

# 埼玉県消費生活基本計画

(平成29年度～平成33年度)



埼玉県のマスコット  
「コバトン」と「さいたまっち」



## ごあいさつ

高度情報通信社会や超高齢社会の進展などにより、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・深刻化し、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。

一方、消費者においては、環境保全や被災地復興などの社会的課題に配慮した商品・サービスに関心を示すなど、意識の変化が見られます。

このような状況の中、国は、「消費者教育の推進に関する法律」の制定や地域の見守りネットワークづくりなど、消費者行政の体制整備を内容とする「消費者安全法」を改正し施行したところです。

本県においても、「埼玉県消費生活基本計画」に基づき、消費生活支援センターの相談機能の充実や、高齢者等の消費者被害を未然に防止するための見守り体制強化など、消費者行政の充実・強化に努めてまいりました。

このたび、平成28年度をもって計画期間が終了したことから、平成33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。

全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現のために、計画策定に当たっては、社会状況の変化や国の動向に加え、本県の特徴についても十分に踏まえております。この計画に基づき、県、市町村、事業者、消費者及び消費者団体等が力を合わせて施策の推進を図り、誰もが安心、安全に暮らせる埼玉づくりに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29年4月

埼玉県知事 上田 清司

## ● 目 次 ●

	ページ
<b>第1 計画の概要</b>	
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
<b>第2 本県の消費者行政を取り巻く状況</b>	
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
(3) 本県の特徴	7
2 消費生活を巡る現状	9
(1) 消費者教育を巡る現状	9
(2) 消費生活相談から見えてくる現状	10
(3) 事業者指導の現状	16
(4) 消費者事故情報通報制度の現状	17
(5) 消費者団体等との連携・支援の現状	17
3 県民の安心・安全のために－消費者行政の課題－	18
(1) 消費者教育の充実・強化	18
(2) 消費生活相談体制の整備・内容の充実	20
(3) 事業者指導の強化	22
(4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上	23
(5) 多様化する消費者問題への対応	25
<b>第3 施策展開の方向</b>	
1 基本的視点	27
(1) 消費者の権利尊重	27
(2) 消費者の自立支援	27
(3) 高度情報通信社会の進展への対応	28
(4) 環境への配慮	28
2 消費者を取り巻く環境の変化や本県の特徴を踏まえた視点	28
(1) 社会的な意識の変化への対応	28
(2) 超高齢社会への対応	28
(3) 本県の特徴の考慮	29
(4) 連携及び共助の促進	29
(5) 地域性への配慮	29
3 計画目標	30

4 基本指標	3 1
5 主要な取組	3 2
(1) 主要な取組1 「消費者教育の充実・強化」	3 2
(2) 主要な取組2 「安心・安全を守る体制の整備」	3 8
(3) 主要な取組3 「高齢者等の被害防止」	4 0

#### 第4 施策の体系 一総合的な取組一

施策体系表	4 2
1 消費者教育の充実・強化	4 7
(1) 学校における消費者教育の推進	4 7
(2) 地域における消費者教育の推進	4 9
(3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携	5 2
2 問題解決体制の整備	5 5
(1) 消費者相談体制の充実	5 5
(2) 紛争の適切な解決	5 9
(3) 消費者事故への迅速な対応	6 0
(4) 消費者の組織活動の促進	6 1
(5) 消費者意見の反映	6 2
3 徹底した事業者指導の強化	6 3
(1) 消費者取引の適正化	6 3
(2) 事業者指導	6 4
(3) 表示・計量の適正化	6 6
(4) 食品等の安全性の確保	6 8
(5) 生活物資の安定供給	7 2
4 高齢者等の被害防止	7 4
(1) 高齢者等への普及啓発	7 4
(2) 高齢者等に対する相談の充実	7 5
(3) 高齢者等を見守る人への普及啓発	7 6
(4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上	7 7

#### 【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	8 0
消費者基本法	9 0
消費者教育の推進に関する法律	9 7
消費者安全法	1 0 4

## 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（以下「県条例」という。）」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、消費者施策を推進してきました。この計画は、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年度に計画期間が終了しました。

その後、消費者庁の設置や「消費者安全法」の制定などを踏まえた新たな埼玉県消費生活基本計画を、平成24年度を計画期間の始期として策定しましたが、平成28年度をもって計画期間が終了します。

平成24年の新たな埼玉県消費生活基本計画の策定から5年が経過し、その間、「消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）」の制定や地域の見守りネットワークづくりなど消費者行政の体制整備を内容とする「消費者安全法」の改正など、消費者行政は大きく変化し、新たな課題が明らかになりました。

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、埼玉県の総合的な計画となる「埼玉県5か年計画－希望・活躍・うるおいの埼玉－」や国が策定した「消費者基本計画」との整合性を図りつつ、新たな課題に対応した内容の埼玉県消費生活基本計画を策定するものです。

また、本計画は「消費者教育推進法」第10条第1項に基づく県の「消費者教育推進計画」としても位置付けるものです。

### 2 計画の期間

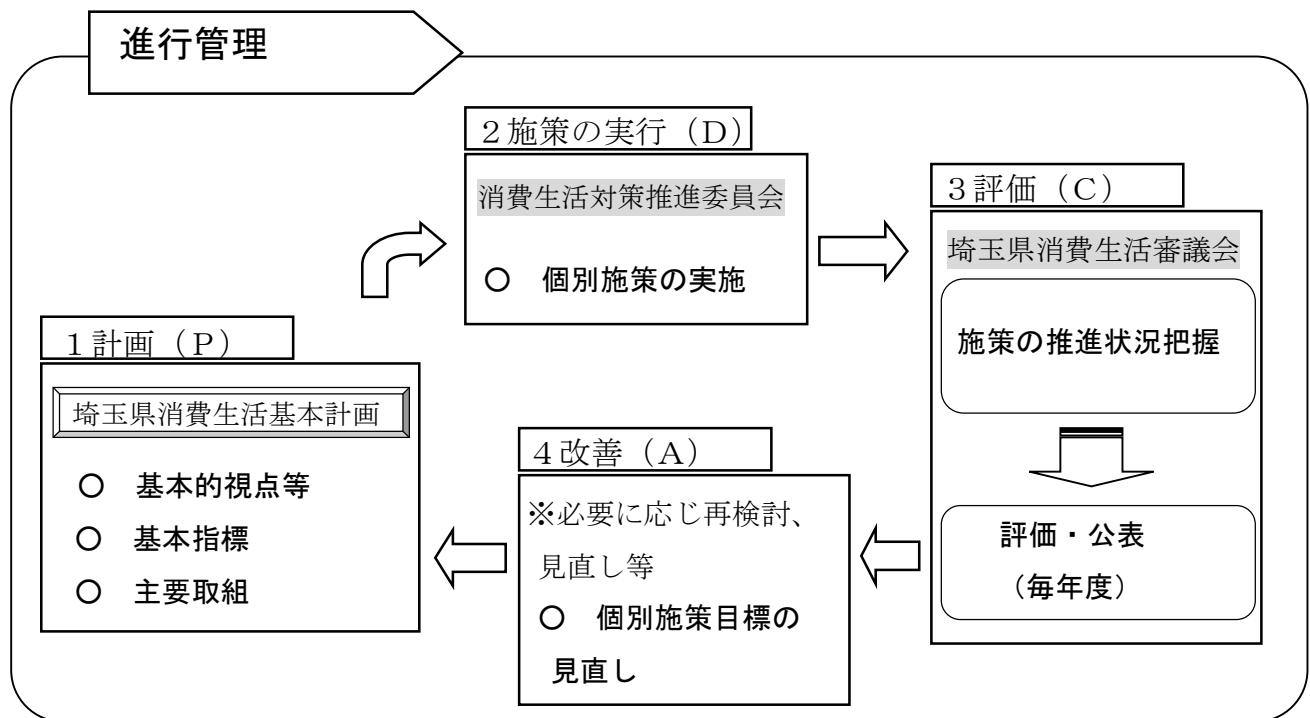
この計画の期間は、平成29年度から平成33年度までの5年間とします。

### 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。



## 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

#### (1) 社会状況の変化

##### ア 高度情報通信社会の進展

情報通信技術の発達と情報通信機器・サービスの急速な普及を背景として、インターネットで様々な商品・サービスの取引が可能となり、また、電子マネーの普及など決済手段も多様化しています。

これに伴い、情報通信に関する消費者トラブルは、スマートフォンや光回線など電気通信サービス契約に関するもの、インターネット通販による商品の購入に関するもの、アダルト情報サイトなどのコンテンツに関するものなど、多岐にわたっています。

##### イ 高齢化の更なる進行

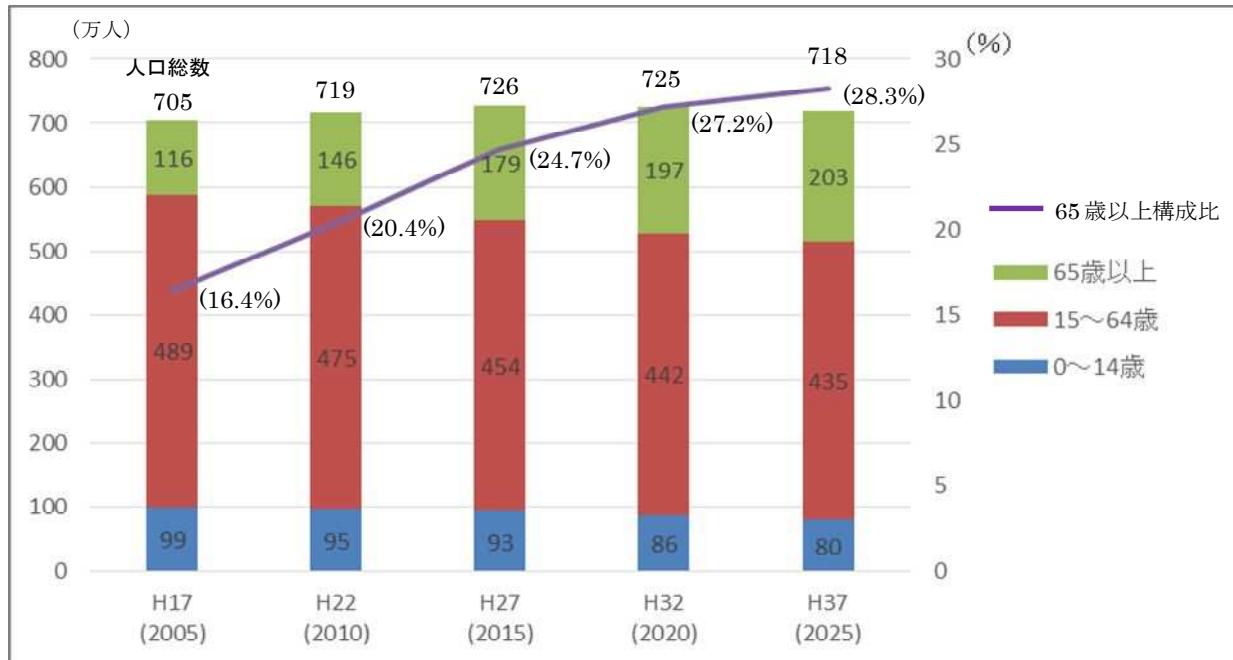
我が国は、世界でも例のないスピードで高齢化が進行しています。人口の将来推計では、平成32年には全国の65歳以上の高齢者の総人口に占める割合は、29.1%になることが予想されています。

若い県と言われる本県においても、高齢者の人口は増加を続け、平成32年にはその割合が27.2%となることが予想されています（図1-1参照）。

また、本県における高齢者世帯に占める単身世帯の割合は、平成32年には27.9%になることが予想されています（図1-2参照）。

今後、健康食品や介護サービスをはじめ、様々な商品・サービスに対する高齢者のニーズが高まり、高齢者向けの商品・サービスの増加が見込まれます。こうした動きは、高齢者の生活を向上させるものと言えますが、高齢者を狙った健康食品の送り付け商法などの悪質商法は後を絶たず、情報が不足しがちで交渉力が弱くなる高齢者の被害の増加が懸念されます。特に、一人暮らしの高齢者は、周囲からの目や情報が届きにくく、消費者トラブルに巻き込まれても相談する相手がないため、被害が深刻化しやすくなると言われています。

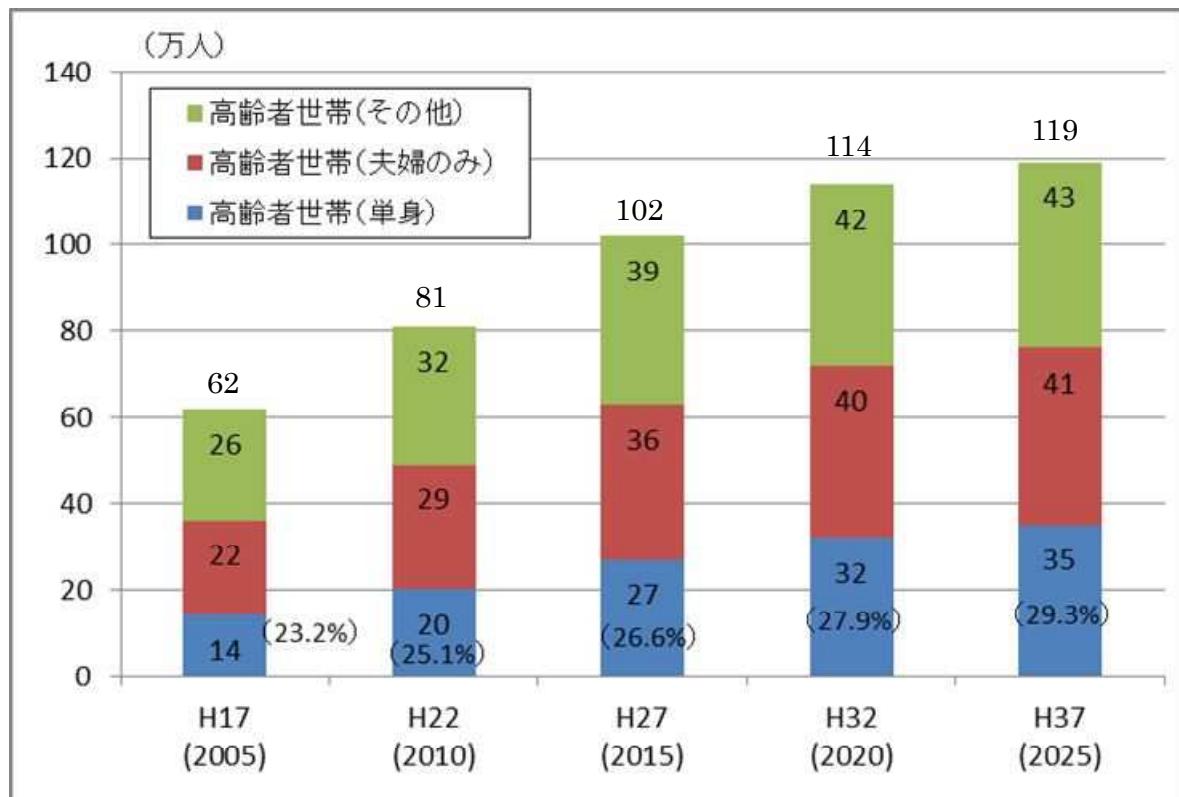
図1－1：埼玉県の将来人口及び65歳以上構成比の見通し



平成22年までは「国勢調査」(総務省)、平成27年は国勢調査速報値、平成32年以降は埼玉県推計(国勢調査の人口総数には、年齢「不詳」を含むため、年齢3区分別人口の合計とは一致しない。なお、平成27年は年齢不詳人口(16万人)を各年齢区分に按分した(按分前の人口 0～14歳 91万人、15～64歳 444万人、65歳以上 175万人。)。

平成17年及び平成22年の65歳以上構成比は、人口総数から年齢「不詳」を除いて算出

図1－2：埼玉県の高齢者世帯の見通し



平成22年までは「国勢調査」(総務省)、平成27年以降は埼玉県推計

#### ウ 食の安全

食品は私たちの消費生活に最も身近なもの一つですが、異物混入事件及び产地や賞味期限の偽装表示事件など、食の安全を脅かす問題は後を絶ちません。

これらの問題は、家庭での消費を目的とした食品だけでなく、外食産業においても生じています。

#### エ 東日本大震災後の社会・意識の変化

平成23年3月に発生した東日本大震災の直後には、消費者による必要以上の購入等により生活必需品の不足が生じるなど、私たちの日常生活に大きな影響が生じました。

そのため、災害時において行政が生活必需品等に関する適切な情報提供や相談対応をすること、また、消費者や事業者における平時からの物資の備えの重要性が指摘されています。

災害時にこれらがうまく活用されるために、地域において日常的な連絡・連携を図る必要があります。

#### オ 消費者意識の変化

消費者の意識については、環境や被災地の復興などの社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することへの関心が高まっています。これらは「持続可能な消費」や「エシカル消費」※と呼ばれています。

※ エシカル消費とは、人や社会・環境に配慮した消費行動（倫理的消費）のこと。

### (2) 消費者行政の変化

#### ア 消費者関連法の制定・改正と国における消費者基本計画の策定

平成24年8月に、消費者教育を総合的・一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする「消費者教育推進法」が制定されました。この法律において、都道府県及び市町村は消費者教育を推進するため、消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない、とされています。

平成26年6月には、「消費者安全法」及び「不当景品類及び不当表示防止法」が改正されました。「消費者安全法」の改正では、地方公共団体は消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、地域の見守りネットワーク機能を持つ消費者安全確保地域協議会を組織することができるようになりました。また、

県の事務として、「市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助」を行うことが明記され、県と市町村の役割分担が明らかにされました。「不当景品類及び不当表示防止法」の改正では、都道府県知事に対して措置命令権限が付与されるなど、表示に関する行政の監視指導体制の強化が図られました。

さらに、平成27年4月には、「食品衛生法」、「農林物資の規格化等に関する法律（JAS法）」及び「健康増進法」の食品の表示に関する規定を統合して、食品に関する表示の適正を図ることを目的に、「食品表示法」が施行されました。併せて、新たに「機能性表示食品制度」が始まりました。

国においては、平成27年3月に、消費者を取り巻く環境の変化と課題に対応するため、平成27年度から平成31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。

#### イ 特定適格消費者団体による被害回復制度の導入

平成19年に導入された消費者団体訴訟制度は、内閣総理大臣から認定を受けた適格消費者団体が事業者の不当な行為に対して差止請求できる制度です。

平成28年10月に、消費者団体訴訟制度に、内閣総理大臣から認定を受けた特定適格消費者団体が不当な事業者に対して被害回復を請求できる制度が加わりました。これにより、特定適格消費者団体は差止請求による消費者被害の拡大防止と被害回復請求による消費者被害の回復という両面から消費者のための活動を行うことができるようになりました。

※ 本県では「特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会」が、平成21年7月に適格消費者団体として認定され、特定適格消費者団体の認定を目指しています。

#### ウ 本県の取組

本県では、消費者からの相談・苦情に対し、速やかにその内容を調査し、解決のための助言又はあっせんを行うため、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。）を県内4か所に設置しています。

県消費生活支援センターでは、消費生活相談における県民の利便性向上を図るため、平成25年度から相談受付開始時間を30分早めました。また、平成22年度から県消費生活支援センター（川口）に開設している土曜相談窓口について、段階的に相談体制の充実を図り、平日に相談が困難な県民に対応しています。

また、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の体制を整え、迅速かつ的確な処分及び指導を行っています。

さらに、消費者被害の未然防止と自立した消費者の育成を図るため、消費生活講座の開催や情報紙、リーフレット等の配布、メールマガジンやホームページに

より情報提供などの啓発事業を行っています。

加えて、地域における高齢者及び障害者（以下「高齢者等」という。）の見守りを図るため、消費者安全確保地域協議会の設置を市町村に働きかけるとともに、「消費者被害防止サポーター」を養成・活用しています。

## エ 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26年10月から県内全ての市町村で週4日以上の消費生活相談窓口が開設され、平成28年度の平均開設日数は週4.8日になりました。

ただし、「消費者安全法」に定める「消費生活センター」※の要件を満たしていない相談窓口を持つ市町村があります。

※ 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 消費生活相談及びあっせんの事務に従事させるため、消費生活相談員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。

以下、「消費者安全法」に定める要件を満たす「消費生活センター」及び満たさない「消費生活相談窓口」を合わせて「消費生活センター等」といいます。

## （3）本県の特徴

本県は、全国的に見て以下のような特徴があります。計画策定に当たっては、これらの特徴を踏まえる必要があります。

ア 現在は若い県といわれる本県ですが、今後は全国トップレベルのスピードで高齢化が進むと予測されています。

75歳以上の高齢者は、平成27年からの10年間で約1.6倍に増加する見通しで、全国で最も高い増加率となっています。

イ 本県を、東京都区部に近接しその影響を受けやすい地域（都市部）と、一定の距離があり直接の影響を受けにくい他の地域（農村部）とに分けると、都市部では20歳代から30歳代にかけて大幅な転入超過となっていますが、農村部

では20歳代を中心に転出超過となり若者の流出が続いています。

こうしたことから、都市部では団塊ジュニア世代を含む30歳代から40歳代の階層が多い半面、農村部ではこの世代が少なく60歳代の階層が多くなっています。

このように本県の中においても都市部と農村部とではその地域性は多様であり、それぞれの地域の特徴に応じた対応が必要です。

ウ 本県の年間転出入数は合わせて約30万人規模で、総人口に占める割合は4.5%と全国的に見ても極めて高くなっています。このことは、本県における地域のコミュニティの形成を困難にしている可能性があります。

