

第三部

参 考 資 料

- 1 苦情上位10品目の主な事例
- 2 消費生活相談件数集計表
- 3 商品・内容別相談件数一覧表
- 4 訪問販売に関する苦情件数
- 5 北九州市消費生活条例
- 6 北九州市消費生活条例施行規則
- 7 北九州市立消費生活センター条例
- 8 北九州市立消費生活センター条例施行規則
- 9 北九州市消費者被害防止情報交換会設置要領
- 10 北九州市消費者行政の沿革



1 苦情上位10品目の主な事例

1位 商品一般……1,058件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	811	803	928	1,213	1,058

(事例)

- ① クレジットカード会社から、「不正利用されているので、確認するように」と URL 付きのメールが届いたが、無視してよいか。
 - ② 自宅の固定電話へ、契約していない通信会社から「2 時間後に通信が停止する」という電話があった。個人情報教えてしまい、悪用が心配だ。
- ※ 大手通信会社やクレジット会社をかたった電話(「自動音声ガイダンス」も多い)や SMS などによる架空請求に関する相談が多い。

2位 化粧品……709件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	446	810	629	791	709

(事例)

- ① SNS の広告で「1 回限り、定期縛りなし」と表示されていたシミ取りクリームを注文。2 回目が送られてきたので、業者に苦情を言うと解約料を請求された。
 - ② スマホで化粧品の広告からサイトに飛んで、商品を注文した。1 回限りと思っていたが、2 回目が届いた。業者に電話で連絡するが、つながらない。
- ※ インターネットや SNS の広告からの申込みによる意図していなかった定期購入や、定期購入の解約手続きが行えないなどのトラブルが多発している。

3位 不動産貸借……461件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	356	392	413	409	461

(事例)

- ① 賃貸マンションを退去し、高額な修繕費用の明細書が届いた。経過年数が全く考慮されておらず、不満である。
 - ② 不動産会社とのオンライン内見で、冷蔵庫が入ると説明されて決めた借家。実際は冷蔵庫が入らなかったため、クレーン作業代の補償を希望。
- ※ 賃貸住宅の契約や修繕費用の請求などに関する相談が多い。

4位 健康食品……356件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	298	307	352	394	356

（事例）

- ① 動画配信サービスの広告から、初回安価なサプリを注文。定期購入で2回目が届き、3回目以降の解約をしたいが、電話が繋がらない。
- ② SNS 広告から980円の花粉症用の乳酸菌サプリを注文。2回目のメールで定期購入と分かった。初回で解約できないだろうか。

※ インターネットの広告表示から意図しない定期購入契約の相談が多い。

5位 役務その他サービス……339件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	226	211	281	288	339

（事例）

- ① SNS の広告からアクセスし、簡単な作業で収益を得られると電話勧誘を受け申し込んだが、収益がないため返金希望したい。
- ② PC 利用中にフリーズし警告音が流れた。表示された番号へかけたが、つながらず、その後不審な着信が何度もあり、不安だ。

※ パソコンサポートに関する相談や、契約のトラブルについての相談が多い。

6位 携帯電話サービス……336件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	221	214	211	197	336

（事例）

- ① イベント会場で「キャッシュバック有」と言われ、携帯電話の通信契約をした。月額料が以前の2倍以上で、聞いていた話と違う。解約希望。
- ② スマホの機種変更をした際、月額料金がかなり高額になった。イヤホン等不要な付属品やオプション等の料金も含まれていたことが分かった。返品したい。

※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足が原因と思われるトラブルの相談が多い。

7位 インターネット接続回線……256件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	231	226	196	243	256

（事例）

- ① 電話勧誘で安くなるといわれ光回線の契約をしたが、覚えのない保守サービスなどの契約が含まれ、かえて高額になっている。解約できるか。
- ② 電話勧誘でホーム Wi-Fi の契約をしたが、機器が送られてこない。もう必要ないのでキャンセルしたい。

※ 契約時の業者の説明不足や、相談者の確認不足が原因と思われるトラブルの相談や、解約に関する相談が多い。

8位 工事・建築……222件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	222	224	279	256	222

(事例)

- ① 近所で工事していた事業者にもめられ、屋根修理 25 万円の契約をしたがクーリング・オフしたい。
 - ② 友人から紹介された業者にリフォームを依頼。引渡し前に支払いをしてしまったが、クローゼットドアの色が注文と違う。対処法は。
- ※ 工事金額や工事の仕上がりに関して不満を訴える相談が多い。

9位 固定電話サービス……211件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	68	49	57	124	211

(事例)

- ① 自宅の固定電話に大手通信会社から「通信障害で電話が使えなくなる」と電話があった。名前と住所を伝えたが、詐欺なのだろうか。
 - ② 固定電話に長い電話番号からの不審な電話があり「電話が使えなくなる」と言われた。不審ですぐに切ったが、何かトラブルになるか。
- ※ 大手通信会社や行政機関をかたった不審な電話に関する相談が多い。

10位 フリーローン・サラ金……180件

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件 数	171	175	212	224	180

(事例)

- ① 消費者金融、銀行、クレジットカードに借金があり、支払いが困難。どうしたらよいか。
 - ② 法律事務所から、20 年近く前に家族が利用した消費者金融からの借金返済を求める書面が届いた。対処法は。
- ※ 多重債務等に関する相談が多い。

2 消費生活相談件数集計表

(単位：件)																								
	合計			市立消費生活センター			門司窓口			小倉北窓口			小倉南窓口			若松窓口			八幡東窓口			八幡西窓口		
	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計	苦情	問合せ	計
令和5年度	計	8,847	1,005	9,852	5,944	625	6,569	1	0	1	972	84	1,056	457	85	542	0	0	0	0	0	1,473	211	1,684
	来訪	1,303	167	1,470	464	40	504	1	0	1	237	21	258	180	44	224	0	0	0	0	0	421	62	483
	電話	7,482	835	8,317	5,419	583	6,002	0	0	0	735	63	798	277	41	318	0	0	0	0	0	1,051	148	1,199
	その他	62	3	65	61	2	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
令和6年度	計	9,082	1,045	10,127	5,758	625	6,383	0	0	0	1,017	97	1,114	587	90	677	0	0	0	0	0	1,720	233	1,953
	来訪	1,347	159	1,506	469	34	503	0	0	0	212	22	234	176	33	209	0	0	0	0	0	490	70	560
	電話	7,685	885	8,570	5,243	590	5,833	0	0	0	804	75	879	408	57	465	0	0	0	0	0	1,230	163	1,393
	その他	50	1	51	46	1	47	0	0	0	1	0	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
令和7年度	計	9,853	832	10,685	6,259	488	6,747	0	0	0	1,111	86	1,197	585	72	657	0	0	0	0	0	1,898	186	2,084
	来訪	1,269	110	1,379	487	25	512	0	0	0	211	20	231	136	13	149	0	0	0	0	0	435	52	487
	電話	8,515	718	9,233	5,706	459	6,165	0	0	0	900	66	966	449	59	508	0	0	0	0	0	1,460	134	1,594
	その他	69	4	73	66	4	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3

