

# 宗像市消費生活センター 事業概要

(令和3年度版)



宗像市消費生活センター

# 目 次

1	宗像市消費生活センターの概要	1
2	令和3年度事業の概要	2
3	消費生活相談	
	(1) 相談受付件数の推移	3
	(2) 商品・役務（サービス）別状況	6
	(3) 年代別相談内容	7
	(4) 購入形態別相談内容	10
	(5) 相談処理結果	13
	(6) 苦情金額と救済金額	14
	(7) 相談窓口利用状況	15
	(8) 地域別受付状況	16
4	消費者啓発	
	(1) 暮らしの知恵増講座	17
	(2) なるほど！知っ得講座	17
	(3) 出前講座	17
	(4) 市広報紙による情報提供	18
	(5) コミュニティ紙への情報提供	21
	(6) 福岡県ホットな消費者ニュースに掲載	22
5	関係団体	
	(1) 宗像市消費者交流会	23
	(2) 特定非営利活動法人消費者支援ネット宗像	24
6	資料	
	(1) 宗像市消費生活センター条例	25
	(2) 宗像市消費生活センター条例施行規則	26

# 1 宗像市消費生活センターの概要

名称	宗像市消費生活センター	
所在地	〒811-4183 宗像市土穴三丁目1番45号 TEL 0940-33-5454 FAX 0940-33-5469	
沿革	昭和57年2月	宗像市消費生活相談所設立 窓口（月・水・金 AM10:00～PM3:00）
	平成元年4月	窓口 平日（月～金）常設とする。 消費者啓発推進のため、コンシューマー・カレッジ開講
	平成3年4月	受付時間の延長と相談体制の充実 窓口 平日（月～金）AM9:00～PM5:00
	平成4年9月	宗像市消費者センターに名称変更
	平成9年4月	受付時間の延長と相談体制の充実 窓口 平日（月～金）AM8:30～PM5:00
	平成18年4月	消費者支援ネット宗像に相談業務を委託
	平成20年4月	「特定非営利活動法人 消費者支援ネット宗像」に相談業務委託 現住所に消費者センター移設（旧住所：宗像市須恵1-4-1）
	平成22年4月	宗像市消費生活センターに名称変更
	平成24年4月	受付時間の延長と相談体制の充実 電話相談 第2・第4土曜日 AM8:30～PM5:00
	平成27年4月	機構改革に伴い産業振興部から総務部へ所管変更
	平成30年3月	第2・第4土曜日 電話相談休止

機構	総務部	-----	総務課・消費生活センター
組織	宗像市消費生活センター	----	所長・所長補佐・消費生活相談員5人
施設	鉄骨造2階建て		
	敷地面積	146.37 m <sup>2</sup>	建築面積 64.11 m <sup>2</sup> 床面積 128.22 m <sup>2</sup>
	1階	カウンター	事務室 相談室(2) トイレ
	2階	会議室(収容24名)	和室会議室(収容6名) 湯沸室 倉庫



## 2 令和3年度事業の概要

令和3年度に市消費生活センターに寄せられた相談件数は、1,112件でした。昨年度に引き続き今年度もトップとなった商品一般では、個人情報等を盗み取ることを目的としたフィッシングメールの相談が目立ちました。これは宅配業者を騙った「不在通知」や実在する企業を騙り「アカウントの不正ログイン」等のメールを送り付け、偽のサイトに誘導してログイン情報やクレジットカード情報等を騙しとるというもので、これによる不正利用の相談も寄せられました。光回線サービスの乗り換えに関する相談も高齢者から多数寄せられ、勧誘時の消費者を誤解させるような説明や契約内容の複雑化によって、情報量・知識力の乏しい消費者と事業者の格差が相談件数に現れた結果になりました。2年度と比較して増加が目立ったものとしては、火災保険で住宅修理ができると勧誘する火災保険申請サポートなどのトラブルやトイレなどの水回りの修理において広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたといった修理サービスに関する相談でした。

令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を少なからず受けました。市消費生活センターも緊急事態宣言期間中は窓口の相談対応を一時閉鎖し、電話相談件数が来訪相談件数を大きく上回りました。新型コロナウイルス感染症により自粛を余儀なくされた影響か通信販売によるトラブルは増加しています。依然として定期購入に関する相談が多く「初回500円」「縛りなし」との広告をみて購入した化粧品や健康食品が、解約の連絡をしなければ自動的に2回目の商品が送られてくる契約だった、また解約には様々条件が必要だったなどといった苦情は後を絶ちません。また経済状況が悪化したことにより副業や内職をネットで検索し、登録した副業サイト等で知り合った人から勧誘された儲け話を信じて、費用を支払ってしまったが儲からないという相談も複数寄せられました。

巧妙な手口による事例や解決困難な事例に対しては、センターで月2回開催している法律相談を利用し、相談員と弁護士の連携のもと解決を図り、38件の利用がありました。

市消費生活センターでは、被害を未然に防止するために毎月、市の広報紙や地域のコミュニティ紙に情報を掲載、さらに3年度は市民にわかりやすく情報を伝えるためホームページを刷新しました。併せてメールマガジン（知恵増お守りメール）で最新情報を配信するなどの情報提供に努めました。また市民が健全な消費生活が送れるよう消費者講座『くらしの知恵増講座』を開催し45名の参加がありました。

地域福祉会、消費者団体等からの出前講座の依頼は今年度も2件のみでした。最新の悪質商法について情報提供でき、消費者教育の効果が期待できる機会でもあるため、今後も十分な感染対策をお願いして講座実施を継続していきます。

毎年行っている市役所との「市消費生活連携会議」ですが、今年度は資料による情報提供のみ行いました。今後も緊密に連携を図っていきます。

消費生活相談	苦情相談件数 1,042件 問合せ・要望件数 70件 計 1,112件
消費者啓発	主催講座「くらしの知恵増講座」 1回（45人） 「なるほど！知っ得講座」新型コロナウイルス感染防止のため中止 出前講座 2回（32人） 受講者総数 77人
情報提供	むなかたタウンプレス（12回）、コミュニティ紙（12回）、県ホットな消費者ニュース（2回）ホームページ（毎月更新）メールマガジン（毎月・緊急時）

### 3 消費生活相談

#### (1) 相談受付件数の推移

相談受付件数は、前年度より 45 件（1%）減の 1,112 件となりました。相談が多かった商品とサービスは表 2 のとおりです。

表 1 苦情 問合せ・要望 受付件数推移（5年間）

区 分	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)	受付 件数	構成比 (%)
苦 情	1,185	90.1	1,010	91.8	1,046	92.3	1,052	90.9	1,042	93.7
問合せ・要望	130	9.9	90	8.2	87	7.7	105	9.1	70	6.3
計	1,315	100	1,100	100	1,133	100	1,157	100	1,112	100

（構成比%：小数点第 2 位を四捨入）

図 1（表 1 関連グラフ）

（件数）

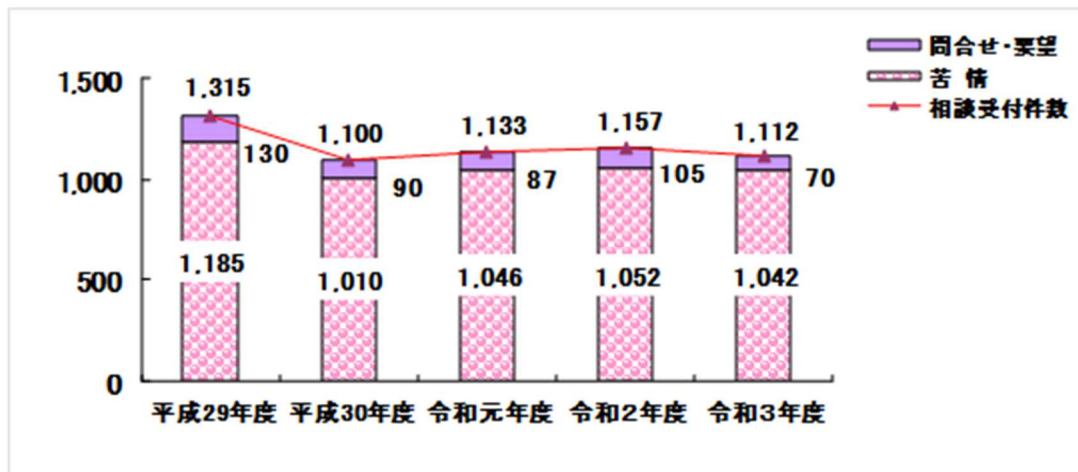


表 2 相談が多かった商品とサービス（上位 5 項目）

順位	件数	商品・サービス
1	153	商品一般
2	37	インターネット接続回線／化粧品
3	36	健康食品
4	35	新聞／内職・副業
5	34	携帯電話サービス

## 1位 商品一般 (153件)

『商品一般』とは、商品が特定できない相談内容です。令和3年度も昨年度に引き続きフィッシング詐欺メールの相談が多く寄せられました。これは宅配業者を騙って「不在通知」や実在する企業を騙って「不正ログインのお知らせ」等の偽メールを送り付け、不正アプリに感染させたりIDやパスワード、クレジットカード情報などを盗み取るという手口で、それらの情報を悪用され、不正利用されたという相談も複数ありました。

