

日本消費者行政體系與東京都消費者中心介紹

方國輝 *

- | | |
|----------------|------|
| 壹、日本消費者行政體系簡介 | 參、結論 |
| 貳、日本東京都消費者中心介紹 | 肆、附件 |

壹、日本消費者行政體系簡介

日本消費者行政體系在昭和四十三（西元一九六八）年五月消費者保護基本法制定後，即已逐漸落實，除依據該基本法第十八條及第十九條設置消費者保護會議，成員由內閣總理大臣及十八個相關省廳首長組成，並依據同法第二十條設置國民生活審議會，負責有關消費者保護，國民生活安定與提升政策等重要事項之擬議與答詢內閣總理大臣交辦之事項外；另早在昭和四十年，經濟企劃廳即已設置國民生活局。在局長、審議官之下，分設國民生活政策課（下分能源資源、保存政策室及余暇、生活文化行政企劃官）、消費者行政第一課（下轄調查官）、消費者行政第二課及國民生活中心調查課，現有職員四十餘人。該局並與各省廳分工合作，共同督導都道府縣推動消費者教育與苦情之處理等事宜。此外，國民生活局每年並全額補助國民生活中心辦理調查研究、商品測試、苦情處理與資訊提供等事宜。

國民生活中心係依據昭和四十五（西元一九六七）年五月二十三日所公布之國民生活中心法，於昭和四十五年十月一日成立，性質上為特殊法人，目前在會長、理事長及理監事領導之下，設有總務部、普及部、相談與危害情報

* 作者為中國文化大學法學博士，現任行政院消費者保護委員會督導組組長。

部、情報管理部、調查研究部、商品測試部及研修部，員工總人數一三六人（主管九人，職員一二七人），年度經費均由政府編列預算支應，前已說明。該中心資本總額截至平成五年止，為七十九億二千五百八十六萬餘日圓，至於平成七年之預算為二十九億二千五百萬日圓。國民生活中心除總部設於東京都品川區，土地及建物面積分別為一、〇一五坪及一、六六七坪，另於郊區之相模原市設有負責商品測試及教育訓練事宜之單位，其土地及建物面積分別為一三、五三九坪及三、八一四坪。有關該中心業績推動情形，容另撰文介紹。

消費問題因多具有地方性，為便利消費者之諮詢與申訴，因此，地方政府為消費者行政體系重要之一環，是執行消費者事務之尖兵。在日本之消費者行政中，都道府縣市町村扮演重要角色，現有二千五百餘個市町村，業將消費者行政業務獨立於其他業務之外，其中三百五十三個地方政府並設有辦理消費者業務專責單位，而成立消費者中心或相談室之各地方政府，截至平成五年四月一日止，也已超過三百個單位，至於中央各機關亦多設有消費者行政擔當課室，專責辦理消費者行政事務。因此，無論是中央或地方，日本之消費者行政體系，已相當完整。有關消費者行政體系及消費者行政擔當部局與國民生活中心、消費生活中心之相關資料，請參閱附件一、二。

貳、日本東京都消費者中心介紹

一、前言

民國八十四年三月，筆者奉派偕本組廖專員世机赴日本考察消費者行政事務之運作，並拜訪東京都消費者中心等機關團體，訪問中，對該中心在消費者保護工作之作法與規模，留下特別深刻印象。返國後，再閱讀所攜回之相關資料時，對其運作狀況體認尤多，深感如能撰文介紹，當有助於國內省（市）、縣（市）政府在推動消費者保護工作之參考，爰不揣疏漏，草擬此文。以下謹分沿革、組織及員額、設備、成立目的、任務與職掌、中心預算、業務介紹及行政管理等項分別說明。又其中業務介紹所占篇幅最多，訛誤之處在所難免，尚請方家賜正為禱。

二、沿革

日本東京都消費者中心（以下簡稱都消費者中心）係成立於昭和四十四（民國五十八）年四月一日，目前隸屬於東京都政府生活文化局（本中心前身原為東京都政府經濟局消費經濟部管理課都立工業技術中心內之商品測驗室）。

東京都消費者中心成立時，設有相談室、商品測試室、教室、資料室及展示室等，同年五月至十二月間再相繼設置江東支所、新宿支所、立川支所、池袋支所、渋谷支所等五個支所；昭和四十六年為配合東京都消費生活對策室之成立，該中心改隸於都消費生活對策室。翌年，中心再成立武藏野支所。

昭和四十九年二月東京都政府設立物價局，並將前述之消費經濟部管理課分為庶務課及相談課，昭和五十一年八月，物價局又改組為都民生活局，東京都消費者中心隨同改隸，原中心之「商品測試室」則改為「試驗研究室」；昭和五十五年十二月都民生活局再改組為生活文化局，故目前東京都消費者中心係隸屬於東京都政府生活文化局。

昭和五十九年，中心亦調整部份組織名稱，將相談課改為「普及相談課」，而「新宿支所」、「江東支所」、「立川支所」及「武藏野支所」則改為「西部支所」、「東部支所」、「多摩西支所」、「多摩東支所」，平成二年再調整組織，復將「庶務課」、「普及相談課」分為「調整課」、「普及課」及「情報相談課」。

三、組織及員額

目前東京都消費者中心除總部下設調整課、普及課、情報相談課與試驗研究室外，並設有四個支所，即西部支所、東部支所、多摩西支所、多摩東支所，其組織及員額如下表：

(平成6年4月1日現在)

組 織		定數	事務	電氣	機械	化學	纖維
所 長	調 整 課	庶 務 係	4	6 (2)			
		企 劃 擔 當 係 長	1	1			
		經 理 係	4	4			
		調 查 係	4	4			
	普 及 課	計 畫 推 進 係	4	5 (1)			
		課 務 擔 當 係 長	1	1			
		啓 發 係	4	4			
		教 育 係	5	5			1
		技 術 指 導 擔 當 係 長	1				
	情 報 相 談 課	情 報 管 理 係	4	5 (1)			
		相 談 調 查 係	2	2			
		調 查 擔 當 係 長	1	1			
		相 談 擔 當 係 長	2	2			
	試 驗 研 究 室	調 整 係	2	2			1 (1)
		試 驗 研 究 第 一 係	6				4
		試 驗 研 究 擔 當 係 長	2				1
		試 驗 研 究 第 二 係	3		2	1	
		試 驗 研 究 擔 當 係 長	1			1	
	西 部 支 所	普 及 係	6	8	7 (1)		
		試 驗 研 究 擔 當 係 長	1	(1)			1
東 部 支 所	普 及 係	5	7	6 (1)			
	試 驗 研 究 擔 當 係 長	1	(1)			1	
多 摩 西 支 所	普 及 係	7	10	8 (1)			
	試 驗 研 究 擔 當 係 長	2	(1)			1	
多 摩 東 支 所	普 及 係	5	7	6 (1)			
	試 驗 研 究 擔 當 係 長	1	(1)			1	
合 計		88 (9)	69 (8)	2	2	10 (1)	5

註：括弧內之數字為管理人員數

四、設備

1. 本所：

除試驗研究室配置有試驗室、分析室、無響室、色層分析儀器室、工作室、恆溫恆溼室、資料室外；本所內另設有相談區(Corner)、資料區、資料閱覽室、團體活動處、實驗實習室、展示室、情報機器室、教室、消費者室、電腦房等設備。

2. 支所：

各支所均設有相談室、展示室、商品檢驗室、教室、消費者室；至於本所及支所使用之面積，請參閱八：行政管理之說明。

五、成立目的、任務與職掌

(一)目的：

1. 維護並增進消費者利益。
2. 推動綜合性之消費者政策。
3. 確保都民消費生活之安定及提昇消費生活品質。
4. 提供消費者解決消費問題之據點。

(二)任務：

1. 確認消費者享有消費權。
2. 提供消費者便捷之損害救濟管道。
3. 防止消費者損害之發生。
4. 提昇消費者及消費者團體解決問題之能力。
5. 協助消費者團體從事自主性之消費者活動。

(三)職掌：

1. 消費者相談（消費諮詢與申訴）。
2. 消費資訊之收集、提供及啓發。
3. 消費者教育。
4. 試驗研究。

六、中心預算

(一)預算總數

都消費者中心平成六年歲出預算為十億五千三百二十四萬八千日圓，歲入預算一千五百三十一萬四千日圓（國庫支出八百五十八萬日圓，各項收入六百七十三萬四千日圓），自行編列預算十億三千七百九十三萬四千日圓（內含應付債務五千零二十四萬五千日圓）。

(二)平成五年與平成六年歲出預算摘要

都消費者中心之歲出預算之不足金額主要係由都政府編列預算支應，而且逐年均有微幅增加，以下僅就平成五年與平成六年之歲出項目比較如下：

單位：千日圓

科 目 名 稱	平成六年	平成五年
消費者相談	86,788	62,156
消費生活情報收集、提供與啓發	520,648	517,774
消費者教育	142,180	128,316
試驗研究	92,586	90,749
行政管理（含建物設備）	211,046	201,270

七、業務介紹

東京都消費者中心辦理之業務主要有四，分別是消費者相談、消費生活資訊之收集、提供與啓發、消費者教育及試驗研究。

各項業務之預算及平成五年之辦理情形，謹扼要說明如下：

(一)消費者相談

1. 件數

平成五年相談件數（含本所及四個支所）合計為 27,216 件，相談之方式中，直接至消費者服務中心及支所相談者為 1,696 件，利用電話相談方式者為 25,447 件，其他方式 73 件，顯見消費者仍以利用電話方式為主，占 93.5 %。至於相談案件中，有商品類、服務類及與商品關聯性服務類三種類型，以下僅分別說明各類型之前五名案件。

- (1) 商品類一前五名依序為教養娛樂品 (13.1 %)、住居品 (10.3 %)、被服品 (10.1 %)、土地及建物 (8.6 %)、食料品 (6.1 %) 等。
- (2) 服務類一前五名依序分別為教養娛樂服務 (14.2 %)、金融保險服務 (7.9 %)、保健福祉服務 (5.0 %)、其他服務 (3.4 %)、教育服務 (1.2 %) 等。
- (3) 商品關聯性服務類一分別為租車 (1,245 件)、乾洗 (960 件)、工事費 (547 件)、修理或補修 (356 件)、管理及保管 (17 件)。

若就相談之內容區分，前二名分別為有關契約 (解約) 及販賣方法之案件，相談件數分別為 16,815 件及 8,193 件，其他之前三名內容依序為「品質、機能」6,297 件、「顧客應對」6,295 件、「價格、料金」3,681 件。此外之相談內容，請參閱(3)之 4 相談作業流程中之說明。

如以販賣型態及價金支付方式為準，在 27,216 件案件中，屬特殊買賣者有 7,462 件 (包括訪問買賣、郵購買賣及多層次傳銷等)；以現金支付之案件為 3,721 件，由第三者提供信用案件為 3,041 件。

2. 相談案件之處理

為使消費者所發生之消費損害得到適時處理，以維護其利益，都消費者中心所採取之具體措施如次：

(1) 設立相談處理區

在本所及支所均設有相談區，以作為消費者之窗口，並配有職員及專門相談員受理消費者因消費商品或服務所生之安全、品質、性能、價格、契約及其他事項之諮詢或消費爭議之申訴事宜，並本著尊重消費者之態度，予以迅速、妥適之處理。

另外，亦協調企業經營者設置消費者窗口，以提供消費者服務，至於嚴重影響都民生活之消費糾紛，則另移請該都消費者被害救濟委員會處理。

(2) 設置相談顧問人員

由於消費相談之內容日趨多樣化與複雜化，因此都消費者中心亦另設有消費者相談顧問人員，對消費者提供專業之建議或意見。

(3) 辦理相談業務人員座談會

為提高相談處理成效，在本所及各支所每年均邀請轄區內各區市町村相談窗口負責人員舉辦座談會，以加強相互間之聯繫與支援經驗及消

費資訊之交換，俾使相談案件得以更圓滑迅速之處理。

(4)發行刊物及舉辦相關會議

每月均發行「本月之消費者相談事例」，並協調相關行政機關召開「消費者申訴案件聯絡會議」；及與業界團體舉行「有關消費者相談案件聯絡會議」。

3.相談作業流程

都消費者中心之相談案件之處理流程，原應以流程圖表示；但因受限於製作條件，謹以文字說明如次：

(1)消費者得以電話、文書或親自到訪方式，向東京都消費者中心提出苦情（申訴）或諮商之請求。

(2)東京都消費者中心受理相談案件時，除登錄於相談卡（內容見本節(4)之說明），並鍵入該中心之MECONIS電腦系統外，同時依消費者口述資料，分別請業界、相關行政機關、警察單位及專家提供有關該企業經營者之相關資料後，作案情分析之用；另亦從MECONIS系統中檢索有無同類事例可供參考。

此外，並向相關行政機關進行確認本案可適用之法規等事宜；必要時並交由該中心之試驗研究室進行商品測試與進行技術情報之收集或送請中央及都內之其他試驗研究機關進行檢驗（測）事宜或送請都消費者中心之相談顧問人員表示意見，俟上述資訊確定後，即請企業經營者前來進行協商。

(3)經協商後，無論結果如何，均即函復消費者。如未能妥適處理時，亦可能逕予轉介其他機關處理，或提供申訴人相關消費資訊後結案。有關答覆情形及交涉經過，均載入相談卡。

申訴案件中如屬一般共通性之消費問題，均於都中心每月所發行之「本月之消費者相談事例」中加以報導，並分送傳播媒體、業者、相關機關與警政機關等單位參考，以資防範。

至於重大消費案件則移請東京都消費者被害救濟委員會處理，唯就資料顯示，移請該委員會處理之重大案件不多，自昭和五十一年至平成六年僅有十一件，分別為有關醫療保險事務講座、購買教材契約、購買棉被契約、多層次傳銷、社會福利工作者資格教育、購買教材之預付貸款契約、家具分期付款契約及渡假中心會員權、會費等糾紛，除少數

一、二件調解不成外，其餘均在救濟委員會之調處下順利結案。

(4)登載相談內容之相談卡，大約有 B4 用紙之大小，為免編排之困擾，本部分亦以文字敘述，謹先說明。相談卡之記載事項可分為三部份，一為基本資料，一為相談事項資料，另外為處理結果資料及填註代號。

①基本資料分二欄，一欄係相談者之姓名、住所、當事人（被害人）之姓名、與相談者之關係、聯絡地址及中心受理職員欄；另一欄為供內部呈核欄，呈核事項包括相談案之決定與供人閱覽。

②相談事項欄之記載事項中，又可分一般性記載及個別記載事項。在一般性記載事項中，除受理機關、受理年度、受理文號、受理年月日外，相談事項分類（計分為十四項，並以 1-14 之代號），分別表示下列各項：

- | | | | |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 安全、衛生 | 2. 品質、機能 | 3. 法規、基準 | 4. 價格、料金 |
| 5. 計量、量目 | 6. 表示、廣告 | 7. 販賣方法 | 8. 契約（解約） |
| 9. 顧客應對 | 10. 包裝、容器 | 11. 設施、設備 | 12. 買物相談 |
| 13. 生活知識 | 14. 其他相談者 | | |

另相談之目的及方式，性別、年齡層等欄資料，均在印妥之欄位打√，（目的欄分 1. 苦情 2. 諮詢 3. 希望；方式欄分 1. 親自來訪 2. 來電 3. 來函；性別分 1. 男 2. 女 3. 團體；年齡欄分 1. 1-10 歲 2. 11-20 歲 3. 21-30 歲 4. 31-40 歲 5. 41-50 歲 6. 51-60 歲 7. 61-70 歲 8. 70 歲以上 9. 年齡不詳；相談人員身分欄則分為 1. 領薪人員 2. 自由職業、獨自營業 3. 主婦 4. 學生 5. 無業 6. 消費者中心 7. 行政機關 8. 消費者團體 9. 法人或公司行號 10. 不明）。

