



# 埼玉県消費生活基本計画

(平成24年度～平成28年度)



埼 玉 県

## ごあいさつ

少子高齢化や高度情報化、グローバル化の進展などにより、消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化しています。これに伴い、消費者トラブルも複雑化・多様化し、特に、高齢者を狙った悪質・巧妙化した手口による消費者被害が後を絶ちません。

また、食中毒事件や東京電力福島第一原子力発電所の事故による放射性物質の問題など、消費者の安心・安全を揺るがす事件、事故も発生しています。

このような状況の中、国は、消費者行政の司令塔となる消費者庁及び消費者委員会を平成21年9月に創設しました。さらに、県や市町村による消費生活相談の実施や消費者事故に関する情報の集約等を定めた消費者安全法も施行されました。

県においても、事業者指導の強化を図るため組織を拡充するなど、消費者行政の充実・強化に努めてまいりました。

そして、このたび、国の動向や消費者を取り巻く状況の変化に的確に対応するため、平成28年度を目標年度とする、新たな「埼玉県消費生活基本計画」を策定しました。

この計画では、「消費者の権利の尊重」、「役割分担の明確化」、「連携と共助」を基本的視点に定め、消費者、事業者、消費者団体、NPO、行政が共に連携して施策の推進を図ることとしています。

今後とも、誰もが安心して、安全に暮らせる埼玉づくりを目指し、全力で取り組んでまいります。

どうか皆様のより一層の御協力をお願い申し上げます。

結びに、計画の策定に当たり、県議会並びに埼玉県消費生活審議会の委員の皆様をはじめ、関係団体や県民の皆様から貴重な御意見や御提言をいただきましたことに心から感謝申し上げます。

平成24年9月

埼玉県知事 上田清司



# ● 目 次 ●

---

## 第1 計画の概要

1	計画策定の趣旨	1
2	計画の期間	1
3	計画の推進体制と進行管理	1

## 第2 本県の消費者行政を取り巻く状況

1	計画策定の背景	3
(1)	社会状況の変化	3
(2)	消費者行政の変化	5
2	消費生活を巡る現状	8
(1)	消費生活相談から見えてくる現状	8
(2)	事業者指導から見えてくる現状	12
(3)	消費者事故情報通報制度と消費者啓発の現状	13
(4)	消費者団体等との連携・支援の現状	14
3	県民の安心・安全のために—消費者行政の課題—	15
(1)	消費生活相談体制の整備・内容の充実	15
(2)	情報提供手段の多様化と消費者教育の充実	17
(3)	事業者の勧誘行為の悪質・巧妙化	19
(4)	多様化する消費者問題	20

## 第3 施策展開の方向

1	基本的視点	21
(1)	消費者の権利尊重	21
(2)	役割分担の明確化	21
(3)	連携と共に助	21
2	計画目標	22
3	基本指標	23

4 施策展開の方向と主要な取組	24
〔主要な取組1〕消費者トラブルの解決に向けて	24
〔主要な取組2〕自立した消費者の育成を目指して	26
〔主要な取組3〕徹底した事業者指導の強化	28
〔主要な取組4〕消費者にやさしい暮らしの向上を目指して	30

## 第4 施策の体系－総合的な取組－

施策体系表	32
1 消費者トラブルの解決に向けて	36
(1) 消費者トラブルに関する相談体制の充実	36
(2) 紛争の適切な解決	38
(3) 高齢者等に対する相談の充実	39
2 自立した消費者の育成を目指して	41
(1) 消費者に対する情報提供・教育	41
(2) 高齢者等に対する情報提供の充実	45
(3) 環境学習・教育の推進	46
(4) 埼玉県生活科学センターにおける消費者支援の実施	47
(5) 消費者の組織活動の促進	48
(6) 消費者意見の反映	49
3 徹底した事業者指導の強化	50
(1) 消費者取引の適正化	50
(2) 事業者指導	51
4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して	53
(1) 消費者事故等への迅速な対応	53
(2) 表示・計量の適正化	54
(3) 食品等の安全性の確保	56
(4) 生活物資の安定供給	61
(5) ゆとりある質の高い住環境づくり	63
(6) IT関連対策及び個人情報保護	65
(7) 環境に配慮した暮らしづくり	66

## 第1

# 計画の概要

## 1 計画策定の趣旨

本県では、埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、平成10年3月に消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図る埼玉県消費生活基本計画を策定し、消費者施策を進めてまいりました。

この埼玉県消費生活基本計画は、策定後の社会環境等の変化を受けて、平成13年、16年及び19年の3回の見直しを行い、平成23年度をもって計画期間が終了します。

平成19年の見直しから5年が経過し、その間、国における消費者庁の設置や消費者事故情報の集約等を定めた消費者安全法の制定など、消費者行政は大きく転換しました。

そこで、本県では、これまでの社会情勢等の変化や取組の成果も踏まえ、「埼玉県らか年計画一安心・成長・自立自尊の埼玉へー」との整合性を図りつつ、新たなステージに入った消費者行政にふさわしい内容の埼玉県消費生活基本計画を策定するものです。

## 2 計画の期間

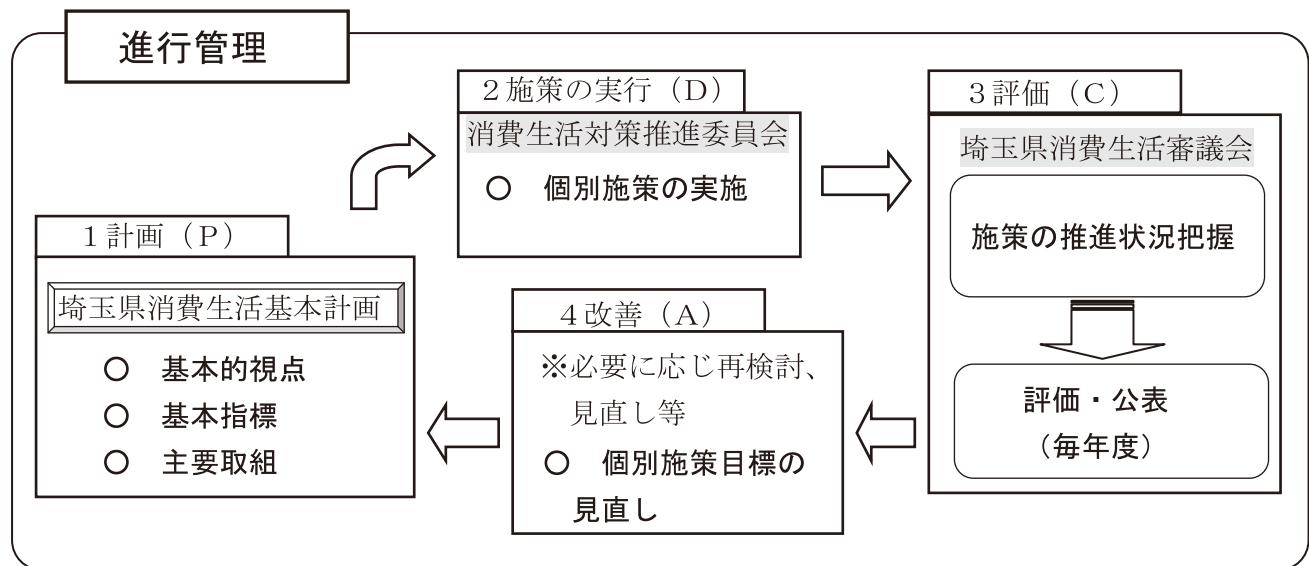
この計画の期間は、平成24年度から平成28年度までの5年間とします。

## 3 計画の推進体制と進行管理

この計画を推進するため、府内の関係課所で構成する埼玉県消費生活対策推進委員会を中心に個別施策の実施やその進行管理を行います。

また、国、他都道府県、県内市町村、消費者団体等との連携を図るとともに、埼玉県消費生活審議会を計画推進に当たっての第三者機関とします。

埼玉県消費生活審議会は、公平中立の立場からこの計画に基づき実施した施策の進捗状況や実績について確認、評価の上、意見を表明します。県はこれを尊重するとともに、広く消費者である県民に対しても施策の進捗状況等を公表し、必要に応じて施策の見直し等を行います。



埼玉県消費生活審議会における審議の様子

## 1 計画策定の背景

### (1) 社会状況の変化

#### ○ I Tの急速な普及

パソコンやモバイル端末の急速な普及に伴い、これらの機器によるインターネット利用が飛躍的に拡大し、現金を使わない取引、例えば電子商取引や電子マネー、ネットバンキング等が急速に拡大しています。

インターネットによる取引は、自宅に居ながら商品を購入できるなど便利な反面、操作ミスにより意図しない注文をしてしまった、個人情報がインターネット上に漏えいしてしまったなどの消費生活に関わる問題も発生しています。

#### ○ 高齢化の進展

日本は、世界でも例のないスピードで高齢化が進行しています。人口の将来推計では、平成25年には全国の65歳以上の高齢者の総人口に占める割合は、25.2%と約4人に1人となることが予想されています。

現在は若い県といわれる本県においても、高齢者の人口は増加を続け、平成27年にはその割合が約25%となることが予想されています。

高齢者は情報が不足しがちになり、交渉力が弱くなるため、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまうケースもあります。また、一人暮らしの高齢者は、悪質商法の被害に遭いやすいなど、高齢化の進展は消費者トラブル増加の要因でもあります。

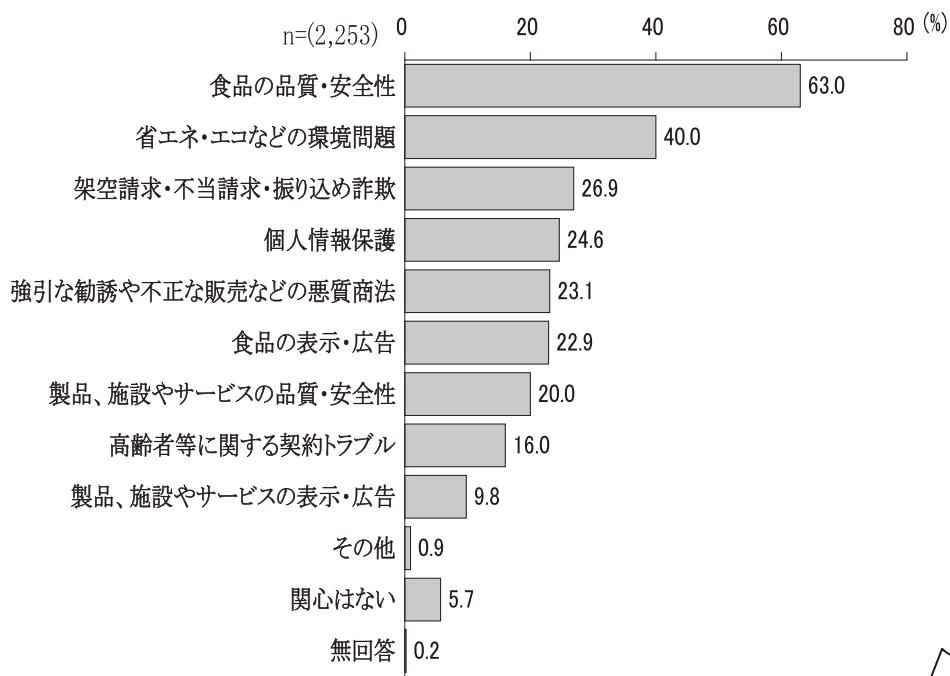
#### ○ 食の安全と環境問題

食品偽装表示事件や腸管出血性大腸菌O111の付着した生肉を食べたとされる集団食中毒事件、原子力発電所の事故に伴う農産物からの放射性物質の検出など、食の安全を脅かす問題は後を絶ちません。

また、温室効果ガスの削減をはじめとする環境負荷の低減が急務となっており、持続可能な社会を構築するために、消費者のライフスタイルを環境負荷の少ないものに転換していくことが必要となっています。

平成22年度の県政世論調査においても、「食品の品質・安全性」(63.0%)、「省エネ・エコなどの環境問題」(40.0%)などが県民に関心のある消費者問題の上位を占めています(図1参照)。

図1 消費者問題への関心【H22年度県政世論調査より】



## ○ 東日本大震災の発生とそれに伴う原子力発電所事故の影響

平成23年3月11日に発生した東日本大震災は、東北地方を中心に非常に大きな被害をもたらしました。県内でも震度6弱の揺れを観測し、死者はなかったものの、負傷された方や家屋の損壊を受けた方など人的・物的被害が発生しました。

この大震災の直後には、不要な買いだめによる生活用品の不足や一時的なガソリン不足が発生するなど私たちの日常生活に大きな影響がありました。

また、東京電力福島第一原子力発電所の事故は、大幅な電力不足とこれを補うための計画停電の実施による混乱、一部の農産物からの食品衛生法で定める暫定規制値を超える放射性物質の検出、風評被害の発生など、従来考えもしなかったトラブルを招きました。

特に、放射性物質の影響については、当然のことながら県民の関心が高く、県は農産物、大気及び水道水の測定及び検査を実施し、その結果を速やかに公表することとしました。

しかし、放射性物質への対応、節電対策、もの不足への対応等は、従来の常識では不可能であり、今までの生活様式の転換をも迫るものとの指摘もされています。

## (2) 消費者行政の変化

### ○ 国における消費者庁等の設置と消費者基本計画の策定

国においては、消費者関連法の執行や消費者事故等に関する情報集約など、消費者行政の一元化を図ることを目的として、平成21年9月に消費者庁が創設されました。

消費者庁の創設と同時に発足した消費者委員会は、独立した第三者機関として消費者行政の監視機能を担うこととされています。

また、平成22年3月には、政府を挙げて消費者政策の計画的・一体的な推進を図るため、平成22年度から平成26年度までの5年間を計画期間とする消費者基本計画が策定されました。

### ○ 適格消費者団体の誕生

消費者庁の設置に先駆けて、平成19年には消費者契約法が一部改正され、消費者団体訴訟制度が導入されました。これにより、内閣総理大臣から認定を受けた適格消費者団体\*が、消費者契約法、景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）及び特定商取引に関する法律に違反した事業者に対して差止訴訟を提起することができるようになりました。

\* 本県では、平成21年3月に全国7番目の適格消費者団体として「特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会」が認定されました。

平成22年5月には解約金条項の使用差止請求訴訟を提起するなど、積極的に活動しています。

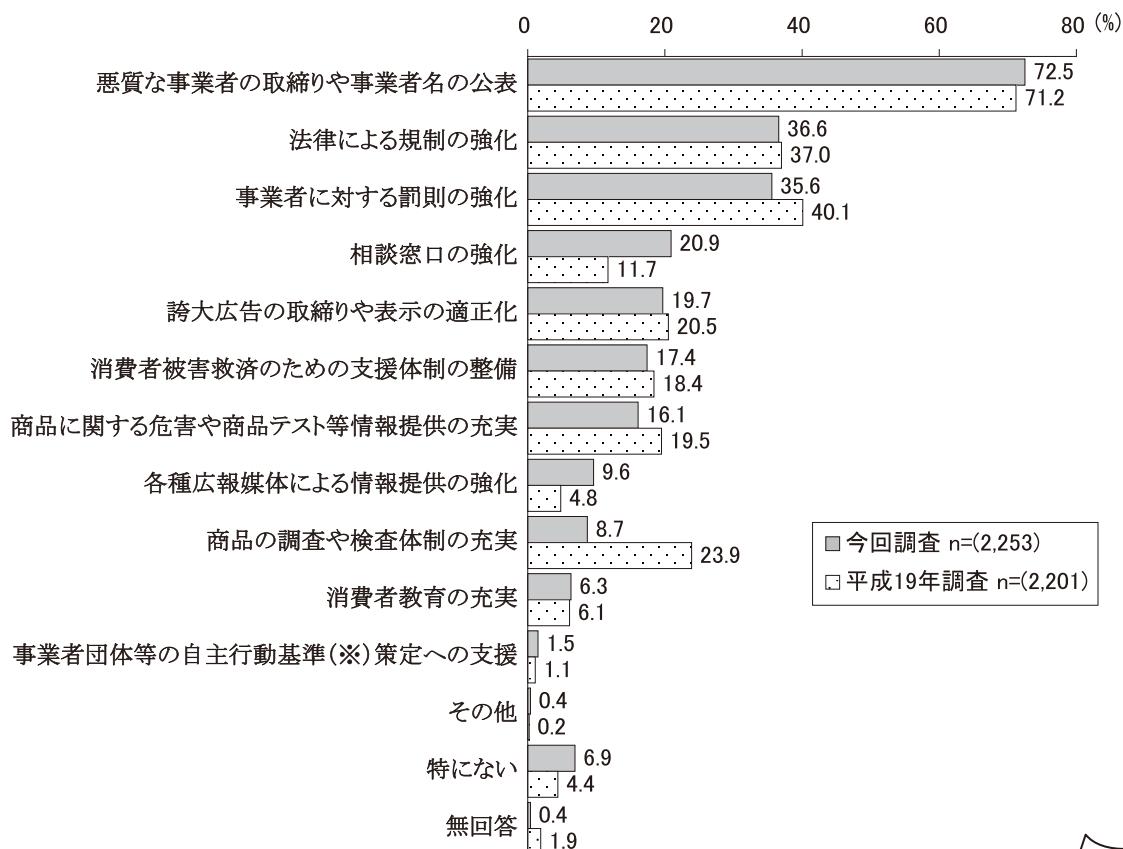
### ○ 本県の取組

本県では、高度に専門的で困難な事案、複数の市町村にまたがるような広域にわたる事案に対応するため、平成21年度に埼玉県消費生活支援センター（以下「県消費生活支援センター」という。）に主任消費生活相談員を新たに配置するとともに、主任消費生活相談員、相談担当職員及びアドバイザー弁護士で構成する消費者苦情処理問題解決チームを立ち上げました。

平成22年度からは、県消費生活支援センター（川口）に土曜日の相談窓口を開設し、仕事等で平日に相談が困難な県民に対応しています。

また、平成22年度の県政世論調査によると、消費者のために必要な取組は「悪質な事業者の取締りや事業者名の公表」（72.5%）など悪質な事業者に対する指導が上位を占めています（図2参照）。県では、悪質事業者に対する処分及び指導の取組を強化するため組織を拡充し、複数の事案を同時に調査・指導できる体制を整え、迅速かつ的確な処分及び指導を行っています。

