	304件	790,384,643円	2,599,949円	125,000,000円	37円

6 平成17年度の相談の特徴

（1）全相談件数の4割を占めた架空請求相談

架空請求の相談は、16年度より2,000件以上減りましたが、なおも全体の4割を占め、17年度に一番多く寄せられた相談でした。架空請求の相談が16年度より減った理由としては、報道等啓発活動により注意の認識が高まった事や預金通帳の売買ができなくなった事などが考えられます。しかし、まだ、架空請求という言葉を目にしていても実際に葉書が届くと不安に思い相談にくる方が多数いました。「裁判を起こす」「差し押さえる」「身に覚えがなければ連絡を」など、脅し文句はさまざまでした。中には「間違いを正すために電話をする。」という相談者もいました。

また、以前『少額訴訟制度』を悪用した手口があり、「これを無視してはいけない」との報道を逆手にとり、不安をあおるものも多く寄せられました。しかし、実際に裁判を起こすには自らの身分を明らかにする必要があり、架空請求をしてくる悪質な事業者が裁判を起こすとは通常では考えにくく、当センターに寄せられた相談でも実際に訴訟を起こされたという相談は1件もありませんでした。

(2) 点検商法の相談増加

無料点検を装って、事実と異なる説明をし、不安をあおり、必要のない工事や商品の契約を結ばせる「点検商法」に関する相談が16年度より38件増の102件寄せられました。

電話で無料の耐震診断を勧められ、床下点検を受けたら、デジカメで撮った床下の写真を見せられ「白蟻が食った跡がある。このままだと床が落ちる」、「今やらないと安くない」などと白蟻消毒を強く勧められ契約してしまったという事例や、電気温水器のメンテナンス、布団の無料クリーニング、ミシンの無料修理などと言って訪問し、これらの商品売りつける事例がありました。これらの相談の多くは高齢者から寄せられました。高齢者はひとり住まいの方や昼間在宅の方が多く、身近に相談できる人がいない事や、家族がいても相談できないことから、契約に気がつくのが遅れ、商品を見つけた家族が慌てて相談にくるというケースも多々ありました。

(3) 急増している手口・・・未公開株取引被害

個人投資家やお年寄りを狙い、未公開株の売買ができる証券会社や発行会社ではない業者が、未公開株を「上場間近で必ず儲かる」「特別縁故株である」などと勧誘し契約させる未公開株取引相談が16年度より32件増の41件寄せられました。

相談内容	相談件数	被害総額	被害総額(円)	被害総額(万円)	被害総額(千円)
未公開株	41件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
人権被害	28件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
詐欺被害	102件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
宗務被害	102件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
ALFA・アパレル・モバイル	82件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
表裏結婚被害	102件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
くまのぼん 7-11	102件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
縁故株の取引	32件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000
宗務被害・手帳	32件	1,000,000,000	1,000,000,000	1,000	1,000,000

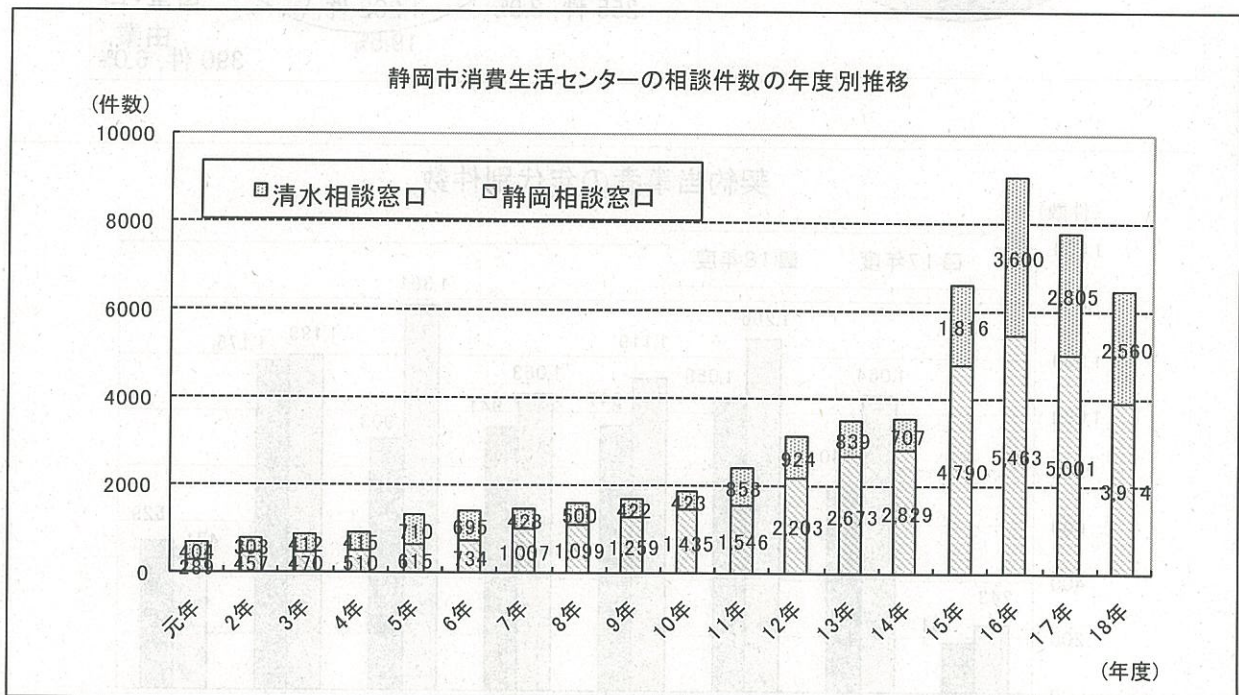
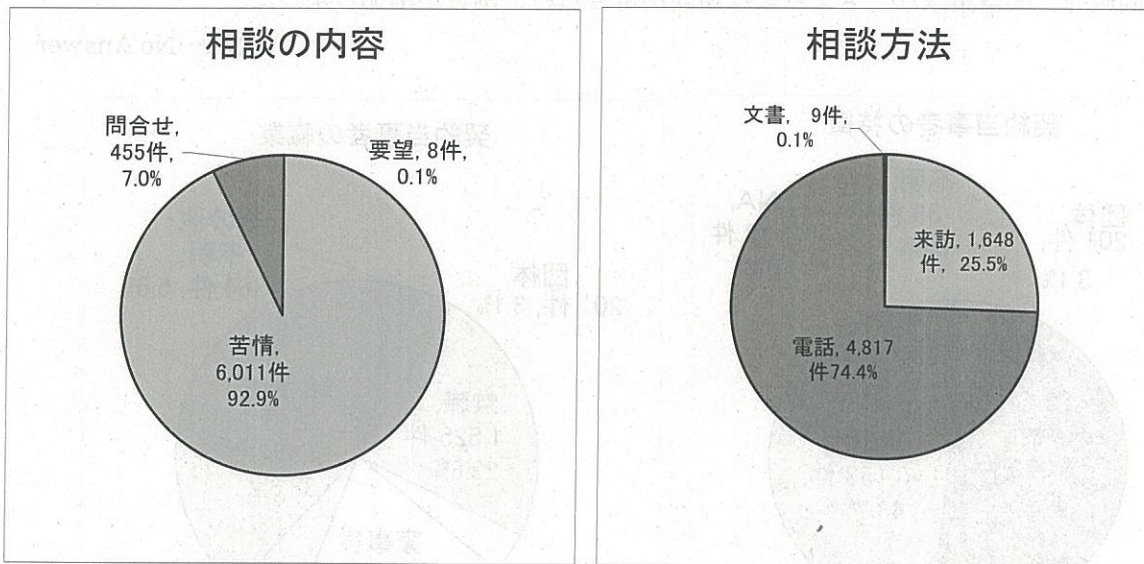
平成 18 年度の消費生活相談傾向

1 相談件数

平成 18 年度の相談件数は 6,474 件（静岡相談窓口 3,914 件、清水相談窓口 2,560 件）で、平成 17 年度 7,806 件の 0.83 倍（1,332 件減）になりました。これは、17 年度は架空請求・不当請求が 3,129 件だったものが、18 年度は 1,905 件になり、1,224 件減少した事が大きな要因と言えます。

