

事業概要

令和 6 年 8 月

長崎市消費者センター

目次

I	消費者センターの概要		P
1	施設概要	—	1
2	組織及び事務分掌	—	2
3	令和6年度の主な事業内容と予算	—	3
4	沿革	—	4
II	消費者行政		
1	消費生活相談		
(1)	令和5年度消費生活相談概況	—	5
(2)	令和5年度の主な相談事例	—	7
(3)	多重債務対策	—	12
(4)	消費者安全確保地域協議会	—	15
2	消費者啓発		
(1)	消費生活出前講座	—	16
(2)	暮らしの講座	—	16
(3)	情報発信	—	17
(4)	消費者団体への支援と連携	—	19
(5)	家庭用品品質表示法及び消費生活用 製品安全法に基づく立入検査	—	20
3	消費者教育		
(1)	学校における講座の実施・教材提供	—	22
(2)	高校生制作の中学生向け消費啓発CD	—	23
(3)	17歳市民向け消費啓発媒体配布	—	23
III	計量行政		
1	業務概要	—	24
2	計量関係予算及び決算額	—	32
3	計量関係事業者数	—	33
4	計量検査設備	—	34
IV	市民サービスコーナー		
1	業務内容	—	35
2	交付できる証明書等	—	35
3	各種証明書月別交付件数	—	35
4	概況	—	36
V	パスポート窓口		
1	業務内容	—	38
2	月別取扱件数	—	39
3	概況	—	40
VI	資料編（根拠法令）	—	41～



I 消費者センターの概要

1 施設概要

名 称 長崎市消費者センター

開設年月日 平成10年9月19日

所在地 メルカつきまち4階（長崎市築町3番18号）

業務内容及び開館時間

(1)消費者行政	① 消費生活に関する相談及び苦情処理 ② 消費者啓発及び消費者教育 ③ 消費者団体の活動支援 など
(2)計量行政	計量器の定期検査及び立入検査 など
開業日時	火曜日～金曜日 10時～19時 土曜日・日曜日・祝日 10時～18時 (消費生活相談は火曜日～日曜日 10時～17時) 休業日 月曜日 (ただし月曜日が祝日の場合は、翌平日が休業)
(3)市民サービスコーナー	① 住民票の写し・戸籍等の証明書の交付 ② パスポートの申請受付・交付事務 など
開業日時	住民票の写し・戸籍等の証明書の交付 月曜日 9時～17時 火曜日～金曜日 9時～19時 土曜日・日曜日・祝日 10時～18時 パスポート窓口 月曜日～金曜日 9時～17時 (申請・交付) 土曜日・日曜日・祝日 10時～18時 (交付のみ)
(4)くらしの情報ルーム	長崎市や消費生活等に関する情報の掲示 など
開業日時	火曜日～金曜日 10時～19時 土曜日・日曜日・祝日 10時～18時 休業日 月曜日 (ただし月曜日が祝日の場合は、翌平日が休業)

※年末年始（12月29日～1月3日）は、全業務休業

2 組織及び事務分掌

(1) 組織

市民生活部（部長 1）

消費者センター（所長 1、係長 2、主任 2、職員 10、会計年度任用職員 12）

(2) 事務分掌

令和 6 年 4 月 1 日現在

所長 1名 係長 2名	消費者行政担当 1 消費生活に関する相談及び苦情処理に関する事 2 消費者啓発及び消費者教育に関する事 3 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する事 4 金融広報生活設計の奨励に関する事 5 消費者苦情処理委員会に関する事 6 消費者団体その他関係団体との連絡調整に関する事 7 経理（歳入・歳出）及び経理の統括に関する事 8 庶務に関する事	主任 1名 職員 3名 会計年度任用職員 5名 （5名の内訳） 消費生活相談員 4 事務補助職員 1
	計量行政担当 1 特定計量器定期検査及び立入検査に関する事 2 計量についての普及・啓発に関する事 3 経理（歳入）に関する事 4 消費生活用製品安全法による消費生活用製品の販売事業者の立入検査等に関する事 5 家庭用品品質表示法による家庭用品の販売事業者の立入検査等に関する事	職員 3名
	市民サービスコーナー・パスポート担当 1 戸籍の証明に関する事 2 住民基本台帳に係る諸証明に関する事 3 印鑑登録の証明に関する事 4 所得・課税証明書の交付に関する事 5 資産税関係の証明書の交付に関する事 6 身元証明その他の諸証明に関する事 7 各種証明書交付の統計に関する事 8 旅券に関する事 9 経理（歳入）に関する事	主任 1名 職員 4名 会計年度任用職員 7名
		職員計 27名

3 令和6年度の主な事業内容と予算

単位：円

区 分	決 算 額				当初予算額
	2	3	4	5 (見込)	6
合 計	62,937,371	55,945,615	95,820,300	196,984,212	202,299,000
一般会計					
7款1項1目 商工総務費	36,046,664	38,073,376	36,166,974	40,544,575	46,632,000
消費生活相談費	17,300,342	18,807,165	17,695,318	19,923,494	25,662,000
消費者啓発推進費	488,916	416,641	465,320	228,171	1,983,000
消費生活相談員等 レベルアップ事業費	137,370	411,380	292,840	973,462	1,509,000
消費者教育・啓発 活性化事業費	1,210,000	759,000	759,000	-	-
消費生活相談体制 整備事業費	2,061,855	2,157,859	2,137,252	2,371,531	2,759,000
若年者消費者教育 強化事業費	2,210,588	3,777,296	3,452,580	5,323,638	2,399,000
消費者センター運営費	11,214,094	10,823,181	10,231,564	10,363,438	10,810,000
計量行政費	790,364	920,854	1,133,100	1,360,841	1,510,000
消費者行政事務費	633,135	-	-	-	-
一般会計					
2款1項1目 一般管理費 (パスポート窓口費)	18,452,176	9,109,448	51,303,416	146,958,206	144,383,000
収入印紙及び県証紙 売りさばき費	13,556,750	4,580,700	46,182,400	141,450,820	134,779,000
管理運営費	4,895,426	4,528,748	5,121,016	5,507,386	9,604,000
一般会計					
2款3項1目 戸籍住民基本台帳費	8,438,531	8,762,791	8,349,910	9,481,431	11,284,000
市民サービスコーナー 運営費	8,438,531	8,762,791	8,349,910	9,481,431	11,284,000

4 沿革

年	消費者行政	計量行政
大正 12 年		専任の計量職員を配置
昭和 26 年		(旧)計量法公布（翌年施行）
昭和 28 年 4 月		特定市に指定 長崎市計量検査所を設置
昭和 29 年 4 月		商工課計量係を設置
昭和 33 年		庁舎火災により計量検査所を築町に移転
昭和 34 年		本庁舎落成により本庁地下 2 階に計量検査所を再移転
昭和 42 年		(旧)計量法改正
昭和 43 年 5 月	国が「消費者保護基本法」を制定	
昭和 43 年 9 月	商工課内に消費経済係を新設	
昭和 47 年 4 月	消費経済係から、消費生活係に改称	
昭和 49 年	消費生活係に消費生活相談員 1 名を配置	
平成 3 年 8 月	機構改革により、市民生活課内に消費生活係を設置 消費生活相談業務を商工部から移管	機構改革により、商工課総務計量係に改称 計量係を統合
平成 5 年 4 月	消費生活相談員を 2 名に増員	
平成 5 年 10 月	市民生活課内に消費生活相談コーナーを設置	
平成 5 年 11 月		(新)計量法施行
平成 9 年 4 月	中核市への移行 機構改革により、自治振興課に改称	
平成 10 年 9 月	消費者センターの開設 消費生活相談業務、計量業務がセンターに移管 各種証明書等の発行業務ができる市民サービスコーナーを併設 消費生活相談員を 3 名に増員	
平成 12 年 5 月	消費生活相談員を 4 名に増員	地方分権一括法に基づく計量法改正により、 計量行政事務のほとんどが機関委任事務から 自治事務へ移行
平成 16 年 5 月	消費生活相談員を 5 名に増員	
平成 16 年 6 月	「消費者保護基本法」が改正・改称され、「消費者基本法」施行	
平成 18 年 10 月	「長崎市消費生活条例」を全面施行（同条例 22～30 条は 7/1 に施行）	
平成 21 年 6 月	消費者庁関連 3 法「消費者庁及び消費者委員会設置法」、「消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」、「消費者安全法」公布	
平成 21 年 7 月	消費者センターにパスポート窓口を開設（長崎県からの権限移譲）	
平成 21 年 9 月	消費者庁及び消費者委員会発足 消費者センターを消費者安全法に基づく消費生活相談を行う機関として公示	
平成 28 年 4 月	改正消費者安全法の施行に伴い、長崎市消費生活条例に消費者センターの設置を規定	
令和 5 年 1 月	新庁舎完成に伴い、長崎市計量検査所を新庁舎内に移転	

II 消費者行政

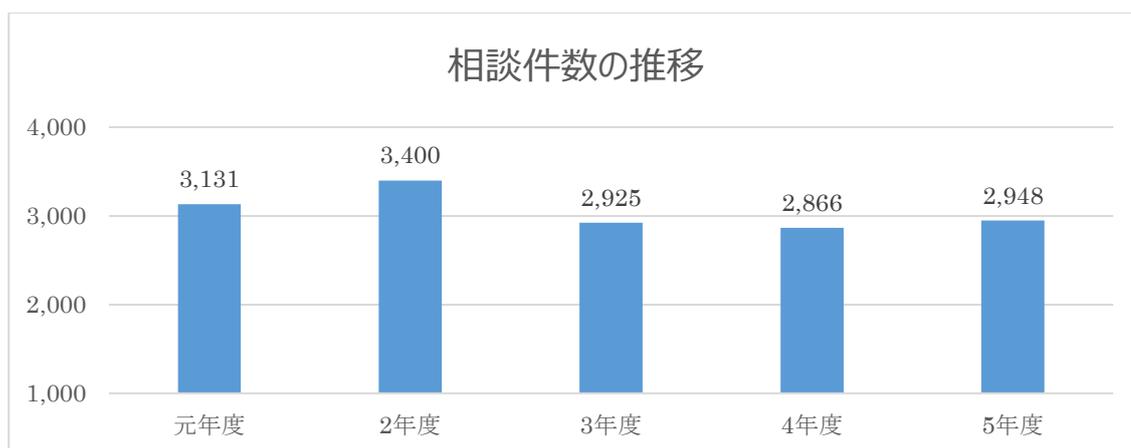
1 消費生活相談

(1) 令和5年度消費生活相談概況

ア 相談件数

令和5年度の全相談件数は、前年度に比べ4.3%増加し、2,948件であった。

過去5年間の傾向を見ると、令和元年度の3,131件、令和2年度の3,400件と増加傾向にあったが、令和3年度は一転して初めて3,000件を割る大幅減少となり、以降、横ばい傾向にある。



イ 相談方法別相談件数

相談方法	電話	来所	文書	合計
相談件数 (%)	2,367 (80.3)	578 (19.6)	3 (0.1)	2,948 (100.0)

ウ 契約者の男女別件数

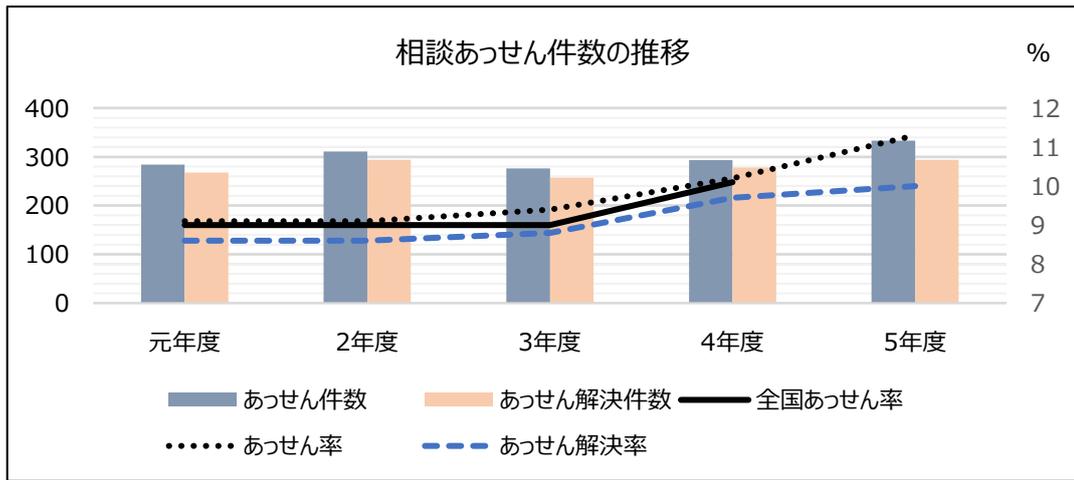
性別	男	女	団体	不明	合計
相談件数 (%)	1,203 (40.8)	1,578 (53.6)	63 (2.1)	104 (3.5)	2,948 (100.0)

エ 相談あっせん件数の推移

相談あっせん件数、あっせん解決率ともに上昇傾向にある。

あっせん内訳	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
相談受付件数	3,131	3,400	2,925	2,866	2,948
うちあっせん 総件数	284	311	276	293	333
うちあっせん率 不調件数含む	9.1%	9.1%	9.4%	10.2%	11.3%
うちあっせん 解決件数	268	294	257	278	294
うちあっせん 解決率	8.6%	8.6%	8.8%	9.7%	10.0%
全国平均あっせん率	9.0%	9.0%	9.0%	10.1%	未集計

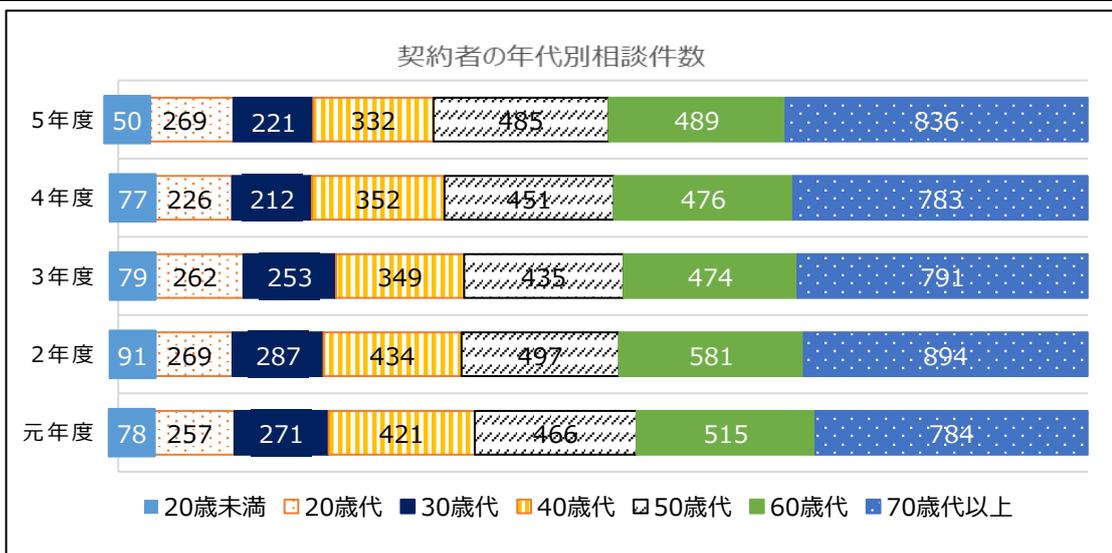
※あっせん率は、あっせん件数/全相談件数。あっせん解決率は、あっせん解決件数/全相談件数。



オ 契約者の年代別相談件数

年代別に見ると、60歳以上の割合は45.0%で、全相談件数に対して占める割合は依然として多い。高齢者は、平日の昼間に在宅の方が多く、訪問販売や電話勧誘販売等の被害に遭いやすい傾向があると考えられる。また、20歳代以下は10.8%とまだ少ないものの増加傾向にあり、成年年齢引き下げに伴い18歳であらゆる契約が可能となるためトラブル等による相談が増加すると考えられるので注視していく必要がある。

	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
	件数	%								
20歳未満	78	2.5	91	2.7	79	2.7	77	2.7	50	1.7
20歳代	257	8.2	269	7.9	262	9.0	226	7.9	269	9.1
30歳代	271	8.7	287	8.4	253	8.6	212	7.4	221	7.5
40歳代	421	13.4	434	12.8	349	11.9	352	12.3	331	11.3
50歳代	466	14.9	497	14.6	435	14.9	451	15.7	485	16.5
60歳代	515	16.4	581	17.1	474	16.2	476	16.6	489	16.6
70歳以上	784	25.0	894	26.3	791	27.0	783	27.3	836	28.4
不明	259	8.3	271	8.0	201	6.9	208	7.3	203	6.9
企業・団体	80	2.6	76	2.2	81	2.8	81	2.8	63	2.1
合計	3,131	100.0	3,400	100.0	2,925	100.0	2,866	100.0	2,948	100.0



(2) 令和5年度の主な相談事例

ア 商品・役務分類別相談件数ランキング

単位：件

順位	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
1位	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	商品一般	商品一般	商品一般
	319	275	239	259	253
2位	健康食品	健康食品	化粧品	化粧品	化粧品
	189	187	140	225	212
3位	不動産・貸借	役務・その他サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	賃貸アパート・マンション
	156	165	118	95	100
4位	化粧品	不動産・貸借	ローン・貯金	ローン・貯金 賃貸アパート・マンション	移動通信サービス
	117	140	116	94	97
5位	ローン・貯金	ローン・貯金	健康食品		ローン・貯金 健康食品
	115	125	99		94
6位	工事・建築	化粧品	賃貸アパート・マンション	健康食品	
	95	120	89	88	
7位	架空請求ハガキ	工事・建築	アダルト情報	他の役務サービス 出会い系アプリ	他の役務サービス
	86	92	75	56	67
8位	携帯電話サービス	携帯電話サービス	出会い系サイト・アプリ		紳士・婦人洋服
	75	87	68		65
9位	インターネット接続回線	インターネット接続回線	他の役務サービス	その他金融関連サービス	その他金融関連サービス
	66	85	58	49	57
10位	他の行政サービス	保健衛生品その他	修理サービス	インターネット接続回線	エステティックサービス
	65	69	52	47	56

