

新居浜市の消費者行政

平成27年度

新居浜市市民部地域コミュニティ課
消費生活センター

目 次

| | |
|---|----|
| 【Ⅰ】新居浜市の概要 | 1 |
| 【Ⅱ】消費者行政の概要 | 1 |
| 【Ⅲ】事業と予算 | 1 |
| 【Ⅳ】事業内容 | |
| 1 消費者保護・消費者の自立支援と相談の充実 | |
| [1] 新居浜市消費生活モニター制度 | 2 |
| [2] 自立する消費者学習講座 | 4 |
| [3] 消費者のつどい | 6 |
| [4] みんなの消費生活展 | 9 |
| [5] 食の安全セミナー | 11 |
| [6] 物価調査 | 12 |
| [7] 立入検査 | 15 |
| [8] 消費生活相談 | 17 |
| [9] 出前講座 | 23 |
| 2 情報の収集と資料の提供 | 24 |
| [1] 市政だより掲載 [2] 啓発資料の配布 [3] ホームページによる啓発 | |
| [4] PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の活用 | |
| 3 消費者団体の育成 | 24 |
| [1] 新居浜市消費生活改善推進協議会 | 24 |
| [2] 消費者グループ団体への支援 [3] 日曜市をすすめる会 | 25 |
| 4 適正な計量の実施 | |
| (1) 計量行政の沿革 | 27 |
| (2) 事業内容 | 27 |
| ① 定期検査 | 27 |
| ② 立入検査 | 29 |
| ③ 普及・啓発 | 30 |
| ④ 関係資料 | 31 |
| 【Ⅴ】参考資料 | |
| 1 平成27年度市政だより掲載(No.51～No.56) | 35 |
| 2 新居浜市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 | 38 |
| 3 新居浜市消費生活モニター設置要綱 | 39 |
| 4 新居浜市消費生活改善推進協議会要領 | 40 |
| 5 自立する消費者学習講座開設要綱 | 42 |
| 6 消費者の権利 | 43 |
| 7 消費者基本法 | 44 |
| 8 新居浜市消費者行政活性化基本方針 | 49 |
| 9 新居浜市の消費生活 | 53 |

【Ⅰ】新居浜市の概要

- 1 市政施行 昭和12年11月3日
- 2 面積 234.46 km²
- 3 人口 121,966人 (平成28年3月末現在)
- 4 世帯数 57,237世帯 (" ")

【Ⅱ】消費者行政の概要

1 沿革

- 昭和47年4月 経済部労働生活課消費生活係を新設
- 昭和63年4月 市民生活部市民相談課消費生活係に改組
- 平成7年4月 市民生活部広報相談課消費生活係に改組
- 平成10年4月 産業振興部商工観光課労働消費係に改組
- 平成15年4月 市民部広報相談課広聴相談係に改組
- 平成22年4月 市民部市民活動推進課消費生活センターに改組
- 平成27年4月 市民部地域コミュニティ課消費生活センターに改組

2 機構

市民部 ― 地域コミュニティ課 ― 消費生活センター (消費生活事務・計量事務を含む)

【Ⅲ】事業と予算

(単位：千円)

| 施策名 | 25年度予算 | 26年度予算 | 27年度予算 |
|-----------|--------|--------|--------|
| 消費生活改善対策費 | 8,803 | 8,583 | 8,799 |
| 消費生活モニター費 | 175 | 179 | 164 |
| 計量普及推進費 | 1,242 | 1,140 | 1,208 |
| 合計 | 10,220 | 9,902 | 10,171 |

【IV】 事業内容

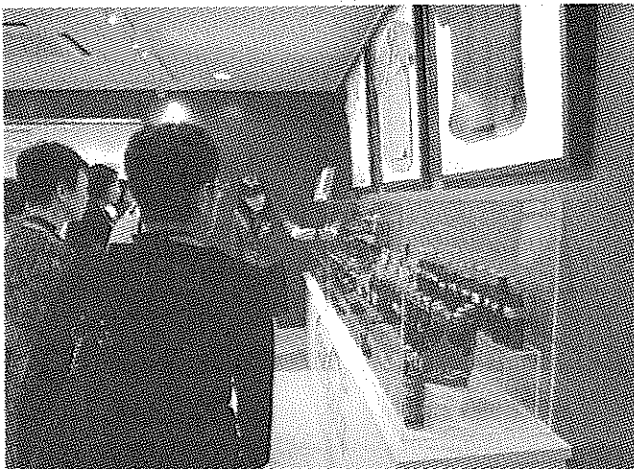
1 消費者保護・消費者の自立支援と相談の充実

[1] 新居浜市消費生活モニター制度

消費生活の安定と向上を図るため、消費者から直接意見を聴取し、要望・苦情等の情報を把握して市民生活に直結した消費者保護行政を推進するため、消費生活モニター制度を昭和47年より実施している。

1 平成27年度の主なモニター活動

- (1) 意見・要望・情報の提供（モニター通信の提出など）
- (2) 研修会・懇談会・その他諸活動への参加
 - 1 消費生活モニター会議による学習会
 - 2 一日計量巡視、量目検査（11月にモニター5名）
- (3) 物価調査の実施（隔月）



四国コカ・コーラ工場見学



四国乳業株式会社工場見学



あかがねミュージアム見学

平成27年度 新居浜市消費生活モニター会議実施内容

| 月 日 | 会議課題 | 会議内容 | 講師等 |
|----------|-----------------------|---|--|
| 4/30(木) | 委嘱式 説明 | 平成27年度消費生活モニター委嘱式 消費生活モニター・物価調査の手引きの 説明 | 消費生活センター |
| 5/18(月) | 悪質商法の手口・解 決策 | 最近の相談事例から悪質商法の手口・解 決策を考える | 講師 消費生活センター 相談員 松本恭子 |
| 6/19(金) | 生ごみリサイクルに ついて | 「今年の夏は上手に生ごみリサイクル 生ごみ減量に挑戦！」 | 講師 いはいま環境市民会議 眞鍋昌裕 |
| 6/27(土) | 地球高温化対策地域 協議会 | 地球高温化対策地域協議会に参加 | 新居浜市地球高温化対策 地域協議会 |
| 7/26(日) | 市民一斉清掃 | 市民一斉清掃に参加 | 新居浜市環境美化推進協 議会 |
| 7/28(火) | あかがねミュージア ム内覧会 | あかがねミュージアムの施設見学 | あかがねミュージアム 職員 |
| 9/8(火) | 四国コカ・コーラ工 場見学 | 四国コカ・コーラ小松工場見学 | 四国コカ・コーラ社員 |
| 9/15(火) | 成年後見制度 | 「成年後見制度で安心な老後を！」 | 講師 司法書士・金融広報アド バイザー 木原道雄 |
| 10/7(水) | 新居浜市保健センター の業務について | 「歯の健康、心の健康」 | 講師 保健センター 歯科衛生士 高橋采花 保健師 河村千里 |
| 12/17(木) | 四国乳業株式会社 工場見学 | 四国乳業株式会社本社工場の見学 | 四国乳業株式会社社員 |
| 1/16(土) | 第22回みんなの消費 生活展 | 第22回みんなの消費生活展に参加 | 消費生活センター |
| 2/29(月) | 新居浜市の広報活動 について | ケーブルテレビの収録風景の見学 | 講師 秘書広報課職員 |
| 3/25(金) | 修了式 意見交換 | 修了生紹介 消費生活への意見、提言 | 消費生活センター |

[2] 自立する消費者学習講座

消費者をめぐる経済社会の仕組みが複雑になり、増加傾向にある消費者トラブルを未然に防止するとともに、消費者として多様な価値の中から自分にあった価値を選び、情報を収集し、判断し、決定、行動する能力を身につけてもらうために、消費者自らがテーマをもって学習講座を開設し、自立・主体性を持った消費者の育成を図る。

過去の「自立する消費者学習講座」一覧表

| 年月日 | 場所 | 内容 |
|-------------|------------------|---|
| 平成14年 6月27日 | 新居浜保健所 大会議室 | テーマ 「環境とエネルギー」 講師 四国電力(株)新居浜支店 古茂田俊章 参加者 83名 |
| 平成14年 7月23日 | ふれあいプラザ 第一研修室 | テーマ 「大丈夫?あなたの食卓は」 ～安全な食べ物選びのチェックポイント～ 講師 大阪府食生活改善推進協議会 名誉会長 田畑椰子 参加者 49名 |
| 平成14年 8月 7日 | ウイメンズプラザ 視聴覚室 | テーマ 「電気製品の安全な使い方」 講師 (財)家電製品協会「四国CR会」 谷本大作 参加者 24名 |
| 平成14年10月 1日 | 文セン視聴覚室 | テーマ 「法律を学ぶ～家庭の中の法律問題～」 講師 弁護士・野口頼夫 参加者 39名 |
| 平成15年 6月26日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「食べ物…今どきの問題点から」 講師 (独)農林水産消費技術センター 出謝幸子 参加者 37名 |
| 平成15年 7月29日 | 文セン別館 | テーマ 「悪質商法の手口・解決策」 講師 新居浜市消費生活相談員 田上知恵 参加者 42名 |
| 平成15年 8月19日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「有機農産物と地産地消」 講師 NPO法人愛媛有機農業研究会 安井孝 参加者 37名 |
| 平成15年 8月26日 | 新居浜保健所 | テーマ 「今なぜ省エネルギーなのか」 ～身近なエネルギーの実践について～ 講師 (財)省エネルギーセンター四国支部 事務局長 北條夏子 参加者 91名 |
| 平成16年 7月13日 | 文セン別館 | テーマ 「暮らしの中の税金」 講師 税理士・曾我僚一 参加者 48名 |
| 平成16年10月 1日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「きらきら輝いて生きるために」 講師 文部省認定1級インストラクター 長岡料理学園 園長 長岡一枝 参加者 30名 |

| | | |
|-------------|-----------------|---|
| 平成17年 2月10日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「海を守る女性たち～遊子の海から～」 講師 宇和海に緑をひろげ環境を守る会 代表 古谷和夫 参加者 31名 |
| 平成17年 6月21日 | 文セン視聴覚室 | テーマ 「悪質商法に遭わないために」 講師 新居浜市消費生活相談員 田上知恵 参加者 43名 |
| 平成17年 8月18日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「LPガスについて知識を深めよう」 講師 LPガス振興センター広報室長 岩根賢太郎 参加者 40名 |
| 平成18年 3月 7日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「よくわかる食品の表示」 講師 中四国農政局愛媛農政事務所 職員 参加者 24名 |
| 平成18年 7月20日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「農薬のあれこれ」 講師 中四国農政局愛媛農政事務所 職員 参加者 29名 |
| 平成19年12月11日 | 文セン本館 | テーマ 「生命保険との上手な関わり方」 講師 愛媛県金融広報アドバイザー 二宮しおり 参加者 50名 |
| 平成20年 3月15日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「地球温暖化防止～私たちは何をすべきか～」 講師 非営利活動法人環境市民 代表理事 杵本育生 参加者 35名 |
| 平成22年 2月22日 | 新居浜市役所 大会議室 | テーマ 「省エネと省資源」 講師 にいはま環境市民会議 会長 眞鍋 昌裕 参加者 32名 |
| 平成24年 8月22日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「放射能と化学物質と環境～今こそ石鹼の出番です～」 講師 太陽油脂株式会社 特別顧問 長谷川治 参加者 33名 |
| 平成25年11月 7日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「人生の終末に備えて～心を繋ぐエンディングノート」 講師 新居浜公証役場 公証人 北野 節夫 参加者 23名 |
| 平成26年 9月17日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「石けんと合成洗剤の違い」 講師 消費生活コンサルタント 河野明美 参加者 25名 |
| 平成27年 3月 5日 | 文セン別館 第6中会議室 | ふくしまの今を語る人「福島県で農業を営む現実」 講師 南会津土っ子田島ファーム 湯田浩和 参加者 80名 |
| 平成27年 9月15日 | ウイメンズプラザ | テーマ 「成年後見制度で安心な老後を！」 講師 司法書士・金融広報アドバイザー 木原道雄 参加者 30名 |

[3] 消費者のつどい

消費者を取り巻く環境は、大変豊かになったが、その反面、大量生産・大量消費・大量廃棄による様々な地球環境規模での環境破壊、急速に進む高齢化問題、複雑かつ巧妙化する消費者被害など、様々な問題が山積みしており、情報が氾濫する今日、消費者自身が必要な情報を取捨選択することが非常に困難な情勢となっている。

このような環境の中、消費生活の安定と向上を図り、消費者自身がより賢い消費者となり、自発的で合理的な消費行動をするための一助を目的に『消費者のつどい』を実施する。

概要

昭和48年より全市民を対象に消費者保護に関する普及啓発事業の実施により、健全な消費生活の推進と高揚を図るため、主に消費者月間(※)を中心に「消費者のつどい」として年に1～2回開催。昭和55年度より新居浜市消費生活改善推進協議会(昭和55年8月1日設置)と新居浜市が主催となった。平成6年までは毎年開催だったが、その後隔年開催となっている。

※消費者月間

1978年に消費者保護基本法の制定(昭和43年5月30日公布・施行)10周年を記念し、消費者保護会議が同法の公布・施行日である5月30日を「消費者の日」と定めた。この日には、消費者問題への認識を深め、消費者行政の推進を図るための行事が行われる。また、1988年(「消費者の日」を定めた10年目)に5月を消費者月間とした。