このうち苦情相談が 6,011 件、問合せが 455 件、要望が 8 件となっていました。

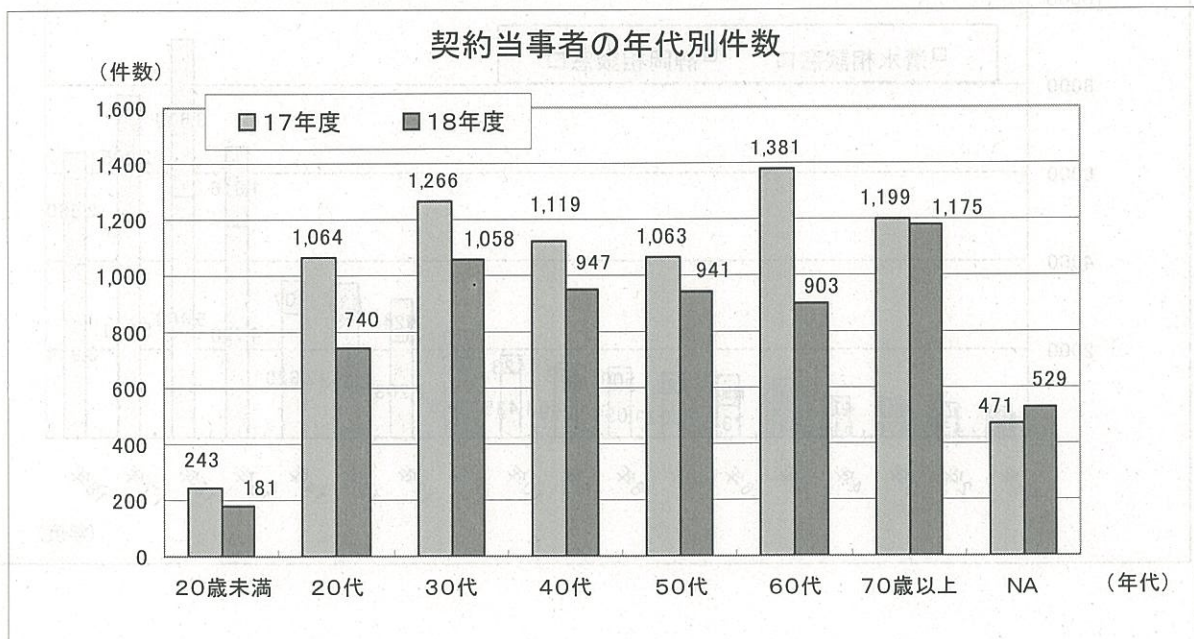
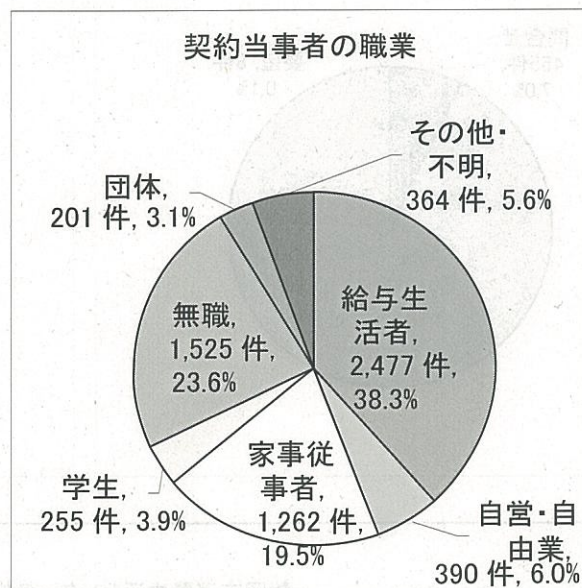
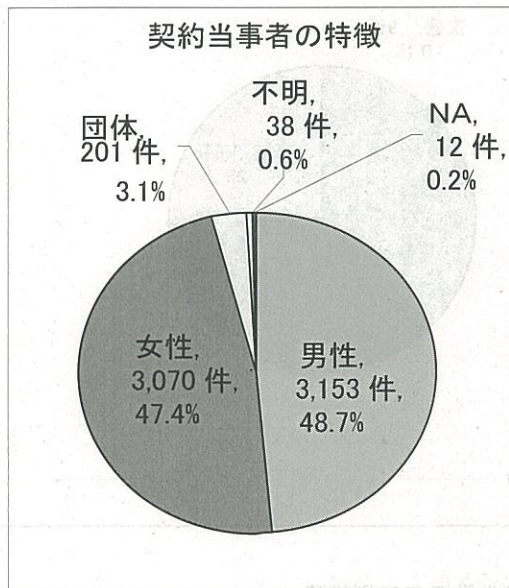
相談方法は来訪が 1,648 件、電話が 4,817 件、文書が 9 件で電話が 74.4% を占めました。



2 契約当事者の特徴

契約当事者の性別は、男性 3,157 件、女性 3,070 件、団体 201 件、不明 38 件、※NA12 件で、男性が 48.7% を占めました。職業別では、給与生活者 (2,477 件)、無職 (1,525 件)、家事従事者 (1,262 件) の順に多くなっていました。年代別では、70 歳以上 (1,175 件)、30 代 (1,058 件)、40 代 (947 件) の順でした。18 年度は、例年の傾向とは違い男性の相談が女性を上回りました。男性の相談では、オンライン関係 (アダルトサイト・出会い系サイトの架空・不当請求) の相談が最も多く、886 件で前年度の 1.6 倍寄せられました。これ以外に突出しているものはありませんが、架空・不当請求を除くと全体的に前年度より男性の割合が増えました。また、契約当事者の年齢別では、平成 17 年度と比較すると、10 代、20 代が 16.7% から 14.2% に減少しました。前年同様、若年層はオンライン関係の相談が減ったことにより件数が減少し、高齢者は、SF 商法や訪問販売、架空請求などさまざまな相談が寄せられ、割合が増加しました。

※NA…No Answer



3 年代別にみた相談の多い商品

18年度よりは減ったものの依然として架空請求・不当請求の相談が多かったため、これに関連した商品「商品一般」、「他の運輸・通信」の相談がどの世代でも共通して多くなっていました。また、10代20代はキャッチセールスで勧誘を受ける、エステや化粧品の相談が上位に入りました。20代から40代で相談の多かった「レンタル・リース・貸借」は賃貸アパートや賃貸マンションの敷金や礼金に係るトラブルや節電器や電話機のリース契約です。50代以上で多かった「書籍・印刷物」は単行本や名鑑、紳士録の電話勧誘や通信販売をめぐるトラブル、美術全集の訪問販売などです。70歳以上では訪問販売で「よく効きますよ」などと契約を迫られる磁気治療器や温熱治療器、磁気マットレスなどの「医療用具」が2位で、3位の「他の教養娯楽サービス」はほとんどが海外宝くじや海外の懸賞に関する相談でした。

契約当事者年代別に見た上位商品・サービス

	1位	2位	3位	4位	5位
全体	商品一般 1,638件	他の運輸・通信 764件	融資サービス 478件	レンタル・リース・貸借 246件	書籍・印刷物 182件
20歳未満	他の運輸・通信 117件	商品一般 8件	電報・電話 7件	相談その他 7件	化粧品 6件
20代	他の運輸・通信 197件	商品一般 101件	融資サービス 92件	レンタル・リース・貸借 40件	理美容 38件
30代	商品一般 209件	他の運輸・通信 182件	融資サービス 121件	レンタル・リース・貸借 60件	学習教材 32件
40代	商品一般 208件	他の運輸・通信 129件	融資サービス 99件	学習教材 58件	レンタル・リース・貸借 34件
50代	商品一般 276件	融資サービス 85件	他の運輸・通信 60件	書籍・印刷物 34件	工事・建築・加工 33件
60代	商品一般 303件	他の運輸・通信 37件	書籍・印刷物 34件	融資サービス 32件	工事・建築・加工 24件
70歳以上	商品一般 417件	医療用具 46件	他の教養・娯楽サービス 44件	工事・建築・加工 43件	書籍・印刷物 42件

(注) 商品・役務の説明

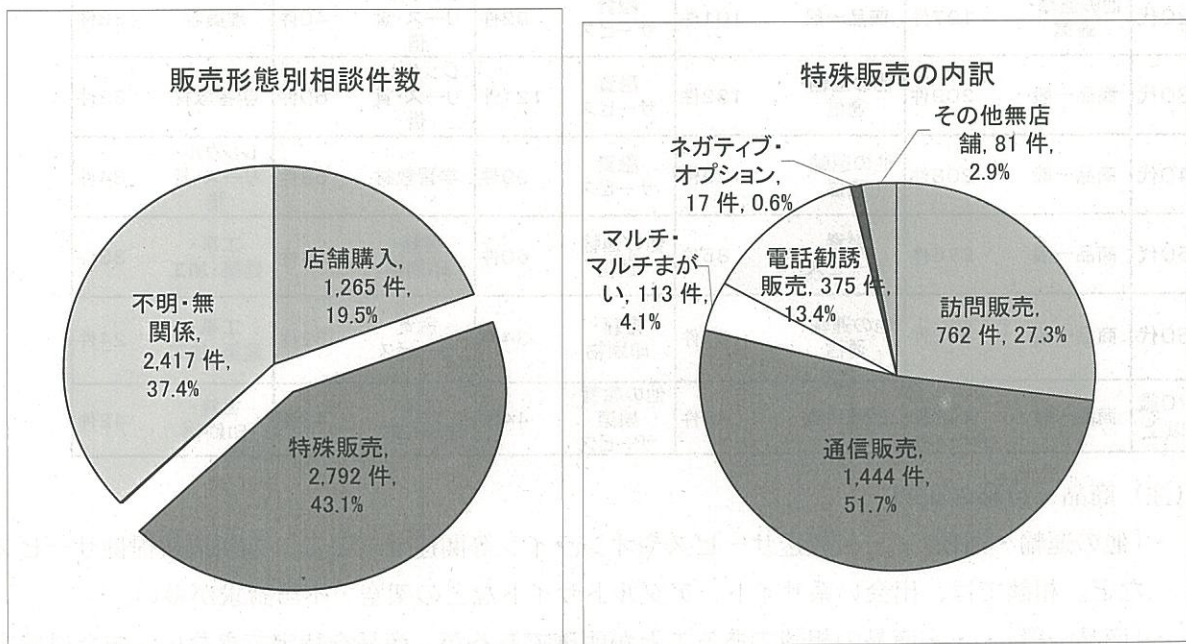
- ・「他の運輸・通信」・・・放送サービスやオンライン等関連サービス、電話情報提供サービスなど。相談では、出会い系サイト、アダルトサイトなどの架空・不当請求が多い。
- ・「商品一般」・・・商品の相談であることが明確であるが、商品を特定できない、または特定する必要のない相談。相談では総合消費料金など商品名を明らかにしていない架空請求が多い。
- ・「融資サービス」・・・商品の契約と融資契約が別個で、単に資金調達に関するトラブル。相談では、融資保証金詐欺や多重債務者からの債務整理方法や利息についての問合せが多い。
- ・「レンタル・リース・貸借」・・・商品の賃貸借に関する相談。賃貸アパート・賃貸マンション(敷金や礼金に関する相談を含む)やレンタルビデオ、電話機や節電器のリース契約の相談。
- ・「書籍・印刷物」・・・辞書、年鑑、紳士録等に関する相談。
- ・「電報・電話」・・・電話加入権、国際電話、携帯電話サービスなどに関する相談。

