

# ひたちなか市の消費生活

～令和3年度のあゆみ～



ひとが咲くまち。ひたちなか

ひたちなか市消費生活センター

令和4年7月

# 目 次

I	ひたちなか市の概要	1
1	位置・地勢	2
2	人口・世帯	2
	(1) 人口・世帯	2
	(2) 人口・世帯の推移	2
II	事務機構	3
1	組織機構	4
2	事務分掌	4
3	消費者行政の沿革	5
III	事業の概要	8
1	相談事業の概要	9
	(1) 相談状況の推移	9
	①相談受付件数と継続対応回数の推移	9
	②相談方法の推移	9
	③相談者年代別の推移	10
	④契約当事者年代別の推移	10
	⑤販売方法別相談件数の推移	11
	⑥内容別分類件数の推移	11
	⑦商品・役務等別分類件数の推移（大分類）	12
	⑧多重債務相談件数の推移	12
	(2) 令和3年度の相談状況	13
	①年代別受理状況（相談者）	13
	②年代別受理状況（契約当事者）	13
	③主な商品・役務別相談（全体）	13
	④主な商品・役務別相談（当事者年代別）	14
	⑤相談の処理結果	14
	⑥救済金額	14
2	家庭用品品質表示法等に係る立入検査結果の概要	15
	(1) 家庭用品品質表示法	15
	(2) 消費生活用製品安全法	15
	(3) 電気用品安全法	15
	(4) ガス事業法	15
	(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律	15
	(6) 計量法	16
	①商品量目	16
	②特定計量器	16

3	消費者啓発・未然防止事業	17
	(1) 消費者月間事業	17
	(2) 暮らしの講座	18
	(3) ふれあい講座	19
	(4) 高校生向け消費生活講演会	20
	(5) 小学生向け消費生活体験講座	21
	(6) 紙芝居等による読み聞かせ啓発事業	21
	(7) 関東甲信越地区高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺 被害防止キャンペーン	21
	(8) 食の安全・安心講演会	22
	(9) 消費生活＋ハーモニー展	22
	(参考) 過去の消費生活展の開催状況	23
	(10) 資料による啓発	25
	①啓発冊子	25
	②チラシ	25
	③ノベルティ	25
	(11) 市報等による啓発	26
	(12) 消費者団体の活動支援	28
	(13) 自動通話録音装置貸出事業	29
4	消費生活啓発推進員の活動	30
	(1) 消費生活啓発推進員の概要	30
	(2) 令和3年度の主な活動内容	30
	(3) 暮らしのかわら版	30
IV	資料	31
	消費者基本法	32
	茨城県消費生活条例	37
	ひたちなか市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例	45
	ひたちなか市消費生活センターの組織及び運営等に関する 条例施行規則	46
	ひたちなか市消費生活啓発推進員設置および運営要綱	47
	ひたちなか市自動通話録音装置貸出事業実施要綱	48

# I ひたちなか市の概要

## 1 位置・地勢

ひたちなか市は、東京都心から約110kmの距離にあり、茨城県の中央部からやや北東に位置し、東西約13km、南北約11kmで100.26平方kmの面積を有しています。西は常磐自動車道の通る那珂市に、北は東海村に、南は那須岳を源流とする那珂川を挟んで県都水戸市と大洗町に接し、東は美しい碧の海の広がる太平洋に面して約13kmの海岸線が続いています。

市域は、太平洋と那珂川下流域に位置する海拔7m前後の低地地区と阿武隈山系から南東に緩やかに傾斜している那珂台地と呼ばれる海拔約30m前後の平坦な台地地区とに分けられます。低地地区は、漁港を中心に市街地が形成され、那珂川流域は水田地帯となっています。一方、台地地区は、駅を中心に市街地が形成され都市化が進行していますが、周辺には畑地も多く、また、中小河川が市街地にくさび状に入り込み、台地縁辺部は豊かな緑が帯状に連なっています。

## 2 人口・世帯

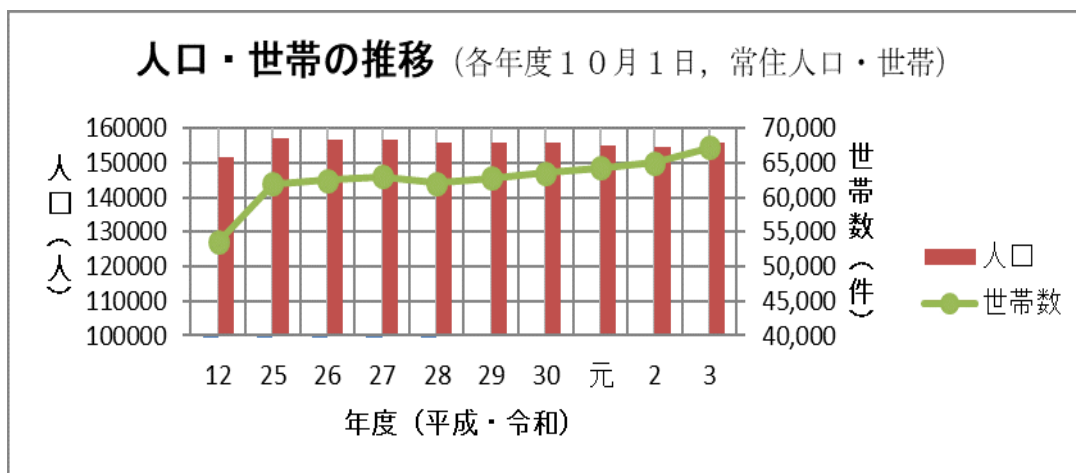
本市の人口は、平成6年のひたちなか市発足以降微増で推移してきましたが、ここ数年はほぼ横ばい又は微減となっています。世帯数はほぼ横ばい又は微増で推移しています。

### (1) 人口・世帯

人 口	155,684人
男	78,664人
女	77,020人
世 帯 数	67,198世帯

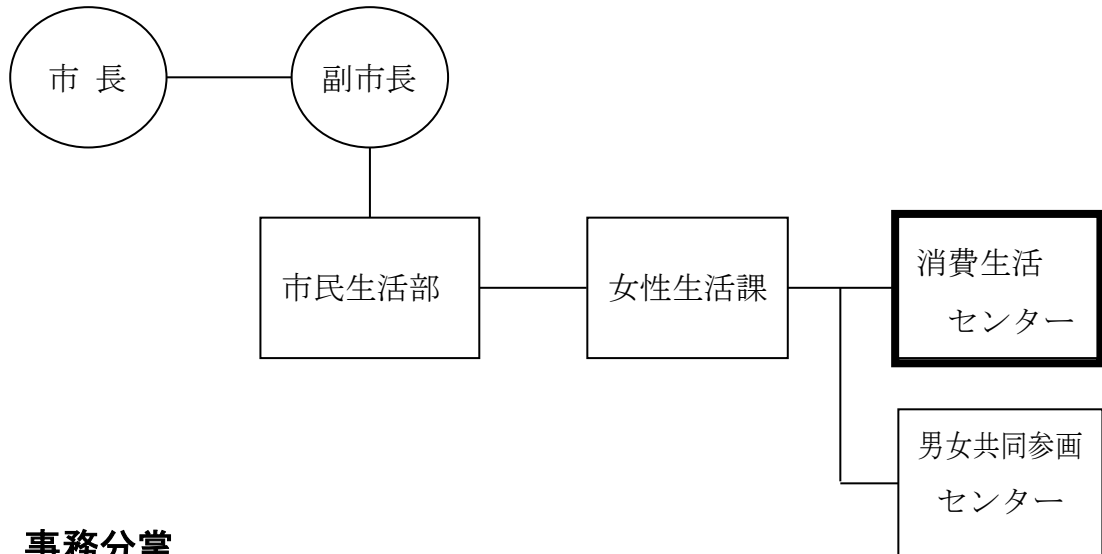
(令和3年10月1日, 常住人口・世帯)

### (2) 人口・世帯の推移



## II 事 務 機 構

## 1 組織機構



## 2 事務分掌

### 〔消費生活センター〕

- 1 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること。
- 2 消費生活に関する苦情の相談及び処理に関すること。
- 3 消費者啓発に関すること。
- 4 消費生活関係機関との連絡調整及び消費者団体への支援に関すること。
- 5 消費者保護を目的とする立入検査等に関すること。
- 6 その他消費生活に関すること。