※「商品一般」…商品に関する相談のうち、商品の特定ができないまたは商品を特定する必要のない相談。

身に覚えがなく債権の内容が不明な請求に関する相談を含む。

「他の役務サービス」…役務に関する相談のうち、役務の特定ができないまたは役務を特定する必要のない相談。

副業サポートやビジネスコンサルティング等のサービスを含む。

※令和3年度から、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）の商品キーワードが改訂され、情報商材等のカテゴリが細分化されたこと等から、令和2年度までと比較して順位や件数が大きく変化している。旧デジタルコンテンツ（放送・コンテンツ等）にはアダルト情報、出会い系サイト・アプリ、インターネットゲーム、TV・映画・音楽配信、ギャンブル情報サイト、インターネットのセキュリティサービス等デジタル媒体において取引される多種多様なサービスが包含されている。

工事・建築についても、住宅の修理に関して屋根の一部補修等軽微なものは修理サービスに分類されることとなり、ランキングに変化が生じている。

【商品・役務分類別の相談の概要】

<p>1位 商品一般 (迷惑メール・ 不審な電話等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●商品名を特定できない、または商品を特定する必要のない商品。ほかに電子マネー、プリペイドカード、商品券など。送り付け商法（ネガティブオプション）、架空請求、迷惑メールやフィッシング詐欺も含まれる。 ●クレジットカードの不正利用、迷惑メールや架空請求に関する相談が多い。
<p>2位 化粧品</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●初回安価な化粧品を1回のみのお試しのつもりで申し込んだが2回目が届き、解約の連絡をしたところ複数回が条件の定期購入になっていて解約できないと言われた、または、解約したいが何度電話しても事業者の対応窓口で電話が繋がらないなどの相談が多い。 ●注文方法はインターネット通販だが、自らネット検索をして商品を探したというより、SNSなどのネット広告をきっかけとして購入するケースがほとんど。 ●乳液や美容クリームを使用してかぶれた、といった製品に関する相談も抱合している場合がある。
<p>3位 賃貸アパ ート・マン ション</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●賃貸アパートに係る退去時の修理費の請求等に関する相談が多い。 ●トイレ等の付帯設備の修理を家主がしてくれないといった入居中の管理に関する相談や、入居時の契約条件に関する相談も一定数ある。
<p>4位 移動通信 サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●携帯電話・スマートフォンのサービス内容が複雑で、事業者の説明不足もあり、料金体系、未納料金、機種代、解約時の違約金などについての相談が多い。 ●格安スマホなど他社への乗り換えに関する相談も含まれ、簡単な手続きに申込ができるため、相談が多い。
<p>5位 フリーロー ン・サラ 金</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●多重債務の相談が多い。 ●何年も前の借金の返済を求める請求書が届く、聞いたことのない債権回収業者から請求が来たといった過去の借金に関する相談が一定数ある。
<p>5位 健康食品</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●2位の化粧品と同様に、ダイエットサプリなどの初回安価な健康食品を1回のみのお試しのつもりで申し込んだが2回目が届き、解約の連絡をしたところ複数回数取ることが条件の定期購入になっていて、解約できないと言われた、または、解約したいが何度電話しても事業者の対応窓口で電話が繋がらないなどの相談が多い。 ●注文方法はインターネット通販だが、SNSなどのネット広告をきっかけとして購入するケースがほとんど。 ●定期購入の商品については、サプリを飲んで下痢した、といった製品に関する相談も抱合している場合が多い。 ●医薬品や医薬部外品の承認を受けたものはここには分類されない。
<p>7位 他の役務サ ービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●PC閲覧中、ウイルス感染の警告画面が出てきたり画面が動かなくなったりして、慌てて記載されている電話番号に連絡をすると高額なウイルス除去費用を請求され電子マネーで代金を振り込んでしまった、高額で支払うことができない、画面が戻らないなどの相談が多い。 ●ネットで副業を検索して副業のサポート契約を結んだが、高額な料金を請求されたという相談が増えており、他に、ネット広告で知った恋愛コンサルティング契約や整体院の開業サポート契約などの相談があっている。
<p>8位 紳士・婦人 洋服</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●大半の相談がインターネット経由で購入したもので、ネット通販、SNS広告、フリマサイトで購入したが、商品が届かない、明らかに偽物だった、返品したいが返品先が不明、業者に問い合わせができない、といった相談が多い。 ●クリーニングに出したが、毛羽立ち・縮みなど仕上がりが悪い、他人の洋服がクリーニングされていた、という相談も一定ある。

<p>9位 その他金融 関連サービ ス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● SNS を通じて暗号資産への投資を勧誘され、増えたところで引き出しをしようとするができないといった詐欺まがいの契約の相談が増えている。 ● あまり使わないクレジットカードを解約したいが電話が繋がらない、知らないうちにクレジットカードがリボ払いになっていた、急にクレジットカードが使えなくなった等、クレジットカードに関する相談が多い。
<p>10位 エステティック サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 痩身エステや脱毛エステを契約したが考え直したい、効果がないなどでクーリング・オフや解約の相談が一定数ある。 ● エステ店が閉店・倒産し、返金されない、業者と連絡が取れないという相談が多い。 ● 多くの相談が、脱毛エステ関連となっている。

イ 契約者の年代別の商品・役務分類別相談件数ランキング

- ・ ネットゲームは 20 歳代未満の特徴的なもので、他の世代ではみられない。
- ・ 内職・副業その他は 20 歳代の特徴的なものとなっている。
- ・ 20 歳未満から 30 歳代までは、化粧品、健康食品（ダイエットサプリ）、出会い系サイト・アプリといった美容や恋愛に関する若者特有の相談がランクインしている。
- ・ 化粧品は、40 歳代以上の年代で上位にランクインしており、多くが定期購入に係る相談である。特に、アンチエイジング商品のターゲット層といえる 50 歳代と 60 歳代で 1 位となっている。
- ・ 健康食品、脱毛剤、乳液、ファンデーション、化粧クリームと商品は様々ではあるが、全世代で通信販売の定期購入に関する相談が多く、スマートフォンやパソコンなどを通じて広くインターネットが利用されていることによるものと考えられる。

単位：件

	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳以上
1 位	インターネット ゲーム	エステティック サービス	賃貸アパー ト・マンション	商品一般	化粧品	化粧品	商品一般	商品一般
	10	41	18	21	54	58	56	28
2 位	化粧品	内職・副業そ の他	フリーローン・ サラ金	賃貸アパー ト・マンション	商品一般	商品一般	化粧品	新聞
	9	17	13	18	39	33	44	19
3 位	エステティック サービス 他の教養・ 娯楽サービス	フリーローン・ サラ金	商品一般	化粧品 紳士・婦人 洋服	健康食品	移動通信 サービス	移動通信 サービス	健康食品
	3	14	10	15	22	22	32	17
4 位		賃貸アパー ト・マンション	エステティック サービス 内職・副業そ の他		賃貸アパー ト・マンション	フリーローン・ サラ金	健康食品	移動通信 サービス
		13	9		16	18	18	14
5 位	商品一般 健康食品 紳士・ 婦人洋服 電気 アダルト情報 携帯電話	出会い系 サイト・アプリ		フリーローン・ サラ金	紳士・婦人 洋服 フリーローン・ サラ金 移動通信サ ービス	健康食品	他の電報・ 固定電話 サービス 他の役務 サービス	化粧品 他の電報・ 固定電話 サービス
	2	12		14	13	16	15	11

【年代別相談の特徴】

20 歳未満	<ul style="list-style-type: none"> ●1 位のインターネットゲームに関しては他の年代に比して突出している。スマホ決済などで課金をし、多額の請求が来て初めて家族が知ることになるケースが多い。 ●2 位の化粧品は、中・高生がインターネットによる通信販売で、美白クリーム等を「初回お試しの広告を見て安かったので注文をしたら定期購入で、高額な解約料金を請求された」という契約内容をよく理解しないまま契約したという事案が多い。 ●3 位のエステティックサービスは、脱毛エステが多い。
20 歳代	<ul style="list-style-type: none"> ●1 位のエステティックサービスは、脱毛エステ、痩身エステ、美顔エステなど。高額の契約をしたが、考え直したい、効果がないなどで解約したいという相談が多い。 ●副業等の相談に関しては、SNS 等で簡単に利益が得られるとうたった儲け話に騙され多額のお金を振り込み、より経済的に困窮する結果となっている。すぐに元がとれると誘われるがまさに多額の借金をしてしまうケースも多く、フリーローン・サラ金の要因にもなっている。恋愛感情につけこまれ断りきれず契約しまうケースも少なくない。 ●賃貸アパートについては、進学・就職を機に不動産賃貸契約をする機会となる年代であることも要因と思われる。
30 歳代	<ul style="list-style-type: none"> ●20 歳代とほぼ同様だが、賃貸アパート・マンション、フリーローン・サラ金が上位になっている。 ●インターネット通販で購入したものの、商品が届かない、届いた商品が違っている、業者と連絡がとれないなどの事例が多い。
40 歳代	<ul style="list-style-type: none"> ●この年代に特徴的な紳士・婦人服だが、インターネット通販で購入した商品が届かない、違ったものが届いた、返品したが返金がなされないといった海外の悪質なサイトの利用などに起因する相談があるが、そもそも通信販売がクーリング・オフの対象外であることや返品・交換は業者のサービスであることを認知しておらず、古参の国内の通信販売業者が行ってきた返品・交換サービス等を当然のことと勘違いしている相談者も少なくない。
50 歳代	<ul style="list-style-type: none"> ●美容液やファンデーションなどの化粧品が 1 位となっており、他の項目はいずれも、他の年代においても上位にランクインしている。 ●スマートフォンに不審なメールが送られてきた、不審な電話がかかってくる、といった事例が多い。 ●幼少期・青年期に携帯電話が身近でなかったこの年代以降に、移動通信サービスがランクインしている。内容は、安くなるといわれスマートフォンを乗り換えたが契約内容に不満、解約したいといった相談や、販売方法に関する相談まで様々であり、スマートフォンの契約が複雑で理解が難しいことから不満を募らせているという背景がある。
60 歳代	<ul style="list-style-type: none"> ●他の年代とほぼ同様だが、スマートフォンの契約トラブルなどの移動通信サービスが上位にランクインしている。
70 歳代	<ul style="list-style-type: none"> ●60 歳代とほぼ同様だが、5 位に固定電話サービスや他の役務サービスが入っている。これは、固定電話に大手電話会社や国の機関を名乗り「この電話は使えなくなる」と言って別会社のプランに契約させたり、個人情報聞き出そうとするなどの電話勧誘のケースや、パソコンに不審なメールが届いた、「パソコンウイルスに感染した」として連絡を求めたり、送金を求めたりするケースが多い。
80 歳以上	<ul style="list-style-type: none"> ●この世代だけ 2 位に新聞が入っている。ほとんどが、高齢者宅への新聞購読勧誘の訪問販売で、数か月だけでいいから、名前だけ書いてほしい、強引に景品を置いていこうとする、などで契約してしまったが、やめたいといった内容。クーリング・オフ通知の仕方を助言し、契約解除に至った場合も多い。

ウ 特殊販売

「特殊販売」とは特定商取引法上の取引類型に該当する販売形態である。

通信販売が過半数を大きく超えており、これは、インターネット取引などの消費行動が拡大していることに加え、「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談の増加が要因の一つと考えられる。

	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘	ネガティブオプション※	その他無店舗	訪問購入	特殊販売計
件数	164	1,084	30	176	8	11	29	1,502
構成比	10.9%	72.2%	2.0%	11.7%	0.5%	0.7%	1.9%	100.0%

※ネガティブオプション：送り付け商法のこと

エ 危害・危険に関する相談

(ア) 危害に関する相談

「危害」とは、商品・サービスに関連して身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたものである。

令和5年度の相談件数は28件と、前年度の36件と比較すると8件減少した。

【危害に関する相談件数 商品・役務分類別ランキング】

順位	件数	商品・役務名	主な内容等
1	5	化粧品	皮膚炎症、発疹
2	3	育毛剤・シャンプー	皮膚炎症、発疹
2	3	ダイエットサプリ	腹痛、下痢
4	2	健康サプリ	胃もたれ
その他	15		
合計	28		

(イ) 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがあるものである。

令和5年度の相談件数は5件と、前年度の6件と比較すると1件減少した。

【危険に関する相談内容】

順位	件数	商品・役務名	主な内容等
-	1	シュークリーム	異物混入
-	1	洗濯機	転倒
-	1	浴室照明	照明カバー落下
-	1	自動車	部品脱落
-	1	賃貸マンション	水漏れ
合計	5		

(3) 多重債務対策

ア 庁内連携について

多重債務者については、債務整理方法を知り、弁護士会等の専門の相談窓口にご相談することができれば、一定の解決につながる可能性が高い。

このため、多重債務問題を抱える市民を早期発見し、公的相談窓口（消費者センター）へ誘導するとともに、多重債務者への支援等について、庁内関係課の協力・連携を深める必要がある。

イ 関係所属等一覧

No	所属	備考	対象者
1	消費者センター	消費生活相談（多重債務を含む）	市民
2	自治振興課	市民相談（多重債務を含む）	市民
3	人権男女共同参画室	家庭問題、DV 等（多重債務を含む）	市民
4	収納課	未収金関係（税）	滞納者
5	特別滞納整理室	未収金関係（税）	滞納者
6	援護課	被爆者援護行政関係	被爆者
7	福祉総務課	福祉関係	高齢者、民生委員
8	高齢者すこやか支援課	高齢者福祉関係	高齢者、介護者
9	障害福祉課	障害者福祉関係	障害者、介護者
10	介護保険課	介護保険関係	高齢者、介護者
11	地域包括ケアシステム 推進室	地域包括的支援体制関係	高齢者等
12	地域保健課	精神保健関係	障害者、介護者
13	こども政策課	児童・母子・寡婦福祉、家庭児童相談等	母子家庭
14	幼児課	保育所	市民
15	建築総務課	未収金関係（市営住宅家賃）	滞納者
16	中央総合事務所 地域福祉課	福祉関係	高齢者等
17	中央総合事務所 生活福祉1課	生活保護関係	生活保護受給者
18	中央総合事務所 生活福祉2課	生活保護関係	生活保護受給者
19	東総合事務所地域福祉課	生活保護、福祉関係	生活保護受給者等
20	南総合事務所地域福祉課	生活保護、福祉関係	生活保護受給者等
21	北総合事務所地域福祉課	生活保護、福祉関係	生活保護受給者等
22	上下水道局料金サービス課	未収金関係（水道料金）	滞納者
23	教育委員会総務課	教育関係（助成）	児童、生徒
24	教育委員会教育研究所	教育関係（金銭教育）	児童、生徒
25	北多機関型地域包括支援 センター	福祉・保健関係	高齢者等
26	南多機関型地域包括支援 センター	福祉・保健関係	高齢者等
27	地域包括支援センター	在宅介護、福祉・保健関係	高齢者等
28	社会福祉協議会	権利擁護サービス、生活福祉資金	市民

ウ 会議及び研修

開催日	参加所属等	内 容
R2.2.4	関係課等 20	<ul style="list-style-type: none"> ・「庁内連携マニュアル」の説明、各課の対応紹介 ・講演「依存症支援について」 講師：NPO法人ちゅーりっぷ会 長崎ダルク
R2.12.11	関係課等 23	<ul style="list-style-type: none"> ・講義及び事例検討 「長崎市生活支援センターの支援状況について」 講師：長崎市生活支援センター（長崎市社会福祉協議会）相談員 「ケーススタディで学ぶ消滅時効について」 講師：弁護士
R4.2.4	関係課等 28	<ul style="list-style-type: none"> ・「庁内連携マニュアル」の抜粋を送付 ※新型コロナウイルスの感染拡大に伴い庁内会議の開催を見送り、資料を関係課等へ送付
R4.12.2	関係課等 22	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者対策に係る庁内外の連携会議についての説明 ・講義「金融トラブル防止のための21の疑問」 講師：日本貸金業協会
R5.12.22	関係課等 18	<ul style="list-style-type: none"> ・講義及び事例検討 「ゲーム依存の理解と関わり」 講師：医療法人カメリア 大村共立病院 看護師・精神科認定看護師

(4) 消費者安全確保地域協議会

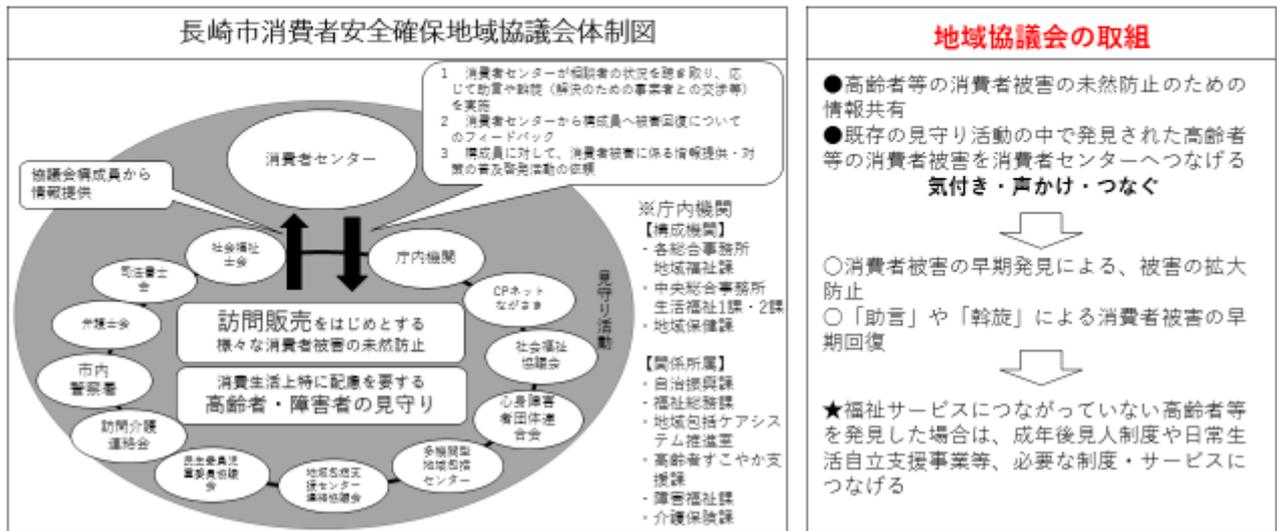
消費者安全確保地域協議会は、消費者安全法第11条の3第1項に定める協議会で、高齢者や障害者その他消費生活上特に配慮を要する消費者（以下「要配慮消費者」という。）の見守り活動等を行う各団体と消費者センターでネットワークをつくることにより、消費者トラブルを迅速かつ円滑に消費者センターにつなげ、被害の未然防止・拡大防止を図ることを目的とする。