## 2位 インターネット接続回線／化粧品 (37件)

昨年に引き続きインターネット接続回線の相談のうち約8割を占めたのが光回線の相談でした。現在契約中の通信事業者と勘違いさせるようなセールストークにより勧誘を承諾したところ、契約先が変更になっていたという相談以外にも接続工事が遅延しネットが繋がらないといった相談も寄せられました。化粧品に関する相談ではその多くが定期購入に関する相談で中には「肌に合わない」といったトラブルも複数寄せられています。

## 3位 健康食品 (36件)

「初回500円」「縛りなし」「いつでも解約可能」などと強調された広告が画面上に大きく表示され、注文後、連絡したところ解約するためには条件があり簡単には解約できない定期購入だったという相談が大部分を占めました。中には割引クーポンを利用すると自動的に回数縛りのある定期購入に移行し、数万円支払わなければ解約できないという悪質なケースもありました。

## 4位 新聞／内職・副業 (35件)

依然として新聞に関する相談は多く寄せられており、「状況が変わったので解約したい」「断り切れず契約したが解約できるか」といった解約に関わる相談がほとんどでした。

今年度特筆すべき相談として挙げられるものが、「儲け話」に関する相談です。副業を検討しようと副業サイトに登録したところ誰でも稼げる話があるとして情報商材の購入を勧められたり、相談に乗ってくれたら報酬を支払うと言われ、やり取りするためのポイント購入を勧められたといった相談が多くありました。

## 5位 携帯電話サービス (34件)

「携帯電話の利用料金が未払いになっており、このままだと使用停止になる」といった内容の携帯電話会社を騙ったフィッシング詐欺メールに関する相談が複数寄せられました。また「乗り換えれば、電話料金が安くなるし、今ならキャンペーンでキャッシュバックがもらえる」と勧誘され、携帯電話会社を乗り換えたが安くならないし、キャッシュバックももらえないといったトラブルも依然として多くありました。

消費生活センターでは複雑化、多様化、広域化する消費者被害に迅速に対応するため国民生活センターと全国の消費生活センター(約 1,250 ヲ所)を「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」で結び、消費者から寄せられた相談情報を登録しています。収集された情報は消費者被害の未然防止や法執行への活用、国民への情報提供、相談業務に対する支援等に活用されています。PIO-NET システムは 5 年ごとに入力すべき内容等について見直され、状況に合わせて項目が変更になることがあります。

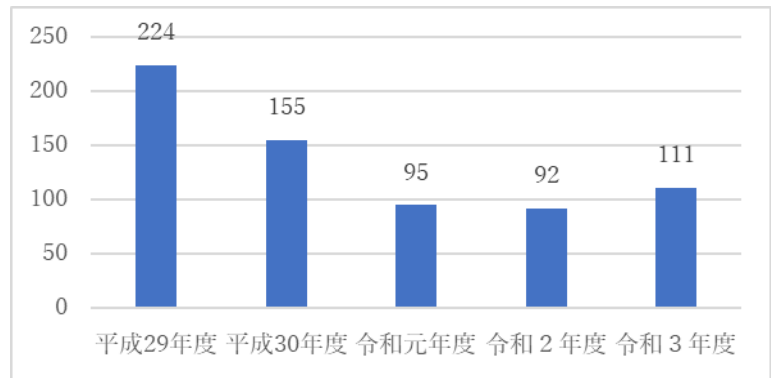
令和 2 年度まで相談件数の上位 5 位に毎年ランクインしていた「デジタルコンテンツ」という項目が令和 3 年度の見直しにより削除となり、相談内容に応じて細分化されました。

令和 3 年度の相談を従来の内容で振り分けた結果を含めた過去 5 年間の相談件数の推移は表 3 のとおりです。

※「デジタルコンテンツ」とはインターネット上で契約を交わし決済し、さらにネット上のみでサービスの提供をうける契約に関する相談

表 3 デジタルコンテンツに関する相談件数の推移 (5 年間) 図 2 (表 3 関連グラフ)

年度	件数
平成 29 年度	224
平成 30 年度	155
令和元年度	95
令和 2 年度	92
令和 3 年度	111

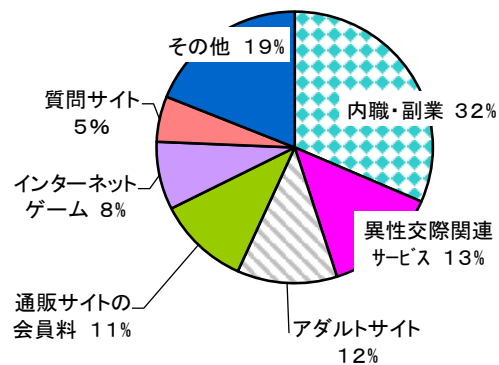


今年度 1 番多かったデジタルコンテンツに関する相談は内職・副業で 35 件でした。それ以外にも「異性と連絡先を交換するために、ポイント購入を勧められ、言われるまま購入したが、連絡先の交換ができない」といった出会い系サイトの相談や「亡くなった夫が通販サイトの有料会員になっていたようだが、解約方法がわからない」といった相談、また「一度きりだと思い登録した質問サイトが実は自動更新で毎月利用料がかかることがわかり解約したい」といった相談などネット上でおこる様々なトラブルが多数寄せられました。

表 4 デジタルコンテンツに含まれる相談の内訳

相談内容	件数
内職・副業	35
異性交際関連サービス	15
アダルト情報サイト	13
通販サイトの会員料	12
インターネットゲーム	9
質問サイト	6
その他	21
合計件数	111

図 3 (表 4 関連グラフ)



## (2) 商品・役務（サービス）別状況

『商品一般』153件のうち、38件がフィッシング詐欺の相談でした。『教養娯楽品』111件のうち35件が新聞の相談、『運輸・通信サービス』109件のうち、37件がインターネット接続回線の相談でした。『教養・娯楽サービス』79件のうち出会い系サイトなどの異性交際関連サービスの相談が15件、『食料品』66件のうち、36件が健康食品に関する相談でした。

表5 商品・役務別相談受付件数（上位5項目）

（単位：件）

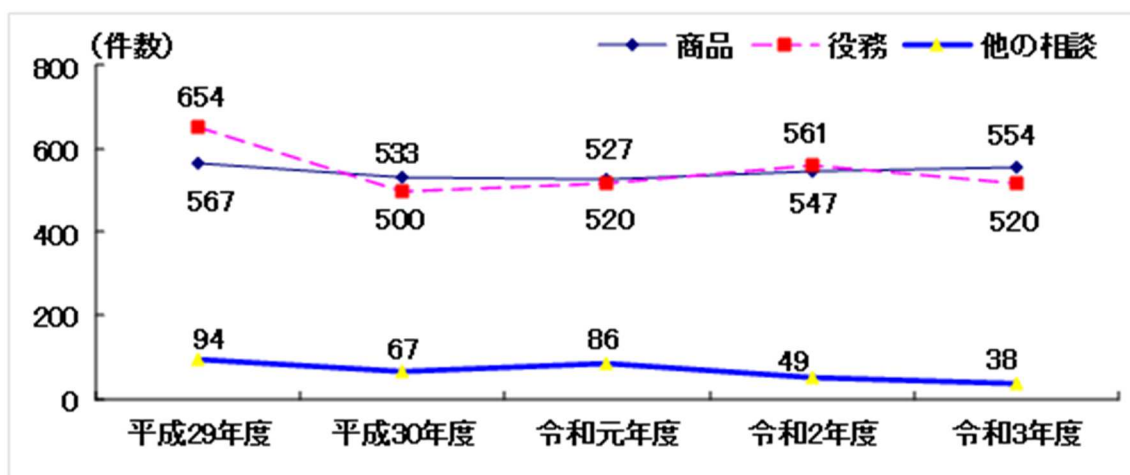
区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1	運輸・通信サービス 349	運輸・通信サービス 229	運輸・通信サービス 194	運輸・通信サービス 224	商品一般 153
2	商品一般 277	商品一般 178	商品一般 148	商品一般 120	教養娯楽品 111
3	教養娯楽品 65	教養娯楽品 78	教養娯楽品 100	食料品 101	運輸・通信サービス 109
4	金融・保険サービス 64	金融・保険サービス 76	食料品 84	教養娯楽品 100	教養・娯楽サービス 79
5	食料品 57	住居品 62	金融・保険サービス 83	金融・保険サービス 保健衛生品 68	食料品 66

表6 商品・役務別相談受付件数の推移（5年間）

（単位：件）

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
商品	567	533	527	547	554
役務	654	500	520	561	520
他の相談	94	67	86	49	38
合計	1,315	1,100	1,133	1,157	1,112

図4（表6 関連グラフ）





### (3) 年代別相談内容

多くの年代で上位を占めた商品一般の相談では、携帯電話やスマートフォンなどに届くフィッシング詐欺メールの相談が目立ちました。

また昨年同様、健康食品の相談が多く寄せられ、さらに化粧品に関する相談は昨年より上位に上がりました。その多くは定期購入の相談でした。

50歳代以降では工事・建築の相談、70歳代以降では携帯電話サービスに関する相談が目立ちました。

表7 契約者・年代別相談内容 (商品・役務別 上位5項目) (単位:件)