- ・「相談その他」・・・消費者問題以外の相談。
- ・「化粧品」・・・薬事法に定める化粧品。人の身体を清潔にし、美化することを目的とするもので機械・器具でないものに係る相談。
- ・「理美容」・・・理髪サービスやエステサービスに係る相談。
- ・「学習教材」・・・学校教育の範ちゅうに属する学習、教育のための教材、図書。
- ・「工事・建築・加工」・・・増改築、屋根、塗装、リフォーム工事、加工・仕立てサービス等
- ・「医療用具」・・・原則として薬事法に定める医療用具。電気マッサージ器や低周波治療器、温熱治療器、磁気治療器具などの相談。
- ・「他の教養・娯楽サービス」・・・入場料を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設、異性交際関連サービス、競馬・競輪等。相談では海外宝くじに関するものが多い。

4 販売方法別の特徴

(販売方法別の相談件数)

販売方法別の相談件数では、通信販売 (1,444 件)、訪問販売 (762 件)、電話勧誘販売 (375 件) など、店舗販売以外のいわゆる特殊販売が 2,792 件で、相変わらず多く、全体に占める割合は 43.1%でした。



店舗購入ではアパートやマンションの賃貸契約を含む「レンタル・リース・貸借」や「融資サービス」が多く、訪問販売では、子どもの学力診断などといって来訪し、契約を迫る「学習教材」や主に高齢者やひとり暮らしの若者が勧誘される「ふとん類」の相談を含む「家具・寝具」が4位、電話機リースや節電器のリース契約の相談を含む「レンタル・リース・貸借」が5位でした。通信販売では、架空・不当請求に関連した「他の運輸・通信」、「商品一般」が圧倒的に多くなっていました。電話勧誘販売では、マンション勧誘や子供の学習教材の勧誘が目立ち、上位に入りました。マルチでは、「健康食品」が多くなっていました。

販売形態別に見た上位商品・サービス

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
店舗購入	レンタル・リース・貸借 145件	融資サービス 122件	商品一般 112件	クリーニング 58件	理美容 57件
訪問販売	学習教材 73件	工事・建築・加工 57件	医療用具 52件	家具・寝具 45件	レンタル・リース・貸借 43件
通信販売	他の運輸・通信 691件	商品一般 163件	書籍・印刷物 120件	他の教養・娯楽サービス 118件	融資サービス 75件
電話勧誘販売	集合住宅 46件	学習教材 33件	電報・電話 26件	書籍・印刷物 25件	健康食品 23件
マルチ・マルチまがい	健康食品 29件	化粧品 17件	文具・事務用品 9件	食器・台所用品 9件	医療用具 7件

5 契約金額

契約金額が明らかになっている相談は2,790件あり、金額は約27億円で、17年度より4億5,000万円ほど減少しました。1件当たりの契約金額は約99万円でこれについても、17年度より約3万円減少しました。販売方法別の契約金額は下記の表のとおりです。

販売方法別の最高額は、店舗購入が8,000万円（株式の信用取引）、不明・無関係が5,000万円（サラ金・傷害保険）、訪問販売が3,550万円（土地つき新築請負住宅）、電話勧誘販売が2,000万円（外国為替証拠金取引）、通信販売が7,000万円（先物取引）、その他無店舗が379万円（屋根工事）、マルチ・マルチまがいが450万円（布団の代理店契約）、ネガティブ・オプションが5万円（単行本）でした。

販売購入形態別契約金額

	件数	合計額	平均額	最高額	最低額
全体	2,790件	2,765,565,609円	991,242円	80,000,000円	7円
店舗購入	751件	1,208,547,800円	1,609,251円	80,000,000円	30円
訪問販売	537件	558,473,521円	1,039,987円	35,500,000円	300円
通信販売	938件	189,120,944円	201,621円	7,000,000円	7円
マルチ・マルチまがい	71件	35,346,799円	497,842円	4,500,000円	1,890円
電話勧誘販売	141件	136,189,514円	965,883円	20,000,000円	500円
ネガティブ・オプション	9件	258,746円	28,749円	50,000円	500円
その他無店舗	55件	47,110,272円	856,550円	3,790,000円	1,990円
不明・無関係	288件	590,522,013円	2,050,423円	50,000,000円	500円

6 平成 18 年度の相談の特徴

(1) 融資サービスに関する相談が増加

融資サービスに関する相談が 18 年度は 478 件となり 17 年度より 100 件増加しました。相談の内容は、①債務整理の仕方を教えて欲しい。②親族が消費者金融から借りているが身内である私に請求してくるのか。③返済しても脅しの電話がかかってくる。対処法を。④融資の件で DM が届くが迷惑なのでやめてほしい。⑤支払いが大変なので一括返済したいが、どこに相談したらよいか。⑥身内が消費者金融でお金を借りるのをやめさせるにはどうしたらよいか。⑦過払い金返還について知りたい。など、苦情相談に限らず、問い合わせも多数寄せられました。センターでは、融資保証金詐欺等について情報提供し、債務整理については、具体的に専門機関に相談するよう、弁護士会や司法書士会を案内しています。

(2) SF 商法の相談増加

「日用品を無料で配付します」という誘い文句で高齢者を民家等に呼び出し、マットや健康食品などを契約させる SF 商法の相談が 17 年度に比べ 10 件増加しました。契約当事者はほとんどが 60 歳以上の高齢者で、「いい話がきける」などと民家に呼び込まれ、無料の日用品を配り、それを貰った人に証拠として契約書に署名をさせるなど、悪質な事例も含まれていました。また、会場として自宅を貸してしまったという人からの相談もありました。消費生活センターでは、相談者に対し SF 商法の同種事例から問題点や法規制を説明するとともに、クーリング・オフの手続きについて伝えました。また、勧誘方法に問題がある場合等は事業者の問題点を伝え改善を申し入れるなどの対応をしました。

種別	件数	金額	平均	合計	備考
貸付	80,000,000	3,100	387,500	3,100	貸付
保証	80,000,000	1,000	80,000	1,000	保証
融資	80,000,000	1,000	80,000	1,000	融資
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付
貸付	1,000,000	1,000	1,000	1,000	貸付