過去の「消費者のつどい」一覧表

| 開催年月日 | テ ー マ | 講 師 |
|-------------|---|---|
| 昭和48年12月22日 | 『物価問題を考える』 | 愛媛大学 星島一夫 |
| 昭和49年12月11日 | 『物価問題を考える』 | 大阪市立大学 柴田悦子 |
| 昭和50年 7月14日 | 『化粧品公害と中性洗剤』 | 勝浦巴之助 |
| 昭和51年12月 9日 | 『農業問題を考える』 | 奈良県医師 深瀬義亮 |
| 昭和52年11月25日 | 『合成洗剤を考える』 | 三重大学 三上美樹 |
| 昭和54年 5月18日 | 『くらしの汚染と食生活を考える』 | 東京医科歯科大学 柳原文徳 |
| 昭和55年 5月10日 | 『食生活を考える』 | 公立菊地養生園 竹熊宣 |
| 昭和56年 5月17日 | 『危ない食物と望ましい食物』 | 日本消費者連盟・内科医 浅野晴義 |
| 昭和56年 7月24日 | 『くらしと商品を考える』 | 生活評論家 宮本豊子 |
| 昭和57年 5月25日 | 『子供の健康と食べ物』 | 聖心女子大学 里美宏 |
| 昭和58年 2月26日 | 『環境問題を考える』 | 鳥羽水産庁 石川貞二 |
| 昭和58年 6月30日 | 『有害物質から命を守る』 | 同志社大学 西岡一 |
| 昭和59年 2月 7日 | 『奇形ザルを考える』 | 淡路島モンキーセンター 中橋実 |
| 昭和59年 5月30日 | 『クレジット時代と消費者』 | 全国消費生活相談員協会 |
| 昭和60年 2月25日 | 『いのちと有害物質のかかわり』 | DNA問題研究会 世古一穂 |
| 昭和60年 5月30日 | 『情報化社会と消費者』 | 消費経済新聞主幹 吉田征政 |
| 昭和61年 5月30日 | 『さかなと健康』 | (社)大日本水産会 木村宗司 |
| 昭和62年 5月30日 | 『すまいと家族』 | 愛媛大学 曲田清維 |
| 昭和63年 5月30日 | 『私たちはおこりすぎてないか』 | 生活評論家 丸野豊子 |
| 平成元年 5月19日 | 『税制改革のポイントと消費税の仕組み』 『輸出入の取引について』 『消費税の転嫁と独占禁止法』 | 新居浜税務署 上原正之 新居浜税関 三住拓三 西条地方局 加藤友久 |
| 平成 2年 5月22日 | ひと味ちがうくらし消費『商品を買う前に ちょっと考えよう』 | 愛媛銀行経営相談所長 前田実 |
| 平成 3年 5月23日 | 『消費者問題アラカルト ～あなたをねらう あの手この手～』 | (社)全国消費生活相談員協 会理事 田坂圭子 |
| 平成 4年 5月 6日 | 『節約の価値と贅沢の意見』 | NHK報道局キャスター 宮本潤子 |

| | | |
|-------------|--|--|
| 平成 5年 6月11日 | 『今、消費者の時代』 | フリーライター 松田宣子 |
| 平成 6年 5月31日 | 『地球環境を考え、暮らしを見直す』 | 国民生活センター理事 青山三千子 |
| 平成 8年10月23日 | 『女が変わる、生活が変わる、商品が変わる ～新価値発見の時代～』 | 兵庫県立生活科学センター 所長 宮本豊子 |
| 平成10年 5月27日 | 『ともに学び、考え、行動する消費者』 | 前愛媛県生活センター所長 加藤郁子 |
| 平成12年 5月28日 | 『遺伝子組み換え食品など食品の安全性と 食生活』 | 中国四国農政局生産流通部 次長 鈴木一郎 |
| 平成12年11月 8日 | 基調講演『人生山あり谷あり』 パネルディスカッション 『生活の再発見を目指して』 | 明田川紗英 (露の五郎婦人) パネリスト |
| 平成14年 9月25日 | 『ストップ・ザ・悪質商法』 『悪質商法 ～最近の相談事例から～』 | 愛媛県生活センター 所長 湯浅登美子 相談員 重川早百合 |
| 平成16年 9月10日 | 『悪質商法のあれこれ 事例と対処法』 | (社)全国消費生活相談協会 関西支部長 大橋悦子 |
| 平成19年 3月 2日 | 『人と環境にやさしい石けんライフ』 ～石けんをとおして環境問題を考えましょう～ | 洗剤・環境科学研究会 評議員 長谷川治 |
| 平成21年 2月27日 | 消費者が主役 ～考えよう消費者問題「暮らしのご用心 あんな手口 こんな手口」～ | NPO法人えひめ消費者ネット 理事長 塩見修身 副理事長 重川早由利 副理事長 河野由紀 理事 福嶋早苗 監事 越久田洋一 遠山利恵子 (オブザーバーとして参加) |
| 平成23年 1月21日 | みんなで取り組むまちづくり ～上勝町の挑戦～ | NPO法人ゼロ・ウェイスト アカデミー事務局長 藤井園苗 |
| 平成24年11月 2日 | 食品と放射能について今考えよう 第1部「生活の中の放射線」 第2部「食品と放射能Q&A」 | 新居浜工業高等専門学校電 子制御工学科 白井みゆき 消費者庁消費者安全課 企画官 金田直樹 |
| 平成26年12月12日 | 「我が国の食品ロス削減と フードバンク活動の展開」 | 特定非営利活動法人 eワーク愛媛 理事長 難波江任 |

[4] みんなの消費生活展

「豊かで快適な暮らしとふれあいあふれるまちづくり」を目指して、日常生活に関する知識を普及し、消費者の自立と主体的責任ある消費者行動を促すとともに、消費生活の安定と向上を図るために、昭和48年度に第1回を、以後隔年度ごとに開催している。



過去の「みんなの消費生活展」一覧表

| 回 | 年度 | テーマ | 場所 | 開催時期 |
|---|-----|---------------------|------|----------|
| 1 | S48 | くらしの中の汚染を考える | 福祉会館 | 3/3～7 |
| 2 | S50 | 直そうくらしの中の汚染 | 大丸 | 3/1～6 |
| 3 | S52 | なくしようくらしの中の汚染 | ニチイ | 3/3～8 |
| 4 | S54 | 見直そう今日の生活考えよう明日への生活 | ダイエー | 3/6～11 |
| 5 | S56 | くらしの工夫 明日へのくらし | ニチイ | 3/3～7 |
| 6 | S58 | 見直そうこれからのくらし | ニチイ | 3/7～11 |
| 7 | S60 | もう一度見直そう あなたのくらし | ニチイ | 3/3～7 |
| 8 | S62 | 考えよう快適なくらし | ニチイ | 11/27～30 |
| 9 | H元 | 確かな情報 豊かなくらし | ニチイ | 2/16～18 |

| | | | | |
|----|------|---|----------|----------|
| 10 | H 3 | 人にやさしく 地球にやさしく そしてあなたは今 | ニチイ | 2/21～23 |
| 11 | H 5 | 地球にやさしい暮らしわたしたちにできること | フジ | 2/18～20 |
| 12 | H 7 | 地球にやさしい暮らし家庭でできる一工夫 | フジ | 2/16～18 |
| 13 | H 9 | 自然と共生 21世紀に伝えること | 銅夢にいほま | 11/29～30 |
| 14 | H 11 | 地球があぶない 変えよう 暮らし わたしから | 銅夢にいほま | 11/27～28 |
| 15 | H 13 | 新世紀未来へつなぐ賢い暮らし ～今すぐ始めよう 私たちにできること～ | 銅夢にいほま | 11/24～25 |
| 16 | H 15 | かしこい暮らしで、地球を元気に！！ ～みんなで実践 減量(リデュース)・ 再使用(リユース)・再資源化(リサイクル)～ | イオン新居浜 | 1/24～25 |
| 17 | H 17 | 「モッタイナイ」から始めよう ～今、私たちにできること～ | イオン新居浜 | 1/28～29 |
| 18 | H 19 | 地球温暖化と私たちの暮らし ～めざそう 自然と人間の調和(ハーモニー)～ | 銅夢にいほま | 3/8～9 |
| 19 | H 21 | 自然と共に生きよう ～今から ここから 自分から～ | 銅夢にいほま | 1/30～31 |
| 20 | H 23 | 笑顔でつくる未来・絆 ～地球にやさしいエコ生活～ | ウイメンズプラザ | 1/21～22 |
| 21 | H 25 | 安全安心そして楽しい生活展 ～賢い消費者になろう～ | 銅夢にいほま | 1/18 |
| 22 | H 27 | みんなで創ろう住み良いまち ～あなたは何から始めますか～ | 銅夢にいほま | 1/16 |

[5] 食の安全セミナー

食の安全や食品表示等に関する正しい知識と理解を深めるため、食の安全・安心をテーマにしたセミナーを平成22年度より3年間実施した。

【食の安全セミナーの実施内容】

| 実施日 | テーマ | 講師 |
|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 平成22年11月18日 | 地産地消と食の安全 | NPO法人愛媛県有機農業研究会理事長 安井 孝 |
| 平成23年 2月24日 | 食品表示 ～いろいろな表示をチェックして商品を見る目を高めよう～ | 消費生活コンサルタント 河野 明美 |
| 平成24年 2月29日 | 食生活の移り変わり与健康被害 | 元栄養教諭(管理栄養士) ジュニア野菜ソムリエ 玉井 輝美 |
| 平成25年 1月11日 | 食育と食の危機管理 | 共同組合新居浜給食センター 工場長 横山 周平 |

[6] 物価調査

調査員：新居浜市消費生活モニター

調査目的：生活必需品8品目の小売価格（よく売られている値段）を継続して調査することにより、消費生活の安定と向上を図る。

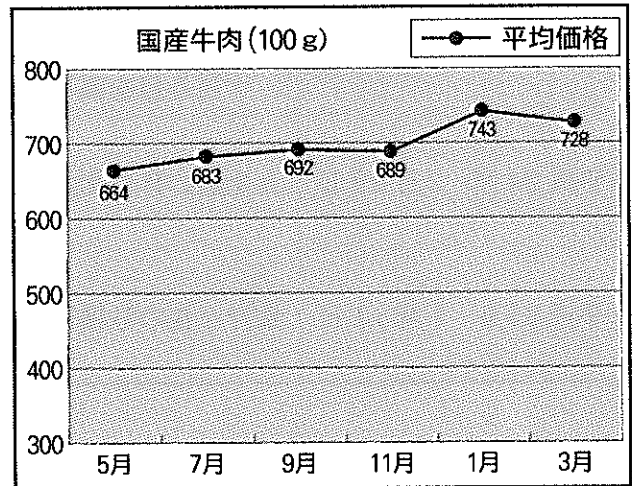
調査店舗：市内の小売店 6店舗
ガソリン取扱店 6店舗

調査回数及び調査日：隔月、原則として1日～5日に実施。（1月は4日～8日に実施）

平成27年度 品目別物価の動き

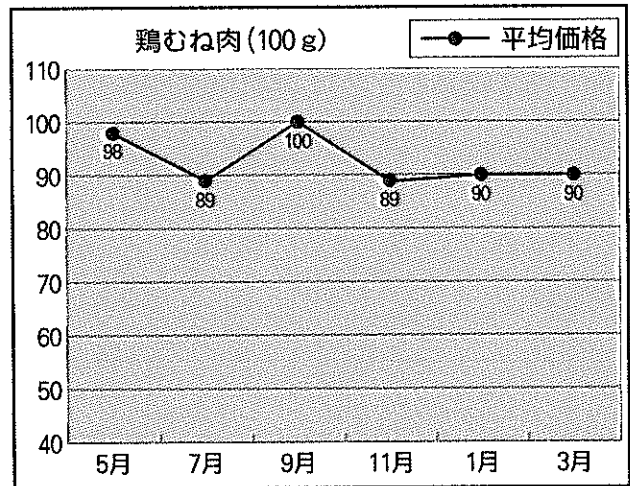
〔牛肉〕 ロース 100g

| 年月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|-------|------|------|------|
| 27年 5月 | 664 | | 743 | 428 |
| 7月 | 683 | 103% | 734 | 589 |
| 9月 | 692 | 101% | 842 | 580 |
| 11月 | 689 | 100% | 780 | 518 |
| 28年 1月 | 743 | 108% | 842 | 626 |
| 3月 | 728 | 98% | 904 | 579 |
| 年間平均価格 | 699.8 | | | |



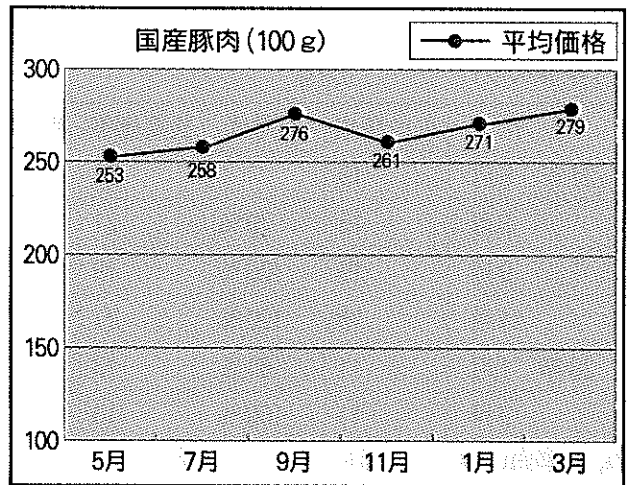
〔鶏肉〕 むね 100g

| 年月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|------|------|------|------|
| 27年 5月 | 98 | | 160 | 73 |
| 7月 | 89 | 91% | 95 | 81 |
| 9月 | 100 | 112% | 128 | 84 |
| 11月 | 89 | 89% | 98 | 80 |
| 28年 1月 | 90 | 101% | 108 | 59 |
| 3月 | 90 | 100% | 160 | 57 |
| 年間平均価格 | 92.7 | | | |



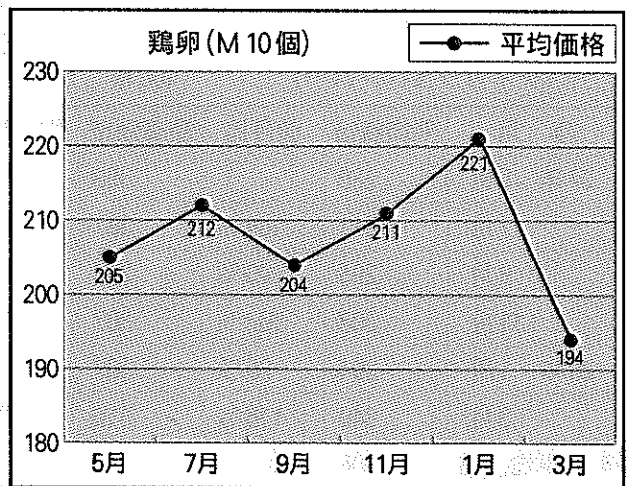
〔豚肉〕 ロース 100g

| 年 月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|-------|-------|------|------|
| 27年 5月 | 253 | | 298 | 178 |
| 7月 | 258 | 102 % | 290 | 81 |
| 9月 | 276 | 107 % | 300 | 246 |
| 11月 | 261 | 95 % | 299 | 225 |
| 28年 1月 | 271 | 104 % | 299 | 246 |
| 3月 | 279 | 103 % | 324 | 230 |
| 年間平均価格 | 266.3 | | | |



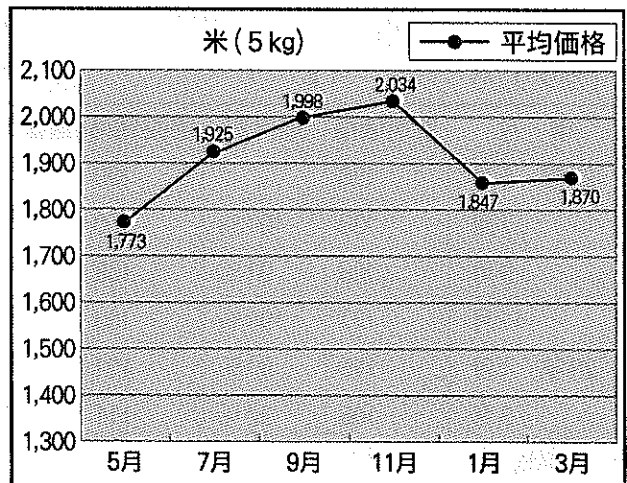
〔鶏卵〕 M 10個

| 年 月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|-------|-------|------|------|
| 27年 5月 | 205 | | 229 | 186 |
| 7月 | 212 | 103 % | 229 | 201 |
| 9月 | 204 | 96 % | 235 | 105 |
| 11月 | 211 | 103 % | 240 | 127 |
| 28年 1月 | 221 | 105 % | 240 | 203 |
| 3月 | 194 | 88 % | 217 | 103 |
| 年間平均価格 | 207.8 | | | |



