

消費者行政の概要

平成 26 年度

広島県 環境県民局 消費生活課

目 次

I	消費者行政を取り巻く現状と課題	1
1	消費者問題の背景	1
2	現状と課題	3
3	施策の基本的方向	3
II	平成26年度消費者行政施策の概要	6
1	消費者行政の総合調整	7
2	消費者取引の適正化及び危害防止	10
3	生活相談体制の充実・整備	12
4	消費者の自立支援	14
III	平成25年度消費者行政施策の実施状況	17
1	消費者行政の総合調整	17
2	消費者取引の適正化及び危害防止	21
3	生活相談体制の充実・整備	23
4	消費者の自立支援	29
IV	消費者行政関係予算	33
V	消費者行政組織	34
1	県の消費者行政組織	34
2	市町の消費者行政組織	38

Ⅰ 消費者行政を取り巻く現状と課題

I 消費者行政を取り巻く現状と課題

1 消費者問題の背景

(1) 消費者保護基本法の制定

昭和30年代半ばから昭和40年代にかけて、高度経済成長を遂げた日本経済は、大量生産・大量販売により物質的な豊かさを多くの国民にもたらした反面で、そのゆがみが商品等の安全性や品質・表示のあり方など消費生活に関係する様々な問題を生み出した。

このような経済社会の変化に対応するため、国をはじめ地方公共団体は、様々な施策を実施してきた。しかしながら、「消費者行政に統一性を欠く」、「方向性が不明確」といった批判があったことから、消費者行政の方向を明確にし、総合的かつ体系的な推進を図るため、昭和43年5月に消費者の利益の擁護と増進を図ることを目的とした「消費者保護基本法」が制定された。

また、一方では、消費生活への関心が高まる中で、消費者自らが中心となり、各地で多くの消費者団体が産声をあげ、消費者運動が展開されることとなった。

(2) 経済社会の多様化に伴う新たな消費者問題の発生と「広島県消費生活条例」の制定

昭和48年の第一次オイルショックによってわが国の経済構造は大きく転換し、消費生活の分野においては従来からの商品（モノ）販売に加えて、種々の役務（サービス）の提供をもたらしたほか、消費者信用（クレジット）の普及、無店舗販売（訪問販売、通信販売）の拡大が生じた。これに伴い、契約・解約といった消費者取引に関する問題が顕著になった。

こうした状況の中で、本県においては、昭和46年に県立消費生活センターを設置し、消費生活に関する相談に応じるとともに、昭和51年3月には、「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」（以下「広島県消費生活条例」という。）を制定し、県民の消費生活の安定と向上を促進するための各種施策を推進することとしたところである。

(3) 消費者政策の転換

近年の規制緩和の進展やIT化、少子・高齢化の進展など経済社会の急速な変化に伴い、消費者を取り巻く環境も、商品やサービスの多様化や取引形態の複雑化など大きく変化しており、また、企業の不祥事の多発により、消費者の企業に対する不信任は増大し、信頼回復が大きな課題となった。

こうした中で、国においては21世紀型の消費者政策の構築に向けて抜本的な見直しが行われ、平成16年6月に「消費者保護基本法」が「消費者基本法」に改正されるとともに、「公益通報者保護法」が制定された。

消費者政策の見直しの中では、消費者像を「保護される者」から「自立した主体」へと転換すること、また、事業者に対して「事前規制」から「事後チェック」へと重点シフトすることなど、消費者一人ひとりが自己責任の考え方に立って、主体的に行

動することが求められることとなった。

「消費者基本法」では、新しく消費者の権利が明記されるとともに、消費者の権利の尊重と自立支援を基本として施策を推進することとされた。

さらに、平成18年5月に「消費者団体訴訟制度」の導入を内容とする「消費者契約法」の改正（平成19年6月施行）が行われた。また、消費者全体の利益擁護のため事業者の不当な行為の差し止めを請求できるこの制度に基づく「適格消費者団体」として、広島県内に拠点を置く「特定非営利活動法人消費者ネット広島」が、平成20年1月、全国で5番目に内閣総理大臣の認定を受けた。

(4) 広島県消費生活条例の改正

消費者を取巻く環境の変化に対応するため、本県においても消費者行政の見直しを行うこととし、平成16年5月に「広島県消費生活審議会」に対し、「広島県における今後の消費者行政のあり方」について諮問し、同年12月に答申がなされた。

「消費者基本法」への改正及び審議会答申を踏まえ、消費者行政の基本となる「広島県消費生活条例」の改正を行い（平成17年4月1日施行）、消費者の権利を明記するとともに、その尊重と消費者の自立支援を基本とし、消費者施策を推進することとした。また、実施に当たって住民に最も身近な基礎自治体である市町との連携を図るため、県は市町の消費生活相談体制整備促進を図り、平成22年4月には、県内全市町に相談窓口が開設された。

(5) 消費者行政の一元化

食品表示偽装事件の多発、中国産冷凍ギョウザ事件、こんにゃくゼリーによる窒息死、ガス湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故等、消費者の信頼を揺るがす事件や事故が次々と発生し、その後の情報の収集や省庁等間の連携協力、情報共有等の対応が縦割りで不十分であるとして行政への不信を招いた。

そこで、国は「生活者や消費者が主役となる社会」の実現を目標に掲げ、平成21年5月には消費者行政を統一的・一元的に推進する消費者庁の創設や消費者行政における地方公共団体の事務、消費者事故等に関する情報の集約、消費者被害の防止措置等について定めた「消費者庁設置法」「消費者安全法」等の消費者庁関連3法案を可決、同年9月1日に消費者庁が創設された。

また、国は上記の施策を補完するため、消費生活相談窓口の機能強化など消費者行政の活性化に向けた地方公共団体への支援策として、平成20年度第二次補正予算及び平成21年度第一次補正予算により「地方消費者行政活性化交付金」を交付した。広島県ではこれを原資として「広島県消費者行政活性化基金」を造成し、平成21年度から平成26年度までの6年間、市町とともに基金を活用した諸事業を実施しているところである。

(6) 消費者教育の推進

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を実現するためには、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避したり、被

害に遭った場合に適切に対処することができる能力を身に付けることが重要である。

このため、「消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）」が平成24年12月に施行され、国は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とともに、地方公共団体は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、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有するとされたところである。

2 現状と課題

- 「消費者基本法」において、地方公共団体も、国に準じて消費者教育の推進など基本理念に沿った施策を推進することが明記された。
- また、条例改正により、新たに危害・被害の拡大防止のための迅速な情報提供や知事への申出制度などを創設し、消費者の視点に立った施策を推進することとした。
- しかしながら、近年の消費者問題は、その内容が複雑化・多様化しており、全国レベルで対応する必要があるものや予測できない問題が発生している状況にある。
- こうした中、消費者庁の創設や「消費者安全法」等が施行されたことと併せ、県民の消費生活の安定と向上を図るためには、関係機関と連携しながら、急速に変化する社会経済状況に適切に対応した施策を推進する必要がある。
- 「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成が喫緊の課題であることから、消費者教育を総合的かつ一体的にするための施策を盛り込んだ消費者教育推進計画を策定し、消費者教育を推進していく必要がある。

