帯　広　市

消費生活基本計画

平成２４年２月
帯広市

目　次

第１章　計画の基本的な考え方 1

１　計画の目的 1

２　計画の位置付け 1

３　計画期間 1

４　計画の構成 1

第２章　計画策定の背景 1

１　社会情勢 1

２　国や北海道の動き 2

３　帯広市の動き 3

（１）　帯広市消費生活条例 3

（２）　消費者問題の動向 3

第３章　計画の体系 9

１　体系一覧 9

第４章　計画推進のための施策 10

基本方針Ⅰ　消費生活の安全・安心 10

１．危害等の防止 10

（１）　食品等の安全性の確保 10

（２）　関係機関との連携 10

２．事業活動の適正化 11

（１）　表示・広告の適正化 11

（２）　包装の適正化 11

（３）　計量の適正化 11

３．取引の適正化 12

（１）　事業者に対する調査、指導、勧告等 12

（２）　法令遵守のための周知、啓発 12

４．商品やサービス等の確保と物価の安定 12

（１）　生活関連商品等に関する調査、安定供給 12

（２）　特定生活関連商品等に関する指定、調査、勧告等 12

基本方針Ⅱ　消費者被害の救済 13

５．相談体制の充実 13
（１）　専門相談員による助言・あっせん等 13
（２）　専門相談員の専門的知識の向上 13
（３）　関係機関等との連携 13

６．あっせんと調停 14
（１）　消費生活審議会によるあっせん・調停 14

７．訴訟の支援 14
（１）　消費者訴訟に要する費用の貸付等 14

基本方針Ⅲ　消費者の自立支援 15

８．消費者啓発の推進 15
（１）　情報提供の推進 15
（２）　高齢者、若年者等世代毎の啓発 15

９．消費者教育の推進 16
（１）　学習の機会及び場の提供 16
（２）　消費者教育の内容充実 16

10．消費者団体への支援 16
（１）　消費者団体との連携の促進 16
（２）　自主的な活動への支援 16

11．消費者意見の反映 17
（１）　消費者施策への参画 17

基本方針Ⅳ　環境保全への配慮 17

12．環境保全の推進 17
（１）　環境に配慮した消費者の育成と事業活動の促進 17

13．地域資源の活用 18
（１）　地産地消等による循環型地域社会づくり 18

第５章　消費生活基本計画の推進 18

１　推進体制の整備 18

２　検証と評価 18

３　計画の指標 18

参考資料 20

第１章　計画の基本的な考え方

１　計画の目的

帯広市消費生活基本計画（以下、「計画」という。）は、消費者の権利の確立と自立の支援のため帯広市消費生活条例第 10 条※1の規定に基づき、消費者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。

２　計画の位置付け

複雑・多様化する消費者問題に対応し、市民の消費生活の安定と向上をはかり、長期的視点に立ちながら、具体的な取り組みをすすめていくための計画です。また、第六期帯広市総合計画では「消費者への情報提供や相談機能の充実などにより、消費生活の安定・向上をはかります。」という目標を掲げており、総合計画の分野計画の性格も有しています。

３　計画期間

この計画の期間は、平成 24 年度（2012 年度）から平成 28 年度（2016 年度）までの 5 年間とします。なお、消費者を取り巻く環境が大きく変化した場合は、必要に応じて適切な見直しを行います。

４　計画の構成

この計画は、４つの基本方針と１３の施策の方向で構成します。そして、これらを具体的にすすめるため、２３の推進施策をすすめます。

※1：帯広市消費生活条例より抜粋

（消費生活基本計画）

第 10 条　市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画（以下「消費生活基本計画」という。）を定めなければならない。

第２章　計画策定の背景

１　社会情勢

わが国は、戦後の復興期を経て昭和 30 年～40 年代には高度経済成長期に入り、大量生産・大量消費の時代を迎えました。一方では、ヒ素による粉ミルクの中毒事件や水銀による食料汚染が問題となるなど食品の安全性が疑われるようになりました。また、商品やサービスについての情報不足、誇大広告や不当表示、欠陥商品による消費者被害の発生など消費者問題が顕著となり、昭和 48 年の第 1 次石油危機では物価高騰や品不足が起こりました。

昭和 50 年～60 年代には訪問販売、通信販売などの無店舗販売、語学教室やエステティックサロンなどのサービスに関するトラブルへと広がりました。

さらに、近年では規制緩和による事業者の新規参入が容易となり、顧客獲得競争が激化し強引な勧誘方法や詐欺行為の多発が問題となっています。また、高度情報化、国際化の進展等により消費生活も大きな変化を遂げ、インターネット販売など消費者の利便性が飛躍的に向上するとともに、その選択肢も大幅に拡大する中で消費者被害のリスクも高まっています。

2　国や北海道の動き

国における消費者行政は、昭和 43 年に消費者保護を理念とする「消費者保護基本法」を制定し、消費者行政の基本的な枠組みを定めています。

昭和 51 年には、訪問販売や通信販売など新しい販売形態による事業者と消費者とのトラブルに対応するため「訪問販売等に関する法律」を制定して取引ルールを規定し、消費者被害等の防止と救済をはかりました。その後、電話勧誘販売や語学教室などの特定継続的役務提供※1による不当な違約金契約に規制が加えられ、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に関する規定を新たに設け、「特定商取引に関する法律」と名称が改められました。

また、平成 6 年には、メーカーなどの故意・過失を製品の欠陥によるものと証明することにより、円滑かつ適切に被害者を救済する「製造物責任法」が制定されました。平成 12 年には契約を取り消すことができる「消費者契約法」が制定され、消費者被害の救済をはかり、消費者契約の適正化を目指しました。さらに、平成 19 年 6 月には、消費者団体が被害者に代わって訴訟を起こすことができる「消費者団体訴訟制度」が施行されています。

一方、平成 16 年には消費者を「保護の対象」から「自立した権利の主体」の理念のもとに「消費者保護基本法」を「消費者基本法」に改正し、総合的な施策の推進を図るため、平成 17 年度から平成 21 年度の 5 年間を対象とした「消費者基本計画」を定め、消費生活の安定及び向上の確保に努めてきました。

その後、「特定商取引に関する法律」や「割賦販売法」などを改正し法整備をすすめ、平成 20 年には消費者庁発足を主な内容とする「消費者行政推進基本計画」を策定するとともに、平成 21 年 9 月には「消費者安全法※3」が施行され、消費者行政を一元的に所管する「消費者庁」が新たに設立されました。

平成 21 年度に、消費者庁の設立等新たな段階に入った消費者行政について、さらに実効性のあるものにするため、平成 22 年度から平成 26 年度までの 5 年間を対象とする新たな「消費者基本計画」が策定されています。

北海道においては、昭和 49 年に前年の石油危機を契機とする物価高騰対策を重視した「北海道道民生活安定条例」を制定しています。また、平成 11 年には、消費者の保護・自立の支援等を重視した「北海道消費生活条例」の全面改正が行われました。

その後、関係法令の制定や改正、消費者を取り巻く環境の変化などを踏まえ、消費者施策の基本となる「消費者基本法」との整合性をはかりつつ、平成 21 年 10 月「北海道消費生活条例」を 10 年ぶりに改正しています。また、改正道条例に基づき、平成 22 年度か

ら平成 25 年度までの 4 年間を対象とした「北海道消費生活基本計画」が策定されました。

※1：特定継続的役務提供

特定継続的役務提供とは、語学教室、エステティックサービス、学習塾、家庭教師派遣業、パソコン教室、結婚相手紹介サービスが指定されており、一定期間並びに一定金額を超える役務の提供、又はその役務の提供を受ける権利のことです。

役務の性質上、実際に受けてみないと効果がわからないものであり、効果が思わしくなく、中途解約をめぐり、中途解約が認められないことや違約金を請求されるなどのトラブルになることがあります。

※2：業務提供誘引販売取引

内職商法や資格商法など、事業者が仕事を斡旋するので、自宅で簡単に収入が得られると勧誘し、消費者に斡旋する仕事のための商品、サービスを購入させる商法で、在宅で収入が得られると思い、教材費、材料費、登録料、保証金、レッスン料といった様々な名目でお金を払わせる取引のことです。

※3：消費者安全法

平成 21 年 9 月に施行され、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ことを目的としています。

3　帯広市の動き

（1）　帯広市消費生活条例

帯広市では、昭和 59 年に「帯広市消費生活安定条例」を制定し、消費生活の安定及び向上を目的として消費者行政をすすめてきましたが、消費経済活動の多様化、高度情報化、国際化などの進展に伴い、本市においても食の安全に対する消費者の不信感の増大や悪質商法などの消費者被害の増加など消費者を取り巻く社会環境が変化しました。

このような社会情勢の変化や、国や北海道の消費者行政の動向を踏まえ、帯広市消費者保護審議会の諮問・答申を経て「帯広市消費生活安定条例」の全部改正を行い、「帯広市消費生活条例（以下、「条例」という。）」として平成 23 年 4 月に施行しました。

新たな条例では、消費者の権利の尊重や消費者の自立を支援することなどの基本理念や消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための本計画の策定などを明記しています。