### 3 消費者行政の沿革

- 昭和 4 2 年 9 月 県民室に消費生活係設置
- 4 3 年 5 月 「消費者保護基本法」施行
- 4 4 年 1 1 月 県婦人会館内に県消費生活センター設置
- 4 5 年 1 0 月 国民生活センター発足
- 4 8 年 1 2 月 石油ショックによるモノ不足，物価高騰  
県消費生活対策室を設置
- 4 9 年 4 月 消費生活担当部局設置（勝田市）  
経済部商工課消費生活係（勝田公民館 2 階）  
県消費生活対策室を消費生活課に変更
- 5 1 年 2 月 茨城県消費者保護条例を施行（昭和 5 0 年 1 2 月 2 6 日制定）
- 5 3 年 5 月 第 1 回消費者の日（5 月 3 0 日）  
6 月 「訪問販売等に関する法律」公布
- 6 1 年 4 月 割賦販売法が知事に事務委任される
- 6 3 年 1 1 月 訪問販売法の一部が知事に事務委任される
- 平成 3 年 4 月 機構改革により環境生活部市民生活課消費生活係となる  
1 1 月 ゴルフ場の会員募集に関する指導要綱を制定（茨城県）  
5 年 1 1 月 「ゴルフ場等に関わる会員契約の適正化に関する法律」の施行に  
伴い事務の一部が知事に委任される
- 6 年 1 1 月 ひたちなか市誕生  
第 1 回みんなの消費生活展開催
- 7 年 3 月 自動販売機により供給される物資の表示に関する基準を改正  
4 月 機構改革により市民生活部市民生活課消費生活係となる  
消費生活係の事務室が勝田公民館から第 2 分庁舎に移る  
食品衛生法 J A S 法に基づく食品の日付表示についての規制が，  
製造年月日表示から期限表示に変更  
7 月 製造物責任法（P L 法）施行
- 8 年 4 月 石油の輸入が自由化される  
5 月 訪問販売に関する法律が改正され電話勧誘販売等が含まれる
- 1 1 年 4 月 訪問販売法及び割賦販売法の一部改正公布
- 1 2 年 4 月 ひたちなか市消費生活センター設置
- 1 3 年 4 月 「消費者契約法」施行  
6 月 「特定商取引に関する法律」施行（「訪問販売法」を一部改定及  
び名称変更）  
1 2 月 「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する  
法律」施行
- 1 5 年 4 月 機構改革により市民生活部市民活動課消費生活センターとなる



- 平成15年 5月 「食品安全基本法」公布
- 16年 6月 「消費者保護基本法」を改正し「消費者基本法」公布
- 11月 「特定商取引法の一部改正」施行
- 17年 4月 「個人情報保護法」施行
- 「消費者基本計画」閣議決定
- 7月 「金融先物取引法改正」施行
- 18年 2月 「預金者保護法」施行
- 4月 「茨城県消費者保護条例」を改正し「茨城県消費生活条例」施行
- 6月 「消費者契約法の一部改正」公布（消費者団体訴訟制度）
- 「食品衛生法の一部改正」施行（食品中の残留する農薬等の基準に係るポジティブリスト制度）
- 12月 「貸金業規制法等」を改正し「貸金業法」公布
- 「消費生活用製品安全法改正」公布
- 19年 5月 「消費生活用製品安全法」施行
- 6月 消費者団体訴訟制度実施
- 9月 「金融商品取引法」（「証券取引法」の名称改正）施行
- 12月 「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払い等に関する法律」（振り込め詐欺救済法）成立
- 20年 4月 機構改革により市民生活部女性生活課消費生活センターとなる
- 6月 「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律」公布
- 21年 4月 長期使用製品安全点検制度施行
- 6月 「消費者庁設置関連三法」公布
- 9月 「消費者庁」「消費者委員会」発足
- 12月 「特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律」施行
- 22年 6月 「改正貸金業法」完全施行
- 23年 8月 「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律」公布
- 24年 4月 「家庭用品品質表示法」「消費生活用製品安全法」「電気用品安全法」「ガス事業法」「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」の一部事務が市の事務へ
- 8月 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」公布
- 12月 「消費者教育の推進に関する法律」施行
- 25年 4月 「茨城県知事の権限に属する事務の処理の特例に関する条例」により「計量法」の一部事務が市の事務へ
- 26年 6月 「消費者安全法」の一部改正公布により消費生活センターの組織及び運営等について条例制定を促進

- 平成27年 9月 「持続可能な開発目標（SDG2）」が国連の持続可能な開発サミットで採択
- 平成28年 3月 「ひたちなか市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例・施行規則」  
制定（4月施行）
- 平成30年 6月 民法の一部を改正する法律（成年年齢18歳に引き下げ等）公布
- 平成30年11月 自動通話録音装置の貸出を開始
- 令和 元年 6月 「消費者契約法の一部を改正する法律」を施行
- 令和 2年 4月 新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言発令（1回目）
- 令和 3年 6月 「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」公布
- 令和 4年 4月 成人年齢が18歳に引き下げ

## Ⅲ 事業の概要

# 1 相談事業の概要

## (1) 相談状況の推移

令和3年度の年間相談受付件数は902件で前年度と比較し8.3%減少しました。

相談に係る契約当事者を年齢別にみると、70歳以上の高齢者は25.4%と前年度より7.6%と減少しましたが、依然として高齢者が消費者トラブルに巻き込まれやすい傾向が続いています。

販売方法別相談件数では、通信販売のトラブルが一番多く、昨年に続き、インターネット通販でのトラブル（定期購入・ニセサイトでの購入・サブスクリプション）が原因と考えられます。

相談の商品・役務等別分類件数では、「保健・福祉サービス」が100件と、前年度の2倍以上増えました。これは、還付金詐欺に関する相談や情報提供が増えたことが要因です。

### ①相談受付件数と継続対応回数の推移

(単位：件，回)

年度 相談種別	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
苦情	740	965	811	971	869
問合せ	32	30	17	13	33
要望	0	1	0	0	0
受付件数計	772	996	828	984	902
継続対応回数	233	166	99	96	253
対応総数	1,005	1,162	927	1,080	1,155

※継続対応回数…相談日当日では完結せず、後日対応した回数を集計したものの。

### ②相談方法の推移

(単位：件)

年度 相談種別	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
電話	532	713	614	750	680
来庁	240	283	214	225	212
文書	0	0	0	9	10
計	772	996	828	984	902

③相談者年代別の推移

(単位：件)

年代 \ 年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
20歳未満	5	6	7	11	6
20歳代	30	38	46	59	60
30歳代	95	74	66	98	90
40歳代	173	138	140	168	152
50歳代	113	178	151	186	164
60歳代	131	226	140	147	130
70歳以上	191	294	260	264	229
団体・不明	34	42	18	51	71
計	772	996	828	984	902

④契約当事者年代別の推移

(単位：件)

年代 \ 年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
20歳未満	14	16	16	28	14
20歳代	53	57	61	83	72
30歳代	97	70	77	109	92
40歳代	145	119	119	147	129
50歳代	92	162	119	141	130
60歳代	134	224	134	129	129
70歳以上	207	320	282	325	308
団体・不明	30	28	20	22	28
計	772	996	828	984	902

### ⑤販売方法別相談件数の推移

(単位：件)

販売方法 \ 年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
訪問販売	51	66	60	136	138
店舗購入	179	159	156	153	130
ネガティブ	3	1	4	12	7
通信販売	252	204	205	284	232
電話勧誘販売	74	74	85	96	61
マルチ商法	10	11	7	9	10
訪問購入	8	5	3	5	12
その他無店舗	4	4	3	3	4
不明・無関係	191	472	305	286	308
計	772	996	828	984	902

(販売方法の分類)

\*訪問販売

店舗等（営業所、代理店など）以外の場所で申込み・契約するもの

\*ネガティブ・オプション

消費者から申し込みがないのに、郵便や宅配便で一方的に商品を送りつけるもの

\*通信販売

通信手段（郵便、電話、FAX、パソコンなど）を用いて契約するもの

\*電話勧誘販売

業者が消費者に電話をかけ、電話における勧誘により郵便等で契約するもの

\*マルチ商法

販売組織に誘い商品やサービスを契約させ、次々に組織への加入を増やすもの

### ⑥内容別分類件数の推移

(単位：件)

項目 \ 年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
安全・衛生	23	18	36	43	33
品質・機能	65	34	36	46	54
法規・基準	15	7	5	7	26
価格・料金	128	94	79	153	186
計量・量目	1	2	0	2	2
表示・広告	48	54	79	102	110
販売方法	320	337	365	558	557
契約・解約	559	807	678	717	648
接客対応	66	51	70	115	67
包装・容器	1	0	0	1	0
施設・設備	1	4	0	2	3
買物相談	0	0	1	0	1
生活知識	0	1	0	1	3
その他	4	6	0	0	3
計	1,231	1,415	1,349	1,747	1,693

※相談内容により複数の項目に該当する場合があるため、受付件数と一致しない。

⑦商品・役務等別分類件数の推移（大分類）

（単位：件）

項目		年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
商 品	商 品 一 般		88	360	183	130	103
	食 料 品		400	49	48	71	52
	住 居 品		14	18	17	39	28
	光 熱 水 品		14	24	17	24	28
	被 服 品		27	22	18	39	43
	保 健 衛 生 品		23	11	42	65	36
	教 養 娛 楽 品		51	56	43	66	72
	車 両 ・ 乗 り 物		21	16	28	21	30
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備		21	24	13	26	33
	他 の 商 品		0	0	3	0	2
	小 計		299	580	411	481	427
商 品 関 連 役 務	ク リ ー ニ ン グ		4	2	4	2	1
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借		22	16	25	19	23
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工		30	22	29	37	38
	修 理 ・ 補 修		17	10	13	14	4
	管 理 ・ 保 管		1	0	2	0	0
	小 計		74	50	73	72	66
役 務	役 務 一 般		14	6	1	11	5
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス		64	66	52	63	58
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス		203	157	143	143	61
	教 育 サ ー ビ ス		4	0	3	5	2
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス		13	20	10	13	53
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス		26	24	31	37	100
	他 の 役 務		26	31	49	82	61
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講		5	2	2	1	9
	他 の 行 政 サ ー ビ ス		11	11	15	34	9
	小 計		366	317	307	389	358
他 の 相 談		33	49	37	42	51	
合 計		772	996	828	984	902	