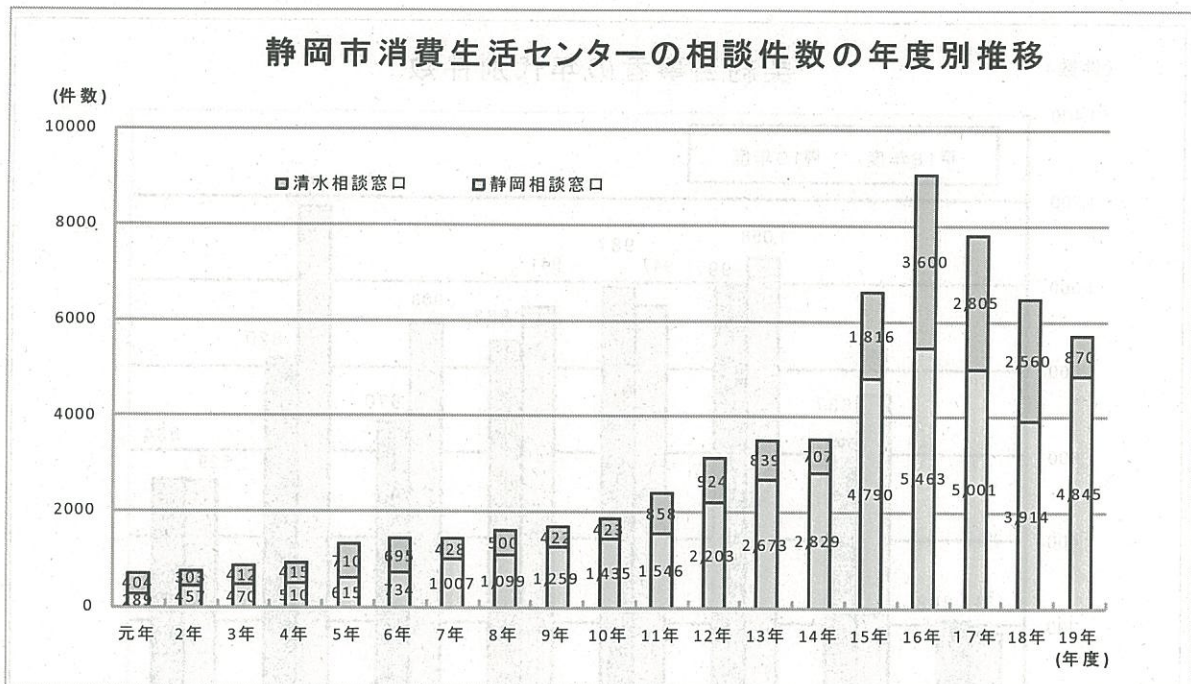
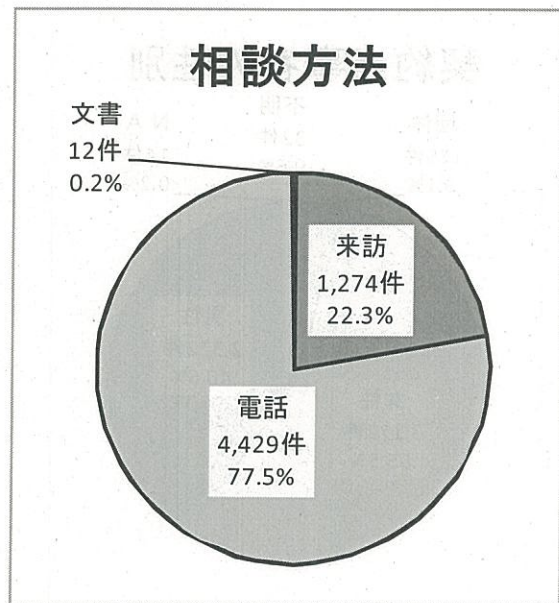
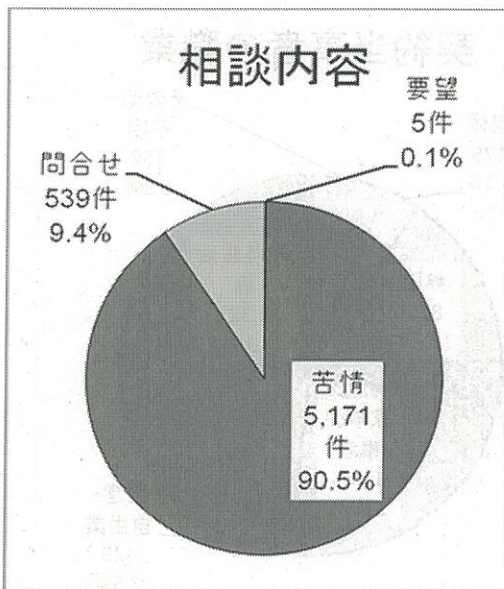
平成 19 年度の消費生活相談傾向

1 相談件数

平成 19 年度の相談件数は 5,715 件（静岡相談窓口 4,845 件、清水相談窓口 870 件）で、平成 18 年度 6,474 件の 0.88 倍（759 件減）になりました。これは、18 年度は架空請求・不当請求が 1,905 件だったものが、19 年度は 1,337 件になり、568 件減少した事が大きな要因と言えます。

このうち苦情相談が 5,171 件、問合せが 539 件、要望が 5 件となっていました。

相談方法は来訪が 1,274 件、電話が 4,429 件、文書が 12 件で電話が 77.5% を占めました。

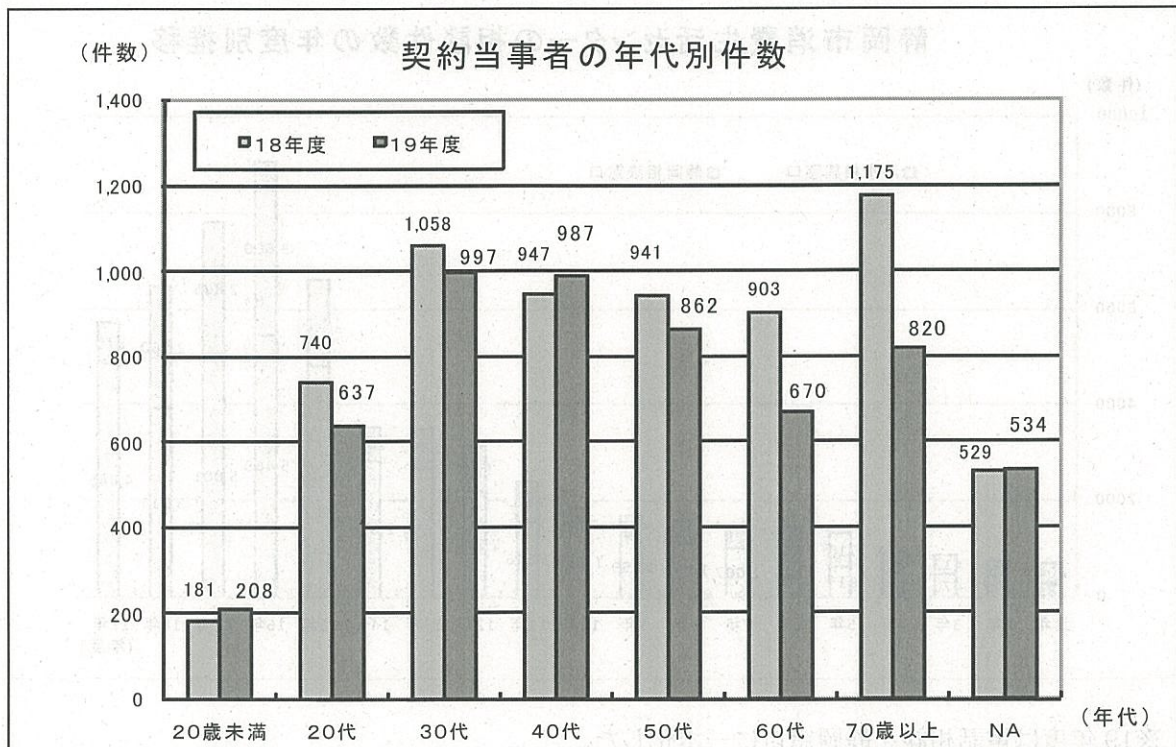
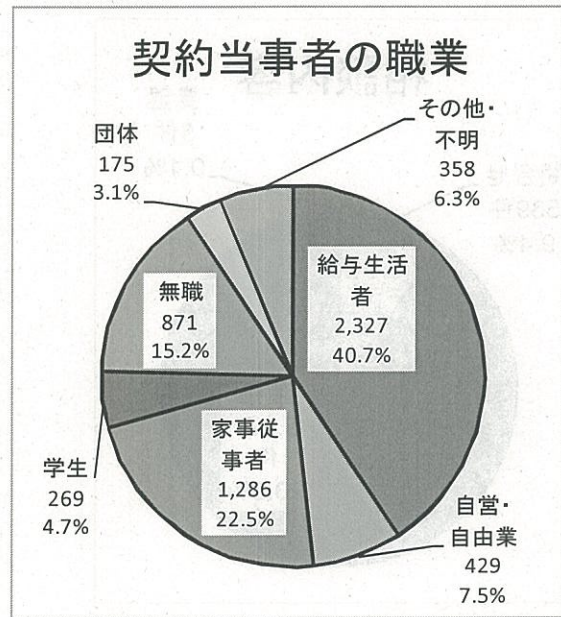
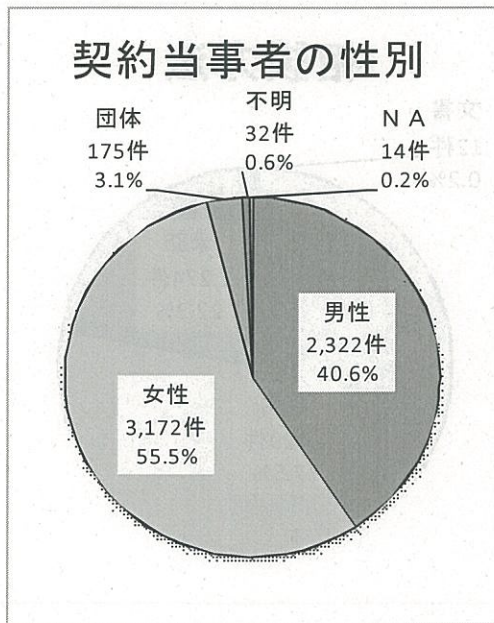