（2）　消費者問題の動向

本市における最近の消費者相談件数（表－１、4 頁）は、平成 20 年度 2,180 件、平成 21 年度 1,723 件、平成 22 年度 1,567 件と、消費者や事業者への啓発活動、事業者の法令遵守意識の向上や事業者自身による相談窓口の開設などにより減少傾向となっておりますが、依然として消費者被害等のトラブルが絶えません。また、年代別相談割合（図－２、8 頁）で見ますと、60 歳以上の相談件数が約 30%（平成 20 年度～平成 22 年度の 3 ヵ年平均）を占め、高齢者が金融関係のトラブルに巻き込まれる被害が絶えません。さらに、インターネットや携帯電話等の普及により 20 歳未満の相談件数も約 3%（平成 20 年度～平成 22 年度の 3 ヵ年平均）で推移しています。

① 相談件数の推移

表－１の年度別相談件数による、平成 22 年度の消費生活アドバイスセンターの相談件数は、前年度より 156 件減少し 1,567 件となっています。この件数は平成 18 年度の約半分の件数となっています。

一方、相談内容は複雑・多様化し、巧妙な手口も増え、解決までに時間を要する割合が増えている傾向にあります。

表－１　年度別相談件数

単位:件

区分／年度	H18	H19	H20	H21	H22
苦　情	2,343	2,058	1,536	1,178	1,077
問合せ	786	649	644	542	488
要　望	0	2	0	3	2
合　計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

出典：帯広市消費生活アドバイスセンター

表－２　年代別相談件数

単位:件

区分／年度	H18	H19	H20	H21	H22
20歳未満	79	83	66	63	48
20代	467	425	283	228	157
30代	589	549	418	268	241
40代	564	488	342	305	250
50代	510	455	357	249	242
60代	389	330	324	256	243
70歳以上	466	302	304	288	227
小計	3,064	2,632	2,094	1,657	1,408
団体・不明	65	77	86	66	159
合計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

出典：帯広市消費生活アドバイスセンター

② 商品・役務別相談件数

表－３のとおり、平成 22 年度における商品・役務別相談件数の内、運輸・通信サービスの相談が、相談総件数の 18.6%を占めています。これは、パソコンや携帯電話による「ワンクリック詐欺」「架空請求」「インターネット取引」など高度情報通信社会の進展に起因するものです。また、金融・保険サービスの相談が、運輸・通信サービスに次いで多く、相談総件数の 18.2%となっています。これは、過払いや多重債務等による相談が多く寄せられたためです。

表－３　商品・役務別相談件数と割合

単位:件、%

区分／年度		H18		H19		H20		H21		H22	
商品	商品一般	691	22.1%	419	15.5%	248	11.4%	105	6.1%	56	3.6%
	食料品	91	2.9%	121	4.5%	127	5.8%	119	6.9%	96	6.1%
	住居品	182	5.8%	138	5.1%	88	4.0%	71	4.1%	51	3.3%
	光熱水品	37	1.2%	53	2.0%	47	2.2%	29	1.7%	35	2.2%
	被服品	74	2.4%	63	2.3%	70	3.2%	54	3.1%	38	2.4%
	保健衛生品	76	2.4%	75	2.8%	65	3.0%	40	2.3%	44	2.8%
	教養娯楽品	166	5.3%	147	5.4%	121	5.6%	108	6.3%	125	8.0%
	車両乗り物	63	2.0%	43	1.6%	50	2.3%	55	3.2%	40	2.6%
	土地・建物・設備	43	1.4%	40	1.5%	24	1.1%	29	1.7%	40	2.6%
	他の商品	1	0.0%	3	0.1%	1	0.0%	0	0.0%	2	0.1%
	商品計	1,424	45.5%	1,102	40.7%	841	38.6%	610	35.4%	527	33.6%
役務	クリーニング	18	0.6%	20	0.7%	13	0.6%	11	0.6%	11	0.7%
	レンタル・リース	143	4.6%	110	4.1%	112	5.1%	127	7.4%	102	6.5%
	工事・建設・加工	96	3.1%	64	2.4%	52	2.4%	37	2.1%	45	2.9%
	修理・補修	21	0.7%	21	0.8%	11	0.5%	16	0.9%	15	1.0%
	管理・保管	3	0.1%	0	0.0%	1	0.0%	1	0.1%	2	0.1%
	役務一般	13	0.4%	4	0.1%	4	0.2%	5	0.3%	6	0.4%
	金融・保険サービス	510	16.3%	454	16.8%	357	16.4%	245	14.2%	285	18.2%
	運輸・通信サービス	411	13.1%	500	18.5%	370	17.0%	290	16.8%	292	18.6%
	教育サービス	11	0.4%	7	0.3%	9	0.4%	4	0.2%	7	0.4%
	教養・娯楽サービス	133	4.3%	127	4.7%	89	4.1%	67	3.9%	41	2.6%
	保健・福祉サービス	54	1.7%	74	2.7%	91	4.2%	56	3.3%	47	3.0%
	他の役務	73	2.3%	72	2.7%	56	2.6%	64	3.7%	55	3.5%
	内職・副業・相場	50	1.6%	11	0.4%	15	0.7%	15	0.9%	4	0.3%
	他の行政サービス	16	0.5%	13	0.5%	16	0.7%	23	1.3%	8	0.5%
	役務計	1,552	49.6%	1,477	54.5%	1,196	54.9%	961	55.8%	920	58.7%
その他	他の相談	153	4.9%	130	4.8%	143	6.6%	152	8.8%	120	7.7%
合計		3,129	100.0%	2,709	100.0%	2,180	100.0%	1,723	100.0%	1,567	100.0%

※国民生活センターの分類による

出典：帯広市消費生活アドバイスセンター

表－４　平成 22 年度　年代別（大分類・中分類別）相談件数

※団体・不明者を除く

順位	20歳未満（総件数48 ）	20歳代（総件数157 ）	30歳代（総件数241 ）	40歳代（総件数250 ）
1	運輸・通信サービス 37	運輸・通信サービス 48	運輸・通信サービス 63	運輸・通信サービス 66
	放送・コンテンツ等 34	放送・コンテンツ等 43	放送・コンテンツ等 52	放送・コンテンツ等 50
	（出会い系サイトなど）	（出会い系サイトなど）	（出会い系サイトなど）	（出会い系サイトなど）
	携帯電話サービス 2	携帯電話サービス 3	インターネットサービス 6	インターネットサービス 6
2	教養娯楽品 3	金融・保険サービス 27	金融・保険サービス 48	金融・保険サービス 45
	書籍・印刷物 2	融資サービス 23	融資サービス 38	融資サービス 37
	玩具・遊具 1	（過払い・多重債務など）	（過払い・多重債務など）	（過払い・多重債務など）
		損害保険 2	生命保険 3	ファンド型投資商品 3
3	車両・乗り物 2	教養娯楽品 14	レンタル・リース 22	教養娯楽品 24
	自動車 1	他の教養娯楽品 4	賃貸アパート 13	学習教材 6
	自転車 1	パソコン 3	借家 6	音響・映像製品 6
4	他の役務 2	レンタル・リース 12	教養娯楽品 15	食料品 16
	役務その他 2	賃貸アパート 10	音響・映像製品 5	健康食品 6
	（下宿サービス）	音楽CD 1	書籍・印刷物 4	魚介類 2
5	他の相談 2	車両乗り物 9	車両乗り物 11	レンタル・リース 10
	相談その他 2	自動車 9	自動車 10	賃貸アパート 7
			自転車 1	借家 2

順位	50歳代（総件数242 ）	60歳代（総件数243 ）	70歳代（総件数165 ）	80歳代以上（総件数62 ）
1	金融・保険サービス 47	金融・保険サービス 46	金融・保険サービス 42	教養娯楽品 10
	融資サービス 28	融資サービス 23	預貯金・証券等 10	書籍・印刷物 5
	（過払い・多重債務など）	（過払い・多重債務など）	（未公開株など）	他の教養娯楽品 5
	生命保険 6	預貯金・証券 8	ファンド型投資商品 9	
2	運輸・通信サービス 34	食料品 20	食料品 19	保健衛生品 8
	放送・コンテンツ等 18	野菜・海草 6	健康食品 11	医療用具 7
	（出会い系サイトなど）	果物 2	野菜・海草 3	医薬品 1
	インターネットサービス 5			
3	レンタル・リース 21	レンタル・リース 19	教養娯楽品 13	金融・保険サービス 7
	賃貸アパート 18	賃貸アパート 7	音響・映像製品 6	デリバティブ取引 2
	借家 3	借家 6	書籍・印刷物 3	金融・保険一般 1
4	食料品 20	住居品 18	工事・建築・加工 9	食料品 6
	健康食品 3	食器・台所用品 7	借家 6	健康食品 6
	穀類 2	家具・寝具 4	賃貸マンション 1	
5	教養娯楽品 16	教養娯楽品 16	運輸・通信サービス 9	住居品 5
	書籍・印刷物 5	音響・映像製品 4	放送・コンテンツ等 3	家具・寝具 3
	電話機 4	書籍・印刷物 3	（出会い系サイトなど）	エアコン 1
			電話 2	

凡例：上段～大分類
　　下段～中分類の主な相談内容
※：中分類は抜粋しているので、大分類の件数と合致しない場合がある。

出典：帯広市消費生活アドバイスセンター

③　年代別相談件数

年代別相談割合（図－２、8 頁）では、20 歳未満はここ 5 年間 3%程度で推移しています。一方、20 代は漸減傾向にあり、平成 22 年度は前年の 14%に比べ 3%減少し 11%になっています。また、50 代、60 代では金融・保険サービスの相談が多くなったため、前年と比べて 2%増加しています。