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	23	インターネットゲーム(8)	健康食品/ 化粧品/有料 サイト(2)	電気/運動靴/映像配信サービス/内職・副業 他(1)		
20歳代	85	内職・副業 (14)	商品一般 (11)	不動産貸借(9)	エステティックサービス(7)	健康食品/電気/ 化粧品(3)
30歳代	94	不動産貸借 (7)	商品一般 修理サービス (5)	フリーローン・サラ金 (4)	パソコン/四輪 自動車 他(3)	携帯電話 中古住宅(2)
40歳代	130	商品一般(11)	健康食品(8)	フリーローン・サラ金 (7)	化粧品(6)	不動産貸借(5)
50歳代	133	商品一般(16)	工事・建築 (7)	携帯電話サービス 内職・副業(6)	化粧品(5)	健康食品 不動産貸借 フリーローン・サラ金(4)
60歳代	189	商品一般(29)	化粧品(13)	社会保険(11)	インターネット接続回線/ 内職・副業工事・ 建築(9)	修理サービス 異性交際関連サービス (5)
70歳代	248	商品一般(48)	インターネット接続 回線(13)	携帯電話サービス 新聞(10)	健康食品 携帯電話 化粧品(8)	募金(10)
80歳以上	154	商品一般(19)	新聞(14)	携帯電話サービス (9)	工事・建築(7)	申請代行サービス(5)

表8 契約者・年代別 受付件数推移(5年間) (単位:件)

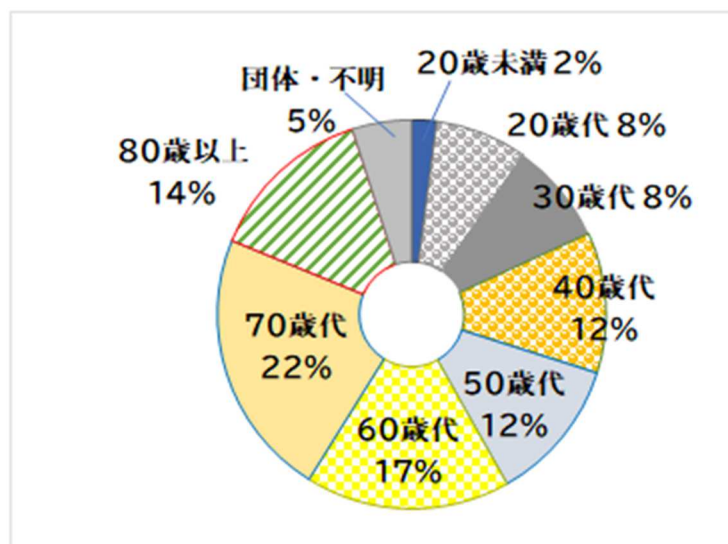
区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
20歳未満	20	21	29	35	23
20歳代	81	68	75	85	85
30歳代	90	106	98	118	94
40歳代	158	123	134	132	130
50歳代	171	136	158	140	133
60歳代	317	241	213	191	189
70歳代	278	236	231	256	248
80歳以上	168	145	163	143	154
団体・不明	32	24	32	57	56
計	1,315	1,100	1,133	1,157	1,112

## ☆ 契約者の年代別割合

前頁の契約者・年代別受付件数を割合で示すと、図5のグラフになります。

60歳以上の相談が全体の53%（591件）で、前年度より2ポイント増加したのに対し、30歳代は2ポイント減少しました。

図5（表8関連グラフ）



## 年代別相談の特徴

### ◆20歳未満（23件） インターネットゲーム、健康食品、化粧品など

未成年者の相談は昨年より12件減り23件でした。一番多く寄せられた相談はインターネットゲームの相談でした。その多くが「クレジットカード会社から高額な請求が届いた」と驚いた親からの相談で、子供に確認してもらったところ、インターネットゲームで課金をしていたというもので中には67万円を課金していた相談もありました。また健康食品及び化粧品に関する相談では「スマホで初回500円のサプリメントを注文したら、4回の定期コースが条件になっていた。解約したい」などという定期購入のトラブルで、未成年者取消ができた事例もありました。中には「毎月1万円稼げる」といったネット広告を見て、情報商材を購入したという相談もありました。

### ◆20歳代（85件）・30歳代（94件）内職・副業、不動産貸借、商品一般など

20歳代、30歳代で一番多かった内職・副業の相談では「ネットで知り合った人から勧められ情報商材の契約をしたが解約したい」「副業サイトに登録し、報酬を受け取るためにポイント代を支払ったが報酬がもらえない」等といった怪しい副業や情報商材に関する相談が多く寄せられました。不動産貸借の相談では設備不良に対して管理会社の対応に関する苦情や契約を交わす際の不動産会社の説明不足に関する苦情など、さまざまなトラブルの相談が寄せられました。20歳代では「友人の紹介でエステの契約をしたがクーリング・オフしたい」といったエステの相談が多くありました。30歳代では「数年前から借金を繰り返しており、返済が厳しい。どこか相談できないか」といった多重債務に関する相談が目立ちました。

◆40 歳代（130 件）・50 歳代（133 件）健康食品、フリーローン・サラ金、化粧品など

40 歳代、50 歳代共に非常に多かったのは主に健康食品での「初回はお試しだと思って注文したが、定期購入になっていた」といったトラブルです。今年度は同様の手口による化粧品の相談も多くありました。また「大手通販会社から『アカウントが停止される』というメールが届き手続きをしたらクレジットカードの明細に使った覚えのない請求が上がっている」といったフィッシングメールによる不正利用の相談も複数寄せられました。両年代とも「消費者金融から借金があるが返せない」といった多重債務の相談もありました。50 歳代では、住宅補修の相談が目立ち、中には「知らない番号から頻繁に電話がかかり、折り返し電話をすると外壁塗装業者からの勧誘電話だった。勧誘電話をやめさせたい」といった相談もありました。

◆60 歳代（189 件）・70 歳代（248 件）インターネット接続回線、化粧品、住宅補修など

両年代を通じて「携帯電話にショートメッセージで大手通販業者を騙った『アカウントの不正利用』のメールが届いた」などといったフィッシングメールの相談が多数寄せられました。インターネット接続回線の相談も両年代から非常に多くあり、そのほとんどが「光回線を乗り換えると料金が安くなると言われ、契約したが安くなっていない。解約したい」といった相談でした。化粧品に関する相談では「SNS の広告からいつでも解約可能な定期購入で商品を購入し、解約の連絡をするが電話がつながらない」といった内容のトラブルが増加しました。また住宅補修の相談も多く、「大手保険会社数社から依頼を受けて屋根の被害調査をしているので点検に伺って写真を撮らせてもらいたい」などと言って火災保険を使って修理ができると勧誘されたという事案も複数ありました。60 歳代では「『介護保険の還付金がある。口座番号を教えてください。近くの ATM に行くように』という詐欺の電話がかかってきた」という還付金詐欺に関する相談が目立ちました

◆80 歳以上（154 件）新聞、携帯電話サービス、住宅補修など

この年代で目立ったのは「新聞の勧誘を断り切れず 3 紙契約しているが支払いが厳しいので解約したい」「5 年前に契約した新聞が今月から配達され始めた。契約した覚えがない」といった新聞の購読契約に関する相談でした。他にも「『電話料金が未払いになっている』という内容のメールが届いた」といった通信会社を騙ったフィッシング詐欺に関する相談も複数寄せられました。また訪問購入に関する相談も増加しており「不用品買取りの電話がかかり母が来訪を承諾した。断りたいが連絡先がわからない」「担当している認知症の高齢者宅に業者が来訪し不用品買取りとして指輪を持って行ったようだ」とご家族や地域包括センターの方からも相談がありました。この年代は住宅修理のトラブルも多く「訪問してきた業者から勧誘をうけ断り切れず床下換気扇の契約を交わしてしまっただけで『瓦など壊れている部分があれば火災保険を使って修理できる。申請をサポートする』と業者が来訪してきた」といった相談も寄せられました。

#### (4) 購入形態別相談内容

購入形態別相談内容とは、どのような販売方法で契約をしたかを表していますが、表9で分かるように今年度は訪問販売及び通信販売による契約が増加しています。これは昨年度、新型コロナウイルス感染症対策により自粛していた訪問販売業者が活動を再開し、併せて依然として自粛を続けている消費者が通信販売を利用しトラブルに遭っているものと思われます。

表9 購入形態別相談受付件数推移

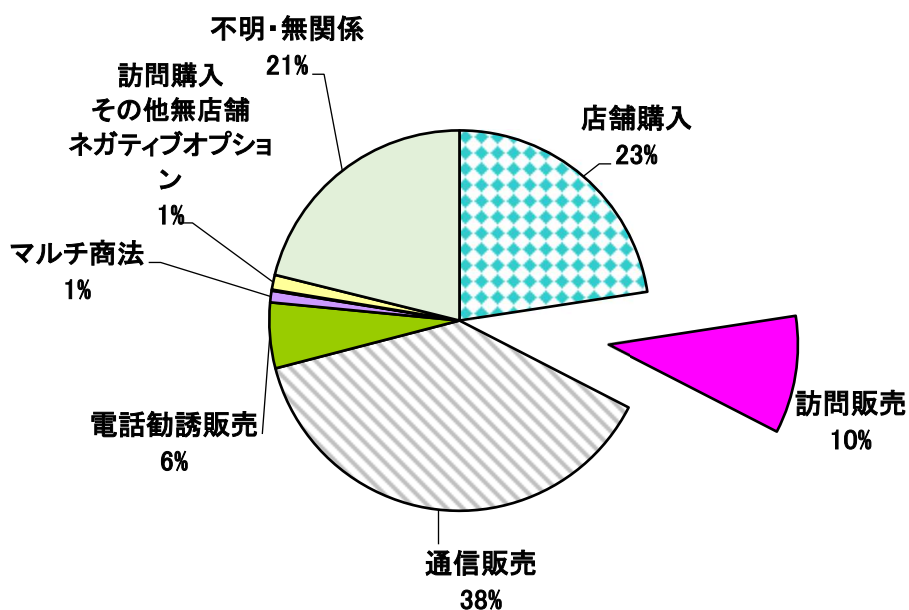
(単位：件)