※19 年度は電話相談を静岡窓口に一歩化した。

2 契約当事者の特徴

契約当事者の性別は、男性 2,322 件、女性 3,172 件、団体 175 件、不明 32 件、※NA 14 件で、女性が 55.5% を占めました。職業別では、給与生活者 (2,327 件)、家事従事者 (1,286 件)、無職 (871 件) の順に多くなっていました。年代別では、30 代 (997 件)、40 代 (987 件)、50 代 (862 件) の順でした。年代別の相談割合を平成 18 年度と比較すると 60 歳以上は 32.2% から 26.1% に減り、それ以外の世代は増えました。特に上位を占めた 30 代、40 代、50 代の相談が多かったのが、「融資サービス」や「学習教材」、「教室・講座」に関する相談で、高齢者の相談については、悪質リフォーム等の相談件数が減ったことがこの減少につながったと考えられます。

※NA…No Answer



3 年代別にみた相談の多い商品

18年度よりは減ったものの依然として架空請求・不当請求の相談が多く、さらに最近は多重債務に関する相談が増加傾向にあるため、これに関連した商品「他の運輸・通信」、「商品一般」、「融資サービス」の相談がどの世代でも共通して多くなっていました。また、一時期、市の職員を騙る還付金詐欺の事例が多発したことにより、「相談その他」が全体の中でも5位にランクし、50歳以上の方の相談でも上位を占めました。20歳未満の2位の「玩具・遊具」にはカードゲームで使う対戦カードの買い取りや電子ゲーム玩具、コンピューターゲーム機の購入に関するトラブルがあり、店舗で、子供一人で高額な買物をしていることを心配して親が相談に来るケースが多数含まれました。4位の自動車には契約・解約トラブルだけでなく、中古自動車の故障、ネットオークションでの商品未着の相談などがありました。20歳未満、20代、40代で上位に入った「教室・講座」には某英会話教室の倒産に伴う相談が多数含まれ、それ以外には、「以前契約した資格取得講座がまだ終了していないから、お金を払って継続か終了を」などと勧誘にあう二次被害事例や職場等につこく電話勧誘されたなどの相談がありました。30代、50代の相談で多かった「レンタル・リース・貸借」は賃貸アパートや賃貸マンションの退去時の敷金や礼金の返還に関するトラブルが多く含まれました。60歳以上の「生命保険」は保険の見直し、書き換え、保険料の請求、解約時の返戻、告知義務違反で支払えないと言われた保険料、満期時の配当額が当初の予定と大幅に違う、手術給付金をもらっていない等に関する相談が含まれました。70歳以上ではSF商法や電話勧誘等で「体によく効く」などと勧められる「健康食品」が4位にランクしました。

契約当事者年代別に見た上位商品・サービス

	1位	2位	3位	4位	5位
全体	他の運輸・通信 1,157件	商品一般 663件	融資サービス 597件	レンタル・リース・貸借 228件	相談その他 222件
20歳未満	他の運輸・通信 154件	玩具・遊具 5件	教室・講座 5件	自動車 4件	商品一般 4件
20代	他の運輸・通信 223件	融資サービス 72件	商品一般 53件	理美容 38件	教室・講座 35件
30代	他の運輸・通信 275件	商品一般 144件	融資サービス 138件	レンタル・リース・貸借 42件	学習教材 34件
40代	他の運輸・通信 231件	商品一般 154件	融資サービス 123件	学習教材 48件	教室・講座 24件
50代	商品一般 161件	他の運輸・通信 135件	融資サービス 118件	レンタル・リース・貸借 26件	相談その他 24件
60代	他の運輸・通信 79件	融資サービス 66件	商品一般 46件	相談その他 45件	生命保険 25件
70歳以上	相談その他 74件	商品一般 66件	融資サービス 35件	健康食品 35件	電報・電話 32件

(注) 商品・役務の説明

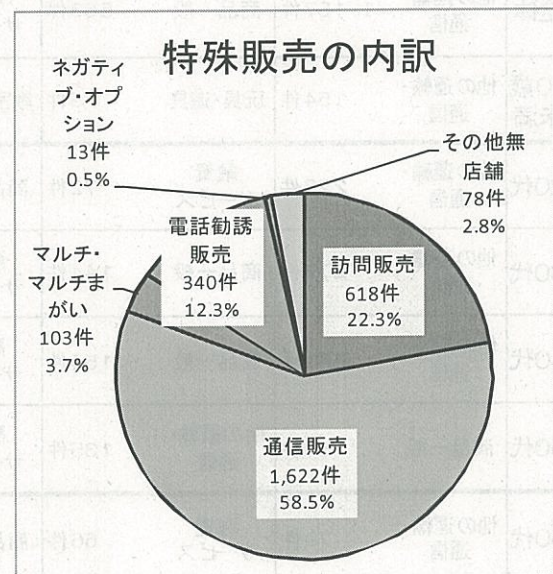
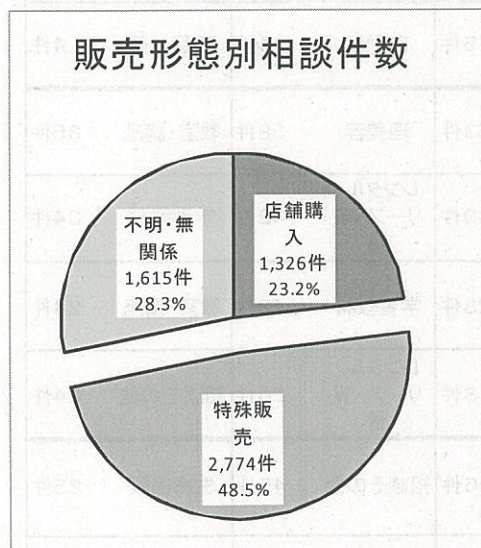
- ・「他の運輸・通信」・・・放送サービスやオンライン等関連サービス、電話情報提供サービスなど。相談では、出会い系サイト、アダルトサイトなどの架空・不当請求が多い。

- ・「商品一般」・・・商品の相談であることが明確であるが、商品を特定できない、または特定する必要のない相談。相談では総合消費料金など商品名を明らかにしていない架空請求が多い。
- ・「融資サービス」・・・商品の契約と融資契約が別個で、単に資金調達に関するトラブル。相談では、融資保証金詐欺や多重債務者からの債務整理方法や利息についての問合せが多い。
- ・「レンタル・リース・貸借」・・・商品の賃貸借に関する相談。賃貸アパート・マンション(敷金や礼金に関する相談を含む) やレンタルビデオ、電話機のリース契約の相談。
- ・「電報・電話」・・・直収型固定電話サービス、携帯電話サービスなどに関する相談。
- ・「相談その他」・・・消費者問題以外の相談。(還付金詐欺やオレオレ詐欺など)
- ・「理美容」・・・理髪サービスやエステサービスに係る相談。
- ・「学習教材」・・・学校教育の範ちゅうに属する学習、教育のための教材、図書。
- ・「玩具・遊具」・・・主に、乳幼児、児童が遊ぶ目的で使用するもの。
- ・「教室・講座」・・・授業料を支払って受講する各種の習い事、技術講座、資格に関する相談。
- ・「自動車」・・・道路運送車両法に定める自動車、原付、および自動車部品。
- ・「生命保険」・・・生命保険会社の生命保険、郵便局の簡易生命保険、共済組合の養老共済。
- ・「健康食品」・・・ダイエット食品、健康補助食品、その他いろいろ。

4 販売方法別の特徴

(販売方法別の相談件数)

販売方法別の相談件数では、通信販売(1,622件)、訪問販売(618件)、電話勧誘販売(340件)など、店舗販売以外のいわゆる特殊販売が2,774件で、相変わらず多く、全体に占める割合は48.5%でした。



店舗購入では「融資サービス」に関する相談が突出しており、2位の2倍以上の相談が寄せられました。2位にはアパートやマンションの賃貸契約を含む「レンタル・リース・貸借」がランクし、訪問販売では、子どもの学力診断などといって来訪し、契約を迫る「学習教材」が前年同様に1位になり、電話機のリース契約の相談を含む「レンタル・リース・貸借」が2位でした。

前年度上位にランクしていた医療用具がランク外になり、代わりに「生命保険」の相談が4位となりました。通信販売では、架空・不当請求に関連した「他の運輸・通信」、「商品一般」が圧倒的に多くなっていました。電話勧誘販売では、マンション勧誘や子供の学習教材の勧誘が目立ち、上位に入りました。マルチでは、「健康食品」が多くなっていました。

販売形態別に見た上位商品・サービス

	1位	2位	3位	4位	5位
店舗購入	融資サービス 249件	レンタル・リース・貸借 118件	教室・講座 85件	理美容 69件	自動車 56件
訪問販売	学習教材 72件	レンタル・リース・貸借 46件	工事・建築・加工 42件	生命保険 39件	家具・寝具 36件
通信販売	他の運輸・通信 1,050件	商品一般 184件	他の教養・娯楽サービス 59件	融資サービス 54件	書籍・印刷物 28件
電話勧誘販売	電報・電話 35件	集合住宅 34件	学習教材 32件	書籍・印刷物 22件	他の運輸・通信 21件
マルチ・マルチまがい	健康食品 20件	他の運輸・通信 14件	文具・事務用品 12件	医療用具 9件	内職・副業 6件