ア　高齢者の消費者被害

年代別相談割合（図－２）では、平成 22 年度の 60 歳以上の相談件数は 470 件あり、全体に占める割合は 33%と 3 割を超えています。一般的に年齢を重ねるとともに判断力や理解力が低下すると言われており、点検商法※1やＳＦ商法（催眠商法）※2、次々販売※3などの悪質商法の被害に遭いやすい傾向がうかがえます。また、本人の気付かぬままに被害が深刻化していることもあります。

イ　消費者被害の低年齢化

年代別相談件数（図－１、8 頁）をみると、20 歳未満の相談件数は、平成 20 年度において 66 人、平成 21 年度 63 人、平成 22 年度では 48 人と漸減傾向にありますが、相談件数の割合は約 3%で推移しています。

パソコンや携帯電話の普及とともに、低年齢層の被害が絶えません。

※1：点検商法

点検に来たと言って来訪し、「布団にダニがいる」「工事をしないと危険」などと言って、商品やサービスを契約させる商法のこと。

出典：国民生活センターホームページ

※2：ＳＦ商法（催眠商法）

狭い会場に人を集め、販売員がたくみな話術で場を盛り上げながら、「ハイ、ハイ」と手を上げさせるなどして、ただ同然で日用品などを配り冷静な判断ができない高揚した雰囲気の中で高額な商品を売りつける商法です。

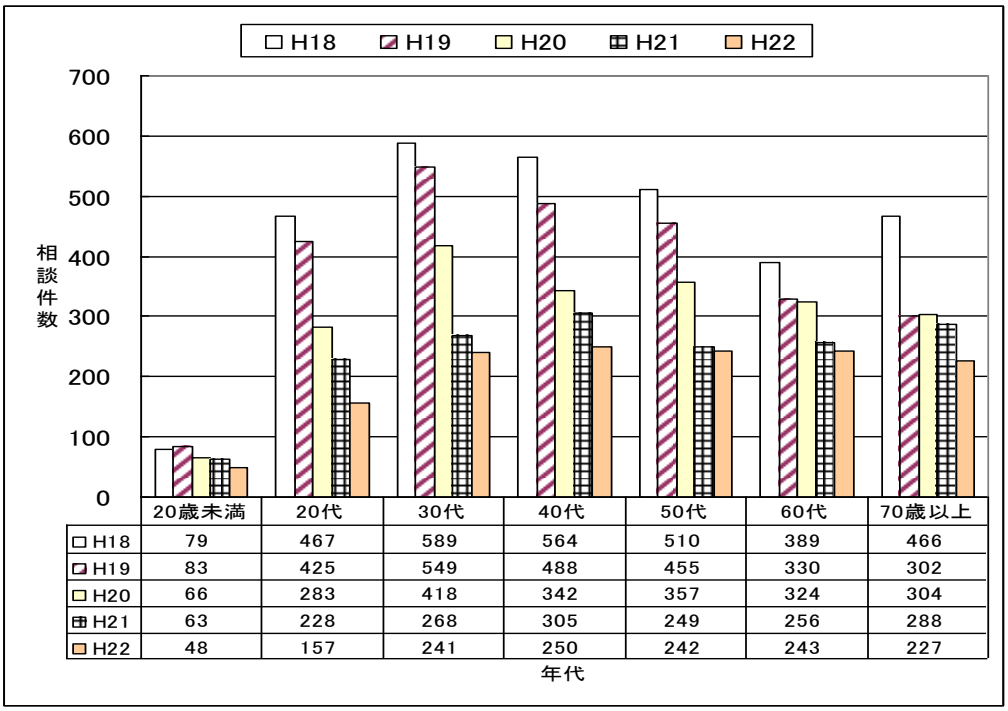
出典：国民生活センターホームページ

※3：次々商法

一度契約をした消費者に対し、問題のある販売方法で次々と新たな契約をさせるという商法のこと。

出典：国民生活センターホームページ

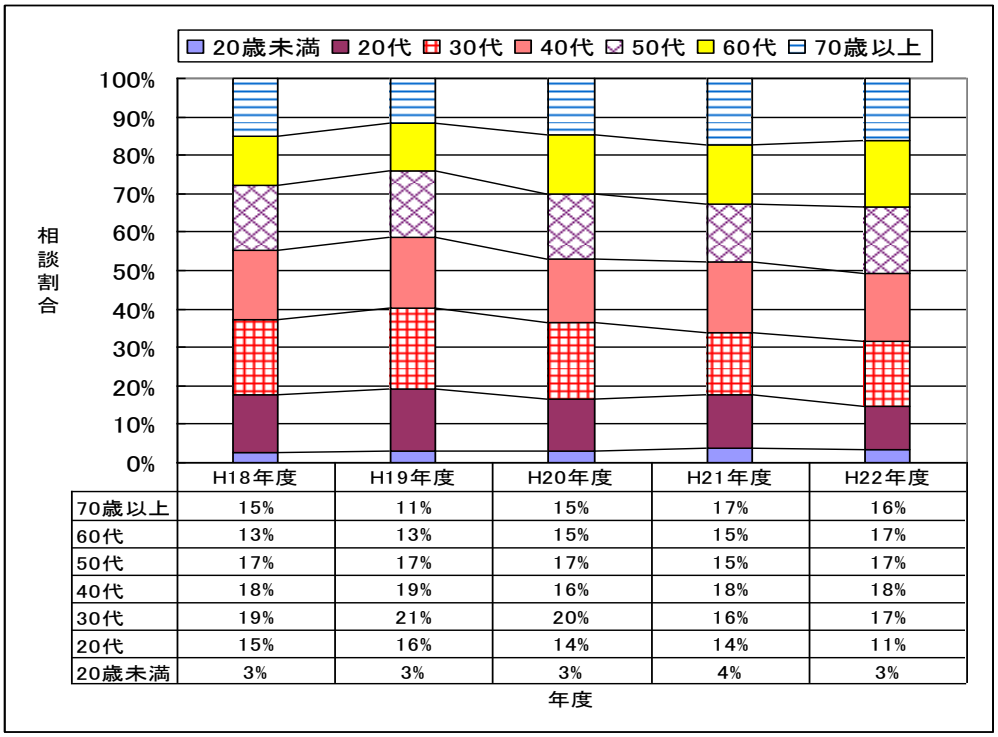
図－１　年代別相談件数
（団体・不明者を除く）



	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
H18	79	467	589	564	510	389	466
H19	83	425	549	488	455	330	302
H20	66	283	418	342	357	324	304
H21	63	228	268	305	249	256	288
H22	48	157	241	250	242	243	227

出典：帯広市消費生活アドバイスセンター

図－２　年代別相談割合
（団体・不明者を除く）



	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
70歳以上	15%	11%	15%	17%	16%
60代	13%	13%	15%	15%	17%
50代	17%	17%	17%	15%	17%
40代	18%	19%	16%	18%	18%
30代	19%	21%	20%	16%	17%
20代	15%	16%	14%	14%	11%
20歳未満	3%	3%	3%	4%	3%

出典：帯広市消費生活アドバイスセンター

第３章　計画の体系

１　体系一覧

私たちを取り巻く消費者問題は、食の安全・安心、商品、サービス等の多種多様化など、複雑化しています。

帯広市においても消費生活に関わる施策は、庁内の部署全般に関わり、総合的な対応が必要となっています。

こうした中、消費者施策を総合的に推進するため、４つの基本方針と１３の施策の方向を掲げ、それぞれに具体的な推進施策を体系化しました。

	施策の方向	推進施策
基本方針Ⅰ．消費生活の安全・安心		
	1．危害等の防止	(1)食品等の安全性の確保
		(2)関係機関との連携
	2．事業活動の適正化	(1)表示・広告の適正化
		(2)包装の適正化
		(3)計量の適正化
	3．取引の適正化	(1)事業者に対する調査、指導、勧告等
		(2)法令遵守のための周知、啓発
	4．商品やサービス等の確保と物価の安定	(1)生活関連商品等に関する調査、安定供給
		(2)特定生活関連商品等に関する指定、調査、勧告等
基本方針Ⅱ．消費者被害の救済		
	5．相談体制の充実	(1)専門相談員による助言・あっせん等
		(2)専門相談員の専門的知識の向上
		(3)関係機関等との連携
	6．あっせんと調停	(1)消費生活審議会によるあっせん・調停
	7．訴訟の支援	(1)消費者訴訟に要する費用の貸付等
基本方針Ⅲ．消費者の自立支援		
	8．消費者啓発の推進	(1)情報提供の推進
		(2)高齢者、若年者等世代毎の啓発
	9．消費者教育の推進	(1)学習の機会及び場の提供
		(2)消費者教育の内容充実
	10．消費者団体への支援	(1)消費者団体との連携の促進
		(2)自主的な活動への支援
	11．消費者意見の反映	(1)消費者施策への参画
基本方針Ⅳ．環境保全への配慮		
	12．環境保全の推進	(1)環境に配慮した消費者の育成と事業活動の推進
	13．地域資源の活用	(1)地産地消等による循環型地域社会づくり

第４章　計画推進のための施策

基本方針Ⅰ　消費生活の安全・安心

近年の規制緩和や消費経済活動のグローバル化、少子化の進行、超高齢社会の到来等により、商品・サービスの取引形態や内容は複雑・多様化しています。これら時代の潮流は、消費者の選択肢を広げ、消費生活の豊かさをもたらす一方、食品の偽装表示、残留農薬など食の安全・安心や悪質リフォーム問題、製品事故の発生など複雑かつ多様な消費者問題が発生しています。また、地球温暖化などの環境問題をはじめ、穀物やレアメタルなど海外資源の安定供給への不安が生じています。