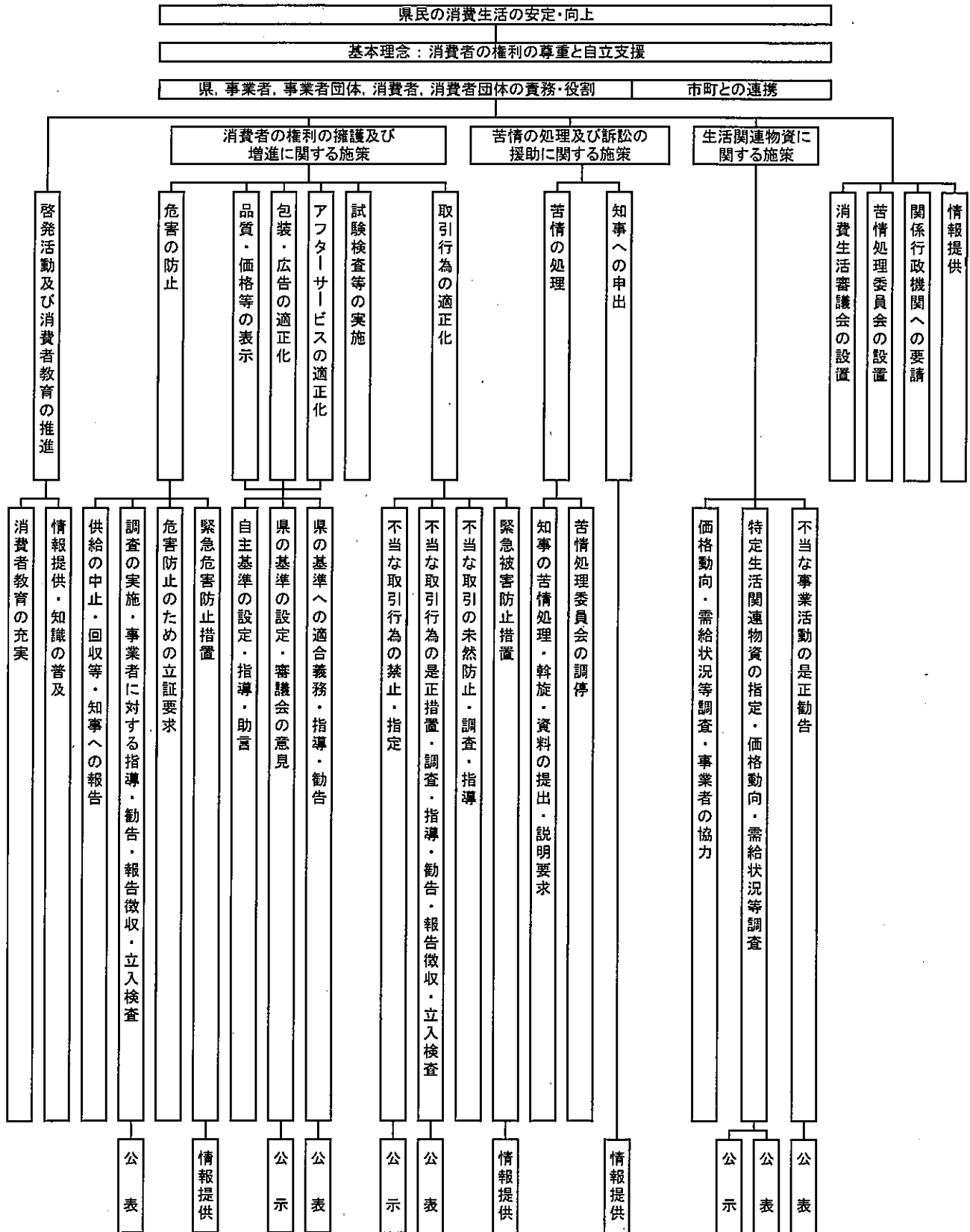
3 施策の基本的方向

- 消費者の自立支援対策を効果的に推進するため、「広島県消費生活条例」に基づき、消費者への時宜を得た情報提供や、消費者取引の適正化、商品の品質・安全性の確保などを図るほか、「広島県消費者行政活性化基金」を有効に活用して相談体制の整備や消費者教育等の充実を図る。
- また、県と市町との役割分担を明確にするとともに、「広島県消費者行政活性化基金」の積極的な活用を促し、全市町に整備された市町の消費者行政体制のさらなる充実を進める。
- 消費者庁の創設や「消費者安全法」等の施行など消費者行政を取り巻く社会状況の変化を踏まえて、「広島県消費生活条例」に基づく施策とともに、「広島県消費者基本計画」を着実に推進し、関係機関との連携のもと、県民の消費生活の安全・安心の確保を図る。
- 平成23年2月に策定した「広島県消費者基本計画」の計画期間が平成26年度末で終了するため、計画策定後の社会経済情勢等の変化を踏まえ、新たな計画を策定する。また、消費者教育の推進に関する法律が施行されたことに伴い、消費者教育を総合的かつ一体的に推進するための施策等も計画に盛り込むこととする。

消費者行政の軌跡

	消費者問題の変遷			主な消費者問題等	主な法律	広島県の施策
	モノ	サービス	取引関係			
昭和四〇年代	性安全	現金取引中心	店舗販売中心 サービス取引の拡大	(43) カネミ油症事件 (44) 欠陥自動車事件 (46) 果実飲料表示問題 (47) PCB問題 (48) ヤミカルテル多発 (48) 第一次石油ショック	(43) 消費者保護基本法制定 (45) 国民生活センター発足 (47) 食品衛生法改正 (47) 景品表示法改正 (48) 安全三法制定 ・消費生活用製品安全法 ・化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律 ・有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律 (48) 国民生活安定緊急措置法制定 (48) 生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置法制定	(41) 知事直属企画室の事務分掌として「消費者行政に関すること」を明記 (46) 県立消費生活センター設置 (48) 消費生活センター福山支所開設 (48) 消費生活センター三次支所開設
昭和五〇年代	表及クレジ製造物責任	無店舗販売の普及	無店舗販売の普及	・ねずみ講、マルチ等悪質商法問題 ・サラ金問題 ・食品添加物問題 ・クレジット問題 (53～54) 第二次石油ショック	(51) 訪問販売等に関する法律制定 (52) 独占禁止法改正 (53) 無限連鎖講の防止に関する法律制定 (57) 海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律（海先法）制定 (58) 貸金業の規制等に関する法律の制定 (59) 割賦販売法改正	(51) 広島県消費生活条例制定 (52) 広島県単位価格表示実施要綱制定 (53) 広島県地域食品認証要綱等制定 (54) 自動販売機により提供する商品等の表示の基準制定 (58) 広島県消費生活条例一部改正
昭和六〇年代～平成			サービス取引の多様化	・資産形成取引に絡む問題の多発 (60) 豊田商事事件 (62) 国債ねずみ講事件 ・悪質商法多発 ・クレジット多重債務問題 ・エステ、資格商法のトラブル多発 ・資格講座を中心とした電話勧誘販売に絡む問題 ・契約解約に関するトラブルの増大 (8) 大規模食中毒事故の発生 (10) 環境ホルモン問題 (11) インターネット取引に係るトラブルの増大 (12) 乳製品による食中毒事件食品への遺物混入事件相次ぐ (13) 電子商取引及び迷惑メール被害急増 ・狂牛病問題が発生 ・牛肉偽装表示事件から食品表示問題が多発 (15) 架空請求トラブル急増 ・アメリカ産牛肉BSE問題 ・多重債務、ヤミ金が社会問題化 (16) 高病原性鳥インフルエンザの発生 ・架空請求・なりすまし詐欺のトラブル多発 (17) 悪質住宅リフォーム詐欺多発 ・マンション耐震強度偽装問題の発生 (18) エレベーター事故が多発 ・ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故問題 (19) 食品表示偽装事件が多発 (20) 中国産冷凍ギョウザ問題が発生 (21) 消費者庁創設 H21～消費者行政活性化基金 ・貴金属等の押し買いが社会問題化 (25) 食品表示問題の発生	(60) 海先法改正 (61) 有価証券に係る投資顧問業の規制に関する法律制定 (61) 特定商品等の預託等取引契約に関する法律制定 (62) 抵当証券業の規制等に関する法律制定 (63) 無限連鎖講の防止に関する法律改正 (63) 宅建業法改正 (63) 訪問販売等に関する法律改正 (1) 前払式証票の規制等に関する法律制定 (4) ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律制定 (6) 製造物責任法制定 (6) 不動産特定協同事業法制定 (7) 食品衛生法及び栄養改善法改正 (7) 保険業法改正 (7) 旅行業法改正 (7) 宅建業法改正 (8) 訪問販売等に関する法律改正 (10) 金融システム改革法 (11) 訪問販売法及び割賦販売法改正 (11) J A S法改正 (12) 消費者契約法制定 (12) 金融商品の販売等に関する法律制定 (12) 循環型社会形成推進基本法制定 (12) 訪問販売法改正 (12) 割賦販売法改正 (13) 電子契約法制定 (13) 特定商取引法改正 (14) J A S法改正 (15) 食品安全基本法制定 (15) 景品表示法改正 (15) 食品衛生法改正 (15) 貸金業規制法改正 (15) 出資法改正 (16) 消費者基本法制定 (16) 公益通報者保護法制定 (16) 特定商取引法改正 (17) J A S法改正 (18) 金融商品取引法制定 (18) 貸金業規制法改正 (18) 消費生活用製品安全法改正 (18) 消費者契約法改正 (19) 消費生活協同組合法改正 (20) 特定商取引法及び割賦販売法改正 (20) 景品表示法改正 (20) 消費生活用製品安全法改正 (20) 消費者契約法改正 (21) 消費者安全法制定 (24) 特定商取引法改正 (24) 消費者教育推進法制定 (26) 景品表示法の改正 (26) 消費者安全法の改正	(60) 県立生活センターに改組「県庁内に移転」 (62) 広島県消費生活条例一部改正 (62) 不当な取引方法を指定 (4) 広島県消費生活条例一部改正 (7) 広島県消費生活条例一部改正 (7) 県立生活センター移転「中区袋町」 (8) 広島県消費生活条例一部改正 (10) 広島県地域食品認証要綱等廃止 (12) 広島県消費生活条例一部改正 (13) 生活センターを廃止し、本庁組織として消費生活室を設置 (14) 消費生活室を県庁内に移転 (15) 不当な取引方法に2項目を追加指定 (17) 広島県消費生活条例一部改正 (18) 広島県消費生活条例一部改正 (20) 広島県消費生活条例一部改正 (22) 県内全市町に消費生活相談窓口設置 (22) 「広島県消費者基本計画」策定