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
店舗購入	267	311	258	309	251
訪問販売	104	92	103	84	111
通信販売	576	361	328	423	427
電話勧誘販売	54	35	50	32	62
マルチ商法	9	7	7	10	11
その他無店舗	4	5	0	2	1
ネガティブ・オプション	0	1	0	2	0
訪問購入	11	8	6	2	14
不明・無関係	290	280	381	293	235
計	1,315	1,100	1,133	1,157	1,112

\* ネガティブ・オプションとは、一方的に消費者に商品を送りつけ、代金を請求する手口です。

\* 訪問購入とは、訪問した業者が、消費者から商品（貴金属など）を購入する形態です。

図6 (表9 関連グラフ) 購入形態別相談受付件数割

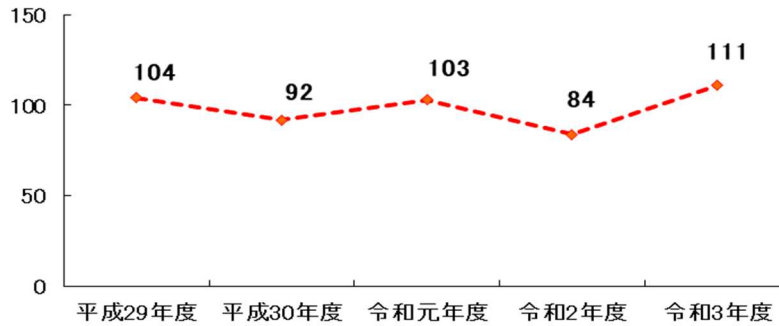


① 訪問販売について

購入形態別相談の訪問販売は、前年度より 27 件増加し 111 件となりこの 5 年間で一番多くなりました。

過去 5 年間の推移は、図 7 のとおりです。

図 7 (表 9 関連グラフ) 訪問販売による相談件数の推移 (5 年間)



訪問販売には、次のような商法があります

- ★家庭訪問販売・・・販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを契約させる販売方法
- ★点検商法・・・家庭訪問販売のうち、「点検」と言って突然訪問し、「このままでは危険」などと言って屋根工事や排水管清掃、床下工事などを契約させる商法
- ★キャッチセールス・・・街頭で「アンケート調査」などと言って消費者を呼び止め、喫茶店や営業所、店舗などに連れ込み商品やサービスを契約させる商法
- ★アポイントメントセールス・・・販売意図を隠して、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約すると行って電話等で消費者を喫茶店などに呼び出し契約させる商法
- ★SF(催眠)商法・・・閉め切った会場に人を集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高価な商品を契約させる商法 (健康講座商法など)

令和 3 年度の訪問販売による契約の内訳は表 10 の通りです。年代別割合では 60 歳代以上からの相談が全体の 7 割以上を占めました。(図 8 参照)

表 10

新聞	35
住宅補修	17
申請代行サービス/電気	6
インターネット接続回線	5
商品一般	4
その他	38

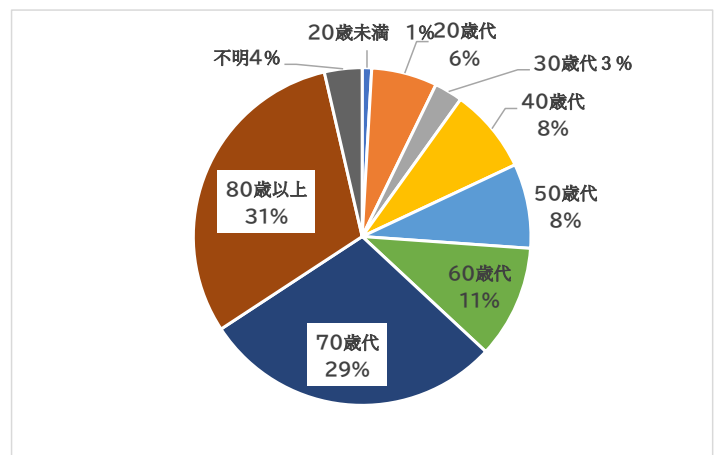


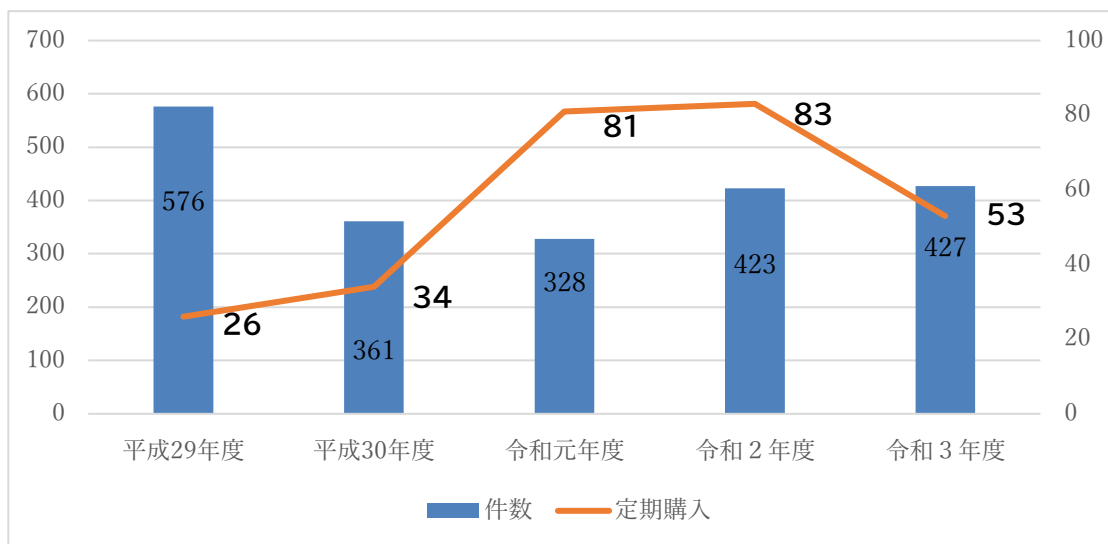
図 8 訪問訪販 年代別割合

## ② 通信販売について

令和3年度の通信販売の相談は前年度より4件増え427件でした。このうち定期購入トラブルの相談は53件と昨年より減少したものの依然として多く、契約条件等の記載はあるものの非常にわかりにくいものや、クーポン利用により自動的に定期コースへ移行するなど新たな手口も見受けられました。

定期購入についてより強い規制が設けられることになった改正特定商法取引法が6月1日より施行となりますが、今後も注視していく必要があります。

図9 通信販売件数及び定期購入相談件数の推移（5年間）（表9 関連グラフ）



### 令和3年度 通信販売に関するトラブル事例

通信販売によるトラブル事例として特筆すべきものは【1】注文した覚えがない（37件）、【2】商品が届かない（36件）、【3】違う商品が届いた（10件）といったトラブル事例です。【1】の事例のほとんどは家族や知人からの贈り物ですが、事例【2】【3】はその多くが詐欺サイトによるトラブルで増加傾向にあります。電話番号や住所など連絡先がない、個人名義の振込先口座などが詐欺サイトの特徴として顕著なものです。通信販売に関してはどの年代でも利用しており、トラブルにあり可能性があるため今後も啓発が重要だと思われます

図10 商品未着に関する相談件数

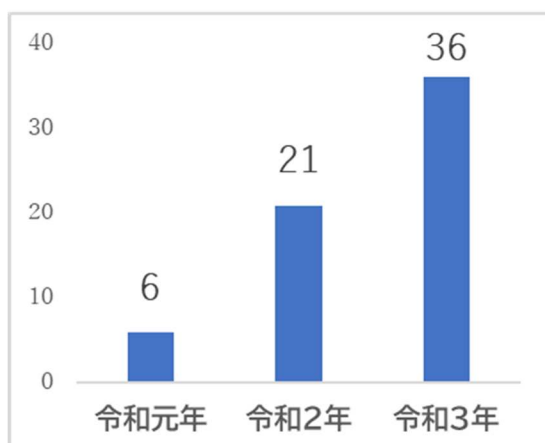
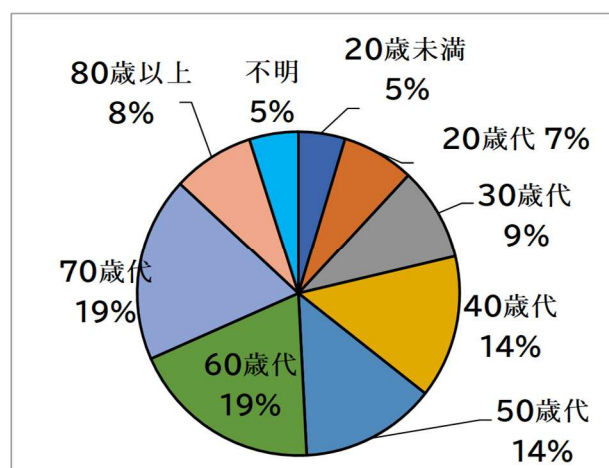