消費生活の安全を確保し、消費者が安心して生活するために、国や北海道、関係団体と連携し、危害等の防止、事業活動の適正化などを推進します。

１．危害等の防止

（１）　食品等の安全性の確保

消費生活を営むためには、食品・商品・住まい・サービス等の安全・安心の確保が欠かせません。生産、流通、消費など様々な場面において情報収集等を行い、消費者へ迅速で正確な情報を提供します。また、事業者団体等を通じ、事業者へ啓発等を行い安全の確保をはかります。

（２）　関係機関との連携

消費者被害は複雑・多様化し、その被害の原因は様々です。食品・商品・住まい・サービス等は、市民の暮らし全般にわたるため、本市においても所管する部署は様々です。

食品衛生法など、その他関係法令に関わる部署・機関等と連携を強化し、危害等の防止に努めます。

取組内容	担当課
○条例に基づく事業者への調査、勧告 ○帯広食品消費生活安定協議会からの情報提供 ○消費生活用製品安全法※1に基づく、特定製品に係る技術基準適合マーク等に関する立入検査等 ○事業者団体との協議、懇談	安心安全推進課
○おびひろ住宅づくり奨励金事業による安全な住居の確保	都市計画課
○安全・安心で良質な農畜産物を、安心して消費してもらうための情報提供 ○消費者への食育・農業理解の促進	農政課
○給食における地元産食材の使用	こども課・学校給食共同調理場
○老朽消火器の安全な廃棄・リサイクルシステムの周知	消防課

※1：消費生活用製品安全法

消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止を図るため、特定製品の製造、輸入及び販売を規制するとともに消費生活用製品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進し、もって一般消費者の利益を保護することを目的として、昭和４８年に制定されました。

立入検査対象となる特定製品とは、圧力なべ、乗車用ヘルメット、乳幼児用ベッドなど同法施行令別表第一によるものです。

出典：経済産業省ホームページ

２．事業活動の適正化

（１）　表示・広告の適正化

多種多様な商品・サービスが次々と登場し、その取引方法も多様化しています。消費者が商品等の選択を誤ることのないよう、家庭用品品質表示法※1に基づく立入検査などを行い、適正な取引環境の確保に努めます。

（２）　包装の適正化

過剰包装の防止を事業者に周知するとともに、消費者も簡易包装や包装資材の使用抑制に協力するよう啓発します。

（３）　計量の適正化

取引・証明に使用される計量器の使用者は、計量法に基づき２年に１度の検査を受ける義務があります。また、内容量を表記して販売している商品は、店舗・品目を抽出し、表記された内容どおりであるか量目検査を実施します。

消費者の計量意識の向上と、生産者・販売者の適正な計量の実施を確保するため、啓発活動等を行います。

取組内容	担当課
○家庭用品品質表示法に基づく、品質表示事項等についての立入検査等 ○過剰包装防止の事業者等への啓発 ○計量法に基づく検査、指導 ○ポスター、イベント等による計量制度の普及啓発	安心安全推進課
○レジ袋等の削減に向けた取り組みの推進	環境課

※1：家庭用品品質表示法

一般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、事業者に家庭用品の品質に関する表示を適正に行うよう要請し、一般消費者の利益を保護することを目的に、昭和３７年に制定されました。

出典：消費者庁ホームページ

３．取引の適正化

（１）　事業者に対する調査、指導、勧告等

商品・サービスや取引形態の複雑・多様化に伴い、消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者は不利な立場におかれています。消費生活アドバイスセンターにおける相談内容も、契約・解約に関するものが平成 22 年度では約 4 割を占めています。

このような消費者被害防止のため、消費者取引の適正化をはかり、不適正な取引行為を行う事業者の調査、指導、勧告等を行い、消費者に情報提供を行います。

（２）　法令遵守のための周知、啓発

消費生活アドバイスセンターには様々な相談が寄せられています。寄せられた相談事例、それに関わる消費者契約法等の関係法令について、事業者団体等を通じ事業者に法令遵守のための周知、啓発を行います。また、消費者と事業者団体等の情報交換の機会を設けます。

取組内容	担当課
○条例に基づく事業者への調査、指導、勧告 ○事業者団体との協議、情報交換	安心安全推進課

４．商品やサービス等の確保と物価の安定

（１）　生活関連商品等に関する調査、安定供給

消費者が安心して消費生活を営むためには、商品やサービス等の安全が確保され、安定的に適正な価格で供給されることが大切です。

そのため物価の動向や需給の状況、流通の実態等の情報収集に努め、消費者に適切な情報提供を行います。

（２）　特定生活関連商品等に関する指定、調査、勧告等

原油価格の上昇や自然災害等により、生活関連物資の異常な価格上昇や品不足が生じた場合は、特に生活に関連性の高い商品及びサービス等を特定物資として指定し、価格の変動や流通状況の調査を行い、消費者の不安を解消するよう、正確で迅速な情報提供を行います。また、事業者の売り惜しみや著しく不当な価格設定に対し、勧告等を行います。

取組内容	担当課
○消費生活モニターによる小売価格調査 ○帯広食品消費生活安定協議会からの情報提供（再掲） ○条例に基づく事業者への調査、勧告	安心安全推進課

基本方針Ⅱ　消費者被害の救済

近年、消費者を取り巻く情勢の変化により、高齢者や若年者等の被害が深刻化しています。身体、健康、年齢等により社会弱者と言われる方々を、周囲あるいは身近な地域の人たちで見守る必要があります。

このため、相談窓口である消費生活アドバイスセンターは、これらの相談に対し迅速かつ的確に対応することが求められています。また、複雑・多様化した商品等の内容や取引形態は、悪質業者等により新たな手口を駆使して次々と消費者を狙ってきています。広報や啓発を充実するとともに、被害を未然に防止することが困難な例もあることから、苦情や救済などへの適切な対応を行います。

５．相談体制の充実

（１）　専門相談員による助言・あっせん等

複雑･多様化する消費者相談に対応するため、相談者から寄せられる相談について、消費生活専門相談員が適切にアドバイス等を行います。

（２）　専門相談員の専門的知識の向上

複雑多岐にわたる相談内容に適切に対応し、消費者被害の救済をはかるため、研修会への参加や関係機関との情報共有をはかり、専門相談員の専門的知識の向上をはかります。

（３）　関係機関等との連携

多様化、広域化する消費者被害防止のため、消費生活アドバイスセンター等で受けた相談や国、北海道等の相談情報を速やかに収集し、警察署や地元弁護士会等とも連携し、情報の共有をはかります。また、十勝管内はもとより道内の自治体等との連携もはかります。

取組内容	担当課
○消費生活に関する相談、あっせん ○消費生活アドバイスセンターの運営と周知、啓発 ○国民生活センター等でのレベルアップ研修 ○ＰＩＯ－ＮＥＴ※1による情報共有 ○関係機関等との連携	安心安全推進課
○住まいに関する専門相談窓口の紹介	都市計画課
○消火器、住宅用火災報知器の不適正販売に係る情報の収集、提供	消防課

※1：ＰＩＯ－ＮＥＴ
全国消費生活情報ネットワーク・システムのこと。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステムです
出典：国民生活センターホームページ

６．あっせんと調停

（１）　消費生活審議会によるあっせん・調停

消費生活アドバイスセンターで解決が困難な事案について、必要があると市長が認めた場合は、有識者で組織された帯広市消費生活審議会のあっせん・調停により解決をはかります。

取組内容	担当課
○条例に基づくあっせん・調停	安心安全推進課

７．訴訟の支援

（１）　消費者訴訟に要する費用の貸付等

多数の消費者が、消費生活上同様の被害を受けていることなど、一定の要件を満たし、自ら事業者を相手として訴訟を提起する場合、帯広市消費生活審議会の意見を聴いた上で適当であると認めるときは、消費者訴訟に要する費用の資金貸付け等、必要な支援を行います。

取組内容	担当課
○条例に基づく消費者訴訟の支援	安心安全推進課

基本方針Ⅲ　消費者の自立支援

消費者を取り巻く社会環境は刻々と変化し、多種多様な商品・サービスの提供や新しい取引形態の普及など消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大していますが、同時に、消費者は氾濫する情報の中で、消費者自身が知識や情報を収集し、適切に判断し行動していくことが求められています。

このため、本市における消費者施策においても、消費者の自立支援に向けた取り組みをすすめます。

８．消費者啓発の推進

（１）　情報提供の推進

ホームページや広報おびひろ、パンフレット、冊子、消費生活アドバイスセンターの情報コーナー等を活用し、悪質商法の対処法、食や住まいの安全性、環境問題など消費生活に関する情報を市民に提供します。

また、関係団体等と連携し、消費者被害防止に取り組みます。

（２）　高齢者、若年者等世代毎の啓発

消費者被害の防止では、とりわけ被害に遭いやすい高齢者や若年者に対する取り組みは重要です。

高齢者や若年者が受ける被害の特徴は、本人が被害を被ったことさえ意識せず、または、相談できずにおり、さらに、次々と被害を受けるケースも見受けられます。また、事業者の説明不足と消費者の理解不足とがあいまって、消費者トラブルに発展する事例も多く見受けられます。

関係機関等との連携を強化し、消費生活のトラブルを防止するとともに、年代の特徴に応じた啓発・情報提供に取り組みます。

取組内容	担当課
○講座、講演会の実施 ○広報紙、ホームページ等広報媒体による情報提供 ○アドバイスセンター情報コーナーでの周知、啓発 ○イベント等での周知、啓発 ○高校生等の消費者被害予防教育 ○関係団体との連携	安心安全推進課
○住まいの情報窓口、市ＨＰによる住宅関連情報の提供	都市計画課
○帯広市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画による悪質な訪問・勧誘販売等の防止対策の推進	高齢者福祉課