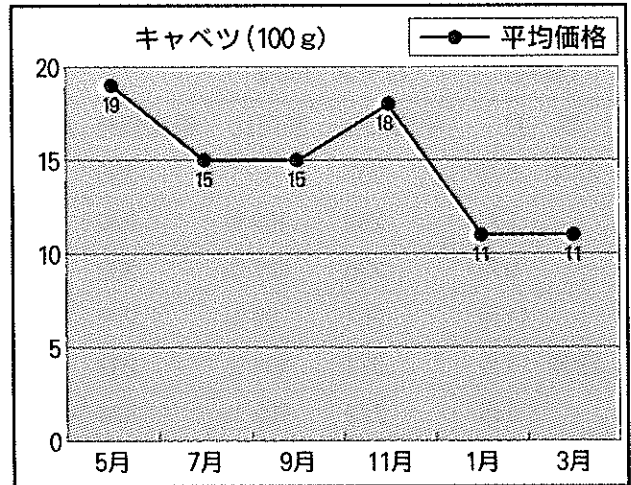
〔米〕 5kg

| 年 月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 27年 5月 | 1,773 | | 2,138 | 1,480 |
| 7月 | 1,925 | 109 % | 2,270 | 1,725 |
| 9月 | 1,998 | 104 % | 2,270 | 1,598 |
| 11月 | 2,034 | 102 % | 2,270 | 1,780 |
| 28年 1月 | 1,847 | 91 % | 1,922 | 1,706 |
| 3月 | 1,870 | 101 % | 2,052 | 1,751 |
| 年間平均価格 | 1,908 | | | |



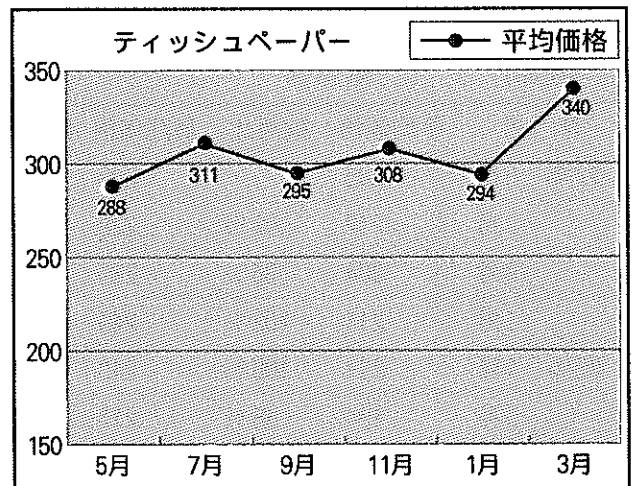
〔キャベツ〕 100g

| 年 月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|------|------|------|------|
| 27年 5月 | 19 | | 21 | 16 |
| 7月 | 15 | 79% | 21 | 11 |
| 9月 | 15 | 100% | 18 | 12 |
| 11月 | 18 | 120% | 21 | 13 |
| 28年 1月 | 11 | 61% | 13 | 7 |
| 3月 | 11 | 100% | 13 | 9 |
| 年間平均価格 | 14.8 | | | |



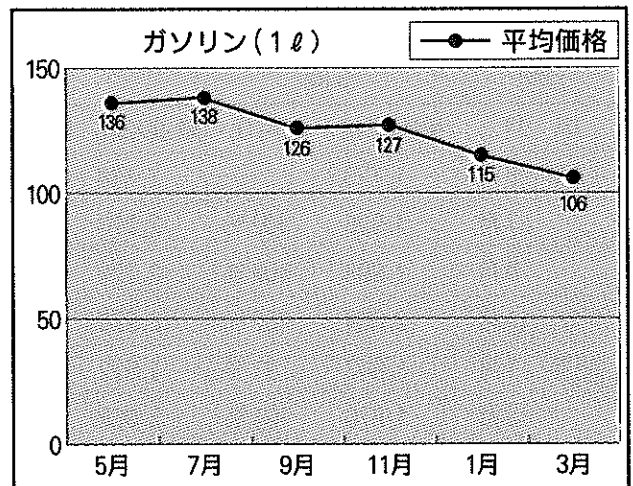
〔ティッシュペーパー〕 400枚 5箱組

| 年 月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|------|------|------|------|
| 27年 5月 | 288 | | 358 | 198 |
| 7月 | 311 | 108% | 387 | 246 |
| 9月 | 295 | 95% | 387 | 228 |
| 11月 | 308 | 104% | 387 | 267 |
| 28年 1月 | 294 | 95% | 387 | 214 |
| 3月 | 340 | 116% | 516 | 267 |
| 年間平均価格 | 306 | | | |



〔ガソリン〕 1ℓ

| 年 月 | 平均価格 | 前月比 | 最高価格 | 最低価格 |
|--------|-------|------|------|------|
| 27年 5月 | 136 | | 139 | 134 |
| 7月 | 138 | 101% | 150 | 132 |
| 9月 | 126 | 91% | 135 | 118 |
| 11月 | 127 | 101% | 133 | 123 |
| 28年 1月 | 115 | 91% | 121 | 113 |
| 3月 | 106 | 92% | 111 | 104 |
| 年間平均価格 | 124.7 | | | |



[7] 立入検査

1 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護するため、「家庭用品品質表示法」の規定に基づき、市内で販売されている指定用品について、立入検査を実施。

<平成27年度立入検査実施状況>

| 検査品目 | 検査店舗数 | 実施日 |
|--------------------|-------|-----------------------|
| 繊維製品 (28品目 513点) | 7 | H28.01.20 ・ H28.01.21 |
| 合成樹脂加工品 (8品目 165点) | 8 | H28.01.22 ・ H28.01.27 |
| 電気機械器具 (17品目 250点) | 7 | H28.01.28 ・ H28.01.29 |
| 雑貨工業品 (25品目 303点) | 7 | H28.02.03 ・ H28.02.04 |
| | | H28.02.05 ・ H28.02.10 |

※ 全品違反なし

2 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品による消費者への危害防止及び製品の安全確保のため、「消費生活用製品安全法」の規定に基づき、市内で販売されている指定製品について、立入検査を実施。

<平成27年度立入検査実施状況>

| 検査品目 | 検査店舗数 | 実施日 |
|----------------|-------|-----------|
| 乗車用ヘルメット (10点) | 2 | H28.01.20 |
| 登山用ロープ | 0* | H28.01.21 |
| 乳幼児用ベッド (3点) | 1 | H28.01.22 |
| 圧力なべ・かま (27点) | 7 | H28.01.27 |
| レーザーポインター (6点) | 2 | H28.01.28 |
| 浴槽用温水循環器 | 0* | H28.01.29 |
| 石油給湯器 | 0* | H28.02.03 |
| 石油ストーブ (27点) | 5 | H28.02.04 |
| 石油ふろがま | 0* | H28.02.05 |
| ライター (29点) | 8 | H28.02.10 |

※ 全品違反なし

*店頭販売をしている店舗なし

3 電気用品安全法に基づく検査

電気用品による危険・障害の発生を防止するため、「電気用品安全法」に基づき、市内で販売している指定用品について、立入検査を実施。

<平成27年度立入検査実施状況>

| 種 別 | 検査店舗数 | 実 施 日 |
|--------------------|-------|---|
| 特定以外：電気冷蔵庫他品目 328点 | 8 | H28.01.21 ・ H28.01.22 H28.01.27 ・ H28.01.28 H28.01.29 ・ H28.02.03 |
| 特 定：コンセント他品目 56点 | 9 | H28.02.04 ・ H28.02.05 H28.02.10 |

※ 全品違反なし

[8] 消費生活相談

〈消費生活窓口の設置〉

消費生活専門相談員が相談にあたっている。また、消費生活問題に関する書籍・DVD・情報誌・リーフレット等を常設している。



【平成27年度消費生活相談概要】

◎平成27年度相談件数

平成27年度の相談件数は759件で、平成26年度の相談件数に比べ減少した。相談の内訳は、男女別では男性が438人、女性が470人であった。

◎「運輸・通信サービス」に関する相談が最も多い

貸金業法の改正等により、多重債務に関する相談が減少傾向にあるが、これに代わり、投資や出資の勧誘に関するトラブルの相談が急増しており、「運輸・通信サービス」が162件と最も多く、次いで「金融・保険サービス」が134件であった。

「運輸・通信サービス」のうち、アダルトサイトに関連する相談が増加する傾向であり、未成年者への携帯電話普及やアダルトサイトへの安易なアクセスが原因となる相談が多くなっている。

◎注意を要する高齢者

高齢者からの相談割合が約42%を占め、多重債務や住宅修理の訪問販売、健康講座商法による高額な健康食品、器具の被害などが目立ち、高齢者世帯が悪質な業者に狙われていることがうかがえる。また、老後の生活資金運用に関する情報が氾濫する中で、年金や貯蓄を狙う投資詐欺、劇場型勧誘商法は、一件あたりの被害額が大きい。今後、各関係機関とも連携し、被害を未然に防ぐ啓発活動を強化していく必要がある。

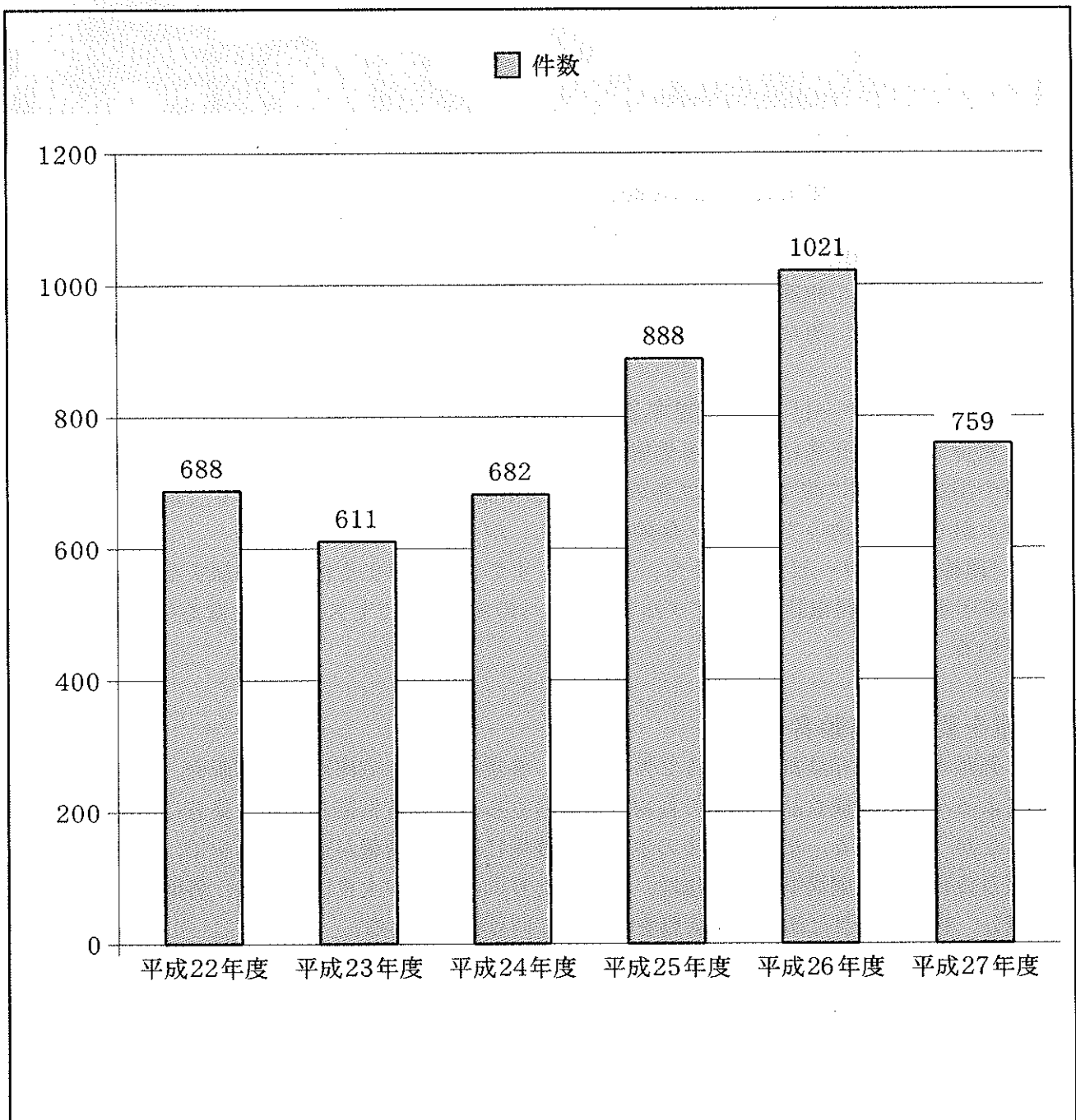
◎相談内容の契約金額、解決金額

平成27年度の消費生活相談759件の相談契約金額の総計は約49,265万円で、助言等により解決した金額は約33,371万円であった。

◎多重債務相談概要

貸金業法の改正等により、多重債務に関する相談は減少傾向にあるが、20代から60代以上と幅広い年代からの相談が寄せられている。きっかけは低収入、収入の減少による生活費を補うための一時的な借金であることが多いが、少額から始まる借金も返済が滞り、複数の金融から借りることにより、500万以上債務を抱える相談も9件あった。