エ 就業者のうち、4人に1人が県外で従業している状態にあり、昼夜間人口比率（夜間人口100人当たりの昼間人口の割合）は、平成22年10月1日現在88.6で、全国で最も低くなっています。このことは、日中、高齢者のみでの在宅率が高くなることに結びついている可能性があります。

## 2 消費生活を巡る現状

### (1) 消費者教育を巡る現状

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、本県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。

また、これらの啓発事業の一部は、市町村や金融機関、消費生活協同組合等と連携しながら取り組んでいます。

#### ア 消費生活講座

対象者別に、「初級講座」、「上級講座」、「若年者講座」、「中高年者講座」及び「教職員対象研修」などを行っています。

平成27年度は計232回開催し、約14,500人が受講しました。このうち夜間講座を13回、休日講座を24回開催するなど、平日昼間の受講が難しい方の受講機会の確保に努めています。

また、県民に身近な立場の方との連携を図り、市町村との共催や社会福祉協議会や地域包括支援センター等との連携による「中高年者講座」の開催、更に高齢者等を見守る立場にある民生委員等を対象にした講座も行っています。

加えて、若年者への啓発活動として、学校等に講師が出向き、児童・生徒対象の講座も行っています。

#### イ 情報紙、リーフレット等の配布

年4回発行する「彩の国くらしレポート」や毎月発行する「高齢者を守るお助けかわらばん」、また、平成27年度に作成した「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」などを、高齢者本人だけでなく、民生委員や地域包括支援センターなど高齢者等を見守る立場の人にも配布しています。

#### ウ インターネット等を活用した啓発

県消費生活支援センターのホームページに最近の相談事例と対応のアドバイスなどを掲載しています。平成27年度は43件の情報を提供し、アクセス件数は2万件を超えるました。

また、メールマガジンでタイムリーな消費生活関連情報などを提供しています。登録者数は約1,500人で平成27年度は33回配信しました。

#### エ 生活科学センター（彩の国くらしプラザ）の活用

消費生活に関する学習支援、情報提供、交流支援などを行うために開設された、本格的な参加体験型展示施設です。

クイズや体を動かすゲーム、疑似体験を通して子どもから大人まで楽しみなが

ら、お金の上手な使い方や悪質商法の被害防止などについて学ぶことができます。平成27年度は16万人を超える方々が来館しました。

#### オ その他の主な啓発事業

- (ア) テレビやラジオなどのメディアを活用した啓発事業を行っています。
- (イ) 金融機関や病院、食料品店など人が多く集まる場所において、運営事業者の協力の下、啓発映像の放映や啓発放送を行っています。

## (2) 消費生活相談から見えてくる現状

### ア 消費生活相談件数の推移

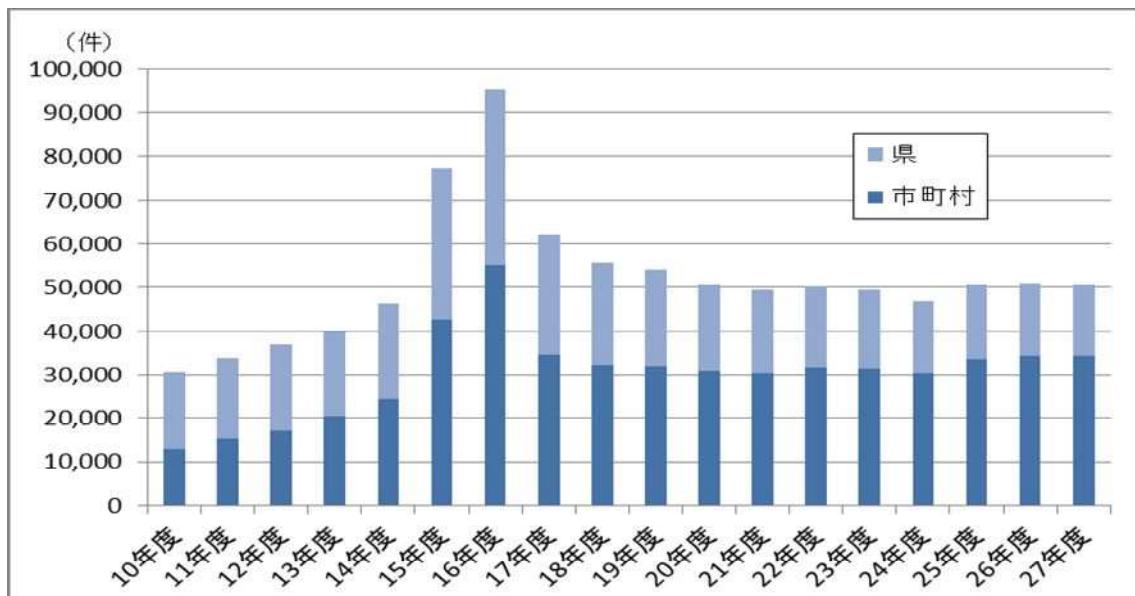
県内の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、平成10年度に3万件を超えた後増加を続け、平成16年度には架空請求の急増により10万件近くまで増加しました。その後平成20年度にかけて減少した後、おおむね5万件前後で推移しています（図2参照）。

平成27年度に消費者被害に遭った人のうち消費生活センター等に相談した割合は、本県では4.6%で、全国平均は3.4%でした。このことから、本県では消費生活相談が県民によく利用され、消費者トラブルの発生に対して一定の抑止効果を生んでいる状況が見て取れます。

これらは、市町村の消費生活センター等が整備され、県民に浸透していることが影響していると考えられます。

一方で、市町村の消費生活センター等を浸透させる余地はまだ大きいことから、更に効果的な啓発や消費者教育を推進することにより、一層の抑止効果が期待できると思われます。

図2：消費生活相談件数の推移



## イ 年代別相談件数

契約当事者を年代別に見ると、平成27年度では、70歳以上が最も多く、次いで40歳代、60歳代の順となっています（図3-1参照）。

高齢者（60歳以上）の相談件数は、平成18年度に比べ44%増の16,088件、構成比は11.8ポイント増の34.2%と3分の1を超えています（図3-2参照）。

図3-1：平成27年度年代別相談件数及び構成比

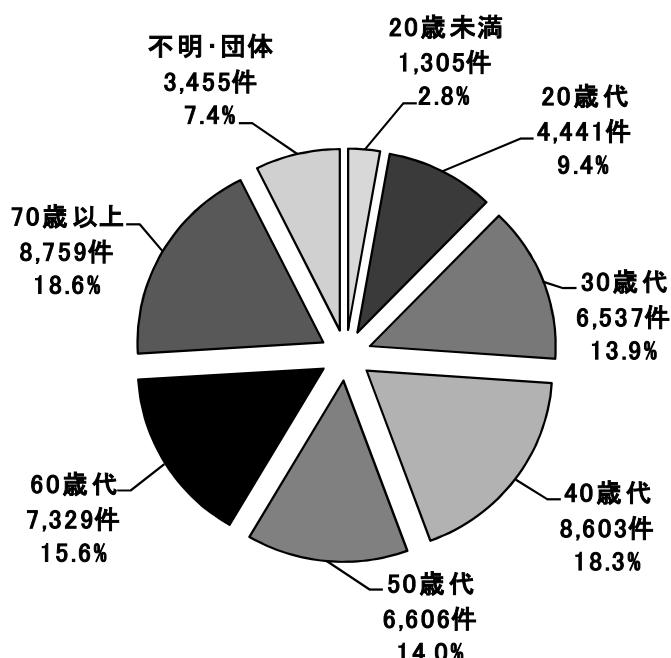


図3-2：高齢者の相談件数と構成比の推移

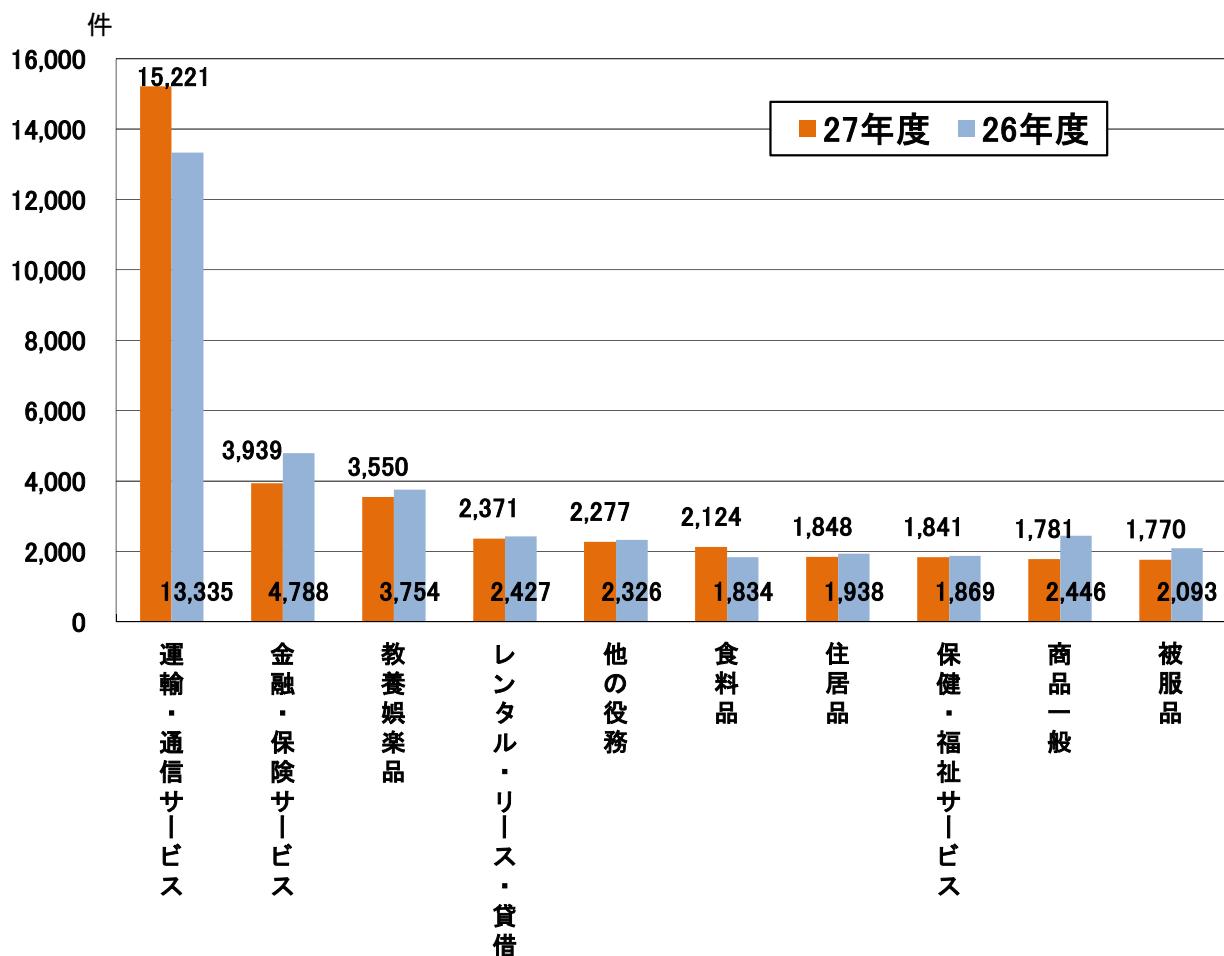


## ウ 相談内容別件数

相談内容別に見ると、情報通信社会の進展を反映して、移動通信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4参照）。

具体的な内容は、携帯電話やスマートフォン、モバイル端末などの移動通信サービスに関するものや、光回線などインターネット接続回線に関するもの、アダルト情報サイトやオンラインゲームなどのコンテンツに関するものなど、多岐にわたっています。

図4：相談内容別件数（上位10位）



### 【相談事例 1】

スマートフォンでインターネットにアクセスして調べ物をしていたら、ポップアップで出てきたサイトに指が当たってタップしてしまった。サイトに登録完了となり 19 万 8 千円の請求画面となった。「退会はこちら」とあったので押したところ、退会は料金を払わないとできないことなので、聞かれるままに個人情報を答えてしまった。

困って、インターネット上で探した消費者救済センターを公的機関と思い込んで電話をしたら、6 万円でそのサイトを調べて請求されないよう手続きをすると言われた。使ってもいないサイトの請求と併せ、さらに 6 万円は払えないと言つたら、書面で請求することのことだった。県や市町村の消費生活センター等ではないようだ。どうしたらしいか。

（40 歳女性、請求金額 19 万 8 千円 + 6 万円（二次被害分））

### エ 高齢者（60 歳以上）の相談の特徴

高齢者の相談では、他の年代に比べ契約金額が高額になる傾向があります。詐欺的なファンド型投資商品や社債等への出資など、契約金額の高額な利殖商法に係る相談がこの年代に多いことが一つの要因と考えられます（図 5-1 参照）。

また、取引方法別に見ると、平成 27 年度における全年齢に占める高齢者の割合は、訪問販売では 51.9%、電話勧誘販売では 58.5%、訪問購入では 59.9% と高くなっています。これは、在宅時間の長い高齢者が、不意打ち的な勧誘によりトラブルに巻き込まれることが多いことを表しています（図 5-2 参照）。

図 5-1：年代別平均契約金額

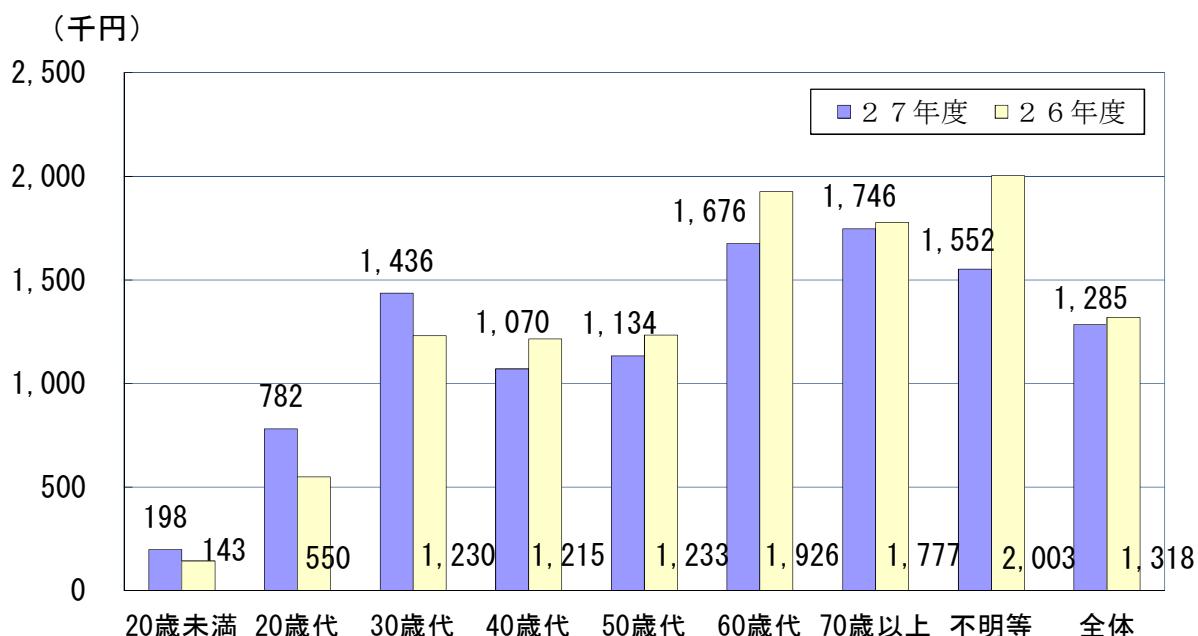
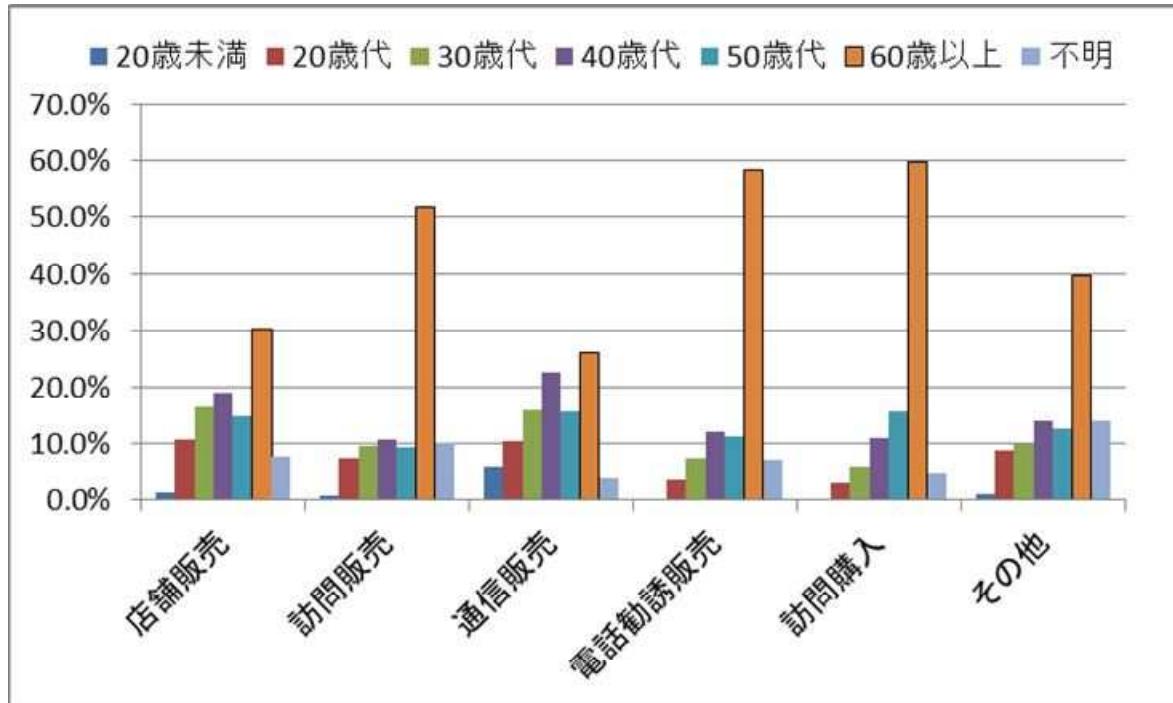


図5－2：平成27年度取引方法別の年代別相談割合



### 【相談事例2】

昨日、高齢の父が家屋の点検に来た工事業者と、その場で324万円の住宅リフォーム工事を契約したようである。業者は「太陽熱温水器が曲がって設置されており、そのため瓦がずれている。雨漏りが心配である。」ということだった。内容は太陽熱温水器の取外し工事、屋根工事、雨どい交換工事、その他となっている。工事は早ければ明日にも開始されるようである。

母が心配になって連絡してきたが、知り合いの大工さんに話を聞いたところ、この内容にしては高額であるという意見であった。まだ昨日の話でもあり、父も納得してクーリングオフしたいと言っている。

（80歳男性、契約金額324万円）

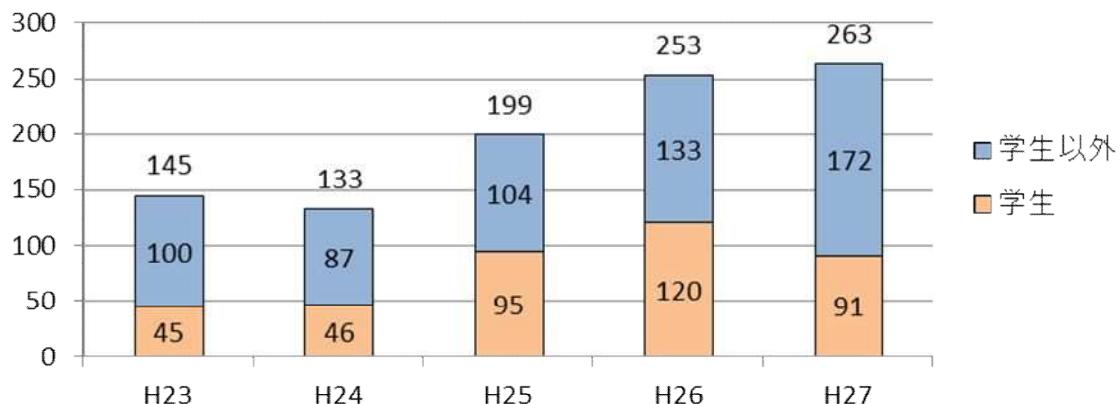
### オ 若者（29歳以下）の相談の特徴

平成27年度における若者の相談件数は5,746件で、このうち「小学生・中学生・高校生」の相談が729件（構成比12.7%）あります。

アダルト情報サイトなど、インターネットを通じて得られる情報サービスである「デジタルコンテンツ」に関する相談が33.1%と多くなっています。

また、マルチ・マルチまがい商法に関する相談の全年齢に占める若者の構成比は47.3%と高くなっています、このうち約3分の1が学生の相談でした（図6参照）。

図6：若者のマルチ商法に関する相談件数の推移



### 【相談事例3】

SNSを通じて知り合った友人に誘われ、株取引セミナーなどを含む複合サービス会員権を勧められた。知人を紹介すると5万円もらえる他、会員制の高級ホテルに泊まれるなどの特典があるという。費用は70万円とのことだが大学生のためお金がない。

その友人に「アルバイト先の従業員だということにすれば消費者金融がお金を貸してくれる。」と教えられたので、SNSを通じて指示されたとおり2社から70万円を借金し、友人に手渡して契約した。