此外，相談者之地區亦列出 8 個都機關、5 個都縣、23 區、27 個市部、5 個郡部、及 9 個島之代號，供填表參考用；而在危害、危險欄則分列：1. 新型販賣法 2. 惡意集中、有擴散性 3. 上述二項之外情形。

至於個別記載事項分為七欄；第一欄為商品或服務之名稱、廠牌、素材、部位與使用期間及商品特性（有關使用期間又分為 (01) 七日未滿，(02) 一月未滿，(03) 三月未滿，(04) 六月未滿，(05) 一年未滿，(06) 一年，(07) 二年，(08) 三年，(09) 四年，(10) 五年，(11) 六年，(12) 七年，(13) 八年，(14) 九年以上，(15) 不明再生品；關於商品特性則分為 1. 輸入品 2. 中古品 3. 紀念品 4. 附錄 5. 贈品）。

第二欄至第四欄分別為製造者之名稱、負責人、地址、電話。

第五欄為特種買賣及支付方式，特種買賣包括購入之時間、金額、已支付金額、販賣方法、商品價格；支付方式包括現金、向出賣人辦理分期付款、三者以上（又分綜合分期付款、墊付款、貸款）、其他（又分分期付款預付款、特定交易預付款）、不明；另支付方式欄又分信用卡及支票二種。

第六欄為本案簡要敘述，第七欄為記錄受害內容、當事人及受害人之性別、實際年齡、職業、所在地與事故發生之時間、結案年月日、結案事由（又分為1.轉介他機關2.提供建議，由當事人自行交涉3.提供其他情報4.斡旋解決5.斡旋不成6.無法處理7.不予處理）、處理方式（分為1.商品檢測2.技術回答）、結案方式（分為1.契約內容履行2.解約取消3.退錢4.交換代替品5.修理補修6.損害治療費7.解決8.其他）、防止措施（分為1.期待行政體系改善2.期待企業者改善3.行政措施4.製品改良5.回收措施6.修理交換7.標示記載之改善8.販賣方法之改善9.情報提供10.其他）就相談卡所須之記載內容觀之，消費者保護工作如無足夠之人力與設備，實難以有效推動。

4. 行政規範

都消費者中心為行政機關，因此如何發揮行政監督指導功能，以落實消費者之保護，自為各界關切之焦點，據訪談瞭解，該中心除對普遍性之消費問題，已如前述，登載於「本月之消費者相談事例」月刊外，對企業經營者亦採取各種不同之行政規範。為利瞭解，謹摘錄該中心平成五年所處理之案件中之五個案例，以供參考。

(1)對誇大療效不實商品廣告案之規範概要：

- ①原以夾報分送廣告單之方式應即改正。
- ②部份商品不得繼續販賣。
- ③禁止以不實說明為推銷手段；並且不得拒絕消費者解約之請求。

(2)對利用推銷員之友人為對象，利用電話強迫推銷，使消費者不便推辭而訂立會員權契約案之規範概要：

- ①強人所難之不當行銷方式應即改善。
- ②不得剝奪消費者在法定猶豫期間之解約權利。
- ③不可要求行銷人員以其友人為推銷對象，強迫簽約。

(3)以電話方式推銷商品，並強迫解約須支付高額違約金案之規範概要：

- ①為健全交易，業者應舉辦講習會，使有意簽約之消費者能事前充分瞭解契約之內容及應負之責任。
- ②為免推銷人員不當行銷，應全面使用統一印製之販賣手冊。
- ③中途解約之條件應具合理性。
- ④設置固定之相談窗口並採取統一之相談作業程序，以利消費者之相談，並避免由不同單位受理，造成對同一問題採用不同處理方式之流弊。

(4)對推銷員利用電話誘使消費者至公司訂立會員權或語言教材契約案之規範概要：

行銷人員故意不告知販賣目的或利用深夜時間推銷及長時間之糾纏不當行為，已影響消費者決定交易之權利，公司應對行銷人員加強教育，嚴格要求推銷員不得為違反消費者權利之行為。

(5)利用展示之機會，使消費者誤信為有利投資，進而使消費者購買其產品或參加投資案之規範概要：

- ①消費者在猶豫期間享有解約之權。
- ②不適當之引誘或推銷行為應即改正。
- ③不得再利用使人產生誤信之多層次行銷為推銷方式。

(二)消費資訊之收集、提供與啓發

東京都政府消費者中心在本項工作之推動上，採取六項具體作法，分別為：1.收集國內外消費資訊；2.發行刊物及提供殘障者消費生活資訊；3.充實東京都消費生活情報電腦系統；4.結合都民推動消費生活監視之制度；5.辦理都民消費生活之電話調查與諮詢等；6.為防範不當交易所辦理之宣導啓發活動等，謹再說明如次：

1. 收集國內外消費資訊

該中心平成六年編列購買國內有關消費生活之雜誌圖書及續(補)編、新聞紙預算為五百五十七萬六千日圓、購買各國之消費生活相關情報及翻譯預算為五百八十六萬一千日圓，二者合計一千一百四十三萬七千日圓。

截至平成六年三月三十一日為止，都消費者中心之收藏書計有圖書二萬五百七十冊、雜誌一百四十五種、影片九十餘支及錄影帶一百六十餘支。

2. 發行刊物及提供殘障者消費生活資訊

該中心平成六年編列發行刊物費合計為四千五百七十五萬二千日圓，另提供殘障者資訊預算為二千零七十一萬一千日圓，以下分別說明之：

(1)除各支所自行發行之支所通訊外，由都消費者中心所發行之刊物共有六種，分別為：①翻譯外國消費生活資訊之「海外資料」②每月定期發行之「本月之消費者相談事例」③介紹商品基本常識，按月發行之「你也是消費者」④出版殘障者使用之「消費者中心簡介」點字書、錄音、錄影帶版⑤以不同年齡之消費對象所發行之海報、摺頁及高齡消費者消費被害事例⑥每月發行之「聰明的消費者」刊物。

(2)主要刊物之發行數量：

資料時間：平成五年

刊 物 名 稱	發 行 實 績	發 行 冊 數
聰明的消費者	每月一次，計十二次 (計發行第307期至第318期)	每月170,000冊
相談事例集	每月一次，計十二次	每月1,600冊
試買試驗系列	<ul style="list-style-type: none"> · Polo衫(馬球衫) · 彩色電視 · 食用油 · 空氣槍 · 食品中保存劑、防腐劑 · 市售加工調理食品 	各1,000冊
海外資料	紐約市消費者行政局之定期刊物(Consumer Interests)第十七輯	1,000冊
你也是消費者	第三輯「特殊販賣法(修正)」 第五十六輯「水與消費生活」	各10,000冊
MECONIS報導	消費者情報 (93年第一、二期)	各2,000冊
以對象別製作之啓發文宣品	海報 <ul style="list-style-type: none"> · 高齡者 · 年輕人 傳單 <ul style="list-style-type: none"> · 高齡者 · 年輕人 	4,900張 3,550張 220,000張 235,500張

對教師提供之宣導資料	我是消費者(No. 53-56)	各1,700冊
講座專題報告書	都區市町村辦理消費者教育專題之實施狀況報告書	250冊
對殘障消費者提供之消費資訊	消費生活情報(No. 1-13) ・點字版圖書 ・錄音帶 ・我們的體驗(錄影帶)	各1,750冊 各2,500卷 500卷

3. 充實東京都消費生活情報電腦系統

為有效處理相談事務，提昇消費相談品質，都消費者中心從昭和五十七年起，便已著手開發東京都消費生活情報電腦系統 (Metropolitan Consumer On Line Information System 簡稱 MECONIS)，平成六年所列之預算為二億七千七百零六萬六千元，其中系統運用二億一千五百七十八萬九千日圓、消費情報系統 (MECONIS) 五千一百四十四萬三千日圓、消費者行政與教育情報系統九百八十三萬四千日圓。

目前系統中之檔案可分為消費者相談情報、商品測試情報及文獻資料三大類，其中商品測試情報又分為媒體資料、抄錄資料及個別商品資料三類；文獻資料情報則分為商品知識、法令標準、政策措施及一般資料等四類。

截至平成五年止，MECONIS 電腦系統所儲存之資料總數如下：

- (1) 消費者相談情報總件數為四十八萬九千零八件（其中東京都中心受理件數二十七萬二千零二十一件，區市町村受理件數二十一萬六千九百八十七件）。
- (2) 商品測試情報總件數為二萬六千零四十件（其中媒體資料四千八百三十六件、抄錄資料二千四百四十四件、個別商品資料一萬八千七百六十件）。
- (3) 文獻資料情報總件數為六萬五千二百五十七件（其中商品知識一萬四千六百零七件、法令基準六千四百五十三件、政策措施四千二百三十七件、一般資料三萬九千九百六十件）。

此外，該系統所提供之消費者行政熱線及教育情報使用情形，根據資料說明，其使用畫面張數如次：

- (1) 消費者行政熱線計六萬五千八百四十六張；其中介紹講座與活動者二萬

六千二百六十八張，介紹設施利用者一萬二千四百十三張，提供情報者二萬七千一百六十五張。

(2)消費生活交流情報計八萬四千四百七十五張，其中有關生活常識者四萬五千五百七十二張，再生資訊二萬六千零二十八張，產地直銷或共同購買資訊六千零六十三張，消費者團體活動資訊六千八百十二張。

(3)防止購物受害諮詢十一萬七千六百八十四張。

(4)事項索引一萬四千六百六十一張。

爲活用資訊起見，目前加入消費生活情報系統之單位，在消費者情報線上系統(On line system)方面，包括八個都政府單位及二十二個區、六個市；另參加行政、教育系統之單位，在都政府有六單位，在區市町村，則有六區七所。

4. 結合都民推動消費生活監視制度

都消費者中心爲結合民間之力量，以掌握東京都消費生活之狀況，每年均招募東京都民一千人爲消費生活監視員，就該中心所擬消費生活問卷作答，以作爲都政府對消費生活監測之參考。

都消費者中心在每年二月間會登報公開徵求一千位居住於東京都，滿二十歲之都民（性別不拘）爲監視員（但現職公務員不得擔任），監視員之主要工作爲在一年中須填寫八次由該消費者中心所製作之問卷及出席二次由都消費者中心所召開之會議。

有意擔任監視員者，在應徵之明信片背面須略述個人每日生活中常思考之消費問題，並註明聯絡地址、姓名、年齡、職業等事項，於應徵截止日期（註：在平成七年之截止日期爲三月十日）前，寄回新宿區神樂河岸1-1號，東京都消費者中心調整課調查股即可。

中心在分配監視員名額時，通常會依地區比例、人口比例、年齡比例、職業比例，代表性等因素考慮分配之對象，並於每年四月底前通知入選人員。一經入選爲消費生活監視員，其服務期間爲一年，性質上爲義工，屬榮譽職，唯每填一次問卷，都消費者中心發給監視員一千四百日圓。

該中心平成六年就辦理本項監視制度所列之預算爲二千三百三十四萬五千日圓，其中用於監視員問卷及業務通訊聯繫費用爲二千零七十萬八千日圓，其餘爲舉辦研修會及交流聯誼費用。

平成五年，都中心除為監視員舉辦二次惡質商法說明會及一次研修會，並舉辦一次已結業人員聯誼會。此外，消費生活監視員所反應與消費者問題相關之意見有二七〇件，至於每年填寫八次之間卷，則非按月舉辦，有關資料如下列說明：

(1)辦理問卷調查部份

自平成五年八月至平成六年三月，計辦理八次消費生活問卷調查；問卷主題及調查事項等資料如下：

題目	調查事項	回收率	公布日期
第一次 蔬菜購入及東京農業	<ol style="list-style-type: none"> 1.消費者對蔬菜之購買意識及對於生產者之期望 2.對於東京地區生產之蔬菜所具的意識 3.對於東京都蔬菜供應事業之了解狀況 4.體會農家生活及對於東京農業之想法 5.對有機農產品之了解狀況 6.對東京都有機農產品生產流通促進政策之意見 	96.3%	平成五年 八月三十日
第二次 進口品及消費生活	<ol style="list-style-type: none"> 1.購買進口品之經驗等 2.對於購買進口品之疑慮 3.貿易摩擦問題 4.日幣升值及進口品之價格 5.對今後購買進口品之態度 6.東京舉辦新進口品展示會 7.對於行政機關之期望 	96.1%	平成五年 九月廿七日
第三次 度量衡	<ol style="list-style-type: none"> 1.法令宣導程度 2.與健康相關之計量器 3.購物及度量衡 4.計程車收費表 5.附刻度之玻璃杯 6.對於度量衡行政機關之期望 	95.5%	平成五年 十一月一日
第四次 廣告	<ol style="list-style-type: none"> 1.廣告之接受度 2.對商品或服務之廣告意見 3.不當標示之廣告 4.附有贈品之廣告 5.比較廣告 	96.5%	平成五年 十二月二日

第五次 價格	<ol style="list-style-type: none"> 1. 去年與今年物價之比較 2. 折扣商店(大型販賣店) 3. 修理費用 4. 外國及本國價格差距 5. 日幣升值對價格之影響 6. 日幣升值與進口品之調降價格 7. 不景氣與購物行爲 	95.3%	平成六年 一月十三日
第六次 消費者教育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消費者教育之基礎 2. 以孩童爲對象之家庭消費者教育 3. 學校之消費者教育 4. 消費者教育講座 5. 能付諸實現之消費者教育 6. 對於消費者教育事業之期望 	96.0%	平成六年 一月廿八日
第七次 食品品質標示	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有參考價值之品質標示程度 2. 案例宣導情形 3. 須有標示之指定項目及標示事項 4. 營養成分標示 5. 進口食品之標示 6. 日期標示 7. 不當標示 	94.9%	平成六年 三月一日
第八回 生活設計	<ol style="list-style-type: none"> 1. 生活意識 2. 生活之傾向 3. 生活中之浪費 4. 生活設計 5. 爲養老之準備 6. 今後生活預測 7. 企業之生活設計商品 8. 金融利率自由化 9. 對行政機關之期待 	93.6%	平成六年 三月廿九日

(2) 消費生活監視員反應意見分類

消費生活監視員除填寫問卷外，由於係義工性質，因此對於各種消費有關現象均會主動提出反應意見。根據都消費者中心依據平成五年之反應資料統計，一共有二百七十件，其中監視員關切之問題中，除列入無法類納之其他項占六〇件外，與東京都政府有關之問題及一般性之消費者行政問題分別有四三件及三九件，其他依序爲：商品與服務之表示與包裝問題 32 件，商品與服務之安全性問題 26 件，消費者啓發問題 25 件，價格問題 20 件，商品與服務之流通與販賣問題 16 件，另「特殊買

賣、契約與不正當交易問題」及「廣告、宣傳」問題分別為6件及3件。

對於監視員反應意見，都消費者中心均依其內容，分別送交各關係部課，作為政策修訂之參考。

5. 辦理都民消費生活電話調查與諮詢

該中心為配合辦理與消費生活相關之調查及提供電話諮詢服務，平成六年之預算為五百三十八萬六千日圓，目前此項工作係委由「東京都地域婦人團體聯盟」辦理，平成五年計辦理六次調查，另設專線電話，提供消費者諮詢服務，其成果如下：

(1) 電話調查：

- ① 辦理有關不滿，受害之實況及意識型態調查（五月）。
- ② 辦理有關生活必需品之消費者價格動向之調查（六月）。
- ③ 辦理調味料類使用狀況之調查（七月）。
- ④ 辦理衛生紙類之調查（十月）。
- ⑤ 辦理有關生活必需品消費者價格動向之調查（十一月）。
- ⑥ 辦理沖洗照片業之服務利用情況之意識調查（二月）。