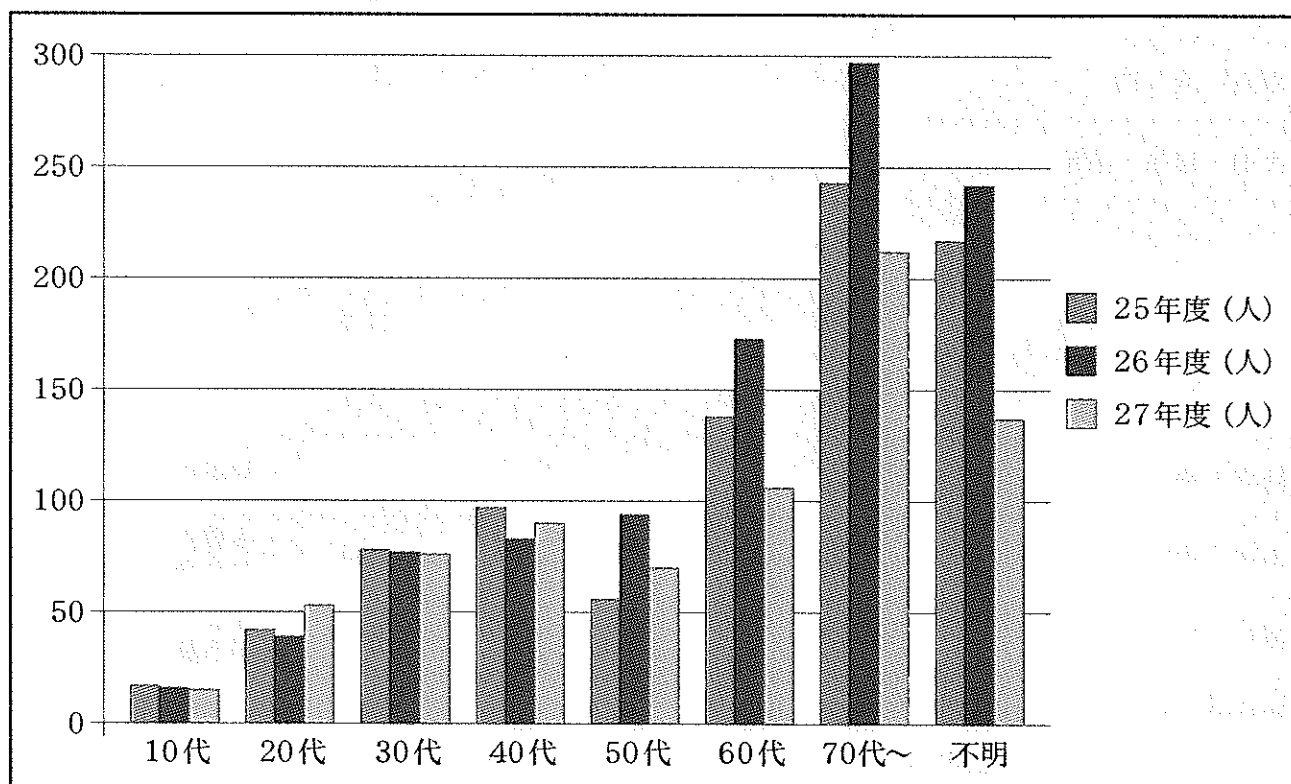
①年度別消費生活相談件数（新居浜市消費生活センター）



②年代別相談件数

| 年代 | 25年度(人) | 26年度(人) | 27年度(人) |
|------|---------|---------|---------|
| 10代 | 17 | 16 | 15 |
| 20代 | 42 | 39 | 53 |
| 30代 | 78 | 77 | 76 |
| 40代 | 97 | 83 | 90 |
| 50代 | 56 | 94 | 70 |
| 60代 | 138 | 173 | 106 |
| 70代～ | 243 | 297 | 212 |
| 不明 | 217 | 242 | 137 |
| 計 | 888 | 1,021 | 759 |

③年代別相談件数の推移



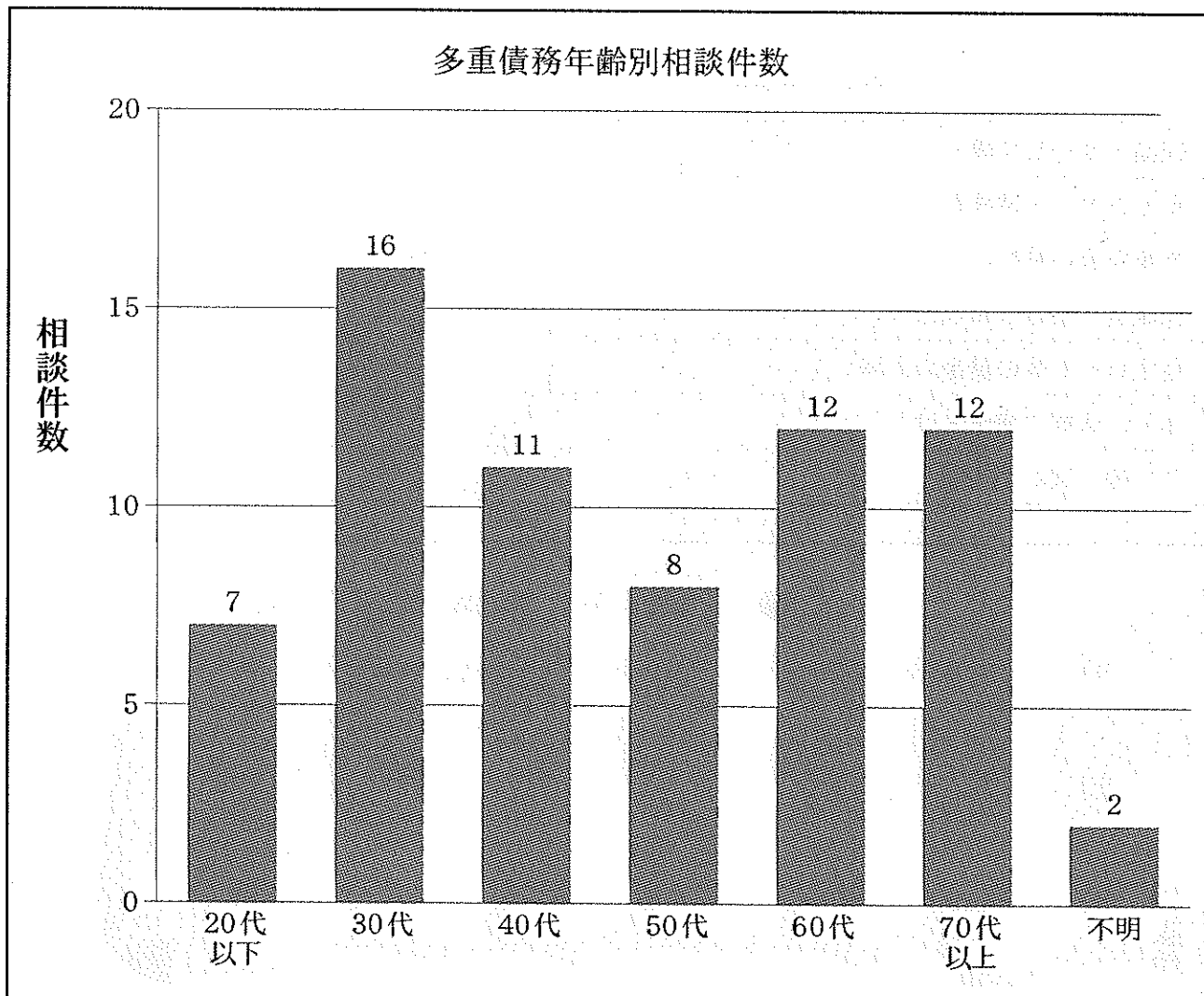
④特殊販売別相談件数

| 分類 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 |
|-------------|--------|--------|--------|
| 訪問販売 | 110 | 88 | 82 |
| 通信販売 | 162 | 198 | 156 |
| マルチ・マルチまがい | 6 | 12 | 7 |
| 電話勧誘販売 | 194 | 129 | 86 |
| ネガティブ・オプション | 7 | 1 | 1 |
| その他無店舗 | 3 | 9 | 4 |

⑤分類別相談件数

| 分類 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 備考 |
|-----------|--------|--------|--------|--------------------|
| | 件数 | 件数 | 件数 | |
| 商品一般 | 94 | 115 | 58 | ・架空請求はがき |
| 食料品 | 96 | 47 | 32 | ・健康食品 |
| 住居品 | 28 | 27 | 20 | ・ふとん |
| 光熱水品 | 8 | 55 | 15 | |
| 被服品 | 36 | 24 | 23 | |
| 保健衛生品 | 25 | 20 | 19 | |
| 教養娯楽品 | 73 | 63 | 77 | |
| 車両・乗り物 | 16 | 14 | 13 | |
| 土地・建物・設備 | 31 | 26 | 38 | |
| クリーニング | 4 | 2 | 5 | |
| レンタル・リース | 32 | 38 | 28 | ・敷金返還 |
| 工事・建築 | 31 | 35 | 27 | ・リフォーム工事 |
| 修理・補修 | 7 | 16 | 9 | ・屋根修理 |
| 金融・保険サービス | 135 | 111 | 134 | ・多重債務 ・ヤミ金融 |
| 運輸・通信サービス | 145 | 177 | 162 | ・ワンクリック詐欺 ・不当請求 |
| 教育サービス | 3 | 8 | 0 | |
| 教養・娯楽サービス | 18 | 22 | 12 | |
| 保健・福祉サービス | 31 | 146 | 47 | |
| 他の役務 | 34 | 39 | 15 | |
| 内職・副業 | 1 | 4 | 0 | ・内職商法 |
| その他 | 40 | 32 | 22 | |
| 計 | 888 | 1,021 | 759 | |

⑥多重債務年齢別相談件数

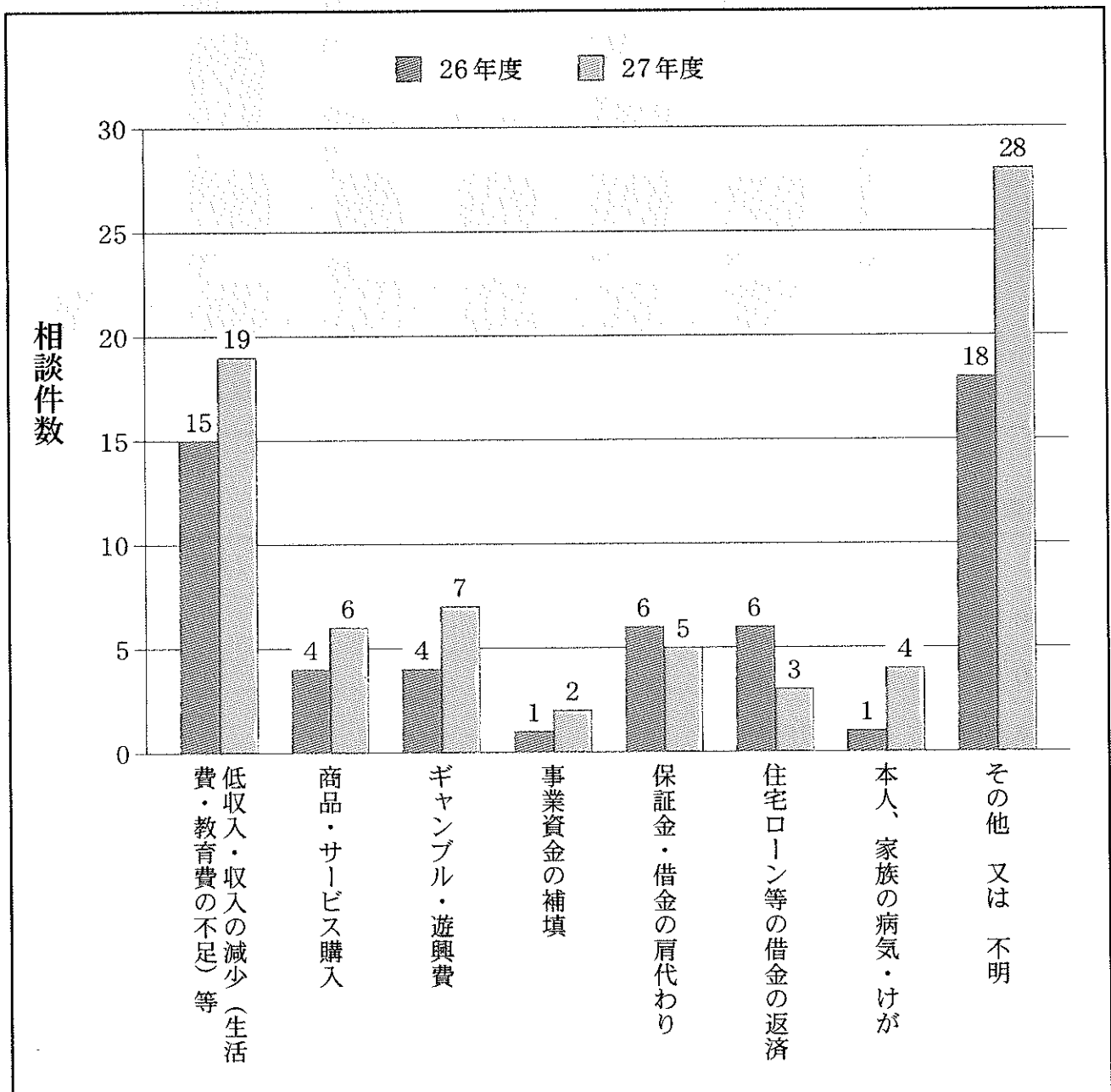


⑦多重債務相談者の抱える借金の状況

| 金額 | 人数(人) |
|-----------------|-------|
| 100万円未満 | 15 |
| 100万円以上 200万円未満 | 15 |
| 200万円以上 300万円未満 | 5 |
| 300万円以上 400万円未満 | 3 |
| 400万円以上 500万円未満 | 1 |
| 500万円以上 | 9 |
| 不明 | 20 |
| 計 | 68 |

⑧多重債務相談者の借金をしたきっかけ (※複数回答)

| き っ かけ | 人 数 (人) |
|------------------------|---------|
| 低収入・収入の減少(生活費・教育費の不足)等 | 19 |
| 商品・サービス購入 | 6 |
| ギャンブル・遊興費 | 7 |
| 事業資金の補填 | 2 |
| 保証金・借金の肩代わり | 5 |
| 住宅ローン等の借金の返済 | 3 |
| 本人、家族の病気・けが | 4 |
| その他 又は 不明 | 28 |



[9] 平成27年度出前講座

| 日時 | 場所 | 開催者 | 参加人数 | テーマ |
|--------------------------|---------------------|------------------------------------|------|-------------------------------------|
| 5月18日(月) 14:00~15:30 | 教養室 | 消費生活センター モニター会 | 12人 | 悪質商法の解決策 寸劇(二本立て) |
| 5月22日(金) 14:00~16:00 | 生涯学習センター | 生涯学習センター | 50人 | 悪質商法の解決策 寸劇(二本立て) |
| 7月9日(木) 11:00~12:00 | 総合福祉センター 別子山分館 | 社会福祉協議会 別子支部 | 15人 | 特殊詐欺の被害にあわないために |
| 7月28日(火) 14:00~15:00 | 八雲ガーデン | シニアリビング 八雲ガーデン | 25人 | 悪質商法・詐欺から高齢者を守り ましょう 寸劇(二本立て) |
| 8月22日(土) 13:30~15:00 | 新居浜市 総合福祉センター | (社福)わかば会 障がい者就業・生活支援 センターエール | 22人 | 私たちのまわりの消費者トラブル 寸劇(二本立て) |
| 8月25日(火) 11:00~12:00 | 星越館 | 住友金属鉱山株式会社 昇格者 | 18人 | 多重債務について |
| 9月11日(金) 19:00~20:00 | 中萩公民館 | 在宅介護支援センター 三恵(ランチ) | 50人 | 高齢者を狙った電話勧誘について |
| 9月25日(金) 19:30~20:30 | 大生院公民館 | 在宅介護支援センター 三恵(ランチ) | 30人 | 高齢者を狙った電話勧誘について |
| 11月18日(水) 19:30~21:00 | 浮島公民館 | 社会福祉協議会 浮島支部 | 25人 | 被害にあいやすい悪質商法の手口 とその対策 寸劇 |
| 2月23日(火) 19:00~20:30 | ふたばの森 | 在宅介護支援センター ふたば荘 | 60人 | 私たちのまわりの消費者トラブル 寸劇 |
| 3月3日(木) 13:00~14:00 | 上部高齢者福祉 センター | 上部高齢者福祉センター | 14人 | 私たちのまわりの消費者トラブル 寸劇 |
| 3月10日(木) 13:30~15:00 | 中萩公民館 | ハツラツさくら会 | 18人 | 私たちのまわりの消費者トラブル 寸劇 |
| 3月28日(月) 14:00~15:30 | 住友金属鉱山株式 会社工場内本館 | 住友金属鉱山株式会社 新入社員 | 35人 | 多重債務に陥らないために 寸劇 |