長崎市においては、令和3年1月26日に「長崎市消費者安全確保地域協議会」としてこの協議会を設立した。高齢者や障害者の見守りを行うなど、要配慮消費者と接点のある25団体で構成している。

長崎市消費者安全確保地域協議会

趣旨：高齢者や障害者（高齢者等）の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク

効果：今ある見守りネットワークの機能に「様々な消費者被害の未然防止・早期発見・早期回復」が加わり、消費者行政の観点での「高齢者等の安全・安心の確保」の推進が図られる。



ア 令和5年度 長崎市消費者安全確保地域協議会の活動

令和5年9月28日に総会を実施し、本協議会の周知のための説明会の開催を呼びかける中、実際に高齢者等の見守りを行っている現場の方々が一堂に会することが難しいという声があったことを受け、事務局から令和6年度に高齢者や障害者の見守りハンドブックを作成し配付する方針であることを説明した。

イ 連携状況

令和4年度 30件

令和5年度 25件

2 消費者啓発

(1) 消費生活出前講座

消費者生活知識の普及や消費者被害の防止、さらには消費者市民社会の実現に向けた市民意識の醸成のため、消費者センターの職員が自治会や学校など地域に出向いて、次のような講座を実施している。

ア 消費者被害の防止に向けた講座

長崎市内で発生した消費者被害の事例や対処法、契約の基礎知識などについて、寸劇やDVD上映、クイズなども取り入れ分かりやすく紹介する。

内容については、高齢者や学生など対象者の属性に応じ、様々なパターンを準備、実施している。

イ 消費者市民社会実現に向けた講座

格安商品の背景やレジ袋など身近な事例をもとに日々の消費行動が社会や環境に及ぼす影響を考え、エシカル消費など持続可能な社会実現に向けた消費行動の動機を呼び起こす。

これらの他にも、見守り支援者向けや学校向けのアクティブラーニングを取り入れた内容など、依頼に応じ柔軟に対応している。

【対象】自治会、老人会、福祉関係団体、学校、PTA、企業等

【令和5年度実績】

対象		回数	人数
若年者		22回	2,113人
(内訳)	大学・専門学校生	9回	961人
	高校生	7回	962人
	中学生	6回	190人
高齢者		26回	580人
一般		0回	0人
合計		48回	2,693人

【過去5年間の推移】

年度	元	2	3	4	5
回数	80	27	33	68	48
人数	4,753	1,125	1,969	2,914	2,693

(2) 暮らしの講座

自立した消費者の支援育成を目的として、消費生活に役立つ知識の情報提供や、消費者問題を知らせるために暮らしの講座を実施している。

ア 消費者センター主催 暮らしの講座 夏休み子ども消費者教室 (全3回)

タイトル SDGs★IH クッキング

日時 7月29日(土) 10:00~13:00

会場 長崎電気ビル

講師 九電ネクスト(株) ホームアドバイザー

参加者数 15名

タイトル 電気をつくってみよう
日時 8月2日(水) 14:00~16:00
会場 メルカつきまち 5階ホール(長崎市築町3-18)
講師 九電産業(株)
参加者数 32名

タイトル 棒はかりをつくってみよう
日時 8月19日(土) 14:00~16:00
会場 メルカつきまち 5階ホール(長崎市築町3-18)
講師 長崎市消費者センター
参加者数 13名

イ (公社)長崎県宅地建物取引業協会共催市民講座

タイトル 賃貸トラブル防止セミナー
日時 1月20日(土) 14:00~15:30
会場 メルカつきまち 5階ホール(長崎市築町3-18)
講師 並木不動産取引研究所 代表 並木英司 氏
参加者数 25名

毎年大好評!生活の知識を楽しく学ぼう!

夏休み子ども 消費者教室

参加費無料

SDGs★IHクッキング 【場所】九電ネクスト 長崎営業所
7/29 土曜日 【対象】小学3~6年生と保護者
10:00~13:00 【定員】8組※1組・2人まで

電気をつくってみよう! 【場所】メルカつきまち5F ホール
8/2 水曜日 【対象】小学3~6年生と保護者
14:00~16:00 【定員】14組

棒はかりをつくってみよう! 【場所】メルカつきまち5F ホール
8/19 土曜日 【対象】小学3~6年生と保護者
14:00~16:00 【定員】14組

お申し込みは長崎市のホームページから! 【申込期限7月18日(火)】
<https://www.city.nagasaki.jp/shimin/161000/p039130.html>

【お問い合わせ】長崎市消費者センター
〒850-0877 長崎市築町3-18メルカつきまち4F
電話095-829-1500(10時~18時) 定休日:月曜日 ※月曜日が祝日の場合は翌平日が休



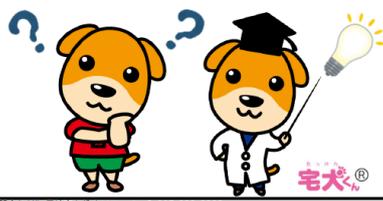
長崎市 × (公社)長崎県宅地建物取引業協会 共催 市民講座

賃貸トラブル 防止セミナー

令和6年1月20日(土)
14時00分~15時30分

- 長崎市市民生活プラザホール(メルカつきまち5階)(長崎市築町3番18号)
- 定員80名 参加無料

※セミナー終了後、(公社)長崎県宅建協会 相談員による個別相談会有。



【問い合わせ】長崎市あじさいコール 電話095-822-8888
※お申し込み方法については、裏面をご覧ください。

(3) 情報発信

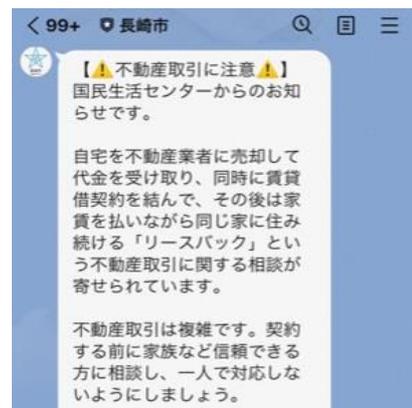
消費者被害の未然防止、暮らしに役立つ情報の提供のため、各種ツールを利用した情報発信を行う。

項目	R5 発信回数	内容
ホームページ	20 回	お知らせ・新着情報の更新
消費者を守る ネット通信	45 回	民生委員や福祉関係団体などから構成される消費者被害防止ネットワークに対し、悪質商法等の早期被害発見や警戒を喚起する情報「長崎市消費者を守るネット通信」を発行し、高齢者、障害者および若年者の消費者被害防止に努めている。 開始年月日 平成 19 年 8 月 31 日 配信先・登録者 198 団体（令和 6 年 3 月 31 日現在）
LINE	45 回	消費者センター主催の講座や国民生活センターからの「見守り新鮮情報」などを発信した。
病院等への 掲示板の設置	29 回	病院等の多くの市民が利用する施設に、掲示板及びクリアファイルを設置し、注意喚起情報や長崎市消費者を守るネット通信等を掲示している。 掲示先 20 件（令和 6 年 3 月 31 日現在）

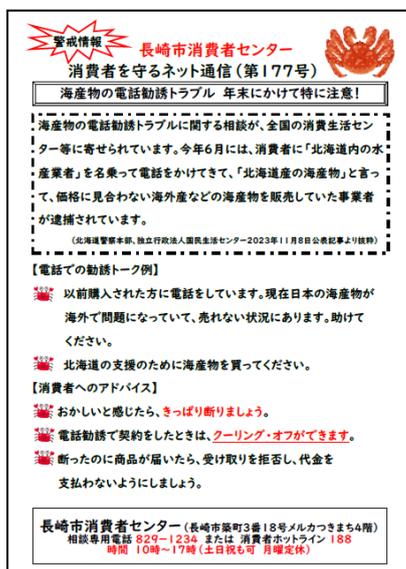
▼ホームページ



▼LINE



▼消費者を守るネット通信



(4) 消費者団体への支援と連携

消費者問題の解決や地域の生活の向上のため、消費者への啓発や消費者問題に関する活動を行う団体を支援している。

ア 特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットながさき

平成 28 年に適格消費者団体「特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットながさき」が設立され、NPO 法人として認証されている。直接的な支援は長崎県が行っている。例年、「消費者市民力アップ講座」を長崎市と共催で開催している。



参加無料 2023年度 誰でもいつからでも学べる

消費者市民力アップ講座

会場：県庁3階308会議室（長崎市尾上町3-1）

未来のために、いま私たちができること！

第1回	第2回
6月15日（木）13:30～15:30 消費者市民社会を考える ～1人からはじめるエシカル消費～	7月13日（木）13:30～15:30 どうなる？長崎の経済
第3回	第4回
8月1日（火）13:30～15:30 脱炭素につながる 消費者の新しい暮らし	9月7日（木）13:30～15:30 スマホで加速する 社会のキャッシュレス化
第5回	第6回
公開講座 ※305号室 10月21日（土）13:30～15:00 信じていい？その効果 健康食品のウソ・ホント	11月9日（木）13:30～15:30 人生100年時代を生きる ～何から始める相続手続き～

イ 長崎市生活学校連絡協議会

長崎市生活学校連絡協議会の事務局補助を担っている。構成団体は、「菜の花生活学校」及び「虹色生活学校(休校中)」の2団体。過去には団体数も多く、生活学校の活動が活発に行われていたが、現在は1校のみ活動している。

生活学校名	開設年度
菜の花会	H28
にじいろ（休止中）	R元

① 生活学校とは

身近な暮らしの中にある生活課題・地域課題の解決に向けて調査や学習などを行っている。本市の生活学校は、昭和40年に3つの地域で開校し、現在は1校が活動している。

(5) 家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査

ア 家庭用品品質表示法

この法律は、消費者が日常使用する家庭用品について、品質に関し表示すべき事項やその表示方法などを定めて、それらの品目の品質表示を適正でわかりやすくすることにより消費者の利益を保護することを目的としている。

品質表示が必要な家庭用品として現在 4 部門 93 品目指定されており、これらの商品を対象に立入検査を実施している。

【令和 5 年度 立入検査実績】検査店舗数 7 店舗

部 門	検 査 品 目	検査点数	無表示点数	不適正表示点数
織 維 製 品	ネクタイ	27	0	0
	カーテン	160	0	0
合成樹脂加工品	水筒	63	0	0
電気機械器具	電気パネルヒーター	1	0	0
雑 貨 工 業 品	サングラス	40	0	0
	浄水器	55	0	0
合 計		346	0	0

イ 消費生活用製品安全法

この法律は、消費生活用製品による消費者の生命または身体に対する危害の発生を防止するため、特定製品の製造、輸入及び販売を規制し、また、特定保守製品の適切な保守を促進し、併せて製品事故に関する情報の収集及び提供などを行うことで消費者の利益を保護することを目的としている。

特定製品として 12 製品、特定保守製品として 2 製品が指定されており、これらの商品を対象に立入検査を実施している。

特 定 製 品		
1	家庭用の圧力なべ・圧力がま	
2	乗車用ヘルメット	
3	登山用ロープ	
4	石油給湯機	
5	石油ふろがま	
6	石油ストーブ	
7	磁性性娯楽用品 (※)	
8	吸水性合成樹脂製玩具 (※)	
9	特別 特定 製品	乳幼児用ベッド
10		携帯用レーザー応用装置
11		浴槽用温水循環器
12		ライター

特 定 保 守 製 品	
1	石油給湯機
2	石油ふろがま

(※) 令和 5 年 6 月 19 日 新たに指定

【令和5年度 立入検査実績】

特定製品：検査店舗数 5店舗

種 別	製 品 名	検査点数	無表示点数
特 定 製 品	圧力なべ・かま	14	0
	乗車用ヘルメット	46	0
	石油ストーブ	8	0
特別特定製品	乳幼児用ベッド	7	0
	ライター	351	0
合 計		426	0

特定保守製品：検査実績なし

3 消費者教育

(1) 学校における講座の実施・教材提供

ア 講座の実施

内容：消費者トラブルの事例と対処法のみならず、食品ロスや海洋プラスチック問題など、SDGsの視点を取り入れた消費行動を行う自立した消費者の育成を強く意識したものである。

手法：従来の講話型にとどまらず、グループワークなどのいわゆる「アクティブラーニング方式」も取り入れ、学生が自分の頭で考え、具体的な行動につなげられるようなものとしている。

イ 教材提供

学校からの希望により、「消費者センスを身につけよう」「キャッシュレス時代」「エシカルアクションガイドブック」「社会への扉」など、消費者庁などが作成したパンフレットや、長崎市消費者センターのリーフレットを配布。

ウ 対象とする学校

中学校（46）、高校（15）、大学（15）、専門学校（14） 合計 90 校

※（ ）内は校数。ただし、長崎大学は学部ごとにカウントしている。また、県立は除外。

エ 実績

令和2年度に推進員を配置以降の講座実施および教材提供の機会は、コロナ禍により減少傾向にあったが、少なくとも各校1回は出前講座または教材提供の機会を設けられるよう、働きかけを行っている。

令和4年度

	出前講座	教材提供	計
中学校	6 (561名)	5	11
高校	6 (795名)	0	6
大学・専門	7 (572名)	0	7
計	19 (1,928名)	5	24

令和5年度

	出前講座	教材提供	計
中学校	6 (190名)	45 (3,201部)	51
高校	7 (962名)	15 (15部)	22
大学・専門	9 (703名)	29 (29部)	38
計	22 (2,113名)	89 (3,245部)	111

※対象中学校は46校だが、内1校に送付対象生徒がいないため、令和5年度は45校。

(2) 高校生制作の中学生向け消費啓発 CD

長崎南山高等学校と純心女子高等学校との協働により、中学生向け消費啓発 CD の制作を実施。

令和 3 年度から始まり、令和 6 年度で 4 回目となる。

制作した CD は長崎市内の中学校（令和 5 年度：49 校）に配布している。

※県立中学校等を含むため、上記対象校数とは一致しない。



(3) 17 歳市民向け消費啓発媒体配布

令和 4 年 4 月施行の民法改正による成年年齢の引き下げを受け、成年直前の 17 歳の市民とその世帯に向け、消費者トラブル対策本「くらしの豆知識」を配布。同時に消費生活に関するアンケートを実施し、若年者の意識の実態把握を行った。対象者は 3,464 名。

III 計量行政

1 業務概要

(1) 特定計量器定期検査

適正な計量の実施を確保するため、取引や証明行為に使用される「はかり（質量計）」について、計量法第19条第1項の規定に基づき定期検査を実施している。

製造時に検定に合格した正確な「はかり」でも、使用しているうちに精度が低くなり誤差が生じる場合がある。そのため、商店や病院などで取引や証明行為に「はかり」を使用している者は、計量法により2年に一度定期的に検査を受けることが義務付けられている。

本市では、市内を二つの地区に区分（東南地区、西北地区）し、偶数年度に東南地区（奇数年度に実施する三和、野母崎、香焼、伊王島、高島地区を除く。）を、奇数年度に西北地区を対象として検査を実施している。また、検査事務の効率化を図るために、検査方式を所在場所検査と集合場所検査に分けて実施している。

ア 事前調査

定期検査の脱検防止を図るため、毎年度末に次年度検査対象地区における新規の検査対象事業者の把握や移転した事業者の調査などを行っている。

イ 公示

定期検査の1ヵ月前までに、検査日・時間・場所について市役所掲示板を通じて告示するとともに、検査対象事業者に対しても事前に検査の通知を行っている。

ウ 集合場所検査

地区ごとに検査場所を定め、その区域の検査対象事業者がそこに「はかり」を持ち込んで受検する方法。検査場所は、主に市の施設、公民館などを借用している。

エ 所在場所検査

次に該当する者で、受検者からの申請があった場合、「はかり」の所在する場所で検査を実施している。

- ① 「はかり」が大きく重いために、運搬が著しく困難なとき
- ② 「はかり」の構造上、運搬をすることにより、破損又は精度が落ちるおそれがあるものであるとき
- ③ 土地や建物などに「はかり」が取り付けられており、取り外しが困難であるとき
- ④ 検査対象の「はかり」を多数所有しているとき

オ 定期検査に代わる計量士による検査（代検査）

本市が実施する検査に代わり、本市に届出をしている計量士が実施する検査である。定期検査は本市が実施する検査を受検しなければならないが、定期検査実施前に計量士による検査を受検することができる。この検査に合格し、事前にその旨を本市に届け出た場合、本市の検査は免除される。

主に多数の「はかり」を所有するスーパーマーケットや、「はかり」を常時使用しており持ち出しが困難な事業者など、また大型の「はかり」を設置している工場などにおいてこの制度が活用されている。なお、1 tを超える大型はかりの検査については、本市の設備では実施が不可能であるため、全て代検査で対応している。

本市では、検査戸数全体の約4割が代検査である。

カ 定期検査実績（平成 24 年度～令和 5 年度：代検査を含む全体）

(ア) 定期検査 検査戸数

(単位：戸)