(2) 消費者使用電話諮詢服務情形：

服務之內容	服務時間	利用次數
一般目錄情報	中午--晚上6:30(星期一至星期五)	17,911
消費生活情報	晚上6:30--次日中午(每日)	16,453
合計		34,364

6. 為防範不當交易所辦理之宣導啓發活動

為避免不正當之交易行為，影響消費者之權益，都消費者中心除透過教育宣導方式外，亦利用大眾傳播媒體及海報等方式進行宣導，以提供消費者各種與不正當交易相關之資訊。平成六年此項宣導經費為一億三千五百八十七萬一千日圓，顯示該中心對此項宣導工作之重視。

有關平成五年，該中心辦理此項防止不正當交易行為之宣導成果如下：

(1) 電視短片之放映

主 題：認識業者以電話推銷如何取得相關執業資格之真相

放映期間：平成六年三月十四日至二十日（共七天）

放映回數：323 回（五家民營電視台）

(2)海報之張貼

主 題：消費者如何避免因不正當交易而受害應有之事前防範

張貼期間：平成五年十月一日至十月二十日

張貼場所：主要交通設施、都內公衆浴場、大型店舖、大學及各種學校、區市町村之公告欄等

張貼張數：25,000 張

(3)電動看板之利用

• 放映地點：渋谷火車站前

放映期間：平成五年四月一日至平成六年三月卅一日

放映內容：不正當交易之防範對策

一般性消費知識之啓發

都消費者中心介紹

放映情形：每月放映七天，每年放映八十四天

播出方式：彩色靜態畫面（無聲音）

• 播放地點：吉祥寺車站前

放映期間：平成五年四月一日至平成六年三月卅一日

放映內容：消費者相談介紹

消費者教育講座介紹

消費者啓發等

播出方式：只有文字（無聲音）

(三)消費者教育

消費者教育爲促進消費者自覺之重要途徑，爲使消費者知道如何以自己力量來維護本身權利，都消費者中心於平成六年編列有關消費者教育預算一億四千二百十八萬日圓，供辦理下列事項之用：

1. 舉辦消費生活教育講習會
2. 舉辦消費生活國際研討會
3. 消費者宣導人員 (Consumer Aid) 之培育與派遣
4. 發行學習讀本

5. 充實視聽圖書資料、設備
6. 支援消費者團體舉辦訓練活動
7. 辦理與消費者相關之展示啓發活動
8. 提供集會場所

以下謹分就各項工作在平成六年所列預算、活動計劃及平成五年之辦理成果，扼要說明如下：

1. 活動計劃與預算

(1) 消費生活教育講習會等之舉辦：

都消費者中心對本項活動於平成六年編列之預算總數為三千八百五十四萬三千日圓，其中對都民舉辦之教育講座二千三百六十六萬五千日圓，對都民及曾參與實驗班結業學員舉辦之商品測試研討會七百一十一萬七千日圓，購置實習設備與視聽器材等新教育系統費用六百五十三萬一千日圓，提供學校老師「我是消費者」刊物費用一百二十三萬日圓。

(2) 消費生活國際研討會之舉辦：

為因應東京都國際化之發展趨勢，及避免因都民及外國人在文化與生活方式之差異，所產生之摩擦，都消費者中心自昭和六十三起，每年均舉辦消費生活國際研討會，使都民與外國人有機會共聚一堂，達到相互交流之目的。

為配合本研討會之舉辦，所編列印製傳單、海報、租借場地及報告書編印等各項事務經費為五百三十萬七千日圓。

(3) 消費者宣導工作人員 (Consumer Aid) 之培育與派遣：

都消費者中心除在該中心內部舉辦各種教育訓練外，自平成三年四月起，為擴大宣導效果，舉辦「到府宣導」計劃，該計劃係由中心所培育之消費者宣導人員前往應邀機關、行號或其他團體，宣導有關消費者基本知識與商品測試常識事宜，由於此項計劃對無法到該中心接受教育之都民，亦有機會獲得相關消費者之知識，因此該中心對本項工作之推動亦十分重視。

本項培育與人員派遣預算，平成六年計編列五百六十三萬三千日圓，內含宣導人員之訓練與再訓練費用二百萬日圓、差旅費二百七十一萬四千日圓及三次宣導人員會議費用九十一萬九千日圓。

(4) 學習讀本之發行

爲使不同年齡層（高齡者或是中等學校學生、小學生、幼兒乃至家庭）之消費者對消費者所應關切之重要消費課題有所了解起見，都中心編列不同對象之學習讀本預算二千三百萬日圓，其中有關生活環境讀本之企劃經費三百五十五萬六千日圓，另有關契約信用讀本之發行經費一千九百四十四萬四千日圓。

(5) 充實視聽圖書資料設備

爲提供各階層都民消費生活之參考，該中心平成六年針對各種與消費者相關教育之課題，如學校教育、契約信用問題、生活環境等項目，計編列五項製作錄影帶、錄音帶之委辦費五千萬日圓。

(6) 支援消費者團體之訓練活動

爲協助消費者團體健全發展起見，該中心每年爲消費者團體舉辦五次幹部研修會，以提高消費者團體處理消費者問題之能力。此外，也受理消費者團體之請求，爲消費者團體辦理講演或講習會，平成六年預計辦理五次幹部研修會及六十次之講演會與講習會，所編列預算爲一百八十二萬九千日圓。

(7) 辦理與消費者相關之展示啓發活動

爲協助消費者因應日趨複雜之消費環境，俾從事獨立自主之消費生活起見，都消費者中心亦辦理相關之展示啓發活動，活動內容包括一般展示與消費生活展二類。

一般展示，係以放映機、看板方式將消費生活基礎知識、商品知識、商品之安全性、品質及相談事例與商品之檢測結果等具有參考價值之消費生活資料，在該中心本所及各支所予以展示，以提供消費者參考；至於消費生活展，則是都消費者中心透過與區市町村及地方上消費者團體之合作，在東京都內各地舉辦之消費生活有關之展示會，並於會場設置相談服務台(Corner)，提供消費者諮詢服務。本項展示活動不僅有助於地區消費者行政組織及消費者團體之充實發展，亦可使消費者建立消費權益自覺意識之目的，因此，亦深受都消費者中心之重視。

本項業務計編列預算一千四百十四萬三千日圓，其中一般展示預算爲六百五十五萬七千日圓，消費生活展預計辦理八次，預算七百五十八萬六千日圓。

(8) 提供場所

為配合消費者團體辦理學習活動需要，消費者中心亦提供教室及消費者室 (room)，以供消費者團體使用，目前本所及各支所支消費者室均備有數位式印刷機、黑板等設備，又本項業務計編列預算三百七十二萬五千日圓。

2. 平成五年推動成果

該中心平成五年辦理上述工作之成果，除派遣消費者宣導人員一百五十七人次（其中四十次於假日及夜間實施），講授內容中，屬於一般性內容者一百二十三次，有關商品測試內容者三十四次；在發行消費者教育讀本方面，計發行四千四百冊，每冊二〇九頁，分送對象為都內大學、短期大學、專科學校及消費者團體；並提供四次「我是消費者」讀本給東京都內之高、初中及小學、盲校、護校之老師，每次發行一千七百冊；在協助消費者團體辦理訓練活動方面，共辦理四次消費者團體幹部研修會，參加幹部共計 227 名。研修主題分別為「食料問題之現狀與課題」、「食品添加物與標示問題」、「進口食品之監視體制、安全性與法令問題」、「環境保護與企業之社會責任」及「資源回收系統」等；另在視聽設備之充實方面，則製作下列五支錄影帶：

- ① 學校教育篇—「喚回美麗的地球—宇宙人的東京垃圾探險」
- ② 契約、信用卡問題篇—「好聽的話有陷阱—惡劣的商業手法」
- ③ 消費生活、消費者問題篇—「行動消費者—從影片中看生活的戰後史」
- ④ 商品測試篇—「甘味博士的飲食生活改造講座—從糖度實驗來思考飲食習慣」
- ⑤ 生活環境篇—「從廚房看海洋—水環境講座」

此外，該都消費者中心於平成五年辦理消費者教育及展示活動之成果如下：

(1) 消費者教育

該中心在消費者教育之推動項目包括①消費者教育講座②消費者問題研討會③實驗實習講座④商品測試研討會⑤研修會研究會⑥教員消費者問題講座⑦學生消費者問題講座⑧對象別消費者教育指導者講座⑨消費者教室⑩見學會、見習會等，有關講題範圍甚廣，以下謹摘要如次：

① 消費者教育講座

本項活動之講題十分活潑，範圍不限於消費者保護法本身之探

討，謹列舉部份講題及講座資料，以供參考。

題	目	講	座
有關破產之基本常識		律師	
從樹木談環境問題，異常氣象與環境破壞		日本氣象協會主任技師	
生活設計 --退休後之生活安排 --新種保險簡介 --聰明的家管		日經錢雜誌主編 大學商學院教授 女子大學教授	
消費生活展舉辦方式之研討		消保團體、商業團體等	
現代人與健康 --飲食計劃 --都市生活與壓力 --日常生活與過敏		醫院營養師 心療內科主任 教學醫院小兒科醫師	
遺囑與繼承方面應注意常識		律師	
生活話題 --生活經驗之現在與未來 --今後之生活設計		女子大學教授 消費生活專欄記者	
都市的再生		東京都清掃局	
環境基本法之制定與我們的未來		大學教授	
野生動物保護與消費者		環境自然保護局	
水質之實驗		食品問題專家	
從教育現場之實例，談消費者教育之有效啓發		小學老師、中學老師、消保團體代表	
乾淨的能源—廿一世紀之展望		經濟學教授	

德國能源回收介紹	(財)東京市町村自治調查會
因方便性而帶來之生活危險 --看不到的危險，以化學物質為例 --想不到的危險，從家庭使用之商品中學習	醫學院眼科教授 國民生活中心
金融利率自由化的優缺點 金融機構業務自由化的對策	日本銀行 金融週刊記者
消費者的權利受到保障了嗎？	前國民生活中心情報管理部長
小小消費者 --提供小朋友正常生活環境 --小朋友的飲食與零食 --小朋友的生活環境	小兒科醫生 「食之文化」主編 兒童文化研究所
認識消費者法 東京都消費者行政的沿革	大學教授 生活文化局消費者部適正標示課長
認識消費者自己的角色與行動	消費科學聯合會
高齡化社會—生活與健康 --老人意外之防範 --居家看護之現況 --繼承與遺囑	(財)東京都老人總合研究所 (財)東京都老人總合研究所 律師
太陽能車輛可以救地球嗎？ 電腦社會的現在與未來	東京電機大學教授 科學評論家
對製造物責任之認識 製造物責任之現況與展望 今後對消費者被害之救濟	日本生活協同組合聯合會 日本生活協同組合聯合會 律師
高齡化社會與銀髮族消費商品	東京經濟大學教授

小心不法商人在你左右 使用信用卡之正確方法	惡德商法被害者對策委員會 日本信用卡產業協會消費者 服務室
生活與經濟 --站在分叉路之日本經濟 --從消費生活看國內外價格差距	女子大學教授 (財)製品輸入促進會
進口食品(農產品)之現況、監督與運 作 飲食安全	東京都食品環境指導中心 立川大學教授
兒童飲食與健康 --母親如何安排小孩飲食 --培養健康的小孩	大學營養系教授 小兒保健醫師
各種生涯學習(如補習)簽約前應考慮 之事項	東京都消費者中心
租賃與買賣房屋時，應注意之事項及 發生問題時之對策	律師

②消費者問題研討會(seminar)

題	目	講	座
生活與環境 --飲用水與環境污染 --下水道處理現況與再生		雨水東京國際會議事務局 東京都自來水局	
東京都高齡者福祉之推動檢討 都市型之地震災害問題		東京都福祉局 都立大學都市研究中心	
社會變遷與飲食習慣 有機農產物之現況與課題 飲食與成人病		國立健康營養研究所 女子大學家政學系 女子大學	
消費者如何解讀媒體報導與廣告， 追求真正豐富的消費生活		大學教授	

③ 實驗實習講座

題	目 講	座
合成著色料之檢出測試 清涼飲料、果物含維他命C之檢測 家庭組成表示與消費者之申訴 食品添加物有關防腐劑與糖度之檢測 品質、設計與消費者之申訴 中、老年人之飲食(鹽分) 纖維製品之安全性問題 清潔劑、洗劑之問題 健康食品成分之問題 纖維製品之顏色脫落問題		東京都消費者中心

④ 商品測試研討會

- Ⓐ 食品之基礎問題（合成著色料之檢出，糖度、酸度之測定，發色劑之檢出、鹽分之測定）。
- Ⓑ 纖維實驗入門（燃燒、顯微鏡下之分析、著色試藥、藥品溶解、染色堅牢度）。
- Ⓒ 豆腐作法與分析之基本知識。
- Ⓓ 電器之基礎知識、市售吸塵器之比較。
- Ⓔ 最近有關機具申訴案件（如各種廚房用品）之探討。
- Ⓕ 食品檢測作業常識。
- Ⓖ 常用食品之糖分、鹽分、防腐劑、水分、添加物檢測。

⑤ 研修會・研討會

題	目 講	座
消費糾紛之申訴與處理		東京都消費者中心
各項贈品品質之調查		" "
消費者之消費行動與被害問題	律師	
食用油品質測試		東京都消費者中心
有關水商品研究		" "
水果含維他命C之研究		" "
消費者關係法之特質與課題	大學教授	
退休金之安排與運用		東京都消費者中心
火腿、香腸之測試		" "
年輕人消費與信用卡		" "

⑥消費者教室

消費者教室係以消費者關心之話題為內容，平成五年舉辦之項目如下：

- 味噌之酵母調查
- 食品添加物之知識及簡易測試方法
- 酒精之酵母調查
- 食品之著色料及糖度測試
- 發色劑抽出實驗與知識
- 油之測試、食用油之酸化測試
- 液態清潔劑
- 高齡者之消費問題
- 有關猶豫期間之規定
- 零食、醬菜之鹽分分析
- 茶之檢測
- 消費者被害之防止與救濟

(2)展示啓發

①展示用看板之製作成果

所名	內容
本所	展示室 <ul style="list-style-type: none"> • 提供生活資訊作為消費生活之參考；運用大型電視畫面，追加製作一張新的影碟(LD) • 惡質商法案例(5種)
東部支所	現代卡片社會 <ul style="list-style-type: none"> • 信用卡 • 簽帳卡 • 簽帳卡與信用卡之差異 • 你持有幾張卡？ • 信用卡的機能 • 信用卡正確使用法
多摩西支所	您知道嗎？ 食用油的使用法

多摩東所	<p>您知道嗎？</p> <ul style="list-style-type: none"> • 市售便當之鹽分 • 食用油之使用方法 • 惡質商法 • 資格商法
------	--