図11 通信販売 年代別割合



## (5) 相談処理結果

表 11 の相談処理内容によると、センターがトラブルの対処方法を助言した「助言（自主交渉）」が 643 件（58%）でした。クーリング・オフによる契約解除は、これに含まれます。

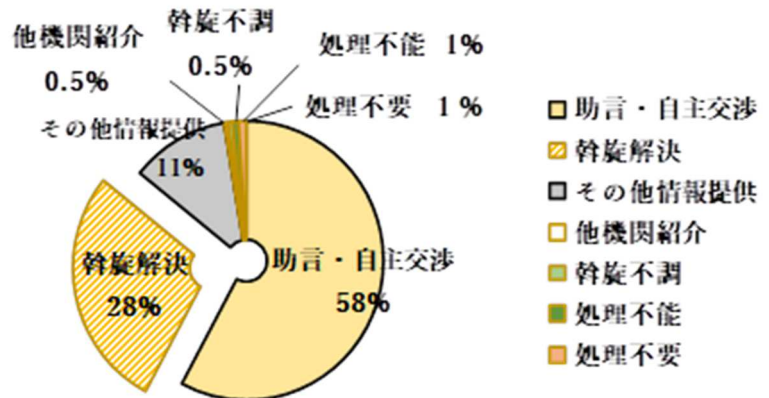
次いでセンターが直接、消費者と事業者との間に入って交渉し解決できた「斡旋解決」は 311 件（28%）でした。

また「処理不能」とは、業者の連絡先が分からず交渉ができない場合などです。「処理不要」とは、相談者からの情報提供のみで、センターの斡旋を希望しない場合などです。

表 11 相談処理内容（単位：件）

他機関紹介	5
助言（自主交渉）	643
その他情報提供	129
斡旋解決	311
斡旋不調	6
処理不能	8
処理不要	10
計	1,112

図 12（表 11 関連グラフ）



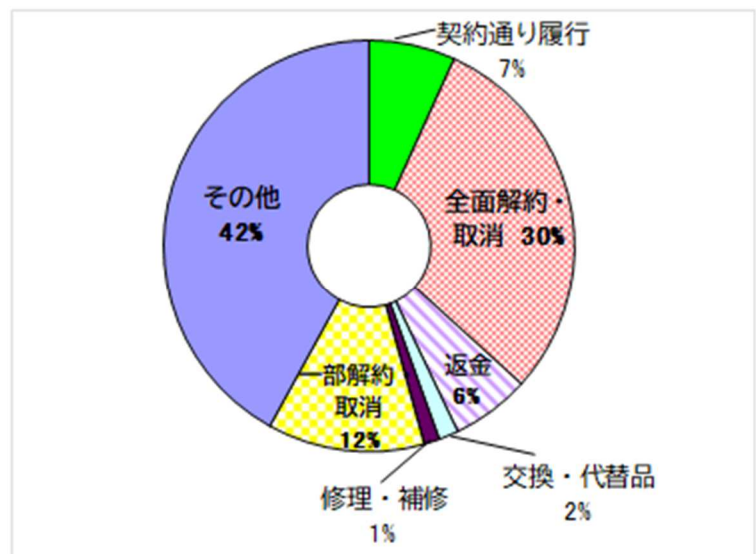
斡旋解決の内容は表 12 のとおりです。センターの斡旋や助言（自主交渉）によって契約解除できた「全面解約・取消」が一番多く、次は「一部解約・取消」となっています。この「一部解約・取消」とは、当初の契約の一部が解約となり一部は当初の契約通りとなった場合などです。「契約通り履行」とは、業者が約束した契約を守らなかった時に、センターが斡旋して契約通り履行させた場合をいいます。「その他」の項目は、契約に限らない問題などで、センターの斡旋によって業者が対応した場合などです。

表 12 斡旋解決（311 件）の内容  
（単位：件）

\*解決内容は、複数選択できます

契約通り履行	22
全面解約・取消	97
返金	20
交換・代替品	5
修理・補修	4
損害賠償・治療費	0
解決・見舞金	0
一部解約・取消	40
その他	136
計	324

図 13（表 12 関連グラフ）



## (6) 苦情金額と救済金額

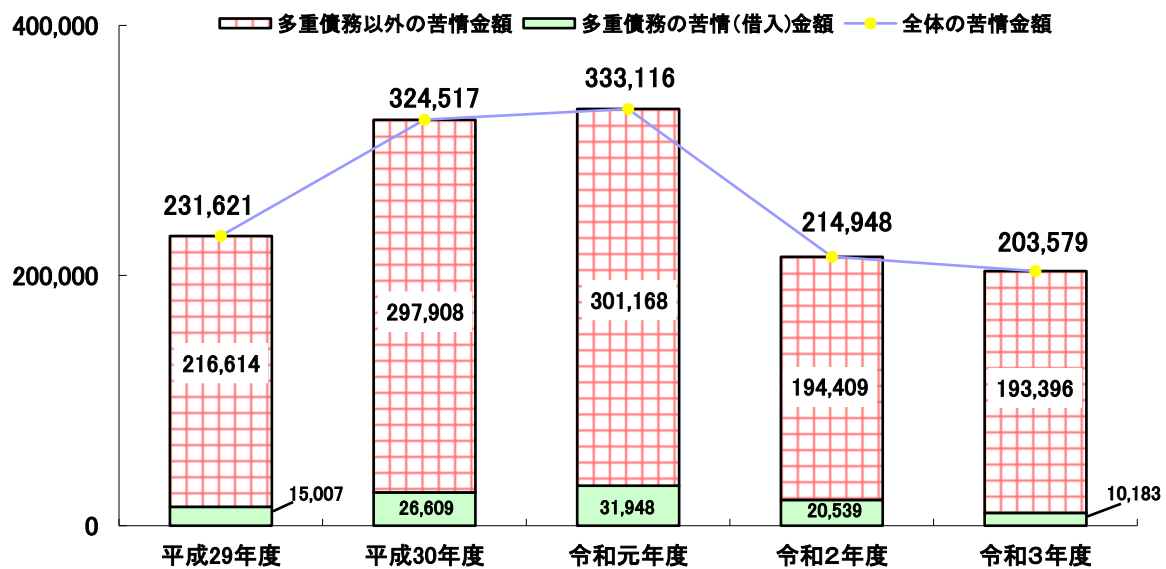
### ☆ 苦情金額

センターに寄せられた相談の苦情金額は、2億357万9千円ですが、その内5%にあたる1,018万3千円が、多重債務の借入金額です。

表 13 苦情金額に占める多重債務の苦情（借入）金額の推移 (単位：千円)

区 分	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
多重債務の苦情（借入）金額	15,007	26,609	31,948	20,539	10,183
多重債務以外の苦情金額	216,614	297,908	301,168	194,409	193,396
全体の苦情金額	231,621	324,517	333,116	214,948	203,579

図 14 (表 13 関連グラフ)



### ☆ 救済金額

救済金額とは、センターが直接斡旋した場合及び、相談者に自主交渉の仕方やワンクリック詐欺の対処法などを助言した結果、救済できた金額(クーリング・オフによる解約含む)です。全体の苦情金額のうち、多重債務については救済金額が把握できません。救済金額の3,415万円は多重債務を除いた1億9339万円の17.6%となっています。

表 14 多重債務以外の救済金額と苦情金額 (5年間) (単位：千円)

区 分	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
救済金額	60,190	31,192	75,584	27,921	34,154
苦情金額	216,614	297,908	301,168	194,409	193,396
救済割合 (%)	27.8	10.4	25.1	14.4	17.6



## (7) 相談窓口利用状況

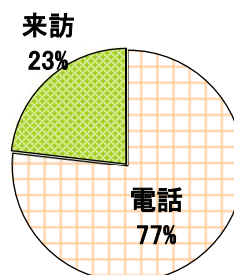
相談方法では電話による相談が全体の77%と来訪を大きく上回りました。緊急事態宣言期間中に窓口を閉鎖したことの影響があると思われます。

### ☆ 相談方法

表 15

相談方法	相談件数	割合(%)
電話	858	77
来訪	254	23
文書	0	0
計	1,112	100

図 15 (表 15 関連グラフ)

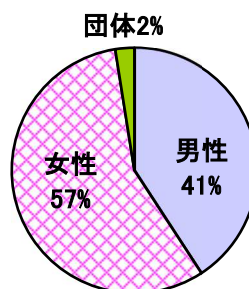


### ☆ 相談者性別

表 16

相談者性別	相談件数	割合(%)
男性	462	41
女性	629	57
団体	21	2
不明	0	0
計	1,112	100

図 16 (表 16 関連グラフ)

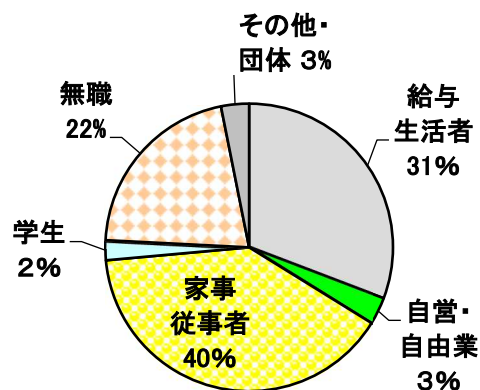


### ☆ 相談者職業別

表 17

相談者職業	相談件数	割合(%)
給与生活者	342	31
自営・自由業	34	3
家事従事者	442	40
学生	25	2
無職	234	21
団体・不明	35	3
計	1,112	100