⑧多重債務相談件数の推移

（単位：件）

年 度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
相談件数	18	22	24	23	18

## (2) 令和3年度の相談状況

### ①年代別受理状況（相談者）

（単位：件）

	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	全体
男 性	2	26	42	72	64	47	113	2	368
女 性	4	34	48	80	100	83	116	1	466
団体・不明	0	0	0	0	0	0	0	68	68
計	6	90	90	152	164	130	229	71	902

### ②年代別受理状況（契約当事者）

（単位：件）

	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	全体
男 性	4	31	51	73	63	49	160	5	436
女 性	10	39	41	56	67	80	148	6	447
団体・不明	0	2	0	0	0	0	0	17	19
計	14	72	92	129	130	129	308	28	902

### ③主な商品・役務別相談

順位	商品・役務名	件数	事例
1	商品一般	103	「不審なメール」など商品やサービスが不明な相談
2	社会保険	54	介護保険料の還付金詐欺 等
3	相談その他	37	消費生活相談以外の内容, オレオレ詐欺
4	工事・建築	31	屋根瓦の工事 等
5	新聞	26	新聞の解約, 勧誘 等
6	インターネット接続回線	25	インターネット回線・光回線 等
7	他の健康食品	21	サプリメント 等
7	電気	21	電力自由化に関する電話勧誘 等
9	四輪自動車	20	中古自動車 等
10	建物清掃サービス	19	排水管洗浄, シロアリ駆除 等



#### ④主な商品・役務別相談（当事者年代別）

当事者年代	主な商品・役務 ※（ ）内は件数			
	1位		2位	
20歳未満	健康食品、娯楽等情報配信サービス、他の教養・娯楽、内職・副業（2）		紳士・婦人洋服、他の保健衛生品、音響・映像製品、時計、補習教育、理美容（1）	
20歳代	1位	2位	3位	4位
	商品一般、自動車、デリバティブ取引（6）	内職・副業（5）	理美容（4）	教室・講座（3）
30歳代	1位	2位	3位	4位
	電気（8）	商品一般、健康食品（6）	紳士・婦人洋服、レンタル・貸借、工事・建築・加工（4）	家具・寝具、パソコン・パソコン関連用品、スポーツ用品等（3）
40歳代	1位	2位	3位	4位
	レンタル・貸借（10）	商品一般、相談その他（8）	健康食品、自動車、融資サービス、役務その他（5）	工事・建築・加工、インターネット通信サービス、娯楽等情報配信サービス等（4）
50歳代	1位	2位	3位	4位
	商品一般（12）	相談その他（7）	化粧品、自動車、娯楽等情報配信サービス等（7）	移動通信サービス 他の教養・娯楽（5）
60歳代	1位	2位	3位	4位
	他の保健・福祉（41）	商品一般（17）	工事・建築・加工 相談その他（6）	電気、インターネット通信サービス（5）
70歳以上	1位	2位	3位	4位
	商品一般（50）	役務その他（29）	工事・建築・加工（21）	書籍・印刷物 衛生サービス（19）

#### ⑤相談の処理結果

処理結果	件数
他機関紹介	24
助言（自主交渉）	695
その他情報提供	44
斡旋解決	27
斡旋不調	5
処理不能	4
処理不要	103
計	902

\* 処理不能…相談者又は事業者に連絡がとれなくなった等  
\* 処理不要…相談者が相談を取り下げた、又は情報提供等

#### ⑥救済金額

年度	30年度	元年度	2年度	3年度
救済金額	25,156,456	11,726,241	66,334,951	23,201,020

## 2 家庭用品品質表示法等に係る立入検査結果の概要

本市に権限が委譲されている家庭用品品質表示法，消費生活用製品安全法，電気用品安全法，ガス事業法，液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律及び計量法に基づく立入検査を実施しました。令和3年度における立入検査結果の概要は次のとおりです。

### (1) 家庭用品品質表示法

立入検査 店舗等数	内 訳	検査品目 数	検査点数	違反点 数	違反内容
6	繊維製品	2	35	0	—
	合成樹脂加工品	2	23	0	—
	電気機械器具	2	15	0	—
	雑貨工業品	2	19	0	—
	合 計	8	92	0	—

### (2) 消費生活用製品安全法

種 別	立入検査 販売事業 所数	検査製品 の種類数	検査機種 数	違反機種 数	違反内 容	長期使用製品 安全点検制度 に係る不適事 業所数
特定製品	6	5	27	0	—	
特定保守製品	2	1	4	0	—	0

### (3) 電気用品安全法

立入検査販売 事業所数	検査電気用品の 種類数	検査機種数	違反機種数	違反内容
6	4	37	0	—

### (4) ガス事業法

立入検査販売 事業所数	検査ガス用品の 種類数	検査機種数	違反機種数	違反内容
0	0	0	0	—

### (5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

立入検査販売 事業所数	検査液化石油ガス 器具等の種類数	検査機種数	違反機種数	違反内容
4	3	15	0	—

## (6) 計量法

### ①商品量目

今年度は、新型コロナウイルス流行のため、商品量目の立入検査は行いませんでした。

### ②特定計量器

#### ア 燃料油メーター

立入検査事業所数	不正事業所数	検査計量器数	不正計量器数
5	1	6 6	1

#### イ 液化石油ガスメーター

立入検査事業所数	不正事業所数	検査計量器数	不正計量器数
3	0	6, 4 5 3	0

### 3 消費者啓発・未然防止事業

講演会、各種講座、消費生活展を開催し、市民が自主的かつ合理的に行動することができる消費者となるよう啓発し、ニセ電話詐欺等の被害を未然に防ぐために、市民への自動通話録音装置の貸出をしました。また、市報やホームページ、放送メディアを活用し情報提供を行いました。

#### (1) 消費者月間事業

消費者保護基本法（現「消費者基本法」）が昭和43年5月30日に施行されたことを受け、国は5月を「消費者月間」と定め、毎年、消費者、事業者、行政が一体となり消費者問題に関する啓発・教育等の事業を行っています。市でも以下の事業を行いました。

##### ① 消費者月間講演会

日 時：5月13日（木）13：30～15：30  
場 所：ワークプラザ勝田 多目的ホール  
テーマ：「笑って撃退！落語で学ぶ悪質商法」  
講 師：落語家 立川 平林  
参加数：84名（市民、消費生活団体含む）



##### ② 商業施設等への啓発資料の配置

新型コロナウイルス感染拡大のため、例年実施している「街頭啓発活動」を中止し、啓発資料等を商業施設中心に配置しました。

日 時：5月6日（木）～  
場 所：フードスクエアカスミひたちなか笹野店・コープひたちなか店  
MEGA ドン・キホーテ勝田店・ヨークベニマル那珂湊店  
市子育て支援・多世代交流施設「ふぁみりこらぼ」など 合計8施設  
内 容：以下の資料を、各施設に50部ずつ配置しました。

- ノベルティ「ミニLEDライト」
- 新たなインターネットトラブルが急増しています！
- 知ってる？クーリングオフ
- 消費生活センター案内リーフレット

##### ③ 啓発パネル展

消費生活に関する啓発パネル展示及び消費生活団体の活動・作品紹介を行いました。

期 間：5月21日（金）～28日（金）  
場 所：ひたちなか市本庁舎1階市民ホール

## (2) 暮らしの講座

市民を対象とした消費生活に関する講座を開催しており、令和3年度は7回実施し、合計114名が講座に参加しました。

	開催日時	テーマ・講師	対象者・参加人数	場 所 備 考
1	6月17日(木) 13:30~15:00	「人生100年 年金・相続そして終活」 茨城県金融広報アドバイザー 山口 京子	市民 消費生活啓発推進員 21名	ふぁみりこらぼ
2	8月27日(金) 13:30~14:30	警察官から学ぼう ～詐欺に騙されないためには～ ひたちなか警察署生活安全課	市民 消費生活啓発推進員 11名	ふぁみりこらぼ
3	10月14日(木) 13:30~15:00	エシカル消費を学ぼう ～身の周りのエシカル商品を探そう～ コープデリ生活協同組合連合会	市民 消費生活啓発推進員 11名	ふぁみりこらぼ
4	11月12日(金) 10:00~11:30	おうち時間が好きになる ハーブスプレー&リースづくり 鹿志村 恵美子	市民 消費生活啓発推進員 33名	ふぁみりこらぼ 市男女共同参画 センターと合同 開催
5	12月13日(月) 13:30~15:00	ネット通販に注意! ～トラブルに巻き込まれない方法～ 市消費生活センター 相談員	市民 消費生活啓発推進員 9名	ふぁみりこらぼ
6	2月10日(木) 2月17日(木) 13:30~15:30	シニアのためのLINEの使い方講座 (初心者向け) パソコン教室ぷちばそ	市民 19名	ふぁみりこらぼ
7	3月2日(水) 13:30~15:30	「消費生活を学ぶ」シニア向けスマホ 講座 KDDI スマホ・ケータイ安全教室事務局	市民 10名	ふぁみりこらぼ