地区 \ 年度	H24・25	H26・27	H28・29	H30・R元	R02・03	R04・05
東南部*（偶数年度）	1,022	1,030	942	909	902	943
西北部（奇数年度）	992	976	933	925	897	889
合計	2,014	2,006	1,875	1,834	1,799	1,832

* 奇数年度で実施の三和、野母崎、香焼、伊王島、高島地区を除く



(イ) 定期検査 検査器数

(単位：器)

地区 \ 年度	H24・25	H26・27	H28・29	H30・R元	R02・03	R04・05
東南部*（偶数年度）	2,748	2,602	2,433	2,336	2,315	2,333
西北部（奇数年度）	2,696	2,611	2,474	2,452	2,373	2,308
合計	5,444	5,213	4,907	4,788	4,688	4,641

* 奇数年度で実施の三和、野母崎、香焼、伊王島、高島地区を除く



検査戸数、検査器数とも、減少傾向で推移している。これは、小売店などの廃業による減少数が新規事業者数を上回っていることが要因である。

「はかり」を使用する個人商店の減少は今後も続くものと思われ、新規事業者の大幅な増加がない限り、このような傾向は継続していくのではないかと思われる。

(※ R04 年度の検査戸数、器数が若干増えているのは、コーヒー豆販売店を検査対象として事前調査したことなどで、新規事業者が増加したことによるもの。)

キ 令和5年度 定期検査実績

(ア) 検査別 内訳

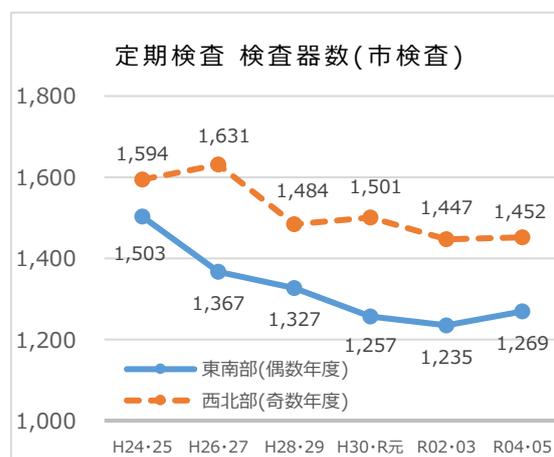
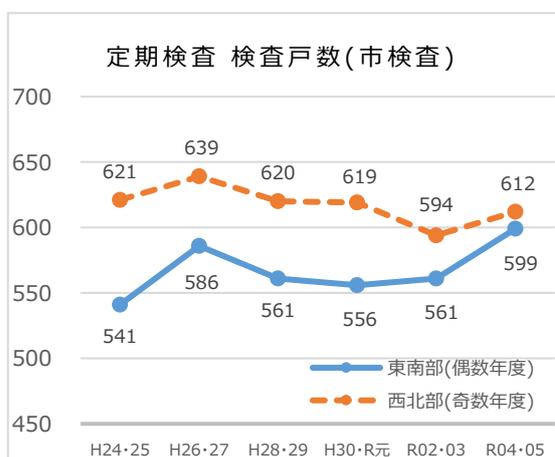
検査別	検査日数	検査戸数	検査器数	不合格器数	不合格器数率	検査手数料
市 検 査	55日	612	1,452	1	0.1%	1,550,730円
所在場所検査	23日	114	644	1	0.2%	834,130円
集合場所検査	32日	498	808	0	0.0%	716,600円
代 検 査	89日	277	856	6	0.7%	—
合 計	144日	889	2,308	7	0.3%	1,550,730円

(イ) 検査器種別 内訳

種類及び能力	市 検 査		代 検 査		合 計		
	検査器数	不合格器数	検査器数	不合格器数	検査器数	不合格器数	
電気抵抗線式 はかり	100 kg以下	338	1	578	1	916	2
	250 kg以下	380	0	95	2	475	2
	500 kg以下	6	0	5	0	11	0
	500 kg超	0	0	7	0	7	0
誘電式はかり	0	0	0	0	0	0	
電磁式はかり	35	0	5	0	40	0	
光電式はかり	0	0	0	0	0	0	
音叉式はかり	63	0	6	0	69	0	
天びん	0	0	0	0	0	0	
等比皿手動はかり	3	0	2	0	5	0	
不等比皿手動はかり	5	0	2	0	7	0	
棒はかり	5	0	0	0	5	0	
台手動はかり	100 kg以下	7	0	1	0	8	0
	250 kg以下	3	0	1	0	4	0
	500 kg以下	2	0	2	0	4	0
	1 t以下	0	0	0	0	0	0
	2 t以下	0	0	1	0	1	0
懸垂式はかり	0	0	0	0	0	0	
指示皿はかり	336	0	103	3	439	3	
指示吊はかり	0	0	0	0	0	0	
指示台はかり	100 kg以下	92	0	13	0	105	0
	250 kg以下	6	0	2	0	8	0
手動指示併用はかり	13	0	0	0	13	0	
直線はかり	5	0	0	0	5	0	
分銅	57	0	8	0	65	0	
定量おもり	5	0	0	0	5	0	
定量増おもり	91	0	25	0	116	0	
合 計	1,452	1	856	6	2,308	7	

(ウ) 市検査実績の推移

年度	検査戸数	不合格戸数	不合格戸数率	検査器数	不合格器数	不合格器数率	検査日数	検査地区
05	612	1	0.2%	1,452	1	0.1%	55日	西北部
04	599	2	0.3%	1,269	2	0.2%	43日	東南部
03	594	8	1.3%	1,447	8	0.6%	53日	西北部
02	561	7	1.2%	1,235	7	0.6%	42日	東南部
元	619	7	1.1%	1,501	11	0.7%	53日	西北部
30	556	4	0.7%	1,257	4	0.3%	42日	東南部
29	620	9	1.5%	1,484	13	0.9%	54日	西北部
28	561	4	0.7%	1,327	4	0.3%	42日	東南部
27	639	5	0.8%	1,631	5	0.3%	58日	西北部
26	586	2	0.3%	1,367	2	0.1%	43日	東南部
25	621	11	1.8%	1,594	11	0.7%	59日	西北部
24	541	1	0.2%	1,503	1	0.1%	47日	東南部

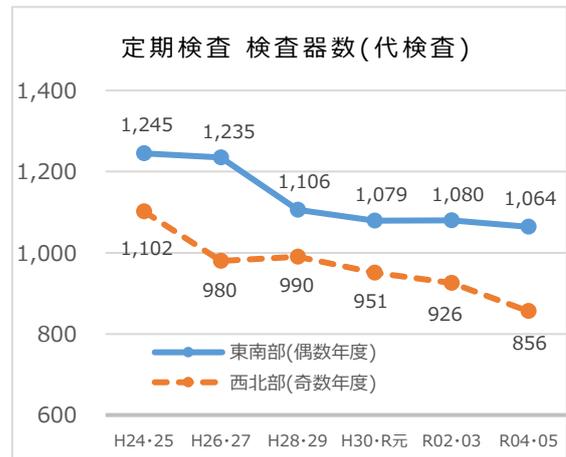
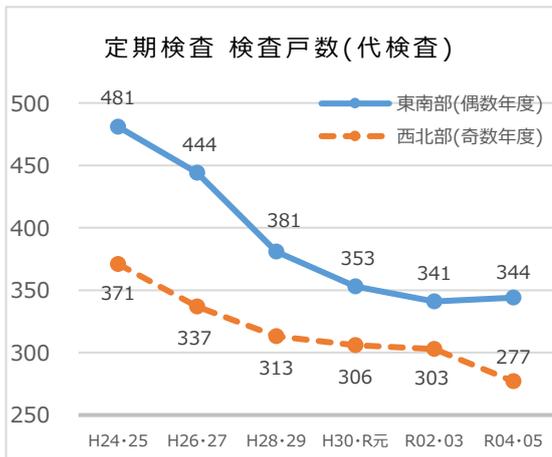


【市検査の状況（補足説明）】

検査戸数	<p><東南部（偶数年度）> H26年度は、コンビニの宅急使用はかりの検査を開始したことにより、前回から45戸の増となった。 R04年度は、コーヒー豆販売店を検査対象として事前調査したことなどで新規事業者が増加したことにより、前回から38戸の増となった。それ以外は、全体的に減少傾向である。</p> <p><西北部（奇数年度）> H27年度及びR05年度は、東南部と同じ要因によりそれぞれ前回より18戸増となった。 それ以外の年度は、東南部同様、毎回減少傾向で推移している。</p>
検査器数	<p><東南部（偶数年度）> H26年度は、コンビニの宅急使用はかりの検査開始による検査器数の増加はあったものの、小売店の廃業に伴いそこで使用される機械式はかり及びそれに付属する分銅・おりの検査器数が大幅に減少したことにより、前回から136器の減となった。 H28年度以降も減少し続けていたが、R04年度はコーヒー豆販売店の検査対象事業者が増えたことなどにより、前回から34器増となった。</p> <p><西北部（奇数年度）> H27年度は、コンビニの宅急使用はかりの検査を開始したことにより、前回から37器の増となった。 その後は、微増となった年度（R元、R05）があったものの減少傾向が続いている。 （R05年度は、コーヒー豆販売店の検査対象事業者増などによるもの。）</p>

(I) 代検査実績の推移

年度	検査戸数	不合格戸数	不合格戸数率	検査器数	不合格器数	不合格器数率	検査日数	検査地区
05	277	4	1.4%	856	6	0.7%	89日	西北部
04	344	5	1.5%	1,064	6	0.6%	113日	東南部
03	303	1	0.3%	926	1	0.1%	87日	西北部
02	341	9	2.6%	1,080	17	1.6%	97日	東南部
元	306	1	0.3%	951	2	0.2%	83日	西北部
30	353	4	1.1%	1,079	5	0.5%	109日	東南部
29	313	2	0.6%	990	3	0.3%	81日	西北部
28	381	5	1.3%	1,106	8	0.7%	118日	東南部
27	337	2	0.6%	980	6	0.6%	88日	西北部
26	444	3	0.7%	1,235	4	0.3%	102日	東南部
25	371	2	0.5%	1,102	3	0.3%	114日	西北部
24	481	1	0.2%	1,245	1	0.1%	107日	東南部



【代検査の状況（補足説明）】

検査戸数	東南部、西北部とも減少傾向が続いているが、これは市検査同様小売店舗の廃業によるものと思われる。しかし、近年は減少幅がやや緩やかになっている(R04年度は前回から微増)。
検査器数	検査戸数の減少に伴い、検査器数も緩やかな減少傾向にある。 代検査は、「はかり」を数多く所有するスーパーマーケットなどの事業者の受検が多いため、個人商店の廃業による検査器数の減少がそこまで大きな影響を与えていないのではないかと推測される。

(2) 立入検査

市民生活に関係が深い有効期間（使用期限）のある特定計量器及び商品量目（内容量）について、計量法第 148 条の規定に基づき立入検査を実施することにより消費者の不利益等を未然に防止している。

ア 特定計量器立入検査

適正な計量の実施を図るため、定期的に事業者立ち入り、特定計量器の検定有効期間・器差などについて検査を実施している。

(ア) 燃料油メーター（検定有効期間 5 年、7 年）… 外観検査・器差検査

年度	検査戸数	検査器数	不合格器数内訳			検査日数
			有効期限	器差	その他	
05	9	137 (18)	0	0	0	2日
04	15	135 (21)	0	0	0	3日
03	9	98 (16)	0	0	0	2日
02	10	121 (20)	1	0	0	3日
元	8	115 (15)	0	0	0	2日
30	15	183 (26)	0	0	0	5日

※「検査器数」の（ ）の数は、器差検査の器数

※「その他」の不合格理由は、検定証印なし（封印なし）など

(イ) 石油ガスメーター（検定有効期間 10 年）… 台帳検査

年度	検査戸数	検査器数	不合格器数	主な不合格理由	検査日数
05	-	-	-		-
04	7	4,769	0		3日
03	10	6,257	0		4日
02	8	14,683	1	有効期限切れ	5日
元	12	7,602	0		5日
30	3	7,759	0		1日

(ウ) 水道メーター（検定有効期間 8 年）… 台帳検査

年度	検査戸数	検査器数	不合格器数	主な不合格理由	検査日数
05	1	1,947	224	有効期限切れ	3日
04	1	2,628	233	〃	3日
03	1	2,373	52	〃	3日
02	1	2,643	74	〃	5日
元	1	2,407	47	〃	7日
30	1	2,300	55	〃	4日

燃料油メーターでは、不合格はほとんどない。特に有効期限に関しては、長崎県計量検定所が各事業者のメーターの状況を把握しており、有効期限が経過する前に確実に検定を実施していることが大きい。

水道メーターについては、相手方の都合やメーターの設置状況により速やかな交換ができないケースなどがあり、有効期限切れになったものが見受けられる。

石油ガスメーターについては、検定の有効期間を経過したまま使用されている実態がほとんど見受けられなくなったことから、令和 5 年度から定例的な検査を取りやめ必要に応じて実施することとした。

イ 商品量目立入検査

商品量目立入検査は、商品取引の盛んな中元期と年末期に重点的に実施。（市内を4地区に分け、1期1地区を検査。）

内容量（量目）が表記された特定商品を製造・販売している事業者に対し、その商品が正確に計量されているか検査を行っている。

主にスーパーマーケットなどにおいて自店舗でパック詰めをして計量販売されている商品（精肉・鮮魚・青果・惣菜）を対象とし、検査で不適正な計量が認められた場合、事業者に対して必要な措置をとるよう指導している。

なお、このほか計量販売について苦情などがあつた場合にも、立入検査を実施して適正計量について指導を行っている。

【令和5年度実績】（中元期:東部地区18事業者、年末期:南部地区12事業者）

	検査戸数	不適正戸数	不適正戸数率	検査個数	不適正個数	不適正個数率
精肉	28	3	10.7%	355	8	2.3%
鮮魚	29	3	10.3%	362	9	2.5%
青果	30	5	16.7%	321	10	3.1%
惣菜	27	2	7.4%	309	9	2.9%
合計	114 (30)	13 (11)	11.4% (36.7%)	1,347	36	2.7%

() の中の数値はその実事業所数を表す。

令和5年度検査の不適正個数率2.7%は、前回検査（令和3年度）と変わらなかったが、特定市全体の不適正率1.5%を上回っている。

また、量目公差（許容誤差）内の内容量不足商品も数多く見受けられたため、事業者に対する継続した指導は必要であると思われる。

ウ 商品量目買上検査

商品量目立入検査と並行して、計量販売されている商品を買上げて検査を行っている。中元期と年始期に、立入検査実施地区と異なる地区の事業者で過去3年間の量目検査で不適正な商品があつた事業者を対象とする。

不適正な計量が認められた場合、立入検査を実施して指導を行っている。

【令和5年度実績】（中元期:北部地区8事業者、年始期:西部地区12事業者）

	検査戸数	不適正戸数	不適正戸数率	検査個数	不適正個数	不適正個数率
精肉	6	0	0.0%	19	0	0.0%
鮮魚	10	4	40.0%	35	9	25.7%
青果	12	1	8.3%	36	2	5.6%
惣菜	9	1	11.1%	30	3	10.0%
合計	37 (20)	6 (6)	16.2% (30.0%)	120	14	11.7%

() の中の数値はその実事業所数を表す。

(3) 計量に関する普及・啓発

本市では、市民生活における計量の役割・重要性を周知し、計量意識の向上を図るため、次のような計量に関する普及啓発事業を行っている。

ア 計量記念日ポスターの掲示

市内のスーパーマーケットなどに、計量記念日ポスターの掲示を依頼し、広く市民に計量に関する普及を図っている。

【令和5年度 ポスター掲示実績】

- ・ スーパーマーケット …………… 64 店舗
- ・ 市立中学校 …………… 37 校
- ・ 市役所本館、総合事務所 …………… 4 施設

イ 計量記念日イベントの実施

計量記念日にちなみ、長崎ペンギン水族館、(一社)長崎県計量協会、長崎県計量検定所と共催で計量記念日のイベントを実施している。

【令和5年度 イベント実績】

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止。

(同様の理由により、令和2年度から4年間実施していない。)

※参考【令和元年度実績】

- ・ 実施期日 令和元年10月27日(日)
- ・ 会場 長崎ペンギン水族館
- ・ イベント内容 ①111gの重さ当てクイズ ②ジェンツーペンギンの幼鳥の体重当てクイズ
- ・ その他 啓発用記念品、ティッシュ、「計量のひろば」などの配布
- ・ 参加人数 ①272名 ②139名

ウ 夏休み親子計量教室

「計量に対する興味を持ってもらう」ことを目的として、小学生とその保護者に参加してもらい自ら製作した棒はかりで様々なものを計量しながら、計量について楽しく学んでもらおうとするもの。

暮らしの講座「夏休みこども消費者教室」の一つとして平成29年度より実施。

【令和5年度実績】

- ・ 実施期日 令和5年8月19日(土)
- ・ 会場 メルカつきまち5階 市民生活プラザホール
- ・ 参加人数 こども7名 ・ 保護者6名

Ⅰ 事業者への啓発情報紙の発行

計量商品を多数販売しているスーパーマーケットなどの事業者に対して、「適正計量の実施」に関する情報を発信するために、啓発情報紙「計量通信」を定期的に発行している。（平成28年2月に第1号を発行。令和5年度は、令和6年3月に第13号を発行。）

※ 令和4年度まで11月の計量記念日に合わせて実施していた「家庭用はかりの無料検査」は、以前より受検者数が低調な状況から令和5年度で事業を取りやめた。

2 計量関係予算及び決算額

【歳入】

(単位：円)

科 目	決 算 額			予 算 額
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
計量器検査手数料	1,484,270	1,166,720	1,550,730	1,232,000
適正計量管理事業所 指定検査手数料	-	-	-	-
合 計	1,484,270	1,166,720	1,550,730	1,232,000

【歳出】

(単位：円)