②消費生活展

主 題：開創美好之生活

主辦單位：多摩市

協辦單位：十四個團體

活動內容：1. 各參加團體之攤位展示與活動發表

2. 相談窗口

3. 度量衡之檢查、磨菜刀

4. 玩具醫院、傘之修理

5. 產地蔬果之直銷

6. 有獎徵答

7. 環保產品之販賣

8. 其他

主 題：大家一起來保護地球

主辦單位：稻城市

協辦單位：二十九個團體

活動內容：1. 消費者保護之研究發表、專櫃展示

2. 相談窗口

3. 再回收系統之實際運作專櫃

4. 贈送再回收腳踏車之抽獎活動

5. 再回收與淨化環境

6. 修理服務專櫃

7. 環保有獎徵答

8. 牛乳盒回收

9. 家庭用各種計量器之檢查

10. 本地生產之蔬果、蛋品之直銷、梨之試吃

11. 免費贈送樹苗

12. 其他

主 題：為後代傳承正確之消費生活方法

主辦單位：昭島市

協辦單位：十二個團體

活動內容：1. 參加團體之展示、發表

2. 相談窗口

3. 玩具醫院

4. 拿空牛乳盒來交換衛生紙活動

5. 傘之修理

6. 刀之研磨

7. 其他

主 題：希望能夠安心生活－妥善處理自家之垃圾

主辦單位：國分寺市

協辦單位：五個團體

實施內容：1. 參加團體之展示

2. 家庭用度量衡之免費檢查

3. 消費生活相談

4. 青果及鮮魚之直接販賣

5. 傘之修理

6. 其他

四 試驗研究

為確保消費商品之品質、安全與衛生，減少消費糾紛起見，日本政府將檢驗檢測與試驗研究項目列為消費者保護具體方案項目中之一項。東京都消費者中心為配合本項業務之推動，除設有檢驗（測）與試驗研究單位，並配置十五名職員，分三課辦事，前已說明外，平成六年該中心所列試驗研究經費為九千二百五十八萬六千日圓，約佔總預算百分之九。

1. 業務重點

(1) 對消費者所申訴之商品，對其安全品質、性能進行測試。

(2) 對於消費者關心或經常反應品質、功能有問題之商品，進行市面採樣測試。

- (3) 邀請消費者親自參與日常消費商品（如不同品牌洗衣粉）之使用測試，或透過消費者之味能、嗅能等感官作用，對商品進行測試（如香味測試）。
- (4) 對新產品或新科技商品，以科學檢證方法進行試驗研究，以避免受到因生產技術之改變，發生之消費危害。

2. 預算分配

前述九千餘萬元預算中，四項測試經費總計三千二百五十七萬六千日圓，另外，辦理食品安全性之檢驗（測），例如殘留農藥、食用肉品、水產品含重金屬殘留等之檢驗，以及對於市售食料品辦理採樣檢驗等之經費預算為一千零一萬日圓；購置相關研究資料費一百八十三萬八千日圓、試驗研究機具之維修及廢水處理費八百零七萬七千日圓、租賃機具租金三千九百三十四萬三千日圓、購入機器設備費用一千零六十五萬七千日圓。

3. 平成五年工作成果

該所及各分所均辦理檢驗（測）事宜，平成四年檢測商品件數為三四一件，平成五年為三八〇件，件數稍有增加，在三八〇件中，有關食料品六十一件、住居品三十六件、水電用品二件、纖維服飾製品二百四十件、保健衛生用品二十三件、教養娛樂品九件、車輛或其他交通工具三件、土地建物六件。另外提供有關都民之技術問題諮詢之說明為七百三十八件，合計為一千一百一十八件。

若就上述各類檢驗（測）商品進一步分析，食料品中，以魚貝類二十八件、飲料十六件及蔬果五件、健康食品四件，分居前四名；另住居品中，則以餐具、廚房用具十七件、傢具、寢具六件、清潔劑三件，空調、冷暖氣機與室內裝備品各二件分居前四位；在二件水電用品之檢驗項目為自來水與其他之光熱水用品。

在纖維服飾製品方面，以婦女服飾一二三件、男士服飾八二件、和服九件、兒童服飾八件分居前四位，但對於皮靴、皮包、首飾及絲布類之檢驗亦有數件；在保健衛生品方面，除一般之保健衛生品、醫療用具、理（髮）容器具之檢驗有一至三件外，占第一位者為其他不屬常用分類保健衛生品十七件；而在教養娛樂品方面，除有關照相機三件外，僅有運動用品、文具、事務用品、計時器各二件。

又在車輛及其他交通工具方面，亦僅有汽車之檢驗三件，而土地、建

物方面，六件檢驗商品中分別為土地一件，住宅建材二件，空調等設備一件，其他住宅設備二件。綜上觀察，女士服飾及魚貝類食品之品質與安全，為東京都政府及消費者最關切之檢驗對象。

4. 受託檢測

東京都消費者中心亦受消費者團體委託，辦理商品檢測，平成五年計受託二十七件，受託檢驗商品包括味噌、食用油、罐裝飲料（含果汁），清涼飲料、煎茶、大蒜、中國大陸製健康用藥、食用油品、食米、大豆、豆腐、肥皂、自來水、西瓜、鋁製藥罐、各種罐頭、水果、鮪魚罐頭、生蚵等。

檢查項目則因商品別之不同而有不同，總括而言，包括食品之營養、品質、添加物、有害物質、素材、微生物、水質、纖維之鑑別、物性、染色堅牢度等，以及機械、電氣之材質、構造、性態等等；至於細項甚為複雜，不再逐一說明，唯就消保團體委託檢查之內容觀察，以請求檢驗麴菌數之確認、鹽分、糖度、染色、著色劑、食酢漬之安全性、鈣、錳等含量、陰離子界面活性劑、鋁片厚度、維他命成份等項目，為最常見。

5. 儀器設備

該中心截至平成六年四月一日止之主要儀器甚多，因個人缺乏儀器學識，除少數知其名稱者予以翻譯外，其他均以其原文抄錄如下：

- (1) 理化學儀器方面：有紅外線分光光度計、天平、瓦斯氣體分析裝置、分光光度計、近赤外自計記分光光度計、螢光光度計、分光分析裝置、色彩測定器、光電濃度計、高速液體層析儀、屈折計、氨基酸分析機、原子測定器、氣體分離層析儀、螢光 X 線分析機、放射能測定裝置（二台）、鮮度測定器、自動滴定裝置、乾燥機、自動分注器、水銀分析裝置、元素分析計、氣體分離層析、質量分析計、脂肪油出器。
- (2) 纖維試驗用機器方面：有恆溫恆濕裝置，洗滌機（乾洗機）、耐候性試驗機、靜電氣測定器、拉力拉斷力試驗機、屈典試驗機、壓縮試驗機、表面粗糙測定機、資料處理機、柔軟度試驗機、萬能試驗機、色彩測定器（測色器）、染色試驗機、石油乾洗裝置、光澤計、燃燒試驗裝置等。
- (3) 光學試驗用機器方面：有攝影機、紅外線攝影裝置、投影機、實體顯微鏡、顯微鏡、電子顯微鏡等。

- (4)電氣機械用計測器方面：該中心有周波數分析器、電界強度測定器、周波數特性自動記錄裝置、流量計、邏輯檢定分析、波形分析器、磁束計、分光分析裝置，萬能試驗機、膜厚計、記錄計、溫度記錄計、摩擦試驗機、熱流計、電壓集錄裝置、表面粗糙測定機、多位元高周波膜厚計、電視用試驗波發生器、視聽用試驗裝置、走行試驗機。
- (5)加工用機器方面，有研磨機，研磨器（研磨裝置）、高速精密施盤、萬能帶鋸盤。
- (6)物性測定機器方面：有歪度測定器、硬度計。

此外，該中心另有機器人、振動發生裝置、試料作成裝置、耐久性試驗機等設備。就一個都消費者中心之觀點，該中心之儀器設備，似已具相當之規模。

6. 辦理市售商品之檢驗

該中心於平成五年辦理之市售商品檢驗項目中，有童裝、電池、調理食品速食包、郵購買賣及店舖出售之健康食品所含「EPA及DHA」成分、購物用推車、食品中之保存料、防腐劑以及罐裝與手工生產醬菜之檢驗。此外，在商品標示、商品安全性方面，亦就靜音型電氣製品、全自動洗衣機之FUZZY性能作試驗。

該中心檢測報告書一律採規格式撰寫，其內容包括(1)項目、(2)目的、(3)樣品數、(4)檢(測)驗項目、(5)檢(測)驗結果、(6)發表方法、(7)採取作法等，以下僅就上述項目之選樣數及檢(測)驗項目臚列如后：

- (1)童裝：三十七件，檢驗項目為縫製、標示內容等之檢驗；染色堅牢度試驗；洗滌試驗、耐光試驗、吸汗性試驗、摩擦試驗、鹽素處理水試驗；家庭用洗滌機、雙重乾燥、因漂白等之褪色、收縮等試驗。
- (2)電池：八家廠牌，七十八種樣品，檢驗項目為各廠牌各種性能電池之持續使用時間試驗等。
- (3)調理食品速食包：一一二種樣品，檢驗項目為有關脂肪、熱量、膽固醇、水分、蛋白質、碳水化合物、脂肪酸等之試驗。
- (4)健康食品所含「EPA及DHA」：四十種含有「EPA及DHA」之精製魚油，檢驗項目為脂肪酸成分中所含EPA及DHA之比例，及每粒魚油中EPA及DHA之含量及酸價、過氧化物價、內容量之試驗。
- (5)購物推車、旅行用拉車及步行輔助車：十七件樣品，檢驗項目包括結構

性、耐重性、重複衝擊耐性，耐落下衝擊性、步行性、安全性及其他等試驗。

- (6) 食品含保存料及防腐劑等：計十類水產品及肉製加工品，五十一種品目，七九五種樣品，檢驗項目為己二烯酸，苯甲酸類。
- (7) 罐裝及手工製醬菜：三十家廠牌之罐裝食品及手工製醬菜樣品，檢驗項目包括檢驗內容及分析項目，檢驗內容又包括成分添加物、問卷調查、味道測試；分析項目則包括鹽分、糖類、氨基酸、保存料等。
- (8) 靜音型電氣製品：計有六家廠牌之電冰箱、全自動洗衣機、吸塵器及五家廠牌之乾衣機，檢驗項目為各項電氣製品噪音之測定。
 - () 全自動洗衣機之 FUZZY 機能：計有六家廠牌；檢驗項目為物理量測定（時間、電力、水量、洗衣劑之測定）、洗滌重量變化試驗、污染負荷變化試驗及洗淨力試驗。
- (10) 食品殘留農藥：計穀類加工品（麵粉、通心粉）五十三種，日本麵條五種，玉米類五種，大豆加工品（味噌、紅豆等）二十種，薯條九種，茶類（烏龍茶、咖啡、紅茶）三十種，檢查項目如次：
 - ① 穀類加工品—有機磷系五成分、臭素。
 - ② 日本麵條—BHC、有機磷系四成分、臭素。
 - ③ 玉米類—BHC、四氯丹、有機磷系五成分、臭素。
 - ④ 大豆加工品—BHC、益普丹、有機磷系五成分、臭素。
 - ⑤ 薯條—克普芬、有機磷系五成分、臭素。
 - ⑥ 烏龍茶—BHC。
 - ⑦ 咖啡—BHC、馬拉松。

7. 報告發表

試驗報告結果確定後，除透過記者會適時公布外，該中心並於所出版之「聰明的消費者」及「試驗測試系列」刊物登載，同時並將資料提供相關機關團體參考，限於篇幅，謹舉上述健康食品之檢驗報告書摘要如下：

題 目	郵購買賣及店舖出售之健康食品含EPA及DHA試驗
目 的	健康食品之暢銷，反應消費者愈來愈關心自己之健康，唯以往對利用郵購買賣方式銷售之健康食品，並未加以檢(試)驗，因此有必要予以瞭解。為充實消費者資訊，爰以最近郵購買賣中流行產品「含有EPA及DAH之精製魚油」作為檢測之對象。
取 樣	四十種含有DHA及EPA之精製漁油 來源：郵購買賣14種
檢測項目	脂肪酸成中有關EPA、DHA之比例 每粒EPA、DHA之含量 酸價、過氧化物價、內容量
檢測結果	精製魚油加工食品所含之 EPA、DHA，經檢測結果，大致與其標示含量相同，但部份廠牌所含EPA 較標示為高，其中亦不乏達標示含量之 2.7倍者；另從精製魚油加工酸化、過氧化物價分析值觀察，魚油尚無酸化問題；另維他命E所含酸化防腐劑具有良好機能。 各廠牌價格由 700日圓至11,330日圓不等，平均一克之售價，最低為17日圓，最高為 177日圓，相差約10倍，故魚油所含EPA、DHA之多寡為購買時之指標之一，但部份廠牌對EPA及DHA之含量標示，不易瞭解。
發表方法	1.記者會上發表 2.登載於「聰明的消費者」刊物 3.發行試買試測系列
相關措置	提供資料給相關機構團體

8. 試驗研究

該中心另亦辦理試驗研究工作，例如對市售簡易檢測儀器性能之評估、商品事故情報之收集與分析，平成五年辦理之調查研究項目包括電器製品、機械製品之有關試驗研究及其他製品之危害事故分析整理。

根據該中心平成三年與平成四年之工業製品危害事故內容之分析，以電氣製品中之電視、微波爐之起火、冒煙事故較多，機械製品方面則以小汽車之引擎、煞車系統事故較多。

八、行政管理

東京都消費者中心為充分反應消費者之意見，並協助消費者行政部門妥適推動業務起見，在本所設有「消費者中心營運委員會」，委員係由該都生活文化局局長就大學教授、國民生活中心幹部、消費者團體、工商團體及政府相關人員中聘任。目前委員會人數九人，委員會一年開會六次；此外，其他四個支所亦比照本所設有「支所營運會議」，委員人數不一，但成員代表性大體與營運委員會相同。依規定無論本所或支所支委員會人數均不得超過十人，迄平成六年止，各支所委員人數分別為西部支所十人，東部支所五人，多摩西支所十人，多摩東支所八人，另各支所營運會議委員之產生方式，係由東京都消費者中心主任聘任，營運會議亦每年開會六次。

有關消費者中心所列之行政管理費用，在平成六年為二億一千一百零四萬六千日圓，其中管理營運費用為三千五百零二萬三千日圓（含營運會議費用及一般管理事務費）、建物維持管理費為一億七千六百零二萬三千日圓。

該中心目前使用之面積，在本所部份，除座落於港區海岸1-7-8（東京產業貿易會館六樓）之試驗研究室（含倉庫）面積為1,323.60平方呎（約400坪），另座落於新宿區神樂河岸1-1號（中央大廈十樓、十六樓、十七樓）之調整課、普及課及情報相談課所使用之面積為1,284.01平方呎（約388.40坪），內含相談室、展示室、試驗室、教室、消費者室、資料室、電算室（含辦公室）、資料檔案室。

至於其他四個支所之面積亦各在110坪左右，均配置有相談室、展示室、試驗室、教室、多用途之消費者教室。

根據此次拜訪時之觀察，由於該所之業務量繁重，目前各單位所使用之面積已嫌擁擠，但在寸土寸金之東京，一個消費者中心能有獨立辦公處所，且占相當坪數，已足夠讓人欽羨，亦可見東京都政府對消費者工作之重視。

參、結論

政府於民國八十三年一月十一日制定公佈消費者保護法，正式將消費者保護之理念與責任納入政府行政體系後，如何使消費者行政體系健全運作，特別是省（市）、縣（市）政府消費者服務中心功能之發揮，一直深受各界關切，