図2 消費者のために必要な取組【H22年度県政世論調査より】



※ 法令遵守などの経営姿勢や消費者への対応などの方針を示したもの

## ○ 市町村における消費生活相談窓口

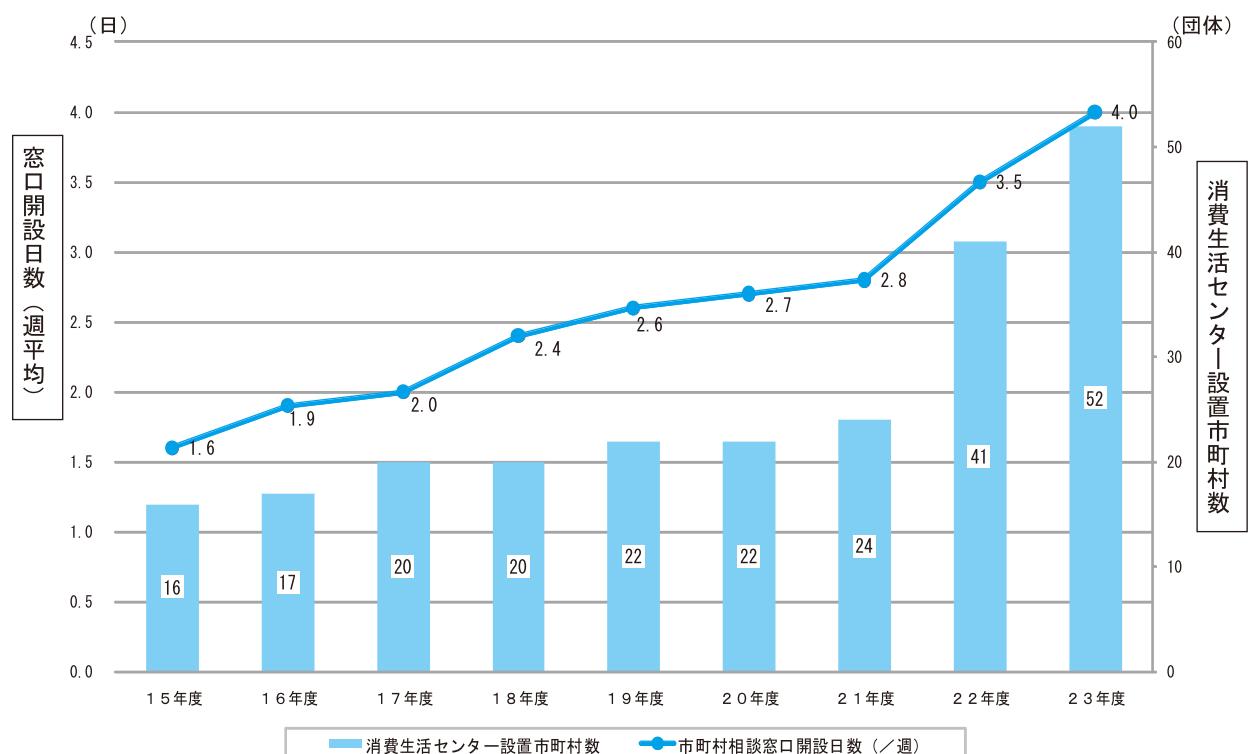
消費者被害の未然防止や早期解決のためには、県民に最も身近な市町村において、いつでも消費生活相談を受けられる体制を整備することが重要です。このため、本県では市町村の消費生活相談窓口の整備や充実の支援に努めてきました。

その結果、平成22年度時点で県内全ての市町村に消費生活相談窓口が開設され、平成23年度では全市町村のうち約8割の市町村に消費生活センター※が設置されています（図3参照）。

※ 消費生活センターとは、消費者安全法に定める次の基準を満たす消費生活相談窓口をいいます。

- ① 消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者を配置していること。
- ② 電子情報処理組織その他の設備を備えていること。
- ③ 一週間に4日以上相談窓口を開設していること。

図3 消費生活センター設置市町村数と窓口開設日数（週平均）の推移



## 2 消費生活を巡る現状

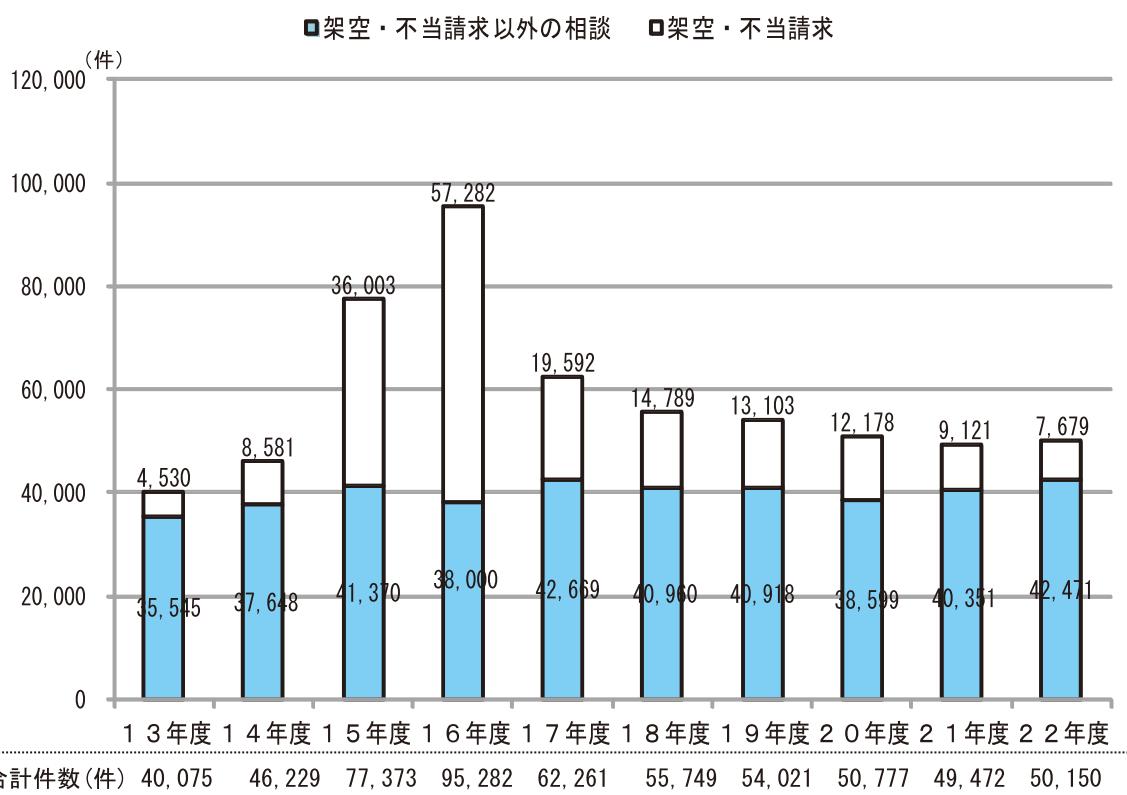
### (1) 消費生活相談から見えてくる現状

#### ○ 消費生活相談件数の推移

県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談は、10年前の平成13年度では40,075件でした。相談件数は、架空・不当請求\*が急増した平成16年度をピークに減少傾向が続いていましたが、架空・不当請求に係る相談を除くと、おむね横ばい傾向にあります。平成22年度は前年度に比べ僅かながら増加しましたが、これは、市町村の消費生活相談窓口が整備され、身近なところで相談しやすくなったことが影響していると考えられます（図4参照）。

\* 架空・不当請求とは、電子メールやはがきなどで一方的に消費者に身に覚えのない有料情報利用料の支払いや、貸金の返済などを請求することをいいます。

図4 消費生活相談件数の推移



## ○ 年代別相談件数

相談者を年代別に見ると、平成22年度では、40歳代が最も多く、次いで30歳代、60歳代、70歳代の順となっています（図5参照）。高齢者（60歳以上）の方の相談件数全体に占める割合が32.2%と、過去5年間で最高となり、増加が目立っています（図6参照）。

図5 平成22年度年齢別相談件数

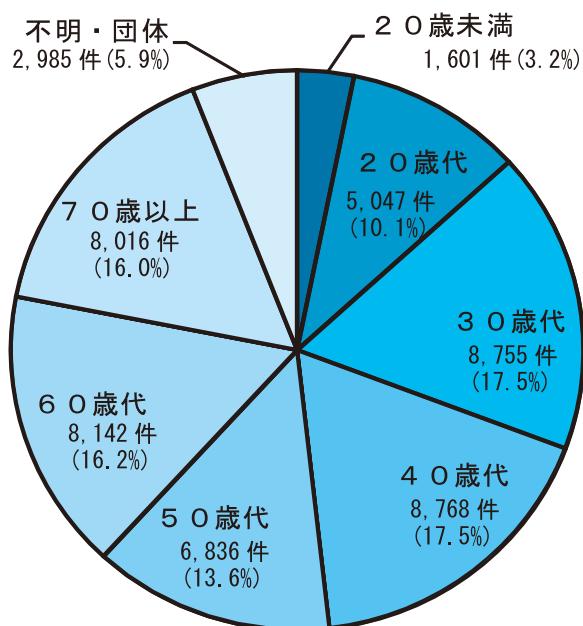
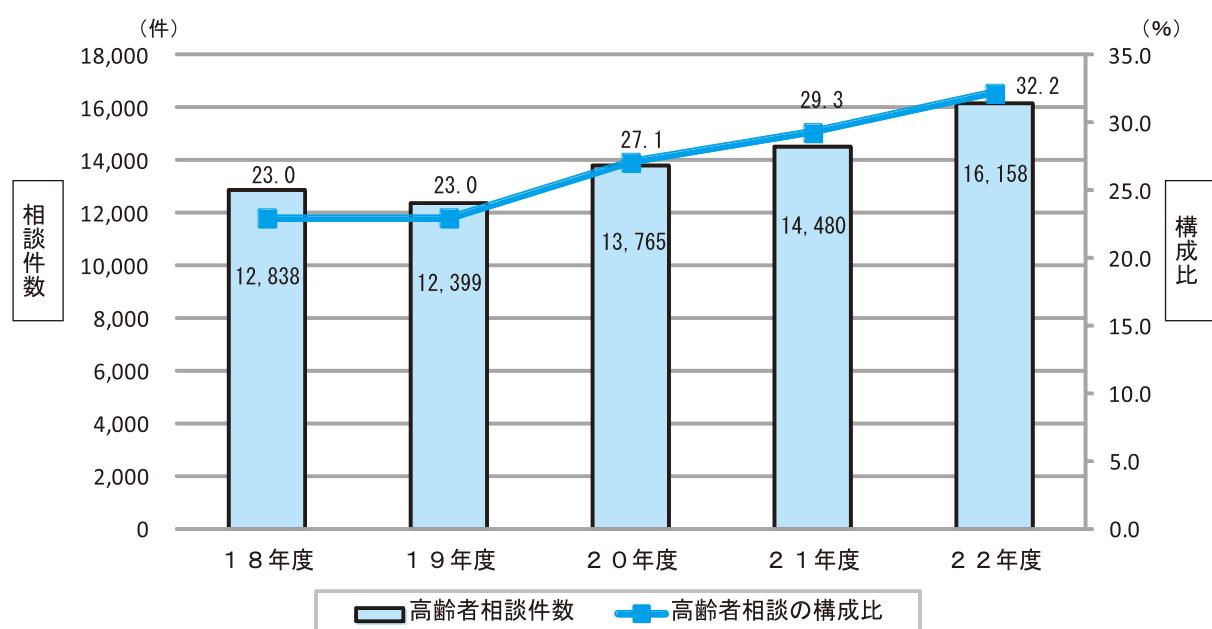


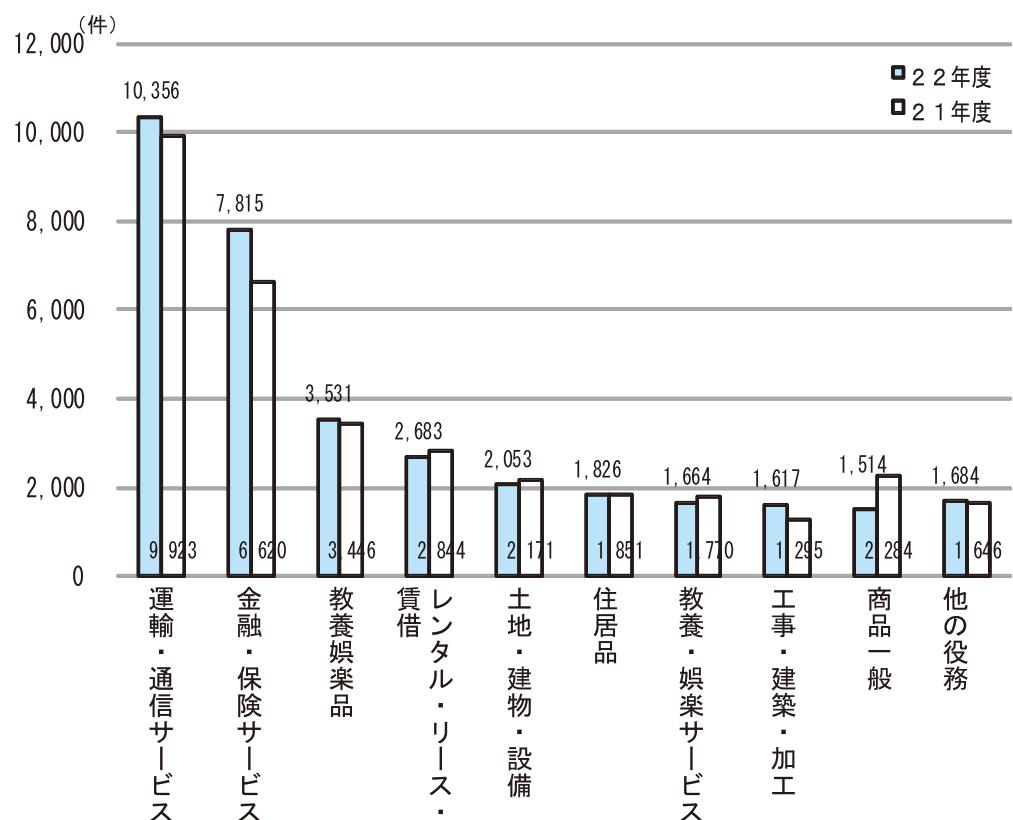
図6 高齢者(60歳以上)の相談件数と構成比の推移



## ○ 相談内容別件数

相談内容別に見ると、ITの進展を反映して、電話サービスやインターネット等の運輸・通信サービスが最も多くなっています（図7参照）。

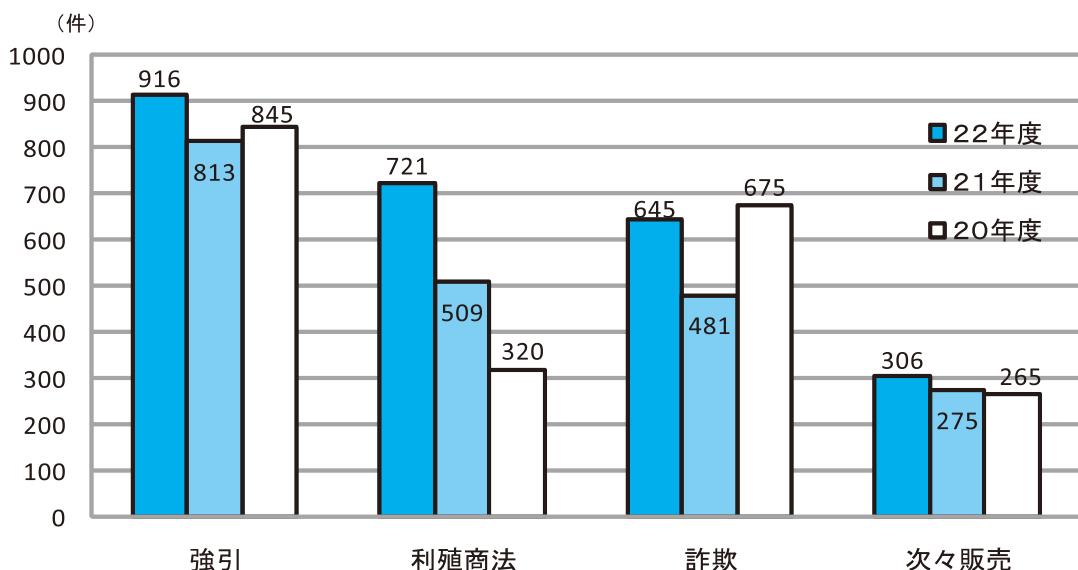
図7 相談内容別件数（上位10位）



## ○ 高齢者の相談の特徴

高齢者（60歳以上）の相談は、年齢の上昇とともに在宅率が高くなることから、訪問販売等で執ように勧誘する強引な商法に関するものが多くなっています（図8参照）。

**図8 高齢者(60歳以上)に多い販売手口 年度比較**



### （事例紹介）

#### 《事例1》（利殖商法：未公開株の購入）

72歳：男性（契約金額：2,016万円）

以前購入した未公開株の処理に困っていた時に、身に覚えのないA社から未公開株を買い取るという電話があった。そのためには個人でしか買えないB社の株を買ってほしいと言われたので、後でA社が買い取るというのを信じて1口購入した。その後口数を増やしてほしいと連絡があり、買い取りを信じて9回も出資したが、買い取ってもらえない。数日前から業者と連絡も取れない。

#### 《事例2》（次々販売：リフォーム工事）

73歳：女性（契約金額：21万円）

瓦の漆喰がとれているので2千円で埋めると言われ業者に依頼したら、「壁も落ちていて壁の中まで濡れていると思う。直すのに3万円かかる。」と言われ、それも依頼した。工事が短時間で終わったので、本当に工事をしたのか不審に思ったが、工事の際に業者が屋根裏にあがり腐った木くずを持ってきて、「このままでは家がつぶれる。」と言われ、屋根の防水工事の契約をしてしまった。次々と工事を勧められ、金額もどんどん高額になる。

## (2) 事業者指導から見えてくる現状

### ○ 事業者指導の処分実績と体制整備

地方分権改革の進展に伴い、都道府県による特定商取引に関する法律に基づく事業者処分が可能となりました。

県では、従来の条例による事業者指導に加え、特定商取引に関する法律等に基づく適切な法執行に積極的に取り組んでいます。

平成19年度には本県で初めてとなる業務停止命令を行いました。平成20年度には都道府県で初めて電話勧誘販売事業者に業務停止命令を行っています。

また、平成21年度からは、担当職員数を倍増し体制の整備を図ったため、全国でもトップレベルの実績を残しています（表1、表1－2参照）。

表1 事業者指導の処分等の件数 (件)

年度	19年度	20年度	21年度	22年度
処分	6	7	17	26
指導	15	18	33	40
計	21	25	50	66

表1－2 平成22年度都道府県別処分件数（上位5都道府県）

都道府県名	東京都	埼玉県	静岡県	茨城県	北海道	他42府県	都道府県計	国
件 数	34	26	7	6	5	57	135	53

### ○ 事業者指導における最近の特徴

訪問販売の場合、高齢者が被害に遭うケースが多く見受けられます。これは、高齢者の在宅割合が高いことが原因として考えられます。

このような場合、かなり強引な勧誘や販売目的を告げずにいつの間にか契約することになっていたなどの問題のある勧誘があります。

また、現役世代や主婦層など収入を得たいと思っている人達に、正しい事実を告げずに勧誘するケースも目立っています。

こうした勧誘を受けた方の中には、別の事業者から問題のある勧誘を受けていたケースもあります。

### (3) 消費者事故情報通報制度と消費者啓発の現状

#### ○ 消費者事故情報通報制度の現状

平成21年9月に施行された消費者安全法により、地方自治体は消費生活センターや各種窓口に寄せられた商品やサービスに関する事故情報を、消費者事故等に関する情報として、消費者庁に通知することになりました。

県内では、消費者安全法施行以降、平成22年度末までに17件の通知を行っています。

また、これらの事故については、消費者被害の再発や拡大の防止のためメディア等を活用して情報提供が行われていますが、本県でもホームページで公表するとともに、市町村等の関係機関に情報提供しています。

平成21年度に本県から通知した遊具による事故は、複数のメディアに取り上げられ、その後、消費者庁及び関係機関により、事故原因調査結果等を踏まえ、重点的な点検項目や補修内容等の整理がなされるきっかけとなりました。

このように、事故情報通報制度による消費者事故の集約は、消費者の安心・安全の一翼を担う制度となっています。

#### (県で報告を受けた製品事故の例)

- ライターを軽トラックのグローブボックスに入れていたところ、10分経過後に、火災が発生。
- ショッピングセンター内のベビールームに設置してあるウォーターサーバーの温水レバ一を幼児がひねり、熱湯が出て2か月の火傷。安全装置がなかったのが原因。
- 自転車で走行中、チェーンがはずれて転倒。全治6週間の怪我。

#### ○ 啓発事業の現状

消費生活に関する正しい知識の普及と自立した消費者の育成のため、県消費生活支援センターでは様々な手法やメディアを活用して啓発事業を行っています。

啓発事業は、消費生活講座、研修会、講演会等の参加形式のものから、情報紙、リーフレット等の印刷媒体やホームページ、メールマガジン等の電子媒体を活用したもの、街頭キャンペーンなどまで多種多様なものとなっています。

また、県民からの要請により、県の職員が公民館等の場に出向いて消費者行政についての説明を行う県政出前講座等も行っています。

#### (4) 消費者団体等との連携・支援の現状

県内の消費者団体は、複雑化・多様化する消費者被害の防止、環境問題、食の安全などに関して学習活動や啓発活動を行っています。県では、消費者大会の開催や暮らし向上のための研修活動などに対して支援しています。