科 目	決 算 額			予 算 額
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
報 償 費	14,000	6,000	10,000	16,000
旅 費	3,690	95,780	250,003	440,000
需 用 費	469,502	613,251	696,949	620,000
役 務 費	30,809	32,985	19,052	31,000
使用料及び賃借料	376,653	375,084	366,037	380,000
負担金、補助及び交付金	18,000	10,000	10,000	23,000
公 課 費	8,200	0	8,800	0
合 計	920,854	1,133,100	1,360,841	1,510,000

3 計量関係事業者数（令和6年3月31日現在）

区分	種別	事業者数	
適正計量管理事業所	県知事指定	日本郵便株式会社	86
		三菱重工業(株) 長崎工場 (飽の浦町1番1号)	1
		長崎菱電テクニカ(株) 長崎営業所 (丸尾町6番14号)	1
合計		88	
計量関係事業所	計量器製造事業者	0	
	計量器修理事業者	タクシーメーター	3
		質量計第1・2類 分銅類	1
		質量計第1・2類 分銅類 自動捕捉式はかり その他の自動はかり	1
		自重計	1
		圧力計第1・2類	1
		圧力計第1・2類 濃度計第1・2・3類	1
		濃度計第1・2・3類	2
		圧力計第1・2類 質量計第1・2類 分銅類	1
	計量器販売事業者	質量計	35
	計量証明事業者	質量	6
		振動加速度レベル	1
		濃度	3
		濃度 音圧レベル 振動加速度レベル	1
合計		57	

4 計量検査設備

(1) 基準器（現在使用中のもの：令和6年3月31日現在）

種 類	能 力	数 量
一級基準分銅	10 kg～1 mg	29 器
二級基準分銅	20 kg～10 mg	188 器
液体メーター用基準タンク	5 L・10 L	3 器

(2) 基準器（有効期間を過ぎているため使用不可のもの）及び検査器具

	種 類	能 力	数 量
長 さ	一級基準巻尺	5m／10 cm	1 器
	二級基準直尺	1m／1 mm	1 組
	金属製直尺	1m／1 mm	1 組
	金属製巻尺	2m～50m	1 器
	ノギス	30 cm／0.05 mm	1 個
	マイクロメーター	25 mm／0.01 mm	1 器
質 量	基準手動天びん		1 器
	台手動はかり	100 kg	1 器
	皿手動はかり		1 器
	ばね式指示はかり	各種	12 器
	音叉式はかり	1.5 kg／0.1 g	1 器
	電子天びん	各種	1 器
	電気抵抗線式はかり	2 kg／1～2 g	11 器
その他	定盤		2 台
	水準器		1 個
	懸垂装置		1 台

IV 市民サービスコーナー

1 業務内容

住民の多様なニーズに即応した行政サービスを展開するため「市民サービスコーナー」を設置し、土曜日・日曜日・祝日でも住民票の写し、戸籍謄・抄本等の証明書の交付を行っている。

2 交付できる証明書等

住民票などの証明	税の証明
① 住民票の写し	① 所得・課税証明書
② 住民票記載事項証明書	② 市・県民税課税証明書 (非課税証明書)
③ 戸籍の証明書	③ 固定資産評価額証明書
④ 除籍・改製原戸籍の証明書	④ 固定資産税課税額証明書
⑤ 身元証明書	⑤ 固定資産未所有証明書
⑥ 戸籍附票の写し	⑥ 固定資産名寄帳の写し
⑦ 戸籍の受理証明書	⑦ 固定資産公課証明書
⑧ 印鑑登録証明書	

※納税・完納証明等一部の証明書は発行できない。
※印鑑登録、各種の届出及び税金等の収納業務は行ってない。

3 各種証明書月別交付件数 単位：件 ※ ()は土日祝の受付件数(内数)

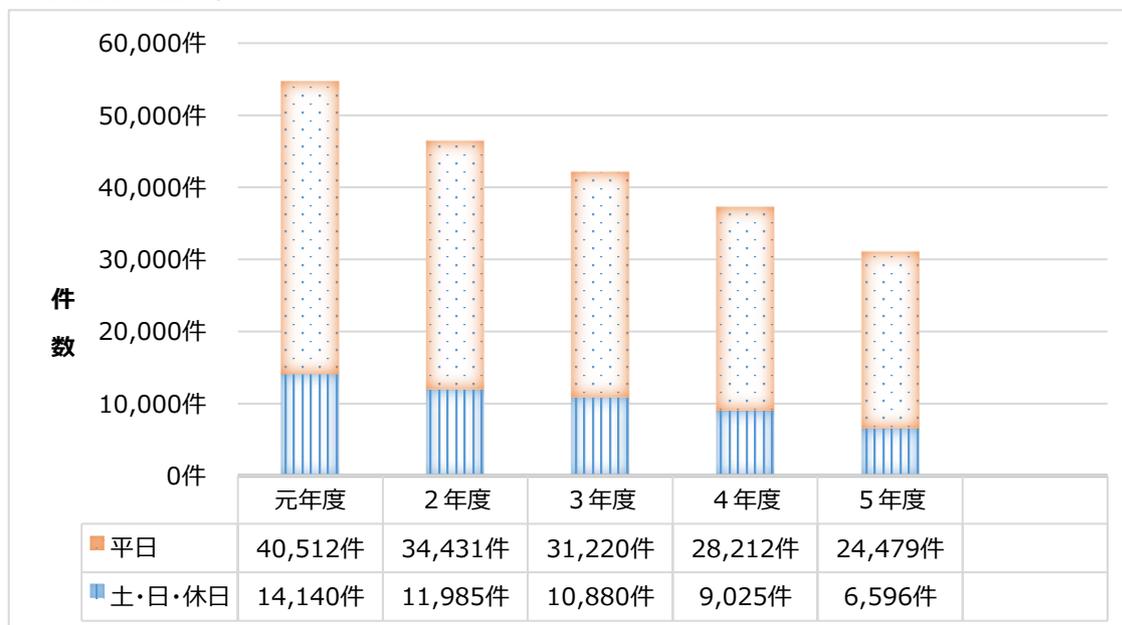
月	住民票	戸籍	除籍	身元証明等	印鑑証明	税の証明	合計	(再掲)無料
4	1,095 (296)	622 (127)	310 (30)	31 (9)	444 (130)	263 (56)	2,765 (648)	20 (7)
5	845 (196)	590 (86)	241 (27)	21 (4)	470 (117)	133 (36)	2,300 (466)	23 (4)
6	1,024 (210)	626 (97)	292 (28)	31 (10)	420 (105)	472 (112)	2,865 (562)	24 (3)
7	1,002 (249)	618 (141)	284 (54)	21 (3)	417 (123)	452 (122)	2,794 (692)	9 (2)
8	752 (139)	764 (92)	276 (26)	22 (2)	340 (75)	267 (62)	2,421 (396)	12 (5)
9	888 (209)	599 (113)	287 (35)	21 (7)	428 (118)	301 (75)	2,524 (557)	16 (1)
10	858 (163)	629 (128)	279 (37)	27 (8)	372 (102)	657 (92)	2,822 (530)	20 (7)
11	810 (174)	587 (114)	319 (19)	23 (4)	345 (111)	491 (104)	2,575 (526)	31 (0)
12	739 (170)	468 (58)	259 (29)	17 (4)	363 (97)	193 (35)	2,039 (393)	9 (1)
1	767 (170)	576 (70)	295 (48)	35 (19)	352 (94)	173 (37)	2,198 (438)	4 (1)
2	929 (244)	639 (112)	313 (45)	16 (6)	434 (122)	252 (80)	2,583 (609)	18 (0)
3	1,329 (367)	677 (104)	363 (45)	47 (22)	515 (167)	258 (74)	3,189 (779)	27 (3)
合計	11,038 (2,587)	7,395 (1,242)	3,518 (423)	312 (98)	4,900 (1,361)	3,912 (885)	31,075 (6,596)	213 (34)

4 市民サービスコーナー（消費者センター）の概況

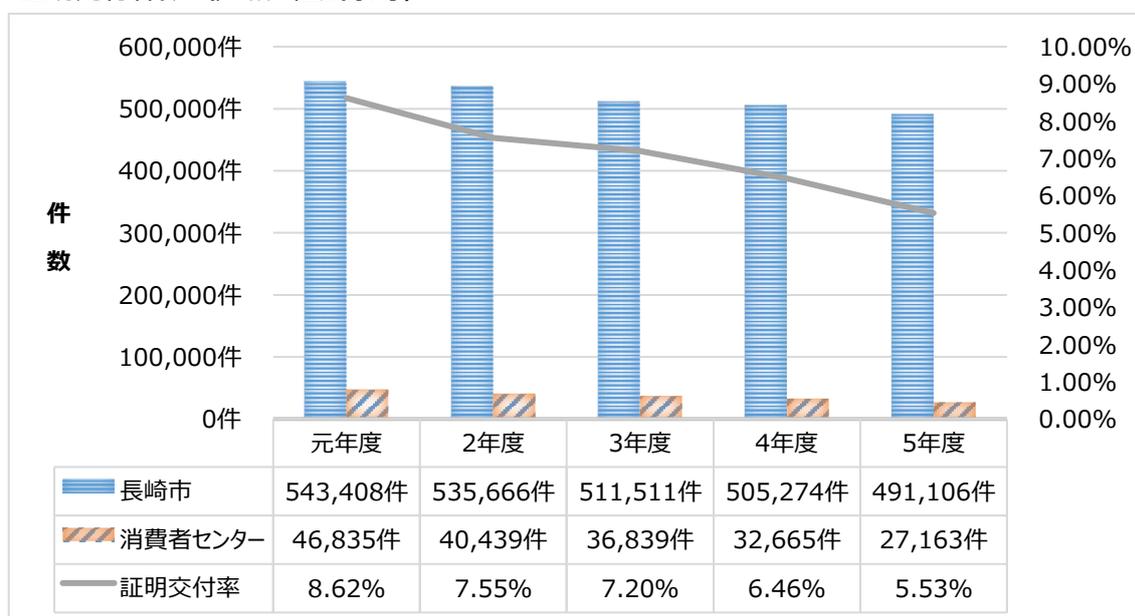
令和5年度の証明件数は31,075件で、前年度の37,237件より6,162件減少している。

減少の要因としては、国や地方自治体等でマイナンバー制度における情報連携の運用が進んだことやマイナンバーカードの交付が増加したことによるコンビニ交付件数が増えたことによるものと考えられる。

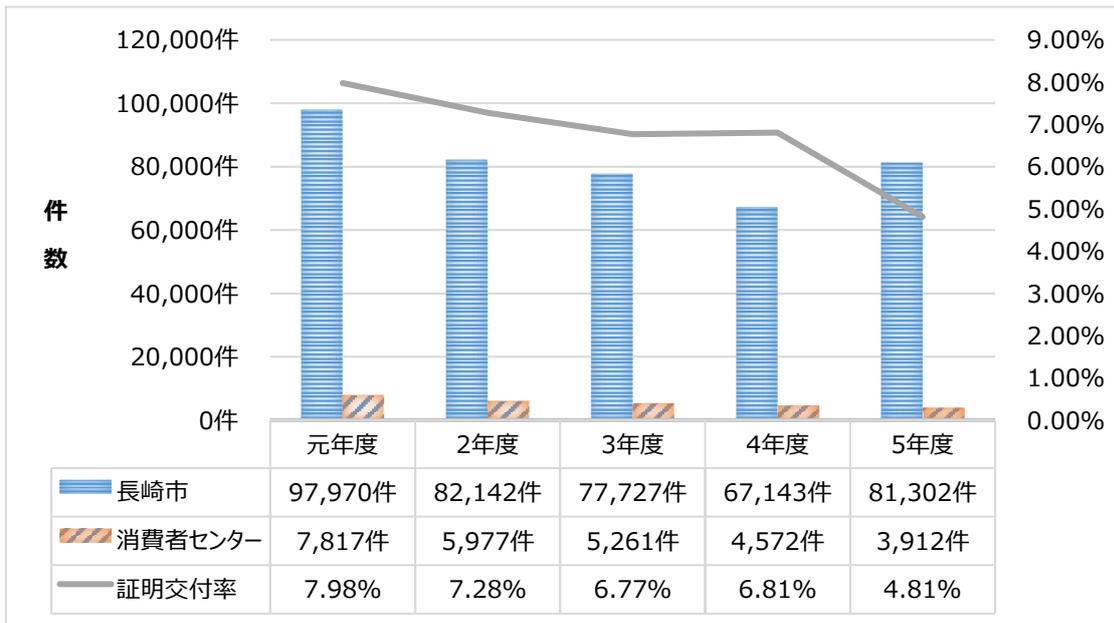
(1) 件数推移（全体）



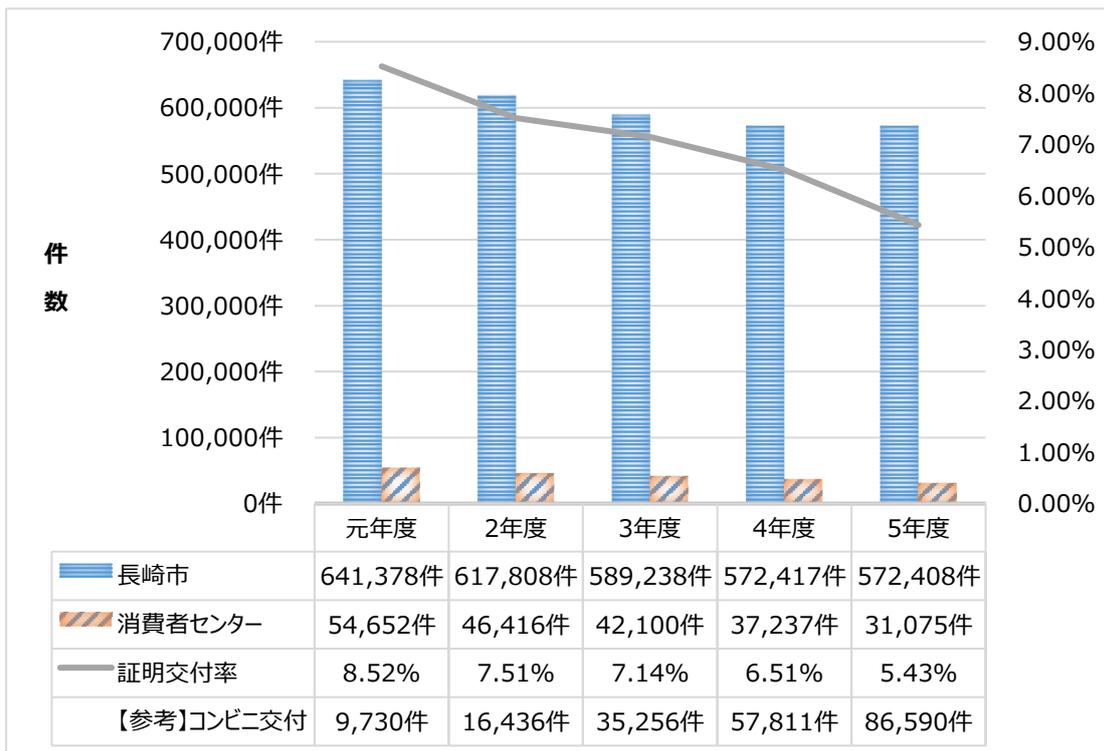
(2) 証明発行件数（戸籍、住民票等）



(3) 証明発行件数（税務証明）



(4) 証明発行件数（合計）



V パスポート窓口

1 業務内容

住民の多様なニーズに即応した行政サービスを展開するため、長崎県からの権限委譲に伴い、長崎市民を対象としたパスポート発給申請受付及び交付の業務を開始し、市民サービスコーナーと一体的に窓口を設置している。(平成 21 年 7 月 1 日業務開始)

(1) 申請

ア 新規申請 (新規・有効期限切れ)

イ 切替申請 (有効期限内) (令和 5 年 3 月 27 日以降電子申請可)

ウ 残存有効期間同一旅券申請 (氏名変更等で、元の旅券の有効期限までのものを新たに作成)

※早期発給、緊急発給は取り扱わない (長崎県パスポートセンターでの取扱い)

(2) 交付

上記申請に伴う旅券の交付

(3) 収入印紙・長崎県証紙の売りさばき

旅券受領者の便宜を図るため、旅券受領の際に必要な収入印紙及び長崎県証紙の売りさばきを行う。

ア 方法

自動販売機による販売 (必要な金額を組み合わせたセット販売)

※ 2 千円の長崎県証紙についてのみ単独販売を行っている。

※残存有効期間同一旅券申請は金額が同額である 5 年用 (12 歳未満等) で対応している。

イ 売りさばき実績 (令和 5 年度)

	手数料		販売数 (セツ)	金額	(内訳)	
	種別	金額			種別	金額
10 年用	印紙	14,000 円	4,980	79,680,000 円	印紙	69,720,000 円
	証紙	2,000 円			証紙	9,960,000 円
5 年用	印紙	9,000 円	3,332	36,652,000 円	印紙	29,988,000 円
	証紙	2,000 円			証紙	6,664,000 円
5 年用(12 歳未満等)	印紙	4,000 円	652	3,912,000 円	印紙	2,608,000 円
	証紙	2,000 円			証紙	1,304,000 円
県証紙のみ	証紙	2,000 円	31	62,000 円	証紙	62,000 円
(小計)			8,995	120,306,000 円	印紙	102,316,000 円
					証紙	17,990,000 円
自動販売機によらない販売分(※)				0 円	印紙	0 円
					証紙	0 円
合計				120,306,000 円	印紙	102,316,000 円
					証紙	17,990,000 円