その後大学の友人に話をしたら、マルチ商法であり気をつけたほうがいいと言われた。解約してお金を返してほしい。（22歳女性、契約金額70万円）

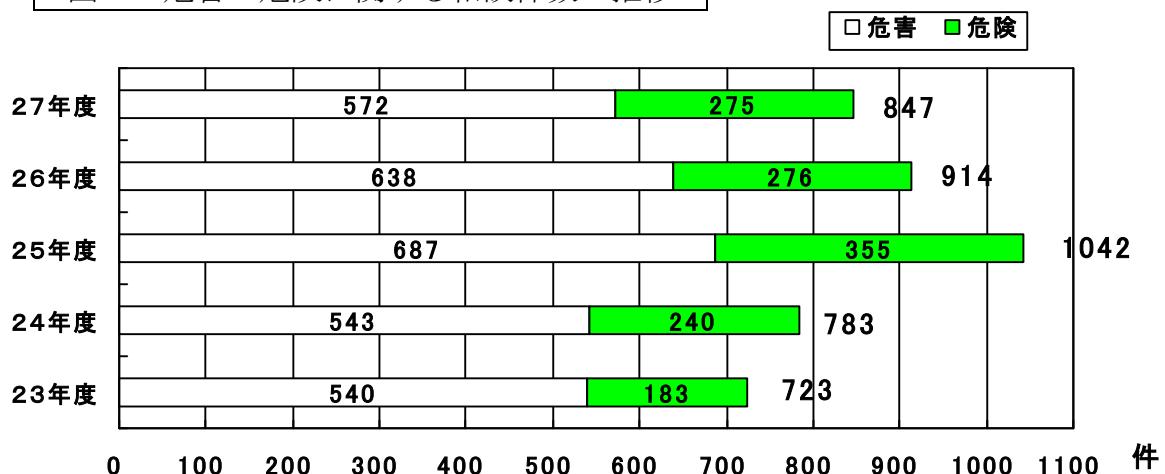
### カ 危害・危険（製品による事故等）に関する相談

平成27年度の危害・危険に関する相談は合わせて847件です（図7参照）。

危害に関する相談は、美容医療や歯科治療等に関する「医療」やエステサービスなどの「理美容」、そして「化粧品」に関する相談が多くなっています。

また、危険に関する相談は、「自動車」や石油ファンヒーターなどの「空調・冷暖房機器」に関する相談が多くなっています。

図7：危害・危険に関する相談件数の推移



### (3) 事業者指導の現状

#### ア 事業者の処分件数

近年の社会経済情勢の変化等に対応して、平成28年6月に「特定商取引に関する法律」が改正され、返金など被害回復のための事業者への指示や、必要量を超える商品の電話勧誘販売の禁止など、消費者保護のための規定が設けられました。

また、行政処分も強化され、業務停止命令の期間が最長1年から2年に延長されました。

こうした中で本県では、「悪質事業者は絶対に許さない」という姿勢の下、調査指導する体制を整備するとともに、着々と処分実績を積み重ね全国トップレベルの実績を残しています(表1-1、表1-2参照)。

また、広域的に活動する事業者に関して、他県との連絡会議などにより情報交換を緊密に行い、被害の広域的拡大に対処しています。

表1-1 事業者の処分等の件数 (件)

年度	24年度	25年度	26年度	27年度
処分	14	11	9	13
指導	39	42	44	59
計	53	53	53	72

表1-2 平成27年度都道府県別処分件数(上位5都道府県)

都道府県名	埼玉県	東京都	佐賀県	岡山県 福岡県	他42 道府県	都道府 県計	国
件数	13	11	4	3	16	50	34

#### イ 事業者指導における最近の特徴

高齢者の増加に伴い、訪問販売や電話勧誘販売で高齢者が被害に遭うケースが増えています。

理由として、高齢者の在宅割合が多いことのほか、判断力や認知能力の低下した高齢者を悪質事業者がターゲットにして勧誘していることも考えられます。一度被害に遭うと次々と別の事業者から勧誘を受けている例もあります。

また、一度処分を受けた事業者が名称や会社組織を変えて継続して活動したり、複数の営業拠点を県内外に置き県域を越え広域的に事業を展開している事業者も多くなっています。

さらに、情報通信機器の発達に伴い、収入を得たいと思っている若者を対象にしたインターネット広告やSNSなどを利用した悪質な勧誘、全国的なインターネット通販の誇大広告の問題も生じています。

#### (4) 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、地方公共団体は消費生活センター等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とされています。

県内では、消費者安全法の施行以降、平成27年度末までに151件の事故情報を通知しました。

また、これらの事故情報については、消費者被害の再発や拡大防止のため、メディア等を活用した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。

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。

#### (5) 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。本県では、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、「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うほか、「消費者被害防止サポーター」の養成や活動支援について連携の強化に努めています。

### 3 県民の安心・安全のために 一消費者行政の課題一

#### (1) 消費者教育の充実・強化

高度情報通信社会や超高齢社会の進展などにより、新たな情報媒体や取引形態が出現し、消費生活に関する問題、消費者被害の相談内容も複雑化・深刻化しています。消費者被害が発生した後では被害の回復が困難になる場合が多いため、本県では、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、消費生活講座や様々な情報メディアを通じた啓発活動を実施してきました。

消費者教育については、平成24年8月に制定された「消費者教育推進法」において、「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動」と位置付けられました。さらに、環境問題や様々な社会的課題への対応として、消費者の日々の購買行動が企業や社会のあり方にまで影響を及ぼすことから、自らの消費行動を通じて社会全体の発展や改善に積極的に参画する「消費者市民社会」※の考え方が示されました。そのため、消費者教育には「消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深める教育」を含むと規定しています。

※ 消費者市民社会とは、「消費者教育推進法」第2条第2項において「個々の消費者が、お互いの特性や多様性を尊重し、自らの消費行動が将来にわたって内外の社会、経済、環境に影響を及ぼしうることを自覚し、公正かつ持続可能な社会に主体的に参画する社会」とされています。

本県での消費者教育の充実・強化に当たっては、消費者被害の防止や自立した消費者の育成のための施策に加えて、消費者市民社会の構築、持続可能な社会に向けた取組を支援していきます。そのため、消費者市民社会の考え方や消費者教育の必要性について、県民の理解を得るように努めます。また、学校や地域、家庭、職域などの様々な場において、幼児期から高齢期までの各ライフステージや特性に応じた取組を関係機関・団体と連携して進めていくことが必要です。

##### ア 消費者被害の未然防止と消費者の自立支援

消費者被害の未然防止に向けて、自ら考え方行動できる「自立した消費者」の育成に取り組んできました。学校の教職員を対象とする消費者教育セミナーや地域における消費生活講座等で、インターネットや携帯電話等での新たなトラブル事例とその対策について分かりやすく情報提供したり、消費者市民社会に関わる新たなテーマ・内容についても情報提供していくことが望まれます。また、消費生活の対象となる範囲は広範かつ専門的な内容も含まれ、法改正や社会的課題の変

化もあることから、様々な媒体を活用した的確な情報や教育の機会を提供していく必要があります。

#### イ ライフステージに応じた、消費者市民社会の形成を目指した消費者教育

消費者教育の実施に当たっては、幼児期から高齢期までの各ライフステージに応じて体系的に行われることが重要です。

幼児期では、家庭をはじめ、幼稚園・保育園等において買い物体験等を通じた関心を高める教育が可能です。学校教育では、各学年・教科等別の学習指導要領に沿った内容を基に、学校全体あるいは社会科や家庭科等での取組を支援していく必要があります。成年年齢を18歳に引き下げる動きがある中で、高校・大学卒業までに、契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任、消費者市民社会の形成に参画することの重要性の理解等が身に付けられるように支援を図ることが望されます。

学校の教職員への支援としては、児童生徒への指導の際に役立つ資料や教材の提供や、教員研修の充実を図ることが大切です。大学生や若年者に対しては、成人として契約行為が行える反面、まだ社会経験が浅いため消費者トラブルに遭いやすいという特性を踏まえた消費者教育が必要です。さらに、就職や生活環境の変化に伴い、社会人として責任ある行動が求められてくるようになることから、消費者市民社会の観点に立った消費者教育が重要です。

一般成人には、消費生活センター等で実施する各種講座やイベントへの参加・参画を促し、消費者被害防止のための情報だけでなく、消費生活や消費者市民社会の参画に関する情報や教材の提供の充実を図っていく必要があります。高齢者に対しては、地域の見守りネットワークを活用して、消費者トラブルに関する最新情報や適切な対策についての情報等が確実に届く仕組みを構築し、見守り活動を担う人への支援・研修も行っていくことが大切です。

#### ウ 多様な手法・情報媒体を活用した消費者教育・啓発活動の推進

消費者教育・啓発活動で伝える内容・情報は、対象者に合わせた手法を効果的に組み合わせて行うことが重要です。若年層を中心に携帯電話等の情報通信端末やSNSの利用が急速に普及している中、県のホームページやメールマガジン等の電子媒体を活用した情報提供や県民の意見等の収集も積極的に進めていく必要があります。一方で、情報が行き届きにくい高齢者世帯や障害者、外国人等に対しては、分かりやすい啓発資料や情報媒体を使い、地域で活動する消費者団体や社会福祉関係者等の協力を得て、きめ細かな情報提供や啓発活動を行っていくことが大切です。

学校向けに教材等を作成・提供する場合は、学校教育関係者の協力を得て、消

費生活・消費者問題についての新しい情報・事例を盛り込む等の工夫をして、教員や外部講師による授業・講座等で活用しやすいものにすることが大切です。

#### エ 市町村への情報提供と支援

県民に最も身近な地方公共団体である市町村が、それぞれの地域の事情に応じたきめ細かな情報提供や啓発活動が実施できるように、市町村からの要望に応じて、消費生活・消費者教育の専門家を派遣したり、消費者教育・啓発に役立つ情報を提供する等、積極的に支援に努める必要があります。

特に小・中学校での消費者教育を充実させるためには、市町村の消費者部局と教育部局とが連携・協力できるように、消費者教育のモデルとなる取組事例や資料を市町村に積極的に提供していくことが大切です。

市町村や消費者教育の担い手が必要とする情報を届けるためには、県内の行政や消費者団体等での消費者教育に関する取組を「見える化」する仕組みが重要です。「見える化」を図ることで、関連する既存の取組との連携や、先駆的な取組を普及・波及させる効果や、取組内容についての相互理解が深まることが期待されます。そのため、消費者教育関連の情報を集積したホームページ（ポータルサイト）の構築や、コーディネータ（関係機関・団体との連携・橋渡し等を担う人材）による情報提供、消費者教育に関わる取組の成果発表や情報交流の機会・場の充実を図っていく必要があります。

#### オ 高齢者等の被害防止と高齢期の消費者教育

高齢者の消費者被害を未然に防ぐため、高齢者が集まる場所に消費生活相談員等が出向いて啓発活動（出前講座）を行ったり、地域で見守り活動や啓発活動を行うボランティアである「消費者被害防止サポーター」を育成して、注意喚起を実施してきました。周囲の支援を必要とする高齢者等には、悩みや不安を一人で抱え込まないように、社会福祉・介護関係者等とも連携・協働して、相談先の周知や見守りの人向けの教育研修等を充実させていく必要があります。一方、高齢者の中には、これまでの豊富な社会経験や知識を活かして積極的に活動ができる人もいることから、地域での啓発活動・教育の担い手となる人材の発掘や活用を図っていく必要があります。

### （2）消費生活相談体制の整備・内容の充実

本県では、これまでに消費者被害の未然防止・拡大防止を図るための様々な取組をしてきましたが、県内の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、平成20年度以降おおむね5万件前後と高い水準で推移しています。

また、近年の相談に係る消費者トラブルは、適用される法律が多岐にわたる複雑なものや高齢者が当事者のものなど、消費者の自主交渉で解決することが困難なものが増えています。

消費者トラブルを防止し、被害を適切に救済するためには、不安を感じたらまず消費生活センター等に相談できるよう、消費生活相談体制の整備・充実を図り、消費生活センター等を周知することが重要です。

また、複雑化・高度化する相談に対応できるよう、消費生活相談員の専門性の向上を図る必要があります。

さらに、高度な専門的知識を必要とする相談に対応できるよう、様々な分野の専門家との連携を図ることも大切です。

#### ア 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、被害救済が困難な案件が増加しています。

また、アダルト情報サイトの利用料が有料であるとの認識が無いままワンクリックで登録となり、料金を請求されるというトラブルも増えています。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、消費生活センター等があっせんに入っても、事業者が応じなかったり、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。

#### イ 相談員の専門性向上

県内の消費生活センター等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。相談内容の複雑化・高度化に伴って、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センター等に速やかに届けられることや消費生活センター等が地域の情報をよく把握していることも大切です。

#### ウ 市町村の消費生活センター等の充実及び県と市町村との役割分担の明確化

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。これまで、本県では市町村の消費生活センター等の整備や充実が図られてきました。

しかしながら、市町村の消費生活センター等の中には、相談員が一人体制のため、同時に複数の相談に対応できなかったり、昼夜みは相談を受け付けていない、といった課題を抱える自治体もあり、市町村の消費生活センター等の更なる充実が求められています。

また、平成26年6月に改正された「消費者安全法」では、県の事務として、「市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助」を行うことが明記されました。市町村は県民に最も身近な地方公共団体として、県は市町村を包括し、専門性の高い問題や広域的な対応が必要な案件に対応するとともに、市町村を支援する地方公共団体として、それぞれの役割を果たしていく必要があります。

#### エ 「消費生活相談」及び「消費者ホットライン（188）」の認知度向上

消費者庁が実施する「消費者意識基本調査」によると、消費者被害やトラブルを受けた経験がある人の中で、消費生活センター等に相談した人の割合は3%程度となっています。

消費者被害やトラブルが適切に解決されるためには、消費生活センター等について、その名称や連絡先のみならず、その役割を含めて広く県民に理解してもらうことが不可欠です。

また、消費者庁では、全国共通の電話番号から身近な消費生活センター等を案内する「消費者ホットライン（188）」について、平成27年7月から3桁の「188番（いやや！）」での案内を開始しました。今後、県と市町村など関係団体が連携して、「188番（いやや！）」の認知度向上に努めていく必要があります。

### （3）事業者指導の強化

悪質な手口で訪問販売等を行う事業者に対して、法に基づく業務停止命令を行うなど厳格に対応しています。しかし、依然として本県における訪問販売に関する相談件数は高水準であり、平成27年度は前年度を上回る件数となりました。

事業者の活動は、事務所を置く都道府県内にとどまりません。高速道路網が整備され本県への交通利便性が向上したこともあり、隣接する東京都はもとより神奈川県などの県外から来る悪質事業者に関する相談が目立ちます。

悪質事業者については、勧誘の手口が巧妙化しているほか、被害を受けるのは高齢者が中心であるために聞き取り調査が十分に行えないなど、法令違反を認定するための証拠の確保が困難な場合も少なくありません。

また、簡便な方法で会社を設立できることもあり、法人格を悪用して処分逃れを図る事例も見受けられるため、関係機関や専門家との連携した取組が必要です。

#### ア 事業者活動の広域化への対応

事業者は事業規模を拡大し、より多くの収益を得ようとするならば県域を超えて活動しようとするのは当然です。このことは、被害の広域化に結びつきます。

悪質事業者に対する処分や指導を効果的に実施していくために、近隣都県や関係自治体、国との連携を強化していくことが必要です。

#### イ 被害情報の的確・早期の把握

悪質事業者は新しい勧誘手口を次々と生み出すだけでなく、名称や所在地を転々と変えたりするなどして実態を分かりにくくしています。

行政処分を実施するためには、事業者の違法性の認定を証拠に基づいて行う必要がありますが、調査には一定の期間を要します。

悪質事業者による被害の拡大を早期に防止するためには、消費生活センター等と連携することにより被害情報をいち早く的確に把握し、処分及び指導を実施していく必要があります。

#### ウ 勧誘手法の巧妙化への対応

悪質事業者は意識して法令に触れないように勧誘手法を巧妙化させています。

営業員の言葉が巧みであるため消費者が被害に気づいていない、消費者に不信感を抱かせないように、事業者同士が連携し複数の事業者が役割を分担して勧誘するという事案も発生しています。

また、行政調査を困難にさせるため、同一の事業者が事業者名を使い分けたり、レンタルオフィスやバーチャルオフィスを設ける例もあります。

こうしたことに対処するため、警察や国との情報交換や人的交流を進め調査手法のノウハウを高めていく必要があります。

また、弁護士などの専門家のアドバイスを活用することも必要です。

### (4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上

高齢者の被害が多い理由としては、日中家にいることが多いため電話勧誘や訪問販売に遭う機会が多いことが考えられます。

今後の高齢化の進行を考えると、高齢者の消費者被害の防止は大きな課題です。

高齢者等の消費者被害を防止するためには、高齢者等への働きかけとともに、地域での見守りが大切です。

特に、一人暮らしで地域と交流のない高齢者や、周囲への相談をためらうことなどにより被害が表に出にくい高齢者等への働きかけや見守りが重要です。

本県では、市町村と連携し、地域で啓発活動を行う「消費者被害防止サポーター」を平成21年度から養成してきました。平成27年度末までに281名のサポーターを養成しましたが、まだサポーターがいない市町村や、1名しかいないために活動が活発でない市町村があります。高齢者本人や高齢者等を見守る人に対し啓発活動を行うためにも、地域でサポーターが活発に活動できる環境をつくっていくことも重要です。

また、高齢者等への働きかけや見守りを進めていく上で、地域に密着した活動をしている消費者団体・消費生活協同組合や事業者など各種団体との連携を図ることが大切です。

#### ア 高齢者等への消費者被害情報の提供

高齢者等に必要な情報が適切に届けられ、悪質商法の被害に遭わないように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。

#### イ 市町村における消費部門と福祉部門との連携

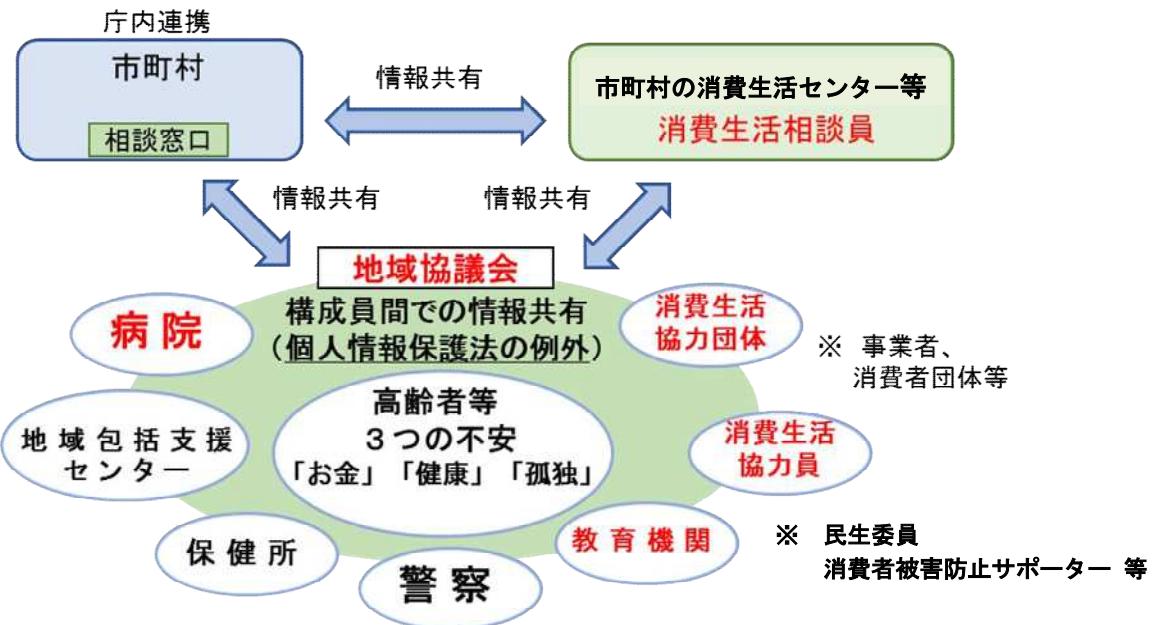
本県では、全ての市町村に、福祉が主体の高齢者等を見守るネットワークがあります。見守りネットワークのメンバーに地域サークルや商業者団体が入っているなど、緩やかな見守りを行っている市町村が多い状況です。

この市町村の福祉主体の見守りネットワークに、消費部門が加わり、消費者被害防止の視点を加えた見守りを行うことが重要です。

#### ウ 高齢者等を見守る消費者安全確保地域協議会について

消費者庁では、平成26年6月に「消費者安全法」を改正し、高齢者等の消費者被害を防止するため、消費者安全確保地域協議会という枠組みを作りました。

平成28年4月1日現在、埼玉県では4市町で消費者安全確保地域協議会が設置されています。地域の見守りを進めるためにも、更に多くの市町村での消費者安全確保地域協議会設置が望されます。



## (5) 多様化する消費者問題への対応

高度情報通信社会の進展によるインターネット関連被害の拡大やグローバル化の進展による海外の事業者とのトラブルの増加、また、電子マネーなどの決済手段の多様化に伴う問題など、消費者を取り巻く環境は複雑・多様化しています。

また、消費者の意識についても、製品や食品の安全性などに加え、環境や被災地の復興支援などの社会的課題に配慮することへの関心が高まるなど、多様化しています。

消費生活に関する施策を進めていくに当たっては、こうした多様化する消費者問題に対応したものとする必要があります。

### ア IT化やグローバル化の進展による消費者トラブル

IT化の進展により、情報通信に関する消費者トラブルは、スマートフォンや光回線など電気通信サービス契約に関するもの、インターネット通販による商品の購入に関するもの、アダルト情報サイトなどのコンテンツに関するものなど、多岐にわたっています。