また、適格消費者団体とは、「埼玉県・適格消費者団体連絡協議会」を設置し、定期的な情報交換を行い、連携の強化に努めています。

※適格消費者団体：5ページ参照



講演会の様子

### 3 県民の安心・安全のために－消費者行政の課題－

#### (1) 消費生活相談体制の整備・内容の充実

##### ○ 相談しやすさの確保

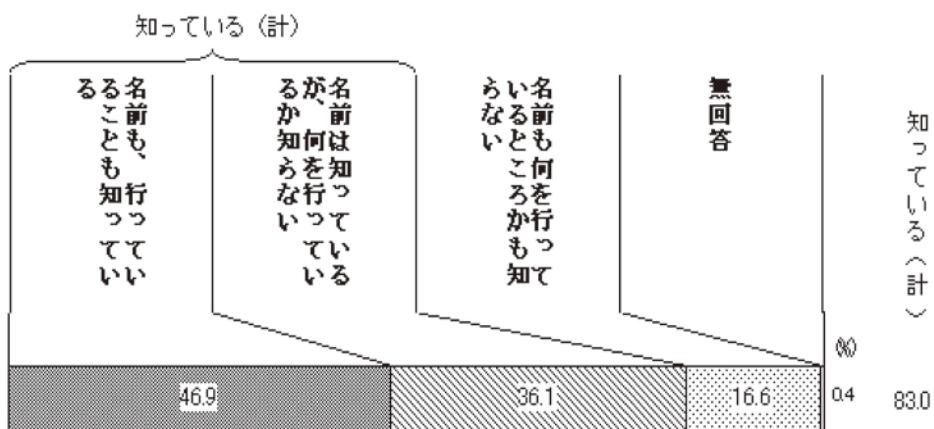
何か不安に感じたら、まず身近な消費生活相談窓口に相談してみることが消費者トラブルを解決するためのきっかけになります。相談のしやすさや相談機会の拡充の観点からは、県民に身近な市町村の消費生活相談体制の整備が重要です。

##### ○ 消費生活相談の認知度向上

平成22年度の県政世論調査によると、消費生活センター（又は消費生活相談窓口）の認知度は、「名前は知っている」が83.0%、「行っていることも知っている」が46.9%となっています（図9参照）。

何かあつたらまず消費生活相談窓口に相談していただくためには、消費生活センターの名前だけでなく、その役割も知っている県民を増やすことが必要です。県と市町村など関係団体が連携して、あらゆる広報媒体を利用し認知度の向上に努めていかなければなりません。

図9 消費生活センター（又は消費生活相談窓口）の認知度



##### ○ 相談内容の複雑化・高度化への対応

近年の相談内容を見ると、例えば投資関連の相談では、未公開株や社債のほか、商品デリバティブ取引、ファンド関係など適用される法律関係が多岐にわたる複雑な商取引で、場合によっては事業者が海外に所在するなど、被害救済に相当な困難を伴う案件が増えています。

また、無料の懸賞サイトや占いサイトに登録したら出会い系サイトにつながり、高額な被害を受けるケースも増えています。支払方法が、クレジットカード、電子マネー、コンビニ決済、銀行振込など、多様化し、決済代行業者が仲介しているケースなど、交渉が困難な相談が増加しています。

こうした場合、消費生活センターがあっせんに入っても、事業者が応じなかつたり、高度な専門的知識が求められたりするため、法律分野をはじめ様々な分野の専門家の協力を得ることが必要です。また、難しい相談にも迅速に対応できるよう、相談体制の整備や関係機関との連携強化も必要となります。

### ○ あっせんの増加への対応

相談後の対応結果では、消費者の自主交渉での解決が困難で、消費生活センターが消費者と事業者の仲介をすることにより解決を図るあっせんの割合が高まっています（表2参照）。あっせんを適切に行うためには、消費生活相談員の対応能力の向上とともに、相談員とともに対応する職員やバックアップする専門家の確保も課題です。

表2 処理状況の内訳

順位	処理内容	22年度		21年度		20年度	
		件数	構成比%	件数	構成比%	件数	構成比%
1	助言(自主交渉)	29,439	66.1	30,233	68.7	32,875	72.3
2	情報提供	6,949	15.6	5,549	12.6	5,222	11.5
3	あっせん解決	4,542	10.2	4,288	9.7	3,633	8.0
4	他機関紹介	1,719	3.8	2,011	4.6	2,120	4.6
5	処理不要	685	1.5	483	1.1	421	0.9
6	あっせん不調	442	1.0	502	1.1	383	0.8
7	処理不能	429	1.0	463	1.1	347	0.8
	処理継続中	356	0.8	504	1.1	491	1.1
	合計	44,561		44,033		45,492	

### ○ 相談員の資質向上

県内の消費生活センターや消費生活相談窓口には専門の資格を持った消費生活相談員が配置されていますが、相談内容の複雑化・多様化に伴って、相談員の対応能力を向上させるための研修や事例研究の積み重ねが必要となっています。

また、最新の消費者情報が消費生活相談窓口に速やかに届けられることや消費生活相談窓口が地域の情報をよく承知していることも大切です。

## (2) 情報提供手段の多様化と消費者教育の充実

消費生活情報の提供は、これまで以上に分かりやすく、対象者に合わせた内容で実施する必要があります。

また、学齢期の児童・生徒から高齢者までそれぞれのライフステージに応じた取組を関係行政機関・団体と連携して取り組むことが求められています。

### ○ 消費者被害の適切な把握

適時適切に情報提供を行うためには、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PICO-NET）を活用し、消費者相談の情報を速やかに把握し、被害の傾向や特徴を分析することが必要です。その上で分かりやすい情報を提供することが大切です。

### ○ 情報提供の手段

情報提供の手段としては、ホームページの活用を進めるほか、分かりやすい印刷資料も必要になってきます。さらに、テレビや新聞等のマスメディアへの積極的な働きかけにより、情報提供の効果を高めることも大切です。

### ○ 市町村への情報提供

地域レベルの情報をきめ細かく提供するためには、県民に最も身近な自治体である市町村の消費者啓発事業を支援し、積極的に情報提供に努める必要があります。

### ○ 高齢者被害の増加と情報提供

高齢者の消費者被害が増加していますが、現在の人口構成や少子高齢化の状況からすれば、今後も高齢者人口の割合は増加すると見込まれます。しかも、一人暮らしの高齢者や地域社会の中で孤立しがちな高齢者、行為能力に問題を生じつづある高齢者など、健全な消費生活を送るには不安のある高齢者の増加も予想されます。

一方で、こうした高齢者を狙った悪質業者の存在も否定できません。消費者被害の拡大防止及び未然防止のためには、従来の啓発事業がこうした方々にしっかりと届いているかどうかを検証するとともに、地域社会の力を活用して多くの人々の参加の下に取り組むことも必要です。

高齢者に必要な情報が適切に届けられ、周囲の方々の協力が得られやすい環境づくりが望まれます。

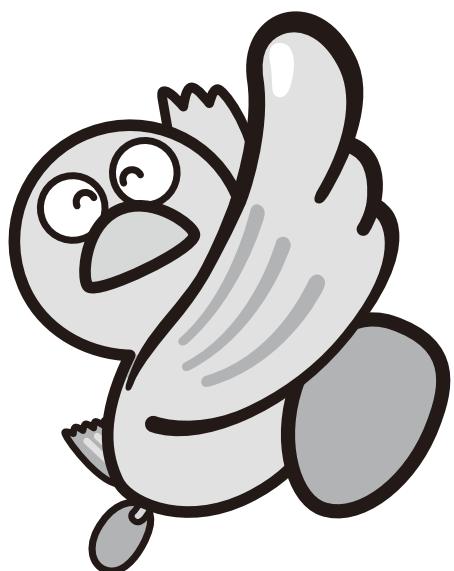
## ○ 児童・生徒に対する消費者教育

児童・生徒に対する消費者教育では、それぞれの発達段階に応じた適時適切な教育の機会提供が必要です。

また、学習教材や指導内容の充実のためには、指導に当たる教職員への支援も欠かせません。

県が整備した生活科学センターの展示施設を学校教育の場で一層活用することも望まれています。

若年者の消費者被害が拡大しつつある現状からも、消費者行政部門と学校教育部門との連携を進める必要があります。



### (3) 事業者の勧誘行為の悪質・巧妙化

#### ○ 事業者活動の広域化への対応

事業者にとって県境は関係ありません。客さえいれば県域を越えて広く活動しています。事業規模の拡大は、当然に被害の広域化に結び付きます。

また、インターネットを利用した通信販売などでは、そもそも全国の消費者が相手であり、被害者ともなり得ます。

悪質な事業者に対して指導を効果的に実施し、消費者トラブルの拡大や再発防止を図るために、近隣都県や国との連携強化が必要です。

#### ○ 勧誘手法の巧妙化への対応

訪問販売等では、事業者が意識して法令に抵触しないよう、巧妙な勧誘を行ったり、処分逃れともいべき行動が見受けられることもあります。

また、インターネットやバーチャルオフィス（実際のオフィスを必要とすることなくオフィス機能を実現すること。）を活用するなど事業者の実態が消費者にとっても見えづらいケースもあります。

こうした状況に対応するためには、警察等の関係機関との情報交換や協力が不可欠です。また、弁護士など専門家のアドバイスを活用することも必要です。

#### ○ 公正な取引の確保

消費者だけでなく事業者にとっても、一定のルールの下に公正な取引が行われるべきことは言うまでもありません。一部の悪質な事業者の活動が公正な取引を害することにもなりかねません。

また、行政の指導だけで悪質な取引行為をなくすことには限界があります。事業者団体を中心にして、その自主的な取組を支援していくことも必要です。

## (4) 多様化する消費者問題

### ○ IT化等による環境の変化とその中に潜む消費者トラブル

IT化やグローバル化の進展により、消費者は、様々な情報に接し、それに伴って選択肢も増え、例えば、自宅に居ながら世界各地で生産された商品を購入することができるようになりました。

このようにIT化等の進展によって利便性が高まった反面、それらが原因となるトラブルや事故が発生しています。

海外との取引に関してのトラブルは、解決が困難なものなども発生しています。

### ○ 食品による健康被害や製品事故への迅速な対応と情報提供

食の安全性を欠く事件や表示に関する問題、遊具や乗合バス車内における事故等、日頃利用している商品や製品、サービスによる事故は数多く発生しています。

また、東京電力福島第一原子力発電所事故に伴う放射性物質の飛散により、農産物から放射性物質が検出されるなど、かつて経験したことのない問題も発生しています。

このような食や製品の安全性は、私たちの身体に直接影響があることから、消費者にとって最も関心が高く、行政はスピード感を持って正確な情報を提供するなどの対応が求められます。

なお、情報提供に関しては風評被害に対する配慮が必要な場合もあり、消費者に対して冷静な対応を呼びかけるなどにより、このような被害防止に努めることも重要となります。

また、日々安心して暮らせるようにしていくためには、生産者が製造段階において製品等についての品質の安全性を確保することが最も重要です。また、食や製品について、適切かつ迅速な調査や検査が実施できる体制を整備するとともに、より分かりやすい情報提供を行うことも必要です。

### ○ 環境に配慮した消費者行動等

日々の暮らしではエネルギー、水その他の資源を消費しており、地球温暖化等の環境問題とも密接につながっています。

限りある資源を大切にすることや環境への負荷の少ない商品やサービスを選ぶことなど、消費者の行動にも配慮が求められています。

また、誤った知識から風評被害やパニックに陥らないよう、環境問題に関する正確な情報提供が必要となります。

## 1 基本的視点

消費者、事業者、消費者団体、NPO及び行政が力を合わせ全ての施策を次の視点に立って進め、安心して安全で豊かな消費生活を送ることができる社会の実現を図ります。

### (1) 消費者の権利尊重

消費生活の安定や向上を図るためにには、まず消費者の権利が最大限尊重されなければなりません。平成16年に改正された消費者基本法では、次の6項目が消費者の権利として位置付けられました。

- ア 安全が確保されること。
- イ 適切な選択を行えること。
- ウ 必要な情報を知ることができること。
- エ 消費者教育を受けられること。
- オ 意見が消費者施策に反映されること。
- カ 消費者被害が適切かつ迅速に救済されること。

### (2) 役割分担の明確化

地方分権が進みつつある中、国と自治体との関係は大きく変わってきています。また、市町村は県民に最も身近な自治体として、県は市町村を包括する広域の自治体として、それぞれの役割を果たしていく必要があります。さらに、消費者団体やNPO等の民間団体においても自主的に様々な取組を進めていることから、国、県、市町村、民間団体等の役割分担を明確化し、それぞれの権限や特性を生かしながら、施策を進めています。

### (3) 連携と共助

総合的かつ計画的に施策を進め県民の消費生活の安定・向上を図るためにには、行政、事業者、消費者団体、そして消費者自身等の多様な主体がそれぞれに横のつながりを持って活動することが重要です。そのため、多様な主体間の機能の連携を促進するとともに、各主体の長所や短所をお互いに補い協力する関係の構築を進めていきます。

消費者自身にも受け身の立場だけでなく、常に学習し、互いを支え合いつつ主体性を持った消費活動が求められています。

## 2 計画目標

### 「消費者トラブルに迅速かつ適確に対応、安心の消費生活確保へ」

昨今の消費生活に関する問題は、食の安全の確保、IT化や国際化の進展によるインターネット関連被害の拡大、高齢化の進展により増加する高齢者を標的にした悪質商法の問題など、消費に関連するありとあらゆる場面で様々な態様で発生しており、より複雑化する傾向にあります。

こうした問題の解決には、国、県及び市町村の行政機関の連携はもとより、消費者団体等との連携も必要となってきます。

また、消費者も、消費生活に関する情報を自ら収集する、消費者教育を受けるなど、賢い消費者として被害に遭わない消費行動をとる、更に一歩進んで自ら積極的に環境などに配慮した消費行動をとる、いわゆる「自立した消費者」となることも強く求められています。

そこで、本県では、消費者、事業者、消費者団体や他の行政機関など、消費生活に関わる多様な主体が連携し、それぞれに与えられた役割を果たすことによりトラブルの未然防止を図り、消費者トラブルに迅速かつ適確に対応することによって全ての県民にとって安心の消費生活が確保された地域社会の実現を目指します。



### 3 基本指標

#### 「1年以内に消費者被害の経験があると回答した県民の割合」

現 状	目 標
1. 45% (1万人当たり145人)	1. 16% (1万人当たり116人)

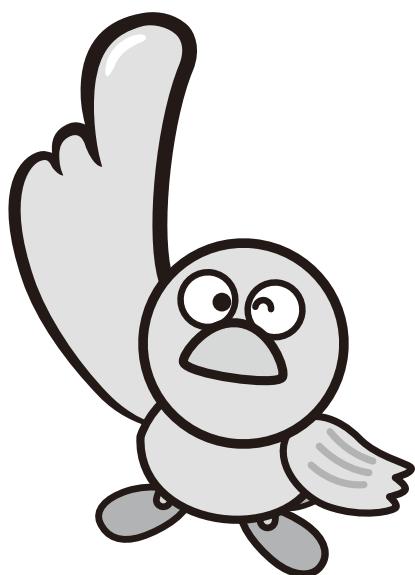
消費者被害を防止することは、消費者行政で最も必要とされている目標だと考えられます。県民の安心・安全を確保する観点からも、県民が被害に遭わない、被害が少なくなることが求められます。

相談、啓発及び事業者指導は、消費者行政施策の主要な柱です。これに関わる諸施策を国、県、市町村、消費者団体や多くの県民とともに推進していくことが、消費者被害の防止につながると考えられます。

こうしたことから、この計画を着実に推進するための基本指標として「1年以内に消費者被害の経験があると回答した県民の割合」を設定し、消費者被害を現状に比べ2割削減させることを目標としました。

訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等は消費者取引の中でもトラブルが生じやすい取引とされ、特定商取引に関する法律の対象となっています。

そこで、基本指標は、県政サポーターアンケートにおいて、この1年以内に訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等の契約で経済的、物的な消費者被害に遭ったと回答した県民の割合としました。



## 4 施策展開の方向と主要な取組

### 〔主要な取組1〕 消費者トラブルの解決に向けて

訪問販売や電話勧誘などにより「住宅リフォームや浄水器、健康食品などの商品について、意に沿わない契約をさせられてしまった」等の消費者からの苦情や問合せが、約5万件あまり県内の消費生活相談窓口に寄せられています。

消費生活相談窓口では、こうした相談に対し解決のための助言や事業者とのあっせんなどを行っています。

消費者被害の未然防止や早期解決のためには、県民に身近な市町村の消費生活相談窓口の充実が何よりも大切です。また、国、県、市町村、警察等の関係機関が相互に連携を図るとともに、消費者団体、弁護士会、司法書士会等との連携に努めます。

#### 具体的な取組

##### ■ 困難な相談事案への対応

県消費生活支援センターには、主任消費生活相談員、相談担当職員及びアドバイザー弁護士で構成する消費者苦情処理問題解決チームを設置しています。困難事案には消費者苦情処理問題解決チームが的確に対応できるよう、充実に努めます。

また、市町村から寄せられた困難事案についても、県と市町村が情報を共有し、共同で対応する体制を整備します。

あわせて、相談担当者の相談対応力の向上を目指した研修や事例研究等に取り組みます。

##### ■ 相談受付時間の拡充検討

県消費生活支援センターでは、土曜日の相談を実施しています。働いている方々の相談のしやすさなど、県民のニーズを把握しつつ、相談受付時間の拡充を検討していきます。

##### ■ 市町村相談窓口の拡充

全ての市町村が消費生活センター（P6参照）を開設できるよう支援します。センターの設置が困難な小規模な町村には協定の締結や広域方式によるセンターの設置を支援していきます。

また、深刻化する高齢者の消費者被害に対応するため、地域の福祉部門等との連携により高齢者を相談窓口につなぐなどの対策を支援します。

##### ■ 市町村の相談窓口への助言・情報提供や相談支援

市町村の相談窓口からの求めに応じ助言や情報提供を行うとともに、相談件数の

少ない町村や経験の浅い相談員が配置されている市町村へ出向き、直接の助言やあっせんの立ち会いなどを行います。

また、弁護士等による苦情処理アドバイザーの一層の活用を促進します。

### ■ 高齢者等の消費者トラブルの防止

市町村の消費生活窓口と高齢者福祉部門が連携して、高齢者の消費者トラブル防止に向けた情報提供や要援護高齢者等支援ネットワークを活用した見守り、相談事案の掘り起こしの実施を支援します。

### ■ 弁護士会、適格消費者団体等との連携

緊急な相談事案や困難事案の検討に当たり、迅速かつ効率的な解決を図ることができますよう、弁護士会等と連携を図ります。

また、県内の適格消費者団体とは、連絡会議の開催等により、情報交換や連携を深め、個人情報保護を踏まえた相談情報の提供や消費者被害の未然防止、被害の回復に関して相互に協力し得る環境の整備に努めます。

### ■ 多重債務相談における庁内ネットワークの整備及び充実

埼玉県多重債務対策協議会と総合的な問題の解決に向けた情報共有を図るとともに、相談者に身近な市町村においては税務部門や福祉部門等とのネットワークの構築を進めます。

### ■ 商品事故等の原因究明のための商品テストの実施

商品事故等の原因究明のため商品テストを実施するとともに、消費者庁や関係機関と連携を図ります。

### ■ 関係部局及び市町村を含めた連携体制の確立

消費者事故等が発生した場合の連携体制を確立し、迅速な対応が図られるようにします。



県消費生活支援センターの相談風景

## 〔主要な取組2〕 自立した消費者の育成を目指して

IT社会の進展などにより消費者行動が複雑化・多様化し、変化の著しい現代社会においてそれぞれの世代に応じて受け手の気持ちを動かす情報を積極的に発信することが重要となっています。