2 情報の収集と資料の提供

[1] 平成27年度市政だより掲載

- 「消費生活センター通信」(No. 51～56) 掲載

[2] 啓発資料の配布

- 消費生活関連リーフレットの作成、配布
- くらしの豆知識2016年度版の配布 ほか

[3] ホームページによる啓発

- 新居浜市のホームページに、消費生活関連情報を掲載

[4] PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) の活用

3 消費者団体の育成

[1] 新居浜市消費生活改善推進協議会

消費者相互の連携と情報の提供及び要望、意見の交換により意識の高揚を図り、施策の基本となる事項その他必要な事項を総合的に推進し、市民のより良い消費生活の安定と向上を図るため、各種団体・消費者グループなど、市民ぐるみの消費者運動を推進している。

〈主な事業〉

- 1 消費者のつどい開催事業
- 2 みんなの消費生活展開催事業
- 3 自立する消費者学習講座実施事業

〈平成27年度協議会開催状況〉

◇平成27年4月27日(月) 13:30～15:00 市役所3階 応接会議室

- (1) 平成26年度新居浜市消費生活改善推進協議会事業報告
- (2) 役員改選
- (3) 平成27年度新居浜市消費生活改善推進協議会事業計画(案)
 - ・「自立する消費者学習講座」について
 - ・「第22回みんなの消費生活展」について
- (4) その他(情報交換)

[2] 消費者グループ団体への支援

消費者グループ、団体が行う活動の後援や消費生活関係の資料提供など

[3] 日曜市をすすめる会

昭和48年度物不足の状態のもとで、市民の消費生活安定対策の一環として、婦人団体の協力により青空市が昭和49年4月に発足し、昭和50年9月から日曜市へと発展、主体性のある事業推進を行うため「日曜市をすすめる会」を設立した。「安全・新鮮・安価」を心がけ、市民にも大変好評である。

さらに日曜市の発展のため市内業者による会員拡大、自主性のある運営を目標に努める。

① 日曜市をすすめる会（理事長 村尾 梅加）

構 成 員 会 員 約 11 団体

② 開催状況

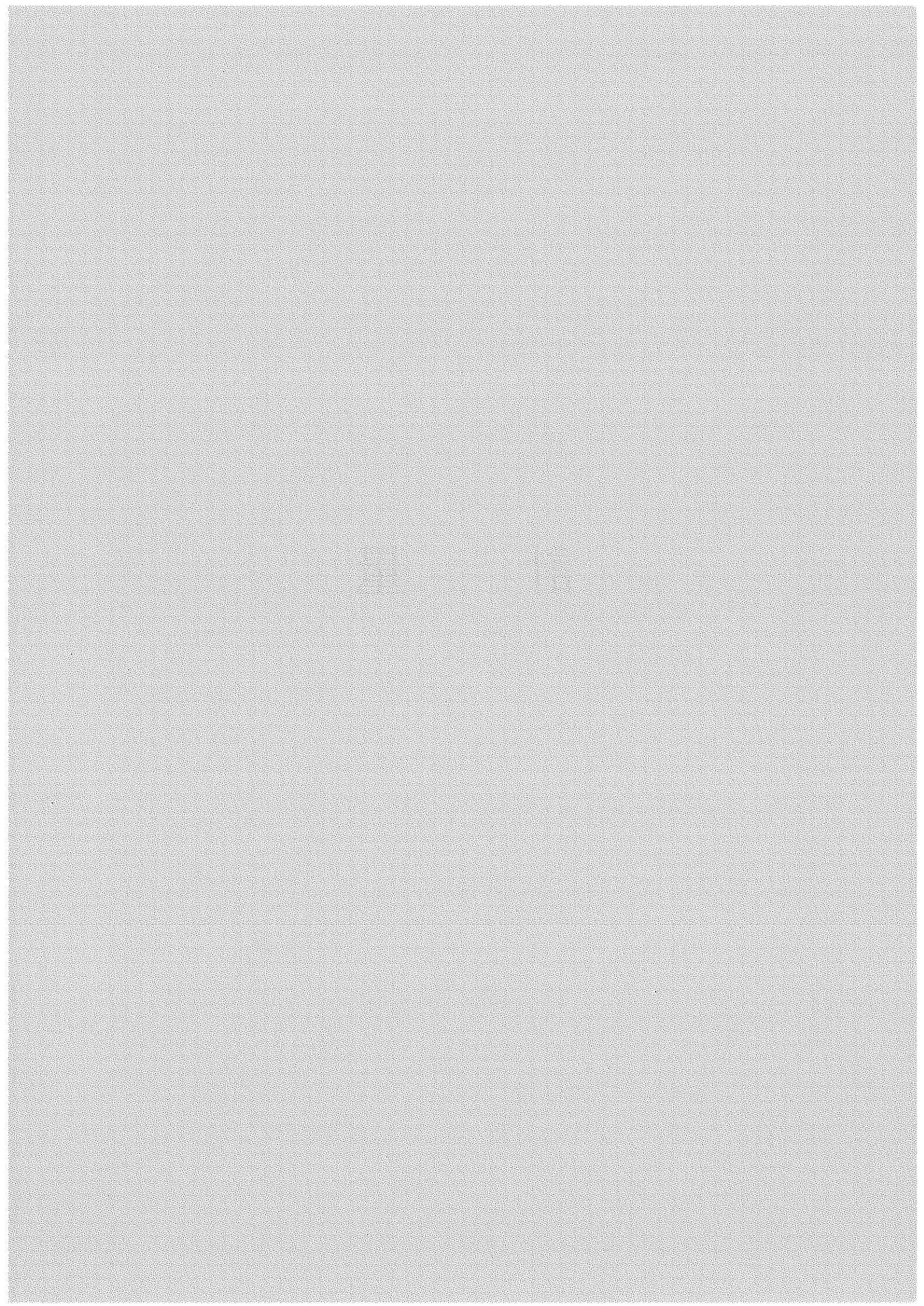
開 催 日 原則 毎月第1・第3日曜日開催

開催場所 中央公園東側道路

年4回 フリーマーケット開催（中央公園）



計 量



4 適正な計量の実施

(1) 計量行政の沿革

| | |
|-----------|---|
| 明治8年5月20日 | メートル法条約成立 |
| 明治26年1月1日 | 度量衡法施行 |
| 昭和26年6月7日 | 計量法公布（計量記念日） |
| 昭和34年1月1日 | メートル法実施 |
| 平成4年5月 | 新計量法公布（S I化、トレーサビリティの確立） |
| 平成5年11月1日 | 新計量法施行（新計量記念日） |
| 平成16年4月1日 | 新居浜市が計量特定市に指定され、愛媛県より計量法に関する業務が権限委譲される。 |

(2) 事業内容

- ① 定期検査
集合場所検査、所在場所検査、事前調査
- ② 立入検査
商品量目、特定計量器、適正計量管理事業所など
- ③ 普及・啓発

① 定期検査

適正な計量の実施を確保するため、商店・工場および病院が取引や証明行為に使用している計量器について、計量法第19条の規定に基づき計量器定期検査を実施している。



平成27年度 定期検査個数（川西・川東地区）

| | 種類 | 検査個数 | 不合格数 |
|------|------------|------|------|
| 電気式秤 | 電気抵抗線式はかり | 91 | 9 |
| | 誘電式はかり | 16 | 0 |
| | 電磁式はかり | 18 | 0 |
| | その他の電気式はかり | 0 | 0 |
| | 計 | 125 | 9 |
| 機械式秤 | 手動天びん | 0 | 0 |
| | 等比皿手動はかり | 1 | 0 |
| | 棒はかり | 1 | 0 |
| | その他の手動式はかり | 11 | 0 |
| | ばね式指示はかり | 72 | 2 |
| | 直線目盛式はかり | 0 | 0 |
| | 手動指示併用はかり | 19 | 0 |
| | その他の指示はかり | 0 | 0 |
| | 計 | 104 | 2 |
| 錘 | 分銅 | 76 | 0 |
| | 定量おもり | 0 | 0 |
| | 定量増おもり | 70 | 0 |
| | 計 | 146 | 0 |
| 合計 | | 375 | 11 |

平成27年度 定期検査にかわる計量士による検査個数

| | 種類 | 検査個数 | 不合格数 |
|------|------------|------|------|
| 電気式秤 | 電気抵抗線式はかり | 193 | 0 |
| | 誘導式はかり | 5 | 0 |
| | 電磁式はかり | 2 | 0 |
| | その他の電気式はかり | 0 | 0 |
| | 計 | 200 | 0 |
| 機械式秤 | 手動天びん | 0 | 0 |
| | 等比皿手動はかり | 0 | 0 |
| | 棒はかり | 0 | 0 |
| | その他の手動式はかり | 17 | 0 |
| | ばね式指示はかり | 30 | 0 |
| | 直線目盛式はかり | 0 | 0 |
| | 手動指示併用はかり | 1 | 0 |
| | その他の指示はかり | 0 | 0 |
| | 計 | 48 | 0 |
| 合計 | | 248 | 0 |

② 立入検査

◎商品量目立入検査（全国一斉量目取締り）

中 元 期 （平成27年7月）

年末年始期 （平成27年12月）

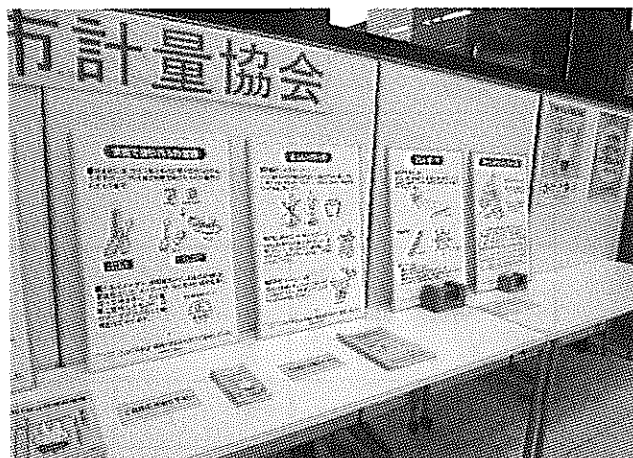
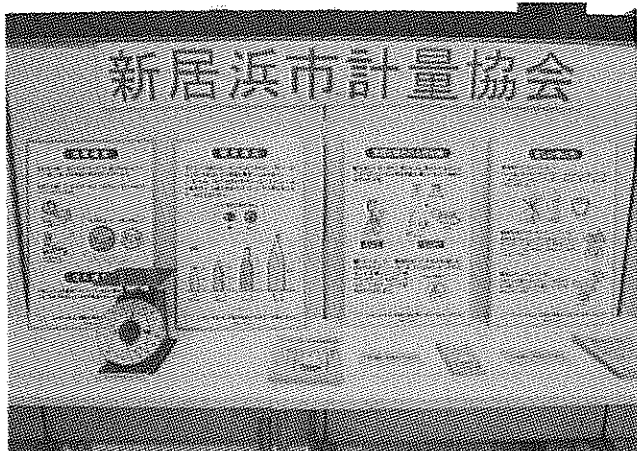
| 時期 | 店舗数 | 検査個数 (個) | 正量 | | 不足 | |
|-----------|-----|-------------|-----|------|----|-----|
| | | | 個数 | % | 個数 | % |
| 中 元 期 | 5 | 251 | 245 | 97.6 | 6 | 2.4 |
| 年 末 年 始 期 | 5 | 260 | 258 | 99.2 | 2 | 0.8 |
| 合計 | 10 | 511 | 503 | 98.4 | 8 | 1.6 |

◎量目立入検査商品別検査結果

| 商品名 | | 検査個数 (個) | 正量 | | 不足 | |
|----------|---------|-------------|-----|------|----|-----|
| | | | 個数 | % | 個数 | % |
| 肉類 | 食肉 | 175 | 175 | 100 | 0 | 0 |
| | 食肉の加工品 | 20 | 20 | 100 | 0 | 0 |
| 魚介類 | 魚介類 | 191 | 189 | 99.0 | 2 | 1.0 |
| | 魚介類の加工品 | 15 | 15 | 100 | 0 | 0 |
| 野菜 | | 105 | 99 | 94.3 | 6 | 5.7 |
| 果物 | | 5 | 5 | 100 | 0 | 0 |
| 調理食品 | | 0 | 0 | — | 0 | — |
| 菓子類 | | 0 | 0 | — | 0 | — |
| その他の特定商品 | | 0 | 0 | — | 0 | — |
| 合計 | | 511 | 503 | 98.4 | 8 | 1.6 |

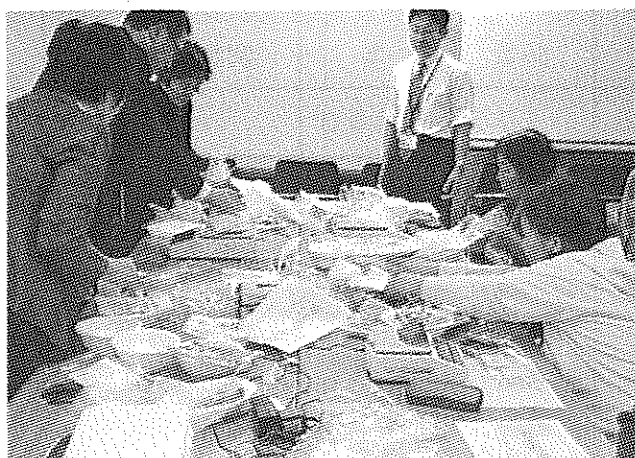
③ 普及・啓発

(1) 市役所ロビー展 (11月16日 ~ 11月20日)