3 商品・内容別相談件数一覧表（令和5年度）

（単位：件）

商品別分類項目	件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	合計
総計	9,852	259	1,356	228	1,167	8	718	4,308	7,615	1,323	6	24	26	16	217	17,271
A 商品一般	1,021	0	23	15	36	0	76	424	771	84	0	1	1	1	8	1,440
B 食料品	698	77	119	11	63	5	125	441	548	67	4	0	1	1	4	1,466
C 住居品	378	19	124	6	31	0	25	190	292	70	0	0	0	2	4	763
D 光熱水品	156	3	9	4	31	0	5	59	96	17	0	1	0	3	5	233
E 被服品	452	2	87	13	37	0	59	272	380	56	0	0	2	1	6	915
F 保健衛生品	807	53	127	8	96	1	162	597	732	100	1	1	1	0	0	1,879
G 教養娯楽品	816	8	144	15	80	0	50	414	670	120	0	1	1	0	11	1,514
H 車両・乗り物	303	16	108	12	44	1	20	87	258	71	0	0	0	0	0	617
I 土地・建物・設備	235	6	50	10	33	0	8	89	153	32	0	1	2	0	17	401
J 他の商品	11	0	3	0	1	0	0	5	5	5	0	0	0	0	1	20
商品計	4,877	184	794	94	452	7	530	2,578	3,905	622	5	5	8	8	56	9,248
K クリーニング	30	0	15	1	1	0	0	3	24	13	0	0	0	0	0	57
L ｼｬｰﾙ・ﾘｰｽ・貸借	520	9	143	17	147	0	6	52	384	112	0	3	0	0	10	883
M 工事・建築・加工	302	6	83	8	75	0	7	114	232	53	0	1	3	0	4	586
N 修理・補修	130	1	44	4	45	0	9	58	99	28	0	0	1	0	4	293
O 管理・保管	24	0	3	3	4	0	1	1	17	4	0	1	0	0	1	35
P 役務一般	34	0	0	0	2	0	1	22	29	2	0	0	0	0	0	56
Q 金融・保険ｼｰｽﾞ	749	1	27	28	62	0	26	245	651	84	0	2	1	2	8	1,137
R 運輸・通信ｼｰｽﾞ	721	2	79	15	108	0	16	256	592	142	0	0	1	0	6	1,217
S 教育ｼｰｽﾞ	19	0	4	1	4	0	0	6	18	3	0	0	0	0	0	36
T 教養・娯楽ｼｰｽﾞ	671	6	43	13	89	0	50	423	604	69	0	5	0	0	1	1,303
U 保健・福祉ｼｰｽﾞ	534	37	86	23	73	0	19	145	388	96	0	0	2	1	41	911
V 他の役務	648	10	30	14	95	0	47	289	522	75	1	2	10	0	15	1,110
W 内職・副業・相場	114	0	1	0	7	1	5	94	100	6	0	0	0	0	1	215
X 他の行政ｼｰｽﾞ	164	3	4	7	3	0	1	22	50	14	0	5	0	5	70	184
役務計	4,660	75	562	134	715	1	188	1,730	3,710	701	1	19	18	8	161	8,023
Z 他の相談	315	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3 商品・内容別相談件数一覧表（令和6年度）

（単位：件）

商品別分類項目	件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	合計
総計	10,127	276	1,343	175	1,395	9	893	4,983	7,743	1,118	5	17	48	21	261	18,287
A 商品一般	1,300	6	27	9	66	1	54	617	921	66	1	4	2	0	16	1,790
B 食料品	683	61	117	5	79	4	135	469	569	60	2	0	1	0	3	1,505
C 住居品	389	24	148	2	50	0	51	199	287	50	1	0	2	5	3	822
D 光熱水品	158	4	9	5	29	0	7	76	112	8	0	1	1	1	5	258
E 被服品	422	3	78	10	35	0	53	298	370	50	0	0	5	0	2	904
F 保健衛生品	975	60	138	5	150	1	341	798	912	60	1	0	1	0	0	2,467
G 教養娯楽品	666	9	147	5	70	1	22	370	547	88	0	0	2	1	11	1,273
H 車両・乗り物	237	19	87	12	37	0	13	77	196	50	0	1	0	0	3	495
I 土地・建物・設備	234	7	48	10	46	1	10	99	150	36	0	1	4	2	10	424
J 他の商品	17	0	0	3	3	0	1	6	13	3	0	0	1	0	0	30
商品計	5,081	193	799	66	565	8	687	3,009	4,077	471	5	7	19	9	53	9,968
K クリーニング	30	0	18	1	3	0	1	4	22	9	0	0	0	0	0	58
L ｼｬｰﾙ・ﾘｰｽ・貸借	505	16	124	10	145	0	5	65	410	133	0	3	0	0	8	919
M 工事・建築・加工	283	4	88	4	68	0	3	122	210	47	0	1	6	1	2	556
N 修理・補修	151	1	38	2	52	0	10	73	111	21	0	0	4	0	2	314
O 管理・保管	17	0	0	0	8	0	2	2	12	2	0	0	0	0	0	26
P 役務一般	50	0	1	0	7	0	2	27	48	1	0	0	0	0	0	86
Q 金融・保険サービス	726	0	22	33	57	0	26	234	645	62	0	0	1	0	9	1,089
R 運輸・通信サービス	806	2	62	7	113	0	7	416	657	113	0	0	2	1	10	1,390
S 教育サービス	26	0	1	1	6	0	1	4	25	2	0	0	0	0	0	40
T 教養・娯楽サービス	621	10	39	13	122	0	35	391	550	72	0	2	2	0	4	1,240
U 保健・福祉サービス	501	37	107	16	75	0	29	157	309	77	0	0	5	3	69	884
V 他の役務	709	11	41	12	159	1	69	373	542	81	0	1	9	0	13	1,312
W 内職・副業・相場	92	0	0	0	10	0	14	80	86	3	0	0	0	0	0	193
X 他の行政サービス	190	2	3	10	5	0	2	26	39	24	0	3	0	7	91	212
役務計	4,707	83	544	109	830	1	206	1,974	3,666	647	0	10	29	12	208	8,319
Z 他の相談	339	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3 商品・内容別相談件数一覧表（令和7年度）