※8/5に親子料理教室を実施する予定だったが、緊急事態宣言の発令に伴い中止。



第4回「ハーブスプレー&リースづくり」



第6回「LINEの使い方講座」

### (3) ふれあい講座

本市の出前講座として、市内の自治会や市民団体の要望に応じ、消費生活に関する知識の普及や消費者被害未然防止の啓発等を行っています。

令和3年度は9回実施し、合計191名が講座に参加しました。

	実施日	内 容	対象者・人数	場 所
1	4月20日(火)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員3名	元気サポート教室 金上 17名	金上ふれあいセンター
2	4月21日(水)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員3名	元気サポート教室 高場 14名	老人福祉センター高場荘
3	6月13日(日)	消費生活センター紹介 寸劇「コロナワクチン詐欺に注意」 DVD鑑賞「林家木久扇・木久蔵の高齢者を狙う詐欺・悪質商法」 相談員による講話(点検商法など) 消費生活センター職員3名	枝川自治会 30名	枝川転作推進センター
4	6月13日(日)	消費生活センター紹介 寸劇「コロナワクチン詐欺に注意」 相談員による講話(点検商法など) 消費生活センター職員3名	市毛北自治会 60名	市毛コミュニティセンター
5	8月3日(火)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員2名	元気サポート教室 金上 16名	金上ふれあいセンター
6	8月4日(水)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員2名	元気サポート教室 高場 13名	老人福祉センター高場荘
7	11月9日(火)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員2名	元気サポート教室 金上 15名	金上ふれあいセンター
8	11月10日(水)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員2名	元気サポート教室 高場 14名	老人福祉センター高場荘
9	3月9日(水)	消費生活センター紹介 最近の相談状況・事例と対処法について 消費生活センター職員2名	ひたちなか生活学校 12名	研修バス内

#### (4) 高校生向け消費生活講演会【新規事業】

2022年4月より成人年齢が18歳へ引き下げに伴い、新たな消費者トラブルを未然に防ぐことを目的に、市内高等学校3年生向けに講演会を実施しました。講師として、県消費者啓発教育講師のほか、吉本興業所属の芸人「オスペンギン」を招き、漫才やクイズを通じて、楽しく学べるようになっていきます。

令和3年度は5回実施し、合計710名が講演会に参加しました。

	実施日	内容・講師	対象者・人数	場 所
1	6月7日(月)	若者を狙う悪質商法と対処法 茨城県消費者教育講師 大貫 みさ子 吉本興業所属 オスペンギン	勝田高等学校 3年生 198名	勝田高等学校 校体育館
2	12月15日(水)	若者を狙う悪質商法と対処法 茨城県消費者教育講師 松本 由美子 吉本興業所属 オスペンギン	勝田工業高等学校 3年生 211名	勝田工業高等 学校体育館
3	1月11日(火)	若者を狙う悪質商法と対処法 茨城県消費者教育講師 大貫 みさ子 吉本興業所属 オスペンギン	海洋高等学校 3年生 98名	海洋高等学 校体育館
4	1月12日(水)	若者を狙う悪質商法と対処法 茨城県消費者教育講師 大貫 みさ子 吉本興業所属 オスペンギン	佐和高等学校 3年生 186名	佐和高等学 校体育館
5	3月1日(火)	若者を狙う悪質商法と対処法 茨城県消費者教育講師 大貫 みさ子 吉本興業所属 オスペンギン	勝田特別支援学校 高等部3年生 17名	勝田特別支 援学校教室

※茨城工業高等専門学校で実施する予定だったが、緊急事態宣言発令に伴い中止。

#### ○講演会の様子



6/7 勝田高等学校



1/12 佐和高等学校

### (5) 小学生向け消費生活体験講座【新規事業】

環境に配慮した消費生活に関する内容を楽しく学び、将来の自立した消費者を育成することを目的に、市内の小学生を対象に体験講座を実施しました。

令和3年度は2回実施し、合計78名が参加しました。

	実施日	内容・講師	対象者・人数	場 所
1	7月30日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙すき体験</li> <li>牛乳パックを使った小物づくり</li> <li>紙芝居「スイッチにんじゃ」</li> <li>環境クイズ</li> </ul> 湊エコライフの会 女性生活課 4名	長堀小学童クラブ 49名	長堀小学童 クラブ教室
2	8月5日(木)	<ul style="list-style-type: none"> <li>牛乳パックを使った小物づくり</li> <li>紙芝居「もったいないばあさん」 「紙ができるまで」</li> <li>かるた遊び「もったいないばあさん」</li> </ul> ひたちなか生活学校 女性生活課 4名	中根小学童クラブ 29名	中根小学童 クラブ教室 家庭科室

※三反田小・勝倉小で実施する予定だったが、緊急事態宣言発令に伴い中止。

### (6) 紙芝居等による読み聞かせ啓発事業

幼少期から、環境に配慮した消費生活の知識を身に付けてもらうことを目的に、市内保育所を対象に紙芝居等による読み聞かせを実施しました。

令和3年度は3回実施し、合計67名が参加しました。

	実施日	実施場所・講師	対象者・人数
1	11月10日(水)	那珂湊第二保育所 そとのおはなしの会	年中・年長 26名
2	11月11日(木)	東石川保育所 おはなしのポケット	年長 12名
3	12月9日(木)	つだ保育所 つだおはなしのへや	年長 29名

※3/16に那珂湊第一保育所で実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止

### (7) 関東甲信越地区高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン

**目 的** 悪質商法やニセ電話詐欺による高齢者の被害が依然として後を絶たないことから、関東甲信越地区共同して啓発事業を実施することにより、悪質商法等による高齢者の被害防止を図ります。

**内 容** 9月をキャンペーン月間と定め、本市では、商業施設への啓発資料やノベルティの配置を行いました。

**場 所** 市内の商業施設5か所(フードスクエアカスミひたちなか笹野店 外)



配布物 以下の資料を，各施設へ50部ずつ配置しました。

○高齢者の悪質商法被害気づいてシグナル防ごうトラブル！

(茨城県作成)

○インターネットトラブルが急増しています！

○恐怖・驚愕！ニセ電話詐欺

(ひたちなか地区防犯協会・ひたちなか警察署作成)

○センター案内ステッカー付ティッシュ

## (8) 食の安全・安心講演会

講演会を通じて，無駄な食材を廃棄する「食品ロス」に関する知識を伝え，食品ロス削減やSDGsの目標達成を目的に開催しています。今年度は，新型コロナウイルス感染拡大により，オンラインでの開催となりました。

開催日時：令和4年2月26日(土) 13:30～15:00

(オンラインでの開催，撮影場所はひたちなか市役所)

テーマ：家庭の食品ロスを減らす 冷蔵庫整理収納術

講師：冷蔵庫整理収納家 福田 かずみ

申込人数：84名

動画視聴数：228回 (2/26, 3/1～3/7の限定公開)

## (9) 消費生活+ハーモニー展

新型コロナウイルスの感染拡大により，産業交流フェアとの同時開催をしていた「みんなの消費生活展」が中止となり，代替イベントとしてパネル展「消費生活+ハーモニー展」を開催し，消費生活団体のPRを目的にふぁみりこらぼで実施しました。

開催日：令和3年10月30日(土)～11月14日(日)

開催場所：ひたちなか市子育て支援・多世代交流施設「ふぁみりこらぼ」

出展団体数：10団体(消費生活展参加団体のみ)

ひたちなか生活学校・湊エコライフの会・生活クラブ生協

いばらきコープ北西ブロック委員会・新日本婦人の会

ひたちなか市の環境を良くする会・那珂川水系水質保全協議会

関東電気保安協会，市廃棄物対策課，市消費生活センター

(参考) 過去の消費生活展の開催状況

回数	年 度	開催期間	テ ー マ	会 場	来 場 者
1	6 年 度	2/18～20	あなたの暮らし再チェック	ジャスコ勝田店	5,100 人
2	7 年 度	2/17～19	知恵と工夫で ひろがる暮らし	ジャスコ勝田店	5,020 人
3	8 年 度	2/22～24	見て知って活かそう情報	ジャスコ勝田店	5,100 人
4	9 年 度	11/8・9	出会い ふれあい 暮らしの夢発見	市総合体育館	113,000 人
5	10 年度	10/24・25	小さな努力で豊かな未来	市総合体育館	85,000 人
6	11 年度	11/13・14	くらし見なおし 2000 年へ	市総合体育館	120,000 人
7	12 年度	11/11・12	情報選んでかしこい暮らし	市総合体育館	100,000 人
8	13 年度	11/10・11	生かそう情報豊かな未来へ	市総合体育館	60,000 人
9	14 年度	10/19・20	あふれる情報たしかな選択	市総合体育館	65,000 人
10	15 年度	11/8・9	かしこい暮らしは 確かな目から	市総合体育館	60,000 人
11	16 年度	11/13・14	みんなで学ぶくらしの知恵	市総合体育館	70,000 人
12	17 年度	11/5・6	考えよう！未来へ つながる暮らし方	市総合体育館	75,000 人
13	18 年度	11/4・5	情報を選んで活かしてくらし安心	市総合体育館	80,000 人
14	19 年度	11/3・4	防ごう地球温暖化 一人 ひとりが動けば大きな輪	市総合体育館	85,000 人
15	20 年度	11/8・9	知ろう！語ろう！ 賢い消費の知恵袋	市総合体育館	85,000 人
16	21 年度	11/7・8	広めよう 深めよう エコ ライフ運動	市総合体育館	90,000 人
17	22 年度	11/6・7	やっていますか？ 環境にやさしい消費	市総合体育館	90,000 人
18	23 年度	11/5・6	災害にもエコにも強い生活を	市総合体育館	85,000 人
19	24 年度	11/3・4	今見直そう！ 未来へつながる暮らし方	市総合体育館	90,000 人
20	25 年度	11/2・3	いっしょに学ぼうよ！ 子どもも大人も	市総合体育館	70,000 人