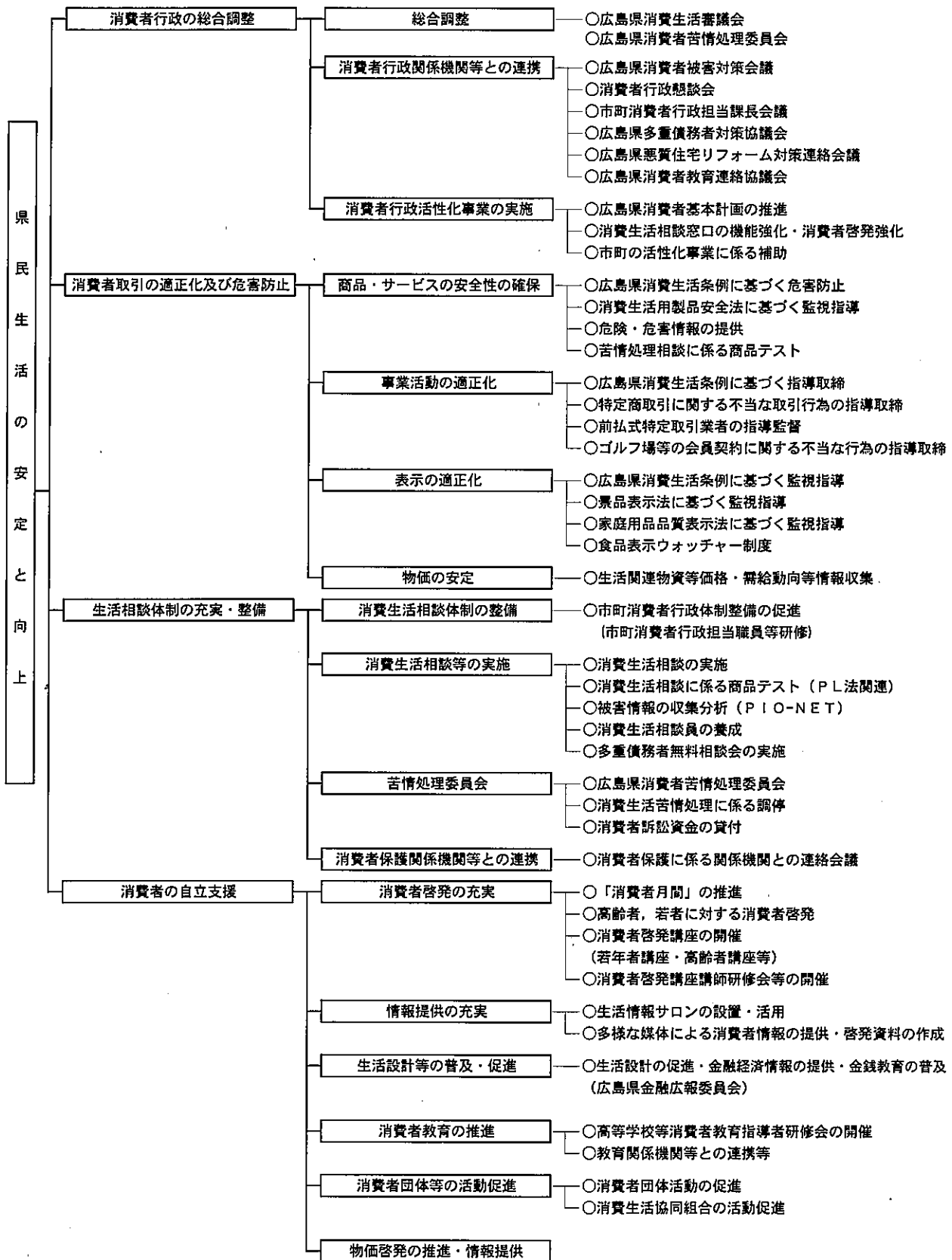
広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例体系



II 平成 26 年度消費者行政施策の概要

II 平成26年度消費者行政施策の概要

○ 消費者行政施策体系



1 消費者行政の総合調整

県民の消費生活の安定と向上を促進するため、「広島県消費生活条例」をはじめとする消費者関係法令の適切な運用を図るとともに、広島県消費生活審議会等の開催や消費者行政活性化事業の有効な実施により、県関係機関をはじめ、国・市町等との総合調整に努め消費者行政を総合的に推進する。

(1) 審議会等の概要

会 議 名	内 容
広島県消費生活審議会	「広島県消費生活条例」に基づき、消費生活に関する重要事項を調査、審議する。 ・ 条例設置 【構成】20名以内（消費者、事業者、市町を代表する者、学識経験者）
広島県消費者苦情処理委員会	「広島県消費生活条例」に基づき、消費者の苦情を解決するための調停を行うほか、訴訟援助に関する事項を調査審議する。 ・ 条例設置 【構成】5名（学識経験者）
広島県消費者被害対策会議	県民の消費生活における被害の未然防止、拡大防止等を図るため、関係機関の連携を強化し、迅速に対応する。 ・ 要綱設置 【構成】環境県民局消費生活課、消費者被害対策関係課
消費者行政懇談会	消費者団体等の意見を消費者行政に反映させるため情報交換等を行う。 ・ 要領設置 【構成】広島県消費者団体連絡協議会及び加入団体
市町消費者行政担当課長会議	消費者の自立支援について、市町との連携を強化し、消費者行政推進体制の充実を図る。
広島県多重債務者対策協議会	深刻な社会問題となっている多重債務問題を総合的に解決するため、情報交換、協議等を行う。 ・ 要綱設置 【構成】広島弁護士会、広島司法書士会、日本司法支援センター広島地方事務所、日本貸金業協会広島県支部、公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会広島支部、社会福祉法人広島県社会福祉協議会、中国財務局、広島県警察本部、広島県環境県民局、広島県健康福祉局、広島県商工労働局、広島県教育委員会、広島市市民局消費生活センター
広島県消費者教育連絡協議会	消費者教育に関する連絡調整及び施策の円滑な実施を図るため、消費者問題に関する情報や消費者教育の関係機関の連携方策などについて意見交換を行う。 ・ 要綱設置 【構成】環境県民局消費生活課、学事課、健康福祉局高齢者支援課、教育委員会義務教育指導課、高校教育指導課、生涯学習課

(2) 消費者行政活性化事業の実施

消費生活相談の複雑化、高度化が進む中、国は消費者行政の活性化に向けた地方公共団体の取組を支援するため、地方消費者行政活性化交付金を交付することとした。

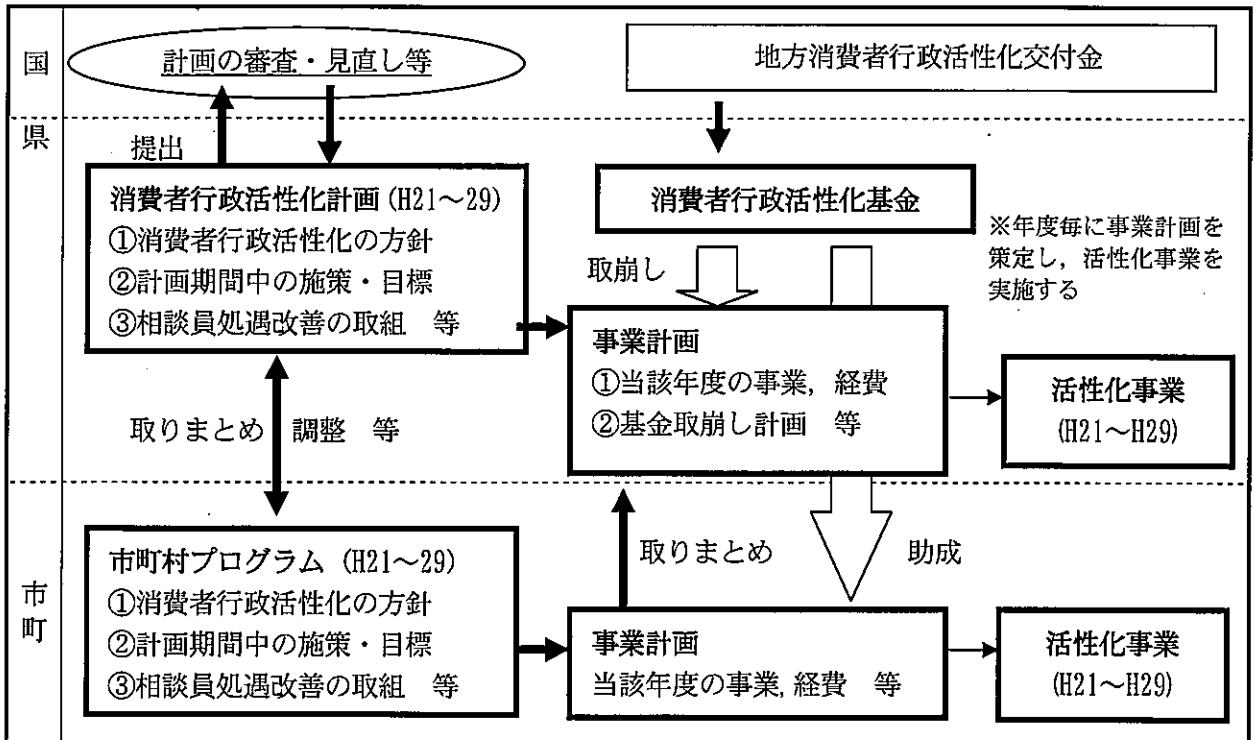
これにより、県では「消費者行政活性化基金」(設置期間：H21～)を造成し、県及び市町が消費者行政活性化のために実施する事業(消費者行政活性化事業)に活用することとなった。

今年度に県が計画している事業は次のとおりである。

○ 平成26年度消費者行政活性化事業

区分	事業内容
消費者の安心 安全推進	○ 消費者教育の充実 ○ 事業者指導の強化
相談機能強化	○ 消費生活相談窓口高度化事業(専門家相談) ○ 小規模市町巡回相談 ○ ICTを活用した市町相談支援モデル事業
消費生活相談員の 研修・養成	○ 消費生活相談員等レベルアップ研修
市町補助事業	○ 市町事業に要する経費の補助