また、グローバル化の進展により、消費者は海外の商品を容易に購入することができるようになり、詐欺の疑いや模倣品の到着などの消費者トラブルの発生が増加しています。

こうした海外との取引に関するトラブルは、解決が困難なものが少なくありません。

#### イ 製品事故や食品による健康被害等に対する迅速な対応と情報提供の必要性

食の安全性を欠く事件や表示に関する問題、冷暖房機器からの発火や美容医療・エステによる健康被害など、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、平成23年3月に発生した東京電力福島第一原子力発電所の事故から6年が経過しましたが、食品中の放射性物質に対する関心は依然として高い状況が続いています。

製品や食品の安全性は、私たちの生命・身体に直接影響があることから、消費者の関心も高く、消費者行政の主体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。

一方で、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。さらに、製品や食品について、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。

#### ウ 環境等に配慮した消費者行動

消費者の意識については、環境や被災地の復興などの社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することへの関心が高まっており、これらは「持続可能な消費」や「エシカル消費」と呼ばれています。

商品・サービスに関する正確な情報提供など、こうした消費者意識・行動の変化に対応した取組が求められます。

## 第3 施策展開の方向

---

### 1 基本的視点

「消費者基本法」や「消費者教育推進法」などの消費者関連法等に基づき、次の視点に立った施策を、県、市町村、事業者、消費者及び消費者団体等がそれぞれの責務を踏まえ、力を合わせて推進し、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。「消費者基本法」では消費者の権利の尊重が基本理念の一つとして位置付けられており、県条例では次に掲げる7つの権利を消費者の権利として位置付け、その確立を図ることとしています。

- ア 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
- イ 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
- ウ 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
- エ 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
- オ 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
- カ 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
- キ 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

#### (2) 消費者の自立支援

「消費者基本法」では、消費者政策の基本理念を「消費者政策は、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。」と定めています。

また、本計画は「消費者教育推進法」に基づく県の「消費者教育推進計画」に位置付けられるものであり、「消費者教育推進法」では、消費者教育の基本理念として、以下の項目を掲げています。

そこで、これらの基本理念を踏まえた施策を推進していきます。

- ア 実践的な能力の育成
- イ 「消費者市民社会」の形成への参画に対する支援
- ウ 生涯の各段階に応じた体系的な教育
- エ 教育の場の特性に応じた適切な方法及び多様な主体の連携

### (3) 高度情報通信社会の進展への対応

情報通信技術の発達と情報通信機器・サービスの急速な普及により、インターネット上で流通する情報量が飛躍的に増加するなど、高度情報通信社会は急速に進展しています。

そこで、消費者が高度情報通信社会において適切に行動することができるための施策を進めるとともに、情報通信を効果的に活用した施策を進めていきます。

### (4) 環境への配慮

事業者及び消費者のそれぞれが、自らの行動が地球環境に与える影響を自覚し、将来の世代にわたって良好な環境を保全するための行動をとることができますよう、必要な施策を進めます。

## 2 消費者を取り巻く環境の変化や本県の特徴を踏まえた視点

高齢化の進展などの社会環境の変化に加え、消費者の意識の変化や社会における「助け合い」意識の高まりなど、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。

また、本県の人口の状況及び将来見込みには、全国的に見て特筆すべき特徴があります。

そこで、基本的視点に加え、これらの環境変化や本県の特徴を踏まえ、次の視点に立った施策を推進します。

### (1) 社会的な意識の変化への対応

消費者の意識については、環境や被災地の復興などの社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することへの関心が高まっています。これらは、「持続可能な消費」や「エシカル消費」と呼ばれ、消費者市民社会の形成に向けた変化として位置付けられます。

また、企業等が消費者の権利を尊重し、消費者のニーズや期待に応えることにより組織の社会的責任を果たす「消費者志向経営」に対する関心も高まっています。

そこで、こうした社会的な意識の変化に的確に対応した施策を進めます。

### (2) 超高齢社会への対応

我が国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。

また、高齢者の消費生活相談は増加傾向にあり、情報が不足しがちで交渉力が弱くなる高齢者の被害の増加が懸念されます。

そこで、高齢者の被害防止のための施策を更に充実・強化します。

### (3) 本県の特徴の考慮

本県の人口の状況及び将来見込みには、全国的に見て以下のような特徴があります。これらの特徴を踏まえた施策を進めていきます。

- ア 全国トップレベルのスピードで高齢化が進む見込みです。
- イ 年間転出入者数の総人口に占める割合が極めて高くなっています。
- ウ 昼夜間人口比率が最も低い水準です。

### (4) 連携及び共助の促進

総合的かつ計画的に施策を進め県民の消費生活の安定・向上を図るためには、行政、事業者、消費者及び消費者団体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。

また、行政の役割だけで高齢者等の被害を防止することには限界があり、高齢者等に対する地域の見守り力の向上が大きな課題となっています。年齢に関係なく社会に対してアクティブに活動する「アクティブシニア」による高齢者同士の見守り活動など、共助の仕組みの活用を図ります。

### (5) 地域性への配慮

本県の中においても都市部と農村部とではその地域性は多様であり、それぞれの地域の特徴に応じた対応が必要です。

「消費者安全法」では「市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助」が県の事務とされており、それぞれの地域の状況に応じた取組を市町村と協力して進めていきます。

### 3 計画目標

「全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」

高度情報通信社会の進展によるインターネット関連被害の拡大やグローバル化の進展による海外の事業者とのトラブルの増加、また、高齢化の進行による高齢者を狙った様々な手口の悪質商法の問題や電子マネーの普及など決済手段の多様化に伴う問題、更には、食の安全や環境への配慮に関する問題など、私達を取り巻く消費生活に関する問題は多様化、複雑化しています。

こうした問題に対応していくためには、消費者市民社会の形成を目指した消費者教育の充実、強化が極めて重要です。

また、消費生活トラブルが生じた場合に適切かつ迅速に救済される体制の整備、充実が必要です。

さらに、悪質事業者等への徹底した処分及び指導の強化を図らなければなりません。

加えて、超高齢社会の進展を踏まえ、高齢者等に対する地域の見守り力の向上が不可欠です。

そこで、本県では、消費生活に関わる多様な主体がこれらの取組を連携、協力して推進することにより、消費者の権利が最大限尊重され、全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現を目指します。

#### 4 基本指標

「1年以内に消費者被害の経験がある、または嫌な思いをした県民の割合」

現状（平成27年度） 15.2%（1,000人当たり152人）

→ 目標（平成33年度） 14.0%（1,000人当たり140人）

県民生活の安心・安全を確保する観点からは、県民ができる限り消費者被害に遭わない、そもそも消費者トラブルに巻き込まれないようしていくことが、消費者行政の目的となります。

本県では、市町村と県との連携体制が整備された消費生活相談及び全国的に優れた成果を上げている事業者指導により、一定の抑止効果が生まれています。これらの施策は、依然として消費者行政施策の重要な柱として取り組んでいきます。

これからは、これら施策から得られる情報を基に啓発や消費者教育などを効果的に進めて、消費者の自立を支援するとともに、被害に遭いやすい消費者を地域で見守り、相談窓口との連携体制を整えることにより、被害が発生、拡大しにくい地域づくりを進めることができます。

また、このような地域づくりは、消費生活相談と事業者指導の精度・効果を高めることにもつながります。

したがって、これらの施策を相互の連携や全体のバランスに配慮しながら強力に推進することができれば、消費者被害に強い地域づくりが可能となります。

このような地域づくりに関わる諸施策は、国、県、市町村、消費者団体はもとより福祉や教育などの関連行政部門や多くの県民と連携して進めていくことが、大変重要です。

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、県政世論調査において「1年以内に消費者被害の経験がある、または嫌な思いをした県民の割合」を設定し、高齢者の増加に伴って消費者被害の増加が見込まれる中で、消費者被害を現状よりも減少させることを目標としました。

## 5 主要な取組

ここでは、課題を解決し計画目標を達成するためにこの計画で取り組む主要な取組を取り上げます。

### (1) 主要な取組 1 「消費者教育の充実・強化」

消費生活における安心・安全を確保し、消費者被害を未然に防止していくためには、消費者への注意喚起や適切な対処方法等の情報提供のみならず、消費者が自ら進んで消費生活に関する知識を修得し、適切な行動がとれる消費者教育の取組を充実・強化していきます。

平成24年8月に制定された「消費者教育推進法」では、消費者教育は、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育であると同時に、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を高めるための教育を含む教育活動であると定めています。そのため、消費者被害を未然防止するための消費生活知識の提供に加え、消費者の主体的な活動によって消費者市民社会の参画に関わる基本的な能力を育成していくことが重要になっています。さらに、幼児期から高齢期の生涯にわたり、学校、地域、家庭、職域その他様々な場において消費者教育を受ける機会を確保し、多様な主体と連携・協働しながら消費者教育の充実・強化を図る必要があります。特に、民法改正による成年年齢を18歳に引き下げる動きがある中、現在よりも早期の段階で、成人として必要な消費者教育が求められます。様々な対象・場に応じた消費者教育を展開するため、消費者庁が作成した「消費者教育の体系イメージマップ」等を活用して県内での消費者教育に関する取組を「見える化」し、関係機関・団体との連携・協働を図っていきます。

特に学校における消費者教育の推進に当たっては、教育行政・教育委員会との連携を図っていきます。本県の「教育振興基本計画」に基づく重点施策には、「確かな学力の育成」、「社会的に自立する力の育成」などの重点課題が掲げられており、変化の激しい社会を生きる力として、課題を解決するために必要な思考力や判断力、表現力等の社会的自立の基盤となる力の育成を目指しています。これは消費者教育において、日常生活の中での危険を回避したり、トラブルに対応する能力を育成することや、消費生活情報に対する批判的思考力、消費が持つ社会的な影響力の理解、持続可能な消費の実践といった社会的な課題解決に向けた力を育成することと密接に関わります。

地域における消費者教育の推進に当たっては、市町村をはじめ、県内の消費者団体やNPO、事業者、関連団体等との連携を図り、県消費生活支援センターの拠点機能の強化と地域の担い手の育成支援の充実を図ります。

消費者教育の担い手育成に関しては、消費者教育によって、消費者市民社会への

参画に関わる基本的な能力を育成し、消費者としての主体的な活動を促すためには、学校や地域で消費者教育を担う教職員・講師の質を高める必要があります。そのため、学校の教職員に対する消費者教育研修の内容の充実や、消費生活相談員や地域の消費者リーダー等に対して、効果的な教育手法等を身に付けることができる研修機会・内容の充実を図ります。

学校での消費者教育は、消費者市民社会の参画に関わる基本的な能力の育成を図る場であり、生涯にわたる消費者市民育成の基盤をつくることになります。また、地域での消費者教育の推進は、家庭や地域での教育力の向上に寄与し、県民全体で安全・安心な社会を構築していくことになります。

### **(具体的な取組)**

#### **ア 学校における消費者教育の推進**

##### **(ア) 「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催**

消費者教育に関する情報の提供・共有を図るため、「消費者教育連携会議」及び「消費者教育研究協議会」を開催して、学校における消費者教育の実践を支援します。具体的には、教職員等消費者教育セミナーの実施内容の検討や、効果的な広報の検討を行います。

##### **(イ) 学習指導要領に基づく消費者教育の推進**

学習指導要領に基づき、子供の発達段階や特性に応じた消費者教育を、小・中・高等学校の各学年・教科等において取り組みます。学習指導要領では、小学校の社会科、家庭科、中学校の社会科、技術・家庭科、高等学校の公民科、家庭科、商業科等の教科において、消費者教育に関わる内容が取り扱われています。小・中・高等学校等の各学年・教科等においてどのような教材や実践に関する資料等が不足しているかについて、学校や教職員へのアンケート調査等で把握していきます。

##### **(ウ) 教職員に対する支援、情報提供**

小・中・高等学校等の教職員を対象に、消費者教育の内容や教育手法について学ぶ研修の機会として、「消費者教育セミナー」を実施します。また、中学校や高等学校の初任者研修等において、消費者教育に関する講義を実施します。

学校の教科等での取組・実践の向上を図るため、実践事例を収録した指導用資料（教育実践情報）や教材（資料情報）の提供を図ります。また、消費生活に関する内容には法律や経済、情報、環境に関わる専門的な内容も含まれることから、学校・教員の要望に応じて各分野の講師を派遣します。

## (エ) 研究校（モデル事業）における推進

学校全体で消費者教育についての実践研究に取り組むことで、各教科で学ぶ内容、更には学校の行事や総合的な学習の時間、生活指導等と関連付けてより実践的な学習を図ることが期待できます。既に県立高等学校では、平成24年度から26年度にかけて「消費者教育研究校」を7校指定し、家庭科、公民科、情報科が連携して取り組んだ内容を「指導事例集」として取りまとめ公表しています。

小・中学校においても実践研究の推進を図るため、市町村の協力により、地域の特性を生かした研究校（モデル事業）を選定し、消費者教育の専門家・外部講師を派遣する等の支援・助言を行い、成果を他の市町村での取組に役立てられるような仕組みを検討します。

高等学校での取組についても情報収集を図り、学校・教員へ研修等を通じて新しい情報を提供していきます。

## (オ) 大学等における消費者教育の支援

大学等の学生の消費者トラブルの被害防止を図るため、新入生を対象としたオリエンテーションへの講師派遣、関東甲信越ブロックの都県（政令指定都市を含む。）による啓発ポスター・チラシの配布等を実施しています。現在検討されている成年年齢の引き下げも視野に入れ、大学の学生相談担当課やキャリア教育担当部署、大学生協等と協力して、学生（若者）向けの消費者教育の推進を図ります。

# イ 地域における消費者教育の推進

## (ア) 県消費生活支援センターの消費者教育の拠点機能の強化

県及び市町村の消費生活センター等には、県民からの消費生活に関する様々なトラブル相談の情報が収集され、消費者の被害防止に役立てられています。消費生活センター等での講座・イベントの開催だけでなく、消費生活相談員等が地域に出向いて啓発を行う出前講座も実施してきました。消費生活センター等と消費生活関連講座の認知度の向上を図り、消費者トラブルに関わることだけではなく、消費者市民としての活動に役立つ内容を扱った講座・イベント等を企画し、県民の参加を促します。

県消費生活支援センターには参加体験型の学習施設である生活科学センター（彩の国くらしプラザ）があり、消費者トラブルの疑似体験やお金・契約に関する内容について学ぶことができます。子供あるいは親子向けの講座の開催や、学校の社会科見学等での施設利用の促進を図ります。また、学校や地域で取り組む消費者教育の担い手向けには、学校や地域での取組事例や消費者教育の教

材、講座やイベントの講師や企画・運営ができる人材・団体の情報の蓄積を図り、消費者教育の担い手を支援する機能の充実を図ります。

#### (イ) 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」

消費者被害の未然防止を図る観点から、消費生活相談の情報や消費者事故等の注意喚起を、ホームページやメールマガジン、広報誌等の情報媒体を活用して速やかな情報提供を行います。また、県民が自ら消費生活に関する学習をする際に役立つ情報の提供として、生活科学センター（彩の国くらしプラザ）で提供する消費生活関連の図書資料や視聴覚教材ライブラリーの充実を図ります。

県内の行政や消費者団体等での消費者教育に関する取組の「見える化」により、既存の取組との連携、先駆的な取組の普及、各地での取組内容についての理解促進を図るようにします。そのため、先駆的な取組事例や情報を集積した消費者教育関連のホームページ（ポータルサイト）の構築や、消費者教育に関する取組の成果発表や情報交流の機会・場を設ける等、必要な情報が必要な人に届くための仕組みを検討します。

#### (ウ) 家庭における消費者教育や自主学習の支援

家庭でできるトラブル対策や事故予防を促すため、家庭での教育や自主学習に役立つ情報の提供や世代を交えた講座の開催等の支援を図ります。特に、家庭での子供や高齢者の事故、また、消費者の誤使用や不注意で発生する製品事故の防止、情報通信サービスの利用でのトラブルの予防に向けた情報提供・注意喚起を充実させます。子育て世帯には、保健所や子育て支援施設、保育関連施設等の協力を得たり、高齢者世帯には、社会福祉関係団体や介護施設等の協力を得て情報提供・注意喚起を実施します。

#### (エ) 高齢者等に対する消費者教育

高齢者の消費者被害は増加傾向にあり、高齢者等の被害防止のための啓発情報の提供や見守り活動については、「主要な取組3」においても取り上げます。高齢期は、周囲の支援を受けつつも人生の豊富な経験や知識を活かす時期でもあるので、地域での啓発活動・教育の担い手となる人を発掘し、消費生活に関する講座・イベント等への参加・参画を促します。

生涯学習の観点からは、高齢者の学習の場である生きがい大学、公民館、自治会等における消費生活講座等の充実に努めます。情報が不足しがちな高齢者等に対しては、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啓発講座を行うほか、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等により、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。

#### (オ) 地域の担い手（人材）の育成

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である「消費者被害防止サポートー」（地域のリーダー）の育成を行うとともに、サポートーが活躍する場の提供を支援するため、市町村の協力を得て地域における啓発事業の展開を推進するとともに、消費生活に関する自主学習や啓発活動を行う県内の消費者団体・N P Oの活動を支援します。また、高齢者等を見守る人（民生委員や介護事業者等）向けの研修講座を実施し、「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」等の啓発資料を更に充実させ、啓発活動への活用等を促します。

地域で活動する事業者も消費者教育の担い手・支援者となることが期待されています。事業者によっては、お客様相談室等を設けて、消費者からの意見や要望を収集し、商品・サービスの改善や開発に役立てる消費者志向の取組をしていたり、社会的責任（C S R）の観点に立った活動（規模や業種に応じた工場や施設の見学、職場体験等）もしています。そこで、地域で開催する消費者向けのイベントや行事に事業者が出演・参画することを促し、事業者と消費者との交流・情報交換の場の充実を図ります。

### ウ 関係機関・団体、関係教育分野との連携

#### (ア) 消費者教育コーディネータの育成

学校・教員からの授業協力の依頼を調整したり、地域の啓発講座等に専門家・講師を派遣したり、関係機関・団体との連携・橋渡しをする役割・人材として「消費者教育コーディネータ」の育成を検討します。消費者教育が対象とする消費生活に関する内容（学習領域）や対象が広範にわたることから、各分野の専門家や教材・資料に関する情報の蓄積、関係機関・団体との連携・協働を促進する仕組みを検討します。

#### (イ) 環境教育

学校や地域における環境教育、環境学習活動を支援し、環境に配慮した消費生活を送ることができる消費者の育成を図ります。また、「持続可能な社会」、「持続可能な消費」、「エシカル消費」についての関心・理解を高めるため、「持続可能な開発のための教育」（E S D）との連携を図ります。

小・中学校等の環境学習を支援するため、「環境教育アシスタント」や「環境学習応援隊」（環境保全のノウハウや環境学習プログラムを学校に提供する企業）

を派遣しています。また、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し、学校教育等における環境教育の推進を図っています。

市民団体等が開催する学習会や講演会には、専門家である「環境アドバイザー」を派遣します。地域における環境教育指導者の育成のため、「彩の国環境大学」を実施します。また、県民や事業者等が環境に関心を持ち、行動、実践できるように県民実験教室、環境にやさしい消費生活講座等の講座を開催します。

#### (ウ) 食育

学校や地域における食育の推進の一環として、食生活の改善、食品の安全、食品表示、食品ロスについて配慮できる消費者の育成を図ります。埼玉県食育推進計画に基づき、学校（給食）や地域、家庭での食育の推進を図ります。

#### (エ) 金融・金銭教育

学校における金融経済教育を推進するため、埼玉県金融広報委員会（県消費生活支援センターに事務局を設置）では研究校（原則2年間研究を委嘱）による学校全体での実践研究を支援しています。金融広報中央委員会で作成した教材を提供し、金融広報アドバイザー等を研修や講座の講師として派遣しています。金銭に関するトラブル防止の観点だけでなく、金融経済に関する正しい知識や生活設計等の実践力を高めるため、県民を対象に各種講座や講演会の開催を実施します。

#### (オ) 法教育

法教育は、法律の専門家ではない一般の人々が法や司法制度、法的なものの考え方を身につけるための教育です。弁護士や司法書士が、学校（高等学校）に出向き、様々な社会問題について紛争解決（ルールづくり）を考えたり、契約の基本について理解を深める講座を実施しています。消費者問題についての出前講座等の取組と連携していきます。

#### (カ) 情報モラル教育

学校における情報モラル教育の推進として、県内の中学校・高等学校においてスマートフォンの安全利用についての研究を実施し、インターネット上の見守り活動やトラブル注意報を出す等の取組をしています。地域で実施する講座には「ネットアドバイザー」を派遣します。

急速に普及した携帯電話やスマートフォン、インターネットを適切に使えるように、家庭、学校（PTA）、事業者等が協力して児童生徒、保護者等対象の

講座を実施し、消費者の情報・メディアに関わる領域の消費者教育として推進していきます。

## (2) 主要な取組 2 「安心・安全を守る体制の整備」

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センター等に寄せられています。今後は、マイナンバー制度や、電力小売全面自由化など社会制度の変化に則した相談の増加が見込まれます。

消費生活センター等では、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センター等の充実が何よりも大切です。また、本県の特徴である、年間転出入者数の総人口に占める割合が全国的に見て極めて高い水準にあることを踏まえ、市町村の消費生活センター等の周知を進めることも重要です。

また、昼夜間人口比率が全国的に見て最も低い水準にあり、就業者のうち4人に1人が県外で従業していることを踏まえ、県民が相談しやすい体制の整備を図ります。

さらに、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。

また、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押しつける悪質な業者に対しては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)