※自動販売機が不調になった場合等に手売りした分

2 令和5年度パスポート窓口 旅券申請・交付 月別件数

月	区分	10年	5年		変更	紛失	その他	取下げ	合計	参考 未交付失効
			大人	<12歳						
4月	申請	353	150	28	15	5	0	2	551	0
	交付	377 (114)	168 (59)	34 (17)	16 (7)		0 (-)		595 (197)	
5月	申請	411	228	49	13	4	0	6	705	0
	交付	349 (94)	176 (67)	34 (17)	12 (6)		0 (-)		571 (184)	
6月	申請	455	241	72	17	1	0	5	786	0
	交付	435 (132)	211 (73)	66 (37)	17 (5)		0 (-)		729 (247)	
7月	申請	463	351	45	8	6	0	2	873	4
	交付	467 (150)	293 (117)	58 (28)	10 (4)		0 (-)		828 (299)	
8月	申請	507	698	37	17	10	0	7	1,269	0
	交付	497 (125)	678 (274)	32 (8)	13 (6)		0 (-)		1,220 (413)	
9月	申請	441	280	35	16	5	0	5	777	0
	交付	477 (146)	382 (157)	40 (28)	13 (7)		0 (-)		912 (338)	
10月	申請	378	237	29	14	2	0	4	660	0
	交付	393 (117)	259 (99)	37 (30)	17 (8)		0 (-)		706 (254)	
11月	申請	365	177	38	8	2	0	5	590	1
	交付	371 (92)	149 (51)	30 (12)	12 (1)		0 (-)		562 (156)	
12月	申請	323	216	28	11	3	0	7	581	1
	交付	341 (100)	204 (72)	33 (17)	12 (4)		0 (-)		590 (193)	
1月	申請	476	275	46	10	4	1	4	812	0
	交付	400 (129)	275 (91)	49 (29)	6 (3)		0 (-)		730 (252)	
2月	申請	414	279	44	6	3	0	2	746	1
	交付	444 (113)	277 (77)	30 (18)	12 (4)		1 (-)		764 (212)	
3月	申請	464	260	48	15	5	0	4	792	1
	交付	493 (137)	277 (99)	64 (37)	12 (5)		0 (-)		846 (278)	
合計	申請	5,050	3,392	499	150	50	1	53	9,142	
	交付	5,044 (1,449)	3,349 (1,236)	507 (278)	152 (60)		1 (-)		9,053 (3,023)	

※申請は実申請日で整理(午後3時～午後5時までの申請を当日申請として整理)

※ ()は土・日・祝の交付件数(内数)

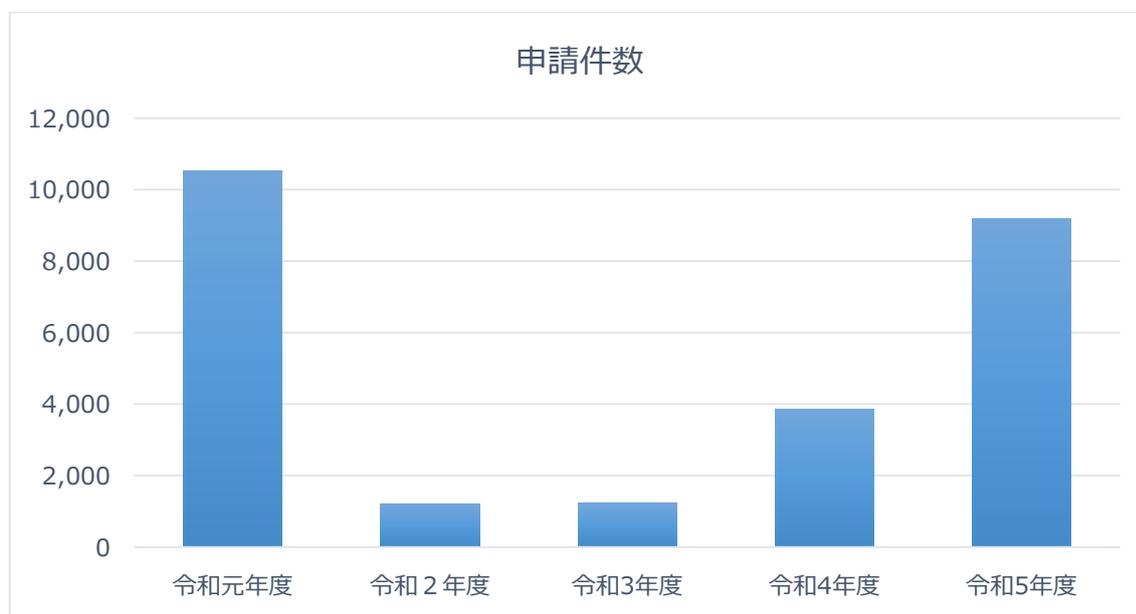
※「取下げ」は「合計件数」に含まず。

※「未交付失効」は「失効日」で計上(「失効日」=発行日(申請日の数日後)から6ヶ月目の日(休日の場合は翌平日)の翌日)

3 パスポート窓口の概況

令和元年度まで年間 10,000 件を超える申請があったが、令和 2 年度以降は世界的な新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う渡航制限等により、申請件数が 1,000 件台と落ち込んだ。

しかし、令和 5 年 5 月に 5 類感染症に移行したことなどにより、徐々に申請件数が増加してきており、今後も増加し続けると考えられる。



単位：件

	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
申請件数	10,519	1,201	1,225	3,856	9,195

※申請後、取り下げのあった件数を含む。

資料編（根拠法令）

目次

1	長崎市消費生活条例	— 42
2	長崎市消費生活条例施行規則	— 50
3	長崎市消費生活相談員設置要綱	— 54
4	消費生活相談の法的根拠等	— 55
5	消費者関連法の制定・改正の状況	— 61
6	長崎市消費者安全確保地域協議会会則	— 63
7	長崎市計量法施行細則	— 65
8	長崎市市民サービスコーナー管理規程	— 67

1 長崎市消費生活条例

(目的)

第1条 この条例は、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るため、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにし、その施策の基本となる事項を定めるとともに、消費者センターの組織等について定め、もつて市民の消費生活の安定及び向上を確保し、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

(平 28 条例 7・全改)

(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、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

(1) 消費生活に係る商品又はサービス（以下「商品等」という。）によつて生命、身体が侵害されない等消費者の安全が確保されること。

(2) 商品等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) 商品等の取引における公正が確保されること。

(4) 商品等及びこれらの取引方法について必要な情報が提供されること。

(5) 必要な消費者教育の機会が提供されること。

(6) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。

(7) 商品等又はこれらの取引方法により受けた被害から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つては、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、高度情報通信社会及び消費生活における国際化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。

(市の責務)

第3条 市は、前条の基本理念にのつとり、本市の社会的、経済的状況に応じて、消費者政策を推進する責務を有する。

2 市は、前項の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。

3 市は、広く消費者の意見等を把握し、これが実施する消費者政策に反映されるよう努めるものとする。

4 市は、消費者の意見等が事業者の事業活動に反映されるよう、消費者と事業者との対話その他交流の機会の確保に努めるものとする。

(事業者等の責務)

第4条 事業者は、第2条の基本理念に鑑み、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

(4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切

に処理すること。

(5) 市が実施する消費者政策に協力すること。

- 2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、当該商品等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。
- 3 事業者は、その事業活動に際して知り得た消費者に係る個人情報の適性な取扱いに努めなければならない。
- 4 事業者団体は、事業者の自主的な取組みを尊重しつつ、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。

(平 26 条例 45・一部改正)

(消費者等の役割)

第 5 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るものとする。

- 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るものとする。
- 3 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その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。

(国等との相互協力等)

第 6 条 市長は、消費者政策を実施するに当たり、必要があると認めるときは、国、県、他の地方公共団体、独立行政法人国民生活センターその他関係団体（以下「国等」という。）に対し、協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

- 2 市長は、国等が実施する消費生活に関する施策その他事業の推進について協力を求められた場合に、必要があると認めるときは、これに応ずるものとする。

(安全の確保)

第 7 条 市は、消費者の消費生活における安全を確保するため、安全を害するおそれがある商品等の事業者による供給停止、回収等の促進、安全を害するおそれがある商品等に関する調査並びに情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

- 2 事業者は、消費者の安全を害するおそれがある商品等を供給してはならない。

(消費者契約の適正化)

第 8 条 市は、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の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。

- 2 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

(1) 不実告知・情報提供義務違反型不当勧誘行為 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品等の内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為をいう。

(2) 威迫・困惑型不当勧誘行為 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、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乘じ、若しくは消費者を心理的に不安定な状態に陥れる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為をいう。

- (3) 不当な取引内容を定める行為 取引における信義誠実の原則に反して消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為をいう。
- (4) 不当な履行強制行為 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又は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、又は当該債務を履行させる行為をいう。
- (5) 不当な履行延引行為 契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為をいう。
- (6) 不当な終了拒否行為 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に対して、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによつて生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為をいう。
- (7) 不当与信行為 商品等を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として、信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その契約を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行をさせる行為をいう。

3 市長は、前項に規定する不当な取引行為（以下単に「不当な取引行為」という。）を定めようとするときは、あらかじめ、第 21 条に規定する委員会の意見を聴かなければならない。

4 前項の規定は、不当な取引行為の変更又は廃止について準用する。

5 事業者は、不当な取引行為をしてはならない。

（平 28 条例 7・旧第 9 条線上・一部改正）

（計量の適正化）

第 9 条 市は、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、商品等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。

2 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が不利益をこうむることがないように、適正な計量の実施に努めなければならない。

（平 28 条例 7・旧第 11 条線上）

（広告その他の表示の適正化）

第 10 条 市は、消費者が商品の購入若しくは使用又はサービス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、品質等に関する広告その他の表示に関し、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。

2 事業者は、消費者が商品の購入若しくは使用又はサービス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、品質等に関する適正な広告その他の表示をするよう努めなければならない。

3 事業者は、消費者の選択等を容易にするため、販売価格又は利用料金及び単位当たりの価格を当該商品又は見やすい場所に表示するよう努めなければならない。

（平 28 条例 7・旧第 12 条線上）

（包装の適正化）

第 11 条 市は、商品の包装（容器を用いる場合を含む。以下同じ。）により、消費者が誤認し、又はその負担が著しく増加することがないように、過大又は過剰な包装の防止等必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認し、又はその負担が著しく増加することがないよう、過大又は過剰な包装の防止に努めなければならない。

(平 28 条例 7・旧第 13 条線上)

(生活関連商品等の供給の確保及び価格の安定)

第 12 条 市は、市民の日常生活との関連性が高い商品等（以下「生活関連商品等」という。）の供給の確保及び価格の安定を図るため、価格の動向、需給状況等の調査、関係団体との連絡調整等必要な施策を講ずるものとする。

2 市長は、生活関連商品等の消費者への安定的供給に必要があると認めるときは、事業者に対し、必要な措置を講ずるよう要請することができる。

3 事業者は、前項の要請に協力するよう努めなければならない。

(平 28 条例 7・旧第 14 条線上)

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第 13 条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(平 28 条例 7・旧第 15 条線上)

(啓発活動及び教育の推進)

第 14 条 市は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、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。

(平 28 条例 7・旧第 16 条線上)

(情報の収集及び提供)

第 15 条 市は、消費者が社会的、経済的状況の変化に対応して自主的かつ合理的に行動することができるようにするため、消費生活に関する情報を収集するとともに、消費者に必要な情報を提供する等必要な施策を講ずるものとする。

(平 28 条例 7・旧第 17 条線上)

(消費者センターの組織等)

第 16 条 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条第 2 項の規定に基づく機関として、長崎市消費者センター（以下「消費者センター」という。）を長崎市築町 3 番 18 号に設置する。

2 消費者センターに所長その他必要な職員を置く。

3 消費者センターは、消費者安全法第 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。

4 前各項に定めるもののほか、消費者センターの運営に関し必要な事項は、市長が定める。

(平 28 条例 7・追加)

(専門的な人材の確保等)

第 17 条 市は、商品等に関し事業者と消費者との間に生じた苦情又は紛争（以下「苦情等」という。）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、専門的知識や経験を有する消費生活相談員等の確保、資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(平 28 条例 7・旧第 18 条線上・一部改正)

(資料の提出、立入調査等)

第 18 条 市長は、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、当該苦情等に係る事業者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

2 市長は、前項の規定により事業者が資料の提出又は説明を行う場合にあつては、当該商品等の安全性、取引行為の正当性その他の事項につき事業者自らが立証するよう求めることができる。

3 市長は、この条例の施行に必要な限度において、その職員に、事業者の事務所、事業所その他事業に関係のある場所に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、又は関係人に質問させることができる。

4 前項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。

5 第 3 項の規定による立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(平 28 条例 7・旧第 19 条繰上・一部改正)

(指導、勧告等)

第 19 条 市長は、事業者の供給する商品等が消費者の安全を害すると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等の供給停止、回収等被害の発生若しくは拡大を防止するために必要な措置をとるよう指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者の行為が不当な取引行為に該当すると認めるときは、当該事業者に対し、不当な取引行為を改善するよう指導し、又は勧告することができる。

3 市長は、前 2 項の規定による指導又は勧告をした場合において、必要があると認めるときは、事業者に対し、当該指導又は勧告に基づいてとつた措置又はその結果について報告を求めることができる。

4 市長は、事業者の供給する商品等又は不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するために必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該被害の発生又は拡大を防止するための情報を提供するものとする。

(平 28 条例 7・追加)

(公表)

第 20 条 市長は、次の各号のいずれかに該当すると認めた場合には、あらかじめ次条に規定する委員会に諮つた上で、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

(1) 第 18 条第 1 項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。

(2) 第 18 条第 3 項の規定による立入調査又は質問を正当な理由がなく拒み、若しくは妨げたとき。

(3) 前条第 1 項又は第 2 項の規定による指導又は勧告に従わなかつたとき。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、公表しようとする事業者に対し、あらかじめ、その理由を通知し、意見の聴取を行わなければならない。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明であるため通知することができないときは、この限りでない。

(平 26 条例 45・一部改正、平 28 条例 7・旧第 21 条繰上・一部改正)

(消費者苦情処理委員会の設置)

第 21 条 苦情等の処理の適正化を図るとともに、前条第 1 項の規定による公表に関し透明性を確保するため、長崎市消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(平 28 条例 7・旧第 22 条繰上)

(委員会の所掌事務)

第 22 条 委員会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について調査審議する。

- (1) 不当な取引行為の決定に関する事項
- (2) 第 20 条第 1 項の規定による公表の適否に関する事項
- (3) 苦情等の処理のための施策に関する事項
(平 28 条例 7・旧第 23 条線上・一部改正)

(委員会の組織)

第 23 条 委員会は、委員 5 人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のいずれかのうちから市長が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 関係行政機関の職員のうち、市長が定める職にある者
- (3) 産業関係団体を代表する者
- (4) 消費者関係団体を代表する者

(平 27 条例 40・一部改正、平 28 条例 7・旧第 24 条線上、平 29 条例 13・令元条例 64・一部改正)

(任期)

第 24 条 委員の任期は、4 年とし、再任されることを妨げない。

2 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 前条第 2 項第 2 号から第 4 号までに掲げる者のうちから委嘱された委員が、それぞれ同項の相当規定に該当する者でなくなつたときは、前 2 項に定める任期中であつても、当該委員の委嘱は解かれたものとする。

4 第 1 項の規定にかかわらず、委員の任期については、委嘱の際現に委員である者の任期満了の日を勘案し、必要があると認めるときは、4 年を超えない期間とすることができる。

(平 27 条例 40・一部改正、平 28 条例 7・旧第 25 条線上、平 29 条例 13・令元条例 64・一部改正)

(委員長)

第 25 条 委員会に委員長を置き、委員の互選によつてこれを定める。

2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(平 28 条例 7・旧第 26 条線上)

(委員会の会議)

第 26 条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもつて決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(平 28 条例 7・旧第 27 条線上)

(関係人の出席)

第 27 条 委員会は、必要があると認めるときは、関係人の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(平 28 条例 7・旧第 28 条線上)

(委員会の庶務)

第 28 条 委員会の庶務は、市民生活部において処理する。

(平 23 条例 20・平 27 条例 56・一部改正、平 28 条例 7・旧第 29 条線上)

(委員会の運営事項の委任)

第 29 条 第 21 条から前条までに定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮つて定める。

(平 28 条例 7・旧第 30 条繰上・一部改正)

(適用除外)

第 30 条 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和 35 年法律第 145 号）第 2 条第 1 項に規定する医薬品については、第 7 条及び第 19 条の規定は、適用しない。

2 次に掲げるものについては、第 7 条、第 8 条、第 10 条、第 12 条及び第 18 条から第 20 条までの規定は、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 商品等の価格が法令に基づいて規制されているもの

(平 26 条例 45・一部改正、平 28 条例 7・旧第 31 条繰上・一部改正)

(委任)

第 31 条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

(平 28 条例 7・旧第 32 条繰上)

附 則

この条例は、公布の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、それぞれ当該各号に掲げる日から施行する。

(1) 第 22 条から第 30 条までの規定 平成 18 年 7 月 1 日

(2) 第 8 条、第 10 条、第 19 条第 2 項及び第 3 項、第 20 条並びに第 21 条の規定

平成 18 年 10 月 1 日

附 則（平成 23 年 7 月 11 日条例第 20 号）抄

(施行期日)

1 この条例中第 1 条及び次項から附則第 12 項までの規定は平成 23 年 8 月 1 日から、第 2 条の規定は平成 24 年 4 月 1 日から、第 3 条の規定は平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 26 年 10 月 14 日条例第 45 号）

この条例は、平成 26 年 11 月 25 日から施行する。ただし、第 1 条中長崎市手数料条例別表第 1 の改正規定（同表第 194 号ア中「エネルギーの使用の合理化に関する法律」を「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」に改める部分、同表第 220 号中「手数料」の次に「（構造又は設備の変更を伴うものに限る。）」を加える部分、同表第 222 号中「介護保険法」を「健康保険法等の一部を改正する法律（平成 18 年法律第 83 号）附則第 130 条の 2 第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第 26 条の規定による改正前の介護保険法（以下「旧介護保険法」という。）」に改める部分並びに同表第 223 号及び第 224 号中「介護保険法」を「旧介護保険法」に改める部分に限る。）及び第 2 条の規定（長崎市消費生活条例第 31 条第 1 項の改正規定を除く。）は、公布の日から施行する。