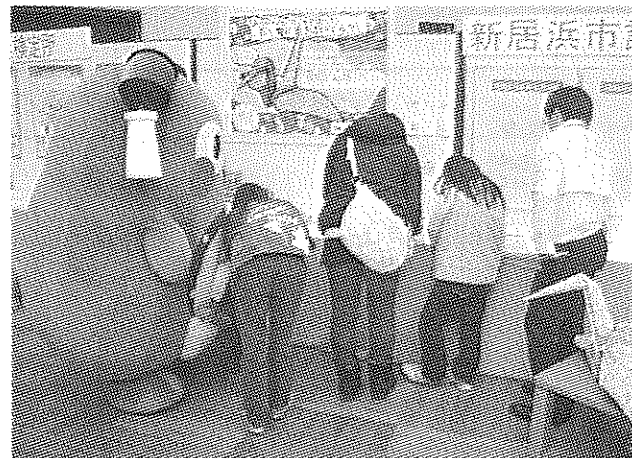
(2) 一日計量巡視 (11月20日)

市民5名を委嘱し、市内のスーパーでバックヤード見学した後、試買し量目検査を実施した。



(3) 第22回 みんなの消費生活展に参加 (1月16日)

折り鶴の重さ当てクイズの実施・啓発パンフレットの配布



(4) 計量啓発チラシ・ポスターの配布

(5) 新居浜市計量協会

会員 14事業所

新居浜市が実施する計量啓発事業に協力

計量啓発チラシ・ポスターの配布

④ 関係資料

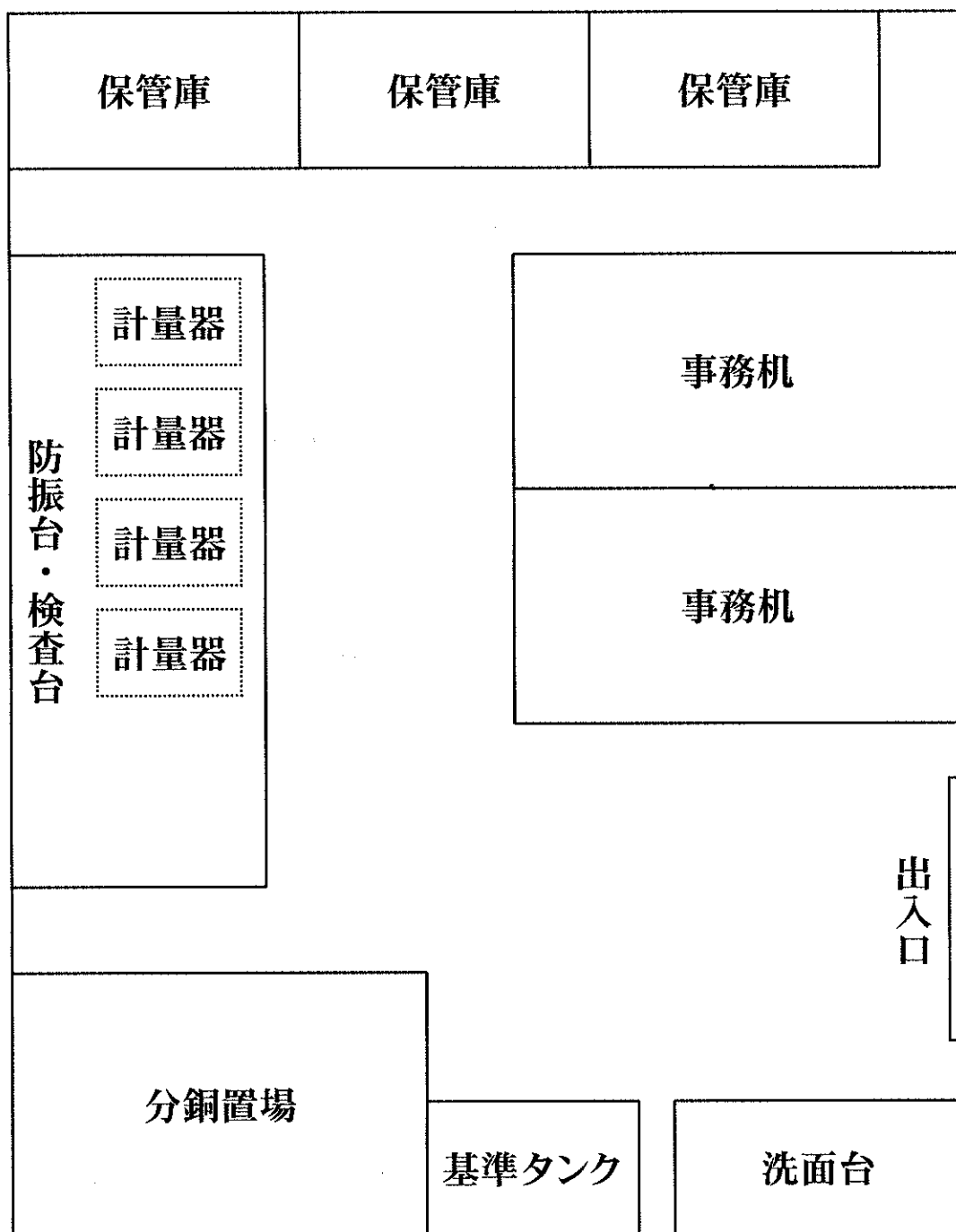
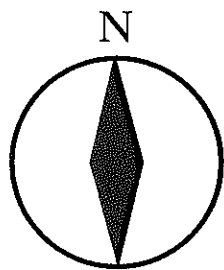
(1) 検査設備等

| 設備器具名 | 型式または能力 | 数量 | 備考 |
|-------|-----------------|--------------------|-------------|
| 基準器 | 一級基準分銅 (円筒型) | 1 mg ~ 1 kg | 25 器物番号 1 |
| | 二級基準分銅 (円筒型) | 10 mg ~ 1 kg | 21 器物番号 1 |
| | 二級基準分銅 (円筒型) | 10 mg ~ 1 kg | 21 器物番号 2 |
| | 二級基準分銅 (環付枕型) | 1 kg ~ 10 kg | 4 器物番号 1 |
| | 二級基準分銅 (増しおもり型) | 500 g ~ 10 kg | 14 器物番号 1 |
| | 二級基準分銅 (枕型) | 500 g ~ 5 kg | 28 器物番号 1 |
| | 二級基準分銅 (枕型) | 10 kg | 50 器物番号 1 |
| | 基準タンク | 5 L | 1 器物番号 1551 |
| | 基準タンク | 10 L | 1 器物番号 1546 |
| その他 | 電子てんびん | 秤量 220 g 目量 0.1 g | 1 |
| | 電子てんびん | 秤量 1.5 kg 目量 0.1 g | 2 量目立入検査用 |
| | 電子てんびん | 秤量 6 kg 目量 1 g | 1 特定計量器M級 |
| | 電子てんびん | 秤量 5.1 kg 目量 10 mg | 1 |
| | 電子てんびん | 秤量 21 kg 目量 50 mg | 1 |
| | 定番 (ステンレス) | | 1 |
| | 定番 (アルミナセラミック) | | 1 |
| | 防振台 | | 1 |
| | 吊り下げ用フック | | 1 |
| 計量車 | マツダボンゴ 1800 cc | 1 最大積載量 750 kg | |

(2) 計量検査室

場所：新居浜市役所 車庫棟内

床面積：29㎡



(3) 適正計量管理事業所

計量法第127条で、「経済産業大臣は、特定計量器を使用する事業所であって、適正な計量管理を行うものについて、適正計量管理事業所の指定を行う。」と規定されています。

この指定を受けた事業所は、計量士を置き、定期的に自主検査を行うことにより都道府県又は特定市町村の行う定期検査を受けなくても良いこととされています。

新居浜市内で適正計量管理事業所の指定を受けている事業所は次のとおりです。

◎愛媛県知事指定の事業所（41事業所）

平成28年4月1日現在

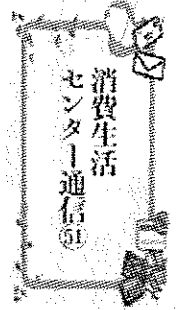
| 事業所名 | 所在地 |
|--------------------------|------------------|
| 住友化学株式会社 愛媛工場（新居浜） | 新居浜市惣開町5番1号 |
| 住友化学株式会社 愛媛工場（大江） | 新居浜市大江町1番1号 |
| 住友化学株式会社 愛媛工場（菊本） | 新居浜市菊本町一丁目10番1号 |
| 住友共同電力株式会社 新居浜東火力発電所 | 新居浜市菊本町一丁目10番2号 |
| 住友共同電力株式会社 新居浜西火力発電所 | 新居浜市磯浦町16番5号 |
| 住友金属鉱山株式会社 別子事業所 | 新居浜市西原町三丁目5番3号 |
| 住友重機械工業株式会社 愛媛製造所新居浜工場 | 新居浜市惣開町5番2号 |
| 住化スタイロンポリカーボネート株式会社 愛媛工場 | 新居浜市菊本町二丁目10番2号 |
| 住化コベストロウレタン株式会社 新居浜工場 | 新居浜市菊本町一丁目10番1号 |
| 住友別子病院 | 新居浜市王子町3番1号 |
| 日本エイアンドエル株式会社 愛媛工場 | 新居浜市菊本町二丁目10番2号 |
| 日本キッチン株式会社 新居浜事業所 | 新居浜市磯浦町17番4号 |
| 株式会社フジグラン新居浜 | 新居浜市新須賀町二丁目10番7号 |
| 株式会社フジ本郷店 | 新居浜市本郷一丁目2番41号 |
| 株式会社フジ東田店 | 新居浜市東田二丁目1339番地 |
| 株式会社フジ新居浜駅前店 | 新居浜市坂井町二丁目3番8号 |
| 日本郵便株式会社（事業所数25事業所） | 新居浜市繁本町3番2号 他 |

參考資料



【V】 参考資料

1 平成 27 年度 市政だより掲載 (No. 51 ~ No. 56)



暮らしからの新生活、契約は慎重に！

親元を離れて暮らす学生、新社会人の皆さんへ

【新聞の勧誘】

日本で一世帯あたりの新聞購読部数は2000年1・13部（スポーツ紙含む）から2014年0・83部と、年々減少傾向にあります（日本新聞協会調べ）。そのため、各新聞社の販路拡大のための勧誘競争が激化し、中には強引な契約などのトラブルも発生しやすい状況です。契約期間に定めのある契約は消費者の都合で一方的に解約できるものではありません。また、断っているのにしつこい勧誘や高額な商品を提供する勧誘を受けたときは、新聞公正取引協議会（☎089・945・1260）に相談しましょう。

【テレビの受信料】

テレビという家電ばかりが受信料の対象ではありません。テレビを見られるスマホや携帯電話、パソコンを所有しているなど、テレビ本体が無くても受信できる環境に住んでいれば、受信料の支払い義務が生じます。（放送法第64条）

【賃貸住宅】

契約書に退去に係るクリーニングや修繕費などが明記されていると、契約の効力が有効となりますので、十分に契約書の内容を確認することが必要です。

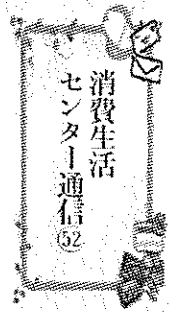
出前講座のお知らせ

消費生活センターでは、悪質商法、多重債務、還付金詐欺などに関する出前講座を年間30件余り行なっています。地域住民や職場などの団体での勉強会にご利用ください。

消費生活センター

☎65・1206

受付時間：平日8時30分～17時



「機能性表示食品」制度がスタートしました。

今年4月から導入された「機能性表示食品制度」は、事業者が消費者庁に表示内容などを届けてから60日後には販売できるものです。商品が売れ込む側からすれば、消費者の気持ちをつかむための表示が許可されることにもなりますので、多くの商品が回収することになるでしょう。

保健機能食品・機能性の表示ができる。

① 特定保健用食品（トクホ）

国の審査と許可が必要で、トクホの許可を得るための事業者の負担は大きく、申請後1年あまり掛かります。1991年に導入され、「歯を丈夫に健康にします」、「おなかの調子を整えます」などの表示ができます。

② 栄養機能食品

ビタミンやミネラルなどを含む補給・補完を目的として利用できる食品に「カルシウムは骨や歯の形成に必要な栄養素」などの栄養成分の機能表示のみできます。

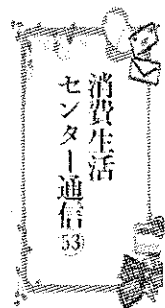
③ 機能性表示食品・NEW

生鮮食品を含む全ての食品が対象で、事業者の責任で表示が可能です。事業者が食品の安全性と機能性に関する科学的根拠を消費者庁長官に届け出れば、60日後には販売できます。

表示には、一日に摂取する目安や摂取方法の注意事項のほか、疾病のある人や未成年、妊婦などの特定した人を対象に開発された食品ではないという記載がされます。より詳しいことを知りたい場合は、消費者庁のホームページ（<http://www.caa.go.jp/>）で安全性や機能性の根拠など事業者が届け出た情報が公開されています。

消費生活センター ☎65・1206

受付時間：平日8時30分～17時



『無料、お試し、初回のみ』
の危険なキャッチフレーズ

【今回限り無料】、【お試し】、【初回のみ限定価格】という言葉と大きな文字で、安価な表示価格が掲載されている広告が目につきます。

健康食品や化粧品のように、長期の継続的な使用が前提にある効果をうたうものに多く見られます。「高い値段の商品をいきなり購入するのは気が引けるが、この値段なら試してみたい」という気持ちになるのは人間心理でしょう。

しかし、初回〇〇円！と大きく表示された金額の下には小さな文字で、「次回からは通常価格の●●円となります。」と本来の価格と注意書きが表記されていることも多く、サービス価格で購入するのはあくまでも継続が前提

という場合も少なくありません。購入中止の連絡をしない

限り、翌月から正規価格で自動契約の状態になることもありま

す。この説明表記に気が付

かず「注文をしていないのに送られてきた」というトラブル

になりかねません。

企業側としては顧客情報として、購入者の地域性、年齢

層など情報が欲しいわけですから『無料で商品を提供する』

というのには消費者の住所、氏名、生年月日、職業な

どの情報入手のための交換条件とも言えるでしょう。個人

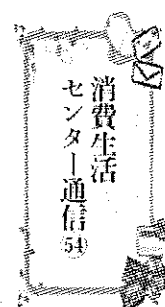
情報は、自ら提供することによって流出のきつかけとなる

ことも多いと、認識してください。また、購入してからで

はなく、購入する前に問い合わせるなどして、契約トラブルにならないよう行動しましょう。

消費生活センター ☎65・1206

受付時間：平日8時30分～17時



『プリペイドカードを悪用したトラブルに注意！』

コンビニなどで、音楽やゲームなどのコンテンツを購入するためのカードが売られているのを見た覚えはありませんか。これは、サーバ型プリペイドカードという電子マネーです。あなたがコンビニで5千円の電子マネーを買えば、このカードに書かれたID番号を使って買い物をする