９．消費者教育の推進

（１）　学習の機会及び場の提供

消費者が自立し安定した豊かな消費生活を送るため、出前講座や講師派遣など学習機会の拡充をはかり、衣食住から生活設計にいたるまでの様々な知識の普及をすすめます。

（２）　消費者教育の内容充実

教育委員会と連携し、小学・中学・高校等の各段階に応じて、消費者として主体的に判断する力を育むような実践的な消費者教育をすすめます。また、地域、家庭、職場など様々な場を通じて学習する機会の充実をはかります。

併せて、自立した消費者とは単に自分自身を守るための行動のみならず、生涯にわたって社会的責任を自覚して行動する消費者であり、その大切さを啓発します。

取組内容	担当課
○講座、講演会の実施（再掲） ○広報紙、ホームページ等広報媒体による情報提供（再掲） ○高校生等の消費者被害予防教育（再掲） ○消費者教育教材の作成	安心安全推進課
○「消費者被害予防教室」の実施による学習機会の提供及び主体的に判断できる力を育む消費者教育	南商業高校
○情報活用能力・情報モラルの育成	学校教育指導室

10．消費者団体への支援

（１）　消費者団体との連携の促進

消費者団体は、消費者の権利の確立の支援、消費生活の情報収集及び提供、各種団体相互の連携など、組織的な活動を通じ大きな役割を果たしています。

これら消費者団体と連携し、各種啓発活動等を効果的に行う取り組みをすすめます。

（２）　自主的な活動への支援

消費生活に関連する情報の収集及び提供、消費者に対する啓発及び教育、消費者被害の防止や救済のための活動、事業者団体等との意見交換を促進するなど、消費者団体の自主的な活動に対する支援を行います。

取組内容	担当課
○帯広消費者協会活動への支援	安心安全推進課

11. 消費者意見の反映

（１） 消費者施策への参画

消費者行政や事業者の活動に対する消費者や消費者団体の意見、要望等を把握するとともに、帯広市消費生活審議会に消費者の参画をはかるなど、施策に消費者の意見を反映するよう取り組みをすすめます。

取組内容	担当課
○帯広市消費生活審議会への消費者の参画 ○講座、講演会等における消費者意見の集約 ○アドバイスセンターに寄せられた情報の集約 ○消費生活モニターによる意見等	安心安全推進課

基本方針Ⅳ　環境保全への配慮

大量生産・大量消費の経済構造のもとで経済力を増大させ生活を豊かにしてきた反面、大量廃棄による環境問題など「負の遺産」を残しました。

本市では、平成 20 年 7 月、国から「環境モデル都市」の認定を受け、市民の高い環境意識と持続可能な循環型社会の実現に向け、長期的な視点に立って、様々な施策を展開しています。今後も、豊かな消費生活の在り方について考え、環境に配慮した取り組みをすすめます。

12. 環境保全の推進

（１） 環境に配慮した消費者の育成と事業活動の促進

消費生活を環境の視点から考えるため、様々な学習機会を提供し、３Ｒ[※1]を推進するとともに、消費者、事業者、行政が協働して環境に配慮した取り組みをすすめます。

取組内容	担当課
○イベント等での周知、啓発（再掲） ○過剰包装防止の事業者等への啓発（再掲） ○第二期帯広市環境基本計画による環境保全の推進 ○レジ袋等の削減に向けた取り組みの推進（再掲） ○環境家計簿の普及 ○環境モデル地域での取り組み推進 ○おびひろ住宅づくり奨励金事業による環境負荷低減可能な住宅の普及 ○一般廃棄物処理基本計画に基づく３Ｒの推進	安心安全推進課 環境課 環境モデル都市推進室 都市計画課 清掃事業課

※1：３Ｒ

３Ｒ（スリーアール）とは、リデュース（Reduce)、リユース（Reuse)、リサイクル（Recycle）の３つのＲ（アール）の総称です。リデュースとは、物を大切に使い、ごみをへらすこと、リユースとは、使えるものは、繰り返し使うこと、リサイクルとは、ごみを資源として再び利用することです。

出典：環境省ホームページ

13. 地域資源の活用

（１） 地産地消等による循環型地域社会づくり

地元の食材を使用した商品づくりや地域資源の有効活用などの地産地消に取り組み、環境や資源に配慮した循環型地域社会づくりをすすめます。

取組内容	担当課
○イベント等での周知、啓発（再掲）	安心安全推進課
○帯広食品消費生活安定協議会からの情報提供（再掲）	
○地産地消の推進	農政課
○給食における地元産食材の使用（再掲）	こども課、学校給食共同調理場
○春や秋のリサイクル行事など各種イベントでの周知、啓発	清掃事業課

第５章　消費生活基本計画の推進

１　推進体制の整備

本計画の推進に当たっては、消費生活行政に関わる庁内関係部課等で構成する「(仮称)帯広市消費生活行政推進連絡会議」を組織し、必要に応じて開催するとともに、施策の効果的な推進をはかります。また、同会議が機動的、効果的なものとなるよう構成や運営方法等について随時見直しを行ないます。

２　検証と評価

本計画の施策の実施状況については、年度ごとに事業実績等を取りまとめ、進捗状況等の検証・評価を行い、帯広市消費生活審議会に報告します。

３　計画の指標

本計画の進捗状況等を点検する指標を次のとおり設定します。なお、社会情勢の変化や計画の進捗状況等に応じて必要な見直しを行います。

	指標名	基準年度	基準値	目標値 (H28)	単位	指標の説明
帯広市消費生活基本計画	消費生活のホームページアクセス件数	H22	26,994	32,000	件	帯広市の消費生活に関するホームページのアクセス件数。 消費生活に関する重要な情報提供手段として設定します。
第六期帯広市総合計画	消費者講座等の参加人数	H17-H19 平均	3,300	3,600 (3,700)	人	市が実施する消費者講座等の1年間の参加人数。 市民の消費生活に対する意識の向上を測る指標として設定します。
	消費生活相談の解決率	H17-H19 平均	99.4	99.6 (99.6)	%	帯広市消費生活アドバイスセンターにおける消費生活相談の解決率。 消費生活相談機能の充実を測る指標として設定します。
	不合格計量器の出現率	H17-H19 平均	2.0	1.5 (1.4)	%	定期検査対象計量器のうち不合格計量器数が占める割合。 適正な取引を測る指標として設定します。

※第六期帯広市総合計画の目標値は、指標管理表より平成28年度とし、下段の括弧内は最終年度(H31)の目標値である。

参考資料

１　例規（帯広市消費生活条例、帯広市消費生活条例施行規則）

２　統計資料（帯広市の消費者相談内訳）

１　例規

帯広市消費生活条例

平成 23 年 3 月 25 日
帯広市条例第４号

目次

第１章　総則（第１条－第 10 条）
第２章　消費者の権利擁護に関する事項
第１節　消費者の安全の確保（第 11 条－第 14 条）
第２節　取引行為の適正化（第 15 条－第 17 条）
第３節　事業活動の適正化（第 18 条－第 22 条）
第４節　商品及びサービス等の確保並びに物価の安定（第 23 条－第 28 条）
第５節　立入調査、公表等（第 29 条－第 31 条）
第６節　消費者被害の救済（第 32 条・第 33 条）
第３章　消費者の自立支援に関する施策（第 34 条－第 36 条）
第４章　帯広市消費生活アドバイスセンター（第 37 条）
第５章　帯広市消費生活審議会（第 38 条）
第６章　雑則（第 39 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鑑み、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、市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体の責務等を明らかにするとともに、市が基本理念達成のため実施する施策（以下「消費者施策」という。）の基本となる事項を定めることにより、その施策を総合的に推進し、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。

（定義）

第２条　この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 商品　消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。

(2) サービス等　次のいずれかに該当するものをいう。

ア　消費者が消費生活を営む上で利用する役務

イ　消費者が消費生活を営む上で施設を利用し、又は役務の提供を受ける権利

ウ　ア及びイに掲げるもののほか、消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のもの

(3) 事業者　商品及びサービス等の供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。

(4) 事業者団体　事業者共通の利益を増進するため、事業者により組織された団体をいう。

(5) 消費者　事業者が供給する商品又はサービス等を使用し、又は利用して生活する者をいう。

(6) 消費者団体　消費者の利益を擁護し、及び増進するため、消費者により組織された団体をいう。

（基本理念）

第３条　消費者の利益の擁護及び増進は、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、市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体の相互の理解と協力の下に、次に

掲げる消費者の権利が尊重されるとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動できるようそ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) 商品及びサービス等により生命、身体及び財産を侵されず安全が確保される権利

(2) 公正な取引により、良質な商品及びサービス等を提供される権利

(3) 消費生活を営む上で自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利

(4) 消費生活を営む上で不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済を受ける権利

(5) 消費生活を営む上で必要な情報及び教育の機会が提供される権利

(6) 消費者の自主的な行動が保障される権利

(7) 消費者の意見が消費者施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利

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　消費者施策の推進は、次に掲げる事項に配慮して行われなければならない。

(1) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

(2) 消費生活における国際化の進展への的確な対応

(3) 環境の保全及び地域資源の活用

（市の責務）

第４条　市は、前条に定める基本理念にのっとり、総合的かつ計画的な消費者施策を策定し、実施しなければならない。

2　市は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、環境への負荷の低減及び地域資源の活用に配慮するとともに、国及び他の地方公共団体と相互に連携しなければならない。