- ・「書籍・印刷物」・・・辞書、年鑑、紳士録等に関する相談。
- ・「工事・建築・加工」・・・増改築、屋根、塗装、リフォーム工事、加工・仕立てサービス等
- ・「医療用具」・・・原則として薬事法に定める医療用具。電気マッサージ器や低周波治療器、温熱治療器、磁気治療器具などの相談。
- ・「他の教養・娯楽サービス」・・・入場料を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設、異性交際関連サービス、競馬・競輪等。相談では海外宝くじに関するものが多い。
- ・「家具・寝具」・・・家具および寝具類。
- ・「集合住宅」・・・マンション、公団集合住宅、公営集合住宅等に関する相談。
- ・「文具・事務用品」・・・文房具類および事務用品。
- ・「内職・副業」・・・チラシ配り内職や代理店契約など。

5 契約金額

契約金額が明らかになっている相談は2,526件あり、金額は約38億円で、18年度より11億円ほど増加しました。1件当たりの契約金額は約150万円で、これについても、18年度より約11万円増加しました。販売方法別の契約金額は下記の表のとおりです。

販売方法別の最高額は、不明・無関係が2億円（マンション経営）、訪問販売が1億2,130万円（新築分譲マンション）、店舗購入が7,000万円（防犯設備の工事費用）、電話勧誘販売が3,455万円（未公開株）、通信販売が2,500万円（投資信託）、マルチ・マルチまがいが2,200万円（電気マッサージ器）、その他無店舗が454万円（外国為替証拠金取引）、ネガティブ・オプションが18万円（事業者向け商品：相談者が自営）でした。

販売購入形態別契約金額

	件数	合計額	平均額	最高額	最低額
全体	2,526件	3,793,874,798円	1,501,930円	200,000,000円	10円
店舗購入	810件	1,687,321,174円	2,083,113円	70,000,000円	10円
訪問販売	424件	549,377,280円	1,295,701円	121,300,000円	520円
通信販売	740件	170,816,311円	230,833円	25,000,000円	60円
マルチ・マルチまがい	71件	83,681,311円	1,178,612円	22,000,000円	1,800円
電話勧誘販売	117件	113,398,937円	969,222円	34,550,000円	1,000円
ネガティブ・オプション	9件	364,775円	40,531円	180,000円	1,250円
その他無店舗	50件	42,657,287円	853,146円	4,540,000円	500円
不明・無関係	305件	1,146,257,565円	3,758,222円	200,000,000円	140円

6 平成 19 年度の相談の特徴

(1) 融資サービスに関する相談が増加

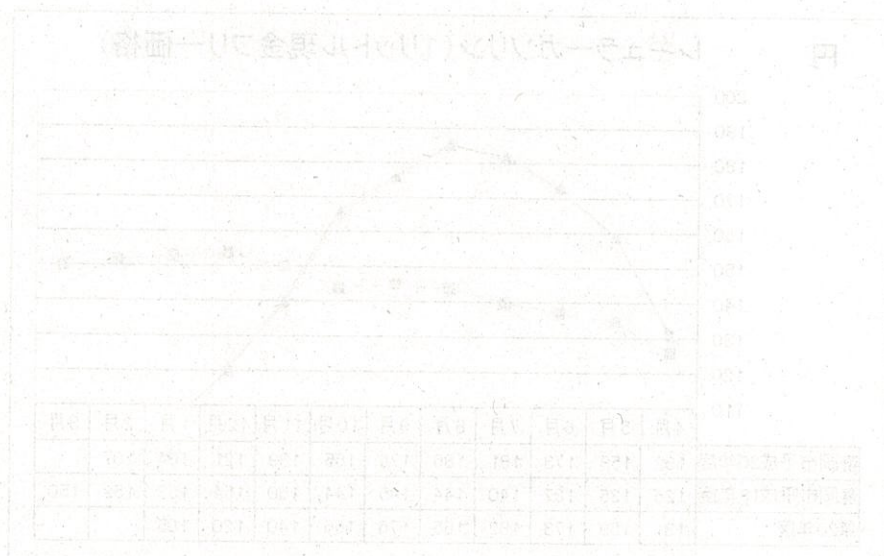
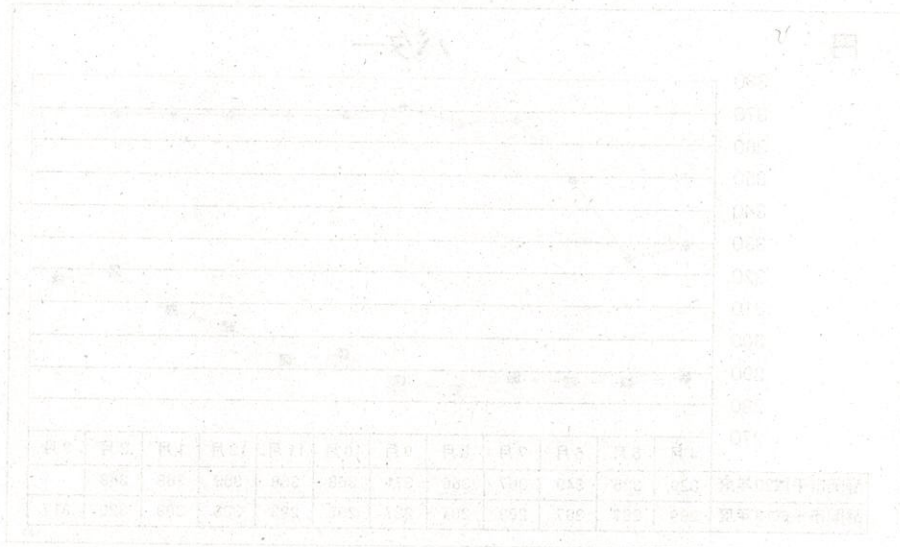
融資サービスに関する相談が 19 年度は 597 件となり 18 年度より 119 件増加しました。相談の内容は、①消費者金融から借入れをしていて、取り立てが厳しく困っている。②ギャンブル好きの家族が、カードを勝手に持ち出し、キャッシングを繰り返している。③転職が原因で減収となり、生活費の補てんのため借入がかさんだ。④数年前から消費者金融数社から借金、利息のみを何とか支払ってきたが苦しい。⑤事業資金で借り入れがあり、商売をたたくても借金が残る。⑥数社から借金があり低金利に一本化しようと思いインターネットで見た業者に連絡したら、他業者から金を借りて送るよう指示された。⑦以前ネットで借金の申込をした。最近、職場にヤミ金のようなところから、個人情報や消去する費用を請求する電話があった。⑧消費者金融から郵便ポストに融資のチラシが入っていたが信用できるか。⑨自己破産したいが、司法書士費用が払えない。どうしたらよいか。⑩借金の保証人になっていたが、借入者が行方不明になり、返済を要求されている。どうすればよいか。など、さまざまでした。

消費生活センターでは、このような相談については、借り入れの経緯、現在の収入や返済状況などを細かく丁寧に聞き取り、債権者一覧表を作成し、弁護士会や司法書士会、法テラス等へ相談をつなぐ作業を行っています。また、多重債務者無料特別相談会の開催案内の時に、広報紙やホームページ、町内組回覧によって、「借金問題は必ず解決できること」「センターは気軽に相談が受けられる場所であること」を伝えたことも影響して相談件数も増えたと考えられます。