○ 消費者行政活性化事業の概要



(注)・大崎上島町については、活性化事業は平成23年度までで終了。

・30年度以降は、都道府県自主財源化計画、市町村自主財源化プログラムを策定することにより、事業メニューに応じて定められた期間、基金を活用できる。

○ 消費者行政活性化事業メニュー

事業名	内容	基金取崩 限度額
消費生活相談機能整備・強化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・センター・窓口の整備 ・センターにおける消費生活相談対応力のための専門家の活用 ・消費者からセンターに寄せられた製品関連事故等の原因究明等のための機能強化 ・苦情処理委員会の開催、あっせん等の強化 	上限なし
消費生活相談員養成事業	県が法人に委託する実務的研修の実施及び研修参加への支援	
消費生活相談員等レベルアップ事業	消費者行政担当者のレベルアップを図るための研修の開催及び研修参加への支援	
消費生活相談体制整備事業	相談員の任用、処遇改善	
市町村の基礎的な取組に対する支援事業	市町村における消費生活相談等の体制整備やその水準向上に向けた取組の支援	
地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進法を踏まえた消費者の安全・安心を確保するための事業 ・地域の多様な主体等と連携・協働による事業 ・事業者指導や法執行等の強化を図るための事業 ・その他先進性・モデル性の高い事業 	
消費者安全法第46条第2項に基づく法定受託事務	事業者に対し、報告を求めたり、事業所等へ立ち入り調査できる法定受託事務	

○ 広島県消費者行政活性化基金の推移

(単位：千円)

区分	20年度 (実績)	21年度 (実績)	22年度 (実績)	23年度 (実績)	24年度 (実績)	25年度 (実績)	26年度 (予定)	合計
造成	360,000	158,400	0	0	142,000	33,066	66,754	760,220
取崩	0	91,459	178,903	114,538	131,419	130,761	108,976	756,056
県事業		37,406	114,402	34,939	48,717	76,948	56,541	368,953
市町事業 補助		54,053	64,501	79,599	82,702	53,813	52,435	387,103
運用益の繰入	0	487	2,854	712	338	106	118	4,615
基金残高	360,000	427,428	251,379	137,553	148,472	50,883	8,779	—

2 消費者取引の適正化及び危害防止

消費者に提供される商品やサービスの安全性を確保するため、消費者の安全の徹底を図り、製造物責任制度の定着をはじめとする危害防止・救済対策を推進する。

また、消費者の的確な消費選択を支援するため、商品・サービスの規格・表示の適正化を図るとともに消費者を不正な取引から守るため、事業者に対する調査・指導を行う。

(1) 商品・サービスの安全性の確保

① 危害の防止対策

被害の未然防止・拡大防止を図るため、事業者が消費者に供給する商品について、消費者に危害を及ぼすおそれがあると認められるときは、速やかに調査を行う。その結果、危険な商品であると認められるときは事業者に対する勧告及び消費者への周知等を行う。

なお、この調査の結果又は途中において、商品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すおそれがあると認めるときは、事業者に対して安全性についての立証を要求し、又、危害防止のため緊急の必要があると認められる場合は消費者に情報提供を行う。

項 目	根 拠
危険な商品等の調査	広島県消費生活条例第 18 条第 1 項
危害防止勧告	広島県消費生活条例第 18 条第 2 項
危害防止のための立証要求	広島県消費生活条例第 18 条の 2
緊急危害防止措置	広島県消費生活条例第 18 条の 3 第 1 項

② 製造物責任法（PL法）関連施策

製造物責任法関連の消費者苦情に的確に対応するため、苦情相談処理体制の充実に努めるとともに原因究明関係機関との連携強化を図る。

③ 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品安全法に基づき、指定品目を販売する業者の立入検査を実施し、安全性確保に努める。

(2) 事業活動の適正化

① 広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例の施行

項 目	対 象	内 容
広島県消費生活条例に基づく取引の適正化	事業者	○事業者に対する是正指導・勧告 ○事業者からの報告徴収 ○事業者に対する立入検査 ○緊急被害防止措置

② 割賦販売法の施行

項 目	対 象	内 容
割賦販売法に基づく特定取引の適正化	事業者	○事業者に対する改善命令 ○関係事業者からの報告徴収 ○事業者に対する立入検査等

③ 特定商取引に関する法律の施行

項 目	対 象	内 容
特定商取引に関する法律に基づく取引の適正化	訪問販売, 通信販売, 電話勧誘販売, 連鎖販売取引, 特定継続的役務提供, 業務提供誘引販売取引, 訪問購入	○事業者からの報告徴収 ○事業者に対する立入検査 ○事業者に対する指示・業務停止命令

④ ゴルフ場等の会員契約の適正化に関する法律の施行

項 目	対 象	内 容
ゴルフ場等の会員契約の適正化に関する法律に基づく取引の適正化	事業者	○事業者からの報告徴収 ○事業者に対する立入検査・改善指導 ○事業者に対する業務停止命令

(3) 表示の適正化

① 規格・表示の適正化

規格・表示等の適正化及び自主基準の設定について事業者に対する指導又は助言を行う。

項 目	対 象	内 容
広島県消費生活条例に基づく規格・表示の適正化	県基準に該当する商品・サービスを提供する事業者	○事業者に対する指導・勧告

② 不当景品類及び不当表示の防止

過大な景品類の提供や虚偽、誇大な表示を防止し、事業者間の公正な競争を確保しながら、消費者の利益を保護するため、「不当景品類及び不当表示防止法」に基づいた立入検査、指導等を行うとともに、消費者啓発に努める。

項 目	対 象	内 容
不当景品類及び不当表示の防止	小売事業者等	○商品・役務の販売に付随する過大な景品の提供及び不当表示の防止, 改善指導

③ 品質表示の適正化促進

消費生活の安定と商品選択の適正化のため「家庭用品品質表示法」に基づいた立入検査、指導及び啓発を行う。

項 目	対 象	内 容
品質表示制度の啓発・指導	小売事業者等	○家庭用品品質表示法の普及・啓発 ○小売事業者に対する立入検査

④ 食品表示ウォッチャー制度

県内の消費者団体等に「食品の表示問題」に関連した情報提供を依頼しており、寄せられた情報について、関係室と連携して事業者への指導等を行う。

項 目	対 象	内 容
食品表示ウォッチャーによる表示点検	小売事業者等	○小売事業者に対する指導等

(4) 物価の安定

生活関連物資の価格・需給動向を注視し、他機関と連携して情報収集等を行う。
また、消費者からの物価問題に関する問い合わせや苦情相談等に応じる。

3 生活相談体制の充実・整備

(1) 消費生活相談体制の整備

消費者相談機能の強化を図るとともに、市町相談窓口の体制整備を支援する。

① 市町消費者行政体制整備の支援

消費者行政は、住民に身近な行政主体である市町によって行われることが、最も効果的であるため、市町担当職員、消費生活相談員を対象にした研修会の開催や、市町への情報提供の充実強化など、市町の消費者行政体制の整備を支援する。

② 市町消費生活相談員ヘルプデスクの設置

住民に身近な市町相談窓口における相談処理機能の向上を図るため、消費生活課に設置しているヘルプデスク（市町からの相談専用電話回線）により市町の消費生活相談員等に対し、苦情相談の処理方法について、適切な指導、助言を行う。

③ 巡回相談の実施

消費生活相談窓口の整備など相談体制の強化を進めようとしている市町に対して、県の消費生活相談員が赴き、巡回相談を実施する。

(2) 消費生活相談等の実施

① 消費生活相談の実施

専門の消費生活相談員を、広島（消費生活課）に配置している。また、呉・東広島・尾道・福山・三次の各地域県民相談室（支所）においても消費生活相談に応じる。

また、特に専門的な相談に対応するため、広島、福山、三次において弁護士による相談を行うとともに、広島において専門家相談を実施する。

○ 消費生活相談体制

相談区分	場 所	実施回数	消費生活相談員	電話
一般相談 (消費生活相談員)	環境県民局 消費生活課	月～金曜	7名	082-223-6111
一般相談 (県民相談員)	東部地域県民相談室（福山市）	月～金曜	—	084-931-5522
	北部地域県民相談室（三次市）	月～金曜	—	0824-62-5522
	西部地域県民相談室呉支所	第1・第3金曜	—	0823-22-5400
	西部地域県民相談室東広島支所	第2・第4水曜	—	082-422-6911
	東部地域県民相談室尾道支所	毎週月曜	—	0848-25-2011
弁護士相談	環境県民局 消費生活課	週2回		
	東部地域県民相談室	週1回		
	北部地域県民相談室	月1回		
専門家相談	環境県民局 消費生活課	月2～4回		

② 消費生活相談に係る商品テスト

PL法関連の苦情相談に応じるとともに、製造物の欠陥等による事故の原因究明支援として、独立行政法人製品評価技術基盤機構をはじめとする国や県の関係機関等に商品テストを依頼し、苦情相談の処理に役立てる。

③ 被害情報の収集分析

国民生活センターとの消費生活情報ネットワーク（P I O-N E T）を活用した国・県・市町との地域ネットワークを構築し、市町等に消費生活相談情報や危害情報等の提供を行うことにより、住民への啓発や相談に活用する。