（事業者の責務）

第５条　事業者は、その事業活動を行うに当たっては法令を遵守し、消費者施策に協力するとともに、第３条に規定する基本理念にのっとり、その供給する商品及びサービス等について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者に対し、商品及びサービス等に関する必要な情報を速やかに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、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、苦情を適切に処理すること。

(5) その事業活動に消費者の意見を反映させるよう努めること。

2　事業者は、その事業活動の実施に当たっては、環境への負荷の低減及び地域資源の活用に努めなければならない。

3　事業者は、事業活動において取得した消費者の個人に関する情報を適正に取り扱わなければならない。

（事業者団体の役割）

第６条　事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重し、事業者と消費者との間に生じた苦情処理体制の整備、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とともに、消費者施策に協力するものとする。

（消費者の役割）

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習得するとともに、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行

動するよう努めるものとする。

2　消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びにサービス等の選択及び利用に当たっては、環境への負荷の低減及び地域資源の活用に配慮するよう努めるものとする。

（消費者団体の役割）

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利益の擁護及び増進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。

（相互の理解及び協力）

第９条　市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務等を認識し相互に協力するものとする。

（消費生活基本計画）

第 10 条　市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画（以下「消費生活基本計画」という。）を定めなければならない。

2　市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、帯広市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

3　市長は、消費生活基本計画を策定したときは、遅滞なくこれを公表しなければならない。

4　前２項の規定は、消費生活基本計画の変更について準用する。

第２章　消費者の権利擁護に関する事項

第１節　消費者の安全の確保

（欠陥商品等の供給の禁止）

第 11 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、若しくは及ぼすおそれがあり、又はその財産に対して損害を与え、若しくは加えるおそれがある商品又はサービス等（以下「欠陥商品等」という。）を供給してはならない。

2　事業者は、欠陥商品等の供給を防止するため商品及びサービス等の品質及び技術の向上に努めなければならない。

3　事業者は、欠陥商品等を供給したときは、その旨を公表するとともに、当該欠陥商品等を回収する等危害又は損害の発生又は拡大を防止するため、消費者の安全の確保に必要な措置を講じなければならない。

（欠陥商品等の調査及び情報提供）

第 12 条　市長は、消費者の安全を確保するため、事業者が供給する商品及びサービス等について必要な調査を行うものとする。

2　市長は、前項の規定による調査により、事業者が前条第１項の規定に違反しているおそれがあると認めたときは、速やかに当該事業者が供給する商品又はサービス等による危害又は損害について必要な調査を行うものとする。

3　市長は、前項の調査に関し必要があると認めたときは、当該商品又はサービス等を供給する事業者に対し、当該商品又はサービス等が欠陥商品等に該当しないことを説明することを要求することができる。

4　市長は、事業者が前項の規定による説明を行わない場合において正当な理由がないと認めたとき、又は同項の規定による説明を行った場合においてその内容が不十分であると認めたときは、当該事業者に対し、再度説明を行うことを要求することができる。

5　市長は、必要に応じ、第１項若しくは第２項に規定する調査又は第３項若しくは前項の規定による要求により得た情報を消費者に提供するものとする。

（欠陥商品等に対する措置）

第 13 条　市長は、事業者の供給する商品及びサービス等が欠陥商品等であることが明らかになった場合において、当該事業者が第 11 条第３項に規定する措置を執らないときは、法令で定める措置が執られるときを除き、当該事業者に対し、同項に規定する措置を執るよう勧告することができる。

（緊急安全確保措置）

第 14 条　市長は、事業者の供給する商品及びサービス等が欠陥商品等であることが明らかになった場合において、消費者の生命又は身体に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあり、消費者の安全を確保するため緊急の必要があると認めたときは、法令で定める措置が執られるときを除き、当該欠陥商品等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の当該危害の発生又は拡大を防止するための必要な事項を公表しなければならない。

２　市長は、前項の規定により必要な事項を公表したときは、直ちに当該事業者に対し第 11 条第３項に規定する措置を執るべきことを通知しなければならない。

３　前項の規定による通知を受けた事業者は、直ちに第 11 条第３項に規定する措置を執らなければならない。

第２節　取引行為の適正化

（不当な取引行為の禁止）

第 15 条　事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 販売の意図を隠して消費者に接近し、又は商品若しくはサービス等の内容、取引条件その他の取引に関して重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤解を招くおそれのある情報を提供することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者の取引に関する知識、経験若しくは判断力の不足に乗じ又は消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等により契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(3) 消費者に不当な不利益をもたらすことの明白な内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

(4) 消費者を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて、当該消費者に契約（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請求し、又は履行させる行為

(5) 契約に基づく債務の履行を求める消費者からの正当な請求に対し、適切な処理をせず、債務の履行を不当に拒否し、又は正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為

(6) 消費者が正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効（以下この号において「申込みの撤回等」という。）の主張を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込の撤回等によって生じる債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

(7) 消費者が契約の締結の勧誘を望まない旨若しくは契約の締結を拒否する旨の意思を示したにもかかわらず、又はそれらの意思を示す機会を与えることなく契約の締結を勧誘し、又は契約させる行為

２　事業者は、与信契約等（消費者が他の事業者から商品又はサービス等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約をいう。以下この項において同じ。）の締結の勧誘若しくは締結又は債

務の履行に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 前項各号に掲げる行為

(2) 与信契約等の条件又は原因となる商品又はサービス等の販売を行う事業者若しくはその取次店等実質的な販売行為を行う者の行為が前項各号に規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又はそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約を締結させる行為

3　市長は、前２項に規定する行為（以下「不当な取引行為」という。）に該当する行為の基準を規則で定めることができる。

（不当な取引行為に関する調査及び情報提供）

第16条　市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めたときは、当該不当な取引行為について必要な調査を行うものとする。

2　市長は、前項の規定による調査により、不当な取引行為が事業者によって行われていると認め、かつ、当該不当な取引行為による消費者の被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めたときは、消費者に対し、当該事業者に係る不当な取引行為、商品又はサービス等の種類その他必要な情報を提供するものとする。

3　前項の場合において、市長は、当該事業者の不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、同項に規定する情報のほか、当該事業者の氏名又は名称、住所その他の当該事業者を特定する情報を提供することができる。

（是正指導等）

第17条　市長は、第15条第１項又は第２項の規定に違反して、不当な取引行為を行っている事業者があると認めたときは、その事業者に対し、当該違反していると認めた事項を速やかに是正するよう指導し、又は勧告することができる。

第３節　事業活動の適正化

（計量の適正化）

第18条　市は、消費者と事業者との間の取引に際して適正な計量が確保されるよう、必要な施策を実施するものとする。

2　事業者は、商品及びサービス等について適正な計量を実施するよう努めるとともに、前項の規定に基づき市が実施する施策に協力しなければならない。

（広告の適正化）

第19条　事業者は、商品又はサービス等について広告を行う場合には、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現その他不適切な表現を避け、消費者が商品又はサービス等を適切に選択することができるように必要かつ正確な情報の提供に努めなければならない。

（表示の適正化）

第20条　事業者は、商品が、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、商品の品質、用途、取扱方法その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

2　事業者は、サービス等が、誤って選択され、利用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、サービス等の取引条件、内容その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

（包装の適正化）

第 21 条　事業者は、商品を包装（容器を用いる場合を含む。以下同じ。）する場合には、消費者に危害を及ぼさないように、当該包装の安全性を確保しなければならない。

2　事業者は、商品を包装する場合には、消費者の適正な判断を誤らせ、又は商品の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超えるような過剰な包装をしてはならない。

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

（簡易包装への協力）

第 22 条　消費者は、商品の購入に当たっては、簡易な包装に協力するよう努めなければならない。

第４節　商品及びサービス等の確保並びに物価の安定

（商品及びサービス等の円滑な流通等）

第 23 条　事業者は、商品及びサービス等の円滑な流通を図るとともに、その価格の安定に努めなければならない。

（生活関連商品等の価格等の調査及び情報提供）

第 24 条　市長は、市民の消費生活と関連性の高い商品及びサービス等（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、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等に関する調査を行い、必要に応じて当該調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

2　市長は、前項の調査を行わせるため、調査員を置くことができる。

3　事業者は、市長が行う第１項の調査に協力しなければならない。

（生活関連商品等の確保）

第 25 条　市長は、生活関連商品等が不足し、若しくは不足するおそれがあり、又はその価格が著しく高騰し、若しくは高騰するおそれがあると認めたときは、事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連商品等の円滑な供給その他必要な措置を講じるよう要請することができる。

（特定生活関連商品等の指定）

第 26 条　市長は、市民の消費生活と特に関連性の高い商品及びサービス等について、その流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めたときは、当該商品及びサービス等を特別の調査を要する商品及びサービス等（以下「特定生活関連商品等」という。）として指定することができる。

2　市長は、前項の規定による指定を行ったときは、その旨を告示しなければならない。指定を解除したときも同様とする。

（特定生活関連商品等の調査及び情報提供）

第 27 条　市長は、前条第 1 項の規定により特定生活関連商品等の指定をしたときは、特定生活関連商品等についてその流通状況、価格の変動その他の市民の消費生活の安定を図るため必要な事項を調査するものとする。

2　市長は、必要に応じ、前項の規定による調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

（不適正な事業行為の是正勧告）

第 28 条　市長は、特定生活関連商品等を供給する事業者が、その円滑な流通を妨げ、又は著しく不当な価格で当該特定生活関連商品等を供給していると認めたときは、当該事業