悪質商法の標的とされやすい高齢者や若者に対してそれぞれの特性に応じた情報を様々な角度から適時適切に届けるようにします。

また、消費者自身にも、自ら情報を収集し、自ら行動するとともに、大震災や原子力発電所事故など緊急時には冷静に対応することが求められています。

自立した消費者となるためには、消費者教育が重要であり、成長の過程に応じて体系的に知識を習得することが必要です。

学校だけでなく、家庭や地域においても消費者教育を受ける機会を提供することが重要です。

このため、行政と消費者教育等を行う消費者団体、事業者団体、NPO等とが協働して様々な啓発事業に参画し、自立した消費者の育成に努めます。

### 具体的な取組

#### ■ 地域とともに取り組む啓発活動

県や市町村の職員と消費生活相談員が自治会等に出向いて消費生活に関する知識を習得するための出前講座を行います。あわせて、地域において見守り活動や啓発活動を担うボランティアの消費者被害防止センターを活用することにより、情報の不足しがちな高齢者、若年者や障害者に対して直接必要な消費者情報を届けるように努めます。

また、市町村において構築している要援護高齢者等支援ネットワークとの連携などにより、埋もれがちな消費者トラブルをいち早く発見し、消費生活相談につなげる地域ぐるみの取組を進めます。

#### ■ あらゆる世代に対する消費者教育

本県では、教育連携会議を開催して消費者行政部門と学校教育部門との情報交換を実施していますが、国の消費者教育推進会議における消費者教育を推進するための方策や消費者教育の推進に関する法律についての議論の動向を踏まえつつ、更に連携を進めます。

また、消費者教育の授業が効果的に実施できるよう、教職員を対象に実践的で効果的な研修を実施します。

市町村と連携を図りながら、高校、大学、高齢者の学習の場である生きがい大学や地域の自治会等における消費生活講座をより参加しやすい講座とするよう努めるとともに、最新の情報を提供できる出前講座の周知を図ります。

## ■ 生活科学センターにおける消費者教育の充実

消費生活の分野で全国唯一の本格的参加体験型展示施設である埼玉県生活科学センター（愛称：彩の国くらしプラザ）が、平成23年度にリニューアルするのに合わせ、「触れて、試して、参加できる」コンテンツを活用し、消費者教育、特に若年者に対する金銭教育を推進します。

## ■ 情報提供の機会拡充

相談情報、悪質事業者の手口や消費者事故等の注意喚起情報や放射性物質に関する情報などを、ホームページ、メールマガジン、情報紙等の様々な広報媒体を活用し、消費者に提供していきます。

また、テレビ、ラジオ等の報道機関の協力を得ることができるように、積極的に情報提供を行います。

## ■ 高齢者等に対する情報提供

高齢者や障害者は、消費生活に関する講座に参加しにくく、また、十分な情報が届きにくいことから、悪質商法の標的とされやすいとされています。このため、それぞれの特性に応じた情報提供に努めます。

## ■ 消費者団体への情報提供と意見交換の場の設定

消費者被害防止のためには消費者団体との連携が重要なことから、消費者団体への情報提供を積極的に行うとともに、消費者団体が抱える課題等を把握するため、定期的な意見交換の場を設けます。



体験しながら消費生活について学べる生活科学センター

## 〔主要な取組3〕徹底した事業者指導の強化

言葉巧みなセールストークや詐欺的な手口で強引に高額な商品やサービスを高齢者や若年者に押しつける悪質商法が横行しています。

このような事業者に対して関係機関と連携して法律や条例に基づく処分及び指導を厳正に行います。

さらに、業務停止処分等は他都道府県に効力が及ばないため、悪質な事業者が県境を越えて広範囲で活動ができないよう、近隣都県と緊密な連携を図り排除します。

### 具体的な取組

#### ■ 処分・指導に向けた広域連携

5都県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）や北関東4県（埼玉県、茨城県、栃木県及び群馬県）の連携を密にして処分及び指導を行います。

#### ■ 調査体制の整備

事業者への処分及び指導を適正に執行できるよう、弁護士等の専門家から助言を受ける体制を整えます。

また、消費者の被害事実を的確に把握する必要があることから、市町村の相談窓口との情報共有を図ります。

さらに、広域的な事案に対しては、他の都道府県との連携を図り、調査のノウハウの共有化を図ります。

#### ■ 定常的なフォローアップ

行政処分を受けた悪質事業者が、その後適切に活動しているか、事後のフォローアップを強化します。

#### ■ 警察部門との連携

警察部門と定期的な情報交換を行うとともに、刑事処分による対応も視野に入れながら機動的に処分及び指導を実施します。

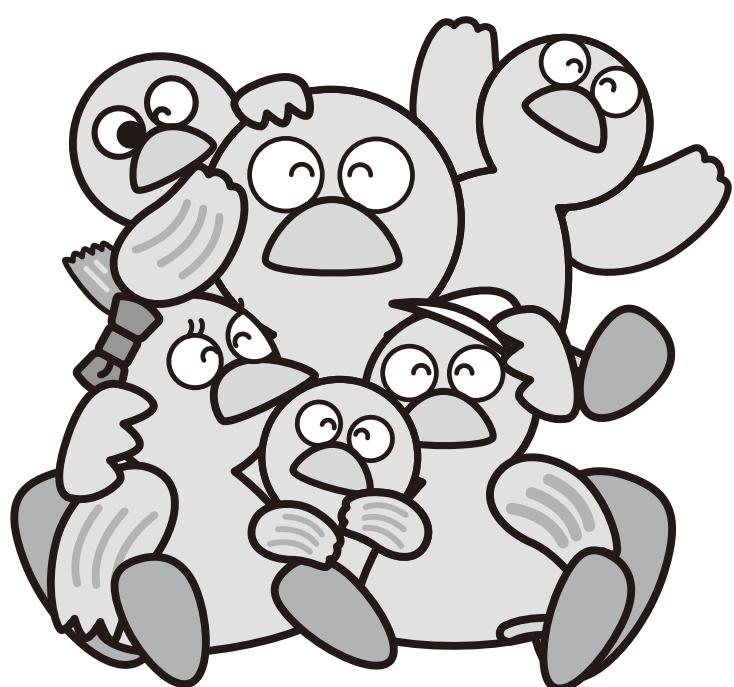
#### ■ 広告表示の適正化に向けた指導等

5都県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）の連携を図りながら表示等に関する情報交換を行い、広域的に有効な表示の適正化を推進します。

また、県内の大学及び高校との連携による不当広告表示調査を実施し、若者の目による広告表示の監視を強化します。

## ■ 事業者団体の取組支援

事業者団体が、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者の間に生じた苦情対応や、遵守すべき基準の作成などの活動ができるよう、事業者団体の研修会に講師を派遣するなど積極的に情報提供等を行い、事業者の自主的な取組を支援します。



## 〔主要な取組4〕消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

日常生活には、普段気がつかない危害や危険が潜んでいたりするものです。例えば、焼肉店で生肉を食べて病原性大腸菌〇一〇一に感染した、あるいは公園のブランコが急に折れてけがをしたなどです。また、東京電力福島第一原子力発電所の事故による放射性物質の飛散は目に見えない脅威となっています。

このような場合、事故等の情報を消費者にいち早く正確に提供することによって消費者の不安を解消し、被害の拡大を防止することが重要です。

また、地球温暖化などの環境問題は私たちの消費生活に密接に関わっています。消費者が環境に配慮した行動をとるための環境整備や啓発に取り組みます。

### 具体的な取組

#### ■ 食品の監視指導・検査の実施

県内で製造、加工、流通及び販売する食品の監視指導や検査を実施し、食品の安全確保を図ります。

#### ■ JAS法（農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律）、薬事法、景品表示法等に基づく適正な表示の監視指導

食品（健康食品を含む。）や医薬品等の虚偽・誇大広告を排除することができるよう、関係部局が連携しながら監視指導を実施します。

#### ■ 食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション

食に関わる関係者の間で、リスクに関する情報、意見等を相互に交換します。

#### ■ 消費者事故への迅速な対応

消費者事故情報について迅速に情報収集や調査を行います。また、必要に応じ、商品事故等の原因究明のための商品テストを実施します。

#### ■ 消費者事故等の危機管理の視点に立った関係部局及び市町村との連携

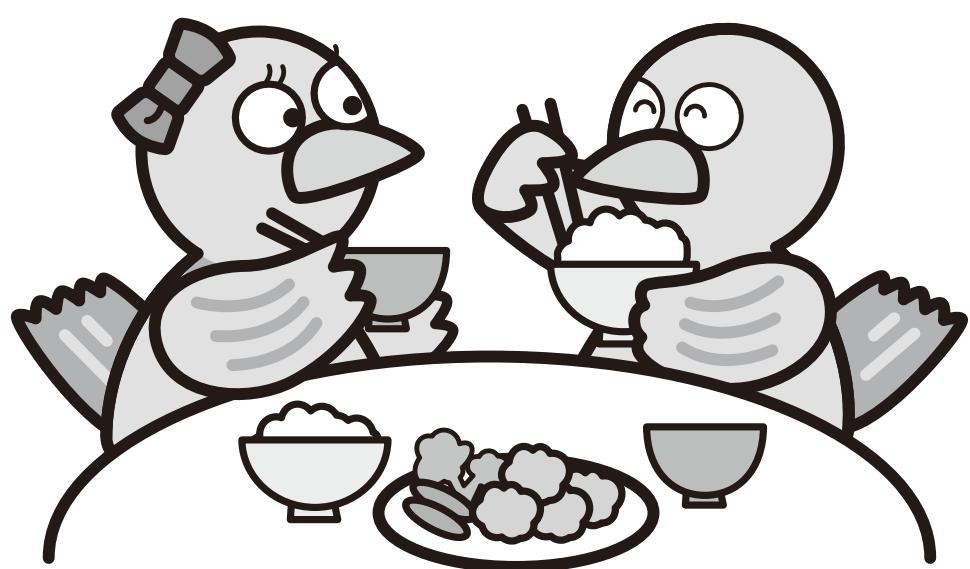
消費者事故等の情報を速やかに収集するため、関係部局や市町村との情報連絡体制を整備し、消費者事故等における被害防止に努めます。

#### ■ 地球環境問題を意識した啓発

レジ袋削減や深夜化するライフスタイルの見直しなど、地球環境を意識した県民への啓発に努めます。

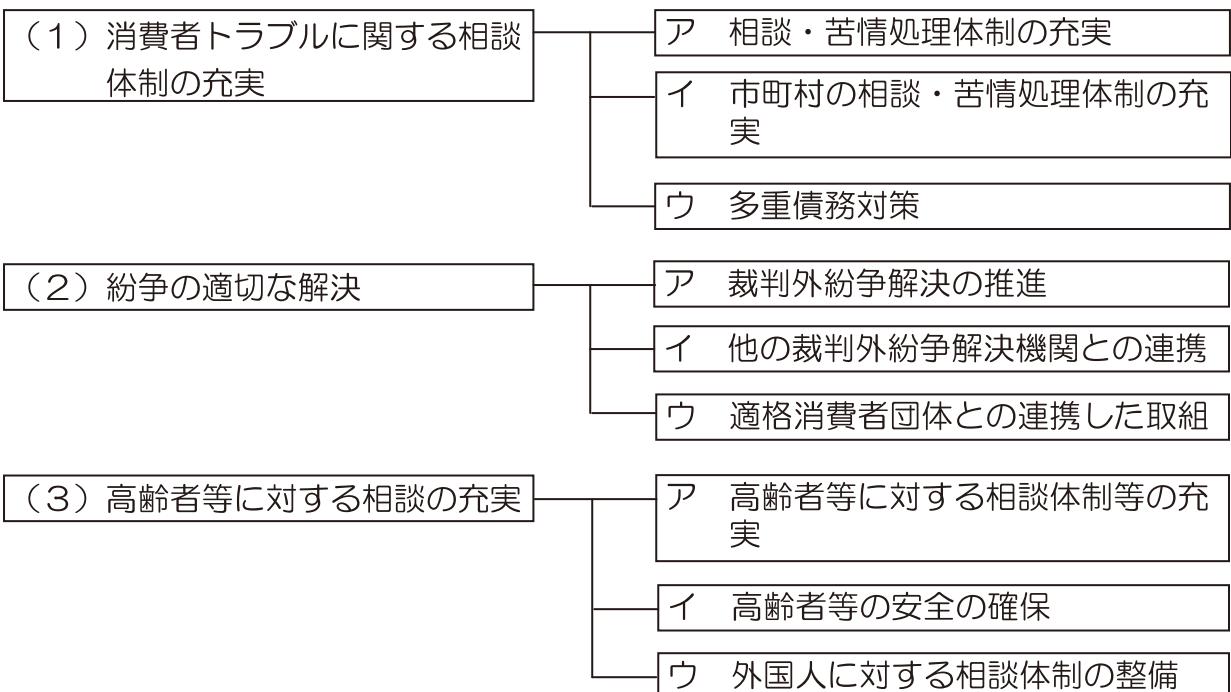
#### ■ 食と放射性物質に関する情報の提供

農産物の放射性物質検査の結果を公表するなど、食と放射性物質に関する情報を県民に提供することによって県民の不安解消に努めます。



## 施 策 体 系 表

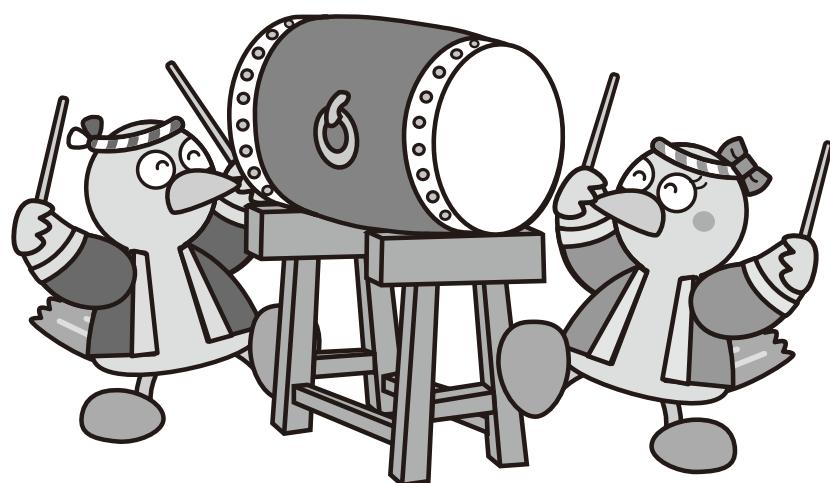
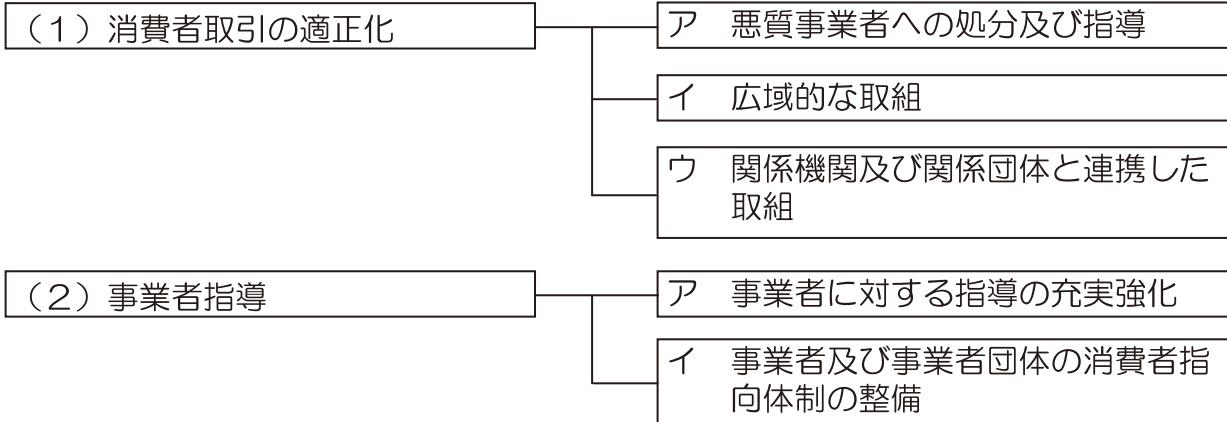
## 1 消費者トラブルの解決に向けて



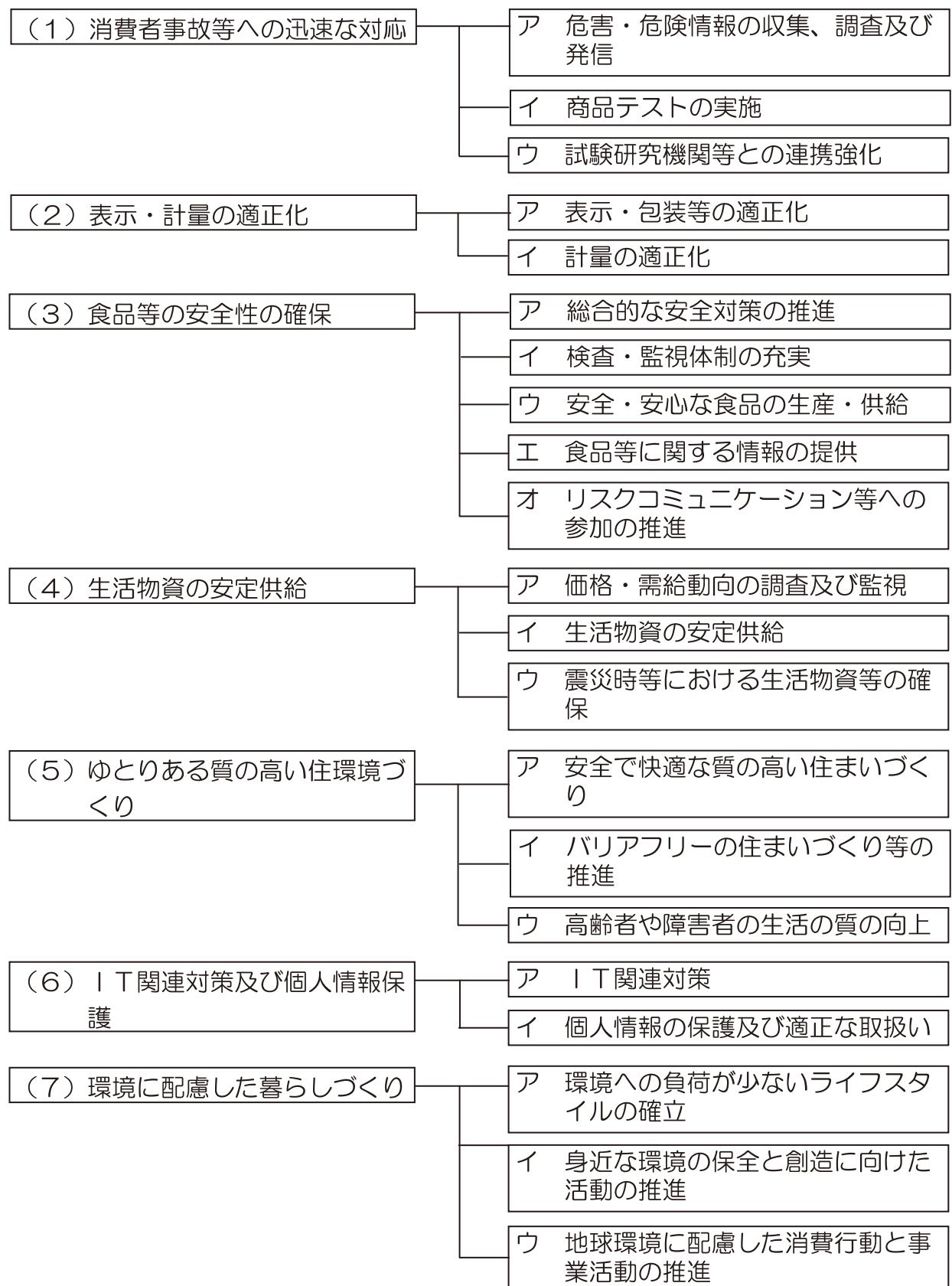
## 2 自立した消費者の育成を目指して



### 3 徹底した事業者指導の強化



## 4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して



# 1 消費者トラブルの解決に向けて

## (1) 消費者トラブルに関する相談体制の充実

### ア 相談・苦情処理体制の充実

(ア) 消費者からの相談に対して助言やあっせん等を行います。

また、高度で解決困難な事案や広域的に対応が必要な事案については、県が中心となって対応します。あわせて、相談担当職員及び消費生活相談員の資質向上のための研修を実施します。