（単位：件）

商品別分類項目	件数	安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	合計
総計	10,685	251	1,656	167	1,492	14	1,042	5,237	8,232	1,636	8	16	23	12	229	20,015
A 商品一般	1,132	1	34	11	52	1	37	462	853	77	2	2	1	0	13	1,546
B 食料品	684	53	111	4	75	7	144	460	547	106	3	1	1	1	4	1,517
C 住居品	429	25	162	4	36	0	74	249	331	79	3	0	3	2	6	974
D 光熱水品	160	1	6	4	36	0	3	67	111	22	0	0	1	0	3	254
E 被服品	545	3	131	8	61	2	95	412	473	89	0	0	0	0	1	1,275
F 保健衛生品	968	45	156	6	175	1	377	804	901	56	0	0	0	0	2	2,523
G 教養娯楽品	768	6	147	10	81	1	52	443	656	145	0	0	1	1	9	1,552
H 車両・乗り物	257	9	92	6	36	0	6	87	212	62	0	0	0	0	1	511
I 土地・建物・設備	241	5	49	4	40	0	6	129	162	38	0	1	1	0	8	443
J 他の商品	19	0	4	0	5	1	1	10	14	2	0	0	0	0	0	37
商品計	5,203	148	892	57	597	13	795	3,123	4,260	676	8	4	8	4	47	10,632
K クリーニング	28	0	22	0	1	0	2	5	20	14	0	0	0	0	0	64
L ｼｬｰﾙ・ﾘｰｽ・貸借	549	16	177	10	164	0	3	65	414	181	0	2	0	0	10	1,042
M 工事・建築・加工	249	5	84	3	45	0	7	92	182	59	0	0	2	0	4	483
N 修理・補修	154	2	50	1	71	0	15	58	99	33	0	0	4	0	6	339
O 管理・保管	28	0	6	2	6	0	3	0	21	10	0	1	0	0	1	50
P 役務一般	36	0	0	1	5	0	4	23	31	3	0	0	0	0	0	67
Q 金融・保険ｼｰﾋﾞｽ	733	0	38	21	62	0	28	256	630	85	0	1	0	1	13	1,135
R 運輸・通信ｼｰﾋﾞｽ	1,062	1	109	8	161	1	14	536	817	189	0	1	1	0	7	1,845
S 教育ｼｰﾋﾞｽ	32	0	2	0	7	0	2	12	28	11	0	0	0	0	0	62
T 教養・娯楽ｼｰﾋﾞｽ	627	14	65	22	94	0	40	364	553	91	0	5	0	0	2	1,250
U 保健・福祉ｼｰﾋﾞｽ	656	53	137	20	115	0	41	203	464	134	0	0	4	6	40	1,217
V 他の役務	769	12	64	13	148	0	71	397	584	124	0	1	4	0	19	1,437
W 内職・副業・相場	110	0	5	4	12	0	15	89	94	12	0	0	0	0	3	234
X 他の行政ｼｰﾋﾞｽ	143	0	5	5	4	0	2	14	35	14	0	1	0	1	77	158
役務計	5,176	103	764	110	895	1	247	2,114	3,972	960	0	12	15	8	182	9,383
Z 他の相談	306	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4 訪問販売に関する苦情件数（令和5年度）

年代別・職業別・性別

（単位：件）

	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
合 計	629	14	25	31	42	80	88	114	117	118
給与生活者	195	0	17	26	32	63	24	6	1	26
自営自由業	30	0	0	1	0	4	5	5	4	11
家事従事者	116	0	1	2	3	2	19	43	33	13
学 生	20	13	7	0	0	0	0	0	0	0
無 職	170	1	0	1	5	6	30	44	73	10
不 明	98	0	0	1	2	5	10	16	6	58
男	241	6	14	16	20	25	36	40	46	38
女	360	7	11	15	22	55	52	74	71	53
不 明	28	1	0	0	0	0	0	0	0	27

苦情上位10品目（大分類）

順位	商品名	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
1	工事・建築・加工	115	0	3	5	8	14	17	25	30	13
2	書籍・印刷物	110	0	0	2	3	17	23	24	21	20
3	役務・その他	57	2	6	2	1	12	5	10	5	14
4	修理・補修	41	0	1	2	4	6	5	5	10	8
5	空調・冷暖房・給湯設備	40	0	1	3	3	3	4	6	13	7
6	電気	37	8	8	2	2	4	1	2	0	10
7	インターネット通信サービス	29	0	0	5	2	5	4	4	5	4
8	衛生サービス	23	0	0	0	1	3	2	8	4	5
9	放送	18	0	0	0	2	4	7	3	1	1
10	その他住宅設備	14	0	0	1	0	0	1	3	5	4

苦情上位10品目（小分類）

順位	商品名	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
1	新聞	110	0	0	2	3	17	23	24	21	20
2	屋根工事	44	0	0	0	3	3	9	11	11	7
3	修理サービス	40	0	1	2	4	6	5	5	10	7
4	電気	37	8	8	2	2	4	1	2	0	10
5	衛生設備	25	0	2	2	2	2	2	3	9	3
	役務その他サービス	25	0	5	1	0	5	1	4	3	6
7	塗装工事	24	0	1	2	1	6	2	8	3	1
	光ファイバー	24	0	0	5	0	5	4	3	3	4
9	ガス温水ボイラー	17	0	0	0	0	1	1	4	7	4
10	建物清掃サービス	12	0	0	0	0	0	0	7	4	1

4 訪問販売に関する苦情件数（令和6年度）

年代別・職業別・性別

（単位：件）

	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
合 計	592	4	49	22	19	40	51	117	162	128
給与生活者	132	1	28	19	11	28	24	6	1	14
自営自由業	10	0	0	0	1	1	0	2	2	4
家事従事者	81	0	0	0	2	2	10	29	28	10
学 生	25	3	21	0	0	0	0	0	0	1
無 職	248	0	0	2	3	5	12	73	129	24
不 明	96	0	0	1	2	4	5	7	2	75
男	240	1	28	15	7	19	22	49	49	50
女	309	3	21	7	12	21	29	68	110	38
不 明	43	0	0	0	0	0	0	0	3	40

苦情上位10品目（大分類）

順位	商品名	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
1	工事・建築・加工	103	0	0	2	1	7	14	21	35	23
2	書籍・印刷物	84	0	0	1	2	4	8	18	37	14
3	役務・その他	78	0	16	3	4	5	7	15	10	18
4	修理・補修	55	1	3	0	5	4	4	11	19	8
5	インターネット通信サービス	54	2	8	3	1	7	5	9	4	15
6	空調・冷暖房・給湯設備	37	0	1	2	0	1	3	5	20	5
7	電気	26	0	8	0	0	0	0	2	2	14
8	衛生サービス	23	0	1	3	1	2	0	4	6	6
9	放送	13	0	0	1	0	3	2	3	3	1
10	レンタル・リース・貸借	10	0	0	0	0	0	1	1	3	5

苦情上位10品目（小分類）

順位	商品名	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
1	新聞	84	0	0	1	2	4	8	18	37	14
2	修理サービス	55	1	3	0	5	4	4	11	19	8
3	光ファイバー	44	2	7	3	0	4	3	9	4	12
4	役務その他サービス	37	0	4	2	0	2	3	8	7	11
5	屋根工事	36	0	0	0	0	2	4	7	14	9
6	電気	26	0	8	0	0	0	0	2	2	14
7	衛生設備工事	23	0	0	0	0	1	3	5	10	4
8	ガス温水ボイラー	20	0	0	0	0	0	2	3	13	2
9	解錠サービス	16	0	8	1	2	1	1	1	0	2
10	塗装工事	14	0	0	1	0	2	5	3	1	2

4 訪問販売に関する苦情件数（令和7年度）

年代別・職業別・性別

（単位：件）

	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
合 計	590	6	47	31	35	57	63	97	164	90
給与生活者	157	1	34	22	24	36	26	6	3	5
自営自由業	17	0	0	1	3	7	3	0	0	3
家事従事者	69	0	0	3	2	3	7	26	22	6
学 生	13	3	9	0	1	0	0	0	0	0
無 職	250	0	4	3	4	8	21	57	137	16
不 明	84	2	0	2	1	3	6	8	2	60
男	234	2	25	20	22	23	33	29	53	27
女	319	4	22	11	13	34	30	68	111	26
不 明	37	0	0	0	0	0	0	0	0	37