者に対し、これらの行為を是正するよう勧告することができる。

第５節　立入調査、公表等

（立入調査等）

第 29 条　市長は、第 12 条から第 14 条まで、第 16 条及び前条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告若しくは関係資料の提出を求め、又はその職員に当該事業者の事務所、事業所、店舗その他の事業に関係のある場所に立ち入らせ、商品、サービス等に係る物件、これらに関係する資料その他の物件（以下この条において「商品等」という。）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　市長は、事業者又は関係者が前項の規定による報告、関係資料の提出、立入調査又は質問に対する回答を拒んだときは、当該事業者に対し、書面により再度、報告をし、関係資料を提出し、立入調査に応じ、又は質問に対し回答するよう要求することができる。

３　前２項の規定により立入調査又は質問する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。

（公表）

第 30 条　市長は、事業者が第 12 条第 4 項若しくは第 29 条第 2 項の規定による要求又は第 13 条、第 17 条若しくは第 28 条の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

（意見陳述の機会の付与）

第 31 条　市長は、第 17 条の規定による勧告又は前条の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該事業者の意見を聴かなければならない。

第６節　消費者被害の救済

（苦情の処理）

第 32 条　事業者は、その供給する商品及びサービス等に関する消費者の苦情又は相談に誠意をもって応じ、これを適切かつ迅速に処理しなければならない。

２　市長は、商品及びサービス等に関して消費者から苦情又は相談を受けたときは、適切かつ迅速に解決するために必要な助言、あっせん等の措置を講じるものとする。

３　市長は、前項の措置を講じるため必要があると認めたときは、当該事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

４　市長は、第２項に規定する苦情又は相談を円満に解決するため必要があると認めたときは、帯広市消費生活審議会のあっせん又は調停に付することができる。

（消費者訴訟の援助）

第 33 条　市長は、市内に住所を有する消費者が、事業者との間の取引によって被害を受けたため自らその事業者を相手として訴訟（以下「消費者訴訟」という。）を提起する場合において、その消費者訴訟が、次の各号に掲げる要件を満たし、かつ、帯広市消費生活審議会の意見を聴いた上で適当であると認めるときは、当該消費者訴訟を提起する者に対し、消費者訴訟に要する費用の資金（以下「資金」という。）の貸付その他必要な援助を行うことができる。

(1) 多数の消費者が、消費生活上同様の被害を受けていること。

(2) １件当たりの被害額が、規則で定める額以下であること。

２　資金は、無利息とする。

３　資金の貸付を受けた者が、当該貸付に係る

消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかったとき、その他市長が資金を返還させることが適当でないと認めたときは、帯広市消費生活審議会の意見を聴いた上で、資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

4　前３項に定めるもののほか、消費者訴訟の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

第３章　消費者の自立支援に関する施策

（教育及び啓発活動の推進）

第 34 条　市長は、消費者が経済社会の変化に即応した健全かつ合理的な消費生活を営むため必要な知識を生涯を通じて修得できるよう、学習の機会及び場の提供等消費者教育の充実を図るとともに、消費生活に関する情報の提供及び知識の普及等の啓発活動を推進しなければならない。

（消費者の自主的な活動の促進）

第 35 条　市長は、消費者が消費生活の安定及び向上を図るため自主的に行う組織活動が促進されるよう、必要な措置を講じるものとする。

（消費者の意見の反映）

第 36 条　市長は、消費生活の安定及び向上に資するため、広く消費者の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映させるよう努めなければならない。

第４章　帯広市消費生活アドバイスセンター

（帯広市消費生活アドバイスセンター）

第 37 条　市は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上に寄与するため、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条第 2 項に基づく消費生活センターとして、帯広市消費生活アドバイスセンターを設ける。

2　帯広市消費生活アドバイスセンターは、前項に規定する目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

(1) 消費生活に関する苦情相談に応じること。

(2) 消費生活に関する情報の収集及び提供を行うこと。

(3) 消費生活に関する啓発及び教育を行うこと。

(4) 前３号に掲げるもののほか、その設置の目的を達成するために必要な業務を行うこと。

第５章　帯広市消費生活審議会

（帯広市消費生活審議会）

第 38 条　市民の消費生活の安定及び向上を図るため、市長の附属機関として、帯広市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2　審議会は、この条例の規定によりその権限に属された事項を処理するほか、市長の諮問に応じ、消費者施策の推進に関する重要事項を調査審議する。

3　審議会は、前項に規定する事項に関し、市長に意見を述べることができる。

4　審議会は、12 名以内の委員をもって組織する。

5　委員は、学識経験のある者、消費者、事業者その他市長が適当と認める者のうちから、市長が委嘱する。

6　委員の任期は２年とし、再任を妨げない。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、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。

8　特定の事項を調査審議するため必要があ

ると認めたときは、審議会に専門部会を置くことができる。

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

第６章　雑則

（委任）

第 39 条　この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附　則

（施行期日）

1　この条例は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

（経過措置）

2　改正後の帯広市消費生活条例の規定は、この条例の施行の日以後に行われた事業者の行為について適用し、同日前に行われた事業者の行為については、なお従前の例による。

（説　明）

消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、条例の全部を改正しようとするものである。

帯広市消費生活条例施行規則

平成 23 年 3 月 31 日
帯広市規則第 15 号

（趣旨）

第１条　この規則は、帯広市消費生活条例（平成 23 年条例第 4 号。以下「条例」という。）の施行に関し、必要な事項を定めるものとする。

（不当な取引行為に該当する行為の基準）

第２条　条例第 15 条第 3 項に規定する不当な取引行為に該当する行為の基準は、別表のとおりとする。

（調査員）

第３条　条例第 24 条第 2 項の調査員（以下「調査員」という。）は、次に掲げる業務を行う。

(1)　生活関連商品の小売価格と需給動向の調査

(2)　市が行う調査及びアンケートに関する協力

(3)　消費生活上の苦情、意見、要望等の報告

(4)　その他消費生活に関する施策に対する協力

２　調査員は、12 名以内とし、市長が委嘱する。

３　調査員の任期は、1 年とする。ただし、再任することができる。

（身分証明書の様式）

第４条　条例第 29 条第 3 項に規定する証明書は、様式第 1 号によるものとする。

（あっせん又は調停）

第５条　帯広市消費生活審議会（以下「審議会」という。）は、条例第 32 条第 4 項の規定により、そのあっせん又は調停（以下「あっせん等」という。）に付されたときは、速やかにその手続を開始するものとする。

２　審議会は、あっせん等に当たっては、必要に応じ当事者にあっせん等の案を提示するものとする。

３　あっせん等は、当事者間の合意後、その旨を調書に記載し、記名押印したときに成立する。

４　審議会は、当事者間に合意が成立する見込みがないと認めたときは、あっせん等を打ち切ることができる。この場合において、審議会は、当事者にその旨を通知するものとする。

５　審議会は、第 3 項の規定によりあっせん等が成立し、又は前項の規定によりあっせん等を打ち切ったときは、その旨を市長に報告するものとする。

（貸付の要件）

第６条　条例第 33 条第 1 項の資金（以下「資金」という。）の貸付を受けることができる者は、次のすべての要件を満たす個人とする。

(1)　帯広市の区域内に引き続き 3 月以上住所を有していること。

(2)　他の地方公共団体その他の団体から消費者訴訟に要する費用の援助を受けていないこと。

(3)　資金の貸付を受けなければ、条例第 33 条第 1 項の消費者訴訟を提起することが困難であると認められること。

２　条例第 33 条第 1 項第 2 号の規則で定める額は、100 万円とする。

（貸付の対象となる費用）

第７条　資金の貸付の対象となる費用は、次に掲げるものとする。

(1)　民事訴訟費用等に関する法律（昭和 46 年法律第 40 号）第 2 章の規定により裁判所に納める費用

(2)　弁護士に支払う報酬

(3)　その他訴訟に要する費用で、市長が認

めたもの

（貸付金の額等）

第８条　資金の貸付の額は、訴訟１件につき審級ごとに 100 万円以内とし、申請の額の範囲内で市長が決定する。

（貸付の申請等）

第９条　資金の貸付を受けようとする者は、消費者訴訟費用資金貸付申請書（様式第２号）に次に掲げる書類を添えて、市長に申請しなければならない。

(1)　住民票の写し

(2)　被害概要調書（様式第３号）

(3)　訴訟費用支払予定額調書（様式第４号）

２　市長は、前項の規定による申請があったときは、当該申請について必要な調査を行うとともに、審議会の意見を聴いて、貸付の可否及び貸付額を決定し、その旨を消費者訴訟費用資金貸付決定通知書（様式第５号）により申請者に通知するものとする。

（貸付の条件）

第 10 条　市長は、前条第２項の規定により貸付を決定する場合においては、貸付の方法、貸付金の返還等に関して条件を付すことができる。

２　市長は、前項の規定により貸付に条件を付したときは、消費者訴訟費用資金貸付決定通知書にその旨を記載するものとする。

（資金の貸付）

第 11 条　第９条第２項の規定により、資金貸付の決定通知を受けた者は、その通知を受けた日から 14 日以内に、確実な連帯保証人を定めて消費者訴訟費用資金借用証書（様式第６号）を市長に提出しなければならない。

２　市長は、前項の規定による手続が完了した後に、資金を貸し付ける。

（追加貸付）

第 12 条　市長は、資金の全額の貸付を受けた者が、当該資金の対象となる消費者訴訟を遂行するに当たり、貸付を受けた資金に不足を生じると認めたときは、追加して資金を貸し付けることができる。ただし、資金貸付の総額は、第８条に規定する額を超えることはできない。