ことが可能になります。このような現金払いの代わりに利用できる電子マネーを悪用したトラブルが生じています。

相談事例 身に覚えのない請求のメールが来て、覚えがないと電話したが、支払うように言い含められ、2万5千円分のプリペイドカードをコンビニで購入するよう指示された。購入後はID番号をFAXで相手に送った。後になっ

て、詐欺と気付き、カードの管理会社に連絡したが、すでに全額使われていた。

電子マネーの場合、ID番号が分かれば誰でも使うことができます。

詐欺業者は、あなたからID番号を聞き出すと、すぐに電子マネーの残額を使ってしまう。そのため、あなたが気付いたときには残額が残っていないことがほとんどで、被害回復が困難です。

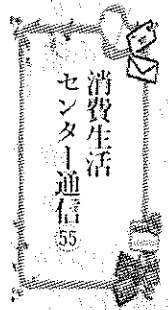
相手から指示されても、プリペイドカードを購入したり、そのID番号を伝えることは絶対にしないようにしましょう。

消費生活センター

☎65・1206

受付時間：平日8時30分～17時





「光回線の乗り換え」は慎重に！

「光回線の契約を切り替えませんか？」という電話勧誘に心当たりはないでしょうか。消費者にしてみれば「電話代や光サービスの通信費が安くなります」と聞いたはずが、通信事業者が変わることで違約金が発生したり、切り替えた後のプランの説明が曖昧で、「請求書が届いて初めて内容を知った」、「元の方が安かった」、「分からないプランに入っている」などの苦情が寄せられています。

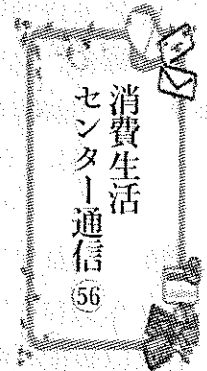
勧誘する側は、あなたの契約内容や利用状況を熟知した上で勧めているわけではありませぬ。今の通信費が高いと感じている人も、そうでない人も、光サービスの變更で何がどう変わるのかを納得してから、勧誘に耳を傾けても遅

くないと思います。また、これらの電話勧誘は、通信契約はクーリングオフができないようになっていますし、電話での承諾で契約したとみなされず。

インターネットを利用してある家庭では、プロバイダの變更も必要な場合があります。利用していたプロバイダの契約解除をしなければ、二重契約となってしまいますが、この手続きを通信事業者は代行してくれません。どこにどうやって連絡すればいいのか分からないということもあるでしょう。

解約する場合、違約金が発生することもあります。料金が安くなるからと誘われるままに契約すると、回線速度が以前より遅くなることも考えられます。光サービスには、さまざまな事業者が介入し、それぞれが多種多様なプランを展開しています。じっくり比較検討しましょう。

消費生活センター ☎ 05-1206
受付時間：平日8時30分～17時



「マイナンバー（個人番号）」は大切に。便乗詐欺から身を守ろう！

制度が開始になった10月から、「あなたの個人番号を教えてください」「個人情報を調査する」といった不審な電話に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

マイナンバー（個人番号）は年金、税の申告などで記入が必要になり、手続きの際にマイナンバーのカードを持参していないと不便な場合があります。しかし、関係のない機関や職場などがむやみに提出を求め、ることや不用な記録を残すこ

と、また自分が不用な情報を提供することも法律違反として罰則規定があります。個人番号カード・通知カードは、自分の運転免許証や通帳、印鑑と同じように大切に保管することが犯罪に巻き込まれないポイントでしょう。

不審な電話、来訪があったときは、消費生活センターへご相談ください。

〈国民生活センターに寄せられた不審電話の内容〉

- 早くカードを作る手続きをしないと刑事事件になる。
- あなたのマイナンバーを管理します。
- マイナンバー制度導入に伴い、個人情報調査中です。家族状況やあなたの資産などを聞かせください。

消費生活センター ☎ 05-1206
受付時間：平日8時30分～17時

2 新居浜市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

(趣旨)

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

(位置等)

第2条 消費生活センターの位置は、新居浜市一宮町一丁目5番1号とする。

2 市長は、法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務を行う日及び時間を公示しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

(職員)

第3条 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する所長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(消費生活相談員の配置)

第4条 消費生活センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(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(平成26年法律第71号)附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第5条 市長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第6条 市長は、消費生活センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

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

(委任)

第8条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

3 新居浜市消費生活モニター設置要綱

(目的)

第1条 市民の消費生活の向上と安定を図るため、消費者から直接意見を聴取し要望、苦情等の情報を把握して、市民生活に直結した消費者行政を推進するため、新居浜市消費生活モニター（以下「モニター」という。）を設置する。

(定数)

第2条 モニターの定数は、50人以内とする。

(任期)

第3条 モニターの任期は、2年とする。

(委嘱)

第4条 モニターは次の各号に該当し、消費者問題に強い関心を有する者の中から、市長が委嘱する。

- (1) 市内に在住する18歳以上の人
- (2) 商品の製造及び販売に直接関係のない人
- (3) 日常の買物等の家計にたずさわっている人
- (4) 国及び地方公共団体の職員でない人
- (5) 市の行う研修等に出席可能な人
- (6) 市の審議会等の委員となっていない人

(募集・選考方法)

第5条 モニターの募集、選考方法は次のとおりとする。

- (1) 一般からの公募
- (2) 地域、年齢等の偏重をさける

(職務)

第6条 モニターの職務は、次のとおりとする。

- (1) 物価調査動向
- (2) アンケートの調査
- (3) 会議、懇談会等への出席
- (4) 生活展、移動展への協力
- (5) 商品の品質、量目、価格および食品の衛生問題等消費生活に関する意見、要望、苦情等の提出
- (6) その他消費者保護行政推進に必要と認められる調査事項の報告

(その他)

第7条 モニターについての事務は、消費生活担当課において処理する。

附 則

この要綱は、昭和47年7月17日から実施する。

一部改正 平成2年2月1日 一部改正 平成14年3月1日

一部改正 平成15年4月1日 一部改正 平成17年4月1日

4 新居浜市消費生活改善推進協議会要領

第1条 目 的

消費者相互の連携と情報の提供及び要望、意見の交換により意識の高揚を図り、施策の基本となる事項、その他必要な事項を総合的に推進し、よりよい市民消費生活の安定と向上を図るため市民総ぐるみの推進を展開する。

第2条 名 称

第1条の目的を達成するため新居浜市消費生活改善推進協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

第3条 協議会の任務

協議会は次の事項を推進する。

- (1) 消費者に対する啓発及び教育に関すること
- (2) 消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見交換に関すること
- (3) その他消費生活に関する事項

第4条 組 織

協議会は次の機関、団体より団体の推薦を受け選出されたものによって組織する。

- (1) 新居浜市
- (2) 新居浜市連合自治会
- (3) 新居浜市連合婦人会
- (4) 公益社団法人新居浜青年会議所
- (5) 新居浜市P T A連合会
- (6) 新居浜市公民館連絡協議会
- (7) 新居浜市日曜市をすすめる会
- (8) 新居浜市自然農園を育てる会
- (9) 新居浜市農業協同組合女性部
- (10) 新居浜市食生活改善推進協議会
- (11) にいはま消費者友の会
- (12) グループさつき生活学校
- (13) 新日本婦人の会
- (14) 新居浜くらしの会
- (15) 新居浜環境カウンセラー交流会
- (16) にいはま環境市民会議
- (17) 学識経験者

2 協議会の円滑な運営を図るため関係者を必要に応じて参加させることができる。

第5条 役員

協議会に次の役員を置く。

会長 1人

副会長 1人

- 2 会長及び副会長は協議会で互選する。

第6条 役員の仕事

協議会は会長が招集し、会議の議長となり会務を主宰する。

- 2 副会長は会長を補佐し、その職務を代理する。

第7条 役員の仕事

役員の仕事は2年とし、再任を防げない。

第8条 会議

協議会の必要に応じて会長が招集する。

- 2 協議会に付議する事項は次のとおりとする。

(1) 事業の計画及び報告

(2) 役員の仕事

(3) その他

第9条 事務所

協議会の事務所は新居浜市役所消費者行政担当課内に置く。

附 則

この会は、昭和55年8月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成16年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年5月9日から施行する。

附 則

この要領は、平成22年7月26日から施行する。

5 自立する消費者学習講座開設要綱

(目的)

第 1 条 市民の消費生活の向上と安定を図るため、消費者自らが学習内容を選択できる学習講座を開設することにより、自立し、主体性を持った消費者の育成を図る。

(対象者)

第 2 条 新居浜市内に在住する人で構成する団体または個人とする。

(参加人員)

第 3 条 1 回の開催人員は、原則として 20 人から 40 人程度とする。
ただし、事業内容によっては、この限りではない。

(講師)

第 4 条 講師は、消費生活担当課と協議して受講者自らが決定することができる。

(開催回数)

第 5 条 開催回数は、年間 6 回程度とする。

(開催場所)

第 6 条 開催場所は、ウイメンズプラザとする。
ただし、都合により変更する場合がある。

(受講料)

第 7 条 受講料は、無料とする。
ただし、教材費については実費徴収する。

(経費)

第 8 条 講師招へい経費など講座開設に必要な経費については、予算の範囲内で新居浜市が負担することができる。

(申込方法)

第 9 条 申込は、はがきまたは電話で住所、氏名（団体は団体名、代表者名、参加人数）、電話番号、受講内容、希望年月日を消費生活担当課へ連絡する。

(申込期限)

第 10 条 毎年 4 月 1 日から 6 月 30 日までとする。

(参加者の決定)

第 11 条 申込者の中から、消費生活担当課が選考して決定する。

(意見・要望)

第 12 条 講座を終了した後、参加者は、意見、感想、要望等を提出すること。

(その他)

第 13 条 講座開設に関する事務は、消費生活担当課において処理する。

附則 この要綱は、平成 2 年 4 月 1 日から実施する。

一部改正 平成 15 年 4 月 1 日

6 消費者の権利

4つの権利

昭和37年(1962年)アメリカのケネディ大統領は「消費者の利益保護に関する大統領教書」のなかで、消費者には「4つの権利」があり、消費者の利益を高めることが国の義務であることを宣言しました。

1. 安全を求める権利

健康・生命に有害な商品・役務から保護される権利

2. 知らされる権利

商品・役務の選択をあやまらせる情報・広告・宣伝・表示・商習慣から保護され、確かな情報や事実を知らされる権利

3. 選ぶ権利

競争的価格で、商品・役務を安心して自由に選ぶ権利、ただし競争がなく政府規制が代行するような産業では、公正な価格で満足すべき品質・サービスが保証されていて、良いものを選ぶ権利

4. 意見を聞いてもらう権利

政府のあらゆる政策について、消費者保護が配慮され、行政裁判に当たっては、公正・迅速な取り扱いが保証されるよう、消費者の意見が聞き入れられる権利

5つの権利

5. 消費者教育を受ける権利

昭和50年(1975年)にフォード大統領によって「消費者教育を受ける権利」が加えられ、「5つの権利」として提唱されました。

8つの権利

さらに昭和58年(1983年)国際消費者機構(IOCU)が「8つの権利」を策定しました。新たに加わった3つの権利は次のとおりです。

6. 救済を受ける権利

インチキや見掛け倒しの商品・サービスを購入させられた場合に消費者が救済を受ける権利

7. 健康な環境を求める権利

脅威にさらされることなく、危険でない環境で生活し、働くことができる権利

8. 基本的権利

世界中の人々が皆豊かでなく、特に発展途上国では、その日の食物にもこと欠く多数の消費者の存在が保証されるような基本的物質(米・麦など)や医療・教育などのサービスが得られる権利

7 消費者基本法

目次

- 第一章 総則（第一条－第十条）
- 第二章 基本的施策（第十一条－第二十三条）
- 第三章 行政機関等（第二十四条－第二十六条）
- 第四章 消費者政策会議等（第二十七条－第二十九条）
- 附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

（基本理念）

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行わなければならない。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費政策の推進は、高度情報通信社会の発展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

（国の責務）

第三条 国は、経済社会の発展に応じて、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第四条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第五条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

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

第六条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第七条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第八条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第九条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱
- 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

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

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

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第十条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行なわなければならない。

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

第二章 基本的施策

(安全の確保)

第十一条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第十二条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第十三条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第十四条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

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

(広告その他の表示の適正化等)

第十五条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第十六条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

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

(啓発活動及び教育の推進)

第十七条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

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

(意見の反映及び透明性の確保)

第十八条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者などの意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第十九条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性または地域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあっては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

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

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第二十条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第二十一条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第二十二条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第二十三条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務について調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

第三章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第二十四条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第二十六条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

第四章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第二十七条 内閣府に、消費者政策会議(以下「会議」という。)を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者基本計画の案を作成すること。

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

3 会議は、消費者基本計画の案を作成しようとするときは、国民生活審議会の意見を聞かなければならない。

第二十八条 会議は、会長及び委員を持って組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもって充てる。

3 委員は、内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法(平成十一年法律第八十九号)第九条第一項に規定する特命担当大臣のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

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

(消費者委員会)

第二十九条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議会については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法(平成二十一年法律第四十八号)第六条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附則 [抄]

1 この法律は、公布の日から施行する。

(平成21年度～平成27年度)

◎消費者行政活性化の方針

諸外国からの規制緩和、IT、国際化の進展、ライフスタイルの変化等、消費者をとりまく社会経済情勢が変化する中において、真に豊かさが享受できる「生活大国」づくりを推進することが重要である。一方、最近では、食品表示の偽装、製品事故、事故米の不正転売など、食や製品の安全が大きな社会問題となっており、また、温室効果ガスの増加による地球温暖化、高齢者や若者を狙った悪質商法の増加や振り込み詐欺の巧妙化、金融トラブル等消費者問題は複雑多様化し、市民生活の極めて身近なところで起きている。

このため、消費者被害の未然防止と被害にあったときの解決に向け、消費生活相談体制の充実・強化が急務となっている。また、相談には各種の法律相談等専門知識を必要とされる状況となっているため、消費生活相談員及び担当行政職員の研修体制の整備や消費生活センターとして機能強化により相談体制を充実させることにより、「困ったときには頼りになる新居浜市」、「安全に安心して暮らせる社会」の実現を図っていく。

そのために、消費者の視点にたち、消費生活の安定と向上を目指して、「消費生活相談体制及び消費者被害救済の強化」「関係機関、消費者団体等、地域との連携強化」「消費者啓発・消費者自立支援策の充実」「消費生活の安全・安心の確保」「情報提供の充実・消費者意見の反映」に努めていく。

◎ 計画期間中に取り組む施策・目標

【1 消費生活相談体制及び消費者被害救済の強化】

*消費生活相談体制の充実と苦情相談情報の活用に基づく消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済に向けた取り組みを行い、消費生活の安全・安心を目指す。

- (1) 「消費生活相談窓口機能を拡充、強化し新居浜市消費生活センターへ名称変更」
(平成22年度より)