苦情上位10品目（大分類）

順位	商品名	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
1	書籍・印刷物	85	0	0	0	0	2	13	19	38	13
	工事・建築・加工	85	0	0	2	7	8	11	19	32	6
2	役務・その他	66	1	8	4	2	7	7	10	8	19
3	修理・補修	45	0	3	2	3	9	5	6	10	7
4	空調・冷暖房・給湯設備	42	0	0	3	5	0	9	11	12	2
5	インターネット通信サービス	36	0	2	0	3	8	7	9	4	3
6	衛生サービス	35	0	2	4	0	5	1	9	10	4
7	電気	28	2	12	0	1	2	0	0	1	10
8	他の住宅設備	12	0	1	1	0	1	0	2	6	1
	移動通信サービス	12	1	4	1	1	1	1	0	3	0

苦情上位10品目（小分類）

順位	商品名	合計	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	不明
1	新聞	85	0	0	0	0	2	13	19	38	13
2	修理サービス	44	0	3	2	3	9	4	6	10	7
3	役務その他サービス	38	0	1	2	2	1	6	7	6	13
4	光ファイバー	31	0	2	0	1	7	6	8	4	3
5	電気	28	2	12	0	1	2	0	0	1	10
6	衛生設備工事	24	0	0	0	1	4	2	8	9	0
7	屋根工事	21	0	0	0	1	2	4	4	9	1
8	塗装工事	20	0	0	0	2	2	2	5	6	3
9	電気温水器	15	0	0	2	2	0	3	6	1	1
	建物清掃サービス	15	0	0	1	0	2	1	5	3	3

5 北九州市消費生活条例

平成 16 年 9 月 29 日条例第 42 号
改正 平成 25 年 10 月 15 日条例第 32 号
平成 26 年 10 月 7 日条例第 48 号

目次

- 第 1 章 総則(第 1 条—第 5 条)
- 第 2 章 基本的施策(第 6 条—第 17 条)
- 第 3 章 消費者の被害の救済(第 18 条—第 23 条)
- 第 4 章 北九州市消費生活審議会(第 24 条)
- 第 5 章 雑則(第 25 条—第 31 条)

付則

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、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、市及び事業者の責務等を明らかにするとともに、消費者の被害の防止及び救済のための施策その他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、もって市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の推進は、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、次に掲げる事項が満たされることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
 - (2) 商品及び役務並びに訪問購入(物品の購入を業として営む者が営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して行う物品の購入をいう。以下同じ。)に係る物品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) 商品及び役務並びに訪問購入に係る物品の取引における公正が確保されること。
 - (4) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること。
 - (5) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。
 - (6) 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会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。

(平 25 条例 32・一部改正)

(市の責務)

第 3 条 市は、前条の基本理念にのっとり、市の区域の社会的、経済的状况に応じて、消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第 4 条 事業者は、第 2 条の基本理念に鑑み、その供給する商品及び役務並びに訪問購入に係る物品について、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。
- 3 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。

(平 25 条例 32・一部改正)

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。
- 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。

第 2 章 基本的施策

(安全の確保)

第 6 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調査及び情報の収集等必要な施策を講ずるものとする。

- 2 市長は、商品又は役務が消費者の安全を害するおそれがあると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務の安全性について、説明又は資料の提出を求めることができる。
- 3 市長は、事業者が前項の規定による求めに応じないとき、又は同項の説明若しくは資料の提出を受けてもなお商品若しくは役務が消費者の安全を害すると認めるときは、前項に規定する事業者に対し、当該商品若しくは役務の安全性についての説明若しくは資料の提出又は当該商品の回収その他の被害の発生若しくは拡大を防止する措置をとることを指導し、又は勧告することができる。

- 4 市長は、前項に規定する認定をしようとするときは、あらかじめ、第 24 条に規定する審議会の意見を聴かなければならない。

(消費者契約の適正化等)

第 7 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) 消費者に対し、販売若しくは訪問購入の意図を隠し、商品若しくは役務若しくは訪問購入に係る物品の内容、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
 - (2) 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若しくは判断力の不足に乗じ、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
 - (3) 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
 - (4) 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
 - (5) 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
 - (6) 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、これらによっ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
 - (7) 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からの商品又は役務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、その締結を勧誘し、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迫り、若しくは債務の履行をさせる行為
- 3 市長は、前項に規定する不当な取引行為を定めようとするときは、あらかじめ、第 24 条に規定する審議会の意見を聴かなければならない。
- 4 前項の規定は、第 2 項に規定する不当な取引行為の変更又は廃止について準用する。

- 5 市長は、事業者の行為が第 2 項に規定する不当な取引行為に該当する疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為について、説明又は資料の提出を求めることができる。

- 6 市長は、事業者の行為が第 2 項に規定する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、当該不当な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

(平 25 条例 32・一部改正)

(広告その他の表示の適正化)

第 8 条 市は、消費者が商品の購入若しくは使用若しくは役務の利用又は訪問購入に係る物品の売却に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務並びに訪問購入に係る物品について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

- 2 市長は、消費者が商品の購入若しくは使用若しくは役務の利用又は訪問購入に係る物品の売却に際しその選択等を誤ることがないようにするために必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、次に定める表示についての基準(以下「表示の基準」という。)を定めることができる。

- (1) 商品若しくは役務又は訪問購入に係る物品について、品質その他の内容並びに当該商品若しくは役務を供給し、又は訪問購入に係る物品を購入する事業者の氏名又は名称及び住所の表示
 - (2) 商品若しくは役務又は訪問購入に係る物品の価格(単位当たりの価格を示すことができるときにあっては、当該単位当たりの価格を含む。)の表示
 - (3) 自動販売機その他これに類する機械(以下この号において「自動販売機等」という。)により商品又は役務を供給するときの当該自動販売機等になされる事業者の連絡先その他の表示
 - (4) 商品又は役務の品質、性能等の保証の表示
- 3 市長は、表示の基準を定めようとするときは、あらかじめ、第 24 条に規定する審議会の意見を聴かなければならない。
- 4 市長は、表示の基準を定めたときは、これを告示するものとする。
- 5 前 2 項の規定は、表示の基準の変更又は廃止について準用する。
- 6 事業者は、第 4 項(前項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。)の規定により告示された表示の基準を遵守しなければならない。
- 7 市長は、事業者の行う表示が第 4 項の規定により告示された表示の基準に適合していない疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、説明又は資料の提出を求めることができる。
- 8 市長は、事業者の行う表示が第 4 項の規定により告示された表示の基準に適合していないと認めるときは、当該事業者に対し、当該表示の基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(平 25 条例 32・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受け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。

(包装の適正化)

第10条 市は、商品について適正な包装(容器を用いる包装を含む。以下同じ。)の実施の確保を図るため、内容品の保護のために必要な包装の促進、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。

(消費生活に関する情報提供)

第11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提供をする等必要な施策を講ずるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第12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、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。

(意見の反映及び透明性の確保)

第13条 市は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するために必要な施策を講ずるものとする。

2 市は、消費者の意見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の交流の機会を確保するために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14条 市は、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又は紛争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、人材の確保及び資質の向上等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第15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。

(生活関連商品等の調査等)

第16条 市は、消費生活の安定を図り、又は消費者の商品若しくは役務の適切な選択に資するため、必要と認める生活関連商品等について、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。

(環境の保全への配慮)

第17条 市は、商品及び役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化、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。

第3章 消費者の被害の救済

(被害の救済のための助言等)