図 17 (表 17 関連グラフ)

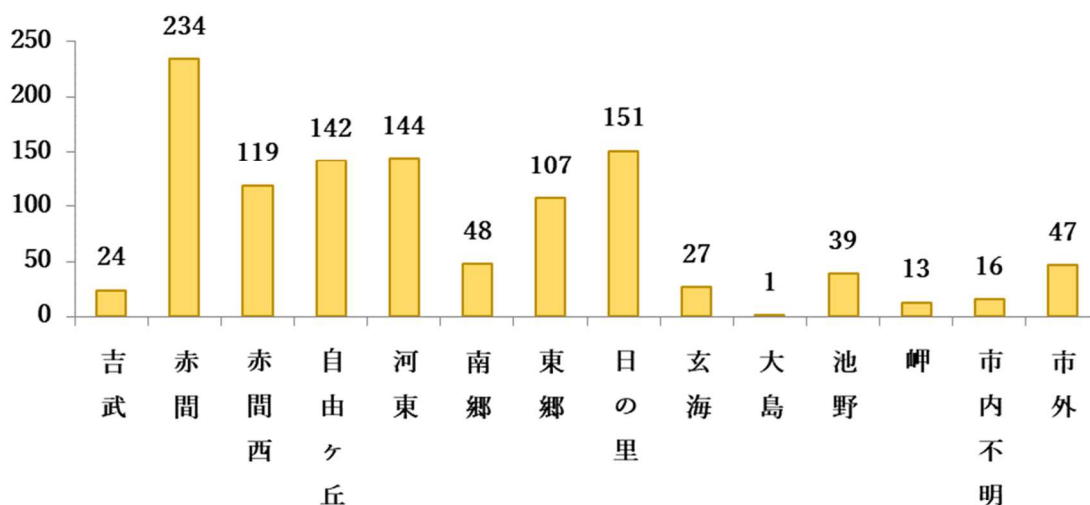


## (8) 地域別受付状況

表 18 地域別受付件数

地域	吉武	赤間	赤間西	自由ヶ丘	河東	南郷	東郷	日の里	玄海	大島	池野	岬	市内不明	市外	合計
件数	24	234	119	142	144	48	107	151	27	1	39	13	16	47	1112

図 18 (表 18 関連グラフ)



### ☆ 宗像市外の地域別相談受付件数

市外からの相談では市内に住む契約者のご家族等からの相談が含まれます。

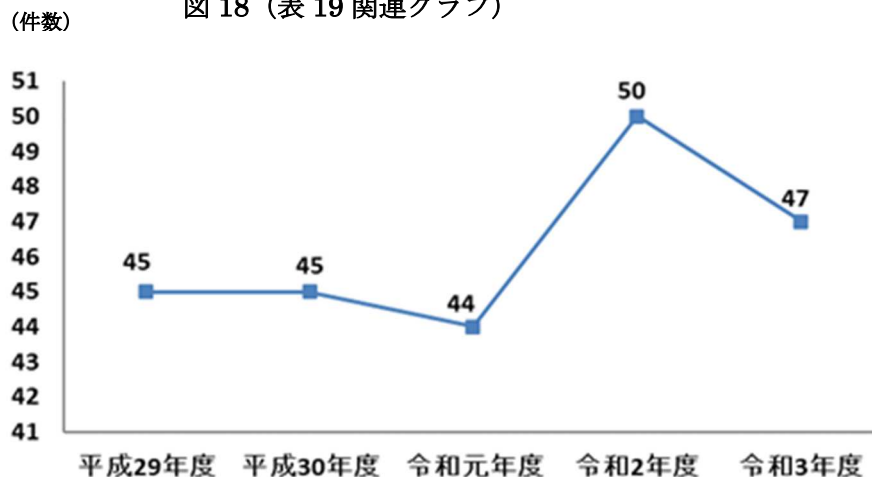
相談者・契約者共に市外居住者からの相談では、業者の所在地が市内であったり、市内で勤務されている方からの相談等がありました。また直接来訪された相談者も複数ありました。一番多かったのは隣接する福津市で市外相談件数の36%（17件）を占めました。

### ☆ 表 19 相談者・地域別受付件数

地域	件数
福津市	17
福岡市	9
遠賀郡	5
古賀市	1
北九州市	7
その他	8
計	47

### ☆市外の相談件数の推移（5年間）

図 18 (表 19 関連グラフ)



## 4 消費者啓発

### (1) 令和3年度 「くらしの知恵増講座」事業報告

開催日	テーマ	講師	参加人数
11月30日	スマホを便利に使いましょう！	牧口博明先生 (前教育委員会 ICT 担当)	45人
			参加人数 45人

### (2) 令和3年度 なるほど！知っ得講座

新型コロナウイルス感染防止の為、今年度は開催していません。

### (3) 令和3年度 出前講座

月日	講座名	団体名	場所	参加人数
7月15日	悪質商法にご注意！ ～最近の消費者トラブルの現状と対処法～	朝野いきいきふれあい サロン	朝野公民館	20名
11月11日	悪質商法の手口を知ってトラブルを防ぎましょう	青葉台1丁目福祉会	青葉台1丁目 公民館	12名

#### (4) 令和3年度 市広報誌（むなかたタウンプレス）による情報提供

市広報誌「むなかたタウンプレス」の15日号“転ばぬ先の杖”のコーナーで悪質商法などの最新情報や対処法、消費生活の知識などを情報提供しました。

掲載月日	掲載内容
令和3年4月15日号	こんにちは、消費生活センターです
5月15日号	セールストークの「売電」と「蓄電」に惑わされないで！ 太陽光発電トラブルに注意
6月15日号	電子マネーの番号を伝えないで パソコンに表示される偽警告画面に注意！
7月15日号	令和2年度消費生活センター相談内容
8月15日号	悪質な通販サイトにご注意！
9月15日号	～お試しのつもりが定期購入に～ 注文する前に契約内容をよく確認しましょう！
10月15日号	「誰でも簡単に稼げる！」 うまい話に注意しましょう
11月15日号	「火災保険が使える」というセールストークに注意！
12月15日号	新聞の契約トラブルにご注意！長期契約や先付け契約は慎重に
令和4年1月15日号	「アナログ電話に戻すと安くなる」という勧誘電話に注意！
2月15日号	「ガラケーが使えなくなる？」機種変更は機能を考えて契約を！
3月15日号	新成人は狙われる！～こんなトラブルに気をつけて～



クーリング・オフ



事前申込不要

いせきんぐ宗像イベント開催!

## いせきんぐからの挑戦状 ～弥生ムラの謎を解け～



「いせきんぐ宗像」で謎解きイベントを開催します。来場者のみなさんは、弥生時代の宗像へ探偵となってタイムスリップし、歴史公園内で起きるさまざまな事件の謎解きに挑戦してもらいます。

参加者には歴史公園内で収穫した「いせきんぐ米」などをプレゼント。みんなで歴史公園の謎に挑戦しましょう!

12月5日(日)～令和4年2月27日(日)の毎週日曜日

▶受付=各開催日の10:00～15:00

\*12月26日(日)、令和4年1月2日(日)は休み \*雨天中止

いせきんぐ宗像(田熊石遺跡歴史公園) 無料

【内容】

▶参加は、原則グループです(2～4人程度)

▶参加は、会期中の各月に1回、計3回のチャンスがあります

\*謎解きの内容は、各月変更

\*詳細は、いせきんぐ宗像(右記コード)で確認を

▶イベントについて=いせきんぐ宗像☎(37)0182

▶世界遺産課☎(62)2600



米



いせきんぐ宗像



としよかんへ  
ようよう

## すてきな着物の本

11月15日の七五三にちなんで、日本の伝統文化・着物にまつわる本を紹介します。

図書館課☎(34)2263



『日本の装束解読図鑑 古代から現代までイラストで読み解く有職故実の世界』 八條忠基/著(エクスナレッジ)

千年以上にわたり受け継がれてきた格式ある衣服「装束」をイラストとともに紹介。古墳時代から現代まで華麗な装束の歴史が楽しめます。

『着物と日本の色 着物で綴る日本伝統色』

弓岡勝美/監修(パイインターナショナル)

日本の伝統色を軸に、多彩な着物や帯のコレクションが鑑賞できます。伝統色の名前の由来や誕生の裏話も紹介。

『還暦着物日記』 群ようこ/著(文藝春秋)

着物をする著者がつづる大人の和装エッセイ。着物嫌いの愛猫、長すぎる袋帯など困難はあるけれど、着物ライフを楽しむ著者。私物の着物も多数収録されています。

## 転ばぬ先の杖

「火災保険が使える」という  
セールストークに注意!