回数	年 度	開 催 期 間	テ ー マ	会 場	来 場 者
21	26年度	11/2・3	いっしょに学ぼうよ！ 未来へつながる暮らし方	市総合体育館	27,000人
22	27年度	10/31・11/1	いっしょに学ぼうよ！ 先人の知恵を未来へ	市総合体育館	26,000人
23	28年度	11/5・6	先人の知恵と工夫を！ 未来に向けた消費生活	市総合体育館	26,000人
24	29年度	11/4・5	消費者ファーストの消費 生活	市総合体育館	29,000人
25	30年度	11/3・4	次の時代の消費者へ～平 成からのメッセージ～	市総合体育館	30,000人
26	元 年 度	11/2・3	新しい時代に 賢い消費 生活！	市総合体育館	31,000人
27	2 年 度	10/31～11/15	消費生活+ハーモニー展	ふぁみりこらぼ	
28	3 年 度	10/30～11/14	消費生活+ハーモニー展	ふぁみりこらぼ	

※第28回について

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、消費生活展を中止した。

※来場者数：

- 1 平成9年度以降は産業交流フェアと同時開催のため産業交流フェア来場者数を計上している。
- 2 平成26年度以降の来場者数は、実来場者数を計上している。

## (10) 資料等による啓発

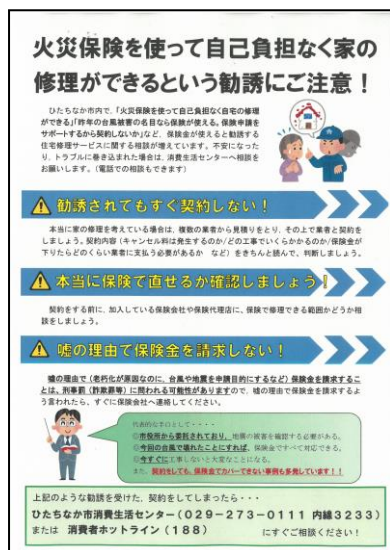
消費者トラブルの未然防止や暮らしに役立つ情報の提供のために啓発資料を作成し、市内公共施設をはじめ、各種講座や相談者等へ配布しました。

### ① 啓発冊子

- ・消費生活センターリーフレット
- ・「中学生もみんな消費者」…市内中学校3年生に配布
- ・気をつけて！悪質業者は若者を狙っています…高校生講演会参加者へ配布
- ・「悪質商法に騙されるものか」…市内一人暮らし高齢者に配布
- ・「地域の見守りで高齢者の消費者被害を防ぎましょう」
- ・「みんなの安心消費生活」
- ・くらしの豆知識 2022年版…郵便局や公共機関などの団体や消費生活団体へ配布

### ② チラシ・ポスター

- ・見守り新鮮情報（国民生活センター作成）
- ・ニセ電話詐欺注意喚起チラシ&ポスター（茨城県警作成）
- ・「保険が使える」にご用心！（日本損害保険協会作成）
- ・相談事例啓発チラシ…公共施設、地域包括支援センター  
民生委員や自治会等を通じて配布（一部の地域のみ）



相談事例啓発チラシ



消費生活センターリーフレット

### ③ ノベルティ

- ・消費生活センター名入りLEDライト…消費者月間啓発で配布
- ・アクリルたわし/ちゃあくんハンカチ…消費生活+ハーモニー展で配布
- ・消費生活センターシール…啓発・各種講座・相談窓口で配布
- ・ポケットティッシュ…啓発・各種講座・相談窓口で配布

## (11)市報等による啓発

消費生活に関する相談事例や各種講座案内などを市報及び市ホームページに掲載し、市民への啓発・情報提供を行いました。

### 市報・市ホームページへの掲載内容

- ・消費者月間（特集として掲載） 年1回（4月25日号）※
- ・消費者相談窓口から（消費者コラム） 年5回
- ・自動通話録音装置貸し出しについて 年1回（3月10日号）※
- ・くらしの講座受講者募集 随時 ※
- ・食の安全・安心講演会受講者募集 随時 ※
- ・消費生活相談注意喚起 随時 ※

備考：※は、市ホームページ（消費生活センターのページ）へ同時掲載。

### 市報「消費者相談窓口から」掲載一覧

掲載号	内容
6月10日号	新型コロナワクチン詐欺に注意
8月10日号	いつの間にか切り替えに！？電力・ガス全面自由化以降、契約切替トラブルが増加
10月10日号	ATMを操作しても還付金はもらえません！！ ～「還付金詐欺」に関する相談が増えています～
12月10日号	あわてないで！！～水回り修理・カギ開けなどの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？～
2月10日号	狙われる！？18歳・19歳 ～「お金」と「美しさ」の消費者トラブルに気を付けて！！～



ひたちなか市消費生活センター  
オリジナルキャラクター ちゃあくん

## (12) 消費者団体の活動支援

消費生活センターでは、多様化する消費者問題の中から生活に身近な問題を学習・研究し、その成果を地域社会に還元する地域の消費者リーダーを育成するために、ひたちなか生活学校、湊エコライフの会を支援しています。

### ①ひたちなか生活学校

- ・目的：身近な暮らしに役立つ様々な問題に取り組み、共に学び親睦を図る。
- ・対象者：市内居住者（毎年募集する。）
- ・会員数：33名（R3.5.13現在）

〈令和3年度の主な事業 ※一部掲載〉

月 日	事 業 内 容
5月13日	開校式
7月13日	定例会（小学生向け体験講座の準備，事業説明）
8月5日	小学生向け体験講座（女性生活課と協働） 場所：中根小学校
10月30日～ 11月14日	消費生活+ハーモニー展への参加 場所：市子育て支援・多世代交流施設「ふぁみりこらぼ」こらぼスペース
1月13日	干し芋品評会審査
2月9日	定例会（食事と塩分，フレイル健診・予防）
3月9日	閉校式 バス研修（茨城県陶芸美術館，道の駅かさま）

※その他：味噌共同購入の実施 等

※8/6実施の親子料理教室は、緊急事態宣言発令に伴い中止。

### 【ひたちなか生活学校の活動様子】



小学生向け体験講座



定例会（食事と塩分，フレイル）



## ②湊エコライフの会

- ・目的：生活課題解決と会員相互の親睦を通して、住み良い地域づくりをする。
- ・対象者：市内居住者（主に那珂湊地区）（毎年募集する。）
- ・会員数：28名（R3.4.27現在）

〈令和3年度の主な事業 ※一部掲載〉

月 日	事業内容
4月27日	第6回総会
5月24日～ 5月28日	ひたちなか市消費者月間パネル展へ出展 場所：ひたちなか市役所本庁舎1階 市民ホール
6月22日	講演会「相続と遺言」
7月30日	小学生向け体験講座（女性生活課と協働） 場所：長堀小学校
8月6日	那珂湊第二小学童クラブ及び美ノ浜学園学童クラブへのおやつ等提供 （県生活学校 食を通じた子供の居場所づくり事業）
9月14日	那珂湊第二小学校学童クラブ及び美ノ浜学園学童クラブへトイレットペーパーの芯を使ったカエルのおもちゃを提供
10月26日	講座「高齢者の低栄養について」
10月30日～ 11月14日	消費生活+ハーモニー展への参加 場所：市子育て支援・多世代交流施設「ふぁみりこらぼ」こらぼスペース
12月22日	児童養護施設「樹学園」の子供たちへプレゼントの提供
2月16日	調理実習「食べ切り・使い切り料理」
3月25日	バス研修（道の駅 常陸大宮，道の駅 ひたちおおた）

※その他：役員会の開催，各種会議出席等

### 【湊エコライフの会の活動様子】



講演「相続と遺言」



道の駅常陸大宮での研修

### (13)自動通話録音装置貸出事業

平成31年1月より自動通話録音装置貸出事業を開始しました。この装置は、電話がかかってくると自動で「この電話は、振り込め詐欺などの犯罪被害防止のため、会話が自動録音されます」という警告が流れ、会話を録音します。

#### ① 貸出事業の概要

- 貸出対象      ◎単身で住んでいる65歳以上の方  
                  ◎65歳以上の方のみの世帯  
                  ◎日中、65歳以上の方のみの世帯
- 貸出費用      無料
- 貸出期間      1年間
- 貸出台数      150台



自動通話録音装置

#### ②令和3年度の貸出実績について

令和3年度は、126台の貸出があり、令和4年3月に行ったアンケートでは、利用者の92.3%が、詐欺などの被害防止に効果があったと回答し、前年度より5.6%増加しました。また、利用者の73.5%が設置後に不審な電話がなくなったと回答していることから、詐欺被害の防止に寄与しております。

【アンケートの内容 126名中117名が回答(92.8%)】

設 問	はい	割合(%)	いいえ	割合(%)	わからない	割合(%)
装置を設置したあとに、不審な電話や迷惑電話はなくなりましたか。	86	73.5	10	8.5	21	17.9
装置を設置したことで、詐欺などの被害防止に効果があったと感じますか。	108	92.3	0	0.0	9	7.7
今後も、継続的に装置を利用したいと思いますか。	107	91.5	5	4.3	5	4.3



## 4 消費生活啓発推進員の活動

本市では、市民の消費生活に関する声を消費者行政に積極的に反映させるとともに、消費者に対して効果的な啓発を行うため、消費生活について深い理解と関心を持つ市民の中から「消費生活啓発推進員」を委嘱しています。

### (1) 消費生活啓発推進員の概要

- 人 数 20名以内
- 任 期 2年
- 職 務
  - ・消費生活についての情報の提供及び啓発活動
  - ・消費生活講座等イベントの運営補助
  - ・その他消費者保護に必要なこと