消費生活情報ネットワーク（P I O-N E T）システム

- P I O-N E T（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、（独）国民生活センターと都道府県・政令指定都市とを結んで消費者苦情等を収集・検索するオンラインネットワークシステムであり、昭和59年度から国民生活センターが運用している。
各P I O-N E T端末から消費生活相談内容を入力し、データベース化された消費生活相談情報や危害情報の検索・出力を行うことができる。
- 地域ネットワークとは、都道府県・政令指定都市とその域内の市町村等を結ぶコンピューターオンラインネットワークであり、設置市町村においてP I O-N E T情報の入出力を行うことが可能となる。

④ 消費生活相談員の養成

消費者からの苦情・相談に適切かつ迅速に対応するため、県の消費生活相談員については、県が実施するレベルアップ研修等の研修及び国民生活センター等の実施する研修会等に参加する。

市町相談員については、県が実施する研修などへの参加を募り、資質の向上を図る。

⑤ 多重債務者無料相談会の実施

社会問題化している多重債務問題に対応するため、弁護士会や司法書士会等と共同で多重債務者無料相談会を実施し、債務整理等相談窓口への誘導を図る。

(3) 苦情処理委員会

① 広島県消費者苦情処理委員会

消費者苦情解決のための調停及び訴訟援助に関する事項の審議を行うため、附属機関として広島県消費者苦情処理委員会を設置する。

② 消費者苦情に係る調停

消費生活相談等であっせんを行ったにもかかわらず、解決が著しく困難な消費者トラブルについて、広島県消費者苦情処理委員会において調停を行う。

(4) 消費者保護に係る関係機関等との連携

中国地方悪質事業者対策会議等において、中国5県と中国経済産業局等の関係機関と緊密な連携を図り、多様化・広域化する消費者被害に対処する。

また、広島県被害者支援連絡協議会等の関係行政機関との連携及び電気通信消費者支援連絡会、生保意見交換会、損害保険に関する懇談会等の関係業界との連携を確保し、消費者保護の一層の充実を図る。

4 消費者の自立支援

高齢化や規制緩和の進展の流れの中で自己責任の考えに立って主体的に消費行動ができる自立した消費者を育成するため、消費者啓発のための講演会・講座等を充実する。

また、消費者の的確な消費選択を支援するため、幅広い生活情報・物価問題に関する情報等を提供する。

更に、消費者の自主的活動を促すため、消費者、消費生活協同組合等消費者組織の健全な育成とともに、事業者による不当な勧誘行為・契約事項等に関して、「適格消費者団体」を通じて差し止め請求ができる、『消費者団体訴訟制度』の普及を図り、消費者自身の行動による消費者被害の未然防止、拡大防止を図る。

(1) 消費者啓発の充実

若年者・高齢者講座を重点的に実施する。また消費者啓発講座講師や事業者を対象とした研修を実施する。

区 分	対 象	内 容
消費者啓発講座		消費者被害未然防止のための講座等
若年者講座	大学，専修学校， 高校，企業等	契約やクレジットのしくみなど，消費者としての基礎知識の習得
高齢者講座	高齢者， 民生委員等	高齢者や地域で高齢者を支える者を対象とする講座
消費者啓発講座講師研修	講座講師	消費生活に係る最新情報等の提供

(2) 情報提供の充実

生活情報サロンにおいて、時宜に応じた消費者情報の提供を行うとともに、マスコミ等を活用した生活情報の提供、ホームページ掲載等により情報提供の充実を図る。

区 分	提供方法及び内容	提供時期
生活情報サロン	図書・資料コーナー、パンフレットコーナー	常 設
啓発刊行物	くらしのフレッシュ便	月1回
	消費生活情報紙「ひろしまスクエア」	年2回
	各種パンフレット・リーフレット（若年者・高齢者向け等を作成・配布）	随 時
マスコミ等	県の広報紙、広報番組	随 時
	テレビ・ラジオ出演（NHK等）、中国新聞メルマガへの情報提供	随 時
ホームページ	緊急情報、相談窓口、よくある相談事例、啓発リーフレット紹介 等	常 時 (更新)
DVD・パネル	郵送等による市町・学校等への貸し出し	随 時
緊急情報	メールによる市町・マスコミ・関係団体等への情報提供	随 時
県立図書館連携事業	消費者月間（5月）行事として実施。県立図書館に消費者啓発コーナーを特設。	5月

(3) 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

県民の健全で合理的な家計運営に資することを目的として、中立公正な立場から金融に関する広報または消費者教育活動を実施している広島県金融広報委員会と連携し、地域や学校と一体となった活動を推進する。

(4) 消費者教育の推進

消費者教育を担当する高校教員等を対象に、授業実践のノウハウ等を紹介する研修会の開催や、高等学校における効果的・実践的な消費者教育を促進するとともに、若年者用啓発冊子の作成・配布により、大学等の教育関係機関等と連携し、消費者問題に関する学習機会の充実を図る。

また、学校教育や生涯教育の中での消費者教育の一層の浸透を狙いとして、「広島県消費者教育連絡協議会」を開催し、知事部局（消費生活課、学事課）と教育委員会との相互の連携強化を図る。

(5) 消費者団体等の活動促進

消費者の自主的活動を促すため、消費者団体、消費生活協同組合等消費者組織の健全な育成を図る。

① 消費者団体活動の促進

消費者団体との連携を強化するため、消費者行政懇談会を開催するとともに、研究発表及び講演会を開催し、日頃の活動成果を発表する場を提供し、消費者団体相互の交流、活性化の促進を行う。

② 消費生活協同組合活動の促進

消費生活協同組合の健全な発展のため、消費生活協同組合の指導及び検査を実施する。

なお、消費生活協同組合に対する融資については、個別制度での新規の融資は平成23年度限りで廃止し、平成24年度からは中小企業等に対する融資制度（県商工労働局所管）により対応している。

(6) 物価啓発の推進・情報提供

県民の物価問題に関する知識を深めるため、物価に係る啓発及び情報の提供を図る。

区 分	実施時期
物価ダイヤルの設置（消費生活課）	随 時

Ⅲ 平成25年度消費者行政施策の実施状況

Ⅲ 平成25年度消費者行政施策の実施状況

1 消費者行政の総合調整

(1) 広島県消費生活審議会

県の消費者行政のあり方を示した「広島県消費者基本計画」の具体的施策の実施状況及び「広島県消費者基本計画（第2次）」策定について審議した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 25 年 9 月 3 日	県庁北館 第1会議室	○会長選出及び会長職務代理者の指名について ○消費生活相談の状況について ○広島県消費者基本計画の実施状況等について
平成 26 年 3 月 18 日	県庁北館 第1会議室	○「広島県消費者基本計画（第2次）」の策定について ○広島県における消費者教育推進計画について ○広島県消費者基本計画の見直しについて

(2) 広島県消費者苦情処理委員会

平成 25 年 4 月 19 日に広島県知事から広島県消費者苦情処理委員会に付託のあった「賃貸マンションの退去に伴う敷金返還に係る紛争」について調停を実施した。（委員会における調停は 2 件目で、昭和 54 年以来、34 年振り）

① 調停の内容

区 分	内 容
紛争概要	<ul style="list-style-type: none"> ・申請者は、平成 18 年 5 月に相手方経営の賃貸マンションの賃貸借契約を締結した。 ・平成 24 年 10 月に申請者の解約により契約終了となり、本件住宅を明け渡した。 ・平成 24 年 11 月に、申請者は、相手方が選定した本件住宅の管理会社から、退去時営繕補修費明細を示され、本件住宅に係る敷金 24 万 4000 円から控除されるべき原状回復費用が 17 万 3347 円であるとの見積りを提示された。 ・これに対し、申請者は、敷金から控除されるべき債務がないとして、「相手方は申請者に対して、24 万 4000 円及びこれに対する平成 24 年 11 月から支払済みまで年 6 分の割合による金員を支払う。」との調停を求めた。
解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・委員会は、敷金から控除されるべき債務はないとして、敷金 24 万 4000 円を支払う内容を調停案として提示し、受諾の勧告により両者が合意し、解決した。

② 調停の経緯

項目	月 日	内 容
委員会への付託	4月19日	・紛争の処理を知事から委員会会長に付託
総 会	5月 1日	・調停の開始の決定 ・紛争内容の確認
第1回期日	5月13日	・申請者からの意見聴取 ・問題点の整理 ・調停案の考え方の検討
第2回期日	5月20日	・相手方からの意見聴取 ・参考人（管理会社）からの意見聴取 ・問題点の整理 ・調停案の考え方の検討
第3回期日	6月 4日	・論点の整理 ・委員会としての考え方の整理 ・調停案の決定
第4回期日	6月18日	・相手方に調停案の考え方を示し調停案を提示（相手方：受諾しない） ・相手方に申請者の譲歩案（清掃費は申請者が負担する。）を提示（相手方：受諾しない） ・申請者に調停案の考え方を示し調停案を提示（申請者：受諾）
調停案の 受諾勧告	6月25日	・申請者、相手方双方に調停案の受諾を勧告
	6月30日	・申請者が調停案を受諾
	7月 5日	・相手方が調停案を受諾
合 意	7月26日	・調停書の取り交わし
報 告	9月 2日	・知事への報告