- ・相談室を1室から2室
- ・執務室を拡充
- ・消費生活ライブラリーの設置
- ・消費者行政専従担当職員配置
- ・消費生活相談員増員

- (2) 「担当行政職員及び相談員の研修参加によるレベルアップ」

消費生活相談員や担当行政職員の研修強化及び資格取得推進による知識の向上及び相談対応能力の向上

- (3) 「法律専門家による消費生活法律相談の開設及び消費生活相談への活用」
(平成21年10月より)

弁護士又は司法書士により消費生活法律相談を月1回実施するとともに、相談員又は担当行政職員同席により専門家の知見吸収による相談機能の強化

- (4) 「消費生活相談員による、迅速、適切な助言、斡旋」

相談員の専門知識及び相談対応能力の向上により迅速、適切な助言あっせんを行うことにより、市民の安心、安全を守り、消費生活に関し困ったときには頼りになる市役所づくりに取り組む

- (5) 「P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワークシステム) の活用」

P I O - N E Tにより全国の消費生活に関する情報の共有を図り、消費生活相談への支援、啓発等消費者施策に有効活用していく。

【2 関係機関、消費者団体等、地域との連携強化】

* 市関係課所・地域・関係機関等とのネットワークの形成や法律の専門家等との連携により、消費者被害の未然防止、多重債務解決や新たな消費者問題の対応に当たる。

(1) 「関係機関との連携強化」(消費者のための見守りネットワーク)

市関係課所(福祉担当課、他の相談窓口等)、関係団体(警察、自治会、民生委員会、老人クラブ、学校、消費者団体等)によるネットワークを構築、市民、地域との協働による連携を強化

(2) 弁護士、司法書士、法テラスなど法律の専門家、機関との連携をはかり、多重債務をはじめとする、消費者問題の解決を図る。

【3 消費者啓発・消費者自立支援策の充実】

* 消費者が主体的に判断し、行動するために消費者教育や消費者の自立支援をすすめる施策を拡充する。

(1) 「出前講座等による啓発の強化」

高齢者や若年層など幅広い世代に対し、効果の高い講座を工夫する際、啓発の強化を図る。

(2) 「消費生活相談窓口案内及び悪質商法防止啓発ポスター、チラシ、ステッカーの作成、配布」 消費生活相談窓口の案内、悪質商法防止啓発ポスター、チラシ、ステッカーを作成し、関係機関と連携し配布、啓発を図る。

(3) 「消費者講座等による消費者教育の充実」

自立する消費者学習講座、消費者のつどい等により時代に即したテーマの消費者教育の充実を図るとともに、消費生活モニター会においても随時聴講生を募集し、学習機会の拡充を図る。

(4) 「みんなの消費生活展の充実」

市内消費者団体や各種団体等が参加するみんなの消費生活展について、内容の充実を図り、様々な視点から消費者啓発を行う。

【4 消費生活の安全・安心の確保】

*市民が安全で安心できるくらしを実現するため、食品、生活用品など衣食住をはじめとする商品、サービスの安全・安心を確保するための施策に取り組む。

(1) 「食品や生活用品の安全性への取り組み」

食品や生活用品に関する啓発チラシの作成や食品や生活用品の安全に関する講座を開催する。

(2) 「生活用品販売事業者への監視」

消費生活用製品安全法、家庭用品表示法、電気用品安全法に基づく立入検査を実施し、生活用品、電気用品の安全・安心を確保する。

(3) 「適正計量取引の確保」

特定計量器の定期検査、量目立入検査等の実施により適正計量取引の確保を図る。

【5 情報提供の充実・消費者意見の反映】

*最新の消費者情報や危害危険情報を提供、周知を図るとともに、消費者の意見、要望を把握し、消費者の意向を反映した消費者行政を図る。

(1) 「様々な広報媒体を活用した情報提供」

ホームページ、市政だより、メルマガ、CATV等、様々な広報媒体を活用した消費者情報の提供の充実に努める。

(2) 「消費者意見の反映」

消費生活モニター、新居浜市消費生活改善推進協議会等により消費者意見を把握し、消費者行政に活かしていく。

◎ 消費生活相談員の処遇改善

- ・研修支援によるレベルアップの支援
- ・参考図書等の購入
- ・消費者行政専従担当職員によるフォローアップ
- ・報酬の引き上げ
- ・有給休暇制度

9 新居浜市の消費生活

| 年月 | 新居浜市 | 国内 |
|---------|--|--|
| 昭和43年 | 労働消費生活課設置 | 5月 消費者保護基本法公布 |
| 昭和47年 | | 食品衛生法改正・景品表示法改正 |
| 7月 | 消費生活モニター発足 | 6月 第一次石油ショック |
| 12月 | 消費生活モニターで青空市開催 | 11月 狂乱物価パニック |
| 昭和48年 | | 安全三法制定 ・消費生活用製品安全法 ・化学物質の審査及び製造等の記載に関する法律 ・有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律 |
| 7月 | 青空市に県補助金(27,000円) | 4月 県青空市5か所開催 |
| 12月 | 第1回消費者のつどい開催 | 11月 厚生省がサッカリン使用基準の改正告示 |
| 昭和49年3月 | 第1回くらしを守る生活展開催 第1回青空市開催 | |
| 12月 | 第2回消費者のつどい開催 | 5月 神戸市民のくらしをまもる条例公布 |
| 昭和50年3月 | 自然農園開園 ・青空市が日曜市に発展 ・日曜市をすすめる会発足 | 9月 厚生省がAF2を使用禁止 |
| 7月 | 第3回消費者のつどい開催 | |
| 9月 | 日曜市の市補助金(500,000円) | 5月 食品衛生法調査会がサッカリンの暫定使用基準を緩和 訪問販売等に関する法律制定 |
| 昭和51年3月 | 第2回くらしを守る生活展開催 くらしの情報を発刊 | |
| 4月 | 消費生活相談事務開始 | |
| 12月 | 自然農園に県補助金開始 | |
| 昭和52年 | 第4回消費者のつどい開催 | 3月 独占禁止法改正 |
| 11月 | 第1回市民のつどい開催 (第5回消費者のつどい) | 6月 訪問販売等に関する法律公布 |
| 昭和53年3月 | 第3回くらしを守る生活展開催 | 無限連鎖講の防止に関する法律制定 |
| 9月 | 米消費拡大事業 | 5月 第1回消費者の日 |
| 11月 | 第1回自然農園収穫祭開催 | |
| 昭和54年4月 | 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、電気用品販売事業者立入検査(知事の権限委譲から) | |
| 5月 | 苦情相談窓口設置 第6回消費者のつどい開催 | |
| 9月 | 自然農園を育てる会発足 | |
| 昭和55年3月 | 第4回くらしを守る生活展開催 | 10月 滋賀県が琵琶湖の富栄養化の防止に関する条例公布 |

| | | |
|---------|--|---|
| 4月 | 消費生活相談員設置 | |
| 5月 | 第7回消費者のつどい開催 | |
| 6月 | 物価モニター制度(25名)発足 | |
| 7月 | くらしの移動講座開設 | |
| 8月 | 新居浜市消費生活改善推進協議会発足 (第4回市民のつどいから、主催は市と新居 浜市消費生活改善推進協議会に) | |
| 昭和56年3月 | 第5回みんなの消費生活展開催 | |
| 4月 | 消費者研究大会開催 | |
| 5月 | 第8回消費者のつどい開催 | |
| 7月 | 太陽熱温水器設置補助金交付要綱 第9回消費者のつどい開催 | |
| 昭和57年5月 | 子どもの健康を考える市民のつどい 消費者の日記念行事で苦情相談広場開催 第10回消費者のつどい開催 | 海外商品市場における先物取引の受託に関する法律制定 |
| 昭和58年2月 | 第11回消費者のつどい開催 | 貸金業の規制等に関する法律制定 |
| 4月 | くらしの情報を市政だよりで掲載(年2回) | |
| 6月 | 消費者研究大会開催 第12回消費者のつどい開催 | |
| 12月 | くらしの窓創刊 | |
| 昭和59年2月 | 第13回消費者のつどい開催 | |
| 3月 | 第6回みんなの消費生活展開催 | |
| 5月 | 第14回消費者のつどい開催 | |
| 昭和60年2月 | 第15回消費者のつどい | 海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律の改正 |
| 5月 | 第16回消費者のつどい | |
| 昭和61年3月 | 第7回みんなの消費生活展開催 | 有価証券に係る投資顧問業の規制に関する法律制定 |
| 5月 | 第17回消費者のつどい開催 | |
| 昭和62年5月 | 第18回消費者のつどい開催 | ◎豊田商事事件 抵当証券業の規制等に関する法律の改正 無限連鎖講の防止に関する法律の改正 宅建業法の改正 訪問販売法の改正 前払式証券の規制等に関する法律の制定 |
| 11月 | 第8回みんなの消費生活展開催 | |
| 平成元年5月 | 第20回消費者のつどい開催 | |
| 平成2年2月 | 第9回みんなの消費生活展開催 | |
| 4月 | 自立する消費者学習講座設置要綱制定 | |
| 5月 | 第21回消費者のつどい開催 | |
| 平成3年5月 | 第22回消費者のつどい開催 | |
| 平成4年2月 | 第10回みんなの消費生活展開催 | ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律の制定 |
| 5月 | 第23回消費者のつどい開催 | |
| 平成5年6月 | 第24回消費者のつどい開催 | |
| 平成6年2月 | 第11回みんなの消費生活展開催 | 製造物責任法制定 不動産特定共同事業法制定 阪神淡路大震災 |
| 5月 | 第25回消費者のつどい開催 | 食品衛生法改正・保険業法改正 旅行業法改正・宅建業法改正 |
| 平成7年 | | 訪問販売法改正 |
| 平成8年2月 | 第12回みんなの消費生活展開催 | ◎O-157による食中毒事件 |

| | | | |
|----------|--------------------------------|--|---|
| 10月 | 第26回消費者のつどい開催 | 金融システム改革法改正 訪問販売法改正 住宅の品質確保の促進等に関する法律の制定 農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律の制定 | |
| 平成9年11月 | 第13回みんなの消費生活展開催 | | |
| 平成10年5月 | 第27回消費者のつどい開催 | | |
| 平成11年11月 | 第14回みんなの消費生活展開催 | | |
| 平成12年3月 | 物価調査員制度廃止 消費生活モニターに統合 | | |
| 5月 | 第28回消費者のつどい開催 | | |
| 11月 | 第29回消費者のつどい開催 | | |
| 平成13年 | | | ◎雪印乳業食中毒事件 4月 消費者契約法施行・家電リサイクル法施行 6月 特定商取引に関する法律改正(旧訪問販売法) ◎BSE(狂牛病)に感染した牛が国内で発見される ◎食品の偽装表示が相次いで発覚 ◎無許可食品添加物の使用発覚 |
| 11月 | 第15回みんなの消費生活展開催 | | 12月 電子消費者契約法施行 6月 改正JAS法成立(違反業者の公表・罰則強化) 7月 改正食品衛生法成立(輸入野菜の規制強化) |
| 平成14年 | | | ◎ヤミ金融等の金融問題が社会問題化 9月 ヤミ金融対策法施行 ◎情報料・債権不当請求激増 |
| 11月 | 第30回消費者のつどい開催 | 12月 ◎米国BSE発生・米国産牛肉輸入停止 1月 ◎国内で鳥インフルエンザ発生 4月 消費税総額表示方式開始 ◎台風、地震により全国各地で被害 (新居浜市も大雨による大きな被害) | |
| 平成15年 | | 11月 特定商取引法改正 ・行政規制の強化と民事ルールの整備 ◎振込め詐欺の被害激増 | |
| 平成16年1月 | 第16回みんなの消費生活展開催 | 4月 個人情報保護法施行・ペイオフ全面解禁 ◎訪問販売によるリフォーム工事詐欺増加 | |
| 4月 | 計量法に基づく特定市に指定 | 4月 公益通報者保護法施行 ◎ガス瞬間湯沸器シュレッダー等の製品事故が相次ぐ | |
| 9月 | 第31回消費者のつどい開催 | ◎賞味期限切れ等偽装表示相次ぐ ◎原油価格高騰 ◎市役所の名を騙る還付金詐欺が相次ぐ | |
| 平成17年 | | こんにやく入りゼリーで死亡事故発生 ◎事故米を食用に不正転売 | |
| 平成18年1月 | 第17回みんなの消費生活展開催 | 4月 長期使用製品安全点検・表示制度の開始 ◎国内で新型インフルエンザ大流行 | |
| 平成19年3月 | 第32回消費者のつどい開催 | 5月 消費者安全法施行 | |
| 平成20年3月 | 第18回みんなの消費生活展開催 | | |
| 4月 | PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の導入 | | |
| 平成21年2月 | 第33回消費者のつどい開催 | | |

| | | | |
|---------|---|-----|--|
| 10月 | 多重債務無料法律相談を開始 | 9月 | 消費者庁発足 |
| 平成22年1月 | 第19回みんなの消費生活展開催 | 12月 | 改正特定商取引法・割賦販売法の施行 消費者ホットライン運用開始 |
| 4月 | 消費生活相談窓口を拡充して「消費生活センター」に名称変更 | 6月 | 改正貸金業法安全施行 ◎投資に関するトラブル急増、未公開株・社債や外国 通貨引取も |
| 11月 | 第1回食の安全セミナー開催 | 3月 | 東日本大震災発生 震災に関する悪質商法110番開設（4か月） 放射能性物質に関する不安が広がる |
| 平成23年1月 | 第34回消費者のつどい開催 | 4月 | ユッケによる集団食中毒事件発生 |
| 2月 | 第2回食の安全セミナー開催 | 5月 | 旧茶のしずく石鹸、小麦アレルギー、重篤な症例も ◎悪質マンション勧誘、貴金属等の訪問買い取り規制 強化へ 安愚楽牧場（和牛預託オーナー制度）が倒産 |
| 平成24年1月 | 第20回みんなの消費生活展開催 | 6月 | 東京スカイツリー完成 |
| 2月 | 第3回食の安全セミナー開催 | 7月 | 厚生労働省が牛生レバーの販売・提供を禁止 |
| 11月 | 第35回消費者のつどい開催 「食品と放射能について今考えよう」 | 12月 | 消費者教育推進法が成立 |
| 平成25年1月 | 第4回食の安全セミナー開催 | 2月 | 貴金属訪問購入の規則強化（特定商取引法の改正） |
| 平成26年1月 | 第21回みんなの消費生活展開催 | 7月 | 市役所・銀行員の名を騙る還付金詐欺が相次ぐ |
| 12月 | 第36回消費者のつどい開催 「我が国の食品ロス削減とフードバンク活動 の展開」 | 5月 | 日本年金機構より大量の個人情報流出 |
| 平成27年 | | 10月 | マイナンバー通知が開始 |
| 平成28年1月 | 第22回みんなの消費生活展開催 | | |