担当課所：消費生活支援センター

- 消費生活支援センターにおける相談

4つのセンター（川口、川越、春日部及び熊谷）における消費者相談への助言やあっせん等の実施

- 消費者苦情処理問題解決チーム<sup>\*</sup>による取組

主任消費生活相談員、相談担当職員、アドバイザー弁護士からなる消費者苦情処理問題解決チームにより、高度で解決困難な相談事案等に対する解決に向けた対応

- 職員、相談員の資質向上を目指した研修

職員、相談員に対する経験年次やレベルに応じた各種研修等の実施

※ 消費者苦情処理問題解決チームとは、主任消費生活相談員、相談担当職員、アドバイザーピークで構成し、消費生活相談員による処理では多角的な問題点の掘り下げに時間を要するものなど、解決困難な消費生活相談事案の処理を行うチームをいいます。

(イ) 県民相談、薬事相談、建設工事紛争相談、宅地建物取引相談、住宅相談等の連携により、相談体制の充実及び強化を図ります。

担当課所：広聴広報課、薬務課、建設管理課、建築安全課、住宅課

- 県民相談、薬事相談、建設工事紛争相談、宅地建物取引相談、住宅相談等の実施

各専門相談窓口による問題解決へ向けたきめの細かい対応

(ウ) 県内の消費生活センターや消費生活相談窓口に展開している全国消費生活情報ネットワーク・システムにより独立行政法人国民生活センターと都道府県及び市町村の相談窓口をオンラインで結び、全国の消費生活相談情報を収集し、共有化します。

担当課所：消費生活支援センター

- 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PICO-NET）による相談情報の収集・提供

上記システムによる相談情報の一元化と分析した情報の提供

- 市町村への運用支援

上記システムの運用に当たっての技術的助言と研修の実施

(工) 商品事故等の原因究明のため商品テストを実施するとともに、消費者庁や関係機関と連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

- 商品テストの実施  
相談の解決と商品被害の拡大防止のため、事故等の原因究明を行うテストの実施
- 消費者庁や関係機関との連携  
消費者事故情報の集約とその原因究明に向け連携した対応の実施

#### イ 市町村の相談・苦情処理体制の充実

県民にとって身近な存在である市町村の相談体制の充実を促進します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

- 担当課長会議等の開催  
市町村担当課長会議や地域ごとの市町村担当者会議の開催による県と市町村の連携強化
- 市町村担当職員、相談員を対象にした研修会の実施  
市町村の消費者行政担当者や相談員に対する初任者研修などの階層に応じた研修の実施
- 主任消費生活相談員による助言、情報提供、対応方針の検討等  
市町村窓口で対応困難な相談事案等に対する助言、情報提供、対応方針の検討及び共同処理の実施

#### ウ 多重債務対策

多重債務対策協議会の活動等を通じ、総合的な多重債務者への支援を行います。

担当課所：消費生活課

- 埼玉県多重債務対策協議会の活動を通じた啓発・相談事業の実施  
弁護士会や司法書士会、支援団体、県等の機関を構成員とする協議会による活動を通じた啓発事業や無料相談会の実施

## (2) 紛争の適切な解決

### ア 裁判外紛争解決の推進

相談窓口では解決が困難な苦情や被害が多発している苦情等について消費生活審議会消費者苦情処理部会のあっせん、調停の手続きの円滑化を進めるとともに、その運営体制の充実に努めます。

担当課所：消費生活支援センター

- 消費生活審議会消費者苦情処理部会のあっせん、調停の実施

解決が困難な苦情等について、審議会に設置する専門部会によるあっせん、調停の実施

### イ 他の裁判外紛争解決機関との連携

適正かつ迅速に被害の救済を図るため、裁判外紛争解決を行う関係機関、事業者団体等と情報交換を行い、連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

- 弁護士会、司法書士会等の紛争処理機関との連携

弁護士会や司法書士会、国民生活センター等の紛争処理機関を持つ団体と連携した取組の実施

### ウ 適格消費者団体との連携した取組

消費者被害の拡大防止に取り組む適格消費者団体と情報交換を行い、連携した取組を進めます。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

- 適格消費者団体との定期協議の開催

事業者の不当な行為に対する差止請求ができることについて、内閣総理大臣の認証を受けた団体である適格消費者団体との定期的な協議の開催

- 適格消費者団体との随時の情報交換

頻発する消費者被害に適切に対応できるよう、県消費生活支援センターを中心に、適時情報交換を実施

### (3) 高齢者等に対する相談の充実

#### ア 高齢者等に対する相談体制等の充実

介護保険やその他福祉サービス等に関する利用者や家族からの相談に適切に対応する体制の充実を図ります。

担当課所：高齢介護課、障害者福祉推進課、障害者自立支援課

○ 各種相談体制の充実

高齢者、障害者及びその家族からの相談窓口の開設

#### イ 高齢者等の安全の確保

(ア) 福祉用具の普及により、高齢者をはじめ誰もが安心して快適に過ごせる生活環境づくりを支援します。

担当課所：高齢介護課

○ 介護すまいる館での福祉用具の展示・相談

約1,000点の福祉用具等の展示と専門的な知識を有する相談員による相談窓口の設置



介護すまいる館での福祉用具の展示

(イ) 高齢者や障害者の消費者トラブルの未然防止と被害救済のため、関係機関の連携による見守りや情報提供の充実を図ります。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター、高齢介護課

○ 福祉部門と連携した高齢者消費者被害防止対策

市町村の消費生活相談窓口と高齢者福祉相談窓口の連携による被害防止に向けた啓発等及び要援護高齢者等支援ネットワークを活用した見守りによる消費者トラブルへの速やかな対応

○ 要援護高齢者等支援ネットワークの構築支援

高齢者を地域で見守るため、市町村における要援護高齢者等支援ネットワーク※の構築を支援

○ 消費者被害防止サポーターの活用促進

見守り活動や啓発活動を担うボランティアの消費者被害防止サポーターの活用促進

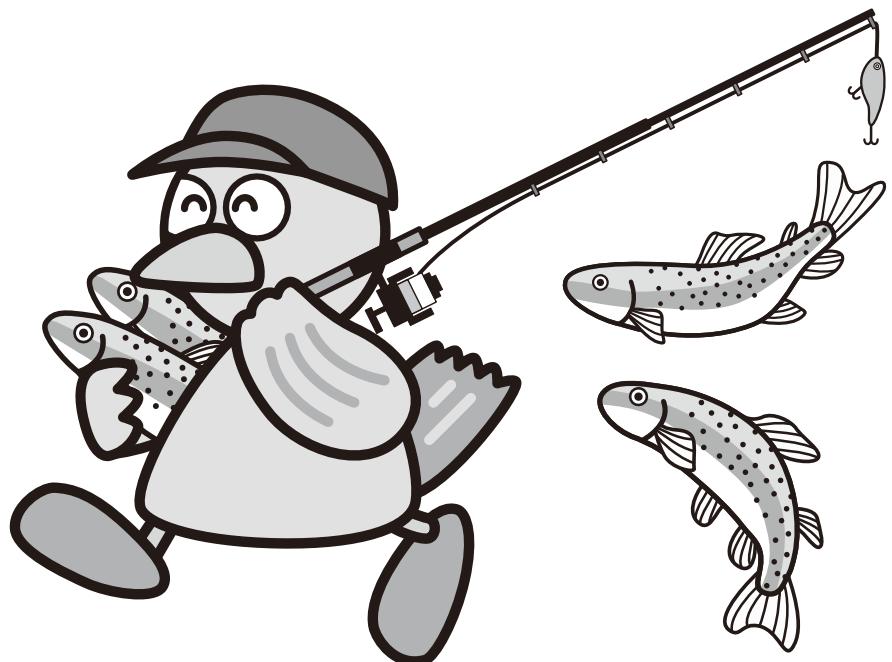
※ 要援護高齢者等支援ネットワークとは、行政、民生委員、自治会、高齢者を訪問する機会の多い民間事業者等が普段の高齢者との関わりの中で、日常生活上の異変に気付いた際に、市町村へ情報提供するネットワークをいいます。

#### ウ 外国人に対する相談体制の整備

言葉や習慣の違い、情報不足等により日常生活で不便を感じ支障を来している外国人が安心して安全に生活できるよう、相談体制の充実を図ります。

担当課所：国際課

- 外国人総合相談センター埼玉での多言語による総合的な相談・情報提供の充実  
出入国管理・在留資格・労働・法律等の相談について専門家による対面相談窓口を備えた外国人総合相談センター埼玉におけるワンストップ相談の実施
- 県・市町村・N G Oの外国人相談員等を対象にした研修会  
県全体の外国人相談、情報提供の水準向上を図るための研修会の実施



## 2 自立した消費者の育成を目指して

### (1) 消費者に対する情報提供・教育

#### ア 消費者トラブルに関する情報提供の充実

ホームページ、メールマガジン、情報紙等を活用して、不当な取引行為に関する事例など消費者トラブルに関する情報を迅速かつ的確に提供します。

担当課所：消費生活支援センター

- ホームページ、メールマガジン、情報紙等による情報提供  
県消費生活支援センターホームページやメールマガジン（毎月2回配信）、情報紙「くらしレポート」（年4回発行）等によるタイムリーな情報提供

#### イ 消費生活情報の充実

（ア）IT化の進展を視野に入れながら、高齢者等への情報提供にも配慮して、消費生活に関する情報を様々な媒体により迅速に提供します。

（イ）埼玉県生活科学センターの図書・情報コーナーでは、消費生活に関する図書、資料、DVD・ビデオ等を整備し、閲覧や貸出し等の情報提供を充実させます。

担当課所：消費生活支援センター

- ホームページ、メールマガジン、情報紙の充実  
県消費生活支援センターホームページ、メールマガジン（毎月2回配信）や情報紙「くらしレポート」（年4回発行）による情報提供・内容の充実
- 啓発資料の作成・配布  
消費者啓発パネルの作成・貸出や参考資料「くらし110番」の市町村への配信（毎月）
- 図書ゾーンの運営  
埼玉県生活科学センターにおける消費生活・くらしに関する図書・映像資料の貸出

（ウ）医療に関する情報提供の充実を図ります。

担当課所：医療整備課・薬務課

- 医療機関・薬局情報の提供  
県内の医療機関（病院、診療所、歯科医師診療所、助産所）・薬局の医療機能情報のインターネットによる提供
- 「埼玉県病院・救急診療所名簿」の作成  
「埼玉県病院・救急診療所名簿」の作成と情報提供（冊子閲覧及びホームページによる公開）

(工) 地域の健康づくりボランティアを通じて、県民の健康づくりに関する知識の普及を図ります。また、健康づくりボランティアの能力の向上を目的としたフォローアップ研修等を推進します。

担当課所：健康長寿課

○ 健康づくりボランティアに対するフォローアップ研修の実施

食生活改善推進員等の健康づくり活動を進めるボランティアに対する各種研修の開催

(才) 食品衛生オンラインシステムによる業務の推進により、県民への食品衛生に関する情報提供を推進します。

担当課所：食品安全課

○ 食品衛生オンラインシステムの運用及び情報提供

食品営業施設の各種情報を一元的に管理する食品衛生オンラインシステムの適正な運用及び情報提供の実施

## ウ 地域主体の啓発活動等の支援

(ア) 県や市町村の職員及び消費生活相談員が自治会等に出向いて消費生活に関する知識を習得するための出前講座を積極的に実施します。

また、市町村が行う啓発事業等において、県が養成したボランティアの消費者被害防止サポーターの活用を促進します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

○ 出前講座の実施

県や市町村の職員・消費生活相談員が自治会等に出向いて、消費生活に関する知識を習得するための出前講座の実施

○ 消費者被害防止サポーターの活用促進

市町村が行う啓発事業等における消費者被害防止サポーターの活用促進



消費者被害防止サポーターによる寸劇の実演

(イ) 市町村における消費生活相談窓口と要援護高齢者等支援ネットワーク等との連携を推進するための支援を行います。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

- 地域包括支援センター職員に対するセミナー等の開催  
高齢者に対する日常の見守りの中で変化に気付いた場合に、消費生活相談窓口につなげるためのセミナー等の開催
- 埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブックの配布・活用  
埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブックを市町村や地域包括支援センター等に配布し活用

## エ 自主的学習の支援

(ア) 自立した消費者の育成を図るため、消費生活講座を開催します。

また、消費者団体等が開催する消費生活講演会の講師の紹介及びあっせんを行います。

担当課所：消費生活支援センター

- 消費生活講座の開催  
年代別や内容別など様々な消費生活講座の開催
- 講師の紹介  
市町村や消費者団体の要請に基づく講師の紹介

(イ) 県民の多様な学習ニーズに対応するため、生涯学習に関する情報をインターネットで提供することにより県民の生涯学習活動の振興を図ります。

担当課所：生涯学習文化財課

- 生涯学習ステーションによる指導者・イベント情報の提供  
生涯学習に関するイベントや指導者情報のインターネットによる提供

(ウ) 豊かな暮らし方、住み方を学ぶ住まいづくり学習を進めます。

担当課所：住宅課

- 住生活月間シンポジウムの開催  
住生活月間（10月）における住宅やくらしに関する講演会等の開催

(エ) 消費者としての県民が、生産から食卓まで、食の安全性について総合的な理解を深めるための学習機会を提供します。

担当課所：食品安全課

- 食の安全・安心研修講座の開催  
県民が食の安全・安心について理解を深めることを目的とする講座の開催
- コバトン食の安心通信員の養成  
県内各地域での食の安全・安心情報の発信者となるボランティアの養成

## **オ 学校等における消費者教育の推進**

- (ア) 消費者教育に関する情報を収集・提供するため、消費者教育連携会議及び消費者教育研究協議会等を通じて学校等における消費者教育の実践を支援します。
- (イ) 学校等で消費生活講座を開催し、消費生活に関する知識を身に付けることにより、若年者被害の未然防止を図ります。
- (ウ) 各教科等の関連を踏まえ、学校における消費者教育の一層の推進を図ります。

担当課所：消費生活支援センター、義務教育指導課、高校教育指導課

○ 学校における消費者教育の推進

各種情報提供による学校等での消費者教育の支援強化

○ 教職員対象の研修会の実施

教職員向け消費生活セミナーの開催

○ 消費者教育連携会議等の開催を通じた関係機関との連携

教育局各課、学事課、消費生活支援センターなど関係機関からなる消費者教育連携会議等の開催

○ 児童生徒対象の講座の実施

学校における消費生活講座の開催



教職員セミナーの様子

## (2) 高齢者等に対する情報提供の充実

### ア 高齢者等への情報提供

(ア) 高齢者や障害者に対して福祉サービスや福祉用具に関する情報を提供し、高齢者本人と介護する方の負担の軽減を図ります。

担当課所：社会福祉課、高齢介護課

- 福祉情報センターにおける各種福祉制度や相談窓口の情報提供  
県内の福祉サービスや相談窓口に関する最新の情報の提供
- 介護すまいる館での福祉用具の展示、情報提供  
最新の福祉用具の展示と専門的な知識を持った相談員による情報提供

(イ) 高齢者や障害者の消費者トラブルの未然防止と被害救済のため、地域や家族との連携による見守りや情報提供の充実を図ります。

担当課所：消費生活支援センター、高齢介護課

- 情報紙「彩の国くらしレポート」の発行  
消費者トラブルに関する傾向と対処法、最新の話題等を盛り込んだ情報紙の発行
- 中・高齢者向け消費生活講座の開催  
中・高齢者に多い消費者トラブルの内容を多く盛り込んだ啓発講座の開催
- 高齢者虐待防止対策  
専門相談員による関係機関からの相談対応や地域包括支援センター職員等に対する研修の開催

### イ 外国人への情報提供

外国人が安心して安全に生活できるよう、情報提供を充実します。

- 多言語による行政・生活情報の提供支援  
中国語、ポルトガル語、スペイン語など多言語の「埼玉県外国人の生活ガイド」によるインターネットでの情報提供
- 外国人住まいサポート店の設置  
無償で相談や情報提供を行うなど、外国人の住まい探しに協力する宅地建物取引業者である外国人住まいサポート店の登録促進



サポート店の目印となるステッカー

### (3) 環境学習・教育の推進

#### ア 地域における環境学習の推進

地域における環境学習活動を支援し、環境にやさしい生活を送ることのできる人づくりを進めます。

また、埼玉県生活科学センターにおいて、環境に配慮した消費生活を啓発する展示等を行います。

担当課所：消費生活支援センター、温暖化対策課、環境科学国際センター

- 彩の国環境大学及び各種講座の開催等

環境学習支援や試験研究など多面的な機能を有する本県の環境科学の総合的中核機関である環境科学国際センターにおける各種講座の開催

- 環境アドバイザーの派遣

環境問題についての有識者や活動実践者の環境アドバイザーの自治会等への派遣

- 環境にやさしい消費生活講座の開催や生活科学センターでの情報提供

環境講座の開催や生活科学センターにおける環境に配慮した暮らしに関する展示等による情報提供



彩の国環境大学



県民実験教室

#### イ 学校教育等における環境教育の推進

環境教育の取組について情報交換を行う環境教育研究協議会を地区別で開催するとともに、環境アドバイザー等の派遣を通して学校教育等における環境教育の推進を図ります。

担当課所：温暖化対策課、義務教育指導課

- 環境教育研究協議会の開催

小中学校の環境教育担当者を対象とする会議における実践発表と情報提供

- 環境アドバイザー、環境教育アシスタント、環境学習応援隊の派遣

環境問題についての有識者や活動実践者の環境アドバイザー、小・中学校等が取り組む環境教育の支援を行う環境教育アシスタント、環境問題に関心の高い企業等の環境学習応援隊スタッフの学校等への派遣

## (4) 埼玉県生活科学センターにおける消費者支援の実施

### ア 学習の場の提供

消費生活について楽しく、分かりやすく学べる場として、参加体験型の展示を行います。

また、研究やその成果の発表を行う研修・交流室、実習室など、グループの交流や情報交換の場を提供し、消費者の自主的な学習活動を支援します。



生活科学センター（愛称：彩の国くらしプラザ）キャラクター「くらっしー」© CA

担当課所：消費生活支援センター

#### ○ 展示ゾーンの運営と貸出施設の利用促進

暮らしに関する参加体験型展示施設の運営と研修・交流室の提供



生活科学センター内にあるくらっしーシアターでの学習の様子

### イ 消費生活に関する情報の提供

図書ゾーンにおいて、消費生活に関する図書、資料、DVD・ビデオ等を整備し、閲覧や貸出し等の情報提供を充実させます。

担当課所：消費生活支援センター

#### ○ 図書ゾーンの運営

消費生活に関する図書や映像資料の整備と閲覧、貸出しの実施

## (5) 消費者の組織活動の促進

### ア 消費者の自主的活動の推進

自立した消費者を育成するため、消費者団体が消費生活の安定及び向上を図るために行う健全かつ自主的な組織活動を支援します。

担当課所：消費生活課

- 消費者団体への活動支援

消費者団体の特質を活かした活動に関する支援と消費者団体の活動を通じ、本県消費者の利益の増進に顕著な功績のあった方に対する表彰

### イ 消費者団体の交流・連携の促進

消費者団体相互の交流や連携を促進します。

担当課所：消費生活課

- 消費者大会等を通じた活動支援

県内消費者団体の連携・交流を図る消費者大会の開催に対する支援

### ウ NPOやボランティアに対する活動促進・情報提供

(ア) 県民がNPO活動等に参加しやすいよう、情報提供、相談対応、設立や運営支援、ネットワークづくりなどを進めます。また、NPOと地域の様々な主体が連携して大きな成果を生み出せるよう、地域協働を進めます。