(3) 市町消費者行政担当課長会議・担当職員研修会

消費者行政に係る市町と県の連携を強化し、市町における消費者行政の一層の推進を図るために、市町消費者行政担当課長会議や消費者行政活性化事業説明会を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 25 年 5 月 16 日	消費生活課 研修室	第1回市町消費者行政担当課長会議 ○消費者行政の現況等について ○相談事業の概要等について ○平成 25 年度事業について ○最近の消費者被害の状況等について
平成 25 年 9 月 19 日	消費生活課 研修室	第2回市町消費者行政担当課長会議 ○消費者庁平成 26 年度予算概算要求について ○「消費生活相談の課題と対応方策検討事業」について ○PIO-NET 刷新について ○消費者苦情に係る事業活動の改善要請について ○「見守りねっと」の運用開始について
平成 26 年 2 月 19 日	消費生活課 研修室	消費者行政活性化事業説明会 ○平成 26 年度以降の国による財政支援について ○平成 26 年度広島県消費者行政予算等について ○消費者行政活性化事業補助金の事務手続きについて

(4) 広島県多重債務者対策協議会

多重債務問題を総合的に解決するため、関係行政機関及び関係団体が相互に協力し、情報交換、協議等を行うため、広島県多重債務者対策協議会を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 25 年 8 月 29 日	県庁本館 301 会議室	○各機関の取組状況について ○多重債務者無料相談会について

(5) 中国地方悪質事業者対策会議

広域的に活動する悪質事業者に関する情報交換を行うとともに、強固な連携を示すことにより不適正取引をけん制するため、中国地方悪質事業者対策会議を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 25 年 7 月 18 日	広島県庁 本館 6 階講堂	平成 25 年度中国地方悪質事業者対策会議 ○要注視事業者に係る調査等の進捗状況について ○新たに判明した要注視事業者について ○中国経済産業局、各県が実施した行政処分について
平成 25 年 12 月 13 日	消費生活課 研修室	中国地方悪質事業者対策会議・担当者会議 ○要注視事業者に係る調査等の進捗状況について ○対策会議以降に新たに判明した要注視事業者について ○中国経済産業局・各県が実施した行政処分について

(6) 消費者行政活性化事業の実施

消費者行政活性化基金を活用し、相談窓口機能強化・啓発強化などの消費者行政活性化事業を実施した。

高齢者、若者に対する消費者啓発

ア 若者の消費者被害防止キャンペーンの実施

若者に対して、消費者被害についての正確な知識を提供、メール相談を含む消費生活相談窓口の周知のため、啓発キャンペーンを実施した。



【実施内容】

区 分	内 容
テレビによる広報	キャンペーンの啓発キャラクターを用い、若者に多い消費者トラブルを紹介するとともに、相談窓口を周知。 放送期間：平成 25 年 11 月 22 日～12 月 20 日 放送局・回数：テレビ新広島 200 回
ポスター・リーフレットの作成・配布	ポスター、リーフレット「消費者トラブル回避マニュアル」の作成、配布
PR拠点による広報	若者に消費者トラブルを身近に感じてもらうとともに、相談することへの抵抗感を無くしてもらうため、若者が多く出入りする場所にPR拠点を開設。店員による Facebook アプリの紹介、リーフレットの配布などを実施。 キャラクターの声を務めるお笑いコンビ「どぶろっく」を招いて、オープニングイベント(12/1)、クロージングイベント(2/16)を実施
インターネットによる広報	キャンペーンの特設WEBサイトを開設。 Facebook, Twitter により、若者の消費者トラブルに関する情報を発信し、メール相談を含めた相談窓口の周知を図った。

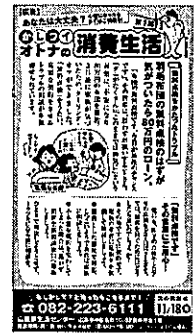
イ 高齢者の消費者被害防止のための啓発

高齢者に対して、消費者問題について分かりやすく啓発し、被害に遭った場合の相談窓口の周知を図るため、新聞の消費者被害に関する啓発広告掲載を実施した。

【実施内容】

中国新聞の朝刊、暮らし面に毎週月曜、5か月計20回に渡り、1段1/4の記事風広告を掲載した。

掲載期間中、ラジオにも出演(4回)し、高齢者の消費者被害について、新聞広告の掲載について周知を図った。



ウ 小学校高学年向け及び中学生向け消費者教育DVD作成
消費者教育について学習指導要領に定められている小学生高学年及び中学生の授業で活用できる視聴覚教材(DVD)を作成し、県内の小学校、中学校に配布した。

【実施内容】

○小学校高学年向けDVD

「御金大事」と考えよう！買い物とくらし

収録内容：物やお金の使い方、物の選び方 等

作成枚数：1200枚

配布先：県内小学校、市町、市町教育委員会

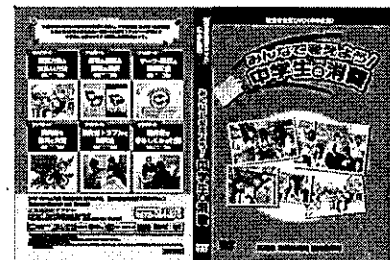
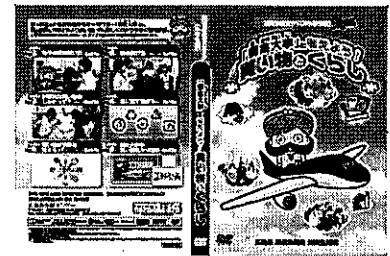
○中学生向けDVD

みんなで考えよう！中学生の消費

収録内容：販売方法と支払い方法、消費者の権利と責任 等

作成枚数：800枚

配布先：県内中学校、市町、市町教育委員会



エ 高齢消費者等の被害防止ネットワーク活動推進

高齢者を見守る立場の個人・団体を対象として、消費者被害の防止のための知識や被害情報等についての研修を実施するとともに、消費者被害の防止に関する情報のメール配信及びウェブサイト上への掲載を行った。

【実施内容】

○研修の実施

大崎上島町、三次市、安芸高田市、世羅町、安芸太田町の2市3町で実施

○メール配信(メルマガ)

登録者に毎週1回以上、メールを配信するとともに、WEBサイトを更新。

② 相談窓口機能強化

・消費生活センター機能強化及び相談員の研修・養成

相談者からの複雑・高度な相談に対応するため、各分野の専門家による相談を実施した。

また、県・市町等の相談窓口に従事する者に対して、相談実務能力(消費者に対する必要な情報提供、解決策の助言、苦情処理のためのあっせん)の向上を目的とした消費生活相談員等レベルアップ研修を実施した。

さらに、県・市町で消費生活相談業務に従事することを希望する者を対象に、消費生活専門相談員資格の取得を目指した養成講座を実施した。

平成25年度専門家相談概要

区分	概要
建築・不動産相談	リフォーム工事, 建築基準法等に関する相談
生命保険・金融商品相談	生命保険・個人年金・金融商品に関する相談
クリーニング相談	クリーニングのトラブルに関する相談
インターネット取引相談	インターネット取引に関する相談

平成25年度消費生活相談員等レベルアップ研修概要

実施内容等	
第1回	時期：9月 場所・回数：広島市2回 内容：相談員としての基本姿勢及びあっせん手法のスキルアップ
第2回	時期：10月 場所・回数：広島市2回 内容：携帯電話及びインターネットのトラブル
第3回	時期：11月 場所・回数：広島市2回 内容：有料老人ホームの契約やサービスに係るトラブル
第4回	時期：1月 場所・回数：広島市2回 内容：自動車の契約及び品質不良に係るトラブル

- ③ 広島県消費者基本計画の進行管理
消費者被害を防止し、県民の安全・安心を確保するため、平成22年度に策定した「広島県消費者基本計画」の実施状況について取りまとめ、消費生活審議会に報告した。
- ④ 市町補助事業
市町が実施する消費者行政活性化のための事業に必要な経費を補助した。

2 消費者取引の適正化及び危害防止

(1) 商品・サービスの安全性の確保

- ① 広島県消費生活条例に基づくもの
現行の個別法により対応した。
- ② 消費生活用製品安全法に基づくもの
指定品目を販売する業者の立入検査を実施した。

(2) 事業活動の適正化

- ① 特定商取引に関する法律及び広島県消費生活条例に基づくもの
勧誘・契約・解約時における問題点等について、来所時に延べ203事業者に対し適宜、口頭で指導を行った。
また、法令違反の疑いがある事業者に対して、文書により業務改善の要請を行い、改善措置の報告を求めた(10件)。
更に、違反行為を繰り返す訪問販売事業者1者について、特定商取引法に基づく行政処分を行った。(25.11 業務停止命令12か月)
- ② 割賦販売法に基づくもの
個別クレジット業者等の取引の適正化を図るため、加盟店等の勧誘行為に関する問題点を情報提供するとともに、加盟店調査の適正化を指導した。

また、前払式特定取引を行う2事業者（冠婚葬祭互助会）に対して、財務の健全性が保持されているか確認するため、財務状況等の報告を求めた。

③ ゴルフ場等の会員契約の適正化に関する法律に基づくもの

会員制事業者の活動状況を把握するため、国から送付される届出書の写しを関係機関へ情報提供した。

(3) 表示の適正化

① 広島県消費生活条例に基づくもの

現行の個別法により対応した。

② 不当景品類及び不当表示防止法に基づくもの

ア 不当景品類及び不当表示防止法の普及を図るとともに、関係事業者に対する指導を行った。

不当景品類及び不当表示防止法に関する指導

区 分	平成 25 年度	平成 24 年度	主な内容 (平成 25 年度)
景品に関するもの	1 件	0 件	イベントに係る過大な景品類の提供
表示に関するもの	9 件	0 件	メニュー表示等に係る優良誤認表示
計	10 件	0 件	