#### ア 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問題解決プロジェクトチームを設置しています。

市町村からの困難事案に消費者問題解決プロジェクトチームが的確に対応できるよう、充実に努めます。

また、個別の相談の解決だけでなく、制度の不備やルールの不徹底など、関

係省庁や業界に働き掛けることにより問題そのものが起きないようにするための対応を進めます。

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。

#### イ 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。

#### ウ 「消費者ホットライン（188）」の周知と市町村の消費生活センター等の拡充

住民に身近な市町村の消費生活センター等の周知と拡充を進めます。

市町村の消費生活センター等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、市町村間の連携による相談機能の充実を支援します。

#### エ 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るように、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。

#### オ 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。

#### カ 調査体制の整備

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、市町村の消費生活センター等との情報共有を図ります。

また、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。

さらに、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。

キ 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。

ク 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。

ケ 表示の適正化に向けた指導等

不当な広告表示については、課徴金納付命令の権限を持つ国との連絡を密にし、表示を行った事業者への処分及び指導を行います。

また、5都県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）が連携して、広域的な広告表示の適正化を推進するほか、大学及び高校と連携した調査の実施により、若者の目による不当な広告表示の監視を強化します。

コ 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。

### **(3) 主要な取組 3 「高齢者等の被害防止」**

県内の消費生活センター等への相談のうち高齢者の相談件数は全体の3分の1を超えており、また、高齢者の相談では契約金額が高額になる傾向が認められます。本県では全国トップレベルのスピードで高齢化が進む見込みであり、高齢者の被害防止は喫緊の課題です。

家庭や地域で被害に遭うことが多い高齢者の被害防止を進めるためには、市町村の消費生活センター等からの被害に関する情報が、高齢者本人だけでなく、高齢者等を見守る人にも適時行き渡る必要があります。

そこで、地域で高齢者等を見守る人が、消費者被害の端緒をいち早く察知し、消費生活センター等につなげ、被害防止やトラブルの早期発見を行うことができるよう、普及啓発の充実を図ります。

また、市町村の福祉主体の高齢者等の見守りに消費者被害防止の視点を加える効果的な見守り体制の整備を支援します。

本県の都市部と農村部とではその地域性は多様であり、特に農村部においては若者世代の転出が続き、高齢者世代の割合が多いという特徴があります。そこで、それぞれの地域の状況に応じた取組を進めていきます。

#### (具体的な取組)

##### ア 高齢者等への普及啓発

高齢者等は、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。

##### イ 高齢者等を見守る人への普及啓発

高齢者等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。

##### ウ 高齢者等に対する地域の見守り力の向上

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や「アクティブシニア」による高齢者同士の見守り活動などにより、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。

##### エ 消費者安全確保地域協議会の設置支援

地域で高齢者等を見守る枠組みとして、本県では現在すべての市町村で要援護高齢者等支援ネットワークがあります。

こうした状況を踏まえ、本県ではこのような福祉のネットワークと連携した形での市町村における消費者安全確保地域協議会の設置を支援していきます。

また、消費者安全確保地域協議会による見守りが円滑に行われるよう、消費者安全確保地域協議会と「消費者被害防止サポーター」との連携を推進します。

さらに、先行事例の他市町村への紹介や市町村が抱える課題の解決策の提示を行うことなどにより、消費者安全確保地域協議会設置のための市町村の取組を支援します。

##### オ 各種団体等との連携

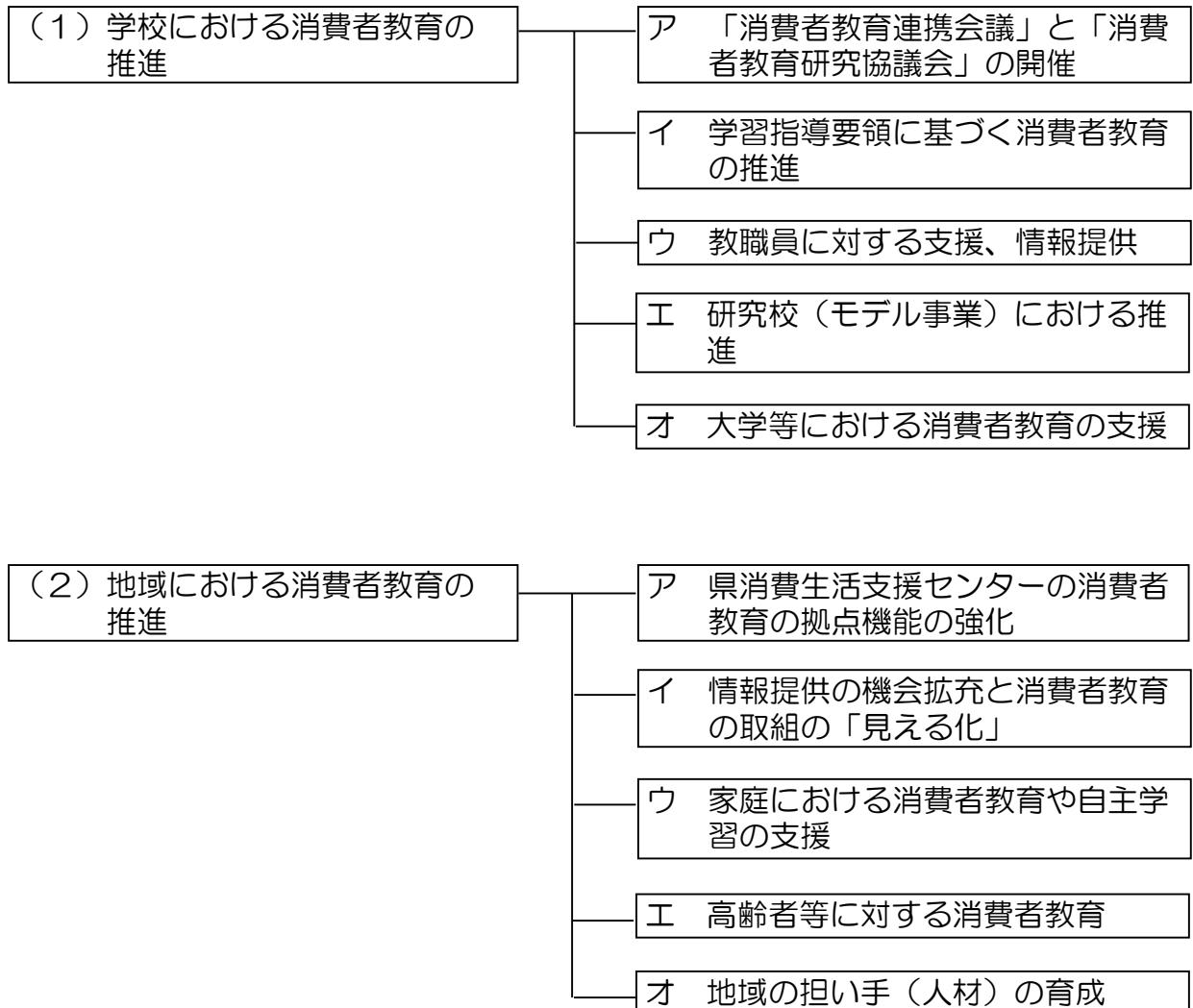
高齢者等への地域での働きかけや見守りを効果的に進めていくために、地域に密着した活動をしている消費者団体・消費生活協同組合や事業者など各種団体との連携を推進します。

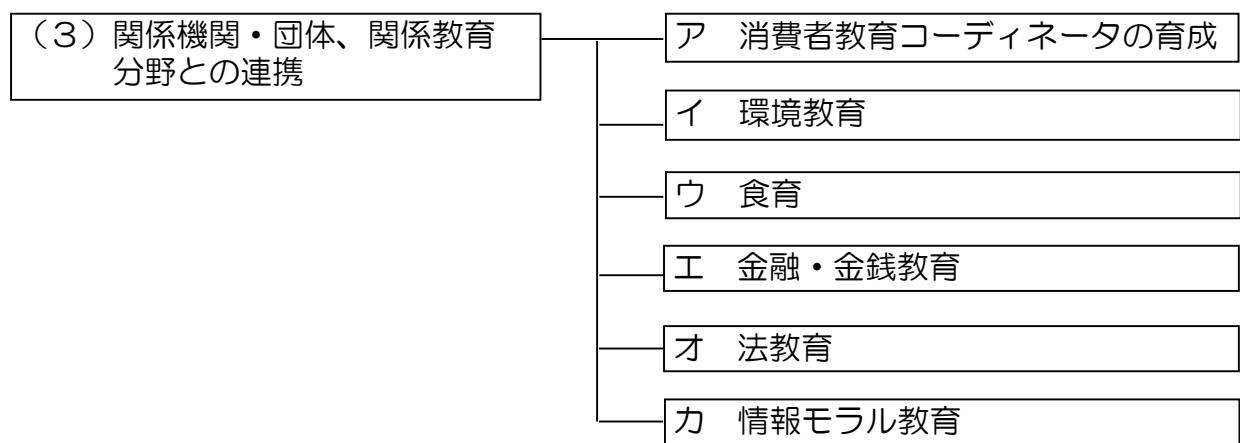
## 第4 施策の体系 ー 総合的な取組 ー

計画目標を達成するために、課題に対応した対策として、未然防止では「消費者教育の充実」、早期解決では「問題解決体制の整備」、発生抑制では「徹底した事業者指導の強化」の3つを設定しました。さらに、高齢者対策として再整理した「高齢者等の被害防止」を加えた4つの施策の柱に施策をまとめました。

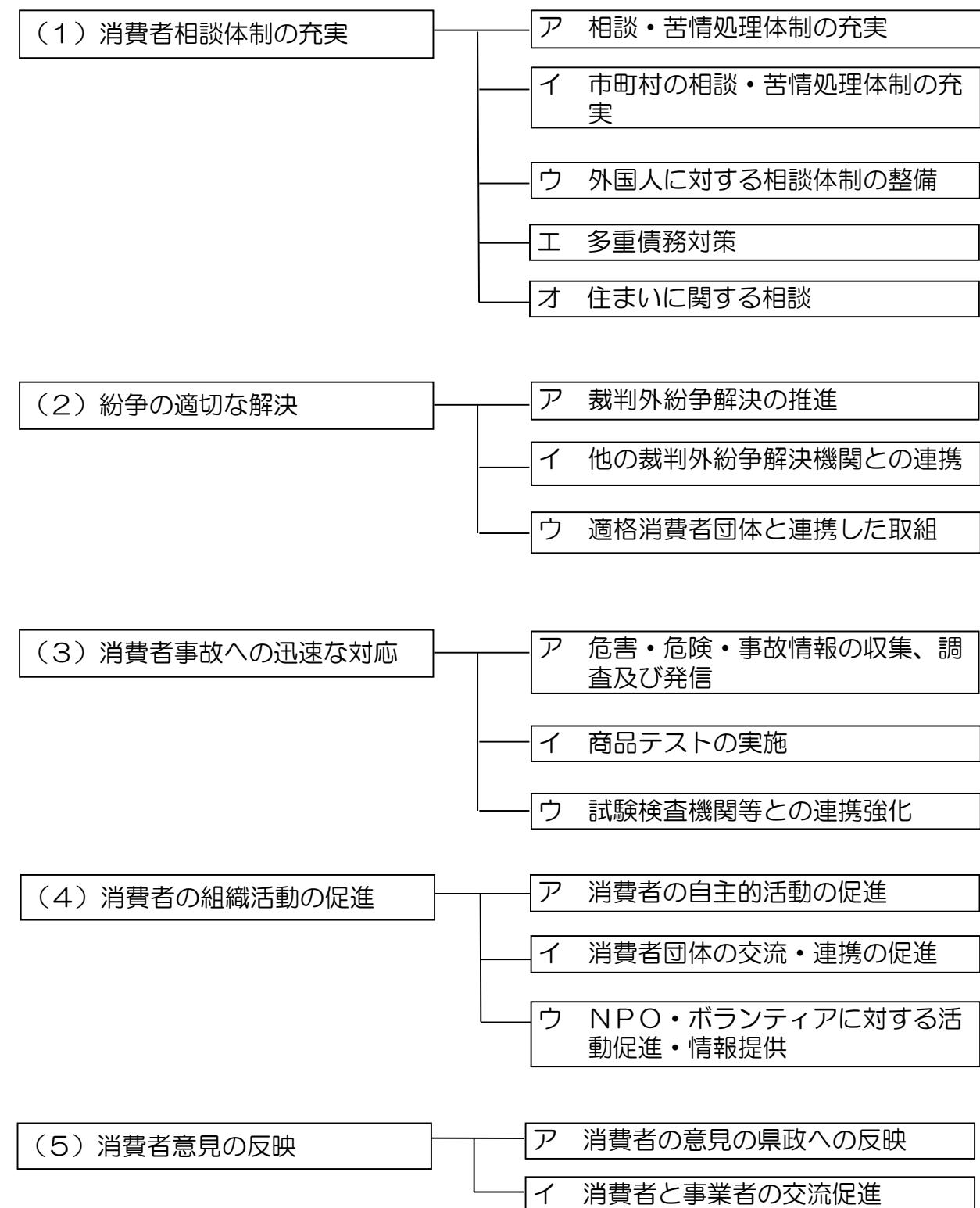
### 施 策 体 系 表

#### 施策の柱1 消費者教育の充実・強化

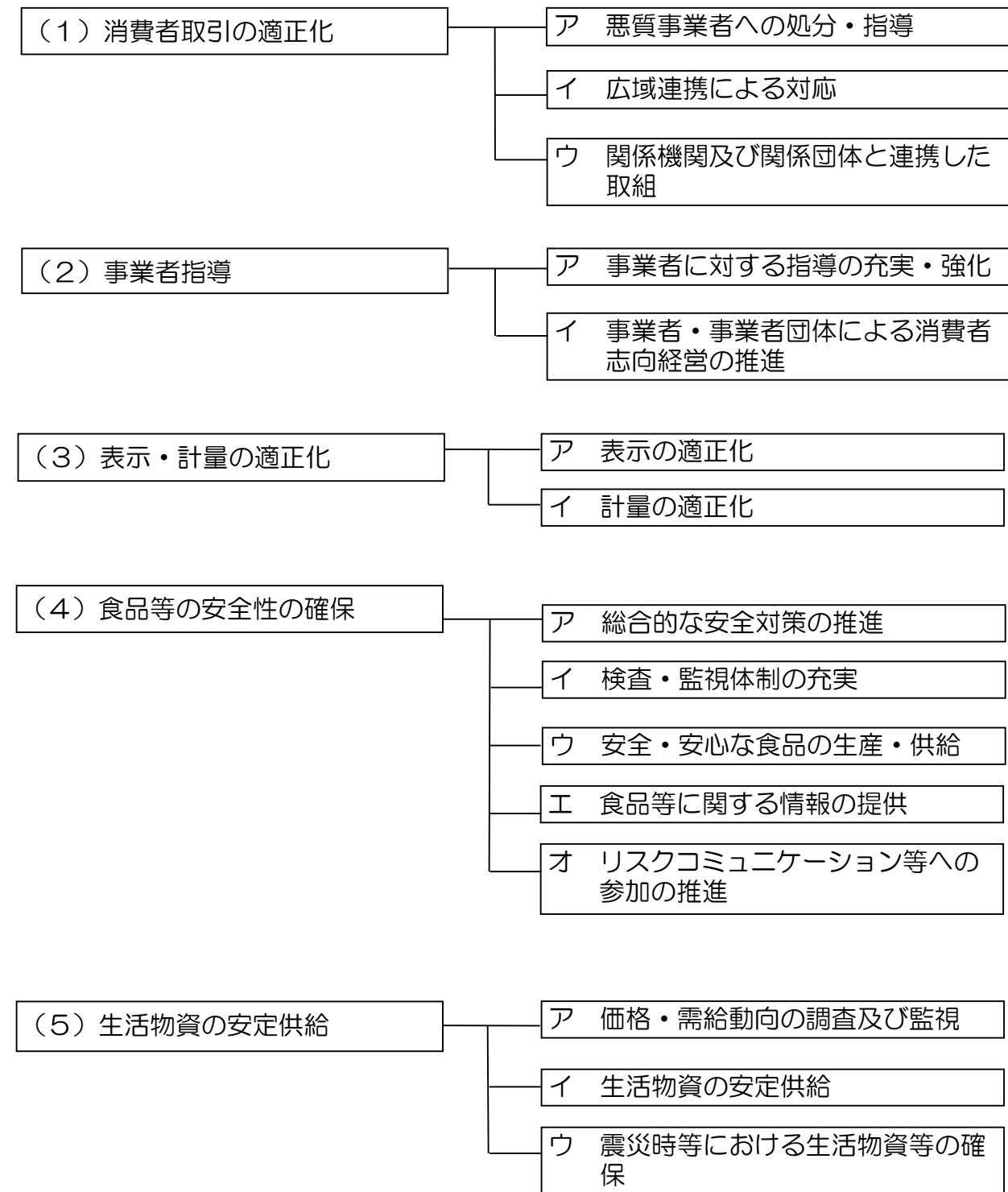




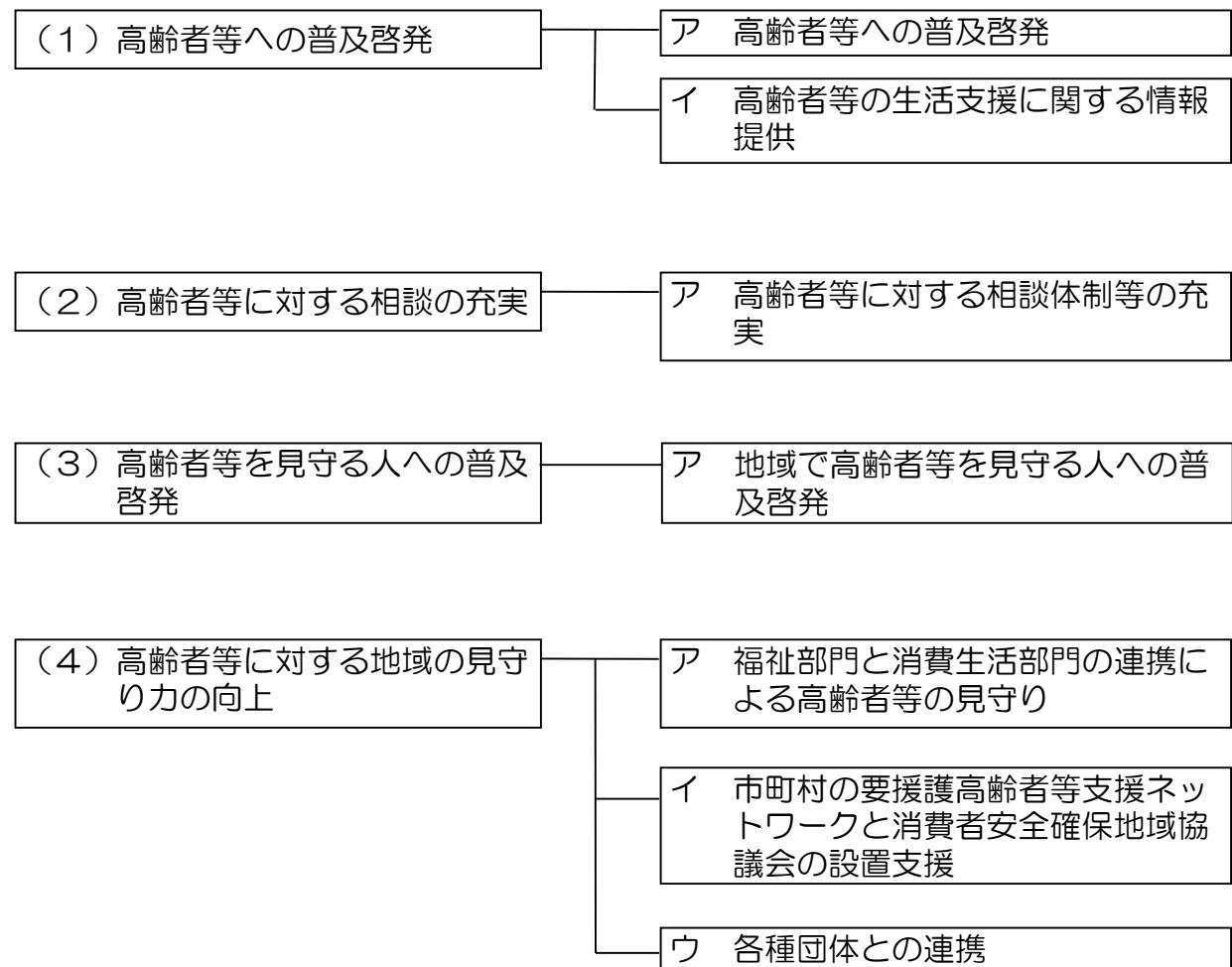
## 施策の柱2 問題解決体制の整備



### 施策の柱3 徹底した事業者指導の強化



## 施策の柱4 高齢者等の被害防止



## 1 消費者教育の充実・強化

### (1) 学校における消費者教育の推進

#### ア 「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催

「消費者教育連携会議」及び「消費者教育研究協議会」を開催して、学校教育関係者等との連携を図り、学校における消費者教育の実践を支援します。

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

##### ○ 「消費者教育連携会議」の開催

学校教育現場、行政、金融広報委員会の取組状況等の情報を共有し、教員研修の内容や効果的な広報等について意見交換を実施

##### ○ 「消費者教育研究協議会」の開催

金融・金銭教育を含む消費者教育の普及と指導者の育成を目的に課題検討等を実施

#### イ 学習指導要領に基づく消費者教育の推進

小・中・高等学校の各学年・教科等における、子供の発達段階や特性に応じた消費者教育の推進を図ります。

担当課所：義務教育指導課、高校教育指導課

##### ○ 学校の授業等での実践・指導

小学校生活科、社会科、家庭科、総合的な学習の時間、中学校社会科、技術・家庭科、総合的な学習の時間、高等学校公民科、家庭科、商業科等での授業等での実践・指導

#### ウ 教職員に対する支援、情報提供

学校の教職員を対象に、消費者教育の内容や教育手法について学ぶ研修を実施します。また、学校の教科等での取組・実践の向上を図るため、啓発情報、指導用資料（教育実践情報）、教材の提供や講師の派遣・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、高校教育指導課、総合教育センター