但由於草創初期，一切仍處摸索狀態，故參考先進國家之做法確有必要，特別是與我觀念接近之日本，其作法更有參考之價值。

本文之首，即先簡介日本之消費者行政體系，請參考附件一、二有關各級消費者行政體系與組織之介紹，相信可帶給關心消費者行政之先進很大的啓發。

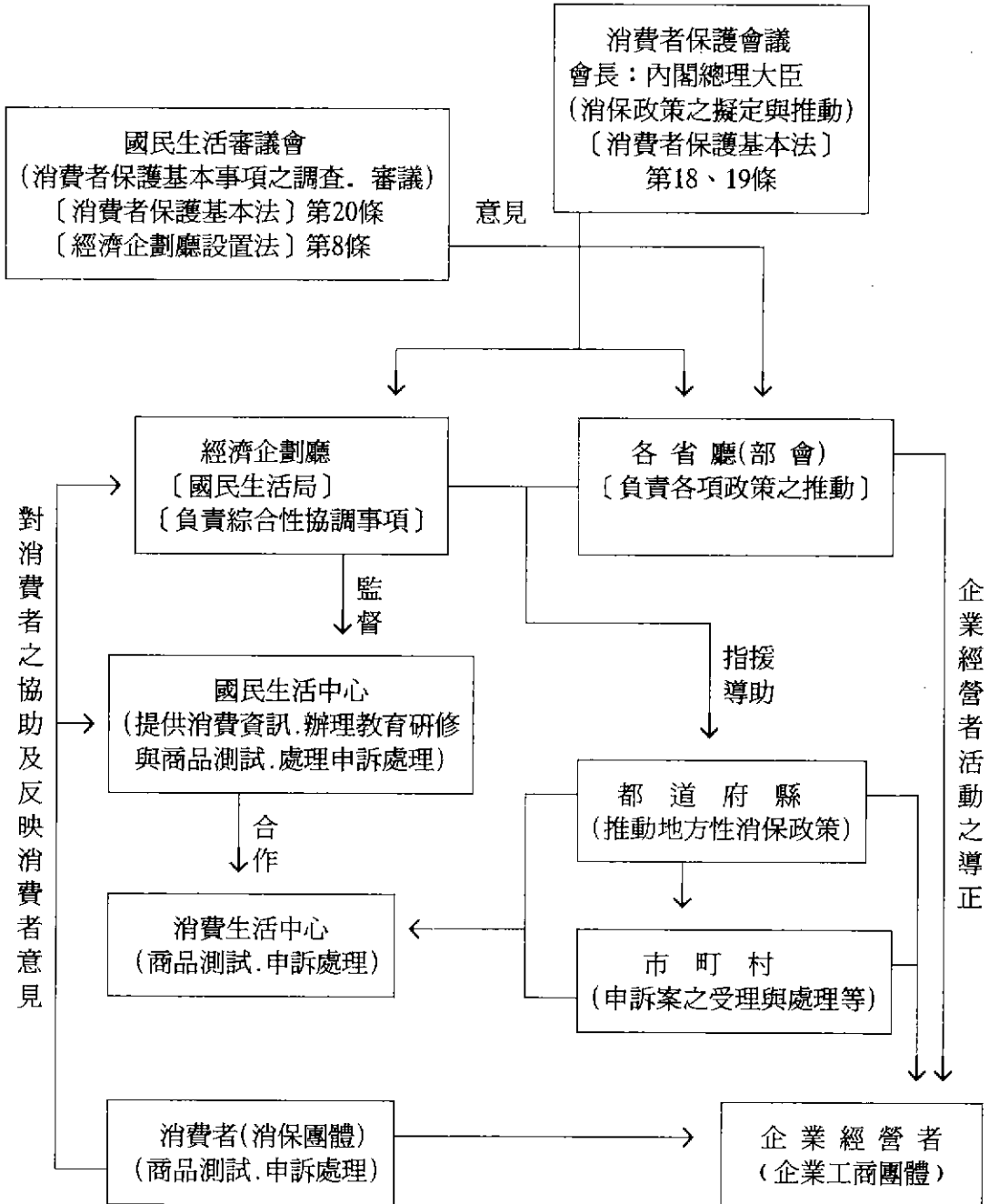
此外，有感於消費者保護法第四十二條賦予省（市）、縣（市）政府消費者服務中心辦理消費者諮詢服務、教育宣導、消費申訴等事項之任務，如何克服目前省（市）、縣（市）政府反應消費者服務中心無法定專責機構，且受限於人力、組織及經費，業務難以推動之問題，固還有賴中央及地方主管人事、主計、財政機關之正視與全力支持外，就業務推動之立場，則更待各級政府首長及各單位對消費者保護問題之正視。今後在消費者問題之把握與結合民間資源方面，如何有效擷取先進國家之寶貴經驗，作為推動之參考，實為健全當前國內消費者保護行政工作之重要課題，至盼大家所期待之消費者服務中心在組織、人力與經費真正落實後，能進一步匯集衆人力量與智慧，早日將消費者保護工作推向更圓滿之境界。

最後，感謝本會給予此次赴日考察之機會暨東京都消費者中心提供第一手資料，另承諸多中日友人之安排、接待，始得以對日本消費者保護業務之運作略增見聞，亦衷心銘感。此外，消費者保護委員會同仁，東京大學碩士張研究員惠君小姐、中興大學碩士吳專員華宗先生暨財政部金融局專員，日本筑波大學碩士簡專員榮志賢棣所給予之幫忙，使本文得以順利脫稿，亦併此致謝。

肆、附件

【附件一】

日本消費者行政體系



【附件二】

日本消費者行政主管機關及消費者中心一覽表

1. 消費者行政担当部局

(1) 国の消費者行政担当課室

総 理 府	内閣総理大臣官房内政審議室参事官(経済担当)	千代田区永田町 1-6-1	〒 100	03-35 1-2361
公正取引委員会	事務局取引部取引課	千代田区霞が関 1-1-1	〒 100	03-35 1-5471
警 察 庁	生活安全局生活環境課(生活経済対策室)	千代田区霞が関 2-1-2	〒 100	03-35 1-0141
総 務 庁	長官官房企画課	千代田区霞が関 3-1-1	〒 100	03-35 1-6361
経 済 企 画 庁	国民生活局消費者行政第一課・同第二課	千代田区霞が関 3-1-1	〒 100	03-35 1-0261
科学技術庁	科学技術政策局政策課資源室	千代田区霞が関 2-2-1	〒 100	03-5 1-5271
環 境 庁	企画調整局企画調整課	千代田区霞が関 1-2-2	〒 100	03-35 1-3351
法 務 省	大臣官房秘書課	千代田区霞が関 1-1-1	〒 100	03-35 0-4111
大 蔵 省	大臣官房調査企画課	千代田区霞が関 3-1-1	〒 100	03-35 1-4111
文 部 省	生涯学習局婦人教育課	千代田区霞が関 3-2-2	〒 100	03-35 1-4211
厚 生 省	大臣官房政策課	千代田区霞が関 1-2-2	〒 100	03-3503-1711
農 林 水 産 省	食品流通局消費経済課	千代田区霞が関 1-2-1	〒 100	03-3502- 111
通 商 産 業 省	産業政策局消費経済課	千代田区霞が関 1-3-1	〒 100	03-3501-1511
運 輸 省	運輸政策局消費者行政課	千代田区霞が関 2-1-3	〒 100	03-35 0-3111
郵 政 省	大臣官房企画課	千代田区霞が関 1-3-2	〒 100	03-3504-4411
労 働 省	大臣官房政策調整部総合政策課	千代田区霞が関 1-2-2	〒 100	03-3593-1211
建 設 省	大臣官房政策課	千代田区霞が関 2-1-3	〒 100	03-35 0-4311
自 治 省	大臣官房広報室	千代田区霞が関 2-1-2	〒 100	03-35 1-5311

(2) 国の消費者行政担当課室(管区別)

北海道に在住の方……

○公正取引委員会事務局北海道事務所取引課	TEL 011-231-6300
〒 060 札幌市中央区大通西 12 丁目 札幌第三合同庁舎	
○小樽農林水産消費技術センター	TEL 0134-21-2550
〒 047 小樽市港街 5-3 小樽港湾合同庁舎	
○北海道通商産業局商工消費経済課	TEL 011-709-2311
〒 060 札幌市北区北八条西 2 丁目 1-1 札幌第一合同庁舎	
○北海道運輸局総務部総務課	TEL 011-261-3411
〒 060 札幌市中央区大通西 10 札幌第二合同庁舎	
○北海道郵政局郵政相談所	TEL 011-214-4016
〒 060-97 札幌市中央区北二条 4 丁目	

- 北海道電気通信監理局郵政相談所 TEL 011-709-3550
〒060-95 札幌市北区北八条西2丁目1-1 札幌第一合同庁舎
- 東北地方に在住の方……
- 公正取引委員会事務局東北事務所取引課 TEL 022-225-7095-7096
〒90 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第二合同庁舎
- 東京農林水産消費技術センター仙台支所 TEL 022-29-9450
〒93 仙台市宮城野区五輪1-3-15 仙台第三合同庁舎
- 東北農政局生産流通部企業流通課 TEL 022-263-1111
〒90 仙台市青葉区本町3-3-1 仙台合同庁舎
- 東北通商産業局商工部流通消費課 TEL 022-263-1111
〒90 仙台市青葉区本町3-3-1
- 東北運輸局総務部総務課(秋田・山形を除く) TEL 022-299-51
〒93 仙台市宮城野区鉄砲町1番地 仙台第四合同庁舎
- 東北郵政局郵政相談所 TEL 022-267-7611
〒90-97 仙台市青葉区1番町1-1-34
- 東北電気通信監理局郵政相談所 TEL 022-221-0610
〒90-95 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第二合同庁舎
- 関東甲信越地方に在住の方……
- 公正取引委員会事務局取引課 TEL 03-35 1-5471
〒100 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟
- 関東農政局生産流通部企業流通課(静岡県を含む) TEL 03-3214-6261
〒100 東京都千代田区大手町1-3-3 大手町合同庁舎第3号館
- 東京農林水産消費技術センター TEL 03-5460-7550
〒10 東京都港区港南4-4-7
- 横浜農林水産消費技術センター TEL 045-224-4250
〒231 横浜市中区北仲通り5-57 横浜第2合同庁舎
- 北陸農政局生産流通部企業流通課(新潟県のみ) TEL 0762-63-2161
〒920 金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎
- 関東通商産業局商工部消費経済課(静岡県を含む) TEL 03-3216-5641
〒100 東京都千代田区大手町1-3-3
- 関東運輸局総務部総務課 TEL 045-211-7204
〒231 横浜市中区北仲通5-57 横浜第二合同庁舎
- 新潟運輸局総務部総務課(秋田、山形含む) TEL 025-244-6111
〒950 新潟市万代2-2-1
- 関東郵政局郵政相談所 TEL 03-3243-4429
〒100-96 千代田区大手町2-3-2

- 東京郵政局郵政相談所 TEL 03-3243-2131
〒100 千代田区丸ノ内 2-7-2 東京中央郵便局内
- 信越郵政局郵政相談所 TEL 0262-31-2233
〒3 0-97 長野市栗田 01
- 関東電気通信監理局郵政相談所 TEL 03-3243-695
〒100-95 千代田区大手町 2-3-2
- 信越電気通信監理局郵政相談所 TEL 0262-34-9961
〒3 0-95 長野市旭町 110

東海・北陸地方に在住の方……

- 公正取引委員会事務局中部事務所取引課（福井県を除く） TEL 052-961-9421~4
〒460 名古屋市中区三の丸 2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館
- 東海農政局生産流通部企業流通課消費者行政室（静岡県を除く） TEL 052-201-7271
〒460 名古屋市中区三の丸 1-2-2
- 横浜農林水産消費技術センター静岡支所 TEL 054-254-4691
〒420 静岡市追手町 9-50 静岡地方合同庁舎
- 名古屋農林水産消費技術センター TEL 052-229-1063
〒460 名古屋市中区三の丸 1-2-2 名古屋農林総合庁舎2号館
- 北陸農政局生産流通部企業流通課 TEL 0762-63-2161
〒920 金沢市広坂 2-2-60 金沢広坂合同庁舎
- 中部通商産業局商工部消費経済課（静岡県を除く） TEL 052-951-2560
〒460 名古屋市中区三の丸 2-5-2
- 中部運輸局総務部総務課 TEL 052-952-000
〒460 名古屋市中区三の丸 2-2-1 名古屋合同庁舎第1号館
- 東海郵政局郵政相談所 TEL 052-261-6750
〒460 名古屋市中区大須 3-1-10 名古屋中郵便局内
- 北陸郵政局郵政相談所 TEL 0762-20-3054
〒920-97 金沢市尾張町 1-1-1
- 東海電気通信監理局郵政相談所 TEL 052-971-9104
〒461-95 名古屋市中区白壁 1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館
- 北陸電気通信監理局郵政相談所 TEL 0762-33-4405
〒920-95 金沢市広坂 2-2-60 金沢広坂合同庁舎

近畿地方に在住の方……

- 公平取引委員会事務局近畿事務所取引課（福井県を含む） TEL 06-941-2173~6
〒540 大阪市中央区大手前 4-1-76 大阪合同庁舎第4号館
- 近畿農政局生産流通部企業流通課消費者行政室 TEL 075-451-9161
〒602 京都市上京区西洞院通り下長者町下ル

- 神戸農林水産消費技術センター TEL 07-325-5255
〒651 神戸市中央区小野浜町1-4
- 神戸農林水産消費技術センター大阪支所 TEL 06-942-400
〒540 大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館別館
- 近畿通商産業局商工部消費経済課 TEL 06-941-9251
〒540 大阪市中央区大手前之町1丁目5-44
- 近畿運輸局総務部総務課 TEL 06-943-9511
〒540 大阪市中央区大手前4-1-76 大阪合同庁舎第4号館
- 神戸海運監理部総務部総務課 TEL 07-321-3141
〒650 神戸市中央区波止場町1-1 神戸第二地方合同庁舎
- 近畿郵政局郵政相談所 TEL 06-341-2131
〒530 大阪市北区梅田3-2-4 大阪中央郵便局内
- 近畿電気通信監理局郵政相談所 TEL 06-942-502
〒540-95 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館
- 中国・四国地方に在住の方……
- 公正取引委員会事務局中国事務所取引課 TEL 02-22-1501~3
〒730 広島市中区上八丁堀6-3 広島合同庁舎第4号館
- 公正取引委員会事務局四国事務所総務課 TEL 07-64-1441~2
〒760 高松市松島町1-17-33 高松第二地方合同庁舎
- 中国四国農政局生産流通部企業流通課 TEL 06-224-4511
〒700 岡山市天神町9-24
- 神戸農林水産消費技術センター岡山支所(山口県を除く) TEL 06-223-7206
〒700 岡山市天神町9-24
- 中国通商産業局商工部流通消費課 TEL 02-224-5671
〒730 広島市中区上八丁堀6-30
- 四国通商産業局商工部流通消費課 TEL 07-31-3141
〒760 高松市番町1-10-6
- 中国運輸局総務部総務課 TEL 02-22-3434
〒730 広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎4号館
- 四国運輸局総務部総務課 TEL 07-31-7271
〒760 高松市松島町1-17-33 高松第二地方合同庁舎
- 中国郵政局郵政相談所 TEL 02-224-502
〒730-97 広島市中区東白島町19-
- 中国電気通信監理局郵政相談所 TEL 02-222-3303
〒730-95 広島市中区東白島町19-36
- 四国郵政局郵政相談所 TEL 099-36-5129
〒790-97 松山市宮田町-5