第18条 市長は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害の速やかな救済のために必要な助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の関係人に対し、説明又は資料の提出の要求その他必要な調査を行うことができる。

(審議会の調停)

第19条 市長は、前条第1項に規定する申出に係る紛争のうち、市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるものについて、その公正かつ速やかな解決を図るため、第24条に規定する審議会の調停に付することができる。

(訴訟費用の貸付け)

第20条 市長は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けたと認める消費者(以下「被害者」という。)が、当該被害に係る事業者を相手に訴訟を提起する場合又は当該事業者に訴訟を提起された場合で、次に掲げる要件を満たすときは、当該被害者に当該訴訟に係る費用(以下「訴訟費用」という。)の貸付けを行うことができる。

- (1) 訴訟費用が被害額を超え、又は超えるおそれがある等被害者が訴訟費用の貸付けを受けなければ訴訟を提起し、又は応訴することが困難であると認められること。
- (2) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあると認められること。
- (3) 当該被害に係る紛争が第24条に規定する審議会の調停に付されていること。
- (4) 当該被害者が、第22条に規定する貸付けの申請の日において引き続き3月以上市内に住所を有すること。

(訴訟費用の貸付けの範囲及び額等)

第21条 訴訟費用の貸付けの対象の範囲は、当該訴訟に要する裁判費用、弁護士報酬に係る費用その他規則で定める費用とする。

- 2 前条の規定による貸付金(以下「貸付金」という。)の額及び返還期限その他返還に関し必要な事項は、規則で定める。
- 3 貸付金は、無利子とする。

(訴訟費用の貸付けの申請及び決定)

- 第22条 訴訟費用の貸付けを受けようとする者は、規則で定めるところにより市長に申請しなければならない。
- 2 市長は、前項の申請があったときは、審査の上、貸付けの可否を決定するものとする。
 - 3 市長は、前項の決定をしようとするときは、あらかじめ、第24条に規定する審議会の意見を聴かなければならない。

(貸付金の返還等)

- 第23条 訴訟費用の貸付けを受けた者は、その返還期限までに貸付金の全額を返還しなければならない。ただし、規則で定める場合においては、市長は、直ちに貸付金の全額を返還させ、又は貸付金の返還を猶予し、若しくは貸付金を分割して返還させることができる。
- 2 市長は、前項の規定にかかわらず、訴訟費用の貸付けを受けた者が訴訟の結果当該訴訟に関し支払いを受ける額が貸付金の額に満たないときその他やむを得ない理由により貸付金を返還することができないと認めるときは、貸付金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

第4章 北九州市消費生活審議会

第24条 市に、北九州市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、次に掲げる事務を行う。
 - (1) 市長の諮問に応じ、消費者政策の基本となる事項を調査審議すること。
 - (2) 消費者政策の基本となる事項に関し、市長に意見を述べること。
 - (3) この条例の規定によりその権限に属させられた事項を処理すること。
- 3 審議会は、委員 10 人以内で組織する。
- 4 審議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。
- 5 委員及び臨時委員は、学識経験のある者その他市長が適当と認める者のうちから市長が任命する。
- 6 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 7 委員は、再任されることができる。
- 8 臨時委員は、その者の任命に係る特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。
- 9 委員及び臨時委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。
- 10 第 19 条及び第 22 条第 3 項の規定により審議会の権限に属させられた事項を処理するため、審議会に消費者被害救済部会を置く。
- 11 前項の規定により消費者被害救済部会の所掌に属させられた事項については、消費者被害救済部会の議決をもって審議会の決定とする。
- 12 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第 5 章 雑則

(立入調査等)

- 第 25 条 市長は、第 6 条から第 8 条までの規定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係る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。
- 2 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。
- 3 第 1 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。
- 4 市長は、第 6 条第 3 項に規定する認定を行うために必要最小限度の数量の商品若しくは事業者が役務を提供するために使用する物又は役務に関する資料(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。
- 5 市長は、前項の規定により事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

(公表)

- 第 26 条 市長は、事業者が第 6 条第 3 項、第 7 条第 6 項又は第 8 条第 8 項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。
- 2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴かなければならない。

(意見の聴取)

- 第 27 条 市長は、前条第 1 項の規定による公表をしようとするときは、公表されるべき事業者に対し、あらかじめその理由を通知し、意見の聴取を行うものとする。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。

(市長への申出)

- 第 28 条 市民は、この条例の定め違反する事業活動により、又はこの条例に定める措置がとられていないため、市民の消費生活に支障が発生し、又は拡大するおそれがあると認めるときは、市長に対し、その旨を申し出て、適切な措置をとることを求めることができる。
- 2 市長は、前項の規定による申出の内容が広く市民の消費生活に支障を与えるものであると認めるときは、適切な措置をとるものとする。

(関係行政機関との協力)

- 第 29 条 市は、消費者政策の実施に当たっては、必要に応じ、関係行政機関と相互に、情報の提供、調査の依頼その他の協力を行うものとする。

(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及び同条第 9 項に規定する再生医療等製品については、第 6 条の規定は、適用しない。
- 2 次に掲げるものについては、第 6 条から第 8 条まで、第 13 条及び第 18 条から第 23 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) 商品及び役務の価格で、法令に基づいて規制されているもの

(平 26 条例 48・一部改正)

(委任)

- 第 31 条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

この条例は、平成 17 年 1 月 1 日から施行する。

付 則(平成 25 年 10 月 15 日条例第 32 号)

(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 改正後の北九州市消費生活条例第 7 条第 2 項第 1 号に規定する不当な取引行為に該当すると認められる事業者の行為に係る同条例第 7 条第 6 項の規定は、この条例の施行の日以後に行われた事業者の行為について適用し、同日前に行われた事業者の行為については、なお従前の例による。

付 則(平成 26 年 10 月 7 日条例第 48 号)

この条例は、平成 26 年 11 月 25 日から施行する。

6 北九州市消費生活条例施行規則

平成 16 年 12 月 28 日規則第 108 号
改正 平成 17 年 3 月 31 日規則第 46 号
平成 23 年 3 月 31 日規則第 26 号
平成 25 年 10 月 15 日規則第 53 号

目次

- 第 1 章 総則(第 1 条)
- 第 2 章 不当な取引行為(第 2 条—第 8 条)
- 第 3 章 訴訟費用の貸付け(第 9 条—第 20 条)
- 第 4 章 北九州市消費生活審議会(第 21 条—第 27 条)
- 第 5 章 雑則(第 28 条—第 31 条)
- 付則

第 1 章 総則

(趣旨)

第 1 条 この規則は、北九州市消費生活条例(平成 16 年北九州市条例第 42 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。

第 2 章 不当な取引行為

(平 17 規則 46・追加)

(条例第 7 条第 2 項第 1 号の不当な取引行為)

第 2 条 条例第 7 条第 2 項第 1 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (1) 商品若しくは役務の販売若しくは訪問購入の意図を明示せず、若しくは商品若しくは役務の販売若しくは訪問購入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
- (2) 商品若しくは役務の販売若しくは訪問購入に際し、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
- (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
- (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
- (5) 商品若しくは役務若しくは訪問購入に係る物品に関し、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
- (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

(平 17 規則 46・追加、平 25 規則 53・一部改正)

(条例第 7 条第 2 項第 2 号の不当な取引行為)