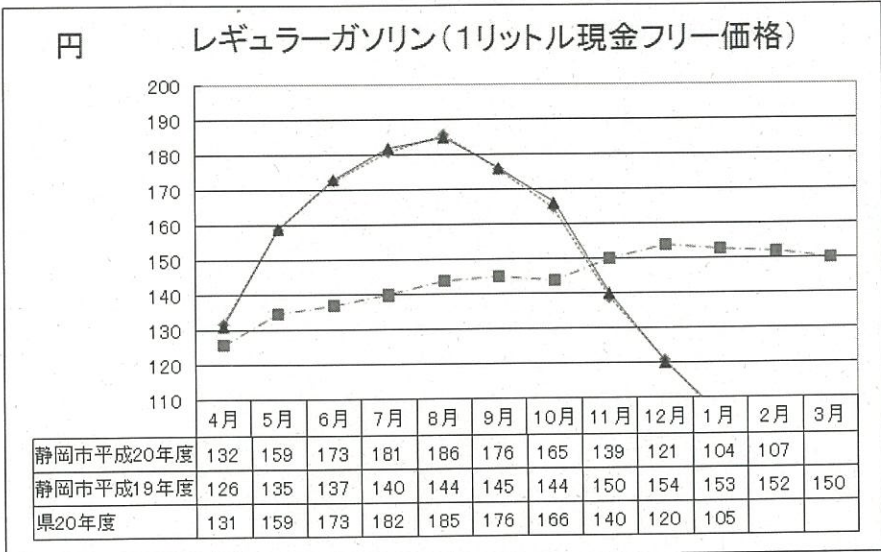
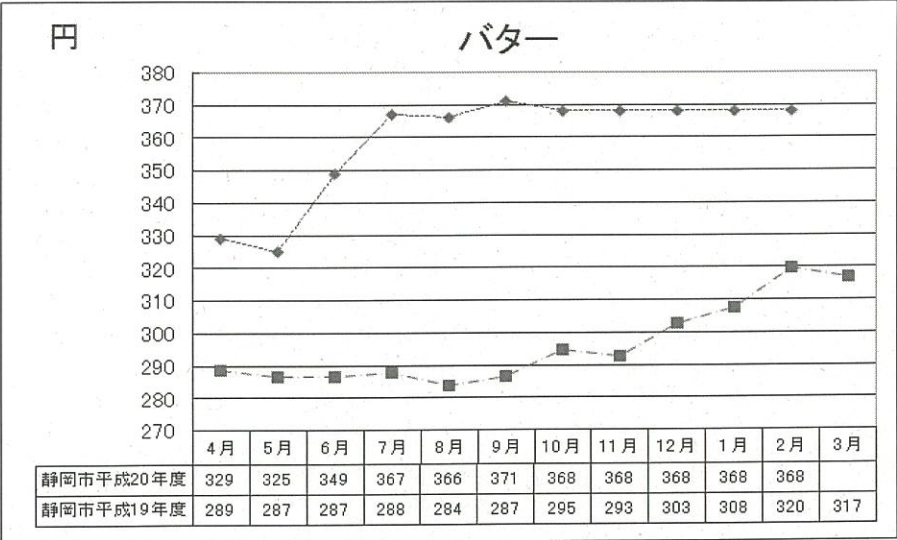
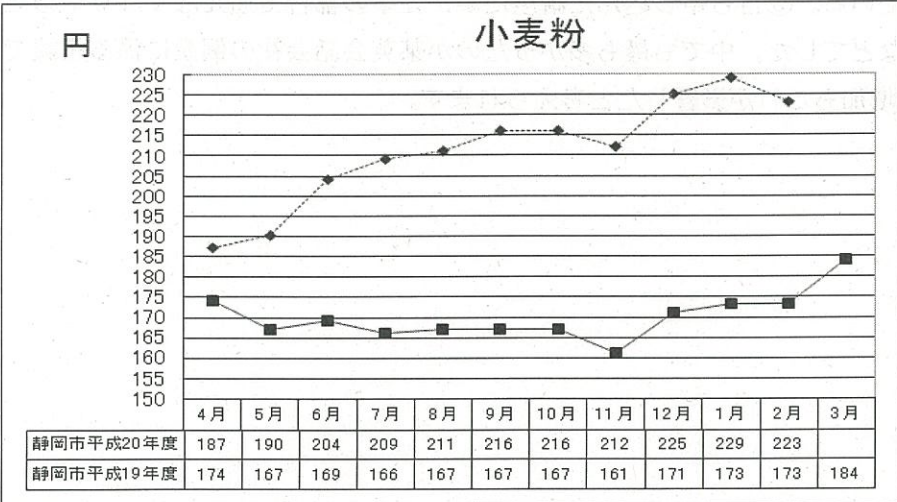
(2) 教室・講座に関する相談が増加

教室・講座に関する相談が 19 年度は 126 件となり、18 年度の 69 件のほぼ 2 倍となりました。この「教室・講座」という相談の中には着付け教室や料理教室、タレント・モデル養成講座、通

り、販売方法は店舗契約が最も多く 85 件、次いで電話勧誘が 17 件でした。内容としては、①勤務先への執拗な電話勧誘に迷惑している。②以前やめたはずの講座が最近になり辞める手続きができてないと連絡が来ている。③自ら申し込んだ講座だが、仕事の都合で通えなくなりやめたいがどうすればよいか。などでした。中でも最も多かったのが某英会話会社の倒産に係る相談で、48 件あり、相談件数の増加もこれが影響したと考えられます。



平成20年度価格調査結果グラフ（小麦粉・バター・レギュラーガソリン）



静岡市消費生活条例

平成19年3月20日制定

平成19年静岡市条例第20号

目次

第1章 総則(第1条—第6条)
第2章 消費者の自立支援(第7条—第12条)
第3章 消費者の権利擁護に関する施策
第1節 安全の確保(第13条—第15条)
第2節 事業活動の適正化(第16条—第21条)
第3節 不当な取引行為の禁止 (第22条・第23条)
第4節 消費者被害の救済(第24条—第27条)
第5節 生活関連商品等の安定供給 (第28条・第29条)
第6節 事業者に対する立入調査及び公表 (第30条・第31条)
第4章 静岡市消費生活審議会(第32条)
第5章 雑則(第33条・第34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、市民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、市長が実施する施策について必要な事項を定め、もって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。

(基本理念)

第2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、次に掲げる事項が満たされることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1)消費生活において、生命、身体又は財産を侵されないこと。
 - (2)商品及び役務(以下「商品等」という。)について適正な表示が行われること等により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)不適正な取引行為が行われないこと。
 - (4)消費生活において必要な情報を適時に知ることができること。
 - (5)消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会が提供されること。
 - (6)消費者施策に消費者の意見が反映されること。
 - (7)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。
- 2 消費者の自立の支援は、消費者の年齢その他の特性に応じて行われなければならない。
- 3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展への的確な対応及び消費生活における国際化の進展に配慮して行わ

れなければならない。

- 4 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(市の責務)

第3条 市は、前条に規定す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、市の区域の社会的、経済的状况に応じた必要な施策を策定し、これを実施しなければならない。

- 2 市は、前項に規定する施策の策定及び実施に当たっては、市民と協働して行うものとする。

(事業者等の責務)

第4条 事業者は、その事業活動を行うに当たり、第2条に規定する基本理念にかんがみ、市が実施する施策に協力するとともに、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)自主的に消費者に対する危害の防止を図ること。
 - (2)適正な表示、包装及び計量の実施その他必要な措置を講じ、当該消費者との取引における公正を確保すること。
 - (3)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。
 - (4)消費者との取引に際して、当該消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - (5)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。
- 2 事業者は、その事業活動に関し環境の保全に配慮するよう努めなければならない。
 - 3 事業者団体(事業者により組織される団体をいう。)は、市が実施する施策に協力するとともに、事業者が前2項に定める責務を果たすよう支援するものとする。

(消費者等の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活に必要な知識を習得するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図ること等により、自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、簡易包装への協力等による環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。
- 3 消費者が自主的に組織する団体(以下「消費者団体」という。)は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。
- 4 消費者団体は、前項の活動を行うに当たっては、消費者団体相互の連携に配慮するものとする。

(消費生活基本計画)

第6条 市長は、消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、市の消費者施策に関する基本的な計画(以下「消費生活基本計画」という。)を策定するものとする。

- 2 市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、市民等の意見を聴取し、これを反映できるよう必要な措置を講ずるとともに、あらかじめ第32条に規定する静岡市消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

第2章 消費者の自立支援

(啓発活動の推進)

第7条 市は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関す

る知識の普及及び情報の提供等の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8条 市は、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会が広く求められている状況を踏まえ、学校、地域、家庭、職場その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等の必要な施策を講ずるものとする。

(情報の収集及び提供等)

第9条 市は、消費生活に関する情報の収集に努め、これを消費者に提供するものとし、消費者被害の発生を未然に防止し、又はその拡大を防止するために特に必要があるときは、当該情報を消費者に周知し、注意を喚起するものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第10条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(消費者の意見等の反映)

第11条 市長は、消費者施策を実施するに当たっては、広く消費者及び消費者団体の意見、要望等を把握し、これを反映するように努めるものとする。

2 市長は、前項の規定により把握した消費者及び消費者団体の意見、要望等について、必要があると認めるときは、これを関係事業者等に周知するものとする。

(市長への申出)

第12条 市民は、事業者がこの条例の規定に違反して事業活動を行っているとき、又はこの条例に定める措置が講じられていないことにより、消費生活上の支障が発生し、若しくは拡大するおそれがあるときは、市長に対して、その旨を申し出て、必要な措置を講じることを求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出に係る消費生活上の支障が広く市民の消費生活に影響を与えるものであると認めるときは、適切な措置をとるものとする。

第3章 消費者の権利擁護に関する施策

第1節 安全の確保

(危険な商品等の供給の禁止)

第13条 事業者は、消費者の生命若しくは身体に対して危害を及ぼし、若しくはその財産に対して損害を加え、又はそれらのおそれがある商品等(以下「危険な商品等」という。)を消費者に供給することがないよう、常に最善の注意を払い、適切な措置を講じなければならない。

(危険な商品等に対する事業者の措置)

第14条 事業者は、その供給する商品等が危険な商品等であることが明らかになったときは、直ちに当該商品等についてその旨を公表するとともに、当該商品等の供給又は提供の中止、回収、改善その他必要な措置を講じなければならない。

(危害等に関する調査、勧告等)

第15条 市長は、商品等が危険な商品等に該当すると疑うに足る合理的な理由があると認めるときは、当該商品等について、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査に当たり、必要があると認めるときは、期限を指定して当該商品等を供給する事業者に対して、資料の提出その他の方法により、当該商品等が危険な商品等に該当するものでないことを立証するよう求めることができる。

3 市長は、前2項の規定による調査により当該商品等が危険

な商品等であると認めるときは、当該事業者に対して、前条に規定する措置をとることを勧告することができる。

4 市長は、商品等が危険な商品等であると認める場合において、危害又は損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、法令の定めるところにより他の措置がとられる場合を除き、直ちに当該商品等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所又は所在地その他の当該危害又は損害の発生又は拡大を防止するために必要な事項を公表するものとする。