○四国電気通信監理局郵政相談所 TEL 0 99-21-9009
〒 790-95 松山市宮田町 -5

九州に在住の方……

○公正取引委員会事務局九州事務所取引課 TEL 092-431-5 1
〒 12 福岡市博多区博多駅東 2-10-7 福岡第二合同庁舎別館

○九州農政局生産流通部企業流通課 TEL 096-353-3561
〒 60 熊本市二の丸 1-2 熊本合同庁舎

○門司農林消費技術センター(山口県を含む) TEL 093-322-1550
〒 01 北九州市門司区西海岸 1-3-10

○九州通商産業局商工部消費経済課 TEL 092-4 2-5455
〒 12 福岡市博多区博多駅東 2-11-1 福岡合同庁舎

○九州運輸局総務部総務課 TEL 092-472-2311
〒 12 福岡市博多区博多駅東 2-10-7 福岡第二合同庁舎

○九州郵政局郵政相談所 TEL 092-713-2530
〒 10 福岡市中央区天神 4-3-1 福岡中央郵便局内

○九州電気通信監理局郵政相談所 TEL 096-326-7 19
〒 60-95 熊本市二の丸 1-4 合同庁舎 2 号館

沖縄地方に在住の方……

○沖縄総合事務局総務部公正取引室 TEL 09 - 63-2243
〒 900 那覇市前島 2-21-13 ふそうビル

○沖縄総合事務局農林水産部農政課 TEL 09 - 66-0031
〒 900 那覇市前島 2-21-7 クラウンビル

○東京農林水産消費技術センター那覇分室 TEL 09 - 67-1079
〒 900 那覇市港町 2-11-1 那覇港湾合同庁舎

○沖縄総合事務局通商産業部商務通商課 TEL 09 - 66-0031
〒 900 那覇市前島 2-21-7 クラウンビル

○沖縄総合事務局運輸部企画室 TEL 09 - 66-0031
〒 900 那覇市前島 2-21-7 クラウンビル

○沖縄郵政管理事務所郵政相談所 TEL 09 - 65-2217
〒 900-97 那覇市東町 26-29

(3) 都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課室

北海道	生活福祉部消費生活課	〒 060	札幌市中央区北三条西 6-1	011-221- 476
青森県	生活福祉部県民生活課	〒 030	青森市長島 1-1-1	0177-22-2163
岩手県	生活福祉部県民生活課	〒 020-70	盛岡市内丸 10-1	0196-51-9111
宮城県	環境生活部環境生活総務課	〒 9 0	仙台市青葉区本町 3- -1	022-211-2523
秋田県	生活環境部県民生活課	〒 010	秋田市山王 4-1-1	01 -60-1515

山形県	生活福祉部社会課県民生活室	〒990	山形市松波 2-8-1	0236-30-2196
福島県	生活福祉部県民生活課	〒960	福島市杉妻町 2-16	0425-21-7179
茨城県	生活環境部生活文化課	〒310	水戸市三の丸 1-5-38	0292-24-9411
栃木県	県民生活部生活文化課	〒320	宇都宮市埴田 1-1-20	0286-23-2134
群馬県	県民生活部県民生活課	〒370	前橋市大手町 1-1-1	0272-23-1111
埼玉県	県民部消費生活課	〒336	浦和市高砂 3-15-1	048-830-2939
千葉県	企画部県民生活課	〒260	千葉市中央区市場町 1-1	043-223-2296
東京都	生活文化局消費者部計画調整室、 価格流通部取引指導課等	〒163-01	新宿区西新宿 2-8-1	03-5321-1111
神奈川県	県民部消費生活課	〒231	横浜市中区日本通り 1	045-201-1111
新潟県	総務部県民生活課	〒950	新潟市新光町 4-1	025-285-5511
富山県	生活環境部県民生活課	〒930	富山市新総曲輪 1-7	0764-44-3129
石川県	県民生活局県民生活課	〒920	金沢市広坂 2-1-1	0762-23-9106
福井県	県民生活部生活文化課	〒910	福井市大手 3-17-1	0766-21-1111
山梨県	企画部県民局県民生活課	〒400	甲府市丸の内 1-6-1	0552-23-1352
長野県	生活環境部県民生活課	〒380	長野市大字南長野字幅下 692-2	0262-35-7172
岐阜県	企画部消費生活課	〒500-70	岐阜市藪田南 2-1-1	0582-73-2228
静岡県	環境・文化部消費生活課	〒420	静岡市追手前 9-6	054-221-2175
愛知県	消費生活課	〒460-01	名古屋市中区三の丸 3-1-2	052-951-1203
三重県	福祉部青少年女性課(消費生活室)	〒514-70	津市広明町 13	0592-24-2399
滋賀県	生活環境部県民生活課	〒520	大津市京町 4-1-1	0775-28-3412
京都府	商工部消費生活課	〒602-70	京都市上京区下立売通新町西入藪の内町	075-414-4868
大阪府	生活文化部府民生活課	〒540	大阪府中央区大手前 2-1-22	06-944-6642
兵庫県	生活文化部生活創造課	〒650	神戸市中央区下山手通 5-10-1	078-362-3155
奈良県	総務部知事公室県民生活課	〒630	奈良市登大路町	0742-24-1194
和歌山県	企画部企画室県民生活室	〒640	和歌山市小松原通り 1-1	0734-41-2345
鳥取県	生活環境部生活衛生課	〒680	鳥取市東町 1-220	0857-26-7159
島根県	環境生活部県民課	〒690	松江市殿町 1	0852-22-5103
岡山県	地域振興部県民生活課	〒700	岡山市内山下 2-4-6	086-224-2111
広島県	県民生活部県民課	〒730	広島市中区基町 10-52	082-227-5043
山口県	企画部県民生活課	〒753	山口市滝町 1-1	0839-33-2608
徳島県	福祉生活部消費生活課	〒770-70	徳島市万代町 1-1	0886-21-2258
香川県	企画部県民生活課	〒760	高松市番町 4-1-10	0878-31-1111
愛媛県	生活文化総室女性局生活課	〒790-70	松山市一番町 4-4-2	0899-41-4881
高知県	福祉生活部生活婦人課	〒780	高知市丸の内 1-2-20	0888-23-9653
福岡県	企画振興部県民生活局消費生活課	〒812	福岡市博多区東公園 7-7	092-641-3868
佐賀県	福祉生活部県民生活課	〒810	佐賀市城内 1-1-59	0952-25-7059
長崎県	生活福祉部生活課	〒850	長崎市江戸町 2-13	0958-24-3621
熊本県	福祉生活部県民生活総室	〒862	熊本市水前寺 6-18-1	096-383-2767
大分県	福祉生活部県民生活課	〒870	大分市大手町 3-1-1	0975-34-9291
宮崎県	福祉生活部福祉生活	〒880	宮崎市橋通東 2-10-1	0985-26-7504
鹿児島県	県民福祉部県民生活課	〒892	鹿児島市山下通 14-50	0922-22-7751
沖縄県	生活福祉部県民生活課	〒900	那覇市泉崎 1-2-2	098-866-2187

札幌市	市民局市民生活部消費者センター	〒060	札幌市中央区北1条西2	011-211-2245
仙台市	市民局生活文化部市民生活課	〒90-71	仙台市青葉区国分町3-7-1	022-214-6136
千葉市	経済農政局経済部消費生活課	〒260	千葉市中央区千葉港1-1	043-245-5741
川崎市	市民局市民生活部消費者行政センター	〒210	川崎市川崎区東田町6-2ミヤダイビル2階	044-200-2263
横浜市	経済局市民経済部消費経済課	〒231	横浜市中区港町1-1	045-671-256
名古屋市	経済局消費流通部消費流通課	〒460-0	名古屋市中区三の丸3-1-1	052-972-2441
京都市	市民局市民部消費生活センター	〒600	京都市下京区四条通新町東入月鉾町39-1 興和第一ビル7階	075-256-0000
大阪市	市民局生活文化部消費生活課	〒530	大阪市北区中之島1-3-20	06-20-7376
神戸市	市民局消費生活課	〒650	神戸市中央区加納町6-5-1	07-322-514
広島市	経済局商工・消費部消費流通課	〒730	広島市中区国泰寺町1-6-34	02-245-2111
北九州市	市民局市民部消費生活センター	〒04	北九州市戸畑区汐井町1-2	093-71-042
福岡市	市民局市民部消費生活センター	〒10	福岡市中央区舞鶴1-22	092-712-2929

2. 国民生活センター及び消費生活センター

国民生活センター

国民生活センター	港区高輪3-13-22	〒10	03-3443-6211 代
商品テスト・研修施設	相模原市弥栄3-1-1	〒229	0427-5-3161 代

都道府県・市町村の消費生活センター

北海道

北海道消費者センター	〒060	札幌市中央区北4条西7丁目緑苑木下ビル内	011-221-0110
札幌市消費者センター	〒060	札幌市中央区大通西14丁目	011-211-5961
函館市消費生活センター	〒040	函館市若松町17番12号 樺二森屋デパート内7階	013-26-4646
小樽市消費者センター	〒047	小樽市色内1-9-5 市役所分庁舎内	0134-23-751
室蘭市消費生活センター	〒050	室蘭市輪西町2-1-17 輪西地区サービスセンター内	0143-44-2133
釧路市消費生活センター	〒055	釧路市幸町9丁目1番地銅根地域婦人会館内	0154-24-3000
岩見沢市消費者センター	〒066	岩見沢市五条西7丁目目空知婦人会館内	0126-23-797
苫小牧市消費者センター	〒053	苫小牧市若草町3丁目3- 苫小牧市民活動センター内	0144-33-6510
旭川市消費生活センター	〒070	旭川市五条通り10丁目旭川市五条庁舎内	0166-22-22
北見市商品テスト室	〒090	北見市北4条東4丁目北見市勤労者センター内	0157-25-1149
帯広市消費者生活アドバイザーセンター(相談室)	〒000	帯広市西2条南 丁目繁丸ビル内7F	0155-22-393
“ (テスト室)	〒000	帯広市西五条南7丁目 市役所内	0155-24-4111
滝川地方消費者センター	〒073	滝川市明神町1-5-29 市総合福祉センター3F	0125-23-477
留萌地域消費生活センター	〒077	留萌市明元町6-22-1	0164-42-0651
名寄市消費者センター	〒096	名寄市大通南1丁目1番地市役所内	01654-3-2111
紋別市消費者センター	〒094	紋別市幸町1-2-51 市民集会所	0152-4-7779
根室市消費生活センター	〒077	根室市大正町1丁目30 市役所第2庁舎内	01532-3-6111
浦河町消費生活センター	〒057	浦賀町築地1丁目5-1 浦賀町勤労青少年ホーム	0146-2-4465

青森県

青森県消費生活センター	〒030	青森市本町2丁目1-16	0177-22-3343
弘前市消費生活センター	〒036	弘前市大字下台銀町19-4 弘前文化センター内	0172-34-3179

八戸市生活相談課 〒031 八戸市内丸1丁目1-1 017-43-2111 (内226)

岩手県

岩手県立県民生活センター 〒020 盛岡市中央通り 3-10-2 0196-24-2209
 岩手県盛岡地方振興局生活福祉部福祉課 〒020 盛岡市内丸11-1 県合同庁舎内 0196-51-3111
 花巻地方振興局消費生活相談室 〒025 花巻市花城町1-41 県合同庁舎内 019-22-4921
 北上 " 〒024 北上市芳町2- 県合同庁舎内 0197-65-2732
 水沢 " 〒023 水沢市大手町1-2 県合同庁舎内 0197-22-231
 水沢 " 江刺分室 〒023-11 江刺市大通7-13 県合同庁舎内 0197-35-6711
 一関地方振興局消費生活相談室 〒021 一関市竹山町7-5 県合同庁舎内 0191-26-1412
 千厩 " 〒029-0 東磐井郡千厩町千厩字北方5-2 県合同庁舎内 0191-52-4921
 大船度 " 〒022 大船度市猪川町字前田6-1 県合同庁舎内 0192-27-9913
 遠野 " 〒02-05 遠野市六日町1-22 県合同庁舎内 019-62-9930
 釜石 " 〒026 釜石市新町6-50 県合同庁舎内 0193-25-2710
 宮古 " 〒027 宮古市五月町1-20 県合同庁舎内 0193-64-2213
 宮古 " 岩泉分室 〒027-05 下閉伊郡岩泉町岩泉字松橋24-3 県合同庁舎内 0194-22-3113
 久慈地方振興局消費生活相談室 〒02 久慈市八日町2-156-1 県合同庁舎内 0194-53-492
 二戸 " 〒02-61 二戸市福岡字八幡下11-1 県合同庁舎内 0195-23-9202
 盛岡市消費生活センター 〒020 盛岡市内丸12番2号 盛岡市役所内 0195-51-4111

宮城県

宮城県消費生活センター 〒90 仙台市青葉区錦町1-1-20 県婦人会館内 022-261-5161
 仙台市消費生活センター 〒90 仙台市青葉区一番町4-1-1 仙台141ビル5F 022-26-305

秋田県

秋田県総合生活文化会館生活センター 〒010 秋田市中通2-3- 01-36-706

山形県

山形県消費生活センター 〒990 山形市十日町1-6-6 0236-24-0999
 山形県庄内消費者センター 〒997-13 東田川郡三川町大字横山字袖東19-1 庄内支庁内 0235-66-2111 (内252)
 鶴岡市消費生活センター 〒997 鶴岡市馬場町9-25 鶴岡市役所内 0235-25-2111 (内123)
 酒田市消費生活センター 〒99 酒田市本町2-2-45 0234-26-5726

福島県

福島県消費生活センター 〒960 福島市中町-2 自治会館内 0245-21-0999
 郡山市消費生活センター 〒963 郡山市清水台1-6-1 0249-21-0333
 いわき市消費生活センター 〒970 いわき市平字菱川町5-12 0246-22-0999

茨城県

茨城県消費生活センター 〒310 水戸市欄町1-3-1 0292-24-4722
 " 取手分室 〒302 取手市白山1-2-25 0297-73-1511
 " 鉾田分室 〒311-15 鹿島郡鉾田町鉾田1367-3 合同庁舎内 0291-3-4111 (内210)
 " 土浦分室 〒300 土浦市真鍋町5-17-26 合同庁舎内 029-22-511
 " 下館分室 〒30 下館市二木成615 合同庁舎内 0296-24-2211
 水戸市消費生活センター 〒310 水戸市五軒町1-2-12 文化福祉会館内 0292-26-4194
 日立市消費生活センター 〒316 日立市鮎川町1-1-10 らぼーる日立内 0294-33-3129

土浦市消費生活センター	〒300	土浦市中央 2-16-4 亀城プラザ内	029-23-392
鹿島町消費生活センター	〒314	鹿島郡鹿島町平井 11-7-1	0299-2-2911 (内 36)

栃木県

栃木県消費生活センター	〒320	宇都宮市松が峰 2-1-6	02 6-34-31 1
足利市消費生活センター	〒326	足利市南町 36 7-2 ステーションビル内	02 4-73-1211
栃木市消費生活センター	〒32	栃木市日の出町 14-36 栃木市民会館内	02 2-23- 99
佐野市消費生活センター	〒327	佐野市大橋町 2042 共同高等職業訓練校内	02 3-24-5677
鹿沼市消費生活センター	〒322	鹿沼市今宮町 1692-17 鹿沼市役所東館内	02 9-65-1279
今市市消費生活センター	〒321-12	今市市今市 375 今市中央コミュニティセンター内	02 -22-4797
小山市消費生活センター	〒323	小山市八幡町 2-4-24	02 5-22-3711
真岡市消費生活センター	〒321-43	真岡市田町 1344 真岡市青年婦人会館内	02 5- 4-7 30
大田原市消費生活センター	〒324	大田原市住吉町 1-9-37	02 7-23-6236
矢板市消費生活センター	〒329-21	矢板市矢板 103-1 矢板公民館内	02 7-43-1111
黒磯市消費生活センター	〒325	黒磯市幸町 -10	02 7-63-7900

群馬県

群馬県消費生活センター	〒371	前橋市大手町 3-2-10 群馬県産業会館内	0272-32-4919
-------------	------	------------------------	--------------