担当課所：共助社会づくり課

- NPO向け講座の開催

NPOの運営力強化・向上に向けた研修会等の開催

- NPOと市町村、地域団体が連携して取り組むモデル事業

県や市町村とNPOとの協働事業の実施等

(イ) 高齢者が住み慣れた地域で生き生きとした日常生活を送れるようにするために、高齢者を支援するボランティアを養成します。

担当課所：高齢介護課

- 生活・介護支援サポーター養成支援

高齢者の外出の手助けや話し相手など介護保険対象外のサービスを提供するボランティアを養成する市町村を支援

## (6) 消費者意見の反映

### ア 消費者の意見の県政への反映

(ア) 消費生活に関する施策に関して消費者の意見が県政に反映されるよう、消費生活審議会を開催します。

また、消費者、生産者、加工・流通業者等の広範な分野の委員による食の安全県民会議を開催します。

担当課所：消費生活課、食品安全課

○ 消費生活審議会の開催

有識者や県民の代表者などからなる消費生活審議会の開催

○ 食の安全県民会議の開催

消費者、生産者、加工・流通業者などからなる食の安全県民会議を開催し、意見・提言をいただくとともに、生産から消費にわたる食の安全・安心の確保に係る施策の総合的な推進

(イ) 消費者への様々な事業を通じて消費者の意見等を把握し、行政施策への反映を図ります。

担当課所：実施各課所

### イ 消費者と事業者等の交流促進

地産地消ネットワーク会員に対する情報発信等により、消費者と生産者及び流通・加工・販売業者等の交流を促進します。

担当課所：農業ビジネス支援課

○ 地産地消運動の推進

(いつでもどこでも埼玉産ネットワーク会員への情報発信)

いつでもどこでも埼玉産ネットワークの会員である消費者、生産者、流通業者等に対する情報の提供

### 3 徹底した事業者指導の強化

#### (1) 消費者取引の適正化

##### ア 悪質事業者への処分及び指導

特定商取引に関する法律をはじめとする関係法令を厳正に適用して、不当な取引行為に対する事業者への処分及び指導を強化します。

また、処分を受けた事業者が再び悪質な行為を繰り返さないよう、フォローアップを行います。

担当課所：消費生活課

- 不当な取引行為を行っているおそれのある事業者に対する、調査・立入検査の実施と処分及び指導  
訪問販売や通信販売などで不当な取引を行っている事業者に対する処分及び指導の強化

##### イ 広域的な取組

本県だけでは対応が難しい広域的な悪質商法事案について、国や関係する自治体と連絡・協議を行い、処分及び指導を進めます。

担当課所：消費生活課

- 国や他都県と連携した合同事業者処分及び指導の実施  
近隣都県等との広域的な連携による合同事業者処分及び指導

##### ウ 関係機関及び関係団体と連携した取組

悪質事業者に厳格に対応するため警察との連携に努めるとともに、市町村等の消費者相談の情報を活用して悪質事業者の処分及び指導に取り組みます。

担当課所：消費生活課

- 警察、市町村相談窓口等との連携した取組  
警察との定期的な情報交換と市町村相談窓口との緊密な連携による処分及び指導

## (2) 事業者指導

### ア 事業者に対する指導の充実強化

(ア) 消費者取引に関する法律（液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律、旅行業法、賃金業法、宅地建物取引業法等）に基づき、関係事業者に対する指導等を行い、適正な事業活動の促進を図ります。

担当課所：化学保安課、観光課、金融課、建築安全課

- 液化石油ガス販売事業者に対する立入検査、指導の実施
- 旅行業者等への立入検査の実施
- 登録賃金業者に対する立入検査、指導の実施
- 宅地建物取引業者に対する立入検査、指導の実施

#### 各種許可・登録業者に対する立入検査と指導の実施

(イ) 有害物質を含む家庭用品による健康被害等を未然に防止するため、家庭用品の監視体制の充実と家庭用品による健康被害の情報の収集及び相談体制の整備を図ります。

担当課所：薬務課

- 繊維製品の買上検査の実施等、検査体制の充実  
よだれかけ、おしめなどの家庭用繊維製品の買上検査実施と近隣都県との連携

(ウ) 理容、美容、クリーニング等の生活衛生に関する営業施設に対する監視指導を充実するとともに、営業者の衛生、安全性に関する自主管理の徹底を推進します。

担当課所：生活衛生課

- 生活衛生関係営業施設に対する監視及び指導の充実  
理容店や旅館、公衆浴場など生活衛生に関する施設に対する監視及び指導の実施

(エ) 医薬品の品質、有効性や安全性を確保するため、医薬品の製造及び販売業者等に対する立入検査や指導、検査体制の整備充実を図ります。

担当課所：薬務課

- 医薬品の製造及び販売業者等に対する立入検査や指導及び啓発の実施  
医薬品の製造業者及び販売業者等に対する立入検査と健康食品の買上検査の実施、  
啓発資料の作成等

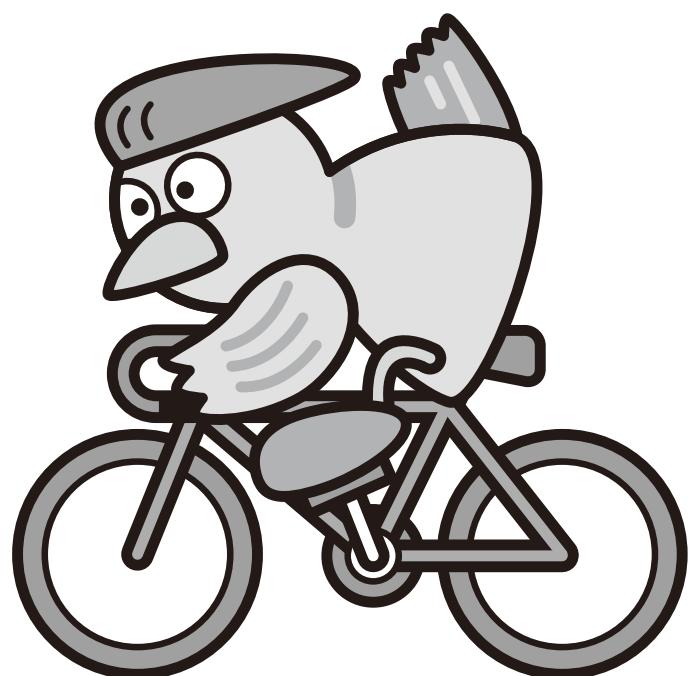
#### イ 事業者及び事業者団体の消費者指向体制の整備

事業者及び事業者団体に対し法規制の内容や消費者被害の状況等の情報を提供するとともに、事業者、事業者団体による情報提供の充実や消費者ニーズの把握、消費者相談窓口の設置、自主行動基準の作成等の消費者指向体制の整備を支援します。

担当課所：消費生活課

- 事業者及び事業者団体を対象とした普及啓発事業

事業者団体の研修会や会議等における体制整備に向けた普及啓発



## 4 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

### (1) 消費者事故等への迅速な対応

#### ア 危害・危険情報の収集、調査及び発信

商品やサービスの使用等により生じた消費者事故について、迅速に情報収集や必要な調査を行います。また、被害の拡大を防ぐため、速やかに県民に情報提供します。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

- 消費者事故情報の収集、報告及び情報提供

消費者事故情報の収集と速やかな通知体制の整備及び県民への情報提供の実施

#### イ 商品テストの実施

商品に対する相談や苦情を適切に処理するに当たり、その原因究明のため、相談・苦情テストを行います。また、商品テストの実施結果を情報提供します。

担当課所：消費生活支援センター

- 相談や苦情に伴う商品テストの実施

商品、製品に関する事故等の原因究明を行うテストの実施

#### ウ 試験研究機関等との連携強化

欠陥商品による危害の原因究明を行うため、国や県の各試験研究機関や民間機関等との緊密な連携を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

- 国や民間機関等の試験研究機関との連携

独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）等と緊密に連携した原因究明の実施

## (2) 表示・計量の適正化

### ア 表示・包装等の適正化

(ア) 他都県等との連携を図りながら、事業者の商品・サービスに対する不当広告等の監視や指導を行うとともに、適正な表示を行うよう、普及啓発に努めます。

担当課所：消費生活課

- 商品やサービスにおける様々な表示に係る監視及び指導  
日常的な監視と違反事業者に対する速やかな指導の実施
- 景品類や広告等の適正化について、府内関係各課、近隣都県と連携した監視及び指導の実施  
府内関係各課や近隣都県との連携による監視及び指導の実施
- 大学等との連携による広告表示の監視  
県内の大学や高校と連携した不当表示の監視と違反事業者への指導の実施

(イ) 医薬品等の広告について、新聞、雑誌、パンフレット等の記載内容を確認して必要に応じ指導や取締りを行い、広告の適正化を図ります。

担当課所：薬務課

- 医薬品等の広告に対する調査及び指導  
立入調査とインターネット、週刊誌の広告監視の実施

(ウ) 消費者の適切な選択機会の確保を図るため、家庭用品の品質表示の適正化を推進します。

担当課所：産業支援課

- 権限移譲されていない町村における店舗の立入検査の実施  
家庭用品品質表示法に指定された品目（衣料品、電化製品等）の適正表示について、店舗への立入検査の実施

(エ) 食品衛生法、JAS法、健康増進法等の食品関係法に基づいた表示制度の周知や適正表示についての監視指導及び実態調査を実施し、不適正な表示については事業者に対する是正指導や行政処分を実施します。

担当課所：健康長寿課、食品安全課、農産物安全課

- 食品表示に関する調査及び指導の実施  
食品の製造業者、販売業者に対する監視・指導やDNA鑑定などによる調査の実施
- 食品製造業者及び販売業者に対する表示制度等の説明、指導の実施  
食品表示説明会の実施や販売業者等に対する巡回指導

(才) 消費者の適切な選択の確保や省資源のため、商品包装の適正化を推進します。

担当課所：消費生活課

- 百貨店、小売店等における包装の実態調査の実施

小売店における包装実態調査と包装の適正化に関する啓発の実施

#### イ 計量の適正化

適正な商品の取引を確保するため、食料品小売店及び製造工場の商品量目検査、事業所等に対する特定計量器の有効期間や管理状況の立入検査等の実施により計量の適正化を推進します。

担当課所：計量検定所

- 小売店、工場及び事業所等への立入検査の実施

商品量目、水道メーター及び燃料油メーター等の立入検査の実施



### (3) 食品等の安全性の確保

#### ア 総合的な安全対策の推進

(ア) 埼玉県食の安全・安心条例に基づき、県民、農林漁業関連事業者、食品等事業者及び県が一体となって食品の生産から消費までの一貫した安全対策を推進します。

担当課所：食品安全課

- 食の安全・安心確保に関する行動計画（埼玉県食の安全・安心アクションプラン）の策定及び公表  
食の安全・安心の確保に向けた施策の実行計画である「埼玉県食の安全・安心アクションプラン」を毎年策定し公表

(イ) 食品営業者に対して彩の国ハサップガイドライン（HACCP（ハサップ）※の考え方を導入した衛生管理方式）を普及し、食品の安全性確保の向上を図ります。

担当課所：食品安全課

- 彩の国ハサップガイドラインに基づく衛生管理の推進  
埼玉県食品衛生指導員による巡回指導の実施

※ HACCP（ハサップ）とは、食品の衛生管理手法の一つで、原料の入荷から製造、出荷までの全ての工程において、危害を予測し、その危害を防止するための重要管理点を特定して、連続的に監視、記録することにより、一つ一つの製品の安全性を保証しようとするものをいいます。

(ウ) 食品の生産、製造及び流通に関わる者や給食施設従事者が自ら衛生管理や自主検査を実施し、食品営業施設の衛生管理水準を向上させ、食品等の安全確保を図る自主管理体制の確立を促進します。

担当課所：食品安全課

- 食品営業施設の衛生管理水準の向上により、食品等の安全確保などを目的とした自主衛生管理の支援  
彩の国ハサップガイドラインリーダーを通じた自主管理の徹底



営業施設への監視指導（市場）

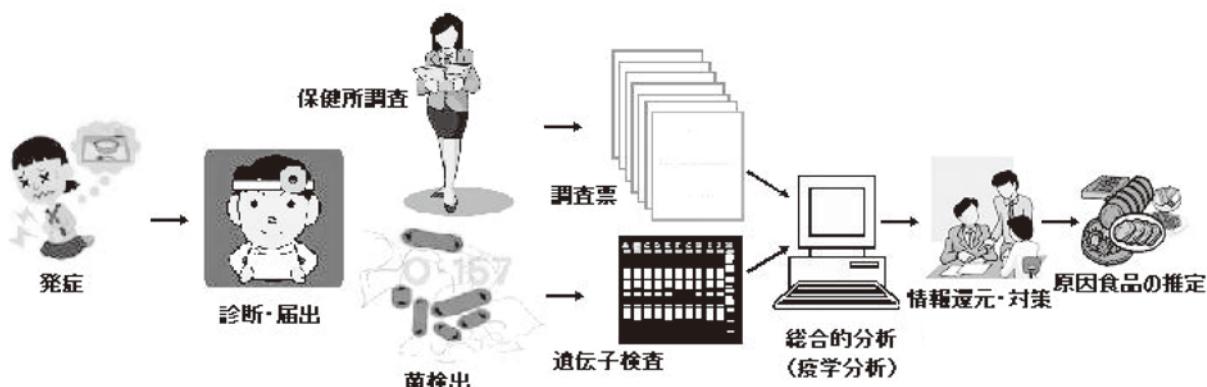


営業施設への監視指導（製造所）

(工) 全ての消費者が安心して豊かな食生活を送ることができるよう、保健所や衛生研究所などの監視指導、検査体制及び情報提供機能を充実するとともに、農産物等の放射性物質検査の実施により食に対する不安を取り除くための対策を推進します。

担当課所：食品安全課、衛生研究所、農産物安全課、畜産安全課

- 食品営業施設に対する監視指導及び検査の実施  
年度ごとに策定する「埼玉県食品衛生監視指導計画」に基づく監視及び検査の実施
- 食中毒発生予防及び発生時再発防止対策  
コバトン食の安心情報などによる啓発と食中毒が発生した際の病因物質（細菌・ウイルス等）の検査
- ○ 1 5 7 等食中毒早期探知のためのデータベース化と関係機関への情報提供  
患者から抽出した腸管出血性大腸菌の遺伝子解析とデータベース化による迅速な原因究明と情報提供の実施
- 農産物等の放射性物質検査の実施  
米、野菜、肉、その他食品の放射性物質検査の実施



- 1 5 7 等の患者発生から原因食品推定までの流れ

(才) 食品への残留や環境への影響が懸念されている化学物質について、排出抑制指導を行うとともに、情報提供を含めた総合対策を推進します。

担当課所：大気環境課

- 工場や事業場に対する排出抑制指導等の実施  
化学物質の排出量等の集計・公表と立入検査による排出抑制指導の実施
- リスクコミュニケーションを実施する事業所の支援  
リスクコミュニケーション研修会の開催と実施に向けた相談、助言等のサポート

## イ 検査・監視体制の充実

(ア) 食用に適さない食肉、食鳥類の流通防止を目的に、と畜検査（牛、豚等）及び食鳥検査を実施します。また、牛については、BSEスクリーニング検査を実施します。

担当課所：食品安全課

○ と畜場、食鳥処理場での検査・指導の実施

県内で処理される牛、豚等のと畜検査、鶏等の食鳥検査、法令対象外である20か月齢以下も含めた牛全頭に対するBSEスクリーニング検査等の実施

(イ) 農薬による危害防止を未然に防ぐため、農薬使用者や販売店への指導や調査を実施し、安全な農作物生産を推進します。

担当課所：農産物安全課

○ 農薬使用に係る検査及び指導

農薬の適正使用等に関する指導

(ウ) 水道水の安全性を確保するため、水質の管理指導を行うとともに、検査体制等の整備充実を図り、きめ細やかな水質管理を行います。

担当課所：生活衛生課、（企）水道管理課

○ 水質検査及び水質監視の実施

水道原水及び浄水の水質検査や水源河川等の調査の実施

(エ) 輸入食品の安全性を確保するため、食品の製造、加工、流通及び販売の各段階における食品衛生の監視指導や指定外食品添加物、残留農薬、遺伝子組換え食品等についての検査を行います。

担当課所：食品安全課

○ 輸入食品の監視及び検査の実施

残留農薬や食品添加物に関する検査等の実施

## ウ 安全・安心な食品の生産・供給

(ア) HACCP（ハサップ）方式に準じた生産管理の手順を示した彩の国畜産物生産ガイドラインに基づく管理を推進し、安全・安心な畜産物の生産振興を図ります。

担当課所：畜産安全課

○ 優良生産管理農場の認証事業

「彩の国畜産物生産ガイドライン」の普及啓発とそれに基づき特に優れた衛生管理を行っている農場の認証の実施

(イ) 安全・安心な養殖魚（ニジマス、ナマズ等）を生産するため、養殖管理の適正化を図ります。

担当課所：生産振興課

- 養殖魚生産者に対する適正な養殖管理指導と検査の実施  
水産用医薬品残留検査と適正使用の指導の実施

(ウ) 畜産物の安全性を確保するため、飼料、飼料添加物及び動物用医薬品の適正な流通と使用を図ります。

担当課所：畜産安全課

- 飼料等の安全性の検査の実施  
飼料の品質、栄養成分検査等と巡回指導の実施
- 動物用医薬品の監視及び指導の実施  
動物用医薬品の適正な製造、販売、流通及び使用に関する一貫した指導と検査の実施

(エ) 生産段階における自主衛生管理の取組を推進し、県産農産物の安全性を確保します。

担当課所：農産物安全課

- G A P（農業生産工程管理）を実践する生産者集団の育成  
「自ら決定した点検項目に従い農作業を行って記録し、それを点検・評価して改善点を見出し、次回に活用する」という一連の作業により、生産段階での安全確保を目指すG A Pの普及と実践する生産集団の育成

(オ) 安全・安心な食品の提供を図るため、食品関連分野の研究を行います。

担当課所：産業技術総合センター

- 食品の安全性確保等を目的とした技術の研究開発の実施  
安心・安全な食品を提供するために、製造工程の管理技術など、食品関連技術の研究及び企業における実用化を目指した開発の実施

## エ 食品等に関する情報の提供

(ア) 消費者に安全な県産農畜水産物を提供するため、生産、流通及び履歴の情報がいつでも把握できるトレーサビリティシステムの構築を推進します。

担当課所：農産物安全課

- トレーサビリティの推進  
情報交換会の開催及び取組集団の育成

(イ) 県政出前講座の開催や各種情報紙、ホームページ等の活用により、県民に分かりやすい食の安全・安心に関する情報を提供します。

担当課所：消費生活支援センター

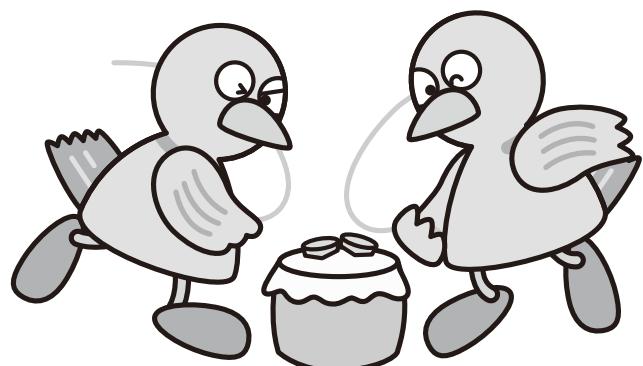
- 出前講座、イベント、ホームページ等による情報提供の実施  
食品添加物や食品表示の見方等の食に関する情報提供の実施
- 多様な消費者講座の開催、学習機会の提供  
食の安全・安心に関する講演会等の実施
- 生活科学センターでの消費生活に関する情報の提供  
展示や図書ゾーンにおける食を含む消費生活に関する情報提供の実施