第 3 条 条例第 7 条第 2 項第 2 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (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又は消費者が十分に理解したことを確認しないまま、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者が契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、契約の締結を勧誘する行為
- (3) 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
- (4) 消費者の意に反し、事業所等からの退去を阻み、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
- (5) 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
- (6) 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
- (7) 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唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (8) 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
- (9) 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
- (10) 無料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る行為
- (11) 消費者の拒絶の意思表示があっ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
- (12) 訪問購入(特定商取引に関する法律(昭和 51 年法律第 57 号)第 58 条の 17 第 2 項各号に規定するものを除く。)に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない消費者に対し、営業所等以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認する行為
- (13) 消費者が訪問購入の勧誘を受ける意思があることを確認しないで勧誘する行為

(平 17 規則 46・追加、平 25 規則 53・一部改正)

(条例第 7 条第 2 項第 3 号の不当な取引行為)

第 4 条 条例第 7 条第 2 項第 3 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (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
- (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
- (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
- (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

- (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
- (6) 消費者に対し、名義の貸与を求め、又は無断でこれを使用して、債務を負担させる契約を締結させる行為
(平 17 規則 46・追加)

(条例第 7 条第 2 項第 4 号の不当な取引行為)

第 5 条 条例第 7 条第 2 項第 4 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (1) 契約者である消費者又は当該契約の保証人に対し、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
- (2) 保証人ではない契約者の家族、親族等の契約上支払いの義務がない者に対し債務の履行を要求し、又は債務を履行させる行為
- (3) 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強要する行為
- (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
- (5) 社会通念上不適当な時間帯に債務の履行を要求し、又は債務を履行させる行為

(平 17 規則 46・追加)

(条例第 7 条第 2 項第 5 号の不当な取引行為)

第 6 条 条例第 7 条第 2 項第 5 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (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
- (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

(平 17 規則 46・追加)

(条例第 7 条第 2 項第 6 号の不当な取引行為)

第 7 条 条例第 7 条第 2 項第 6 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (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であったにもかかわらず、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
- (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であったにもかかわらず、これに伴う返金、返品、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
- (3) 継続的に商品又は役務を供給する契約において、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
- (4) 継続的に商品又は役務を供給する契約において、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った場合において、これに伴う返金を拒否し、又は遅延させる行為

(平 17 規則 46・追加、平 25 規則 53・一部改正)

(条例第 7 条第 2 項第 7 号の不当な取引行為)

第 8 条 条例第 7 条第 2 項第 7 号に該当する不当な取引行為は、次に掲げる行為とする。

- (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
- (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、又は締結させる行為
- (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。)の行為が第 2 条から前条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
- (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

(平 17 規則 46・追加)

第 3 章 訴訟費用の貸付け

(平 17 規則 46・旧第 2 章繰下)

(貸付けの範囲)

第 9 条 条例第 21 条第 1 項の規則で定める費用は、次のとおりとする。

- (1) 書証作成費用、通信連絡費用その他訴訟に通常要すると市長が認めた費用
- (2) 権利の保全に要する費用(裁判所がその供託を決定した保証金、裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税の費用並びに執行官法(昭和 41 年法律第 111 号)の規定による手数料及び費用に限る。)
- (3) 強制執行に要する費用(裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税の費用並びに執行官法の規定による手数料及び費用に限る。)

(平 17 規則 46・旧第 2 条繰下)

(貸付けの額)

第 10 条 条例第 21 条第 2 項の貸付金の額は、訴訟 1 件につき審級ごとに 100 万円以内とし、次条の規定による申請の額の範囲内で市長が定めるものとする。

(平 17 規則 46・旧第 3 条繰下)

(貸付けの申請)

第 11 条 条例第 22 条第 1 項の規定による申請は、訴訟費用貸付申請書に次に掲げる書類を添えて市長に提出して行うものとする。

- (1) 住民票の写し
- (2) 被害概要書
- (3) 訴訟費用支払予定額調査

(平 17 規則 46・旧第 4 条繰下)

(貸付けの決定)

第 12 条 市長は、条例第 22 条第 2 項の規定により貸付けの可否を決定したときは、その旨を当該申請者に書面により通知するものとする。

(平 17 規則 46・旧第 5 条繰下)

(貸付契約の締結)

第 13 条 前条の規定により貸付けを行う旨の決定の通知を受けた者は、速やかに訴訟費用貸付契約書により契約(以下「貸付契約」という。)を市と締結しなければならない。

2 前項の規定により市と貸付契約を締結する者は、貸付契約に当たっては、連帯保証人 1 人を立てなければならない。

(平 17 規則 46・旧第 6 条繰下)

(追加貸付け)

第 14 条 貸付金の貸付けを受けた者(以下「借受者」という。)は、当該貸付金に追加して貸付けを受ける必要が生じたときは、貸付金の追加を申請することができる。

2 前項の規定による申請は、訴訟費用追加貸付申請書に訴訟費用支払額調書及び収支精算書を添えて市長に提出して行うものとする。

3 前項に定めるもののほか、貸付金の追加については、前 2 条の規定を準用する。

(平 17 規則 46・旧第 7 条繰下)

(貸付金の返還期限)

第 15 条 条例第 21 条第 2 項の貸付金の返還期限は、当該貸付金に係る審級の訴訟が終了した日から 6 月を経過した日とする。

(平 17 規則 46・旧第 8 条繰下)

(貸付金の即時返還)

第 16 条 条例第 23 条第 1 項ただし書の直ちに貸付金の全額を返還させることができる場合は、借受者が次の各号のいずれかに該当するときとする。

(1) 正当な理由なく訴えを提起しないとき又は貸付金を貸付けの目的以外の目的に使用したとき。

(2) 偽りその他不正な手段により貸付金の貸付けを受けたとき。

(3) 訴えを取り下げたとき。

(4) 連帯保証人を欠くに至り、新たに立てることができないとき。

(5) 前各号に掲げる場合のほか、条例及びこの規則に違反し、又は市長の指示に従わないとき。

(平 17 規則 46・旧第 9 条繰下)

(貸付金の返還の猶予等)

第 17 条 条例第 23 条第 1 項ただし書の貸付金の返還を猶予し、又は貸付金を分割して返還させることができる場合は、借受者が災害、疾病その他やむを得ない理由により貸付金を第 15 条に規定する期限までに返還することが困難であると市長が認めたときとする。

2 条例第 23 条第 1 項ただし書の規定により貸付金の返還の猶予を受け、又は貸付金を分割して返還しようとする者は、訴訟費用返還猶予・分割返還申請書に前項に規定する理由を明らかにすることのできる書類を添えて市長に申請しなければならない。

3 第 12 条の規定は、前項の規定による申請があったときについて準用する。

(平 17 規則 46・旧第 10 条繰下・一部改正)

(返還債務の免除)

第 18 条 条例第 23 条第 2 項のやむを得ない理由により貸付金を返還することができないと認めるときは、次の各号のいずれかに該当するときとする。

(1) 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいないとき。

(2) 借受者が訴訟に敗訴した場合において、貸付金を返還することができないやむを得ない事情があると市長が認めたとき。

(3) 前 2 号に掲げる場合のほか、市長が特に必要と認めたとき。

2 条例第 23 条第 2 項の規定による貸付金の返還の免除を受けようとする者は、訴訟費用返還免除申請書に前項に規定する理由を明らかにすることのできる書類を添えて市長に申請しなければならない。