附 則（平成 27 年 9 月 30 日条例第 40 号）抄

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成 27 年 12 月 28 日条例第 56 号）抄

(施行期日)

1 この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 28 年 3 月 14 日条例第 7 号）抄

(施行期日)

1 この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の前になされた改正前の長崎市消費生活条例第 8 条第 1 項又は第 10 条第 1 項の規定に基づく指導又は勧告は、改正後の長崎市消費生活条例第 19 条第 1 項又は第 2 項の規定に基づく指導又は勧告とみなす。

附 則 (平成 29 年 3 月 23 日条例第 13 号) 抄

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前のそれぞれの条例の相当規定により委嘱され、又は任命された委員等は、この条例による改正後のそれぞれの条例の相当規定により委嘱され、又は任命された委員等とみなす。

附 則 (令和元年 9 月 27 日条例第 64 号)

この条例は、公布の日から施行する。

2 長崎市消費生活条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、長崎市消費生活条例（平成18年長崎市条例第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)

第2条 条例第8条第2項各号に掲げる不当な取引行為は、別表のとおりとする。

(平28規則42・一部改正)

(消費生活相談の日時)

第3条 消費者安全法（平成21年法律第50号）第8条第2項に規定する相談（以下「消費生活相談」という。）を行う日は、次に掲げる日を除く日とする。

(1) 毎週月曜日（その日が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（以下「休日」という。）に当たるときは、その休日以後最初の休日でない日）

(2) 1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで

2 消費生活相談を行う時間は、午前10時から午後5時までとする。

(平28規則42・追加)

(身分証明書)

第4条 条例第18条第4項に規定する身分を示す証明書の様式は、第1号様式のとおりとする。

(平28規則42・旧第3条線下・一部改正)

(指導、勧告等)

第5条 条例第19条第1項又は第2項の規定に基づく指導又は勧告は、指導・勧告書（第2号様式）により行うものとする。

(平28規則42・追加)

(公表)

第6条 条例第20条第1項の規定による公表は、同項に規定する事項を公告することにより行うほか、広く市民に周知させる方法により行うものとする。

(平28規則42・旧第4条線下・一部改正)

(委任)

第7条 この規則の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

(平28規則42・旧第5条線下、平29規則12・旧第8条線下)

附 則

この規則は、平成18年10月1日から施行する。

附 則（平成28年3月31日規則第42号）抄

(施行期日)

1 この規則は、平成28年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 改正前の長崎市消費生活条例施行規則に定める様式による用紙は、当分の間所要の調整をして使用することができる。

附 則（平成29年3月23日規則第12号）

(施行期日)

1 この規則は、公布の日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行の際現にこの規則による改正前のそれぞれの規則の相当規定により委嘱され、又は任命された委員は、この規則による改正後のそれぞれの規則の相当規定により委嘱され、又は任命された委員とみなす。

別表（第2条関係）

	種別	行為
1	不実告知・情報提供義務違反型不当勧誘行為	<p>(1) 商品若しくは役務の販売の意図を明示せず、若しくは商品若しくは役務の販売以外のことを主要な目的であるかのように偽り、又は同様な広告等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(2) 商品若しくは役務の販売に際し、事業所の名称、連絡先等を明示せず、又はこれらについて事実と異なる内容を告げ、若しくは他の事業者であると誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(3) 官公署、公的機関又は著名な法人等の職員であると誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(4) 商品若しくは役務の購入、設置又は利用が法令により義務付けられているかのような説明により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(5) 商品若しくは役務に関し、品質、安全性、取引条件その他取引に関する重要な情報を提供せず、又は実際のものより著しく優良若しくは有利である等の事実と異なる情報を提供し、若しくはそのような誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(6) 将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>
2	威迫・困惑型不当勧誘行為	<p>(1) 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て、契約内容について必要な説明をしないまま、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(2) 消費者の意に反し、社会通念上不適当な時間帯に、反復し、又は長時間にわたり執ように、契約の締結を勧誘する行為</p> <p>(3) 消費者の意に反し、事業所等からの退去を拒み、又は居宅等から退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(4) 路上等でのつきまとい又は事業所等への強引な誘引により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(5) 威圧的な言動、脅迫等により消費者に恐怖感又は心理的不安を感じさせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(6) 消費者の年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要な事項について偽るようによんで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>

		<p>(7) 消費者の健康、財産等の現状について事実と異なる又は誇張した判断を示し、消費者の心理的不安をあおることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(8) 消費者からの申込み等がないにもかかわらず、一方的に商品を送り付け、代金を請求する行為</p> <p>(9) 無料若しくは著しい廉価の商品若しくは役務の提供、軽微な親切行為等により、消費者の合理的な判断を妨げ、又は心理的圧力を加えて、契約の締結を拒否する意思表示を困難にさせ、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>(10) 消費者の拒絶の意思表示があつたにもかかわらず又はその意思表示の機会を与えることなく、電子メールその他の電気通信により一方的に広告等を送信して、契約の締結を勧誘する行為</p>
3	不当な取引内容を定める行為	<p>(1) 中途解約の場合の違約金、遅延金等について、消費者にとって著しく不利な内容を含む契約を締結させる行為</p> <p>(2) 申込みの撤回又は契約の無効を主張する消費者の権利を不当に制限する内容を含む契約を締結させる行為</p> <p>(3) 事業者の担保責任、損害賠償責任等の全部又は一部について不当に免除する内容を含む契約を締結させる行為</p> <p>(4) 消費者が当面必要としない過大な量の商品又は役務を供給する契約を締結させる行為</p> <p>(5) 消費者の支払能力を超えることが明らかな契約を締結させる行為</p> <p>(6) 第三者によつて、クレジットカード、会員証、パスワード等、商品の購入又は役務の提供を受ける際の資格を証するものが不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させる行為</p> <p>(7) 消費者に対し、名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる内容の契約を締結させる行為</p> <p>(8) 契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利益な裁判管轄を定める条項を含む契約を締結させる行為</p>
4	不当な履行強制行為	<p>(1) 契約者である消費者、保証人その他消費者の債務を原因とする法律上の支払義務を負う者（以下「消費者等」という。）に対し、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、債務の履行を要求し、又は債務を履行させる行為</p> <p>(2) 消費者等の関係人で法律上支払義務のないものに対し債務の履行を要求し、又は債務を履行させる行為</p> <p>(3) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、債務を履行させるため、預貯金の払戻し、生命保険の解約、金融機関等からの借入れ等を要求する行為</p>

		<p>(4) 契約の意思を伴わない消費者の言動の一部をとらえて、一方的に契約の成立を主張して、債務の履行を要求し、又は債務を履行させる行為</p> <p>(5) 消費者等の意に反して、社会通念上不適当な時間帯に債務の履行を要求し、債務を履行させる行為</p>
5	不当な履行延引行為	<p>(1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務を完全に履行せず、消費者からの債務の履行の要求を拒否し、又はその履行を引き伸ばす行為</p> <p>(2) 継続的に商品又は役務を供給する契約において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止する行為</p>
6	不当な終了拒否行為	<p>(1) 消費者から法令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又は契約の無効の主張が有効にあつたにもかかわらず、これを拒否し、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫するなどして、契約の成立又は存続を強要する行為</p> <p>(2) 消費者から法令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又は契約の無効の主張が有効にあつたにもかかわらず、これに伴う返金、原状回復、損害賠償等を正当な理由なく拒否し、又は遅延させる行為</p> <p>(3) 継続的に商品又は役務を提供する契約において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出を拒否し、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫するなどして、契約の存続を強要する行為</p> <p>(4) 継続的に商品又は役務を提供する契約において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約又は合意解約があつた場合において、これに伴う返金を拒否し、又は遅延させる行為</p>
7	不当与信行為	<p>(1) 立替払、債務の保証その他与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為</p> <p>(2) 消費者の返済能力を超えることが明らかな与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為</p> <p>(3) 商品若しくは役務を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者（以下「販売業者等」という。）の行為が本表第1項から前項までに規定する行為に該当することを知りながら又は知り得べき状態にありながら、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為</p> <p>(4) 与信契約等において、販売業者等の債務の不履行等の正当な根拠に基づき消費者が支払いを拒否できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく消費者又はその関係人に債務の履行を強要し、又は債務を履行させる行為</p>

第1号様式（第4条関係） 第2号様式（第5条関係） 省略

3 長崎市消費生活相談員設置要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市が行う消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第8条第2項の消費生活相談等の事務を行う消費生活相談員（以下「相談員」という。）について必要な事項を定めるものとする。

(身分等)

第2条 相談員は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第22条の2第1項に規定する会計年度任用職員とする。

2 相談員は、法第10条の3第1項に規定する要件を満たす者の中から任用する。

3 法第10条の3第1項に規定する市長が認める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格を有する者

(2) 一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格を有する者

(3) 一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格を有する者

(職務)

第3条 相談員は、次に掲げる事務事業に従事する。

(1) 個別の相談案件において苦情等の処理のあっせん等を行う事務

(2) 消費生活相談処理上、関係行政機関又は関係事業者等との間で実施する苦情等の改善に資するための協議に係る事務

(3) 学校等に出向いて行う消費者教育事業

(4) その他消費者センターの運営において必要な事業

2 前項第1号の苦情等の処理の要綱は、独立行政法人国民生活センターの例によるものとする。

3 前2項に定めるもののほか、事務処理における必要な要綱は、市長が別に定める。

(委任)

第4条 この要綱に定めるもののほか、相談員に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

(関係する要綱の廃止)

2 長崎市消費生活相談処理要綱（平成5年6月14日施行）は、廃止する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年4月11日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成30年6月19日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

4 消費生活相談の法的根拠等

(1) 消費者基本法

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条第1項 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、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。

※「事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情」(S43 経済企画庁見解)

「具体的事案に応じて問い合わせ、相談、紛争等の様々な形態が考えられ、また、他の住民の生活に影響を及ぼす可能性等公益性の観点から解決が図られる必要性が認められる事案だけでなく、そうした必要性が認められない事案も存在するが、私的な個別紛争と考えられる事案であっても、国及び地方公共団体にとっては、広く苦情の処理に努めるべきことが規定されていると考える。」

(2) 消費者安全法 平成21年6月5日公布(平成21年9月1日施行)

改正 平成26年6月13日(平成28年4月1日施行)

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第8条第2項 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 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の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 都道府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 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 6 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(消費生活センターの設置)

第10条第2項 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

- 1 消費生活相談員を第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるものであること。
- 2 第8条第2項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
- 3 その他第8条第2項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

(消費生活センターの組織及び運営等)

第10条の2 都道府県及び前条第2項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 1 消費生活センター(前条第1項又は第2項の施設又は機関をいう。次項及び第47条第2項において同じ。)の組織及び運営に関する事項
 - 2 第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
 - 3 その他内閣府令で定める事項
- 2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対す

る消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

(消費生活相談員の要件等)

第 10 条の 3 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適応するため、消費生活相談（第 8 条第 1 項第 2 号イ及びロ又は第 2 項第 1 号及び第 2 号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。

(消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等)

第 11 条 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第 8 条第 1 項各号又は第 2 項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

(消費者事故等の発生に関する情報の通知)

第 12 条 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

2 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

国の通達等から抜粋

①「地方公共団体における消費者行政の通達について」

昭和 44 年 5 月経済企画事務次官・事務次官

市町村は住民に最も身近な行政主体であり、したがって住民と多く接触する必要がある事務には、市町村はできるかぎり関与すべきである。

苦情の受付およびあっせん

市町村は、苦情受けの窓口を設け、そこで受け付けた苦情のあっせんに努めるものとする。

②「地方公共団体における苦情処理体制の整備について」

昭和 45 年 5 月経済企画庁国民生活局長

苦情のあっせん 窓口の受け付けた苦情については、単に相手方に苦情を取りつぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、当事者の希望があればあっせん案を提示するなど積極的に取り組み、その苦情が最終的に解決されるまで

責任をもって見届けることが必要である。この場合においては、……深い専門的知識を有する者を委嘱して処理させることを考慮すべきである。

③「地方消費者行政の推進について」

昭和 49 年 10 月経済企画庁国民生活局長

消費者行政は消費者たる住民に一番身近な市町村において実施することにより真の効果が期待できるものであり、今後は市町村消費者行政の実施体制の確立と内容の充実を図ることが必要である。

④「地方公共団体における消費者行政の推進について」

平成 12 年 7 月経済企画庁国民生活局長要請

国民生活審議会において、「都道府県と市町村における苦情相談・処理業務のあり方について」が別冊のとおりまとめられました。……既に「消費者契約法の実効性確保に関する要請」で、消費生活センターの充実・強化を要請したところであります。

⑤「消費者基本法」に基づく地方公共団体における消費者政策の推進について」

平成 16 年 6 月内閣府国民生活局長通知

「啓発活動及び教育の推進」及び「苦情処理及び紛争解決の促進」に関して地方公共団体が講ずべき施策の方向性が明確化されたところであります。

⑥「消費者行政推進基本計画」

平成 20 年 6 月 27 日内閣閣議決定

「地方の消費生活センター及び国民生活センターを高齢者を含めすべての消費者が何でも相談でき、誰もがアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口と位置付け、全国ネットワークを構築する。窓口では、相談受付から助言・あっせん、紛争解決まで、一貫して対応する。」

「地方の消費生活センターを法的に位置付け、都道府県等の消費生活センターは中核センターとして、また、市区町村の消費生活センターは消費者に最も身近な最前線の窓口として、新組織及び国民生活センターと連携しつつ、ともに一元的な消費者相談窓口として機能させる。」

「地域ごとの消費者行政は、自治事務であり、地方自治体自らが消費者行政部門に予算、人員の重点配分をする努力が不可欠である。同時に、消費生活センターを一元的な消費者相談窓口と位置付け、緊急時の対応や広域的な問題への対処等のために全国ネットワークを構築することは、国の要請に基づくものであり、法律にも位置付けを行うことを踏まえ、国は相当の財源確保に努める。」

⑦消費者基本計画（平成 27 年 3 月閣議決定）より抜粋

○消費者行政の現場である地域の体制や取組の充実

どこに住んでいても質の高い消費生活相談や被害救済を受けられる体制を全国的に整備し、消費者として豊かな生活を安心して営むことができる地域社会を形成することが必要である。

消費者行政部局だけでなく、教育、福祉、医療、保健、防災、警察等の部局・機関や、消費者団体、事業者団体、元気な高齢者を含むボランティアなど幅広い関係者と連携が図られるよう取組を推進していく必要がある。

○国や地方の消費者行政の体制整備

関係府省庁等においては、消費者被害・トラブルに関する端緒情報の収集・発信など消費者の安全を守るための「危機管理」の業務及び消費者の意見を十分に反映した行政を企画・遂行する「平時対応」の両面を的確に遂行できるよう、消費者担当部署の充実と日常的な連携の強化を図るとともに、消費者行政に関する専門家の育成に努める。

また、消費者に身近に接する市町村等において、住民からの消費生活相談への対応、住民・事業者・関係者等の地域ネットワークによる被害防止等のきめ細かい取組が行われるとともに、都道府県において、市町村への支援や市町村相互間の連絡調整、広域的見地からの相談・情報提供等が行われるよう、地方公共団体の取組を積極的に支援する。

○地方における体制整備

地方消費者行政強化作戦に沿って、計画期間中に、相談体制の空白地域解消、消費生活センター設立促進、消費生活相談員の配置促進、資格保有率の向上、研修参加率の向上を目指して、地方公共団体の取組を支援する。

【参考：衆議院及び参議院の附帯決議 各抜粋】

○訪問販売等に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案に対する附帯決議

(衆議院商工委員会 平成 12 年 11 月 1 日)

6 (略) また、国と地方自治体との連携体制の一層の強化を図りつつ、地方自治体の消費生活センターについては、消費者窓口としての役割が引き続き重要であることから、その存続維持について適切な配慮を行うとともに、相談員の資質向上及び待遇改善等により、苦情・紛争処理機能の充実強化を図るよう努めること。

○訪問販売等に関する法律及び割賦販売法の一部を改正する法律案に対する附帯決議

(参議院経済産業委員会 平成 12 年 11 月 9 日)

5 (略) また、消費生活センターの存続維持について適切な配慮を行うとともに、相談員の待遇改善と資質向上に向けて一層の支援に努め、苦情・紛争処理機能の充実強化を図るよう努めること。

○消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議 (衆議院 消費者問題に関する特別委員会 平成 21 年 4 月 16 日)

九 消費者被害に関する幅広い情報が確実に消費者庁に収集されるよう、関係省庁や地方自治体との連携を密にする等、体制を整備すること。

十一 消費生活に関わる事故に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、消費者庁を含む関係省庁は、消費者事故等に関する情報について、個人情報保護に配慮しつつ、十分な開示を行うこと。

十二 消費者教育の推進に関しては、消費者基本法の基本理念及び消費者基本計画の基本的方向のもと、学校教育及び社会教育における施策を始めとしたあらゆる機会を活用しながら、全国におけるなお一層の推進体制の強化を図ること。

十五 各地の消費生活センターの相談員の聴取能力及び法律知識の水準向上を図るため、独立行政法人国民生活センターを中心とする教育・研修の充実を図ること。

- 十六 地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、今回の法改正の趣旨を周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。
- 十七 相談員の待遇改善に関しては、今般拡充された地方交付税措置を活用しつつ、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、業務日数の増加による実質的常勤化、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善の取組を促進すること。
- 十九 今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、その工程表も含め消費者委員会で検討を行うこと。

○ 消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（参議院 消費者問題に関する特別委員会 平成 21 年 5 月 28 日）