#### オ リスクコミュニケーション等への参加の推進

食品等の生産から消費に至る行程に係る全ての関係者の相互理解を目的として、意見交換を行います。

担当課所：食品安全課

- タウンミーティングの開催  
消費者、生産者、加工・流通業者等が一堂に会した地域タウンミーティングの開催



## (4) 生活物資の安定供給

### ア 価格・需給動向の調査及び監視

生活必需物資について、必要に応じ価格や需給の動向を調査し、消費者への情報提供を行います。また、事業者等に対し供給について協力を要請します。

担当課所：消費生活課

- 年末年始期の生鮮食品等価格動向調査  
**生鮮食品や石油製品の価格及び需給動向調査の実施**
- 緊急時等における価格動向調査及び事業者等への供給協力要請  
**社会状況に応じた品目に関する価格調査と事業者等に対する供給協力要請の実施**

### イ 生活物資の安定供給

(ア) 多様な消費者ニーズに対応した、新鮮で品質の高い農産物や畜産物の生産体制の整備と価格の安定対策を推進します。

担当課所：農業ビジネス支援課、生産振興課、畜産安全課

- 県ブランド農産物の生産振興の支援  
**タマシヤモヒナなどの県産銘柄食品の生産振興と県内消費の推進**
- 肉用子牛、肉豚、鶏卵価格安定対策事業への事業者の加入促進  
**経営の安定を目的とする各種価格安定対策事業への事業者の加入促進**
- 野菜価格安定対策事業への生産者の加入促進  
**気象条件の影響を受けやすい野菜の生産・出荷の安定を図る野菜価格安定対策事業への生産者の加入促進**
- ふるさと認証食品※の拡大  
**埼玉県ふるさと認証食品認証制度の普及啓発と品質の高い認証品目の拡大**

※ ふるさと認証食品とは、県産農産物を主原料とした良質な加工食品として、県が認証した食品をいいます。



ふるさと認証食品プレミアム（ふるさと認証食品のうち、品種や栽培方法など厳選された県産農産物を100%主原料とした加工食品：H24年4月認証スタート）に認証された食品

(イ) 県民の豊かな食生活を確保するため、卸売市場の集荷機能の強化、整備により県内農産物等の流通の合理化を図ります。

担当課所：農業ビジネス支援課

- 専門家による卸売市場の経営診断や研修会の実施  
中小企業診断士等の専門家による経営診断や卸売市場の職員を対象にした研修会の実施
- 利子補給の実施  
集荷や施設整備に係る資金を卸売市場に融資した金融機関に対する利子補給の実施

(ウ) 消費者ニーズに対応した地域商業を振興するため、高齢社会や環境問題にも対応した魅力と活力ある商店街づくりを推進します。

担当課所：商業・サービス産業支援課

- 専門家による指導の実施  
魅力ある店舗づくりや商店街活性化のための取組に専門家を派遣
- 安心・安全な商店街整備の支援  
街路灯や防犯カメラ等の設置に対する支援の実施
- 商店街の実施するソフト事業への支援  
商店街にぎわいを創出するイベント等のソフト事業に対する支援の実施

## ウ 震災時等における生活物資等の確保

(ア) 震災等の緊急時において県民の生活物資等を確保するため、食糧品、生活必需品、医薬品等の備蓄、飲料水の確保など、調達体制の整備を推進します。

担当課所：消防防災課

- 被災者に支給する食糧品、生活必需品、医薬品等の備蓄  
食糧品、医薬品、毛布等の生活必需品の備蓄と災害時の拠出体制等の整備

(イ) 生活物資の調達など都市と農村の相互援助体制の確立を推進します。

担当課所：消費生活課、農業政策課

- 農業協同組合と地元市町村との防災協定の締結の促進  
県内農協の防災体制の整備と地元市町村との物資の供給協力に関する協定締結促進
- 消費生活協同組合との災害時応援協定の締結  
地震等の災害時における応急生活物資の調達等に関する協定の締結

## (5) ゆとりある質の高い住環境づくり

### ア 安全で快適な質の高い住まいづくり

(ア) 県民が安心して住宅リフォームができる環境を整備し、住宅の品質確保の促進と情報提供を行います。

担当課所：住宅課

- 市町村リフォーム工事相談窓口の充実に向けた支援  
市町村相談窓口の開設支援と研修会の開催
- 住宅リフォーム瑕疵担保責任保険の普及促進  
リフォーム時の検査と保証がセットになった住宅リフォーム瑕疵担保責任保険の普及促進

(イ) 室内空気中の化学物質による健康被害を防止するため、住まいの建材、家具や家庭用品に含まれる化学物質に関する情報提供を行うとともに、各保健所に相談窓口を設置し、適切なアドバイスを行います。

担当課所：生活衛生課

- 住宅に起因する健康被害に関する情報の提供  
現地調査の実施や健康で快適な居住環境づくりに向けた情報提供の実施
- 住宅に起因する健康相談窓口の整備  
各保健所における健康相談窓口の開設

### イ バリアフリーの住まいづくり等の推進

(ア) 高齢者や障害者をはじめ誰もが快適に暮らせるバリアフリー<sup>\*</sup>の住まいづくりを推進します。

担当課所：高齢介護課、住宅課

- 介護すまいる館における住宅改修相談の実施  
専門的な知識を有する相談員による相談の実施
- 県営住宅のバリアフリーの推進  
県営住宅における住戸内段差の解消や屋外通路部分におけるスロープの設置など高齢者等に配慮した住宅の整備

(イ) 人間工学等を考慮した、全ての人が使いやすい（ユニバーサルデザイン※）施設や日用品等の普及を推進します。

担当課所：交通政策課、文化振興課、高齢介護課

- ユニバーサルデザインの普及啓発
  - 研修会の開催やアドバイザーの派遣などによる普及・啓発の実施
- 介護すまいる館におけるユニバーサルデザインの用品等の展示及び普及  
食事用品や文房具等、使用頻度の高いユニバーサルデザイン商品の展示・紹介
- 鉄道駅におけるエレベーター等整備の支援
  - エレベーターやスロープの設置など鉄道駅における段差解消等に向けた市町村の取組支援
- ノンステップバスの導入支援  
乗合バス事業者が実施するノンステップバスの導入に対する支援

※ バリアフリーとは、もともとある段差等の障壁（バリア）を取り除くという考え方をいいます。

これに対し、ユニバーサルデザインは、そのような障壁がないように、最初から誰でも使いやすいようにしようという考え方をいいます。



駅構内に設置されたエレベーター利用の様子



車椅子でノンステップバスに乗車する様子

## ウ 高齢者や障害者の生活の質の向上

高齢者や障害者の生活の質の向上を図るために福祉用具の普及を推進します。

担当課所：高齢介護課、障害者福祉推進課

- 福祉用具に関する研修及び普及啓発活動の実施
  - 福祉用具に関する講座の開催と最新の福祉用具の展示

## (6) IT関連対策及び個人情報保護

### ア IT関連対策

(ア) 情報セキュリティ対策の徹底と行政機関が保有する個人情報の保護を図ります。

担当課所：情報企画課

○ 情報セキュリティ対策の推進

**情報セキュリティ研修の開催とウイルス感染、情報漏洩事故等の防止対策の推進**

(イ) 子どもを携帯電話の有害情報から守るため、保護者に対し携帯電話の危険性や保護者の役割について啓発するネットアドバイザーの派遣を推進します。

担当課所：青少年課

○ 携帯電話の安全利用の啓発を促すネットアドバイザーの派遣

**小学生の保護者などを対象にネットアドバイザーによる「子ども安全見守り講座」を開催**

### イ 個人情報の保護及び適正な取扱い

個人情報の適正な取扱いに関する意識啓発並びに指導及び助言を行います。

担当課所：県政情報センター

○ 個人情報保護の理念や仕組み等の普及啓発

**県民や民間事業者等を対象にした研修会、説明会の開催**

## (7) 環境に配慮した暮らしづくり

### ア 環境への負荷が少ないライフスタイルの確立

(ア) これまでの大量生産・大量消費・大量廃棄型の生活様式を見直し、県民、事業者及び行政が連携して廃棄物の発生抑制、再使用及び再生利用を推進し、循環型社会を構築していきます。

担当課所：資源循環推進課、産業技術総合センター

- 循環型ライフスタイルの普及促進  
マイバック、マイボトル利用促進に向けた啓発活動の実施
- 省資源・省エネルギーに関する技術の普及及び研究開発の推進  
省資源・省エネルギーに関する技術について、企業等に対する技術支援、及びエネルギー・マネジメントシステムなどの研究開発を実施

(イ) 自然エネルギーの活用など、環境に配慮した住まいづくりを促進します。

担当課所：住宅課

- 環境にやさしい公営住宅の整備  
公営住宅における太陽光発電システムの設置

### イ 身近な環境の保全と創造に向けた活動の推進

リサイクル活動など環境に配慮した消費者や事業者の自主的活動を支援し、地域環境の保全と創造に向けた取組や活動を推進します。

担当課所：温暖化対策課

- 環境保全に関する優れた取組への支援  
環境に関する社会貢献活動など優れた取組を表彰する「さいたま環境賞」の実施

### ウ 地球環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

(ア) 消費者、事業者及び行政が協働して、温暖化防止に向けた取組や活動を推進します。

担当課所：温暖化対策課

- 省エネルギー行動へのムーブメントの促進  
(温暖化対策キャンペーンの実施)  
クールビズの実施など省エネルギーに向けた全県的取組の促進

(イ) 地球温暖化防止活動推進センターや地球温暖化防止活動推進員の活動により、県民が環境に配慮した消費行動を行えるよう支援します。

担当課所：温暖化対策課

- 地球温暖化防止活動推進員の活動支援

地域における地球温暖化対策に関する活動を行うボランティアである地球温暖化防止活動推進員の活動支援

- 家庭部門におけるCO<sub>2</sub>排出削減の取組に向けた普及啓発

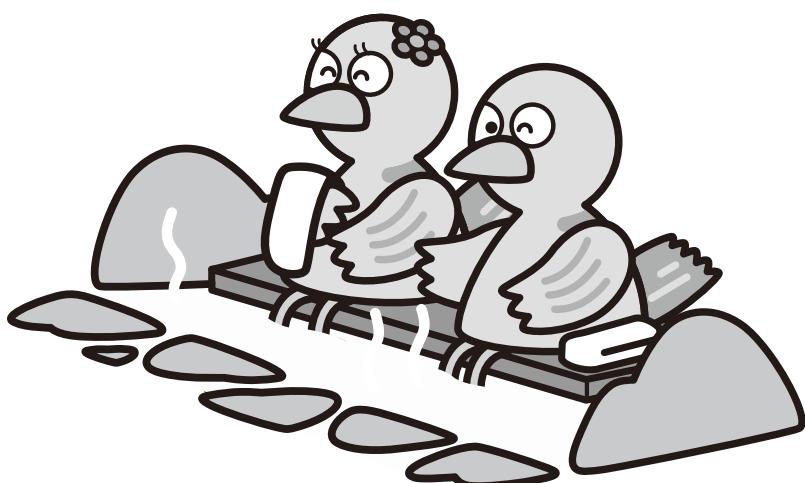
クールアース・デーキャンペーンやエコライフDAYの実施などによる環境に配慮した生活の普及・啓発活動の推進

(ウ) 地球温暖化対策計画制度により、事業者による温暖化対策の推進を図るとともに、消費行動に反映できるよう、消費者への情報提供を推進します。

担当課所：温暖化対策課

- 地球温暖化対策計画制度による事業者の温暖化対策の推進

事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量の削減を促進するための地球温暖化対策計画制度の普及・啓発活動の推進とインターネットによる情報提供の実施



# 参 考 資 料

- 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例
- 消費者基本法
- 消費者安全法

# 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

平成八年三月二十九日  
条例第五号

## 目次

### 前文

第一章 総則（第一条—第六条）

第二章 消費生活に関する施策（第七条—第十二条）

第三章 危害の防止、規格等の適正化等

第一節 危害の防止（第十三条—第十五条）

第二節 規格等の適正化（第十六条—第二十条）

第三節 不当な取引行為の禁止（第二十一条—第二十二条）

第四節 生活必需物資に関する措置（第二十三条—第二十五条）

第四章 相談及び苦情の処理並びに訴訟援助（第二十六条—第二十八条）

第五章 雜則（第二十九条—第三十四条）

### 附則

経済社会の発展は、私たちの消費生活に便利さや快適さをもたらす一方で、商品の欠陥による危害の発生や不当な取引行為の横行など、消費者の安全や利益を損なう様々な問題を生じさせてきた。また、大量生産・大量消費の経済機構の下での事業活動及び消費行動は、廃棄物の増大などの深刻な環境問題を引き起こしている。

我が国最大の消費地である首都圏に位置する埼玉県にあっては、このような問題が特に複雑化し、かつ、多様化している。

こうした事態を改善するためには、消費者が本来有する健全な消費生活を安心して営む権利を確立することにより消費者と事業者の対等性の回復を図るとともに、事業活動及び消費行動を環境の保全に資するものに改めていく必要がある。

ここに、私たちは、共に力を合わせて消費生活をめぐるあらゆる問題を解決していくことを決意し、すべての県民が安心して生活することができる豊かで住みよい埼玉をつくるため、この条例を制定する。

## 第一章 総則

### (目的)

**第一条** この条例は、県民の消費生活に関し、県、事業者及び消費者の果たすべき責務等を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定め、もって県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。

一部改正〔平成一二年条例五号・一七年一七号〕

### (消費者の権利の確立)

**第二条** 前条の目的を達成するに当たっては、次に掲げる消費者の権利の確立を図ることを基本とするものとする。

一 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されない権利

- 二 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- 三 商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
- 四 商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から速やかに救済される権利
- 五 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利
- 六 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
- 七 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

一部改正〔平成一二年条例五号〕

(県の責務)

**第三条** 県は、経済社会の発展に即応して、消費生活に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 県は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

一部改正〔平成一二年条例五号〕

(事業者の責務等)

**第四条** 事業者は、その供給する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、危害の防止、公正な取引の確保、正確な情報の提供等必要な措置を講ずるとともに、価格の安定及び流通の円滑化に努めなければならない。

2 事業者は、商品又は役務の取引に関して知り得た消費者に係る個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

3 事業者は、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理し、及びその事業活動に消費者の意見を反映させるとともに、これらに必要な体制の整備に努めなければならない。

4 事業者は、県が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

5 事業者は、前各項に規定する責務を適切かつ確実に果たすことができるよう、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準の作成その他必要な措置を講ずることにより、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

**第四条の二** 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。

追加〔平成一七年条例一七号〕

**第五条** 消費者は、経済社会の発展に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、消費生活において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、県が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

**第五条の二** 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。

追加〔平成一七年条例一七号〕

(環境への配慮)

**第六条** 県は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

- 2 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一二年条例五号〕

## 第二章 消費生活に関する施策

(基本計画の策定)

**第七条** 知事は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活に関する基本的な計画(以下この条において「基本計画」という。)を策定するものとする。

- 2 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 消費生活に関する総合的な施策の大綱
  - 二 その他消費生活に関する施策を推進するために重要な事項
- 3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、県民の意見を聴くとともに、埼玉県消費生活審議会(以下「審議会」という。)に諮問しなければならない。
- 4 知事は、基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表するものとする。
- 5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(知識の普及、情報の提供、学習の機会の提供等)

**第八条** 県は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるようにするため、商品及び役務並びにこれらの取引行為、消費生活が環境に及ぼす影響、生活設計等に関する知識の普及及び情報の提供を行うとともに、消費生活に関する学習の機会を提供する等必要な施策を講ずるものとする。

- 2 県は、消費者が自主的に行う消費生活に関する学習のために必要な条件を整備するものとする。

(消費者団体の活動の促進)

**第九条** 県は、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。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(試験、検査等の体制の整備等)

**第十条** 県は、消費生活に関する施策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う体制を整備するとともに、必要に応じて試験、検査等の結果の概要を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

(総合調整のための体制の整備)

**第十一條** 県は、消費生活に関する施策について総合的に調整し、及び推進するために必要な体制を整備するものとする。

(施策等の公表)

**第十二条** 知事は、毎年、消費生活の状況並びに消費生活の安定及び向上に関して講じた施策の内容を公表するものとする。

### 第三章 危害の防止、規格等の適正化等

#### 第一節 危害の防止

(危害に関する調査等)

**第十三条** 知事は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

- 2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要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、当該商品又は役務が安全であることの立証を求めることができる。
- 3 知事は、必要があると認めるときは、第一項の調査の結果の概要（前項の立証の内容を含む。）を公表するものとする。

(危害の防止措置)

**第十四条** 知事は、前条第一項の調査の結果、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、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供給の中止、当該商品の回収その他消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(重大危害に対する緊急措置)

**第十五条** 知事は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼす急迫した危険がある場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務の名称、当該商品又は役務を供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表するものとする。

#### 第二節 規格等の適正化

(規格の適正化)

**第十六条** 事業者は、商品の品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、その供給する商品又は役務について適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(広告その他の表示の適正化)

**第十七条** 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費者がその購入若しくは使用又は利用に際し選択等を誤ることがないようにするため、品質、機能、価格、量目その他の事項を表示するよう努めなければならない。その供給する商品又は役務について広告する場合も、同様とする。

- 2 事業者は、その供給する商品又は役務の使用又は利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがある場合には、前項の事項のほか、当該危害の具体的な内容、当該危害を防止するための使用又は利用の方法等を表示するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(容器及び包装の適正化)

**第十八条** 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認し、又は消費者の負担が著しく増大することのないようにするため、過大な容器及び包装を用いないよう努めなければならない。

(県の規格又は基準の設定)

**第十九条** 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、消費生活の安定及び向上を図るために必要があると認めるときは、商品又は役務について、規格を定め、並びに表示並びに容器及び包装の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規格又は基準を定める場合には、審議会に諮問しなければならない。

3 知事は、第一項の規格又は基準を定めた場合には、これを告示しなければならない。

4 前二項の規定は、第一項の規格又は基準の変更又は廃止について準用する。

(県の規格又は基準の遵守義務)

**第二十条** 事業者は、前条第一項の規格又は基準を遵守しなければならない。

2 知事は、商品又は役務が前条第一項の規格又は基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該規格又は基準を遵守するよう勧告することができる。

### 第三節 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

**第二十一条** 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるものを行ってはならない。

一 消費者に虚偽の事実を告げ、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

二 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

三 契約（契約の成立について当事者間に争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

四 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除若しくは取消し（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等によって生ずる債務若しくは契約が無効であることにに基づく債務の履行を拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

(不当な取引行為に関する調査等)

**第二十一条の二** 知事は、前条の規則で定める行為が行われている疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うことができる。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要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、当該行為の正当性等を示す資料の提出を求めることができる。

3 知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、第一項の規定による調査の結果の概要（前項の資料の内容を含む。）を公表することができる。

追加〔平成一七年条例一七号〕

(不当な取引行為の改善勧告)

**第二十二条** 知事は、事業者が第二十一条の規則で定める行為を行っていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該行為を改善するよう勧告することができる。

2 知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、前項の規定による勧告の内容を公表することができる。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

#### 第四節 生活必需物資に関する措置

(価格動向等の調査)

**第二十三条** 知事は、消費者の日常生活に必要な物資（以下「生活必需物資」という。）について、必要に応じて、その価格の動向、需給の状況及び流通の実態を調査するものとする。

2 知事は、必要があると認めるときは、前項の規定による調査の結果の概要を公表するものとする。

(供給の協力要請)

**第二十四条** 知事は、生活必需物資の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活必需物資に係る事業者に対し、その供給について協力を求めるものとする。

(緊急措置)

**第二十五条** 知事は、生活必需物資の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがあるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該生活必需物資に係る事業者に対し、適正な価格で販売するよう勧告することができる。