イ 食品表示等問題に係る取組状況について

メニュー表示と異なる食材を使用した料理の提供等に関する食品表示問題に対して、景品表示法、食品衛生法、JAS法及び健康増進法を所管する関係機関が連携して、食品表示の適正化に向けた取組を実施した。

項 目	内 容
業界団体への「適正表示の徹底」の通知	○ 平成25年11月6日付けで、飲食に係る3つの業界団体に対して、消費者に、優良であると誤認を与えるような不当な表示となっていないか、提供メニューの再点検を行うなど、適正な表示を徹底するよう通知
広島県食品表示対策連絡会の開催	○ 関係機関が連携して、食品表示の適正化を推進していくため、広島県食品表示対策連絡会を開催 ・開催月日：平成25年11月26日（火） ・構成：農林水産省中国四国農政局広島地域センター，県，広島市，呉市，福山市等 ・協議内容：県内の食品表示問題について、情報共有を図るとともに今後の対応について検討
広島県食品表示適正化推進月間の取組	○ 多種多様な食品が流通する12月を「広島県食品表示適正化推進月間」として位置付け、関係機関が連携し、食品関係事業者に対する一斉点検を実施するとともに、県民への意識啓発等を行い、食品表示の適正化を推進 ・食品表示の一斉点検の実施（点検と合わせて景品表示法について周知） 【月 日：平成25年12月2日（月）】 【点検施設：県内のスーパー等量販店】
景品表示法の周知	○ 食品の適正表示推進者育成講習会の開催 ・主催：（一社）広島県食品衛生協会，（一社）広島市食品衛生協会 ・共催：広島県，呉市，福山市 ・開催：県内5か所（平成25年10月～平成26年2月の間） ○ 県のホームページへの掲載 ○ 県の消費生活情報誌「ひろしまスクエア」への掲載 ○ 業界団体会報への掲載 ○ 事業者からの個別相談の中で景品表示法について周知

③ 家庭用品品質表示法に基づくもの
 指定品目を販売する業者の立入検査を実施した。

④ 食品表示ウォッチャーからの情報提供によるもの
 広島県食品表示適正化推進月間（12月）において、消費者団体の会員等からなる食品表示ウォッチャーから食品表示に関する情報提供を受け、関係課で連携して各法令に基づき対応した。（食品衛生法、JAS法については、それぞれ食品生活衛生課、園芸産地推進課に対応を依頼。）

(4) 物価の安定

生活関連物資の価格・需給動向に関する情報収集

日常生活に関連の深い食料品や日用品等の物資について、価格・需給動向を把握するため、情報収集を行った。

区 分	情報収集対象品目	情報収集方法
食 料 品	○調査品目（14品目） うるち米，牛乳，まぐろ，納豆，キャベツ，ほうれんそう，ばれいしょ，たまねぎ，トマト，食パン，豚肉，えび，レタス，牛肉	小売物価統計調査等 公表データによる 情報収集
日 用 品	○調査品目（14品目） LPG，灯油，ガソリン，紙おむつ，トイレットペーパー，ティッシュペーパー，台所用洗剤，洗濯用洗剤，ラップ，長袖ワイシャツ，アンダーシャツ，シャンプー，歯磨き粉，乾電池	

3 生活相談体制の充実・整備

(1) 消費生活相談体制の整備

① 市町消費者行政体制整備の促進

市町相談機能の強化を図るとともに、市町消費生活相談窓口の体制整備を促進してきた結果、平成22年4月1日をもって県内全市町に相談窓口が開設された。

市町消費生活相談窓口の開設状況

年 度	消費生活相談窓口設置市町
昭和49年度	広島市
平成13年度	呉市，福山市，三次市，府中町
平成14年度	三原市，尾道市，大竹市・廿日市市，東広島市
平成15年度	竹原市，府中市
平成16年度	庄原市，大崎上島町（竹原市との広域対応）
平成17年度	安芸高田市，北広島町
平成19年度	安芸太田町，世羅町
平成20年度	江田島市，海田町，神石高原町
平成21年度	熊野町
平成22年度	坂町

消費生活相談員の配置状況（4月1日現在）

（単位：人）

区 分		平成26年度	平成25年度	摘要
県	消費生活課 （広島県生活センター）	7	6	
	広島市消費生活センター	11	11	
市 町	呉市消費生活センター	3	3	
	竹原市消費生活相談室	1	1	
	三原市消費生活センター	3	2	
	尾道市消費生活センター	2	2	
	福山市消費生活センター	7	7	
	府中市消費生活センター	1 (月, 火, 木, 金)	1 (月, 火, 木, 金)	
	三次市消費生活センター	1 (月, 火, 木, 金)	1 (月, 火, 木, 金)	
	庄原市消費生活センター	1~2	1	
	大竹市消費生活センター	1 (火, 金)	1 (火, 金)	
	東広島市消費生活センター	3	3	
	廿日市市消費生活センター	2	2	
	安芸高田市消費生活相談窓口	1 (水, 金)	1 (水, 金)	
	江田島市消費生活相談窓口	1	1	
	府中町消費生活相談コーナー	1~2	1	
	海田町消費生活相談コーナー	1 (木)	1 (木)	
	熊野町消費生活相談窓口	1 (月, 水)	1 (月, 水)	
	坂町消費生活相談窓口	1 (水)	1 (水)	
	安芸太田町消費生活相談所	【職員対応】	【職員対応】	
	北広島町消費生活相談室	1 (木)	1 (木)	
	大崎上島町消費生活相談窓口	※	※	
世羅町生活安全相談窓口	1	1		
神石高原町消費生活相談窓口	【職員対応】	【職員対応】		

(注) 相談員の人数は、窓口開設時間に窓口において対応する人数

※ 大崎上島町は、竹原市との広域対応（窓口開設は、奇数月の第1金曜日）

② 市町における消費生活相談の支援

市町消費者行政担当職員等の資質の向上及び相談業務の均一性を確保するため研修会を開催した。

区 分	実 施 内 容 等	
消費生活相談員等 研 修 会	第1回	時期：4月 場所：県消費生活課 内容：新任研修（消費者行政の概要，消費者契約法，特定 商取引法等，割賦販売法について）
	第2回	時期：12月 場所：県消費生活課 内容：クリーニングに関する消費者トラブル
	第3回	時期：2月 場所：広島市まちづくり市民交流プラザ 内容：製品の安全性について
巡 回 相 談	熊 野 町	平成25年12月11日
	神石高原町	平成26年1月17日
	海 田 町	平成26年1月23日
	大 竹 市	平成26年1月28日
	世 羅 町	平成26年2月17日
	坂 町	平成26年3月5日

(2) 消費生活相談等の実施

① 消費生活相談の状況

ア 県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は，29,606件で，前年度に比べ2,742件，率にすると10.2%の増加となった。

このうち，「不当請求・架空請求」に係る相談が3,373件で前年度に比べ284件，9.2%の増加となった。

消費生活相談の状況

(単位：件，%)

区 分	平成25年度 相談件数(A)	平成24年度 相談件数(B)	増減数 A-B	増減率 (A-B)/B×100
消費生活相談	29,606 (6,755)	26,864 (5,854)	2,742 (901)	10.2 (15.4)
不当請求・ 架空請求	3,373 (670)	3,089 (639)	284 (31)	9.2 (4.9)
うちヤミ金融	187 (76)	189 (85)	△2 (△9)	△1.1 (△10.6)
その他の相談	26,233 (6,009)	23,775 (5,215)	2,458 (794)	10.3 (15.2)

(注) () 書きは，県が受け付けた件数で内数

イ 苦情相談（「不当請求・架空請求」を除く。）の内容を商品・役務別にみると、「健康食品」に関するものが多く、次いで、「不動産貸借」「融資サービス」に関するものとなっている。

平成25年度の商品・役務別の苦情相談状況（「不当請求・架空請求」を除く）
（単位：件，％）

商品・役務	件数	構成比	相談内容
健康食品	1,734	7.7	健康食品を送りつけようとする強引な電話勧誘，初タイプオプション等
不動産貸借	1,612	7.1	敷金の返還，借家の明け渡し等
融資サービス	1,147	5.1	多重債務の整理，過払い金の請求，住宅ローンの返済等
情報提供サービス	1,023	4.5	有料情報サイトの利用，放送受信料の支払い等
商品一般	895	3.9	多数のDM広告・電話勧誘，商品を購入した先の事業者の対応等
ファンド型投資商品	773	3.4	商品ファンド，事業型ファンド，出資の勧誘等
インターネット通信サービス	741	3.3	光ファイバーの電話勧誘，インターネット回線の料金等
建築・工事等	727	3.2	住宅リフォーム（床下，屋根等），不必要な工事の勧誘，点検商法等
役務その他	589	2.6	不動産の仲介手数料，結婚相手紹介サービスの契約解除等
預貯金・証券等	506	2.2	未公開株，社債，投資信託等
その他	12,928	57.0	仏像・掛け軸等の販売（開運商法），換金できない外国通貨投資等
計	22,675	100.0	