【事例】

「火災保険に入っていれば、住宅のどんな修理も無償でできます。家の状態を見に行きます」と電話があった。古い家で気になるところもあるので無償ならお願いしたいと思うが大丈夫か。

【アドバイス】

台風や豪雨などが多い時期に増えるトラブルで、住宅修理や火災保険申請代行の契約が目的と思われます。事例のような場合は、まずは加入している保険会社に確認しましょう。契約してしまっても、書面を受け取って8日以内であればクーリングオフできます。

- 自然災害が原因でも保険会社で対応が異なる
- 保険金が下りてもサポート料などで高額な手数料を取られる場合も

●老朽化での損害は保険金支払いの対象外となり、このような損害を自然災害として保険会社に請求すると保険金詐欺にあたるおそれもある

▶住まいの修理などの相談窓口=住マイむなかた☎(37)2525

▶宗像市消費生活センター☎(33)5454

## 県立宗像特別支援学校(仮称)の令和7年度開校に向けて

### 用地の造成工事が始まります

県・福岡教育大学・市で連携して開校準備を進めている宗像特別支援学校(仮称)は、福教大敷地内に新たな県立学校として令和7年度に開校予定です。年内には、市で用地の造成工事を開始し、令和4年度まで行う予定です。県の計画では「知的障がい」の小・中・高等部を設置する予定で、40学級程度を想定しています。

市では、特別支援学校を誘致することで、特別支援学校に通う児童生徒と保護者の利便性の向上や、特別支援教育に高い専門性を持つ福教大との連携、市立学校への専門的な教育支援などで、特別支援教育の充実を図ります。また、開校後を見据えて県・大学と連携強化のための協議を進め、今後の教育環境の発展と共生社会の実現に向けて取り組んでいきます。

☎学校整備プロジェクト室☎(36)9610

### 特別支援学校ってどんな所?

心身に障がいなどのある子どもたちに特別支援教育を行う学校です。一人一人に合った教育によって、自立に必要な能力を身に付けるための支援をすることが主な目的で、少人数教育や独自の教育課程での学習を行うことが特徴です。また、小・中学校などへ教育支援を行うなど、地域の特別支援教育の中心となる役割も担っています。

### 開校決定までの経緯と今後のスケジュール

特別支援学校への入学希望者は全県的に増加を続けています。特に福岡市近郊の市町を中心に著しい増加傾向がみられるため、県は特別支援学校を3校新設する方針を策定。市は用地を造成するなど誘致を図り、県は新設予定3校のうち1校を宗像市に設置する計画を決定しました(他2校は糸島市、福岡市早良区)。

【スケジュール(予定)】

令和3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
	造成工事 宗像市が実施		学校建設	開校予定



\*工事期間中は、工事関係車両の通行があります。周辺への影響に十分な対策をして進めていきます。

多様な教育の  
ニーズに応えたい

「宗像特別支援学校(仮称)」の造成工事が始まります。市では、平成29年度施政方針で、県立特別支援学校の誘致に取り組むことを表明し、本市の特別支援教育の充実を図るため、全力で取り組んできました。開校後は、上記記事のように宗像市における特別支援教育のさらなる向上が期待されます。

子どもたちの育ちは、学校や地域など、いろいろな立場の人と一緒に応援していくことが大切だと感じています。同校、福岡教育大学との連携を一層強化し、今後も教育施策の充実に取り組んでいきます。

☎秘書政策課秘書担当☎(36)0890

みよこの  
伝えたい  
通信

伊豆美沙子市長

宗像市公式LINEは、必要な情報を選択し受信できます。ごみの出し方、子育て・教育やワクチン接種などの情報を調べることができます。ぜひ「友だち」追加してください。



☎秘書政策課広報報道担当☎(36)1055



## 宗像市長選挙 立候補予定者説明会

市選挙管理委員会では、4月24日(日)に執行予定の宗像市長選挙の立候補予定者を対象に、立候補届出手続きや選挙運動の留意事項などに関する説明会を開催します。立候補予定者は出席してください。

●任期=令和4年5月21日から令和8年5月20日まで

●3月11日(金)14:00から2時間程度(13:30から受付)

●市役所北館2階・202会議室

●出席人数=立候補予定者1人につき3人まで\*代理人の出席でも可

●持参品=立候補予定者か、その代理人の印鑑(認印)、筆記用具

\*来庁時は、マスクの着用、消毒などの感染症対策に協力をお願いします

●市選挙管理委員会(総務課内) ☎(36)1375



平塚市民図書館

## いろいろな島

宗像には、大島、地島、勝島、そして、世界遺産の構成資産である沖ノ島があります。今月は「島」をテーマに本を紹介いたします。

●図書館 ☎(34)2263

【風の島へようこそ】(絵本)

アランドラモンド/作 松村由利子/訳(福音館書店)

デンマークの小さな島「サムス島」で使うエネルギーを、自然エネルギーで発電する計画が1997年から始まりました。実話を元にした物語です。

【離島の本屋ふたたび】

朴順梨/著(ころから)

日本各地の離島にある本屋を巡る旅。新刊と古本が並んだ店内、空いた棚に食品や雑貨を並べている店など、それぞれの店の特徴と、店を守ろうとする店員と島の人とのつながりが紹介されています。

【九州の島めぐり 58の空と海】

吉村靖徳/著(海鳥社)

九州各島の島、それぞれの歴史や景勝地の情報を掲載。豊富な写真で、その島の見どころを知ることができます。宗像の大島、地島、沖ノ島も紹介されています。



## 情報ステーション

詳細は各問い合わせ先へ

申込方法  
応募事項

電話以外での申込は、次の①~④を明記してください。  
①催し名・コースなど②郵便番号・住所③氏名④電話番号

### 市議会定例会日程(予定)

日程・内容が変更の場合あり。傍聴などは事前に市会(右記QRコード)で確認が問い合わせください。

●市議会本会議/2月25日(金)~3月2日(水)、25日(金)

●総務常任委員会/3月4日(金)

●社会常任委員会/3月7日(月)

●建設産業常任委員会/3月8日(火)

●予算委員会/3月10日(木)、14日(月)~16日(水)

●予備日(本会議)/3月3日(木)

●予備日(委員会)/3月18日(金)

●議事調査課 ☎(36)1119

### 審議会等委員募集

募集要項は、市会(右記QRコード)で確認できます。

●幼児教育審議会委員

●内容=幼児教育振興プログラムの進行状況などを審議

●任用期間=令和4年4月以降の教育委員会承認

の翌日から令和6年3月31日まで

●3月7日(月)

●子ども育成課 ☎(36)3181

●男女共同参画推進懇話会委員

●内容=男女共同参画に関する施策の立案や進め方などについての審議

●任用期間=4月1日(金)から2年

●3月15日(火) ●男女共同参画推進課 ☎(36)0048

●国民健康保険運営協議会委員

●内容=国保事業運営に関する審議

●任用期間=4月1日(金)から3年間

●市国保加入者

●3月7日(月)

●国保医療課 ☎(36)1363

MR(麻しん風しん混合)2期の

予防接種期限は3月31日(木)まで

●令和4年度に小学校に入学する

●人 ☎3月31日(木) ●無料\*期限

を過ぎると原則、全額自己負担(1万円程度)\*詳細は市会

で確認を

●子ども家庭課子ども保健係

☎(36)1365

【日本最古のお金】  
我が国最古の通貨といえ、今では「富本銭」(683年頃発行)といわれます。奈良県明日香村の飛鳥池遺跡で平成11(1999)年、富本銭の製作工房が発見され、長らく最古とされていた「和同開珎」(708年発行)より前に発行されたことが明らかになりました。今では和同開珎は日本最古の通貨ではなく、

したが、この発行には国家のある重要な目的がありました。それは、奈良の都平城京の造営です。通貨の発行は、この国家プロジェクトの莫大な経費をまかなうためと考えられています。つまり、国家の信用を背景に銅素材の価値以上の価値を与え、その差額が財政収入となるのです。当初は、和同開珎1枚で1日の労働賃金、お米では2匁程度の価値が設定されていました。

【呪物としてのお金】  
地方では、通貨はお金として使われず、不思議な力を持つ呪物として地中に埋納されることがあります。宗像市でも平成5(1993)年に和同開珎、万年通宝(760年発行)、神功開宝(765年発行)の3種合計121枚が三郎丸今井城遺跡から出土し注目されました。一度に百枚以上も出土した例は、当時九州の行政権を

握っていた古都大宰府付近でも見当たらず、宗像のみです。この背景を探るのは容易ではありませんが、宗像氏一族と中央との伝統的なつながりが関係しているのかもしれない。通貨の埋められた奈良時代後半(8世紀後半)頃には都で仕官し、なかには貴族の末裔となる者も現れています。このような人々の活動によって、都周辺から直接的に宗像の地にもたらされたことも考えられます。

## 転ばぬ先の杖

「ガラケーが使えなくなる？」

機種変更は機能を考えて契約を!