3 第 12 条の規定は、前項の規定による申請があったときについて準用する。

(平 17 規則 46・旧第 11 条繰下・一部改正)

(違約金)

第 19 条 借受者が貸付金を返還すべき日までに返還しなかったときは、当該返還すべき日の翌日から返還の日までの期間の日数に応じ、返還すべき金額に年 14.6 パーセントの割合を乗じて計算した金額に相当する違約金を徴収する。ただし、当該違約金の額が 100 円未満であるときは、当該違約金を徴収しない。

(平 17 規則 46・旧第 12 条繰下)

(届出事項)

第 20 条 借受者は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかにその旨を市長に届け出なければならない。

(1) 訴えを提起したとき。

(2) 貸付金に係る審級の訴訟が終了したとき。

(3) 訴訟について請求の趣旨を変更したとき。

(4) 借受者の氏名又は住所に変更があったとき。

(5) 連帯保証人が死亡したときその他連帯保証人を変更する必要があるとき。

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

(平 17 規則 46・旧第 13 条繰下)

第 4 章 北九州市消費生活審議会

(平 17 規則 46・旧第 3 章繰下)

(会長及び副会長)

第 21 条 北九州市消費生活審議会(以下「審議会」という。)に会長及び副会長 1 人を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(平 17 規則 46・旧第 14 条繰下)

(部会)

第 22 条 審議会は、特別の事項を調査審議させるため、その定めるところにより、条例第 24 条第 10 項の消費者被害救済部会のほか部会を置くことができる。

2 部会(消費者被害救済部会を含む。以下同じ。)に属すべき委員及び臨時委員は、会長が指名する。

3 部会に部会長及び副部会長 1 人を置き、部会に属する委員及び臨時委員の互選によってこれを定める。

4 部会長は、部会の事務を掌理する。

5 前条第 3 項の規定は、副部会長に準用する。

(平 17 規則 46・旧第 15 条繰下)

(招集)

第 23 条 審議会は、会長が招集する。

2 部会は、部会長が招集する。

(平 17 規則 46・旧第 16 条繰下)

(議事)

第 24 条 審議会は、委員及び議事に関係のある臨時委員の過半数の出席がなければ、会議を開き、議決することができない。

2 審議会の議事は、委員及び議事に関係のある臨時委員で会議に出席したものの過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

3 前 2 項の規定は、部会に準用する。

(平 17 規則 46・旧第 17 条繰下)

(出席等の要求)

第 25 条 審議会及び部会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係者に対し、その会議への出席を求め、説明若しくは意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(平 17 規則 46・旧第 18 条繰下)

(庶務)

第 26 条 審議会の庶務は、総務市民局において処理する。

(平 17 規則 46・旧第 19 条繰下、平 23 規則 26・一部改正)

(委任)

第 27 条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が定める。

(平 17 規則 46・旧第 20 条繰下)

第 5 章 雑則

(平 17 規則 46・旧第 4 章繰下)

(身分証明書)

第 28 条 条例第 25 条第 2 項に規定する身分を示す証明書の様式は、別記様式のとおりとする。

(平 17 規則 46・旧第 21 条繰下)

(公表)

第 29 条 条例第 26 条第 1 項の規定による公表は、勧告を受けた者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては代表者の氏名、勧告の概要その他必要な事項を公告することにより行うものとする。

(平 17 規則 46・旧第 22 条繰下)

(市長への申出の手続)

第 30 条 条例第 28 条第 1 項の規定による申出は、次の事項を記載した申出書を市長に提出して行うものとする。

- (1) 申出人の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては代表者の氏名
 - (2) 申出の趣旨及び求める措置の内容
 - (3) その他参考となる事項
- 2 市長は、前項の規定による申出書の提出があったときは、これを誠実に処理し、処理の経過及び結果を申出人に通知するものとする。

(平 17 規則 46・旧第 23 条繰下)

(委任)

第 31 条 この規則の施行に関し必要な事項は、総務市民局長が定める。

(平 17 規則 46・旧第 24 条繰下、平 23 規則 26・一部改正)

付 則

この規則は、平成 17 年 1 月 1 日から施行する。

付 則(平成 17 年 3 月 31 日規則第 46 号)

この規則は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 23 年 3 月 31 日規則第 26 号)抄
(施行期日)

- 1 この規則は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

付 則(平成 25 年 10 月 15 日規則第 53 号)

この規則は、公布の日から施行する。

付 則(令和元年 6 月 27 日規則第 12 号)

この規則は、令和元年 7 月 1 日から施行する。

付 則(令和 6 年 3 月 29 日規則第 18 号)抄
(施行期日)

- 1 この規則は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

7 北九州市立消費生活センター条例

(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条第2項及び第10条の2第1項の規定に基づき、消費生活センターの設置、組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

(設置)

第2条 北九州市立消費生活センター（以下「センター」という。）を北九州市戸畑区汐井町1番6号に設置する。

(事業)

第3条 センターは、次に掲げる事業を行う。

(1) 法第8条第2項各号に掲げる事務

(2) 前号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事業

(館長及び職員の配置)

第4条 センターに、センターの事務を掌理する館長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置く。

(消費生活相談員の配置)

第5条 センターに、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。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第6条 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み、適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(職員に対する研修)

第7条 館長は、センターにおいて消費生活相談等の事務（法第8条第2項各号に掲げる事務をいう。次条において同じ。）に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修を受講する機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第8条 館長は、消費生活相談等の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9条 この条例に規定するもののほか、センターの組織及び運営等に関し必要な事項は、市長が定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(北九州市産業観光施設の設置及び管理に関する条例の一部改正)

2 北九州市産業観光施設の設置及び管理に関する条例（昭和47年北九州市条例第6号）の一部を次のように改正する。

別表第1の消費生活センターの項を削る。

8 北九州市立消費生活センター条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、北九州市立消費生活センター条例（平成28年北九州市条例第12号）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(供用時間)

第2条 北九州市立消費生活センター（以下「センター」という。）の供用時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、供用時間を変更することができる。

(休業日)

第3条 センターの休業日は、次のとおりとする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、これを変更し、又は臨時に休業日を指定することができる。

(1) 日曜日

(2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3) 12月29日から翌年の1月3日までの日

(委任)

第4条 この規則の施行に関し必要な事項は、総務市民局長が定める。

(令6規則18・一部改正)

付 則

(施行期日)

1 この規則は、平成28年4月1日から施行する。

(北九州市産業観光施設の設置及び管理に関する条例施行規則の一部改正)

2 北九州市産業観光施設の設置及び管理に関する条例施行規則（昭和47年北九州市規則第34号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう略〕

付 則（令和6年3月29日規則第18号）抄

(施行期日)

1 この規則は、令和6年4月1日から施行する。

9 北九州市消費者被害防止情報交換会設置要領

(設立の趣旨)

第1条 この要領は、北九州市消費生活条例(平成 16 年 9 月 29 日北九州市条例第 42 号。以下「条例」という。) 第 29 条の規定に基づき、北九州市立消費生活センターなど市の関係機関と福岡県警察本部並びに市内の全警察署相互間の緊密な連携により、様々な悪質商法による北九州市民の消費者トラブル、被害の未然防止対策、救済対策等を強化し、市民生活の一層の安定を図る目的で「北九州市消費者被害防止情報交換会」(以下、「情報交換会」という。) を設立する。