埼玉県

埼玉県大宮消費生活センター	〒330	大宮市大門町 1-74-1 ムサシビル 7 階	04 -643-0999
” 熊谷消費生活センター	〒360	熊谷市鎌倉町 5 鎌倉ビル 2 階	04 5-24-0999
” 川越消費生活センター	〒350	川越市新富町 1-1 -6 戸田本川越ビル 3 階	0492-24-0999
” 春日部消費生活センター	〒344	春日部市中央 1-51-1 春日部大栄ビル 4 階	04 -734-0999
越谷市立消費生活センター	〒343	越谷市越ヶ谷 4-1-1 越谷中央市民会館内	04 9-65- 6
浦和市消費生活センター	〒336	浦和市岸町 5-1-3 コミュニティセンター内	04 - 24-0164
所沢市消費生活センター	〒359	所沢市宮本町 1-1-2	0429-2 -1233
大宮市生活センター	〒331	大宮市錦町 630 JR 大宮駅舎 2 階	04 -645-3421
上尾市生活情報センター	〒362	上尾市柏座 4-2-3 コミュニティセンター内	04 -775-0 01
上福岡消費生活センター	〒356	上福岡市上野台 2-3- 3 棟	0492-63-0110
狭山市消費生活センター	〒350-13	狭山市入間川 2-2-25 市立図書館 5 館	0492-54-7745
川越市生活情報センター	〒350-11	川越市脇田町 105 アトレスビル 6 階	0492-26-7066

千葉県

千葉県消費者センター	〒273	船橋市高瀬町 66-1	0474-34-0999
千葉市消費生活センター	〒260	千葉市中央区千葉南 2-1 千葉中央コミュニティセンター 1 階	043-243-1234
船橋市消費生活センター	〒273	船橋市本町 7-1-1 船橋東武百貨店 1 階	0474-23-3006
柏市消費生活センター	〒277	柏市柏 1-1-11 ファミリーかじわ 3 階	0471-64-4327
銚子市消費生活センター	〒2	銚子市若宮町 1-1 市役所内	0479-24- 1 1
八千代市消費生活センター	〒276	八千代市大和田 250-1	0474- 5-0559
市川市消費生活センター	〒272	市川市八幡 2-15-10 本八幡駅前ビル	0473-32-4326
市原市消費生活センター	〒290	市原市五井 510 五井会館 3 階	0436-21-0999
習志野市消費生活センター	〒275	習志野市津田沼 5-12-12 津田沼サンロード 6 階	0474-51-6999
木更津市消費生活センター	〒292	木更津市潮見 1-1 市役所内	043 -23-7113
四街道市消費生活センター	〒2 4	四街道市鹿渡 95-14 商工会館内	043-422-2155
成田市消費生活センター	〒2 6	成田市花崎町 760 市役所内	0476-23-1161
松戸市消費生活センター	〒271	松戸市小根木 7- 京葉ガス F 松戸第二ビル 5 階	0473-65-6565

流山市消費生活センター	〒270-01	流山市平和台 1-1-1 市役所内	0471-5-0999
野田市消費生活センター	〒27	野田市鶴奉7番地の1	0471-23-104

東京都

東京都消費者センター本所	〒162	新宿区神楽河岸 1-1 セントラルプラザ 16 階	03-3235-1155
試験研究室	〒105	港区海岸 1-7- 東京産業貿易会館 6 階	03-3433- 563
西部支所	〒160	新宿区新宿 4-2-1 新宿光風ビル 4 階	03-3352-9361
東部支所	〒130	墨田区江東橋 4-26-5 東京トラフィック錦糸町ビル 3 階	03-3653-0914
多摩西支所	〒190	立川市曙町 2-13-3 立川三菱ビル 5 階	0425-22-5117
多摩東支所	〒10	武蔵野市吉祥寺本町 1-15-9 岩崎吉祥寺ビル 6 階	0422-21-1 61
港区立消費者センター	〒10	港区芝浦 3-1-47 区立婦人会館 2 階	03-3456-6 27
新宿区消費生活センター	〒169	新宿区高田馬場 4-10-2	03-3365-6100
すみだ消費者センター	〒131	墨田区押上 2-12-7-111-215	03-560 -1773
江東区消費者センター	〒135	江東区扇橋 3-22-2 ハルシネィ江東内	03-3647-9110
品川区消費者センター	〒140	品川区東大井 5-1 -1 区立総合区民会館 3 階 きゅりあん内	03-5479-4103
目黒区消費者センター	〒153	目黒区目黒 2-4-36 区民センター 4 階	03-3711-1140
大田区立生活センター	〒144	大田区蒲田 5-13-26-101	03-3736-0123
世田谷区消費生活センター	〒154	世田谷区太子堂 2-16-7 三軒茶屋分庁舎 3 階	03-3410-6522
渋谷区立消費者センター	〒150	渋谷区渋谷 1-12-5	03-3406-7644
中野区消費者センター	〒165	中野区新井 1-9-1	03-33 9-1196
杉並区立消費者センター	〒166	杉並区阿佐谷南 1-36-4 三幸ビル 2 階	03-3314-3620
豊島区立消費生活センター 管理事務所	〒170	豊島区北大塚 1-5-10	03-3940-5515
北区消費生活センター	〒114	北区王子 1-11-1 北とびあ 11 階	03-5390-1142
板橋区消費者センター	〒173	板橋区板橋 2-65-6 情報処理センター 7 階	03-3962-3511
練馬区立消費生活センター	〒176	練馬区貫井 1-9-1 中村橋区民センター 2 階	03-3926-7215
足立区消費者センター	〒123	足立区梅田 7-33-1 L・ソフィア 2 階	03-3 0-53 0
葛飾区消費生活センター	〒124	葛飾区立石 5-27-1 ウィメンズハル内	03-569 -2311
江戸川区消費者センター	〒132	江戸川区松島 1-3 -1 グリーンパレス 1 階	03-3653-5151 (内 13)
八王子消費者センター	〒192	八王子市八幡町 7-10 安藤物産第二ビル 4 階	0426-25-2621
武蔵野市消費者ルーム	〒10	武蔵野市吉祥寺本町 1-15-9 岩崎吉祥寺ビル 6 階	0422-21-2971
三鷹市消費者活動センター	〒11	三鷹市連雀 3-32-7	0422-47-9042
府中市消費生活相談室・商品テスト室	〒13	府中市府中町 1-1-1 府中グリーンプラザ 7 階	0423-60-3316
調布市消費者コーナー	〒12	調布市小島町 2-35-1 市役所 3 階	0424- 1-7034
町田市消費者センター	〒194	町田市森野 1-33-10 森野分庁舎	0427-22-0001
小金井市消費者ルーム	〒14	小金井市本町 5-6-19 上之原会館内	0423- 4-4999 (水金) 0423- 7-9 31 (月木)
日野市消費生活相談室	〒191	日野市日野本町 1-6-2 生活・保健センター内	0424- 1-3556
東久留米市消費者センター	〒203	東久留米市幸町 3-6-4	0424-73-5111 (内 345)
多摩市消費者ルーム	〒206	多摩市永山 1-4 グリナード永山 4 階	0423-74-9595
羽村市消費者センター	〒205	羽村市羽中 3- -11	0425-55-5535
保谷市消費者センター	〒202	保谷市住吉町 6-1-5-2F	0425-25-4040

神奈川県

神奈川県横浜消費生活センター	〒221	横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 県政総合センター内	045-312-1121
かながわ女性センター生活科学部商品テスト室	〒251	藤沢市江の島 1-11-1	0466-27-2111
神奈川県川崎消費生活センター	〒213	川崎市高津区溝の口 377-1 県高津合同庁舎内	044- 33-1231
神奈川県横須賀消費生活センター	〒23	横須賀市日の出町 2-9-19 県横須賀合同庁舎内	046 -23-0210
神奈川県平塚消費生活センター	〒254	平塚市紅谷町 14-21 T マリン湘南内	0463-22-4095

神奈川県藤沢消費生活センター	〒251	藤沢市南藤沢 2-1-3 ダイヤモンドビル内	0466-25-4400
神奈川県小田原消費生活センター	〒250	小田原市本町 2-3-24 県小田原合同庁舎内	0465-22-1151
神奈川県厚木消費生活センター	〒243	厚木市中町 2-6-24 三成ほていや第1ビル内	0462-23-1630
神奈川県相模原消費生活センター	〒229	相模原市富士見 6-5- 県相模原合同庁舎内	0427-55-1121
川崎市消費者行政センター	〒210	川崎市川崎区東田町 6-2 ミヤダイビル2階	044-200-3030
幸区役所相談・情報サービスセンター	〒210	幸区戸手本町 1-11-1	044-555-3111
中原区役所相談・情報サービスセンター	〒211	中原区小杉町 3-245	044-744-3111
高津区役所相談・情報サービスセンター	〒213	高津区下作延 274-2	044- 61-3111
宮前区役所相談・情報サービスセンター	〒216	宮前区宮前平 3-20-5	044- 56-3111
多摩区役所相談・情報サービスセンター	〒214	多摩区宿河原 1-30-37	044-935-3111
麻生区役所相談・情報サービスセンター	〒215	麻生区万福寺 1-5-1	044-953-3111
横浜市消費者センター	〒231	横浜市中区万代町 1-1 横浜市教育文化センター内	045-662-5626
横須賀市消費生活センター	〒23	横須賀市本町 2-1 横須賀市立総合福祉会館内	046-21-1321

新潟県

新潟県消費生活センター	〒950	新潟市新光町 4-1 県庁内	025-2 5-4196
新潟市消費生活センター	〒951	新潟市学校町通り 1 番町 602-1 市役所第1分館内	025-22 -1000 (内 2412)
長岡市消費生活センター	〒940	長岡市大手通 1-4-10 大野記念館 2 階	025 -32-0022
上越市消費生活センター	〒943	上越市大手通 5-41 働く婦人の家内	0255-25-1905
豊栄消費生活センター	〒950-33	豊栄市葛塚 3197 市役所内	025-3 7-3401 (内 423)
村上市消費生活センター	〒95	村上市三之町 1-1 市役所生活環境課内	0254-53-2111 (内 244)
佐渡消費生活センター	〒952-13	佐渡郡佐和田町河原田本町 394 佐和田町役場内	0259-57- 143

富山県

富山県消費生活センター	〒930	富山市安住町 7-1 安住町第一生命ビル内	0764-32-9233
“ 高岡支所	〒933	高岡市本丸町 7-1 本丸会館内	0766-25-2777

石川県

石川県生活科学センター	〒920	金沢市三社町 1-44	0762-22-6110
石川県山代生活科学センター	〒922-02	加賀市山代温泉桔梗ヶ丘 2-105-1 山代保健所内	07617-6-4300
石川県輪島生活科学センター	〒92	輪島市鳳至町富田 102-4 輪島保健所内	076 -22-5550
石川県珠洲生活科学センター	〒927-11	珠州市宝立町鶴島ハル 142 珠州保健所内	076 - 4-1511

福井県

福井県生活科学センター	〒910	福井市大手 3-11-17 県民会館内	0776-22-1102
福井市消費者センター	〒910	福井市山原 1-13-6 フェニックスプラザ1階	0776-20-55
敦賀市消費者センター	〒914	敦賀市中央町 2-1-1 市民相談室内	0770-22- 115
武生市消費者センター	〒915	武生市府中 1-13-7 市役所内	077 -22-3773
小浜市消費者センター	〒917	小浜市大手町 6-3 市役所内	0770-53-1111
大野市消費者相談センター	〒912	大野市天神町 1-1 市役所内	0779-66-1111
勝山市消費者センター	〒911	勝山市元町 1-1-1 市役所内	0779- -1111
鯖江市消費者センター	〒916	鯖江市西山町 13-1	077 -51-2200

山梨県

山梨県消費生活センター	〒400	甲府市朝氣 1 丁目 2-2	0552-35- 455
山梨県消費生活センター地方相談室	〒403	富士吉田市上吉田 965-4 県立勤労者福祉センター内	0555-24-2453
甲府市消費生活相談所	〒400	甲府市丸の内 1 丁目 19-1	0552-37-1161

長野県

長野県長野消費生活センター	〒30	長野市大字中御所字岡田9-1	0262-23-6777
長野県松本消費生活センター	〒390	松本市中央1-9-1 松本商工会館内	0263-35-1556
長野県飯田消費生活センター	〒395	飯田市追手町2-641-47	0265-24-05
長野県上田消費生活センター	〒36	上田市材木町1-2-6	026-27-517

岐阜県

岐阜県消費生活センター	〒500	岐阜市佐久間町4番地 岐阜県婦人生活会館内	05-2-65-0999
岐阜県くらしの情報ルーム	〒500	岐阜市明徳町10 杉山ビル内	05-2-65-1616

静岡県

静岡県伊豆県行政センター	〒415	下田市中531-1 下田総合庁舎2階	055-24-2299
静岡県熱海県行政センター	〒413	熱海市水口町13-15 熱海総合庁舎2階	0557-2-2299
静岡県東部県行政センター	〒410	沼津市高島本町1-3 東部総合庁舎2階	0559-20-2299
静岡県富士県行政センター	〒416	富士市本市場441-1 富士総合庁舎2階	0545-63-2299
静岡県中部県行政センター	〒420	静岡市黒金町57 JR静岡駅高架下	054-252-2299
静岡県志太榛原県行政センター	〒426	藤枝市瀬戸新屋362-1 藤枝総合庁舎2階	054-645-2299
静岡県中遠県行政センター	〒43	磐田市見付3599-4 中遠総合庁舎1階	053-37-2299
静岡県北遠県行政センター	〒431-33	天竜市二俣町鹿島559 北遠総合庁舎1階	0539-26-2299
静岡県西部県行政センター	〒430	浜松市東田町7 浜松総合庁舎1階	053-452-2299
静岡市消費生活センター	〒420	静岡市追手町5-1	054-254-2111
清水市消費生活センター	〒424	清水市旭町6- 清水市役所内	0543-54-2172
富士宮市消費生活センター	〒424	富士宮市弓沢町150 富士宮市役所内	0544-22-1197
富士市消費生活センター	〒416	富士市本市場432-1 富士市保健婦人センター内	0545-64-996
天竜市消費生活センター	〒431-33	天竜市二俣町二俣1112	0539-25-2337
裾野市くらしのセンター	〒410-11	裾野市佐野1059 裾野市役所内	0559-92-1111 (内23)
金谷町消費生活センター	〒42	椋原郡金谷町金谷河原3400 金谷町役場内	0547-46-2111 (内230)

愛知県

愛知県消費生活センター	〒450	名古屋市市中村区名駅4-4-39 愛知県中小企業センター内	052-5-3-0999
愛知県尾張消費生活センター	〒491	一宮市本町4-3-1 ルボ・テンサンビル6階	05-6-71-0999
愛知県西三河消費生活センター	〒444	岡崎市竜美南二丁目1-7	0564-53-0999
愛知県東三河消費生活センター	〒441	豊橋市富士町国隠20-	0532-47-0999
名古屋市消費生活センター	〒460	名古屋市中区大須4-13-2	052-251-9671
名古屋市消費生活センター	〒465	名古屋市名東区上社2丁目50	052-776-2900
東部サブセンター		名東区役所内	
豊田消費生活センター	〒471	豊田市小坂本町1-25	0565-33-0999

三重県

三重県県民生活センター	〒514	津市栄町1丁目 三重県民サービスセンター内	0592-2-2213
四日市市消費者センター	〒510	四日市市諏訪町1-5	0593-54-264

滋賀県

滋賀県立消費生活センター	〒522	彦根市元町4-1	0749-23-3511 (内291)
滋賀県立消費生活センター分室	〒525	草津市草津3-14-75	0775-64-7211 (内252)
大津市消費者センター	〒520	大津市春日町1-3 JR大津駅舎内	0775-25-1047