- 十五 消費生活に関わる事故に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、消費者庁を含む関係省庁は、消費者事故等に関する情報について、個人情報保護に配慮しつつ、十分な開示を行うこと。
- 十六 消費者教育の推進については、消費者庁が司令塔機能を果たし、消費者基本法の基本理念及び消費者基本計画の基本的方向のもと、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、多様な視点から物事をとらえる能力を身につけ、自主的かつ合理的な行動をすることができるよう、消費者庁と文部科学省が連携を図り、学校教育及び社会教育における施策を始めとしたあらゆる機会を活用しながら、財政措置を含め、全国におけるなお一層の推進体制の強化を図るとともに、消費者教育を担う人材の育成のための措置を講ずること。また、消費者教育に関する法制の整備についての検討を行うこと。
- 十九 聴取能力及び法律知識のみならず、あつせんや行政との連携能力等各地の消費生活センターの相談員にとって必要な能力の水準向上を図るため、教育・研修の機会の拡充等を始め、独立行政法人国民生活センターによる支援を強化すること。
- 二十 地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、消費者庁関連三法制定の趣旨を地方公共団体の長及び議会議長が参加するトップセミナーの実施等を通じて周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。
- 二十一 各地の消費生活センター等が、障害者、高齢者を含めたすべての消費者にとってアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口として機能するよう、その認知度を高め、多様な相談受理体制の整備が行われるよう万全を期すること。
- 二十二 相談員の執務環境及び待遇に関する種々の問題点を改善するため、相談員制度の在り方について全般的な検討を行うとともに、地方公共団体における消費者行政の一層の充実を図るため、正規職員化を含め雇用の安定を促進するための必要な措置を早急に講ずること。
- また、その待遇改善に関しては、今般拡充された地方交付税措置が着実に活用されるよう地方公共団体に要請するとともに、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善を積極的に支援すること。
- 二十四 今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行うとともに、集中育成・強化期間の取組を踏まえ、その後も

適切な対応が講じられるよう配意し、工程表も含め消費者委員会で検討すること。なお、検討に当たっては、広域的な設置を含め地域の実情に応じた消費生活センターの設置、P I O N E Tの整備、相談員の資格の在り方についても十分配意すること。

二十八 多重債務対策を消費者庁の重要な任務と位置付け、消費者庁の関与やそのために必要な体制を含め、内閣一体としての取組が可能となるよう検討を行うこと。

三十 地方公共団体の消費者行政の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加えるに当たっては、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政への転換を目指す消費者庁設置の趣旨にかんがみ、国と地方の役割分担など消費者行政の在り方についても併せて検討すること。

○不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案に対する附帯決議

(参議院 消費者問題に関する特別委員会 平成 26 年 6 月 4 日)

五、全国各地において消費者安全確保地域協議会の設立を促進し、また、地域の实情に合わせて同協議会が円滑に運営されるよう地方公共団体に対する財政支援、適切な情報提供、職員の研修機会の提供など必要な支援を行うこと。また、警察庁、厚生労働省等の関係機関は、同協議会における情報交換等が円滑に行われるよう積極的に協力すること。

六、消費者の安全を確保するためには、消費者安全確保地域協議会の取組等に加えて、消費者自らが被害を回避し合理的に行動することができるようその自立を支援することが不可欠であることに鑑み、消費者教育の推進に関する法律で定める基本理念に基づき、地方公共団体における消費者教育推進計画の策定や消費者教育推進地域協議会の設置を促進するなど、地域における消費者教育に関する施策を強力に推進するよう支援すること。

七、消費者安全確保地域協議会の場に提供される個人情報については、効果的な利活用と適切な保護を図ることができるようガイドラインの整備等を行うとともに、関係者が秘密保持義務を遵守しつつ、適切かつ円滑に消費者の利益の擁護・増進のための活動を行えるよう必要な啓発機会の提供等を行うこと。

八、消費生活相談等に適切かつ迅速に対応する観点から、国民生活センターの業務の透明性・公平性を確保するとともに、地方公共団体において、消費生活センターの設置や相談員の適正な配置等の機能強化が推進され、雇止めの抑止をはじめとする消費生活相談員の待遇改善が促進されるような対策を講ずるなど、内閣府令で定める基準策定や財政的支援などを通じて積極的に支援すること。

九、消費生活相談を通じて得られた情報は、消費者に対する注意喚起等、消費者の安全を確保するための措置を講じるに当たっての基礎となるものであることから、関係機関が相談情報を適正に利活用できる環境を整備するとともに、当該措置を適切かつ迅速に講じることができるよう PIO-NET に係るシステムの向上を図り、相談情報の登録から活用までに要する時間を短縮するよう不断の努力を行うこと。

十、新たな消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談の全国的な水準確保のため、各地域における試験の機会を確保し、資格保有者の地域偏在の解消を図ること。

十一、消費生活相談、あっせん等の質を確保するためには、消費生活相談員の実務経験に基づく知識及び技術が重要であることに鑑み、新たな消費生活相談員資格試験制度が創設された後も、現行の三資格保有者が引き続き業務を担えるよう、関係者の意見を十分に踏まえた上で円滑な移行措置を講じること。

十二、課徴金制度の導入に当たっては、透明性・公平性の確保のための主観的要素の在り方など賦課要件の明確化及び加算・減算・減免措置等について検討し、事業者の経済活動を委縮させることがないように配慮するとともに、消費者の被害回復という観点も含め検討し、速やかに法案を提出すること

5 消費者関連法の制定・改正の状況（平成 12 年以降）

H12 (2000)年	消費者契約法制定（01 年 4 月施行。契約取消権、不当契約条項） 特定商取引法改正（内職商法被害、業務提供誘引販売取引規制）
H13 (2001)年	電子消費者契約特例法制定（確認画面のないネット契約申込み） プロバイダー責任制限法制定（ネット上の中傷等の被害対策）
H14 (2002)年	特定商取引法改正（迷惑広告メール送信規制） 特定電子メール送信適正化法制定（迷惑メール送信規制） 金融機関本人確認法制定（ヤミ金融など預金口座不正利用防止）
H15 (2003)年	個人情報保護法制定（個人情報漏えい被害防止） 食品安全基本法制定、食品安全委員会設置（BSE 事件等の防止） 貸金業規制法・出資法改正（ヤミ金被害対策）
H16 (2004)年	消費者基本法改正（消費者の権利尊重への施策転換） 公益通報者保護法制定（自主的法令遵守と違法行為の防止） 特定商取引法改正（契約取消権導入） 金融先物取引法改正（外国為替証拠金取引規制） 金融機関本人確認法改正（口座譲渡規制）
H17 (2005)年	預金者保護法制定（偽造カード被害対策） 保険業法改正（無認可共済規制） 携帯電話不正利用防止法制定（架空請求対策）
H18 (2006)年	金融商品取引法改正（投資取引被害の総合的な規制） 消費者契約法改正（消費者団体訴訟制度導入） 消費生活用製品安全法改正（重大製品事故報告義務） 貸金業法・出資法改正（金利引下げ等）
H19 (2007)年	消費生活用製品安全法改正（経年劣化事故対策）
H20 (2008)年	特定商取引法改正（悪質商法対策、過量販売解除権等） 割賦販売法改正（個別クレジット被害対策） 消費者契約法改正（団体訴訟制度の対象拡大）
H21 (2009)年	消費者安全法制定・施行（事故情報の集約・公表、すき間事案対策） 消費者庁発足（消費者行政一元化） 改正特商法・割賦販売法本格施行（指定商品・役務製の廃止など）

H22 (2010)年	改正貸金業法完全施行（借り過ぎ・貸し過ぎ防止のための総量規制の導入）
H24 (2012)年	消費者教育の推進に関する法律制定・施行（消費者教育の総合的かつ一体的な推進） 特定商取引法改正（訪問購入規制）
H25 (2013)年	消費者裁判手続特例法制定（財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を創設）
H26 (2014)年	不当景品類及び不当表示防止法の改正（不当な表示を行った事業者に対する課徴金制度導入） 消費者安全法改正（消費生活相談体制の強化）
H27 (2015)年	電気通信事業法等の改正（電気通信サービス等の利用者等の保護、電気通信事業の公正な競争の促進） 金融商品取引法改正（投資者被害防止のための制度見直し） 電気事業法・ガス事業法・熱供給事業法等の改正（電力、ガス、熱供給に関するエネルギー分野の改革）
H28 (2016)年	消費者契約法改正（過量契約の取消し） 特定商取引法改正（電話勧誘での過量販売規制）
H29 (2017)年	民法改正（消滅時効期間の統一化、法定利率を変動させる規定の新設、保証債務に関する規定の整備、定型約款に関する規定の新設）
H30 (2018)年	民法改正（成年年齢引下げ） 消費者契約法改正（取り消しうる不当な勧誘行為の追加等、無効となる不当な契約条項の追加等、事業者の努力義務の明示）
R1 (2019)年	電気通信事業法改正（携帯電話の通信料と端末代の完全分離、事業者等による勧誘の適正化）
R2 (2020)年	割賦販売法改正（書面交付の電子化、クレジットカード番号等の適切管理の義務主体の拡充）
R3 (2021)年	特定商取引法改正（契約書面等の電子化対応、クーリング・オフ通知の電磁的方法、通販の「詐欺的な定期購入商法」対策、送り付け商法による商品の即処分可）
R4 (2022)年	消費者契約法改正（契約取消権の追加、解約料説明の努力義務、靈感商法に対する取消権） 電気通信事業法改正（情報通信インフラ・通信サービスの確保、公正な競争環境の整備） 消費者裁判手続特例法改正（対象範囲の拡大、和解の早期柔軟化）
R5 (2023)年	景品表示法改正（事業者の自主的な取組の促進、違反行為に対する抑止力の強化）

6 長崎市消費者安全確保地域協議会会則

(設置)

第1条 本市の高齢者、障害者その他の消費生活上特に配慮を要する消費者（以下「要配慮消費者」という。）の消費者被害の防止を図るため、関係機関・団体等（以下「構成機関」という。）が連携して消費者安全の確保のための取組みを効果的かつ円滑に行うことを目的として、消費者安全法（平成21年法律第50号）第11条の3第1項の規定による消費者安全確保地域協議会として長崎市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

(組織)

第2条 協議会は、別表第1に掲げる構成機関により構成する。

(活動内容)

第3条 協議会は、次に掲げる事項について協議し、又は取組みを行うものとする。

- (1) 要配慮消費者に係る消費者被害を防止するための見守り活動について必要な情報交換に関すること。
- (2) 要配慮消費者に係る消費者被害を回復するためのあせせん交渉等について必要な構成機関の相互連携に関すること。
- (3) 要配慮消費者に係る消費者被害を防止するための対策の普及、啓発及び広報活動に関すること。
- (4) その他要配慮消費者に係る消費者被害を防止するために必要な事項に関すること。

(会長及び委員)

第4条 協議会に会長及び委員を置く。

- 2 会長は、長崎市市民生活部消費者センター所長をもって充てる。
- 3 委員は、構成機関に属する者のうち、その長が指名する者をもって充てる。
- 4 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 協議会の会議は、消費者被害防止活動等を円滑に推進するため、必要に応じ開催する。

- 2 会議は、会長が招集する。
- 3 会議は、全委員の2分の1以上の出席をもって成立し、出席者の過半数の賛成によって議案を可決する。
- 4 委員が会議に出席できない場合にあっては、当該委員の指名する者が代理出席することができる。
- 5 会長は、第1項の目的達成のため、必要があるときは、別表第2に掲げる長崎市の関係所属を会議に加えることができる。
- 6 会長は、緊急その他やむを得ない事由により会議を招集することが困難な場合は、事案の概要を記載した書面を委員に送付し、意見の聴取及び賛否の確認を行い、その結果をもって会議の議決に代えることができる。

(秘密保持義務)

第6条 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(事務局)

第7条 協議会の事務局は、長崎市市民生活部消費者センターに置く。

(その他)

第8条 この会則に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、協議会が別に定める。

附 則

この会則は、令和3年1月26日から施行する。

別表第1（第2条関係）

構成機関
1 特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットながさき
2 社会福祉法人 長崎市社会福祉協議会
3 一般社団法人 長崎市心身障害者団体連合会
4 長崎市多機関型地域包括支援センター
5 長崎市地域包括支援センター連絡協議会
6 長崎市民生委員児童委員協議会
7 長崎市介護支援専門員連絡協議会
8 長崎市訪問介護連絡会
9 社会福祉法人 長崎市社会福祉事業団
10 長崎県長崎警察署
11 長崎県大浦警察署
12 長崎県浦上警察署
13 長崎県時津警察署
14 長崎県弁護士会消費者問題委員会
15 長崎県弁護士会高齢者等権利擁護委員会
16 長崎県司法書士会
17 長崎県社会福祉士会
18 長崎市中央総合事務所地域福祉課
19 長崎市東総合事務所地域福祉課
20 長崎市南総合事務所地域福祉課
21 長崎市北総合事務所地域福祉課
22 長崎市中央総合事務所生活福祉1課
23 長崎市中央総合事務所生活福祉2課
24 長崎市市民健康部地域保健課
25 長崎市市民生活部消費者センター

別表第2（第5条関係）

関係所属
1 長崎市市民生活部自治振興課
2 長崎市福祉部福祉総務課
3 長崎市福祉部地域包括ケアシステム推進室
4 長崎市福祉部高齢者すこやか支援課
5 長崎市福祉部障害福祉課
6 長崎市福祉部介護保険課

7 長崎市計量法施行細則

(趣旨)

第1条 この規則は、計量法（平成4年法律第51号。以下「法」という。）の施行に関し、法令に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

(平12規則75・全改)

(計量検査所)

第2条 本市は、法第19条第1項の規定による定期検査等を行う場所として長崎市計量検査所を長崎市桜町2番22号に設ける。

(平12規則75・全改)

(定期検査の結果の表示)

第3条 法第24条第1項の規定による定期検査に合格した特定計量器に付する定期検査済証印（特定計量器検定検査規則（平成5年通商産業省令第70号。以下「省令」という。）第48条において定めるものをいう。）は、本市においては合格標識（第1号様式）とする。

2 本市が定期検査を行つた場合において、当該特定計量器を不合格の処分としたときは、省令第73条第2項の規定による通知をするほか、当該特定計量器に不合格標識（第2号様式）を付する。

(平12規則75・全改)

(任意検査)

第4条 市長は、定期検査のほか、計量器について検査の依頼があつた場合において本市が当該計量器の検査に必要な検査器具を有するときは、任意に検査（以下「任意検査」という。）を行うものとする。

(平5規則55・一部改正、平12規則75・旧第5条繰上・一部改正)

(委任)

第5条 この規則の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

(平12規則75・旧第8条繰上)

附 則

(施行期日)

1 この規則は、昭和52年1月1日から施行する。

(関係規則の廃止)

2 長崎市計量器出張検査費用納付規則（昭和29年長崎市規則第2号）は、廃止する。

附 則（平成5年10月29日規則第55号）

この規則は、平成5年11月1日から施行する。ただし、第4条第2号アの改正規定は、平成6年1月1日から施行する。

附 則（平成7年12月27日規則第54号）

この規則は、平成8年1月1日から施行する。

附 則（平成12年3月30日規則第75号）

この規則は、平成12年4月1日から施行する。

附 則（平成30年3月30日規則第14号）

(施行期日)

1 この規則は、平成30年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行の際現に改正前の長崎市計量法施行細則により付されている合格標識は、当分の間、改正後の長崎市計量法施行細則の規定にかかわらず、なお従前の例による。

第1号様式(第3条関係) 第2号様式(第3条関係) 省略

8 長崎市市民サービスコーナー管理規程

(設置)

第1条 市民の利便を図るため、長崎市市民サービスコーナー（以下「サービスコーナー」という。）を設置する。

(設置場所等)

第2条 サービスコーナーの設置場所、開設日及び開設時間は、次のとおりとする。

設置場所	開設日	開設時間
長崎市築町3番18号	1月1日から同月3日まで及び 12月29日から同月31日までの 日以外の日	次に掲げる区分に応じ、当該各号に掲げる時間 (1) 月曜日（その日が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（以下「休日」という。）に当たるときを除く。） 午前9時から午後5時まで (2) 火曜日から金曜日まで（休日に当たるときを除く。） 午前9時から午後7時まで (3) 土曜日、日曜日及び休日 午前10時から午後6時まで
長崎市千歳町5番1号	土曜日及び日曜日（1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日までを除く。）	午前9時30分から午後6時まで
長崎市畝刈町28番地7	次に掲げる日以外の日 (1) 毎週月曜日（その日が休日に当たるときは、その休日以後最初の休日でない日） (2) 1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで	午前8時45分から午後5時30分まで
長崎市琴海村松町703番地14	土曜日及び日曜日（1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日までを除く。）	午前8時45分から午後5時30分まで

2 前項の規定にかかわらず、市長が必要があると認めるときは、開設日に開設しないこととし、若しくは開設しない日に開設することとし、又は開設時間を変更することができる。

(平15訓令1・全改、平18訓令1・平21訓令15・平24訓令1・一部改正)

(事務の内容)

第3条 サービスコーナーにおいて行う事務は、次のとおりとする。

- (1) 戸籍の証明に関すること。
- (2) 住民基本台帳に係る諸証明に関すること。
- (3) 印鑑登録の証明に関すること。
- (4) 市税に係る諸証明に関すること。
- (5) 身元証明その他の諸証明に関すること。

2 前項に掲げるもののほか、長崎市築町3番18号に設置されるサービスコーナーにおいては、旅券に関する事務を

行う。

(平 18 訓令 1・平 21 訓令 15・平 29 訓令 13・一部改正)

(委任)

第 4 条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

(平 15 訓令 1・旧第 5 条繰上)

附 則

この規程は、平成 10 年 9 月 19 日から施行する。

附 則 (平成 15 年 3 月 7 日訓令第 1 号)

この規程は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 18 年 1 月 4 日訓令第 1 号)

この規程は、公布の日から施行する。

附 則 (平成 21 年 6 月 23 日訓令第 15 号)

この規程は、平成 21 年 7 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 24 年 3 月 22 日訓令第 1 号)

この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 29 年 9 月 29 日訓令第 13 号)

この規程は、平成 29 年 10 月 1 日から施行する。