- 教職員等消費者教育セミナーの開催  
授業に役立つ教職員等対象の消費生活に関するセミナーを実施
- 消費者教育指導力向上講座の開催  
夏季休業中に2～3日、消費者教育を担当する教員を対象とした研修を実施
- 中学校初任者研修、高等学校初任者研修・5年経験者研修・10年経験者研修での消費者教育講座の開催  
消費者教育の意義と進め方、家庭科の授業づくり、地歴公民科の授業づくりなどの内容で研修等を実施
- 啓発情報・教材の提供  
消費生活に関する啓発情報を掲載したリーフレット等の作成と金融広報委員会が作成した教材を提供

## エ 研究校（モデル事業）における推進

小・中・高等学校において、消費者教育に取り組む研究校（モデル事業）を選定し、講師の派遣等による支援・助言を行い、成果を他の市町村や各学校での取組に役立てられるような仕組みを検討します。

担当課所：消費生活課

- 研究校（モデル事業）の検討  
消費者教育に取り組む研究校（モデル事業）を選定することにより、その成果が他の市町村や各学校へ波及するような仕組みを検討

## オ 大学等における消費者教育の支援

大学等の学生が消費者トラブルの被害に遭うことを防止することや、成年年齢引き下げの議論を踏まえ、大学の学生相談担当課やキャリア教育担当部署、大学生協等と協力して、学生（若者）向けの消費者教育の推進を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

- 消費生活講座の開催支援  
大学生等向けの消費生活講座の講師を派遣

## (2) 地域における消費者教育の推進

### ア 県消費生活支援センターの消費者教育の拠点機能の強化

学校や地域で取り組む消費者教育、消費者教育の担い手を支援する機能の充実・強化を図ります。また、参加体験型の学習施設である生活科学センター（彩の国くらしプラザ）を活用し、消費者教育講座による情報提供・学びの場の充実を図ります。

担当課所：消費生活支援センター

- 生活科学センター（彩の国くらしプラザ）を活用した消費者教育講座の実施  
参加体験型学習施設である生活科学センター（彩の国くらしプラザ）を活用して研修の実施

### イ 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」

消費生活相談の情報や消費者事故等の注意喚起を、ホームページやメールマガジン、広報誌等の情報媒体を活用して速やかな情報提供を行うとともに、消費者教育の取組の「見える化」の仕組みを検討します。

また、生活科学センター（彩の国くらしプラザ）等で提供する消費生活関連の図書資料や視聴覚教材ライブラリーを整備し、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

- 消費生活講座の開催支援等（再掲）

消費生活講座の講師派遣、講演会の開催、市町村講演会の開催支援、県政出前講座による製品安全事故情報の提供

- ホームページ、メールマガジン、情報紙の提供

県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「彩の国くらしレポート」や「くらしの110番」の市町村への配信による情報提供

- 啓発資料の作成・配布

各種リーフレット類の作成・配布

- 「見える化」の仕組みの検討

消費者団体等での消費者教育に関する取組などの情報を「見える化」する仕組みを検討

### ウ 家庭における消費者教育や自主学習の支援

家庭でできるトラブル対策や事故予防を促すため、家庭での消費者教育や自主学習に役立つ情報及び製品安全事故情報を迅速に提供します。

また、事故情報等を生かした安全教育を推進します。

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、情報紙の提供（再掲）

消費者トラブルやイベント、製品事故等の最新情報を適時に提供するとともに製品の誤使用による事故を防止するための安全情報等の提供

## エ 高齢者等に対する消費者教育

高齢者の学習の場である生きがい大学、公民館、自治会等において、消費生活講座の開催の充実を図ります。

また、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啓発講座を積極的に行います。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

○ 生きがい大学、公民館、自治会等における消費生活講座の支援

○ 消費生活講座の開催支援等（再掲）

消費生活講座の講師派遣、講演会の開催、市町村講演会の開催支援、県政出前講座による製品安全事故情報の提供

○ ホームページ、メールマガジン、情報紙の提供（再掲）

県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「彩の国くらしレポート」や「くらしの110番」の市町村への配信による情報提供

○ 啓発資料の作成・配布（再掲）

各種リーフレット類の作成・配布

○ 要援護高齢者等支援ネットワークとの連携

○ 民生委員等向けの講座・研修

埼玉県社会福祉協議会による研修の実施

## オ 地域の担い手（人材）の育成

（ア）地域の見守り活動や啓発活動を担うボランティアである「消費者被害防止サポーター」、消費生活に関する自主学習や啓発活動を行う県内の消費者団体・NPO等の活動支援、事業者と消費者との交流・情報交換の場の充実を図ります。

また、高齢者等を見守る人向けの研修講座を実施し、啓発活動への活用を促

進します。

担当課所：消費生活課

- 「消費者被害防止センター」、消費者団体、NPOによる取組支援  
市町村が行う啓発事業等における「消費者被害防止センター」の活用促進や、県内消費者団体、NPO等の連携・交流の促進を図る消費者大会の開催に対する支援
- 事業者と消費者の交流・情報交換  
地域で開催する消費者向けイベントや行事への事業者の出展・参画の促進

(イ) 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。リスクコミュニケーター研修会の開催や開催支援を行います。

担当課所：食品安全課

- 食の安全・安心人材育成  
保育士、栄養士等、業務で食に関わる職員を対象として、正しい情報の提供及び伝達技術等について学ぶリスクコミュニケーター研修会を開催
- 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のため、研修会の開催や情報紙の送付

### (3) 関係機関・団体、関係教育分野との連携

#### ア 消費者教育コーディネータの育成

学校・教員からの授業協力の依頼を調整したり、地域の啓発講座等に専門家・講師を派遣したり、関係機関・団体との連携、橋渡しをする人材の育成を検討します。

担当課所：消費生活課

#### ○ 講座・イベントの調整等

学校や地域で開催する消費者教育の授業や講座・イベントの調整、コーディネートの役割を果たせる人材の育成を検討

#### イ 環境教育

環境に配慮した消費生活を送ることができる消費者の育成のため、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に開催し、環境アドバイザー等の派遣を通して学校や地域における環境教育、環境学習活動の充実を図ります。

担当課所：環境政策課、義務教育指導課

- 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  
学校や地域など身近な場所で行われる環境学習活動に指導者を派遣
- こどもエコクラブの活動支援、こどもエコフェスティバルの開催  
こどもエコクラブの活動を通じて、地域における環境保全活動を促進
- 彩の国埼玉環境大賞の実施  
環境保全に関する意識の醸成や行動の促進を図るため、個人、県民団体、事業者の模範的な取組を表彰
- 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交換の実施

#### ウ 食育

学校等で若い世代を対象に食の安全体験教室を実施し、食の安全に関する知識の普及を図ります。また、子育て世代を対象に、食の安全に関する知識を習得するための親子講座を開催し、情報提供を充実します。

- 食の安全体験教室、食の安心サロンの開催  
学校や子育て支援センター、保育所等に講師を派遣し、若い世代や子育て世代を対象に、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を開催
- 食生活改善推進員、食育推進ボランティア  
生活習慣病予防のため、地域における主体的な健康づくりを支援するボランティアを派遣

## エ 金融・金銭教育

学校における金融・金銭教育の効果的な方法の研究を図ることを目的に、金融広報委員会が研究校を指定して実践研究を支援します。また、子供から大人までの幅広い年齢の方を対象に、お金の使い方や金融経済に関する知識等を学ぶ講座の開催やアドバイザー講師の派遣を行い、学習の機会を充実させます。

担当課所：消費生活支援センター

- 金融・金銭教育研究校の委嘱  
金融広報委員会が小・中・高等学校等から研究校を委嘱し、実践研究を支援
- マネー講座（子供・大人）の開催  
子供や大人向けに、お金や金融経済に関する知識等を学ぶ講座を金融広報委員会と連携して開催
- 金融広報アドバイザーの派遣  
学校や地域での金融経済知識の習得等を目的とする講座に、金融広報委員会が委嘱する金融広報アドバイザーを派遣

## オ 法教育

弁護士会や司法書士会の協力により、弁護士や司法書士が学校に出向いて様々な社会問題についての紛争解決を考えたり、契約（ルール）の基本について理解を深める講座の充実を図ります。

担当課所：消費生活課

- 学校での法教育講座（高校出前講座）の開催支援  
弁護士や司法書士が学校（高等学校等）に出向いて、紛争解決や契約（ルール）に関する基本的な知識を習得し理解を深める講座の開催支援

## 力 情報モラル教育

子供たちが携帯電話やインターネットを安心して使えるように、子供や保護者向けの啓発講座を開催し、学校、家庭（保護者）、事業者等が協力してネット問題の対策について学ぶ機会の充実を図ります。

担当課所：青少年課、生徒指導課

### ○ ネットアドバイザーの派遣・親子講座の実施

県が養成したネットアドバイザーを県内小・中学校に派遣し、子供安全見守り講座を開催

### ○ 学校教育におけるネット問題対策の推進

子供がネット問題の対策について学ぶ講座や、保護者がネット問題の現状についての理解を深める啓発講座を実施

## 2 問題解決体制の整備

### (1) 消費者相談体制の充実

#### ア 相談・苦情処理体制の充実

(ア) 消費者問題の複雑化・多様化・グローバル化の進行に対応して消費者の権利及び利益の確保を図るため、消費者からの苦情に対して助言やあっせん等を行います。

また、新たな問題があり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プロジェクトチームによる取組

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プロジェクトチームにより、新たな問題があり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

(イ) 国と都道府県及び市町村を結ぶオンライン・ネットワークシステム（P I O – N E T）により、全国の消費生活相談情報を収集・共有・分析し、速やかな消費生活相談・消費者教育・消費者啓発・事業者指導への反映を図ります。

担当課所：消費生活センター

#### ○ 全国の消費生活情報ネットワーク・システム（P I O – N E T）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

#### ○ 消費生活相談情報の活用

消費生活相談・消費者教育・消費者啓発・事業者指導への反映

(ウ) 商品（製品）やサービスの使用等により生じた危害・危険について、迅速に情報収集や必要な調査を行うとともに、被害の拡大を防ぐため、速やかに県民に情報提供します。

また、商品に対する相談や苦情を適切に処理するに当たり、商品テストを実施するとともに、その結果を公表します。さらに、欠陥商品による危害の原因究明を行うため、国の各試験検査機関や民間機関等との緊密な連携を図ります。

担当課所：消費生活課、消費生活センター

○ 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

○ 商品（製品）テストの実施

相談・苦情の解決や被害の救済・防止に役立てるための商品（製品）に関するテストの実施

○ 試験検査機関等との連携強化

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

(エ) 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る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

(オ) 県内の医療機関（病院・診療所・歯科医師診療所・助産所）及び薬局等の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）

## 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

- 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

- 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

## 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

## エ 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

## オ 住まいに関する相談

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  
市町村相談窓口担当者研修会の開催
- 県民が安心して適切なリフォームができる環境の整備  
県民向けリフォーム講座、相談会の開催。安心リフォーム手引きの作成

## (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又は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

#### ○ 消費者団体訴訟制度の周知

消費者団体訴訟制度及びこの制度を担う適格消費者団体、特定適格消費者団体の周知を図る取組の実施

### (3) 消費者事故への迅速な対応

#### ア 危害・危険・事故情報の収集、調査及び発信

商品やサービスの使用等により生じた危害・危険について、迅速に情報収集や必要な調査を行います。また、事故等による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（製品）の使用等により生じた危害・危険について、原因を調査するため、商品テストを行います。

担当課所：消費生活支援センター

##### ○ 商品（製品）テストの実施（再掲）

相談・苦情の解決や被害の救済・防止に役立てるための商品（製品）に関するテストの実施

#### ウ 試験検査機関等との連携強化

商品（製品）の使用等により生じた危害・危険について、原因を調査するため試験検査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

##### ○ 試験検査機関等との連携強化（再掲）

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

#### (4) 消費者の組織活動の促進

##### ア 消費者の自主的活動の促進

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

###### ○ 埼玉県消費生活功労者表彰の実施

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が消費生活の安定及び向上を図るために行う自主的な組織活動の支援

##### イ 消費者団体の交流・連携の促進

消費者市民社会の実現に向けて、県内消費者団体の交流や連携を促進します。

担当課所：消費生活課

###### ○ 消費者団体の交流・連携を通じた活動の活性化

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・ボランティアに対する活動促進・情報提供

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。

担当課所：共助社会づくり課

###### ○ NPO法人の設立促進

地域振興センター（事務所）及び本庁におけるNPO法人の認証

###### ○ 埼玉県NPO情報ステーションの運営

NPO活動を促進するためのITを使った情報の収集や発信

###### ○ 地域の共助社会づくりの担い手支援

各地域振興センターが地域のNPOを対象にセミナー等の事業を実施

## (5) 消費者意見の反映

### ア 消費者の意見の県政への反映

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県民で構成す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、農業生産者、食品加工・流通業者、学識経験者などからなる食の安全県民会議の開催

#### ○ 食の安心タウンミーティングの開催

食の安全や食生活、地域の食文化などをテーマにした講演会や事例発表など、多様な形で参加者による情報共有や意見交換等を実施

### イ 消費者と事業者の交流促進

食の安全・安心確保に向けた議論と相互理解の場として、消費者、農業生産者、食品加工・流通業者、学識経験者などで構成する「食の安全県民会議」や、各地域の県民が参加する「食の安心タウンミーティング」を開催します。

担当課所：食品安全課

#### ○ 食の安全県民会議の開催（再掲）

消費者、農業生産者、食品加工・流通業者、学識経験者などからなる食の安全県民会議の開催

#### ○ 食の安心タウンミーティングの開催（再掲）

食の安全や食生活、地域の食文化などをテーマにした講演会や事例発表など、多様な形で参加者による情報共有や意見交換等を実施

### 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・指導

「特定商取引に関する法律」を始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・指導を強化します。

また、事業者に対する処分を行った場合は、ホームページでその内容を公表します。

さらに、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・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・指導の強化

##### イ 広域連携による対応

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・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、市町村等の消費生活相談の情報を活用して悪質事業者の処分・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・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、貸金業法、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
- 登録貸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を未然に防止するため、家庭用品の買上検査を実施し、有害物質が検出された場合は、関係事業者に対して製品回収等の改善を指導します。

担当課所：薬務課

- 繊維製品の買上検査及び改善指導の実施  
よだれかけ、おしめ等、家庭用繊維製品の買上検査及び有害物質が検出された場合の改善指導

(ウ) 理容、美容、クリーニング等生活衛生関係営業施設に対する監視指導を実施するとともに、営業者の衛生、安全性に関する自主管理体制の強化を促します。

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実施  
理容店や旅館、公衆浴場など生活衛生関連施設に対する監視及び指導の実施並びに自主管理体制の強化促進

(エ) 医薬品の品質、有効性や安全性を確保するため、医薬品の製造業者及び販売業者等に対する立入検査及び指導を実施します。

担当課所：薬務課

- 医薬品の製造業者及び販売業者等に対する立入検査及び指導  
医薬品の製造業者及び販売業者等に対する立入検査や健康食品の買上検査並びに指導の実施

#### イ 事業者・事業者団体による消費者志向経営の推進

事業者及び事業者団体に対して関係法令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、事業者団体による消費者ニーズの把握や消費者相談体制の充実など消費者志向経営の推進を支援します。

担当課所：消費生活課

##### ○ 事業者・事業者団体を対象とした普及啓発

事業者団体等と連携した、関係法令や消費者被害に関する説明会の開催

### (3) 表示・計量の適正化

#### ア 表示の適正化

(ア) 「不当景品類及び不当防止表示法」に基づき、他都県等との連携を図りながら、事業者の商品・サービスに関する広告表示の監視及び指導を行います。

担当課所：消費生活課

- 商品・サービスにおける様々な表示に係る監視及び指導の実施  
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
- 広告表示の適正化について、府内関係各課、近隣都県と連携した監視及び指導の実施  
府内各課や近隣都県との連携による監視・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広告調査及び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が薬事法に抵触しているかを確認し、必要に応じて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  
立入調査及びインターネット、パンフレット、週刊誌等の広告監視の実施

(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）の適正表示を確認するため、店舗への立入検査の実施

(エ) 食品表示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、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、指導の実施  
食品の製造事業者、販売事業者に対する監視・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者に対する表示制度等の説明、指導の実施  
食品製造業者及び販売者に対する食品表示説明会や巡回指導の実施

#### 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・管理状況の立入検査などの実施により、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

## (4) 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・安心の確保に関する基本方針」に基づき、全庁的・総合的な食品安全対策を推進します。

担当課所：食品安全課

○ 食の安全・安心確保に向けた実行計画（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（H A C C P（ハサップ）※の考え方を導入した衛生管理方式）に基づく衛生管理を定着させ、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

※ H A C C P (Hazard Analysis and Critical Control Point: 危害分析・重要管理点方式) とは、従来の最終製品の抜取検査による衛生管理ではなく、食品の製造における重要な工程を連続的に監視することで、一つ一つの製品の安全性を保証しようとする国際標準の衛生管理手法。

(ウ) 食品営業者が行う自主管理の優良な施設を県が確認し、県民にその施設を公表することにより、食品営業施設全体の衛生管理水準の向上を図ります。

担当課所：食品安全課

○ 埼玉県食品衛生自主管理優良施設確認制度の実施

彩の国ハサップガイドラインに基づく衛生管理の導入の確認及び確認施設の公表

(エ) すべ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、県産農産物等への放射性物質の影響調査を実施することにより、食に対する不安を取り除くための対策を推進します。

- 食品営業施設に対する監視指導・検査の実施  
年度毎に策定する「埼玉県食品衛生監視指導計画」に基づく、食品製造施設や卸売市場等への監視指導及び食品検査の実施
- 食中毒発生予防及び発生時再発防止対策  
食中毒の発生を予防するための啓発並びに食中毒が発生した際の疫学調査及び試験検査の実施
- 腸管出血性大腸菌<sup>オ<sub>1</sub>5<sub>7</sub></sup>等感染症の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
- 放射性物質の県産農産物等への影響調査の実施  
米、野菜、肉、その他県産農産物への放射性物質の影響調査及び調査結果の公表

(オ) 化学物質による環境リスクの低減を図るため、化学物質の適正管理及び環境コミュニケーションの普及を促進し、環境中への化学物質の排出抑制を推進します。

- 県民と事業者との環境コミュニケーションを促進するための支援  
事業者向け研修会の実施や、市町村・大学と連携した環境コミュニケーションの開催

#### イ 検査・監視体制の充実

(ア) 食用に適さない食肉、食鳥肉の流通防止を目的に、と畜検査（牛、豚等）、食鳥検査及びTSEスクリーニング検査を実施します。

- と畜検査、食鳥検査及びTSEスクリーニング検査の実施  
県内で処理される牛、豚等のと畜検査、鶏等の食鳥検査並びに48か月齢超の牛及び12か月齢以上のめん羊・山羊に対するTSEスクリーニング検査等の実施

(イ) 農薬使用者や販売店への啓発や指導、調査を実施し、農薬の安全かつ適正な使用、管理、販売を確保します。

担当課所：農産物安全課

○ 農薬使用等に係る啓発、指導及び調査の実施

農薬の適正使用等に関する指導

(ウ) 水道用水の安全性を確保するため、水源の水質監視や浄水過程及び給水の水質検査等を行うとともに、水質検査の技術力向上や測定精度の向上を図り、安全・安心で良質な水道用水を供給します。

担当課所：生活衛生課、(企) 水道管理課

○ 水質検査や水質監視の実施及び水質検査の技術力向上

水道用水の水質検査や水源の水質監視並びに水道事業体担当者を対象にした研修会の実施

(エ) 輸入食品の安全性を確保するため、輸入食品の取扱施設等に対する監視指導及び輸入食品の残留農薬、指定外添加物、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

○ 輸入食品取扱施設等に対する監視指導及び輸入食品に対する検査の実施

残留農薬や指定外添加物、遺伝子組換え食品等に関する検査の実施

## ウ 安全・安心な食品の生産・供給

(ア) H A C C P (ハサップ) 方式を取り入れ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」に基づく管理方法の普及を促進し、安全・安心な畜産物生産の推進を図ります。

担当課所：畜産安全課

○ 埼玉県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」の普及啓発及び特に優れた衛生管理を行っている農場の認証の実施

(イ) 養殖魚介類の衛生管理を推進するため、養殖業者等に対する啓発・指導を推進し、安全な養殖水産物の生産・供給体制の確保を図ります。

担当課所：生産振興課

- 養殖水産物生産者に対する適正な養殖管理指導及び検査の実施  
水産用医薬品残留検査及び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

- 飼料の安全性検査及び啓発・指導の実施  
飼料の安全性、栄養成分等検査及び講習会や巡回指導の実施
- 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 食品等に関する情報の提供