２　前項の規定により、資金の追加貸付を受けようとする者は、消費者訴訟費用資金追加貸付申請書（様式第７号）に、訴訟費用支払予定額調書及び収支精算書（様式第８号）を添えて、市長に提出しなければならない。

３　前項に定めるもののほか、資金の追加貸付について必要な手続は、資金の貸付の例による。

（貸付決定の取消し）

第 13 条　市長は、第９条第２項の規定により資金貸付の決定を受けた者が次のいずれかに該当するときは、当該決定の全部又は一部を取り消すことができる。

(1)　第 11 条第１項に規定する期間内に消費者訴訟費用資金借用証書を提出しないとき。

(2)　正当な理由なく第 11 条第１項の通知を受けた日から３月以内に消費者訴訟を提起しないとき。

(3)　正当な理由なく消費者訴訟を取り下げたとき。

(4)　貸付を受けた資金の全部又は一部を第７条に掲げる費用以外に使用したとき。

(5)　確実な連帯保証人を定めることができなくなったとき。

(6)　第 10 条第１項の規定により付された貸付の条件に違反したとき。

(7)　虚偽の申請その他不正な手段により資金貸付の決定を受けたとき。

(8)　その他条例及びこの規則に違反し、又は市長の指示に従わないとき。

2　市長は、前項の規定により貸付の決定を取り消したときは、当該貸付の決定を受けた者に対して、理由を付してその旨を通知するものとする。

3　市長は、第1項の規定により資金貸付の決定を取り消した場合において、既に資金を貸し付けているときは、その全部又は一部を期限を定めて返還させることができる。

（資金の返還）

第14条　資金の貸付を受けた者（以下「借受者」という。）は、当該資金貸付の対象となった消費者訴訟の終了の日から起算して6月を経過した日までに、貸付を受けた資金を一括して返還しなければならない。

2　前項の規定にかかわらず、市長は、特別の理由があると認めるときは、前項に規定する期間を延長し、又は分割して返還させることができる。

3　前項の規定の適用を受けようとする者は、消費者訴訟費用資金返還期限延長・分割返還申請書（様式第9号）により市長に申請し、その承認を受けなければならない。

4　市長は、前項の規定による申請を承認したときは、消費者訴訟費用資金返還期限延長・分割返還承認通知書（様式第10号）により申請者に通知するものとする。

（資金の返還の免除）

第15条　条例第33条第3項に規定するその他市長が資金を返還させることが適当でないと認める場合は、次に掲げるときとする。

(1)　借受者が死亡し、当該消費者訴訟を承継する者がいないとき。

(2)　その他市長が特別の理由があると認めたとき。

2　条例第33条第3項の規定により、資金の全部又は一部の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟費用資金返還債務免除申請書（様式第11号）にその他市長が必要と認める書類を添えて市長に申請し、その承認を受けなければならない。

3　市長は、前項の規定による申請を承認したときは、免除の額を決定し、消費者訴訟費用資金返還債務免除決定通知書（様式第12号）により申請者に通知するものとする。

（違約金）

第16条　借受者は、定められた期限までに当該資金を返還しないときは、その返還期限（第14条第2項の規定により返還期限の延長を承認されたときは、延長後の期限）の翌日から返還の日までの日数に応じ、未返還金額につき年10.75パーセントの割合を乗じて得た額に相当する金額を違約金として支払わなければならない。この場合において、違約金の額に100円未満の端数があるとき、又はその金額が1,000円未満であるときは、その端数金額又はその全額を切り捨てる。

（届出事項）

第17条　借受者は、資金の返還が終わるときまでにおいて、次に掲げる事項に該当するときは、速やかにその旨を市長に届け出なければならない。

(1)　消費者訴訟を提起したとき。

(2)　消費者訴訟が終了したとき。

(3)　消費者訴訟の請求内容を変更したとき。

(4)　住所又は氏名を変更したとき。

(5)　連帯保証人が死亡したとき、その他連帯保証人を変更する必要があるとき。

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

（訴訟の経過の報告等）

第18条　市長は、必要があると認めるときは、借受者又はその訴訟代理人に対し、消費者訴訟の経過若しくは訴訟費用の使用状況について報告若しくは説明をさせ、又は必要な資料の提出を求めることができる。

（会長及び副会長）

第19条　審議会に会長及び副会長を置き、委員の互選により選出する。

2　会長は、審議会を代表し、会務を総理し、会議の議長となる。

3　副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

（部会）

第20条　審議会に専門の事項を調査、審議するため必要があるときは、部会を置くことができる。

2　部会は、会長の指名する委員をもつて組織する。

3　部会に部会長を置き、部会に属する委員のうちから互選する。

4　部会長は、部会を代表し、会議の議長となり、付託事項について調査、審議した結果を審議会に報告するものとする。

5　部会長に事故あるときは、部会に属する委員のうち、あらかじめ部会長が指名した者がその職務を代理する。

（会議）

第21条　審議会の会議は、必要と認めるときに会長が招集する。

2　審議会の会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

3　審議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

4　部会の会議の定足数及び議事については、前2項の規定を準用する。

（庶務）

第22条　審議会の庶務は、消費者行政に関する事務を所管する課において処理する。

（会長への委任）

第23条　前4条に定めるもののほか、審議会の議事その他の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。

（委任）

第24条　この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附　則

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

２　統計資料

（１）帯広市の消費者相談内訳

①年度別相談件数

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
苦　　情	2,343	2,058	1,536	1,178	1,077
問い合わせ	786	649	644	542	488
要　　望	0	2	0	3	2
計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

②男女別相談件数

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
男	1,360	1,117	913	758	677
女	1,704	1,532	1,200	914	806
団体・不明	65	60	67	51	84
計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

③商品・役務別相談件数

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
商　　品	1,428	1,102	841	610	527
役　　務	1,547	1,477	1,196	961	920
そ　の　他	154	130	143	152	120
計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

④年代別相談件数

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
１０代以下	79	83	66	63	48
２０代	467	425	283	228	157
３０代	589	549	418	268	241
４０代	564	488	342	305	250
５０代	510	455	357	249	242
６０代	389	330	324	256	243
７０代以上	466	302	304	288	227
団体・不明	65	77	86	66	159
計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

⑤職業別相談件数

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
給与所得者	1,319	1,260	911	654	591
自営自由業	248	217	152	121	106
家事従事者	589	455	395	252	204
学　　生	81	95	67	65	47
無　　職	780	561	526	517	424
団体・不明	112	121	129	114	195
計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

⑥商品別相談件数

年　　度		H18	H19	H20	H21	H22
商品		1,424	1,102	841	610	527
	商品一般	691	419	248	105	56
	食料品	91	121	127	119	96
	住居品	182	138	88	71	51
	光熱水品	37	53	47	29	35
	被服品	74	63	70	54	38
	保健衛生品	76	75	65	40	44
	教養娯楽品	166	147	121	108	125
	車両乗り物	63	43	50	55	40
	土地・建物・設備	43	40	24	29	40
	他の商品	1	3	1	0	2
役務		1,552	1,477	1,196	961	920
	クリーニング	18	20	13	11	11
	レンタル・リース	143	110	112	127	102
	工事・建設・加工	96	64	52	37	45
	修理・補修	21	21	11	16	15
	管理・保管	3	0	1	1	2
	役務一般	13	4	4	5	6
	金融・保険ｻｰﾋﾞｽ	510	454	357	245	285
	運輸・通信ｻｰﾋﾞｽ	411	500	370	290	292
	教育ｻｰﾋﾞｽ	11	7	9	4	7
	教養・娯楽ｻｰﾋﾞｽ	133	127	89	67	41
	保健・福祉ｻｰﾋﾞｽ	54	74	91	56	47
	他の役務	73	72	56	64	55
	内職・副業・相場	50	11	15	15	4
	他の行政ｻｰﾋﾞｽ	16	13	16	23	8
他の相談		153	130	143	152	120
合　　計		3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

⑦内容別相談件数

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
安全・衛生	71	100	86	70	75
品質・機能	239	261	223	226	217
法規・基準	53	57	47	46	62
価格・料金	107	110	113	74	107
計量・量目	7	6	4	3	5
表示・広告	45	59	53	45	64
販売方法	1,077	881	704	485	547
契約・解約	2,401	2,093	1,574	1,036	1,006
接客・対応	219	204	172	198	240
包装・容器	3	1	0	0	5
施設・設備	4	4	0	1	8
買い物相談	25	15	12	16	22
生活知識	17	15	27	24	13
その他	15	25	28	33	29
計	4,283	3,831	3,043	2,257	2,400

※１件につき複数の相談内容があるため、相談総件数と一致しない。

⑧販売別相談件数（特殊販売別）

年　　度	H18	H19	H20	H21	H22
訪問販売	344	251	155	131	133
通信販売	564	755	475	365	323
マルチ系	54	72	91	49	15
電話勧誘	221	129	122	96	104
ネガティブ	4	11	6	4	2
無店舗販売	67	38	43	14	27
計	1,254	1,256	892	659	604
店舗購入	878	868	698	633	598
不明・無関係	997	585	590	431	365
合　　計	3,129	2,709	2,180	1,723	1,567

帯広市消費生活基本計画

（平成 24 年度～平成 28 年度）

＜発　　行＞

帯広市市民活動部安心安全推進課

電話 0155-65-4132

平成 24 年（2012 年）2 月