### (2) 令和3年度の主な活動内容（※一部掲載）

月 日	活 動 内 容
5月13日	消費者月間講演会への参加・協力 場所：ワークプラザ勝田 多目的ホール
6月11日	くらしのかわら版編集会議
6月24日	消費生活推進員会議 第1回消費生活見守り研修会「消費者被害を防ぐ法知識」
7月15日	消費生活推進員会議 第2回消費生活見守り研修会「見守る人向けの法律」
9月9日	消費生活啓発推進員会議 第3回消費生活見守り研修会「消費者力検定講座①」
10月13日	消費生活啓発推進員会議 第4回消費生活見守り研修会「消費者力検定講座②」
11月11日	消費者力検定受験 場所：ふぁみりこらぼ
11月30日	視察研修（茨城県消費生活センター，ぽけっとファームどきどき）
12月17日	くらしのかわら版編集会議
年2回	くらしのかわら版発行（第23～24号発行）
随 時	くらしの講座による研修（5回）

※令和3年度については新型コロナ感染防止のため、ふれあい講座への参加はなし。

### (3) くらしのかわら版

消費生活啓発推進員の活動紹介や消費者啓発のため「くらしのかわら版」を年2回（令和3年度は、第23号・第24号）発行し、公共施設や各種講座で配付しています。

# IV 資 料

---

# 消費者基本法(昭和 43 年法律第 78 号, 平成 16 法律第 70 号改称)

---

## 第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この法律は、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、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、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保す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「消費者政策」という。)の推進は、国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、消費者の安全が確保され、商品及び役務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、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに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。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。

5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

第 3 条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の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にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第 4 条 地方公共団体は、第 2 条の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にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第 5 条 事業者は、第 2 条の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にかんがみ、その供給する商品及び役務について、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) 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、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。

第8条 消費者団体は、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者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。

(消費者基本計画)

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

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

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第10条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行なわなければならない。

2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第10条の2 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

## 第2章 基本的施策

(安全の確保)

第11条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第12条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第13条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第14条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第15条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第16条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であってその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第17条 国は、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消費者に対する啓発活動を推進するとともに、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あまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域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必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状况に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(意見の反映及び透明性の確保)

第18条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に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、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村(特別区を含む。)との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に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、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策(都道府県にあっては、前項に規定するものを除く。)を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第20条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第21条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第22条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮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23条 国は、消費者政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し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

### 第3章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第24条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立つた行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第25条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、

消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第26条 国は、国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。

#### 第4章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第27条 内閣府に、消費者政策会議(以下「会議」という。)を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

(1) 消費者基本計画の案を作成すること。

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かななければならない。

(1) 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。

(2) 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第28条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

(1) 内閣府設置法(平成11年法律第89号)第11条の2の規定により置かれた特命担当大臣

(2) 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣(前号の特命担当大臣を除く。)のうちから、内閣総理大臣が指定する者

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

7 前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者委員会)

第29条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年法律第48号)第6条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

---

# 茨城県消費生活条例 (昭和 50 年茨城県条例第 51 号)

---

## 第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この条例は、法令に特別の定めがあるもののほか、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、県、事業者及び消費者の果たすべき責務等を明らかにするとともに、消費者の安全の確保に関する施策、消費者の苦情の処理に関する施策、生活関連物資の価格及び需給の安定を図るための施策、資源及びエネルギーの有効利用に関する施策等を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を確保す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「消費者政策」という。)の推進は、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、次に掲げる事項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) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務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) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (4) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。
- (6) 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に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務)

第 3 条 県は、前条の基本理念にのっとり消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第 4 条 事業者は、その供給する商品及び役務について、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) 価格及び供給の安定並びに資源の有効利用に努めること。
- (6) 県が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第4条の2 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第4条の3 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、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。

第4条の4 消費者団体は、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者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。

(消費者基本計画の策定)

第5条 知事は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を策定するものとする。

2 知事は、消費者基本計画を策定しようとするときは、茨城県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴くものとする。

## 第2章 消費者の安全の確保等

### 第1節 消費者啓発等

(消費者啓発の推進)

第6条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品及び役務に関する知識の普及、情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の指導等)

第7条 知事は、消費者が、その消費生活の安定及び向上を図るため、健全かつ自主的な消費者団体を組織することができるよう指導に努めるものとする。

2 知事は、消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するため、指導その他の援助に努めるものとする。

## 第2節 危害の防止

(危害の防止措置)

第8条 事業者は、供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあると認めるときは、直ちに、供給を中止し、回収し、その他危害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

(勧告及び公表)

第9条 知事は、事業者が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼすおそれのある商品又は役務を供給していると認めたときは、当該事業者に対し、直ちにその危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

(緊急危害防止措置)

第9条の2 知事は、事業者が供給する商品又は役務がその欠陥により、消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認められる場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の住所及び氏名その他必要な事項を公表することができる。

## 第3節 表示、包装等の適正化

(内容の表示)

第10条 事業者は、消費者が商品の購入又は役務の利用に際しその選択を誤ることなく容易に識別でき、かつ、適正に使用し、又は利用できるよう、供給する商品についてはその品名、品質(原材料を含む。)、量目、貯蔵法、製造年月日等必要な事項を、供給する役務についてはその内容等必要な事項を正しく表示するよう努めなければならない。

(単位価格及び販売価格の表示)

第11条 事業者は、消費者が商品の購入に際し選択の便に供するため、商品ごとに重さ、長さ、面積、体積等の単位当たりの価格及び販売価格を表示するよう努めなければならない。

(包装及び容器の適正化)

第12条 事業者は、その供給する商品について、消費者が内容を誤認することがないように包装及び容器の適正化に努めなければならない。

2 事業者は、消費者に危害を及ぼすことのないよう包装及び容器の安全性の確保に努めなければならない。

(基準の設定)

第 13 条 知事は、消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務の内容の表示の基準、包装の基準その他必要な基準(以下「基準」という。)を定めることができる。

2 知事は、基準を定めるときは、あらかじめ審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止するときも同様とする。

3 知事は、基準を定めたときは、その内容を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止するときも同様とする。

(基準適合の義務)

第 14 条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、基準に適合するようにしなければならない。

(勧告及び公表)

第 15 条 知事は、事業者が前条の規定に違反していると認めたときは、当該事業者に対し、基準を遵守するよう勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

#### 第 4 節 不当取引の防止

(不当取引行為の指定)

第 15 条の 2 知事は、消費生活の安定を図るため、事業者が消費者との間で行う取引に関する行為であつて、消費者に不実のことを告げるもの、消費者を威迫するものその他消費者の利益を害するおそれがあるものを不当取引行為として指定することができる。

2 第 13 条第 2 項及び第 3 項の規定は、前項の規定による不当取引行為の指定について準用する。

(不当取引行為の禁止)

第 15 条の 3 事業者は、前条第 1 項の規定により指定された不当取引行為をしてはならない。

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第 15 条の 4 知事は、第 15 条の 2 第 1 項の規定により指定した不当取引行為のうち消費者に不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次条第 1 項の規定の適用については、当該事業者は不当取引行為をしたものとみなす。

(勧告及び公表)

第 15 条の 5 知事は、事業者が第 15 条の 3 の規定に違反して不当取引行為をしていると認めるときは、当該事業者に対し、不当取引行為の改善を指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

(情報の公開)

第 15 条の 6 知事は、不当取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認められる場合において、当該被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該不当取引行為の概要その他被害の防止に必要な情報を明らかにすることができる。

第 5 節 雑則

(立入調査等)

第 15 条の 7 知事は、この章の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告させ、又はその職員に、事業者の事務所、営業所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

(勧告の事前手続)

第 15 条の 8 知事は、第 9 条第 1 項、第 15 条第 1 項又は第 15 条の 5 第 1 項の規定による勧告をしようとするときは、あらかじめ、事業者に対して意見を述べ、及び資料を提出する機会を与えた上で、審議会の意見を聴かなければならない。

(知事に対する申出)

第 15 条の 9 県民は、この章の規定に違反する事業者の事業活動により消費生活の安定が害されるおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、知事に対し、その旨を申し出て、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、この条例に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

(試験、検査等の結果の公表)

第 16 条 知事は、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、事業者が消費者に供給する商品又は役務の試験、検査等を行い、その結果を展示その他の方法により公表することができる。

第 3 章 消費者苦情の処理等

第 1 節 消費者苦情の相談

(苦情相談の処理)

第 17 条 知事は、消費者からの消費生活に関する苦情(以下「消費者苦情」という。)について、苦情相談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に必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の措置を講ずる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に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、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、消費者苦情に関する情報を速やかに消費者及び事業者に提供するものとする。

4 知事は、消費者苦情を適切かつ迅速に処理するために、必要な体制の整備に努めるものとする。

### 第 2 節 消費者苦情に係る紛争のあつせん及び調停

(あつせん及び調停の申請)

第 17 条の 2 消費者苦情に係る紛争について、当事者は、知事に対し、審議会によるあつせん又は調停に付することを申請することができる。

(審議会への付託)

第 17 条の 3 知事は、前条の申請に係る事案について、審議会によるあつせん又は調停による事案の解決が適切であると認めるときは、直ちに、審議会にこれを付託するものとする。

(当事者の出席要求)

第 17 条の 4 審議会は、あつせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者に出席を求め、その意見又は説明を聴取することができる。

(知事に対する報告)