第2節 事業活動の適正化

(商品等の表示の適正化)

第16条 事業者は、商品等が誤って選択され、使用され、保存されること等により消費者の利益が損なわれることのないようにするため、その商品等の製造者、製造年月日、成分、性能、用途、貯蔵法、賞味期間その他必要な事項を見やすい方法により適正に表示しなければならない。

(価格等の表示の適正化)

第17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、その商品等の価格、供給単位、単位価格、量目その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

(計量の適正化)

第18条 事業者は、商品等の供給に際し、適正な計量を行わなければならない。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、商品等に関する広告を行う場合は、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、不適正な表現を避け、及び消費者が商品等を適正に選択するために必要とする情報を提供しなければならない。

(包装の適正化)

第20条 事業者は、その供給する商品に関し、消費者が誤認し、若しくは消費者の負担を増大させ、又は廃棄物の量を増加させることのないよう、当該商品の品質の保全上必要な限度を超える包装をしないように努めなければならない。

(アフターサービスの徹底)

第21条 事業者は、その供給する商品について、消費者への供給後に提供する保証、修理、回収等のサービス(以下「アフターサービス」という。)の内容を明示するとともに、当該アフターサービスの徹底を図らなければならない。

第3節 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

第22条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関し、次の各号のいずれかに該当す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、販売意図を隠して接近し、商品等の内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を提供せず、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、若しくは契約を締結させること。
- (2) 消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乘じ、消費者を威迫し、困惑させ、その他消費者の自発的かつ十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (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、困惑させる等の

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、又は履行させること。

- (5) 契約又は法律の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又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) 契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。
- (7) 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(以下これらを「申込みの撤回等」という。)に際し、当該申込みの撤回等を妨げて契約の成立若しくは存続を強要し、又は申込みの撤回等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こと。
- (8) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件若しくは原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約(以下これらを「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、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。

- 2 市長は、前項に規定する規則で定める不当な取引行為を変更し、又は廃止しようとするときは、あらかじめ第32条に規定する静岡市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

(不当な取引行為に関する調査、勧告等)

第23条 市長は、事業者の行う取引行為が不当な取引行為に該当する疑いがあると認めるときは、当該取引行為について、必要な調査を行うことができる。

- 2 市長は、前項の調査に当たり、必要があると認めるときは、期限を指定して当該取引行為を行う事業者に対して、資料の提出その他の方法により、当該取引行為が不当な取引行為でないことを立証するよう求めることができる。
- 3 市長は、前2項の規定による調査によっても、なお事業者が前条第1項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該違反行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

第4節 消費者被害の救済

(苦情の処理)

第24条 市長は、事業者が供給し、又は提供する商品等に関し、消費者から生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。

- 2 市長は、前項の措置を講ずるため、相談体制を整備するとともに、必要な人材を確保し、及びその資質の向上に努めるものとする。
- 3 市長は、第1項の措置に当たり、必要があると認めるときは、当該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。
- 4 事業者は、前項の規定による求めがあったときは、これに誠実に協力しなければならない。

(静岡市消費者苦情処理委員会)

第25条 前条第1項の措置を講じたにもかかわらず解決することができない苦情で、市民の消費生活に重大な影響を与え、又はそのおそれのあるものについて、公正かつ速やかにあっ

せん又は調停を行うために、静岡市消費者苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を置く。

- 2 委員会は、委員4人以内をもって組織する。
- 3 市長は、前項に規定する委員のほか、特別の事項に係る苦情のあっせん又は調停を行うため必要と認めるときは、委員会に専門委員を置くことができる。
- 4 委員及び専門委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。
 - (1) 学識経験がある者
 - (2) 消費生活相談に関する業務に携わる者
 - (3) 前2号に掲げる者のほか、市長が適当であると認める者
- 5 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。
- 6 委員は、再任されることができる。
- 7 専門委員は、当該専門の事項に関するあっせん又は調停が終了したときは、解任されるものとする。
- 8 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(苦情に関する情報の公表)

第26条 市長は、委員会に苦情が付されたときにあつてはその概要を、当該苦情が解決したとき、又は解決の見込みがないと認めるときにあつては審議の経過及び結果の概要を公表して、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

(訴訟の援助)

第27条 市長は、商品等に関して、又は消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情に係る消費者が当事者となる訴訟(以下「消費者訴訟」という。)が次に掲げる要件のすべてを満たすものであつて適当であると認めるときは、当該消費者に対し、当該消費者訴訟に要する費用の貸付けその他当該消費者訴訟に係る活動に必要な援助を行うことができる。

- (1) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある苦情に係るものであること。
 - (2) 消費者が訴訟を提起しようとする場合にあつては、委員会のあっせん又は調停の手続を経た苦情に係るものであること。
 - (3) 前2号に掲げるもののほか、市長が適当であると認めるものであること。
- 2 市長は、前項の援助を行おうとするときは、あらかじめ第32条に規定する静岡市消費生活審議会の意見を聴くものとする。
 - 3 第1項の規定により消費者訴訟に要する費用として貸し付ける資金は、無利子とする。
 - 4 市長は、第1項の規定により貸付けを受けた者が、消費者訴訟の結果、当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかったときその他貸付金を返還させないことが適当であると認めるときは、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第5節 生活関連商品等の安定供給

(生活関連商品等の情報の収集及び提供)

第28条 市長は、日常生活と関連性の高い商品等(以下「生活関連商品等」という。)のうち必要があると認めるものについて、価格その他の必要な情報を収集し、必要に応じてこれを消費者に提供するものとする。

(天災等による場合の生活関連商品等の供給)

第29条 事業者は、天災、経済情勢の大きな変動等の不測の原因(次項において「天災等」という。)により、生活関連商品

等の供給に不足を生じ、市民の消費生活に重大な支障を来し、又は来すおそれが生じた場合は、生活関連商品等の供給について最善の努力を払うものとし、買占め、売惜しみ等をしてはならない。

- 2 市長は、天災等により生活関連商品等が不足し、若しくはその価格が異常に高騰し、又はそれらのおそれがあることにより市民の消費生活に重大な支障を来すと認めるときは、他の行政機関等との連携を図り、当該生活関連商品等の確保に努めるものとする。

第6節 事業者に対する立入調査及び公表

(立入調査等)

第30条 市長は、第15条第1項又は第23条第1項の規定の施行のために必要な限度において、事業者に対し、報告を求め、又はその職員をして、事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他事業に係る場所に立ち入らせ、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 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、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及び質問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。

- 4 市長は、第15条第1項又は第23条第1項の調査を行うため、必要最小限の数量の商品又は事業者が役務を提供するために使用する物若しくは役務に関する資料(次項において「調査を行うための商品等」という。)の提供を求めることができる。

- 5 市長は、前項の規定により事業者から調査を行うための商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

(公表)

第31条 市長は、事業者が第15条第3項若しくは第23条第3項の規定による勧告に従わない場合で市民の消費生活に重大な影響を与えると認めるとき、又は事業者が第15条第2項若しくは第23条第2項の規定による立証若しくは前条第1項の規定による立入調査等を不当に拒んだときは、その経過及び事実を公表することができる。

- 2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、静岡市行政手続条例(平成15年静岡市条例第8号)第3章第3節の規定の例により、当該事業者に対し、意見陳述のための手続をとらなければならない。

第4章 静岡市消費生活審議会

第32条 市民の消費生活の安定及び向上に関する事項を調査審議するため、静岡市消費生活審議会(以下「審議会」とい

う。)を置く。

- 2 審議会の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 市民の消費生活の安定及び向上を図るための施策に関する基本的事項又は重要事項を調査審議すること。
- (2) 第6条第2項の規定により、消費生活基本計画に関し市長に意見を述べること。
- (3) 第22条第2項の規定により、規則で定める不当な取引行為の変更又は廃止に関し、市長に意見を述べること。
- (4) 第27条第2項の規定により、消費者訴訟の援助に関し市長に意見を述べること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長が消費生活に関し重

要と認める事項

- 3 審議会は、委員10人以内をもって組織する。

- 4 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1) 学識経験がある者

(2) 消費生活相談に関する業務に携わる者

(3) 消費者を代表する者

(4) 事業者を代表する者

(5) 前各号に掲げる者のほか、市長が適当であると認める者

- 5 市長は、前項第3号に掲げる委員のうち2人以上を公募の方法により選任するよう努めるものとする。

- 6 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。

- 7 委員は、再任されることができる。

- 8 特別の事項を調査審議するため市長が必要があると認めるときは、審議会に部会を置くことができる。

第5章 雑則

(関係諸団体との連携)

第33条 市長は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、必要に応じて他の行政機関、消費者団体、事業者等と連携を図るものとする。

(委任)

第34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19年7月1日から施行する。

静岡市消費生活基本計画

平成21年3月

静岡市生活文化局市民生活部消費生活センター

電話：054-221-1054

FAX：054-221-1291

Eメール：shouhiseikatsu@city.shizuoka.jp (21年3月まで)

shouhiseikatsu@city.shizuoka.lg.jp (21年4月以降)