消費生活講座の開催やホームページの活用等により、食の安全・安心に関する情報や学習機会を提供します。

担当課所：消費生活支援センター

- 食の安全・安心に関する知識の向上を図るための啓発の実施  
消費生活講座の開催及びホームページ等による情報提供

## オ リスクコミュニケーション等への参加の推進

食の安全・安心の確保に向けた議論と相互理解を目的として、食品等の生産から消費に至る関係者による意見交換や情報共有を行います。

担当課所：食品安全課

- 「食の安全県民会議」及び「食の安心タウンミーティング」の開催  
生産者、加工・流通業者、消費者、学識経験者など広範な県民で構成する「食の安全県民会議」及び地域の県民が参加する「食の安心タウンミーティング」の開催

## (5) 生活物資の安定供給

### ア 価格・需給動向の調査及び監視

生活必需物資の安定的な供給を図るため、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：畜産安全課、生産振興課

- 県ブランド鶏肉の生産振興の支援  
「彩の国地鶏タマシヤモ」の生産振興を図るため、生産農家への技術指導やヒナ供給の実施
- 肉用仔牛、肉豚、鶏卵価格安定対策事業への生産者の加入促進  
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

(イ) 県民への生鮮食料品の安定供給を確保するため、卸売市場の適正な運営の確保、経営の改善、市場関係者等の資質の向上を図ります。

担当課所：農業ビジネス支援課

- 「埼玉県卸売市場整備計画」に基づく調査及び指導の実施  
県内卸売市場に対する、現地調査及び運営指導の実施

(ウ) 地域商業の振興を図るため、県内商店街の活性化を促進し、魅力と活力ある商店街づくりを進めます。

担当課所：商業・サービス産業支援課

○ 県内商店街の活性化を図るための支援

地域商業担い手の人材育成、商店街の施設整備及び商店街活性化イベントへの支援の実施

○ 商店街のにぎわい創出のための支援

「全県一斉商店街まつり」及び「彩の国街バルラリー」への支援の実施

○ 「黒おび商店街」の活動に対する支援

「黒おび商店街」等の模範的な取組事例をまとめた実施手順書の作成・配布

## ウ 震災時等における生活物資等の確保

(ア) 災害時における生活支援活動を円滑に推進するため、生活物資の輸送等に必要な車両の事前確認を行います。

担当課所：消防防災課

○ 緊急通行車両等事前審査及び確認証明書交付の実施

県が民間団体等との災害協定に基づいて必要とする車両についての緊急通行車両等事前審査及び確認証明書交付の実施

(イ) 協同組合との連携により、生活物資の調達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

## 4 高齢者等の被害防止

### (1) 高齢者等への普及啓発

#### ア 高齢者等への普及啓発

(ア) 高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、ホームページ、メールマガジン、情報紙等の媒体を活用して、消費者トラブルに関する情報をタイムリーに提供するほか、消費生活に関する知識等を習得するための啓発講座を開催するなど普及啓発に努めます。

担当課所：消費生活課、消費生活支援センター

#### ○ 情報誌「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高齢者及び高齢者を見守る人向けの情報誌の発行

#### ○ 啓発情報「くらしの110番」の配信

相談事例等を基にした啓発情報の市町村への配信

#### ○ 消費生活講座の開催

市町村等と連携した啓発講座の開催

#### ○ 啓発資料の作成・配布

各種リーフレット類の作成・配布

(イ) 日本語の理解が不十分な外国人住民のために、多言語による情報提供の充実を図ります。

担当課所：国際課

#### ○ 多言語による生活情報、行政情報の提供

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

#### イ 高齢者等の生活支援に関する情報提供

高齢者等の生活支援に関する情報提供の充実を図ります。

担当課所：高齢者福祉課、文化振興課

#### ○ 介護すまいる館における福祉用具等の展示、普及

福祉用具やユニバーサルデザイン商品の展示、普及

#### ○ ユニバーサルデザインの普及啓発

ユニバーサルデザイン推進アドバイザーの派遣などによるユニバーサルデザインの考え方の普及、啓発の実施

## (2) 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：地域包括ケア課、障害者福祉推進課、障害者支援課

○ 高齢者等に対する相談体制の充実

高齢者、障害者及びその家族からの相談窓口の設置

### (3) 高齢者等を見守る人への普及啓発

#### ア 地域で高齢者等を見守る人への普及啓発

高齢者等の消費者被害の未然防止と被害救済のため、地域で高齢者等を見守る人への普及啓発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

- 「消費者被害防止サポーター」の養成、活用促進  
「消費者被害防止サポーター」の養成講座、フォローアップ研修及び活動の場づくりのための交流会の開催
- 「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」の配布及び高齢者等を見守る人を対象とした研修会などの活用
- 情報誌「彩の国くらしレポート」の発行（再掲）  
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高齢者及び高齢者を見守る人向けの情報誌の発行
- 啓発情報「くらしの110番」の配信（再掲）  
相談事例等を基にした啓発情報の市町村への配信
- 消費生活講座の開催（再掲）  
市町村等と連携した啓発講座の開催
- 啓発資料の作成・配布（再掲）  
各種リーフレット類の作成・配布

#### (4) 高齢者等に対する地域の見守り力の向上

##### ア 福祉部門と消費生活部門の連携による高齢者等の見守り

(ア) 高齢者等の消費者被害の未然防止と被害救済のため、市町村における福祉部門と消費生活部門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

###### ○ 市町村の福祉部門と消費生活部門との連携支援

市町村の福祉部門と消費生活部門との連携を促進するための高齢者の消費者被害防止フォーラム（情報交換会）の開催

(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

###### ○ 「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（再掲）

「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」の配布及び高齢者等を見守る人を対象とした研修会などの活用

##### イ 市町村の要援護高齢者等支援ネットワークと消費者安全確保地域協議会の設置支援

(ア) 市町村の要援護高齢者等支援ネットワークの支援を行い、関係機関との連携による高齢者等の見守りの充実を図ります。

担当課所：地域包括ケア課

###### ○ 要援護高齢者等支援ネットワークの支援

市町村における要援護高齢者等支援ネットワークを支援

###### ○ 高齢者虐待防止対策

高齢者虐待対応専門員による関係機関からの相談対応

(イ) 高齢者等の消費者被害の未然防止と被害救済のため、要援護高齢者等支援ネットワークのような福祉のネットワークと連携した形で、市町村が消費者安全確保地域協議会を設置するための支援を行います。

また、消費者安全確保地域協議会による高齢者等の見守りが円滑に行われるよう、消費者安全確保地域協議会と「消費者被害防止サポーター」との連携

を推進します。

担当課所：消費生活課

○ 消費者安全確保地域協議会の設置支援

市町村における消費者安全確保地域協議会の設置を支援

ウ 各種団体との連携

地域に密着した活動をしている消費者団体・消費生活協同組合や事業者など各種団体との連携を推進します。

担当課所：消費生活課

○ 情報交換会等の実施

消費者団体との情報共有、相互理解を目的とした定期協議の実施

# 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
- 消費者教育の推進に関する法律
- 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 消費生活支援センター（第二十九条—第三十五条）

第六章 雜則（第三十六条—第四十一条）

### 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（事業者が消費者から購入するものを含む。以下この条、第四条第一項及

び第二項、第八条第一項、第二十一条、第二十一条の二第二項並びに第二十八条第一項第二号において同じ。) 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・二五年一二号〕

(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、その取引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・二五年一二号〕

**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、県民の意見を聞くとともに、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)

**第十一条** 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する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取引する事業者に対し、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〕、一部改正〔平成二五年条例一二号〕

(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は、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る、その意見を聴き、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。
- 3 知事は、第一項の規定によりあっせん又は調停に付した苦情が解決した場合又は解決の見込みがないと認める場合において、消費生活の安定及び向上を確保するため必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停の経過及び結果を公表することができる。

一部改正〔平成二五年条例一二号〕

(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關し必要な事項は、規則で定める。

## 第五章 消費生活支援センター

追加〔平成二八年条例一四号〕

(名称及び位置等の公示)

**第二十九条** 知事は、消費者安全法（平成二十一年法律第五十号。以下「法」という。）

第十条第一項に規定する機関として消費生活支援センター（以下「センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示するものとする。当該事項を変更したときも、同様とする。

一 センターの名称及び位置

二 法第八条第一項第二号イ及びロに規定する事務を行う日及び時間

追加〔平成二八年条例一四号〕

(事務)

**第三十条** センターにおいては、法第八条第一項各号に掲げる事務のほか、消費者教育、市町村の消費者行政及び消費者団体の活動の支援、関係者相互間の連携促進等を行うものとする。

追加〔平成二八年条例一四号〕

(職員の配置)

**第三十一条** センターには、センターの事務を掌理するセンターの長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

追加〔平成二八年条例一四号〕

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

**第三十二条** センターには、法第十条の三第一項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成二十六年法律第七十一号）附則第三条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

追加〔平成二八年条例一四号〕

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

**第三十三条** 知事は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとにその能力の客観的な実証を行った結果として同一の者を再度任用することを排除しないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

追加〔平成二八年条例一四号〕

(職員に対する研修)

**第三十四条** 知事は、センターの事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

追加〔平成二八年条例一四号〕

(情報の安全管理)

**第三十五条** 知事は、センターの事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

追加〔平成二八年条例一四号〕

## 第六章 雜則

一部改正〔平成二八年条例一四号〕

(知事に対する申出)

**第三十六条** 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、適当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当な措置をとるものとする。

一部改正〔平成二八年条例一四号〕

(立入調査等)

**第三十七条** 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、その業務に關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・二八年一四号〕

(意見陳述の機会の付与)

**第三十八条** 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〕、一部改正〔平成二八年条例一四号〕  
(公表)

**第三十九条** 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、又は第三十七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〕、一部改正〔平成二八年条例一四号〕  
(国に対する措置要請等)

**第四十条** 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・二八年一四号〕

(委任)

**第四十一条** 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・二八年一四号〕

#### 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。

#### 附 則（平成二十五年三月二十九日条例第十二号）

この条例は、平成二十五年七月一日から施行する。

#### 附 則（平成二十八年三月二十九日条例第十四号）

この条例は、平成二十八年四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：平成二四年八月二二日法律第六〇号

- 第一章 総則（第一条—第十条の二）
- 第二章 基本的施策（第十一条—第二十三条）
- 第三章 行政機関等（第二十四条—第二十六条）
- 第四章 消費者政策会議等（第二十七条—第二十九条）
- 附則

## 第一章 総則

(目的)

**第一条** この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、も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つては、消費者の安全の確保等に関する事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会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つとり、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つとり、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關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、その事業活動に關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關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、その消費生活に關して、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、消費生活に關し、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、消費生活に關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關する基本的な計画（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。

(年次報告)

**第十条の二** 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

## 第二章 基本的施策

(安全の確保)

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

(消費者契約の適正化等)

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

(計量の適正化)

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

(規格の適正化)

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

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

(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にするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

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

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であつ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とするため、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とするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、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と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。

**附 則** (平成二四年八月二二日法律第六〇号)

この法律は、公布の日から起算して六月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。

# 消費者教育の推進に関する法律

(平成二十四年八月二十二日法律第六十一号)

最終改正：平成二六年六月一三日法律第七一号

第一章 総則（第一条—第八条）

第二章 基本方針等（第九条・第十条）

第三章 基本的施策（第十一条—第十八条）

第四章 消費者教育推進会議等（第十九条・第二十条）

附則

## 第一章 総則

（目的）

**第一条** この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、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その自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上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「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

2 この法律において「消費者市民社会」とは、消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。

（基本理念）

**第三条** 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。

3 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。

- 4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第九条第二項第三号において同じ。）との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。
- 5 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。
- 6 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。
- 7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

（国の責務）

**第四条** 国は、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自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

- 2 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

（地方公共団体の責務）

**第五条** 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十条の二第一項第一号に規定する消費生活センターをいう。第十三条第二項及び第二十条第一項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

（消費者団体の努力）

**第六条** 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

（事業者及び事業者団体の努力）

**第七条** 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

（財政上の措置等）

**第八条** 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

2 地方公共団体は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

## 第二章 基本方針等

(基本方針)

**第九条** 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下この章及び第四章において「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 消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
  - 二 消費者教育の推進の内容に関する事項
  - 三 関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
  - 四 その他消費者教育の推進に関する重要事項
- 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 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めるなければならない。
- 5 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、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じなければならない。
- 6 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第四項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね五年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。
- 8 第四項から第六項までの規定は、基本方針の変更について準用する。

(都道府県消費者教育推進計画等)

**第十条** 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

- 2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。
- 3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費

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よう努めるものとする。この場合において、第二十条第一項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあっては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。

- 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
- 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
- 6 第三項及び第四項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

### 第三章 基本的施策

(学校における消費者教育の推進)

**第十一条** 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校（学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）第一条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第三項において同じ。）の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。
- 3 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

(大学等における消費者教育の推進)

**第十二条** 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第一条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する教育を行うものをいう。以下この条及び第十六条第二項において同じ。）において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

(地域における消費者教育の推進)

**第十三条** 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター（以下この章において「国民生活センター」という。）は、地域において高齢者、障害者等に対する消

費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法（昭和二十三年法律第二百九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

（事業者及び事業者団体による消費者教育の支援）

**第十四条** 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。

- 2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。

- 3 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。

- 4 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供その他の援助に努めるものとする。

（教材の充実等）

**第十五条** 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

（人材の育成等）

**第十六条** 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法に定める消費生活相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等、研究機関、消費者団体その他の関係機関及び関係団体に対し、消費者教育を担う人材の育成及び資質の向上のための講座の開設その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

（調査研究等）

**第十七条** 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国内外における消費者教育の内容及び方法に関し、調査研究並びにその成果の普及及び活用に努めなければならない。

（情報の収集及び提供等）

**第十八条** 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

2 国は、消費生活における被害の防止を図るため、年齢、障害の有無その他の消費者の特性を勘案して、その収集した消費生活に関する情報が消費者教育の内容に的確かつ迅速に反映されるよう努めなければならない。

#### 第四章 消費者教育推進会議等

(消費者教育推進会議)

**第十九条** 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

2 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進会議の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

二 基本方針に関し、第九条第五項（同条第八項において準用する場合を含む。）に規定する事項を処理すること。

3 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者教育推進地域協議会)

**第二十条** 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費者生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

二 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。

3 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

## 附 則 抄

(施行期日)

1 この法律は、公布の日から起算して六月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。

(検討)

2 国は、この法律の施行後五年を目途として、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。

## 附 則 (平成二六年六月一三日法律第七一号) 抄

(施行期日)

**第一条** この法律は、公布の日から起算して六月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。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 第一条中不当景品類及び不当表示防止法第十条の改正規定及び同法本則に一条を加える改正規定、第二条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）並びに附則第三条及び第七条から第十二条までの規定 公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日

# 消費者安全法

(平成二十一年六月五日法律第五十号)

最終改正：平成二六年六月一三日法律第七一号

## 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—第十二条）
  - 第三節 地方公共団体の長に対する情報の提供（第十二条の二）
  - 第四節 消費者安全の確保のための協議会等（第十二条の三—第十二条の八）
  - 第五節 登録試験機関（第十二条の九—第十二条の二十六）
- 第四章 消費者事故等に関する情報の集約等（第十三条—第十四条）
- 第五章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等
  - 第一節 消費者安全調査委員会（第十五条—第二十二条）
  - 第二節 事故等原因調査等（第二十三条—第三十一条）
  - 第三節 助言及び意見の陳述（第三十二条・第三十三条）
  - 第四節 雜則（第三十四条—第三十七条）
- 第六章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置（第三十八条—第四十五条）
- 第七章 雜則（第四十六条—第五十条）
- 第八章 罰則（第五十一条—第五十七条）
- 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、消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施、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「生命身体事故等」とは、前項第一号に掲げる事故及び同項第二号に掲げる事態をいう。
- 7 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 第五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 第五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
- 8 この法律において「多数消費者財産被害事態」とは、第五項第三号に掲げる事態のうち、同号に定める行為に係る取引であって次の各号のいずれかに該当するものが事業者により行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ、又は生じさせるおそれのあるものをいう。
- 一 消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、事業者が消費者に対して示す商品、役務、権利その他の取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のものと著しく異なるもの
  - 二 前号に掲げる取引のほか、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、政令で定めるもの
- （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、技術又は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。）、第十条の二第一項第一号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、教育機関、第十二条の七第一項の消費生活協力団体及び消費生活協力員、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、消費者教育を推進し、及び広報活動その他の活動を行うことを通じて、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わる事項に関して、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、並びに消費者委員会及び消費者安全調査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ついて、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、消費者委員会及び消費者安全調査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、消費者委員会及び消費者安全調査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必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
  - 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。
  - 二 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 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
  - 五 前各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 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
  - 六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。

- 4 第一項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第二項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（消費生活相談等の事務の委託）

**第八条の二** 都道府県は、前条第一項第一号に掲げる事務（市町村相互間の連絡調整に係る部分を除く。）及び同項第二号から第五号までに掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託することができる。

- 2 市町村は、前条第二項各号に掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託することができる。
- 3 前二項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（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、第八条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に關し、情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修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 消費生活相談員を第八条第一項第二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 消費生活相談員を第八条第二項第一号及び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 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員を置くよう努めなければならない。

(消費生活センターの組織及び運営等)

**第十条の二** 都道府県及び前条第二項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 一 消費生活センター（前条第一項又は第二項の施設又は機関をいう。次項及び第四十七条第二項において同じ。）の組織及び運営に関する事項
  - 二 第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
  - 三 その他内閣府令で定める事項
- 2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

(消費生活相談員の要件等)

**第十条の三** 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

- 2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適応するため、消費生活相談（第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。
- 3 第一項の消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とし、次に掲げる科目について行う。
  - 一 商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目
  - 二 消費者行政に関する法令に関する科目
  - 三 消費生活相談の実務に関する科目
  - 四 その他内閣府令で定める科目
- 4 試験（登録試験機関の行うものを除く。）を受けようとする者は、内閣府令で定めるところにより、手数料を国に納付しなければならない。
- 5 前二項に定めるもののほか、試験の受験手続その他の実施細目は、内閣府令で定める。

(消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等)

**第十一条** 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な待遇、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、消費生活相談員その他の第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

### 第三節 地方公共団体の長に対する情報の提供

**第十一条の二** 内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

2 地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところにより、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

3 国民生活センターの長は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談の業務の実施により得られた情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

#### 第四節 消費者安全の確保のための協議会等

(消費者安全確保地域協議会)

**第十一条の三** 国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

(協議会の事務等)

**第十一条の四** 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

(秘密保持義務)

**第十一条の五** 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

**第十一条の六** 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

**第十一条の七** 地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

- 一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
- 二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力すること。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力すること。
- 四 前三号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であって、内閣府令で定めるものを行うこと。

3 地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、前項各号に掲げる活動に資するよう、研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(秘密保持義務)

**第十一条の八** 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

## 第五節 登録試験機関

(登録試験機関の登録)

**第十一条の九** 第十条の三第一項の登録試験機関に係る登録（以下単に「登録」という。）は、試験の実施に関する業務（以下「試験業務」という。）を行おうとする者の申請により行う。

(欠格条項)

**第十一条の十** 内閣総理大臣は、前条の規定により登録の申請をした者（次条第一項において「登録申請者」という。）が、次の各号のいずれかに該当するときは、登録をしてはならない。

- 一 この法律又はこの法律に基づく命令に違反し、刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から二年を経過しない者
- 二 第十一条の二十二の規定により登録を取り消され、その取消しの日から二年を経過しない者
- 三 その業務を行う役員のうちに第一号に該当する者があるもの

(登録の要件等)

**第十一条の十一** 内閣総理大臣は、登録申請者が次に掲げる要件の全てに適合しているときは、その登録をしなければならない。この場合において、登録に関して必要な手続は、内閣府令で定める。

- 一 第十条の三第三項各号に掲げる科目について試験を行うこと。
- 二 次に掲げる条件のいずれかに適合する知識経験を有する試験委員が問題の作成並びに受験者が消費生活相談員として必要な知識及び技術を有するかどうかの判定を行うこと。
  - イ 学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）による大学において民事法学、行政法学若しくは経済学に関する科目を担当する教授若しくは准教授の職にあり、又はこれらの職にあった者
  - ロ 国又は地方公共団体の職員又は職員であった者で、第十条の三第三項各号に掲げる科目について専門的な知識を有する者
  - ハ 消費生活相談に五年以上従事した経験を有する者
  - ニ イからハまでに掲げる者と同等以上の知識及び経験を有する者
- 三 試験の信頼性の確保のための専任の管理者及び試験業務の管理を行う専任の部門が置かれていること。
- 四 債務超過の状態ないこと。

2 登録は、登録試験機関登録簿に次に掲げる事項を記載してするものとする。

- 一 登録年月日及び登録番号
- 二 登録を受けた者の名称及び住所並びに代表者の氏名
- 三 登録を受けた者が行う試験業務の内容
- 四 登録を受けた者が試験業務を行う事業所の所在地
- 五 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項  
(登録の更新)

**第十一条の十二** 登録は、五年以上十年以内において政令で定める期間ごとにその更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

- 2 前三条の規定は、前項の登録の更新について準用する。  
(信頼性の確保)

**第十一条の十三** 登録試験機関は、試験業務の管理（試験に関する秘密の保持及び試験の合格の基準に関するなどを含む。）に関する文書の作成その他の内閣府令で定める試験業務の信頼性の確保のための措置を講じなければならない。

- 2 登録試験機関は、第十条の三第五項の試験の実施細目に従い、公正に試験を実施しなければならない。  
(登録事項の変更の届出)

**第十一条の十四** 登録試験機関は、第十一条の十一第二項第二号から第五号までに掲げる事項を変更しようとするときは、変更しようとする日の二週間前までに、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

(試験業務規程)