第 17 条の 5 審議会は、付託事案の処理が終了したときは、速やかに、その結果を知事に報告しなければならない。

(処理事案の公表)

第 17 条の 6 知事は、定期に、審議会において処理した事案の概要等を公表し、県民の消費生活の安定及び向上に資するものとする。

(あつせん及び調停の実施手続)

第 17 条の 7 この節に定めるもののほか、審議会における消費者苦情に係る紛争のあつせん及び調停の実施に関し必要な事項は、規則で定める。

### 第 3 節 訴訟の援助

(訴訟の援助)

第 18 条 知事は、前節の規定による審議会のあつせん又は調停によつては解決されなかつた事案について消費者が事業者を相手として提起する訴訟(民事訴訟法(平成 8 年法律第 109 号)第 275 条に規定する和解及び民事調停法(昭和 26 年法律第 222 号)による調停を含む。)のうち、次の各号に掲げる要件を満たすものについては、当該訴訟を提起する者に対し、審議会の意見を聴き、規則の定めるところ

るにより、これを要する費用の貸付け又は当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

(1) 同一の被害が多数発生し、又はそのおそれがある被害であること。

(2) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害であること。

(貸付金の返還等)

第19条 前条の規定による訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、速やかに貸付金を知事に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、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、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4章 物価の安定等

(事業者との連絡協議)

第20条 知事は、生活関連物資の供給及び物価の安定を図るため、事業者又は事業者団体と連絡協議を行い、その協力を求めるよう努めるものとする。

(情報の収集及び公開)

第21条 知事は、常に生活関連物資の流通の円滑化を図るものとし、特に、生活関連物資が不足し、若しくは価格が高騰し、又はそれらのおそれがあると認められるときは、当該生活関連物資の価格の動向及び需給等に関する情報を収集し、及び当該生活関連物資についての生産、流通等の事業活動を調査し、並びにその結果を明らかにするものとする。

(調査)

第22条 知事は、事業者が、知事の指定する生活関連物資(以下「指定物資」という。)について、円滑な流通を著しく妨げ、又は著しく不当な価格で販売する行為(以下「不適正な事業行為」という。)を行つているおそれがあると認められるときは、速やかにその実態を調査するものとする。

(立入調査等)

第23条 知事は、前条に規定する調査のため必要があると認めるときは、事業者に対し関係資料の提出又は事務所、営業所その他の事業場への立入調査について協力を求めるものとする。

(書面による協力要請)

第24条 知事は、前条の規定により資料の提出又は立入調査につき協力を求められた事業者がその協力を拒んだときは、当該事業者に対し、資料の提出又は立入調査を必要とする理由を付して、書面により更に資料の提出又は立入調査について協力を求めるものとする。

(調査の経過等)

第25条 知事は、必要があると認めるときは、前3条の規定による調査の経過及び指定物資の流通経路、数量、価格等を明らかにすることができる。

(勧告及び公表)

第 26 条 知事は、事業者が不適正な事業行為を行つていと認めるときは、当該事業者に対し不適正な事業行為を是正するよう勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

#### 第 5 章 資源及びエネルギーの有効利用

(資源及びエネルギーの有効利用)

第 27 条 知事は、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用に関し知識を普及させるとともに、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

第 28 条 事業者及び消費者は、その事業活動及び消費生活において資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行うよう努めるものとする。

#### 第 6 章 雑則

(国の行政機関の長等との協力)

第 29 条 知事は、この条例の施行に関し国の行政機関の長若しくは他の地方公共団体の長の協力が必要であると認めるとき又はこれらの者から協力を求められたときは、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はその求めに応ずるものとする。

(規則への委任)

第 30 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。

---

# ひたちなか市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

---

(平成28年ひたちなか市条例第11号)

(趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

(名称及び住所)

第2条 消費生活センターの名称及び住所は、次のとおりとする。

名称	住所
ひたちなか市消費生活センター	ひたちなか市東石川2丁目10番1号

(消費生活相談の実施日等)

第3条 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談は、規則で定める日及び時間に行うものとする。

(職員及び消費生活相談員)

第4条 市長は、消費生活センターに必要な職員及び規則で定める消費生活相談員を置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第5条 市長は、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努めるものとする。

(職員及び消費生活相談員に対する研修)

第6条 市長は、消費生活センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員及び消費生活相談員に対し、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。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第7条 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(委任)

第8条 この条例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。

付 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。



---

## ひたちなか市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例施行規則

---

(平成28年ひたちなか市規則第21号)

(趣旨)

第1条 この規則は、ひたちなか市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例（平成28年条例第11号。以下「条例」という。）第8条の規定に基づき、条例の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(消費生活相談を行う日及び時間)

第2条 条例第3条の規則で定める日及び時間は、次のとおりとする。

(1) 消費生活相談を行う日は、月曜日から金曜日とする。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く。

(2) 消費生活相談を行う時間は、午前9時30分から正午まで及び午後1時から午後4時30分までとする。

2 前項の規定にかかわらず、市長は、特に必要があると認めるときは、同項に規定する日時を変更することができる。

(消費生活センター所長)

第3条 消費生活センターに、その事務を掌理し、職員及び消費生活相談員を指揮する消費生活センター所長を置く。

(消費生活相談員)

第4条 条例第4条の規則で定める消費生活相談員は、消費者安全法（平成21年法律第50号）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又は消費生活について十分な知識と経験を有すると市長が認める者とする。

(情報の安全管理)

第5条 条例第7条に規定する必要な措置は、次に掲げるものとする。

(1) 消費生活相談の記録は、消費者安全法第12条第4項に規定する全国消費生活情報ネットワーク・システムにより管理すること。

(2) 施錠のできる部屋に前号の全国消費生活情報ネットワーク・システムの機器及び消費生活相談の記録に係る書類を保管すること。

(3) その他情報の適切な管理に関すること。

付 則

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

---

# ひたちなか市消費生活啓発推進員設置及び運営要綱

---

平成6年11月1日

訓令第70号

## (目的)

第1条 この要綱は、市民の消費生活に関する声を消費者行政に積極的に反映させるとともに、消費者に対する啓発活動の効果的な推進を図るため、消費生活啓発推進員(以下「推進員」という。)の設置及び運営に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

## (推進員の構成)

第2条 市長は、消費生活について深い理解と関心を持つ者のうちから推進員を委嘱する。

2 推進員は、20人以内とし、その任期は2年とする。

## (職務)

第3条 推進員は、次の各号に掲げることを行うものとする。

(1) 市長の要請に応じ、指定された品目について価格、量目等の調査及び報告

(2) 消費生活についての情報提供及び啓発活動

(3) 消費生活展等の開催運営

(4) 消費生活に関する講座等への参加

(5) その他消費者保護に必要なこと

## (連絡会議等の開催)

第4条 市長は、消費者行政を効果的に推進するため、必要と認めるときは、推進員の連絡会議及び研修会を開催するものとする。

## (報償金)

第5条 推進員に対しては、予算の範囲内において報償金を支払う。

## (事務)

第6条 この要綱の運営に関する事務は、市民生活部女性生活課において処理する。

## 付 則

この訓令は、平成6年11月1日から施行する。

付 則 (平成7年訓令第7号)

この訓令は、平成7年4月1日から施行する。

付 則 (平成15年訓令第6号)

この訓令は、平成15年4月1日から施行する。

付 則 (平成20年訓令第15号, 第21号)

この訓令は、平成20年4月1日から施行する。

---

# ひたちなか市自動通話録音装置貸出事業実施要綱

---

(平成30年ひたちなか市告示第182号)

(趣旨)

第1条 この要綱は、高齢者のニセ電話詐欺の被害その他の消費者の被害の防止を検証するために茨城県が実施する自動通話録音装置貸出モデル事業により市に貸し出された自動通話録音装置(以下「装置」という。)の貸出しに関し、必要な事項を定めるものとする。

(貸出しの対象者)

第2条 装置の貸出しの対象となる者は、市内に住所を有し、市内の住宅(装置を接続することが可能な電話機が設置されているものに限る。)に居住し、及び第6条の規定による申込みの日現在において満65歳以上の者(以下「高齢者」という。)のうち、次に掲げる者のいずれかに該当し、装置の設置を希望する者とする。

(1) 単身で居住している者

(2) 同居している者の全てが高齢者である者(前号に掲げる者を除く。)

(3) 日中において住宅にいる者が常態として高齢者のみとなる住宅に居住している者(前2号に掲げる者を除く。)

(4) 過去においてニセ電話詐欺の被害にあった者その他の装置を貸し出す必要があると認められる者  
(貸出しの内容)

第3条 装置の貸出しの内容は、次のとおりとする。

(1) 貸し出す装置の台数は、一の住宅につき1台とする。

(2) 貸し出す装置の内容は、本体、ACアダプター、モジュラーケーブル(1メートル)及び取扱説明書とする。

(貸出しの期間)

第4条 装置を貸し出す期間は、次の各号に掲げる装置の貸出しを受けた者(以下「借受者」という。)の区分に応じ、当該各号に定める期間とする。

(1) 第7条第1項の規定による借受者ひたちなか市消費生活センター(以下「センター」)において装置の貸出しを開始する日から期間満了日(当該開始日から起算して1年を経過する日をいう。次号において同じ。)又は第13条第1項の規定により装置の貸出しの終了が決定された日のいずれか早い日まで

(2) 第7条第3項の規定による借受者 装置の貸出しを受けた日から期間満了日又は第13条第1項の規定により装置の貸出しの終了が決定された日のいずれか早い日まで

(費用負担)