(情報交換会の開催及び協議事項等)

第2条 情報交換会は、必要に応じ随時(概ね年に 1 回) 開催するものとし、北九州市立消費生活センター館長が開催する。

2 情報交換会は、市の関係行政機関と市内の全警察署の実務者が一同に会し、悪質業者及びその手口などをそれぞれの立場から相互に情報交換するとともに、実態に即した忌憚のない意見交換の場として設置するものである。

(構成員)

第3条 情報交換会は、別表に定める者で構成する。

2 情報交換会には必要に応じ、関係者の出席を求めることができる。

(事務局)

第4条 情報交換会の事務局は、北九州市立消費生活センターに置く。

(補則)

第5条 この要綱に定めるもののほか、情報交換会に関し必要な事項は、情報交換会に諮って定める。

付則

この要領は、令和 7 年 12 月 1 日から施行する。

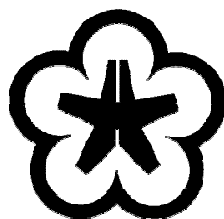
10 北九州市消費者行政の沿革

- 昭和38年 2月 北九州市の発足と同時に計量法上の特定市として政令の指定を受け、北九州市計量検査所を設置。
- 昭和43年 5月 国が「消費者保護基本法」を制定。
消費者の役割と共に、国、地方公共団体の責務が明らかにされた。
- 昭和44年 3月 地方自治法の一部が改正され消費者行政が地方自治体の固有事務となった。
- 昭和46年 1月 消費者行政推進のための総合的な施設として、他の政令指定都市に先駆け、経済局消費経済課のなかに「北九州市消費生活センター」を設置。
消費者の消費生活全般の窓口として、消費生活センターと計量検査所の合同庁舎を戸畑駅前に建設した。(1月11日開館)
- 昭和48年 4月 市営住宅「折尾東市場団地」の1階部分に、「北九州市立折尾東部総合食料品小売センター」を開設。
- 昭和48年 5月 消費者行政の一層充実した運営と地域住民に直接結びついた消費者行政を推進するために、「北九州市立消費生活センター」を課に昇格。
- 昭和49年 6月 「門司消費生活センター」をサブセンターとして設置。
- 昭和50年 8月 弁護士による「消費問題法律相談」を開始。
- 昭和50年 9月 「黒崎消費生活センター」をサブセンターとして設置。
- 昭和62年 7月 北九州市経済局の機構改正により、消費経済課と消費生活センターを統合し、「消費生活センター」とし、調査係、消費生活係を設置。
- 平成 2年 4月 市の機構改革により市民局が設置され、経済局から移管。
- 平成 9年 5月 市の機構改革により、消費生活係の「テスト部門」を環境局環境科学研究所へ統合。
- 平成10年 11月 戸畑駅南口土地区画整理事業に伴い、「消費生活センター」を仮移転し、「黒崎消費生活センター」と併設。
- 平成10年 12月 「消費生活センター」に併設していた「計量検査所」を現在地に移転。
- 平成14年 4月 市の機構改革により、総務局と市民局が統合され、総務市民局に設置。
- 平成14年 4月 消費生活相談・啓発業務を「北九州市消費生活相談員協会」に委託。
- 平成14年10月 「ウェルとばた」の完成に伴い、同施設内に「消費生活センター」を移転。

新たに「情報プラザ」を設置し、消費生活センターの機能を充実。

- 平成16年 4月 市の機構改革により、総務市民局に安全・安心部が新設され、市民部から移管。
- 平成17年 1月 市民の消費生活の安定と向上を確保するため、「北九州市消費生活条例」を施行。
- 平成18年 7月 小倉南区役所及び八幡東区役所に、それぞれ「小倉南相談窓口」、「八幡東相談窓口」を設置。
- 平成19年 5月 黒崎消費生活センターを閉館し、八幡西区役所に「八幡西相談窓口」を設置。
- 平成19年 6月 多重債務が社会問題となる中、年2回実施してきた弁護士による「多重債務法律無料相談」を毎月1回実施。
- 平成19年 6月 市立消費生活センターで土曜日の消費生活相談を開始。
- 平成19年 7月 門司消費生活センターを閉館し、門司区役所、小倉北区役所、若松区役所に、それぞれ「門司相談窓口」、「小倉北相談窓口」、「若松相談窓口」を設置。
- 平成20年 1月 司法書士による「多重債務法律無料相談」を開始(毎月1回開催)。
- 平成20年 4月 高齢者被害の未然防止に役立ててもらうことを目的とし、高齢者を見守る方々(介護事業者等)に消費者情報(あんしんサポートニュース)の配信開始。
- 平成20年 4月 計量検査所の定期検査業務の委託を開始。
- 平成20年 7月 「公衆浴場経営安定補助事業」、「公衆浴場施設改善資金利子等補給事業」の事務を保健福祉局保健衛生課に移管。
- 平成21年 7月 「多重債務法律無料相談」及び「消費問題法律相談」を統合・拡充し、弁護士・司法書士による「消費者トラブル法律無料相談」を開始(毎週2回開催)。
- 平成22年 4月 電子メール相談を開始。
- 平成22年 4月 土曜日(毎月第2土曜日)の「消費者トラブル法律無料相談」を開始。(平成31年3月終了)
- 平成23年 4月 市の機構改革により市民文化スポーツ局が新設され、同局安全・安心部に設置。
- 平成25年 4月 市の機構改革により市民文化スポーツ局に安全・安心推進部が設置され、同部に設置。
- 平成25年 5月 八幡西区役所移転に伴い、「八幡西相談窓口」をコムシティ4階に移設。
- 平成28年 4月 消費生活センターの設置、組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について、「北九州市立消費生活センター条例」を制定及び施行。
- 令和 2年 4月 「門司相談窓口」「若松相談窓口」「八幡東相談窓口」を完全電話予約制に移行。

- 令和 4年 4月 子ども総合センターの増設に伴い「情報プラザ」を廃止し、消費生活センター内に「情報コーナー」を設置。
- 令和 6年 4月 市の機構改革により総務市民局が設置され、市民文化スポーツ局から移管。
- 令和 6年 4月 「消費者トラブル法律無料相談」において、毎月第1火曜日を司法書士、その他の毎月火曜日を弁護士による相談に変更。
- 令和 7年 3月 「北九州市消費者教育推進計画」を策定。
- 令和 7年 4月 「消費者トラブル法律無料相談」において、弁護士相談を、原則毎月第2、第4、第5火曜日に変更。
- 令和 7年12月 入店店舗の退去に伴い、「北九州市立折尾東部総合食料品小売センター」を廃止。
- 令和 8年 1月 消費生活相談を事前電話相談制に変更。
- 令和 8年 4月 市の機構改革により総務市民局から危機管理室に移管。
- 令和 8年 4月 消費生活相談業務を業務委託から直営実施に変更。
- 令和 8年 4月 「小倉北相談窓口」「小倉南相談窓口」「八幡西相談窓口」を完全電話予約制に移行するとともに、北九州市立消費生活センター（戸畑相談窓口）の土曜日の来所相談を完全電話予約制に移行。



令和8年度
消費者行政の概要

令和8年7月発行
北九州市危機管理室
消費生活センター

☎(093)871-0428 FAX(093)871-7720