京都府

京都府消費生活科学センター	〒604	京都市中京区西ノ京笠殿町 162	075-02-3261
京都市消費生活センター	〒600	京都市下京区四条通新町東入月鉦町 39-1 興和第一ビル 7F	075-256-0000
八幡市生活情報センター	〒614	八幡市男山八望 3-B51	075-9 3-400

大阪府

大阪府立消費生活センター	〒530	大阪市北区曾根崎新地 2-2-16 桜橋東洋ビル 4 階	06-344-0999
大阪市消費者センター	〒541	大阪市中央区船場中央 1-2-1-130 船場センタービル 1 号館 1 階	06-262-4775
堺市立消費生活センター	〒590	堺市北瓦町 2-4-16 堺富士ビル 6 階	0722-21-7153
岸和田市立消費者センター	〒596	岸和田市別所町 4 0-6	0724-39-52 1
豊中市立消費者センター	〒561	豊中市曾根東町 3-7-1	06-62-2234
池田市立消費生活センター	〒563	池田市菅原町 3-1-301	0727-53-5555
吹田市立消費生活センター	〒564	吹田市朝日町 3-203	06-319-1000
高槻市立消費生活センター	〒569	高槻市紺屋町 3-1-105・グリーンプラザ 3 号館 1 階	0726-2-0999
守口市消費生活センター	〒570	守口市寺内町 1-5	06-99-3600
枚方市立消費生活センター	〒573	枚方市岡東町 12-3-202 ひらかたサンプラザ 3 号館 2 階	0720-44-2433
茨木市消費生活センター	〒567	茨木市駅前 4-6-16 茨木市市民総合センター内	0726-24-1999
泉佐野市消費生活センター	〒59	泉佐野市高松東 1-10-37	0724-69-2240
寝屋川市立消費生活センター	〒572	寝屋川市桜木町 5-30	0720-2-0397
河内長野市消費生活センター	〒56	河内長野市長野町 5-1-303 ノバティながの南館 3 階	0721-56-0700
箕面市立消費生活センター	〒562	箕面市箕面 6-3-1 みのおサンプラザ 1 号館 2F	0727-22-0999
門真市消費生活相談コーナー	〒571	門真市中町 1-1 市役所内	06-902-1231
高石市消費生活相談コーナー	〒592	高石市加茂 4-1-1 市役所内	0722-65-1001
東大阪市立消費生活コーナー	〒57	東大阪市岩田町 5-7-36	0729-65-0102

兵庫県

県立神戸生活科学センター	〒650	神戸市中央区三宮町 1-10-1	07-321-0999
県立東播磨生活科学センター	〒675	加古川市加古川篠原町 154-1	0794-24-0999
県立姫路生活科学センター	〒670	姫路市新在家本町 1-1-22	0792-96-0999
県立西播磨生活科学センター	〒679-43	揖保郡新宮町宮内 45-2	0791-75-0999
県立但馬生活科学センター	〒66	豊岡市妙楽寺 41-1	0796-23-0999
県立丹波生活科学センター	〒669-33	水上郡柏原町柏町 5001-1	0795-72-0999
県立姫路生活科学センター	〒656-15	津名郡一宮町多賀 600	0799-5-0999
県立生活科学研究所	〒650	神戸市中央区港島中町 4-2	07-302-4000
神戸市生活情報センター	〒650	神戸市中央区橋通 3-4-1 神戸市総合福祉センター内	07-371-1221
姫路市消費生活センター	〒670	姫路市安田 4-1 市役所内	0792-21-2110
尼崎市立消費生活センター	〒661	尼崎市南武庫之荘 3-36-1	06-43-41 5
西宮市消費者センター	〒662	西宮市六湛寺町 10 番 3 号 市役所内	079-35-3110
芦屋市消費生活センター	〒659	芦屋市精道町 7 番 6 号 市役所内	0797-31-2121
伊丹市立消費生活センター	〒664	伊丹市宮ノ前 1-1-3 文化会館内	0727-72-0261
宝塚市消費生活センター	〒665	宝塚市東洋町 1-1 市役所内	0797-72-0999
川西市消費生活センター	〒666	川西市中央 12-1 市役所内	0727-40-1167
明石市消費生活センター	〒673	明石市相生町 2-5-15 保健センター内	07-912-0999
洲本市市民相談室	〒656	洲本市本町 3-4-10 市役所内	0799-22-0657
三木市消費生活相談担当(生活環境課)	〒673-04	三木市上の丸町 4-5 市役所内	0791-2-2000
三田市消費生活相談室(生活課)	〒669-13	三田市三輪 2 丁目 1-1 市役所内	0795-63-1111
豊岡市くらしの相談室(生活環境課)	〒66	豊岡市中央町 2-4 市役所内	0796-23-1111
赤穂市消費生活相談コーナー(商工労政課)	〒67-02	赤穂市加里屋 1	07914-3-6 3

加古川市消費生活相談コーナー(観光・生活課)	〒675	加古川市加古川町北在家 23-1	0794-24-1151
相生市消費生活相談コーナー(生活文化課)	〒67	相生市旭 1-1-3	07912-3-7130
龍野市消費生活相談コーナー(市民課)	〒679-41	龍野市龍野町富永 1005-1	0791-63-3131
播磨町消費生活相談コーナー(産業生活課)	〒675-01	加古郡播磨町本荘 350-2	0794-92-1212
太子町消費生活相談コーナー(生活環境課)	〒671-15	揖保郡太子町鶴 1369-1	0792-77-1010
社町立生活科学センター	〒673-14	加東郡社町社 26 福祉センター内	0795-42-3301
福崎町立生活科学センター	〒679-22	神崎郡福崎町福田 176-1 文化センター内	0790-22-4977
猪名川町消費生活相談コーナー(産業課)	〒666-02	川辺郡猪名川町上野字北畑 11-1 町役場内	0727-66-1110

奈良県

奈良県生活科学センター	〒630	奈良市登大路町 10-1	0742-26-0931
奈良県第二生活科学センター	〒634	橿原市北八木町 1-1-1 橿原中央ビル 3 階	07442-3-0999
生駒市消費生活センター	〒630-02	生駒市元町 1-6-12 生駒セイセイビル内 3 階	07437-3-0550
奈良市消費生活相談室	〒630	奈良市二条大路南 1 丁目 1-1	0742-34-1111
大和郡山市消費生活相談室	〒639-11	大和郡山市郡山町 24-4	07435-3-1151

和歌山県

和歌山県消費生活センター	〒640	和歌山市西丁丁 26 和歌山県経済センター内	0734-33-1551
和歌山県消費生活センター紀南支所	〒646	田辺市朝日ヶ丘 23 西牟婁総合庁舎内	0739-26-7940

鳥取県

鳥取県立消費生活センター	〒63	米子市中町 20 番地	059-34-264
鳥取県東部消費生活相談室	〒60	鳥取市東町 1-271	057-26-7605
” 中部消費生活相談室	〒62	倉吉市葵町 722 倉吉市役所内	05-22-111 (内 254)

島根県

島根県消費者センター	〒690	松江市中原町 1 島根県婦人会館内	052-21-0533
石見地区相談室	〒69	益田市昭和町 13-1 益田合同庁舎内	056-23-3657

岡山県

岡山県消費生活センター	〒700	岡山市石閨町 2-1 岡山県総合福祉会館内	06-226-0999
岡山県消費生活センター津山支所	〒70	津山市山下 53 津山地方振興局内	062-3-2311 (内 215)

広島県

広島県立生活センター	〒730	広島市中区基町 10-52	02-222-5522
広島県立福山地方生活センター	〒720	福山市三吉町 1-1-1 福山合同庁舎南館内	049-31-5522
広島県立三次地方生活センター	〒72	三次市十日市東 4-6-1 県合同庁舎	024-62-5522
広島市消費生活情報センター	〒730	広島市中区基町 6-27 センター街 階	02-225-3300

山口県

山口県消費生活センター	〒753	山口市葵 2-6-2	039-24-0999
下関市消費生活センター	〒750	下関市南部町 1-1 下関市役所内	032-31-1111 (内 576)

徳島県

徳島県立消費生活センター	〒770	徳島市西新町 2-5 経済センター内	06-23-0110
鳴門市消費生活センター	〒772	鳴門市撫養町南浜字東浜 274	06-6-3776

加古川市消費生活相談コーナー(観光・生活課)	〒675	加古川市加古川町北在家 23-1	0794-24-1151
相生市消費生活相談コーナー(生活文化課)	〒67	相生市旭 1-1-3	07912-3-7130
龍野市消費生活相談コーナー(市民課)	〒679-41	龍野市龍野町富永 1005-1	0791-63-3131
播磨町消費生活相談コーナー(産業生活課)	〒675-01	加古郡播磨町本荘 350-2	0794-92-1212
太子町消費生活相談コーナー(生活環境課)	〒671-15	揖保郡太子町鱧 1369-1	0792-77-1010
社町立生活科学センター	〒673-14	加東郡社町社 26 福祉センター内	0795-42-3301
福岡町立生活科学センター	〒679-22	神崎郡福岡町福田 176-1 文化センター内	0790-22-4977
猪名川町消費生活相談コーナー(産業課)	〒666-02	川辺郡猪名川町上野字北畑 11-1 町役場内	0727-66-1110

奈良県

奈良県生活科学センター	〒630	奈良市登大路町 10-1	0742-26-0931
奈良県第二生活科学センター	〒634	橿原市北八木町 1-1- 橿原中央ビル3 階	07442-3-0999
生駒市消費生活センター	〒630-02	生駒市元町 1-6-12 生駒セイセイビル内 3 階	07437-3-0550
奈良市消費生活相談室	〒630	奈良市二条大路南 1 丁目 1-1	0742-34-1111
大和郡山市消費生活相談室	〒639-11	大和郡山市郡山町 24 -4	07435-3-1151

和歌山県

和歌山県消費生活センター	〒640	和歌山市西汀丁 26 和歌山県経済センター内	0734-33-1551
和歌山県消費生活センター紀南支所	〒646	田辺市朝日ヶ丘 23 西牟婁総合庁舎内	0739-26-7940

鳥取県

鳥取県立消費生活センター	〒63	米子市中町 20 番地	059-34-264
鳥取県東部消費生活相談室	〒60	鳥取市東町 1-271	057-26-7605
“ 中部消費生活相談室	〒62	倉吉市葵町 722 倉吉市役所内	05-22-111 (内 254)

島根県

島根県消費者センター	〒690	松江市中原町 1 島根県婦人会館内	052-21-0533
石見地区相談室	〒69	益田市昭和町 13-1 益田合同庁舎内	056-23-3657

岡山県

岡山県消費生活センター	〒700	岡山市石関町 2-1 岡山県総合福祉会館内	06-226-0999
岡山県消費生活センター津山支所	〒70	津山市山下 53 津山地方振興局内	062-3-2311 (内 215)

広島県

広島県立生活センター	〒730	広島市中区基町 10-52	02-222-5522
広島県立福山地方生活センター	〒720	福山市三吉町 1-1-1 福山合同庁舎南館内	049-31-5522
広島県立三次地方生活センター	〒72	三次市十日市東 4-6-1 県合同庁舎	024-62-5522
広島市消費生活情報センター	〒730	広島市中区基町 6-27 センター街 階	02-225-3300

山口県

山口県消費生活センター	〒753	山口市葵 2-6-2	039-24-0999
下関市消費生活センター	〒750	下関市南部町 1-1 下関市役所内	032-31-1111 (内 576)

徳島県

徳島県立消費生活センター	〒770	徳島市西新町 2-5 経済センター内	06-23-0110
鳴門市消費生活センター	〒772	鳴門市撫養町南浜字東浜 274	06-6-3776

徳島市消費生活センター	〒770	徳島市元町1-24 アミコ・シビックセンター4階	0 6-25-2326
香川県			
香川県中央生活センター	〒760	高松市松島町1-17-2 高松合同庁舎内	0 7-33-0999
” 大内生活センター	〒769-25	大川郡大内町町田63-4 大内保健所内	0 79-25-3141
” 土庄生活センター	〒761-41	小豆郡土庄町測峰甲2079-5 土庄保健所内	0 79-62-1373
” 高松生活センター	〒760	高松市番町5-4-15 高松保健所内	0 7-31-1531
” 坂出生活センター	〒762	坂出市入船町1-2-2 坂出保健所内	0 77-46-0250
” 丸亀生活センター	〒763	丸亀市大手町2-2-1 丸亀保健所内	0 77-23-4151
” 琴平生活センター	〒766	仲太度郡琴平町榎井17 琴平保健所内	0 77-73-3254
” 観音寺生活センター	〒76	観音寺市観音寺町甲966 観音寺保健所内	0 75-25-4066
愛媛県			
愛媛県生活センター	〒791	松山市山越町450 県女性総合センター内	0 99-26-2603
高知県			
高知県立消費生活センター	〒70	高知市永国寺町6-16	0 -24-0999
福岡県			
福岡県消費生活センター	〒12	福岡市博多区吉塚本町13-50 福岡県吉塚合同庁舎	092-632-0999
北九州市立消費生活センター	〒04	北九州市戸畑区汐井町1-2	093-71-042
北九州市立門司消費生活センター	〒00	北九州市門司区高田1-3-1	093-371-7
北九州市立黒崎消費生活センター	〒06	北九州市八幡西区藤田3-1-1	093-641-972
福岡市消費生活センター	〒10	福岡市中央区舞鶴2丁目5-1	092-712-2929
久留米市消費生活センター	〒30	久留米市諏訪野町130-6 中央公民館内	0912-3-7777
飯塚市消費生活センター	〒20	飯塚市新飯塚20-30 総合会館内	091-22-057
宗像市消費者センター	〒11-34	宗像市大字須恵34-2	0910-33-5151
田川市消費者生活相談窓口	〒25	田川市中央町1-1	0947-44-2000
佐賀県			
佐賀県消費生活センター	〒40	佐賀市天神3-15-1 アバンセ内	0952-24-0999
唐津市立消費生活センター	〒47	唐津市西城内1-1 唐津市役所内	0955-73-0999
長崎県			
長崎県消費生活センター	〒50	長崎市大黒町3-1 長崎交通産業ビル4階	095-23-271
佐世保市消費生活センター	〒57	佐世保市松浦町5-1 佐世保市産業会館内	0956-22-2591
長崎市消費生活相談コーナー	〒50	長崎市桜町2-22 (市役所内)	095-25-5151
熊本県			
熊本県消費生活センター	〒60	熊本市水道町14-15	096-359-017
熊本市消費者センター	〒60	熊本市黒髪3-3-10 熊本市総合女性センター内	096-345-2626
大分県			
大分県消費者生活センター	〒70	大分市城崎町1-2-5	0975-34-4034

宮崎県

宮崎県消費生活センター	〒 0	宮崎市江平西 2-1-20	09 5-25-0999
宮崎県都城地方消費生活センター	〒 5	都城市北原町 16-1	09 6-24-0999
宮崎県延岡地方消費生活センター	〒 2	延岡市本小路 39-3	09 2-31-0999

鹿児島県

鹿児島県消費生活センター	〒 92	鹿児島市名山町 4-3 鹿児島県開発公社ビル内	0992-24-0999
鹿児島県大島支所大島消費生活相談所	〒 94	名瀬市永田町 17-3 大島支庁内	0997-52-0999

沖縄県

沖縄県消費生活センター	〒 902	那覇市寄宮 2-1-1	09 - 55-2561
" 宮古分室	〒 906	平良市字西里 17 宮古支庁内	09 07-2-0199
" 八重山分室	〒 907	石垣市字登野城 3-2 八重山支庁内	09 0 -2-12 9

資料来源：日本經濟企劃廳國民生活局消費者手冊（1995年版）