2 知事は、生活必需物資に係る事業者が買占め又は売惜しみにより生活必需物資を多量に保有していると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、売渡しをすべき期限及び数量並びに売渡先を定めて、適正な価格で売り渡すよう勧告することができる。

#### 第四章 相談及び苦情の処理並びに訴訟援助

(相談及び苦情の処理)

**第二十六条** 知事は、消費者から相談又は苦情の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該相談又は苦情を解決するために必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、前項の相談又は苦情に関する情報を速やかに消費者及び事業者に提供するものとする。

3 知事は、消費者からの相談又は苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制を整備するよう努めるものとする。

4 知事は、市町村から、消費者からの相談又は苦情の処理について、当該処理が高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とし、単独で処理することが困難であるとして協力の要請を受けたときは、相談又は苦情の解決に必要な措置を講ずるものとする。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(審議会のあっせん及び調停)

**第二十七条** 知事は、消費者からの苦情を解決することが困難であるとき、その他必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他の関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(訴訟の援助)

**第二十八条** 知事は、消費者が事業者を相手として提起する訴訟が次に掲げる要件のいずれをも満たす場合には、当該訴訟を提起する者に対し、当該訴訟を提起し、及び維持するために必要な資金の貸付け又は資料の提供その他の援助を行うことができる。

- 一 前条第一項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。
  - 二 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品若しくは役務又はこれらの取引行為に係るものであること。
  - 三 審議会において、当該訴訟を援助することが適当であると認めたものであること。
  - 四 その他規則で定める要件
- 2 知事は、前項の規定による貸付金の貸付けを受けた者が、当該訴訟の結果、当該訴訟の相手方から金銭を得られないこととなったとき、又は当該訴訟の相手方から得られることとなった金銭の額が当該貸付金の額に満たないとき、その他特に必要があると認めるときは、当該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。
- 3 前二項に定めるもののほか、第一項の規定による貸付金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

## 第五章 雜則

(知事に対する申出)

**第二十九条** 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動が行われていることにより、又はこの条例に規定する措置がとられていないことにより、第二条各号に掲げる消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適當な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適當な措置をとるものとする。  
(立入調査等)

**第三十条** 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

3 第一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。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(意見陳述の機会の付与)

**第三十一条** 知事は、第十四条、第二十条第二項、第二十二条第一項又は第二十五条第一項若しくは第二項の規定による勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

全部改正〔平成一七年条例一七号〕

(公表)

**第三十二条** 知事は、事業者が第十三条第二項の規定による立証の要求に応じないとき、第二十一条の二第二項の規定による資料の提出の要求に応じないとき、第二十七条第二項の規定による出席の要求に応じないとき、又は第三十条第一項の規定による報告若しくは資料の提出の要求に応じず、調査を拒み、若しくは妨げ、若しくは質問に対し陳述をしないときは、その旨を公表することができる。虚偽の証拠若しくは資料の提出、報告又は陳述をしたときも、同様とする。

2 知事は、事業者が第十四条、第二十条第二項、第二十二条第一項又は第二十五条第一項若しくは第二項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表するものとする。

追加〔平成一七年条例一七号〕

(国に対する措置要請等)

**第三十三条** 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 知事は、この条例に定める施策を実施するに当たり必要があると認めるときは他の地方公共団体に対し協力を求め、他の地方公共団体からその実施する消費生活に関する施策について協力を求められたときはその求めに応ずるものとする。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(委任)

**第三十四条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

#### 附 則

1 この条例は、平成八年五月三十日から施行する。

2 執行機関の附属機関に関する条例（昭和二十八年埼玉県条例第十七号）の一部を次のように改正する。

(次のように略)

附 則（平成十二年三月二十四日条例第五号抄）

(施行期日)

1 この条例は、平成十二年四月一日から施行する。

附 則（平成十七年三月二十九日条例第十七号）

この条例は、平成十七年七月一日から施行する。

# 消費者基本法

(昭和四十三年五月三十日法律第七十八号)

最終改正：平成二一年六月五日法律第四九号

- 第一章 総則（第一条—第十条）
- 第二章 基本的施策（第十二条—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、もつ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れなければならない。

- 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する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、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、経済社会の発展に即応して、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の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。

**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、この法律の目的を達成するため、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)

**第十一條** 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なうものとする。

(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、経済的状況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、苦情の処理のあつ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又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつ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、役務についての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つ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、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
- 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
  - 二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

**第二十八条** 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

- 一 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第十二条の二の規定により置かれた特命担当大臣
  - 二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者
- 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。

#### 附 則 （昭和五八年一二月二日法律第七八号）

1 この法律（第一条を除く。）は、昭和五十九年七月一日から施行する。

2 この法律の施行の日の前日において法律の規定により置かれている機関等で、この法律の施行の日以後は国家行政組織法又はこの法律による改正後の関係法律の規定に基づく政令(以下「関係政令」という。)の規定により置かれることとなるものに關し必要となる経過措置その他この法律の施行に伴う関係政令の制定又は改廃に關し必要となる経過措置は、政令で定めることができる。

附 則 (平成一一年七月一六日法律第一〇二号) 抄

(施行期日)

**第一条** この法律は、内閣法の一部を改正する法律(平成十一年法律第八十八号)の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

二 附則第十条第一項及び第五項、第十四条第三項、第二十三条、第二十八条並びに第三十条の規定 公布の日

(職員の身分引継ぎ)

**第三条** この法律の施行の際現に従前の総理府、法務省、外務省、大蔵省、文部省、厚生省、農林水産省、通商産業省、運輸省、郵政省、労働省、建設省又は自治省(以下この条において「従前の府省」という。)の職員(国家行政組織法(昭和二十三年法律第百二十号)第八条の審議会等の会長又は委員長及び委員、中央防災会議の委員、日本工業標準調査会の会長及び委員並びにこれらに類する者として政令で定めるものを除く。)である者は、別に辞令を発せられない限り、同一の勤務条件をもって、この法律の施行後の内閣府、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省若しくは環境省(以下この条において「新府省」という。)又はこれに置かれる部局若しくは機関のうち、この法律の施行の際現に当該職員が属する従前の府省又はこれに置かれる部局若しくは機関の相当の新府省又はこれに置かれる部局若しくは機関として政令で定めるものの相当の職員となるものとする。

(別に定める経過措置)

**第三十条** 第二条から前条までに規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要となる経過措置は、別に法律で定める。

附 則 (平成一六年六月二日法律第七〇号) 抄

(施行期日)

1 この法律は、公布の日から施行する。

(検討)

2 消費者政策の在り方については、この法律の施行後五年を目途として検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

附 則 (平成二〇年五月二日法律第二七号) 抄

(施行期日)

**第一条** この法律は、公布の日から起算して一年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

附 則 (平成二一年六月五日法律第四九号) 抄  
(施行期日)

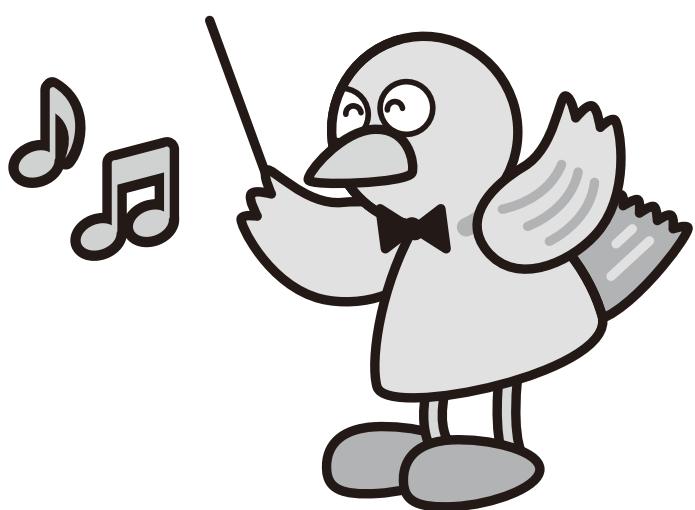
**第一条** この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 附則第九条の規定 この法律の公布の日  
(罰則の適用に関する経過措置)

**第八条** この法律の施行前にした行為及びこの法律の附則においてなお従前の例によることとされる場合におけるこの法律の施行後にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

(政令への委任)

**第九条** 附則第二条から前条までに定めるもののほか、この法律の施行に関し必要な経過措置(罰則に関する経過措置を含む。)は、政令で定める。



# 消費者安全法

(平成二十一年六月五日法律第五十号)

## 目次

- 第一章 総則（第一条－第五条）
- 第二章 基本方針（第六条・第七条）
- 第三章 消費生活相談等
  - 第一節 消費生活相談等の事務の実施（第八条・第九条）
  - 第二節 消費生活センターの設置等（第十条・第十一條）
- 第四章 消費者事故等に関する情報の集約等（第十二条－第十四条）
- 第五章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置（第十五条－第二十二条）
- 第六章 雜則（第二十三条－第二十六条）
- 第七章 罰則（第二十七条－第三十条）
- 附則

## 第一章 総則

### （目的）

**第一条** この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

### （定義）

**第二条** この法律において「消費者」とは、個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。

- 2 この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者（個人にあっては、当該事業を行う場合におけるものに限る。）をいう。
- 3 この法律において「消費者安全の確保」とは、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することをいう。
- 4 この法律において「消費安全性」とは、商品等（事業者がその事業として供給する商品若しくは製品又は事業者がその事業のために提供し、利用に供し、若しくは事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務に使用する物品、施設若しくは工作物をいう。以下同じ。）又は役務（事業者がその事業として又はその事業のために提供するものに限る。以下同じ。）の特性、それらの通常予見される使用（飲食を含む。）又は利用（以下「使用等」という。）の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。
- 5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

- 一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの(その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。)
  - 二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
  - 三 前二号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態
- 6 この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。
- 一 前項第一号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの
  - 二 前項第二号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
- (基本理念)

**第三条** 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。

- 2 消費者安全の確保に関する施策の推進は、事業者による適正な事業活動の確保に配慮しつつ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応し、消費者の利便の増進に寄与することを旨として、行われなければならない。
- 3 消費者安全の確保に関する施策の推進は、国及び地方公共団体の緊密な連携の下、地方公共団体の自主性及び自立性が十分に發揮されるように行われなければならない。
- (国及び地方公共団体の責務)

**第四条** 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念(以下この条において「基本理念」という。)にのっとり、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

- 2 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識及び経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。
- 3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。
- 4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果(当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第六条第二項第四号において同じ。)の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）、第十条第三項に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関（消防組織法（昭和二十二年法律第二百二十六号）第九条各号に掲げる機関をいう。）、保健所、病院、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。
- 6 国及び地方公共団体は、啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

（事業者等の努力）

- 第五条** 事業者及びその団体は、消費者安全の確保に自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が実施する消費者安全の確保に関する施策に協力するよう努めなければならない。
- 2 消費者は、安心して安全で豊かな消費生活を営む上で自らが自主的かつ合理的に行動することが重要であることにかんがみ、事業者が供給し、及び提供する商品及び製品並びに役務の品質又は性能、事業者と締結すべき契約の内容その他の消費生活にかかる事項に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するよう努めなければならない。

## 第二章 基本方針

（基本方針の策定）

- 第六条** 内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本的な方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。
- 2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
    - 一 消費者安全の確保の意義に関する事項
    - 二 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項
    - 三 他の法律（これに基づく命令を含む。以下同じ。）の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項
    - 四 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項
    - 五 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保に関する重要な事項
  - 3 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。
  - 4 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、あらかじめ、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、関係行政機関の長に協議し、及び消費者委員会の意見を聴かなければならない。
  - 5 内閣総理大臣は、基本方針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
  - 6 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

（都道府県知事による提案）

- 第七条** 都道府県知事は、消費者安全の確保に関する施策の推進に関して、内閣総理大臣に対し、

次条第一項各号に掲げる事務の実施を通じて得られた知見に基づき、基本方針の変更についての提案（以下この条において「変更提案」という。）をすることができる。この場合においては、当該変更提案に係る基本方針の変更の案を添えなければならない。

- 2 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更（変更提案に係る基本方針の変更の案の内容の全部又は一部を実現することとなる基本方針の変更をいう。次項において同じ。）をする必要があると認めるときは、遅滞なく、基本方針の変更をしなければならない。
- 3 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更をする必要がないと認めるときは、遅滞なく、その旨及びその理由を当該変更提案をした都道府県知事に通知しなければならない。

### 第三章 消費生活相談等

#### 第一節 消費生活相談等の事務の実施

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

##### 第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。
  - 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
    - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
    - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
    - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
  - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
  - 三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
  - 四 前三号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
  - 2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。
    - 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
    - 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
    - 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
    - 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
    - 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

（国及び国民生活センターの援助）

##### 第九条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、前条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供その他の必要な援助を行うものとする。

## 第二節 消費生活センターの設置等

(消費生活センターの設置)

**第十条** 都道府県は、第八条第一項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

- 一 第八条第一項第二号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
  - 二 第八条第一項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三 その他第八条第一項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 2 市町村は、必要に応じ、第八条第二項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。
- 一 第八条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第二号に掲げる事務に従事させるものであること。
  - 二 第八条第二項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三 その他第八条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 3 都道府県知事又は市町村長は、第一項又は前項の施設又は機関（以下「消費生活センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、その名称及び住所その他内閣府令で定める事項を公示しなければならない。

(消費生活センターの事務に従事する人材の確保等)

**第十二条** 都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、消費生活センターに配置された相談員（前条第一項第一号又は第二項第一号に規定する者をいう。以下この条において同じ。）の適切な待遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、相談員その他の消費生活センターの事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

## 第四章 消費者事故等に関する情報の集約等

(消費者事故等の発生に関する情報の通知)

**第十三条** 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

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

り、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

- 3 前二項の規定は、その通知をすべき者が次の各号のいずれかに該当するときは、適用しない。
- 一 次のイからニまでに掲げる者であつて、それぞれイからニまでに定める者に対し、他の法律の規定により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告しなければならないこととされているもの
    - イ 行政機関の長 内閣総理大臣
    - ロ 都道府県知事 行政機関の長
    - ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事
  - ニ 国民生活センターの長 行政機関の長
- 二 前二項の規定により内閣総理大臣に対し消費者事故等の発生に係る通知をしなければならないこととされている他の者から当該消費者事故等の発生に関する情報を得た者(前号に該当する者を除く。)
- 三 前二号に掲げる者に準ずるものとして内閣府令で定める者(前二号に該当する者を除く。)
- 4 第一項又は第二項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法(電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。)を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であつて内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知したものとみなす。

(消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)

**第十三条** 内閣総理大臣は、前条第一項又は第二項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るために有効に活用されるよう、迅速かつ適確に、当該情報の集約及び分析を行い、その結果を取りまとめるものとする。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により取りまとめた結果を、関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会に報告するものとする。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の規定により取りまとめた結果を公表しなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、国会に対し、第一項の規定により取りまとめた結果を報告しなければならない。

(資料の提供要求等)

**第十四条** 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による情報の集約及び分析並びにその結果の取りまとめを行うため必要があると認めるときは、関係行政機関の長、関係地方公共団体の長、国民生活センターの長その他の関係者に対し、資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

- 2 内閣総理大臣は、消費者事故等の発生又は消費者事故等による被害の拡大の防止を図るために必要があると認めるときは、関係都道府県知事又は関係市町村長に対し、消費者事故等について必要な報告を求めることができる。

## 第五章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

(消費者への注意喚起)

**第十五条** 内閣総理大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及び市町村に提供とともに、これを公表するものとする。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号）第四十四条第一項の規定によるほか、国民生活センターに対し、前項の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関する必要な措置をとることを求めることができる。
- 3 独立行政法人国民生活センター法第四十四条第二項の規定は、前項の場合について準用する。（他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求）

**第十六条** 内閣総理大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により同項の措置の速やかな実施を求めたときは、同項の大間に對し、その措置の実施状況について報告を求めることができる。  
（事業者に対する勧告及び命令）

**第十七条** 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合（当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生（以下「重大消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。以下この項において同じ。）又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。
- 3 内閣総理大臣は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるとときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。
- 4 内閣総理大臣は、第二項の規定による命令をしようとするとき又は前項の規定による命令の変更若しくは取消しをしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
- 5 内閣総理大臣は、第二項の規定による命令をしたとき又は第三項の規定による命令の変更若

しくは取消しをしたときは、その旨を公表しなければならない。

(譲渡等の禁止又は制限)

**第十八条** 内閣総理大臣は、商品等が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生し、かつ、当該重大事故等による被害が拡大し、又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等が発生する急迫した危険がある場合(重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。)において、重大消費者被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、六月以内の期間を定めて、当該商品等(当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。)を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は制限することができる。

- 2 内閣総理大臣は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の禁止又は制限の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による禁止又は制限の全部又は一部を解除するものとする。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の規定による禁止若しくは制限をしようとするとき又は前項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除をしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
- 4 第一項の規定による禁止若しくは制限又は第二項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除は、内閣府令で定めるところにより、官報に告示して行う。

(回収等の命令)

**第十九条** 内閣総理大臣は、事業者が前条第一項の規定による禁止又は制限に違反した場合においては、当該事業者に対し、禁止又は制限に違反して譲渡し、又は引き渡した商品又は製品の回収を図ることその他当該商品等による重大消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

(消費者委員会の勧告等)

**第二十条** 消費者委員会は、消費者、事業者、関係行政機関の長その他の者から得た情報その他の消費者事故等に関する情報を踏まえて必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に関し必要な勧告をすることができる。

- 2 消費者委員会は、前項の規定により勧告をしたときは、内閣総理大臣に対し、その勧告に基づき講じた措置について報告を求めることができる。

(都道府県知事による要請)

**第二十一条** 都道府県知事は、当該都道府県の区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することができる。この場合においては、当該要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えなければならない。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による要請(以下この条において「措置要請」という。)を受けた場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に同項の書面を回付しなければならない。
- 3 前項の規定による回付を受けた大臣は、内閣総理大臣に対し、当該措置要請に係る措置の内

容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施することとするときはその旨を、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施する必要がないと認めるときはその旨及びその理由を、遅滞なく、通知しなければならない。

- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による通知を受けたときは、その内容を、遅滞なく、当該措置要請をした都道府県知事に通知しなければならない。

(報告、立入調査等)

**第二十二条** 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な報告を求め、その職員に、当該事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、必要な調査若しくは質問をさせ、又は調査に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし、物品を集取させるとときは、時価によってその対価を支払わなければならない。

- 2 前項の規定により立入調査、質問又は集取をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 3 第一項の規定による権限は、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。

## 第六章 雜則

(権限の委任)

**第二十三条** 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限(政令で定めるものを除く。)を消費者庁長官に委任する。

- 2 前項の規定により消費者庁長官に委任された前条第一項の規定による権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととができる。

(事務の区分)

**第二十四条** 前条第二項の規定により地方公共団体が処理することとされている事務は、地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務とする。

(内閣府令への委任)

**第二十五条** この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、内閣府令で定める。

(経過措置)

**第二十六条** この法律の規定に基づき命令を制定し、又は改廃する場合においては、その命令で、その制定又は改廃に伴い合理的に必要と判断される範囲内において、所要の経過措置(罰則に関する経過措置を含む。)を定めることができる。

## 第七章 罰則

**第二十七条** 次の各号のいずれかに該当する者は、三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

- 一 第十八条第一項の規定による禁止又は制限に違反した者

二 第十九条の規定による命令に違反した者

**第二十八条** 第十七条第二項の規定による命令に違反した者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

**第二十九条** 第二十二条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入調査若しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、五十万円以下の罰金に処する。

**第三十条** 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

一 第二十七条及び第二十八条 一億円以下の罰金刑

二 前条 同条の罰金刑

**附 則**

(施行期日)

1 この法律は、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）の施行の日から施行する。

(検討)

2 政府は、この法律の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

3 政府は、この法律の施行後五年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

(地方自治法の一部改正)

4 地方自治法の一部を次のように改正する。

別表第一に次のように加える。

消費者安全法(平成二十一年法律第五十号)	第二十三条第二項の規定により地方公共団体が処理することとされている事務
----------------------	-------------------------------------