第5条 装置の貸出しは、無料とする。ただし、装置の使用に係る電気料金、通信料金、第3条第2号のモジュラーケーブルの長さを補填するために要する費用その他の装置の使用に係る費用は、借受者の負担とする。

(貸出しの申込み)

第6条 装置の貸出しを受けようとする者(以下「貸出希望者」という。)は、自動通話録音装置貸出

申込書（様式第1号）により、市長に申し込むものとする。

2 前項の規定による申込みは、貸出希望者又はその代理人（以下これらを「申込者」と総称する。）が、申込みの期間内にセンターの窓口において行うものとする。この場合において、申込者は、本人であることを確認するに足りる書類を持参するものとする。

（貸出しの決定等）

第7条 市長は、前条の規定による申込み（以下「貸出申込み」という。）があった場合には、その内容を確認し、装置の貸出しの可否を決定したときは、自動通話録音装置貸出承諾（不承諾）通知書（様式第2号）により、その旨を貸出希望者に通知するものとする。

2 前項の場合において、同項の確認の結果、適当な貸出申込みの数が貸し出すことができる装置の台数を超えるときは、過去においてニセ電話詐欺の被害にあった者及び装置の貸出しを受けたことがない者の順にこれらの者を優先した上で、抽選により装置の貸出しを受けることができる者を決定する。

3 第1項の規定により装置の貸出しを受けることができる者を決定した場合において、貸し出すことができる装置がなおあるときは、前条第2項の期間の経過後においては、随時、貸出申込みを受け付け、及びその順に第1項の確認を行い、装置の貸出しを受けることができる者を決定する。

（装置の設置）

第8条 装置の設置は、原則として借受者が行うものとする。

（遵守事項）

第9条 借受者は、装置の貸出しを受けた期間中、次に掲げる事項を遵守するものとする。

- （1） 善良な管理者の注意をもって装置を使用し、及び管理すること。
- （2） 装置をその使用目的以外の目的に使用し、譲渡し、転貸し、又は担保に供してはならないこと。
- （3） 装置を損傷し、又は紛失した場合は、直ちに、その旨を市長に届け出ること。
- （4） 装置を接続している電話機の電話番号を無断で変更しないこと。
- （5） 市内の住宅内で装置を使用すること。

（録音データの取扱い）

第10条 借受者が貸し出された装置を使用したことにより装置に保存された通話の録音データ（以下「録音データ」という。）の所有権は、借受者に帰属するものとする。

（変更の届出）

第11条 借受者は、次の各号のいずれかに該当するときは、自動通話録音装置利用変更届出書（様式第3号）により、速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

- （1） 住所又は氏名を変更したとき。
- （2） 装置を接続している電話機の電話番号を変更するとき。
- （3） 緊急連絡先を変更したとき。
- （4） 同居している者の状況に変更があったとき。

（貸出しの辞退等）

第12条 借受者は、装置を利用する必要がなくなった場合には、いつでも、装置の貸出しを受けることを辞退することができる。

2 前項の場合においては、自動通話録音装置貸出辞退届出書（様式第4号）により、市長に届け出るものとする。

3 前項の規定は、借受者が第2条に規定する装置の貸出しの対象者の要件を満たさなくなった場合について準用する。

（貸出しの終了等）

第13条 市長は、借受者が次の各号のいずれかに該当するときは、当該借受者に対する装置の貸出しを終了することができる。

- (1) 第2条に規定する装置の貸出しの対象者の要件を満たさなくなったと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正の手段により装置の貸出しを受けたとき。
- (3) 第9条各号の規定に違反したとき。
- (4) 前条第2項（同条第3項において準用する場合を含む。）の規定による届出があったとき。
- (5) 装置を貸し出すことが不相当と認められるとき。

2 市長は、前項の規定により装置の貸出しを終了したときは、自動通話録音装置貸出終了通知書（様式第5号）により、その旨を借受者又はその相続人に通知するものとする。

（装置の返還）

第14条 借受者又はその相続人は、前条第2項の規定による通知を受けたときは、速やかに、貸し出された装置を市長に返還するものとする。

2 前項の規定により装置を返還する場合においては、録音データを消去した上で、装置を返還するものとする。

（免責等）

第15条 装置の利用によって生じた損害については、市長は、その賠償の責任を負わない。

2 借受者は、故意又は過失により装置を損傷し又は紛失した場合にはその損害を弁償するものとする。

（利用状況の調査）

第16条 市長は、必要があると認めるときは、装置の設置及び利用の状況について、職員をして実地に調査させることができる。

（調査等への協力）

第17条 市長は、借受者に対し、装置の設置の効果の測定のために実施するアンケート調査への協力を求めることができる。

2 市長は、消費者の被害の防止の普及啓発を図る目的のために使用するため、借受者に対し、録音データその他必要な情報の提供を求めることができる。

（貸出状況の管理）

第18条 市長は、装置を貸し出したときは、自動通話録音装置貸出管理表（様式第6号）により、装置の貸出しの状況を管理するものとする。

（補則）

第19条 この要綱に定めるもののほか、装置の貸出しに関し必要な事項は、別に定める。

付 則

この告示は、公布の日から施行する。

自動通話録音装置貸出申込書

ひたちなか市長 様

自動通話録音装置の貸出しを受けたいので、ひたちなか市自動通話録音装置貸出事業実施要綱の規定により申し込みます。申込みに当たっては、裏面の自動通話録音装置貸出期間中の利用に伴う遵守事項を守ります。

対象者	住所	〒 ー ひたちなか市		
	氏名	Ⓜ	性別	男・女
	生年月日	年 月 日（ 歳）		
	装置を接続する電話機の電話番号	(固定)	ー	ー
申込者 (代理人)	住所	〒 ー		
	氏名	Ⓜ	性別	男・女
	電話番号	(固定)	ー	ー
		(携帯)	ー	ー
	対象者との続柄	本人・子・その他（ ）		

(1) 対象者と同居している者

氏名	続柄	年齢	日中の状況

(2) 対象者の近況を確認できる者【同居している者がいない場合に記入】

氏名	対象者との関係	住所	電話番号

備考 (1) 及び (2) には、18歳以上の方を記載してください。

(裏面)

自動通話録音装置貸出期間中の利用に伴う遵守事項

- 1 自動通話録音装置（以下、「装置」という。）は、私自身の責任において大切に使用します。
- 2 装置を、第三者へ譲渡や貸出しをしません。
- 3 装置が故障し、破損し、汚損し、又は紛失したときは、速やかに、ひたちなか市へ届け出ます。
- 4 装置を接続している電話機の電話番号を変更するときその他この申込書に記載した内容に変更があったときは、速やかに、ひたちなか市へ届け出ます。
- 5 私の故意又は過失等で装置が破損し、汚損し、又は紛失したときは、実費（修理又は再購入価格相当分）を負担します。
- 6 装置の貸出しの要件に該当しなくなったとき又は装置を利用しなくなったときは、速やかに、装置をひたちなか市に返還します。

※ニセ電話詐欺等の被害の有無等

- |                             |
|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> なし |
| <input type="checkbox"/> あり |

様

ひたちなか市長



自動通話録音装置貸出承諾（不承諾）通知書

年 月 日付けで申込みのありました自動通話録音装置の貸出しについて、ひたちなか市自動通話録音装置貸出事業実施要綱第7条の規定に基づき、下記のとおり決定しましたので通知します。

記

1 自動通話録音装置の貸出しを承諾します。

対象者	住所	ひたちなか市		
	氏名		性別	男 ・ 女
	装置を接続する電話機の電話番号	(固定)	—	—
No.		貸出期間	年 月 日から	年 月 日まで

2 自動通話録音装置の貸出しを承諾しません。

(理由)
------



様式第3号（第11条関係）

年 月 日

ひたちなか市長 様

届出人

住所

氏名

㊞

電話番号

自動通話録音装置利用変更届出書

自動通話録音装置の貸出しの申込みの内容について、下記のとおり変更がありましたので届け出ます。

記

対象者	住所	ひたちなか市		
	氏名		性別	男 ・ 女
	装置を接続する電話機の電話番号	(固定)	—	—

変更事項

変更前	変更後	理由

様式第4号（第12条関係）

年 月 日

ひたちなか市長 様

届出人

住所

氏名

㊟

電話番号

自動通話録音装置貸出辞退届出書

自動通話録音装置の貸出しを受けることを辞退します（終了します）ので、届け出ます。

記

対象者	住所	ひたちなか市		
	氏名		性別	男 ・ 女
	装置を接続する電話機の電話番号	(固定)	—	—

(理由)

様式第5号（第13条関係）

第 号  
年 月 日

様

ひたちなか市長



自動通話録音装置貸出終了通知書

自動通話録音装置の貸出しについて、下記のとおり終了しますので、通知します。  
なお、貸出しを受けていた自動通話録音装置を、速やかに返還してください。

記

1 貸出終了の理由

2 貸出終了年月日  
年 月 日

**「ひたちなか市の消費生活」**  
～令和3年度のあゆみ～

令和4年7月発行

編集・発行 ひたちなか市市民生活部女性生活課  
ひたちなか市消費生活センター

〒312-8501 ひたちなか市東石川2丁目10番1号  
TEL 029-273-0111（内線）3232, 3233  
FAX 029-271-0851  
Eメール [jyoseilife@city.hitachinaka.lg.jp](mailto:jyoseilife@city.hitachinaka.lg.jp)