【事例】通信事業者から「携帯電話(ガラケー)が使えなくなる」と電話やメールが届くので高齢の母がショップに相談すると、スマートフォンを勧められて契約してきた。ところが機能が複雑すぎてうまく操作できない。

【アドバイス】ガラケーで使用している3G回線のサービスは2022年以降、通信事業者ごとに終了していきます。スマホはインターネットやキャッシュレス決済など便利な機能がたくさんある反面、電話をかけた切り切ったりするボタンや数字ボタンもないため、画面の操作に慣れるまで時間がかかります。今までのガラケーの操作方法で使えるガラホ(見た目はガラケー、中身はスマホ)もあります。自分にとって一番必要な機能をよく考えて、慎重に機種を選びましょう。契約すると、使いこなせないなどが理由での解約は難しくなります。その場ですぐに契約せず、家族に相談するなどして十分に検討しましょう。

●宗像市消費生活センター ☎(33)5454

各種証明書 コンビニ交付サービス  
システムメンテナンスのため 休止 します

休止日時 3月8日(火) 終日

コンビニ交付システムのメンテナンスのため、コンビニ交付サービスを休止します。休止日に利用を予定している場合は、別日の利用をお願いします。

●市民課 ☎(36)1126 ●税務課 ☎(36)7351



【アイヌの人々に対する偏見や差別をなくそう】先住民族であるアイヌの人々の民族としての誇りが尊重される社会を実現するため、歴史・文化・伝統と、現状に関する認識・理解を深め、偏見や差別を解消していくことが必要です。

●人権対策課 ☎(36)1270

## (5) 令和3年度 コミュニティ紙への情報提供

掲載月	掲載内容
令和3年 4月	消費生活センターをご存じですか？
5月	排水管の洗浄トラブルにご注意ください
6月	不用品買取りの電話に要注意！
7月	ご注意！！依然と多い宅配業者をかたる「不在通知」のメール
8月	「誰でも簡単に儲かる」にご注意ください！
9月	ご注意！「還付金詐欺」と思われる電話が多発！
10月	「火災保険が使える」というセールストークにご注意！
11月	～「お試し」のつもりが定期購入に～ 注文する前に契約内容をよく確認しましょう！
12月	頼んでない荷物が届いたら！！
令和4年 1月	ガラケーが使いなくなる？
2月	偽ショッピングサイトにご注意ください！！
3月	成年年齢が18歳に！

### ☆ 掲載コミュニティ紙

吉武地区	(吉武しんたて)
赤間地区	(話・和・輪 ふれ愛通信)
赤間西地区	(きらめき赤間西)
河東地区	(ふれあい河東)
自由ヶ丘地区	(自由ヶ丘コミセンだより)
南郷地区	(もやい)
東郷地区	(東郷地区コミュニティだより)
日の里地区	(日の里)
玄海地区	(げんかいの風)
岬地区	(しおさい)
池野地区	(ゆがわ)
大島地区	(大島地区コミュニティだより)



## (6) 福岡県 ホットな消費者ニュースに掲載

令和3年5月号	光回線サービスの乗り換えトラブルにご注意ください！
11月号	通販サイトでのトラブルにご注意！



ホットな消費者ニュース 2021年5月号



### 光回線サービスの乗り換えトラブルにご注意ください！

#### (相談事例)

「現在ご利用中の光回線の料金が安くなったのでお知らせです」と電話があった。「現在は別々に払っている回線料とプロバイダの料金が一緒になって安くなります」と言われたので話を聞くだけのつもりが、聞いているうちに断りづらくなり契約した。しかし、最後に全く違う会社の名前を出され、契約先が変わることがわかった。料金もよく調べてみたら大して変わらないことがわかった。解約したい。(60歳代 男性)

#### (アドバイス)

☞光回線等の勧誘に際して自己の名称を告げない勧誘行為は禁止されています。

勧誘を受けた際は必ず事業者名や連絡先、サービス名等の契約内容を確認しましょう。

☞「安くなる」と言われても、オプションとのセット契約で高額になったり、現在契約している光回線サービスの解約金等が発生する場合があります。

現在の契約内容を確認した上で検討しましょう。

☞光回線の契約は、契約書が届いて8日間は初期契約解除によって解約できます。



ホットな消費者ニュース 2021年11月号



### 通販サイトでのトラブルにご注意！！

#### (相談事例)

ネットで欲しい商品を探していたところ、販売しているサイトを見つけたが、支払い方法は、代金先払いの現金振り込みしか選択できなかった。振り込んでも大丈夫だろうか。(30代 女性)

#### (アドバイス)

◆依然として「商品が届かない」「代金を支払った後、通販サイトと連絡が取れない」といった相談が寄せられています。代金を振り込んでしまうと、商品が届かなかったり、業者と連絡が取れない場合、お金を返してもらうことは非常に困難です。最近では、値段に関係なく商品名で検索すると悪質な通販サイトにつながる場合が多いようです。

以下のようなポイントに1つでもあてはまれば、ご注意ください。

- ✓サイト上に販売業者の名称、住所、電話番号の表記がない
- ✓日本語の表現が不自然である
- ✓支払い方法が前払いの銀行振り込みしか選択できない
- ✓振込口座の名義が個人名義

上記にあてはまらない場合でも、通信販売の利用時には、返品に関する条件について、必ず確認しましょう。



## 5 関係団体

---

### 宗像市消費者交流会

代表者名	生見 紀美子
会員数	46名（令和3年4月1日現在）
対象者	宗像市民
会費	年額 2000円

#### 活動内容

月一回の活動については新型コロナウイルス感染防止の為、すべて中止となりました。

## 特定非営利活動法人消費者支援ネット宗像

代表者名	林 國昭
会員数	15名（令和4年4月1日現在）
対象者	法人の目的に賛同して入会した個人及び団体

### 活動目的

宗像市及びその周辺住民に対して、消費生活相談や啓発講座を行うとともに、消費生活に関する情報の収集、提供を行い、消費生活の安定、向上に寄与すること。

### 活動内容

1. 消費生活相談に関する事業
2. 消費者教育・啓発並びに消費生活情報の提供に関する事業
3. 消費者団体、関係諸機関との連携に関する事業
4. 宗像市消費生活センターの運營業務委託契約に基づく受託事業

### 啓発講座・情報提供

令和3年7月・令和3年11月	出前講座（高齢者対象2回）
令和3年4月～令和4年3月	市広報紙（むなかたタウンプレス）掲載 転ばぬ先の杖（12回）
令和3年4月～令和4年3月	コミュニティ紙への情報提供（12回）
令和3年5月・令和3年11月	福岡県 ホットな消費者ニュース（2回）
令和4年6月	令和3年度事業概要作成

### 会員対象の研修講座

令和3年10月～令和4年3月	国民生活センター他研修講座（5回）
平成3年4月～令和4年3月	弁護士との事例勉強会（24回）

## 6 資料

### ○宗像市消費生活センター条例

平成 15 年 4 月 1 日

条例第 124 号

#### (設置)

第 1 条 消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 10 条第 2 項の規定に基づき、宗像市消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)を設置する。

(平 16 条例 36・平 19 条例 42・平 21 条例 44・一部改正)

#### (名称及び位置)

第 2 条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
宗像市消費生活センター	宗像市土穴三丁目

(平 19 条例 42・平 21 条例 44・一部改正)

#### (事務)

第 3 条 消費生活センターは、次に掲げる事務を行う。

- (1) 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- (2) 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせんを行うこと。
- (3) 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- (4) 県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- (5) 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(平 21 条例 44・全改・一部改正)

#### (職員)

第 4 条 消費生活センターに所長その他必要な職員を置く。

(平 21 条例 44・一部改正)

#### (委任)

第 5 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 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 16 年 12 月 28 日条例第 36 号)

この条例は、公布の日から施行し、平成 16 年 6 月 2 日から適用する。

附 則(平成 19 年 12 月 21 日条例第 42 号)

この条例中第 1 条の規定は平成 20 年 2 月 25 日から、第 2 条の規定は平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 21 年 12 月 24 日条例第 44 号)

この条例は、公布の日から施行し、改正後の宗像市消費者センター条例の規定は、平成 21 年 9 月 1 日から適用する。ただし、第 2 条の規定は平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

## ○宗像市消費生活センター条例施行規則

平成 15 年 4 月 1 日  
規則第 116 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、宗像市消費生活センター条例(平成 15 年宗像市条例第 124 号)の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

(平 21 規則 45・一部改正)

(開所時間等)

第 2 条 宗像市消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)の開所時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。

2 消費生活センターの休所日は、次のとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日
- (3) 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで

3 前 2 項の規定にかかわらず、市長が必要と認めるときは、開所時間及び休所日を変更することができる。

(平 21 規則 45・一部改正)

(資料等の提供及び展示)

第 3 条 消費生活センターに消費者安全の確保に関する刊行物等の資料を整備収集し、展示等により、消費者の利用に供するものとする。

(平 21 規則 45・一部改正)

(消費生活相談)

第 4 条 消費生活センターに相談コーナーを設け、消費者の申出により、消費者安全の確保に関する相談及び苦情処理のためのあっせんを行う。

2 消費者安全の確保に関する相談及び苦情処理のためのあっせんは、主として消費生活相談員が行うものとする。ただし、必要に応じて他の関係機関と連携して処理を行うものとする。

(平 21 規則 45・一部改正)

(講座等の開催)

第 5 条 市長は、講座、講習会、講演会等(以下「講座等」という。)を開催するものとする。

2 講座等の講師は、必要に応じて他の関係機関に依頼するものとする。

3 講座等の開催を希望する市内に住所を有する消費者及び団体は、消費生活センター又は総務部総務課に申し込むものとする。

4 市長は、第 1 項の講座等を開催するほか、消費生活センターにおいて地域住民の生活の安全確保に資すると認められる講座等を開催させることができる。

(平 19 規則 41・平 21 規則 45・平 27 規則 20・一部改正)

(雑則)

第 6 条 この規則に定めるもののほか、消費生活センターの運営に関し必要な事項は、別に定める。

(平 19 規則 41・旧第 7 条繰上、平 21 規則 45・一部改正)

附 則

この規則は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 19 年 12 月 21 日規則第 41 号)

この規則は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 21 年 12 月 24 日規則第 45 号)

この規則は、公布の日から施行し、改正後の宗像市消費者センター条例施行規則の規定は、平成 21 年 9 月 1 日から適用する。ただし、第 2 条の規定は平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 27 年 3 月 31 日規則第 20 号)

この規則は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。