**第十五条** 登録試験機関は、試験業務に関する規程（以下「試験業務規程」という。）を定め、試験業務の開始前に、内閣総理大臣の認可を受けなければならぬ。これを変更しようとするときも、同様とする。

- 2 試験業務規程には、試験業務の実施方法、試験の信頼性を確保するための措置、試験に関する料金その他の内閣府令で定める事項を定めておかなければならぬ。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の認可をした試験業務規程が試験の公正な実施上不適当となったと認めるときは、登録試験機関に対し、その試験業務規程を変更すべきことを命ずることができる。

（試験業務の休廃止）

**第十六条** 登録試験機関は、内閣総理大臣の許可を受けなければ、試験業務の全部又は一部を休止し、又は廃止してはならない。

（財務諸表等の備付け及び閲覧等）

**第十七条** 登録試験機関は、毎事業年度経過後三月以内に、その事業年度の財産目録、貸借対照表及び損益計算書又は収支計算書並びに事業報告書（その作成に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この条において同じ。）の作成がされている場合における当該電磁的記録を含む。次項及び第五十七条において「財務諸表等」という。）を作成し、五年間、その事務所に備えて置かなければならない。

- 2 試験を受けようとする者その他の利害関係人は、登録試験機関の業務時間内は、いつでも、次に掲げる請求をすることができる。ただし、第二号又は第四号の請求をするには、登録試験機関の定めた費用を支払わなければならない。

一 財務諸表等が書面をもって作成されているときは、当該書面の閲覧又は謄写の請求

二 前号の書面の謄本又は抄本の請求

三 財務諸表等が電磁的記録をもって作成されているときは、当該電磁的記録に記録された事項を内閣府令で定める方法により表示したものの閲覧又は謄写の請求

四 前号の電磁的記録に記録された事項を電磁的方法（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。第十二条第四項において同じ。）であって内閣府令で定めるものにより提供することの請求又は当該事項を記載した書面の交付の請求

（試験委員）

**第十八条** 登録試験機関は、試験委員を選任したときは、遅滞なく、内閣総理大臣にその旨を届け出なければならない。これを変更したときも、同様とする。

- 2 内閣総理大臣は、試験委員が、この法律、この法律に基づく命令若しくは处分若しくは試験業務規程に違反する行為をしたとき、又は試験業務の実施に関し著しく不適当な行為をしたときは、登録試験機関に対し、当該試験委員の解任を命ずることができる。

- 3 前項の規定による命令により試験委員の職を解任され、解任の日から二年を経過しない者は、試験委員となることができない。

(秘密保持義務等)

**第十九条の十九** 登録試験機関の役員若しくは職員（試験委員を含む。次項において同じ。）又はこれらの職にあった者は、試験業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 試験業務に従事する登録試験機関の役員又は職員は、刑法（明治四十年法律第四十五号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。  
(適合命令)

**第二十条の二十** 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十九条の十一第一項各号のいずれかに適合しなくなったと認めるときは、当該登録試験機関に対し、これらの規定に適合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。

(改善命令)

**第二十条の二十一** 内閣総理大臣は、登録試験機関が第二十条の十三の規定に違反していると認めるときは、当該登録試験機関に対し、同条の規定に従って試験業務を行なうべきこと又は試験の方法その他の業務の方法の改善に関し必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

(登録の取消し等)

**第二十条の二十二** 内閣総理大臣は、登録試験機関が第二十条の十第一号又は第三号に該当するに至ったときは、その登録を取り消さなければならない。

2 内閣総理大臣は、登録試験機関が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録を取り消し、又は期間を定めて試験業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

- 一 第十九条の十四、第二十条の十六、第二十条の十七第一項又は次条の規定に違反したとき。
- 二 第十九条の十五第一項の認可を受けた試験業務規程によらないで試験業務を行なったとき。
- 三 第十九条の十五第三項、第二十条の十八第二項又は前二条の規定による命令に違反したとき。
- 四 正当な理由がないのに第二十条の十七第二項各号の規定による請求を拒んだとき。
- 五 不正の手段により登録を受けたとき。

(帳簿の記載)

**第二十条の二十三** 登録試験機関は、内閣府令で定めるところにより、帳簿を備え、試験業務に関し内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。  
(報告、立入調査等)

**第二十条の二十四** 内閣総理大臣は、試験業務の適正な実施を確保するため必要があると認めるときは、登録試験機関に対し、試験業務の状況に関し必要な報告を求め、又はその職員に、当該登録試験機関の事務所に立ち入り、試験業務の状況若しくは設備、帳簿、書類その他の物件に関し必要な調査若しくは質問をさせることができる。

- 2 前項の規定により職員が立ち入るときは、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してはならない。

(内閣総理大臣による試験業務の実施)

**第十一条の二十五** 内閣総理大臣は、登録をしたときは、試験業務を行わないものとする。

- 2 内閣総理大臣は、登録を受けた者がいないとき、第十一条の十六の規定による試験業務の全部又は一部の休止又は廃止の許可をしたとき、第十一条の二十二の規定により登録を取り消し、又は同条第二項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき、登録試験機関が天災その他の事由により試験業務の全部又は一部を実施することが困難となったとき、その他必要があると認めるときは、試験業務の全部又は一部を自ら行うことができる。
- 3 内閣総理大臣が前項の規定により試験業務の全部又は一部を自ら行う場合における試験業務の引継ぎその他の必要な事項については、内閣府令で定める。

(公示)

**第十一条の二十六** 内閣総理大臣は、次に掲げる場合には、その旨を官報に公示しなければならない。

- 一 登録をしたとき。
- 二 第十一条の十四の規定による届出があったとき。
- 三 第十一条の十六の規定による許可をしたとき。
- 四 第十一条の二十二の規定により登録を取り消し、又は同条第二項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき。
- 五 前条の規定により内閣総理大臣が試験業務の全部若しくは一部を自ら行うこととするとき、又は自ら行っていた試験業務の全部若しくは一部を行わないこととするとき。

#### 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)

**第十二条** 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って、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、全国消費生活情報ネットワークシステム（行政機関の長、地方公共団体の機関、国民生活センターその他内閣府令で定める者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であって、消費生活に関する情報を蓄積し、及び利用するために、内閣府令で定めるところにより国民生活センターが設置し、及び管理するものをいう。）への入力その他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って内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知をしたものとみなす。

5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、第一項及び第二項の規定による通知の円滑かつ確実な実施に関し、助言その他の必要な援助を行うものとする。  
(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（第三十五条及び第三十八条第二項において「関係行政機関の長等」という。）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、消費者事故等に関して必要な報告を求めることができる。

## 第五章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

### 第一節 消費者安全調査委員会

（調査委員会の設置）

**第十五条** 消費者庁に、消費者安全調査委員会（以下「調査委員会」という。）を置く。

（所掌事務）

**第十六条** 調査委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 一 生命身体事故等（運輸安全委員会設置法（昭和四十八年法律第百十三号）第二条第二項に規定する航空事故等、同条第四項に規定する鉄道事故等及び同条第六項に規定する船舶事故等を除く。第四号及び第三十三条を除き、以下同じ。）の原因及び生命身体事故等による被害の原因（以下「事故等原因」と総称する。）を究明するための調査（以下「事故等原因調査」という。）を行うこと。
- 二 生命身体事故等について、他の行政機関（運輸安全委員会を除く。）による調査若しくは検査又は法律（法律に基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定による地方公共団体の調査若しくは検査（法律の規定によりこれらの調査又は検査の全部又は一部を行うこととされている他の者がある場合においては、その者が行う調査又は検査を含む。以下「他の行政機関等による調査等」という。）の結果について事故等原因を究明しているかどうかについての評価（以下単に「評価」という。）を行うこと。
- 三 事故等原因調査又は他の行政機関等による調査等の結果の評価（以下「事故等原因調査等」という。）の結果に基づき、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣に対し勧告すること。
- 四 生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べること。
- 五 前各号に掲げる事務を行うために必要な基礎的な調査及び研究を行うこと。
- 六 前各号に掲げるもののほか、法律に基づき調査委員会に属させられた事務

(職権の行使)

**第十七条** 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。

(組織)

**第十八条** 調査委員会は、委員七人以内で組織する。

- 2 調査委員会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。
- 3 調査委員会に、専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

(委員等の任命)

**第十九条** 委員及び臨時委員は、調査委員会の所掌事務の遂行につき科学的かつ公正な判断を行うことができると認められる者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

- 2 専門委員は、当該専門の事項に関して優れた識見を有する者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

(委員の任期等)

**第二十条** 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、再任されることができる。
- 3 臨時委員は、その者の任命に係る当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。
- 4 専門委員は、その者の任命に係る当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。
- 5 委員、臨時委員及び専門委員は、非常勤とする。

(委員長)

**第二十一条** 調査委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

- 2 委員長は、調査委員会の会務を総理し、調査委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(職務従事の制限)

**第二十二条** 調査委員会は、委員長、委員、臨時委員又は専門委員が事故等原因調査等の対象となる生命身体事故等に係る事故等原因に關係があるおそれのある者であると認めるとき、又はその者と密接な關係を有すると認めるときは、当該委員長、委員、臨時委員又は専門委員を当該事故等原因調査等に従事させてはならない。

- 2 前項の委員長、委員又は臨時委員は、当該事故等原因調査等に関する調査委員会の会議に出席することができない。

## 第二節 事故等原因調査等

(事故等原因調査)

**第二十三条** 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止（生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等

と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止をいう。以下同じ。) を図るために当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。ただし、当該生命身体事故等について、消費者安全の確保の見地から必要な事故等原因を究明することができると思料する他の行政機関等による調査等の結果を得た場合又は得ることが見込まれる場合においては、この限りでない。

- 2 調査委員会は、事故等原因調査を行うため必要な限度において、次に掲げる処分をすることができる。
  - 一 事故等原因に関係があると認められる者（次号及び第三十条において「原因関係者」という。）、生命身体事故等に際し人命の救助に当たった者その他の生命身体事故等の関係者（以下「生命身体事故等関係者」という。）から報告を徴すこと。
  - 二 生命身体事故等の現場、原因関係者の事務所その他の必要と認める場所に立ち入って、商品等、帳簿、書類その他の生命身体事故等に関係のある物件（以下「関係物件」という。）を検査し、又は生命身体事故等関係者に質問すること。
  - 三 生命身体事故等関係者に出頭を求めて質問すること。
  - 四 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその提出を求め、又は提出物件を留め置くこと。
  - 五 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその保全を命じ、又はその移動を禁止すること。
  - 六 生命身体事故等の現場に、公務により立ち入る者及び調査委員会が支障がないと認める者以外の者が立ち入ることを禁止すること。
- 3 調査委員会は、必要があると認めるときは、委員長、委員又は専門委員に前項各号に掲げる処分をさせることができる。
- 4 前項の規定により第二項第二号に掲げる処分をする者は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、生命身体事故等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。
- 5 第二項又は第三項の規定による処分の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（他の行政機関等による調査等の結果の評価等）

**第二十四条** 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認める場合において、前条第一項ただし書に規定する他の行政機関等による調査等の結果を得たときは、その評価を行うものとする。

- 2 調査委員会は、前項の評価の結果、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、当該他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長に対し、当該生命身体事故等に係る事故等原因の究明に関し意見を述べができる。

3 調査委員会は、第一項の評価の結果、更に調査委員会が消費者安全の確保の見地から当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明するために調査を行う必要があると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。

4 第一項の他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長は、当該他の行政機関等による調査等に関して調査委員会の意見を聴くことができる。  
(調査等の委託)

**第二十五条** 調査委員会は、事故等原因調査等を行うため必要があると認めるときは、当該事故等原因調査等に係る調査又は研究の実施に関する事務の一部を、独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人、一般社団法人若しくは一般財団法人、事業者その他の民間の団体又は学識経験を有する者に委託することができる。

2 前項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 第一項の規定により事務の委託を受けた者又はその役員若しくは職員であって当該委託に係る事務に従事するものは、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

(生命身体事故等の発生に関する情報の報告)

**第二十六条** 内閣総理大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定により生命身体事故等の発生に関する情報の通知を受けた場合その他生命身体事故等の発生に関する情報を得た場合においては、速やかに調査委員会にその旨を報告しなければならない。

(内閣総理大臣の援助)

**第二十七条** 調査委員会は、事故等原因調査を行うために必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、生命身体事故等についての事実の調査又は物件の収集の援助その他の必要な援助を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による援助を求められた場合において、必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項第二号に掲げる処分をさせることができる。

3 内閣総理大臣は、生命身体事故等が発生したことを知った場合において、必要があると認めるときは、生命身体事故等についての事実の調査、物件の収集その他の調査委員会が事故等原因調査を円滑に開始することができるための適切な措置をとらなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による措置をとるため必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項各号に掲げる処分をさせることができる。

5 第二十三条第四項及び第五項の規定は、第二項又は前項の規定により職員が処分をする場合について準用する。

(事故等原因調査等の申出)

**第二十八条** 何人も、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために事故等原因調査等が必要であると思料するときは、調査委員会に対し、その旨を申し出て、事故等原因調査等を行うよう求めることができる。この場合においては、内閣府令で定

めるところにより、当該申出に係る生命身体事故等の内容及びこれに対する事故等原因調査等の必要性その他内閣府令で定める事項を記載した書面を添えなければならない。

- 2 調査委員会は、前項の規定による申出があったときは、必要な検討を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、事故等原因調査等を行わなければならない。
- 3 被害者又は被害者が死亡した場合若しくはその心身に重大な故障がある場合におけるその配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹（以下この項において「被害者等」という。）が第一項の規定により申出をした場合において、当該申出が、自ら負傷若しくは疾病を被り、又は配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹が死亡し若しくは負傷若しくは疾病を被った第二条第七項第一号に掲げる事故に該当するものに係るものであるときは、調査委員会は、事故等原因調査等を行うこととしたときはその旨を、行わないこととしたときはその旨及びその理由を、速やかに、当該被害者等に通知しなければならない。

（申出を受けた場合における通知）

**第二十九条** 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により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 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により生命身体事故等（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、当該生命身体事故等の態様、当該生命身体事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該生命身体事故等に関する状況に照らし、当該生命身体事故等による被害が拡大し、又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体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、当該生命身体事故等が発生した旨及び当該生命身体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、調査委員会が、第十二条第一項又は第二項の規定による通知をしなければならないこととされている者から前条第一項の規定による申出を受けた場合には、適用しない。

（原因関係者の意見の聴取）

**第三十条** 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前に、原因関係者に対し、意見を述べる機会を与えなければならない。

（報告書等）

**第三十一条** 調査委員会は、事故等原因調査を完了したときは、当該生命身体事故等に関する次の事項を記載した報告書を作成し、これを内閣総理大臣に提出するとともに、公表しなければならない。

- 一 事故等原因調査の経過
- 二 認定した事実
- 三 事実を認定した理由

#### 四 事故等原因

#### 五 その他必要な事項

- 2 調査委員会は、前項の報告書を作成するに当たり、少數意見があるときは、当該報告書にこれを付記するものとする。
- 3 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前においても、当該事故等原因調査を開始した日から一年以内に事故等原因調査を完了することが困難であると見込まれる状況にあることその他の事由により必要があると認めるときは、事故等原因調査の経過について、内閣総理大臣に報告するとともに、公表するものとする。

### 第三節 勧告及び意見の陳述

(内閣総理大臣に対する勧告)

**第三十二条** 調査委員会は、事故等原因調査等を完了した場合において、必要があると認めるときは、その結果に基づき、内閣総理大臣に対し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のため講ずべき施策又は措置について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に基づき講じた施策又は措置について調査委員会に通報しなければならない。

(意見の陳述)

**第三十三条** 調査委員会は、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べることができる。

### 第四節 雜則

(情報の提供)

**第三十四条** 調査委員会は、事故等原因調査等の実施に当たっては、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮し、これらの者に対し、当該事故等原因調査等に関する情報を、適時に、かつ、適切な方法で提供するものとする。

(関係行政機関等の協力)

**第三十五条** 調査委員会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、資料の提供、意見の表明、事故等原因の究明のために必要な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。

(政令への委任)

**第三十六条** この法律に定めるもののほか、調査委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

(不利益取扱いの禁止)

**第三十七条** 何人も、第二十三条第二項若しくは第三項若しくは第二十七条第二項若しくは第四項の規定による処分に応ずる行為をしたこと又は第二十八条第一項の規定による申出をしたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを受けない。

## 第六章 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等)

**第三十八条** 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しく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するとともに、これを公表するものとする。

- 2 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しく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相当であると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供することができる。
- 3 内閣総理大臣は、第一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、第一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し必要な措置をとることを求めることができる。
- 4 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)

**第三十九条** 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しく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、同項の大臣に対し、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)

**第四十条** 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「重大生命身体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、重大生命身体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つた場合において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため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、重大生命身体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つ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、多数消費者財産被害事態が発生した場合（当該多数消費者財産被害事態による被害の拡大又は当該多数消費者財産被害事態と同種若しくは類似の多数消費者財産被害事態の発生（以下この条において「多数消費者財産被害事態による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、多数消費者財産被害事態による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、当該多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対し、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の取りやめ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。
- 5 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つた場合において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため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。
- 6 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態による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つ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。
- 7 内閣総理大臣は、第二項若しくは第五項の規定による命令をしようとするとき又は第三項若しく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。
- 8 内閣総理大臣は、第二項若しくは第五項の規定による命令をしたとき又は第三項若しくは第六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）

**第四十一条** 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（重大生命身体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、重大生命身体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、重大生命身体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）

**第四十二条** 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生命身体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）

**第四十三条** 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）

**第四十四条** 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)

**第四十五条** 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、物品を集取させることは、時価によってその対価を支払わなければならない。

2 第十一条の二十四第二項及び第三項の規定は、前項の場合について準用する。

## 第七章 雜則

(財政上の措置等)

**第四十六条** 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策を実施するために必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

(権限の委任)

**第四十七条** 内閣総理大臣は、第四十五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第四十五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することができる。

(事務の区分)

**第四十八条** 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)

**第四十九条** 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)

**第五十条** 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。

## 第八章 罰則

**第五十一条** 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 第四十一条第一項の規定による禁止又は制限に違反した者
- 二 第四十二条の規定による命令に違反した者

**第五十二条** 第四十条第二項又は第五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。

**第五十三条** 第八条第四項、第八条の二第三項、第十二条の五、第十二条の十九第一項又は第二十五条第二項の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

2 第十二条の二十二第二項の規定による試験業務の停止の命令に違反したときは、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

**第五十四条** 次の各号のいずれかに掲げる違反があった場合においては、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、五十万円以下の罰金に処する。

- 一 第十二条の十六の許可を受けないで試験業務の全部を廃止したとき。
- 二 第十二条の二十三の規定に違反して帳簿を備えず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき。
- 三 第十二条の二十四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り若しくは調査を拒み、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とき。
- 2 第四十五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り、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。

**第五十五条** 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

- 一 第二十三条第二項第一号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による報告の徴取に対して虚偽の報告をした者
- 二 第二十三条第二項第二号若しくは第三項若しくは第二十七条第二項若しくは第四項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又はこれらの規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 三 第二十三条第二項第三号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 四 第二十三条第二項第四号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による処分に違反して物件を提出しない者
- 五 第二十三条第二項第五号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による処分に違反して物件を保全せず、又は移動した者

**第五十六条** 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 第五十一条及び第五十二条 一億円以下の罰金刑
- 二 第五十三条第二項及び前二条 各本条の罰金刑

**第五十七条** 第十二条の十七第一項の規定に違反して財務諸表等を備えて置かず、財務諸表等に記載すべき事項を記載せず、若しくは虚偽の記載をし、又は正当な理由

がないのに同条第二項各号の規定による請求を拒んだ者は、二十万円以下の過料に処する。

#### 附 則 抄

(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。

#### 附 則 (平成二四年九月五日法律第七七号) 抄

(施行期日)

**第一条** この法律は、平成二十四年十月一日から施行する。ただし、第二条の規定は、平成二十五年四月一日から施行する。

(経過措置)

**第二条** 第一条の規定による改正後の消費者安全法の規定は、この法律の施行前に発生した生命身体事故等にも適用する。

(検討)

**第三条** 政府は、この法律（第二条の規定については、当該規定。以下この条において同じ。）の施行後五年を経過した場合において、この法律の規定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。

#### 附 則 (平成二六年六月一三日法律第七一号) 抄

(施行期日)

**第一条** この法律は、公布の日から起算して六月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。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 次条及び附則第五条の規定 公布の日
- 二 第一条中不当景品類及び不当表示防止法第十条の改正規定及び同法本則に一条を加える改正規定、第二条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）並びに附則第三条及び第七条から第十一条までの規定 公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日

三 第二条中消費者安全法第十条の次に三条を加える改正規定（第十条の四に係る部分に限る。） 公布の日から起算して五年を超えない範囲内において政令で定める日

（消費者安全法の一部改正に伴う経過措置）

**第三条** 第二条の規定（附則第一条第三号に掲げる改正規定を除く。以下この条において同じ。）の施行の際現に第二条の規定による改正前の消費者安全法第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号に掲げる事務その他これに準ずるものとして内閣府令で定める事務に従事した経験を有する者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第二条の規定による改正後の消費者安全法第十条の三第一項の消費生活相談員資格試験（次項において単に「試験」という。）に合格した者とみなす。

2 前項に規定する場合のほか、内閣府令で定めるところにより内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第二条の規定の施行後五年内に限り、試験に合格した者とみなす。

（罰則に関する経過措置）

**第四条** この法律の施行前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）

**第五条** この附則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は、政令で定める。

（検討）

**第六条** 政府は、この法律の施行後五年を経過した場合において、この法律の規定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。