ウ 弁護士相談

問題解決や助言などにおいて法律的な専門知識を要する相談が増加していることから，県民の苦情相談に適切な対応を図るため，弁護士相談を定期的を実施した。

弁護士相談の実施状況

相談区分		平成25年度実施回数等		備考
弁護士相談	定期	消費生活課は毎週2回 （東部地域県民相談室は毎週1回， 北部地域県民相談室は毎月1回）	157回 425件	うち，消費生活 関係は169件

② 商品テストの実施

消費生活相談によって，苦情相談の対象となった商品のうち，必要と認めたものや消費者から依頼のあった商品などについて，独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に商品テストを9件依頼した。

③ 消費生活情報の収集・提供

国民生活センターとの消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）を利用すると

ともに、関係機関との情報の相互交換を行い、悪質な事案で被害が拡大する恐れがあるものについては、市町に相談緊急情報を提供するなど消費者被害の未然防止、拡大防止を図った。

④ 消費生活相談員の養成

県消費生活相談員については、国民生活センター等が実施する研修会等に参加し、資質の向上を図った。

また、市町相談員については、消費生活相談員等を対象とした研修を実施し、資質の向上を図った。

⑤ 多重債務者無料相談会の実施

多重債務者対策として、「多重債務者相談強化キャンペーン」（平成25年9月～12月）期間中に、弁護士及び司法書士による多重債務者無料相談会を実施し、県及び市町相談員が参加した。

平成25年度多重債務者無料相談会開催結果

実施日	会場	相談件数		
		面談	電話	計
11月13日(水)	サテライトキャンパスひろしま	3	—	3
12月8日(日)	尾道市因島市民会館	1	—	1
12月21日(土)	呉市つばき会館	10	—	10
合計		14	—	14

(3) 消費者の権利尊重等に係る関係機関等との連携

消費者の権利尊重等のため、関係行政機関及び関係業界との連携を図った。

会議名	内容及び構成機関	開催状況
中国地方悪質事業者対策会議	内 容：広域的に活動する悪質事業者に関する情報交換及び不適正取引のけん制。 構成機関：中国5県、岡山市、倉敷市（オブザーバー：中国経済産業局、広島市、各県警察）	1回 (担当者会議1回)
広島県及び広島市の事例検討会	内 容：テーマに沿った事例を持ち寄り意見交換。 構成機関：県消費生活課、広島市消費生活センター	2回
広島県被害者支援連絡協議会	内 容：各機関・団体の活動報告及び意見交換 構成機関：地方検察庁、弁護士会、県警察、こども家庭センター、女性会議、医師会、県消費生活課等	1回
中国消費者窓口連絡協議会	内 容：事業所のお客さま相談室の業務と、行政機関の相談受付状況紹介、意見交換。 構成機関：民間事業所（オブザーバー：県消費生活課、中国経済産業局、広島市等）	6回
広島県建築安全安心マネジメント推進協議会	内 容：県の計画実施状況の説明等。 構成機関：県土木局、住宅金融支援機構、広島県消費者団体連絡協議会、関係建築協会、市町都市部局、県警察、県関係機関等	1回
相談業務関係機関連絡会議（不動産）	内 容：相談事例の紹介及び意見交換。 構成機関：中国地方整備局、県消費生活課、県建築課、広島市、全日本不動産協会、広島県宅地建物取引業協会	1回
生保意見交換会	内 容：相談事例の紹介及び意見交換。 構成機関：県消費生活課、広島市、福山市、呉市、広島消費者協会、生命保険各社	1回
そんぽ消費者安心懇話会	内 容：相談事例の紹介及び各社への意見、要望。 構成機関：県消費生活課、広島市、呉市、日本損害保険協会	1回
中国地方電気通信消費者支援連絡会	内 容：相談事例の紹介及び意見交換。 構成機関：中国総合通信局、各県・政令市消費生活センター、電気通信事業者	2回
中国地方液化石油ガス懇談会	内 容：現状と課題の説明及び意見交換。 構成機関：中国経済産業局、エルピーガス振興センター、事業者、学識経験者、県消費生活課、広島市等	1回
法テラス地方協議会	内 容：現状と課題の説明及び意見交換。 構成機関：広島弁護士会、司法書士会、法務局、労働局、県消費生活課、県内市町等	1回
無登録ファンド連絡会	内 容：現状と課題の説明及び意見交換。 構成機関：中国財務局理財部、県消費生活課、県警生活環境課	1回

4 消費者の自立支援

(1) 消費者啓発の充実

① 消費者月間の推進

昭和63年以降、平成25年度が第26回目となる「消費者月間」の諸行事を県内各地で実施した。

- ・ 期 間 平成25年5月1日から5月31日まで
- ・ 統一テーマ 「学ぶことからはじめよう ～自立した消費者に向けて～」
- ・ 内 容 懸垂幕の掲示、県民ギャラリーでのパネル展示、新聞広告等、
県立図書館での資料展示（5月14日～6月2日）

② 講演会・講座等の開催

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止のため県内各地域で実施される若年者等対象の講座等に講師を派遣し、消費者トラブルの実態やクーリング・オフ制度などのトラブル対処法等を説明した。
- ・ 高齢者を日ごろから見守る立場にあるケースワーカー等を対象とした研修会等に講師を派遣し、悪質商法や多重債務問題についての関係機関の緊密な連携と消費生活相談窓口への早期の誘導を働きかけた。
- ・ 市町の啓発講座の実施にあたって、講師あっせんや啓発資料の提供等の協力をした。
- ・ 県が依頼している啓発講座の外部講師を対象に、消費生活相談状況や最新情報等を提供するため、消費者啓発講座講師研修会を開催し、講座の充実を図った。

消費者啓発のための講演会・講座等の開催実績

【県関係】

(単位：回，人)

区 分	消費者月間 行事（講演 会等）	若年者 講 座	高齢者 講 座	教育指導者 研修会	啓発講座 講師研修	計
回 数	0	16	1	1	1	19
人 数	-	1,820	45	20	24	1,909

【市町関係】

(単位：回，人)

区 分	消費者月間 講演会・イベント等 (回数=実 施市町数)	若年者対象 講座	高齢者対象 講座	見守る立場 の方対象講 座	その他対象 講座	計
回 数	5	26	166	72	61	330
人 数	10,203	2,248	6,635	2,912	2,511	24,509

(2) 情報提供の充実

① 生活情報サロンの運営

「生活情報サロン」において、生活情報の収集・提供を行った。

《 生活情報サロンの概要 》

- 1 開設時間
9:00～17:00
- 2 生活情報の内容
 - 図書・資料コーナー
図書・雑誌、パンフレット、他県情報紙等の自由閲覧
 - ACAP消費者啓発資料コーナー
家電、食品メーカーなど企業・団体が作成した消費啓発資料を展示・配布



■ ACAP (エイキャップ) について

ACAP (社団法人消費者関連専門家会議 The Association of Consumer Affairs Professionals) 1980 (昭和 55) 年創立。消費者・企業・行政の架け橋としてお客様相談室などの企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で構成される消費者庁所管の特例民法法人。会員企業向けの研修や消費者向けの啓発活動などを精力的に行っている。

② DVD・パネルの貸し出し

地域や学校などの学習会や研修会での利用のため、消費生活に関するビデオ・DVDやパネルの貸出しを行った。

③ 啓発資料の発行等

消費生活情報紙「ひろしまスクエア」を発行(年2回)したほか、若年者向け、高齢者を見守る立場の方向けの見守りガイドなどリーフレットを作成し、関係機関・団体等に配布した。



消費生活情報紙
ひろしまスクエアNo.36
「インターネットのトラブル続々」

規格：A4，4頁

作成部数：15,000部

主な配布先：市町，社会福祉協議会，大学等



消費生活情報紙
ひろしまスクエアNo.35
「平成24年度消費生活相談状況から」

規格：A4，4頁

作成部数：15,000部

主な配布先：市町，社会福祉協議会，大学等



相談してムーチョ!
~Stop the 泣き寝入り~

規格：A6，16頁
(じゃばら式)

作成部数：100,000部

主な配布先：市町，大学等

④ マスメディア等による情報提供

消費者トラブルの未然防止を図るため、広島県ホームページ(消費生活のページ)に「よくある消費生活相談事例」や「消費生活相談窓口」などの消費生活情報を掲載した。

消費者被害の実態や対処法等を紹介するため、テレビ、ラジオ、新聞等を通じて積極的に啓発を行った。

引き続き、広報紙掲載用資料メルマガ「くらしのフレッシュ便」を発行し、市町において啓発活動に広く利用できるようメールにより提供するとともに、希望のあった県内の大学等にもメールで提供した。

(3) 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

広島県金融広報委員会等関係機関との連携のもとに、各種の金融経済情報を提供するとともに、生活設計の勧奨及び金銭教育の普及に努めた。

地方庁運動費推奨事業

金融広報中央委員会より、広島県金融広報委員会を通じ、呉市が行った、金融に関する事業に対して補助した。

(4) 消費者団体等の指導・育成

① 消費者団体の指導・育成

消費者団体の活動の充実強化に資するため、団体相互の交流を図るとともに、消費生活に関する啓発を行った。

消費者のつどい2013	
○ 開催日	平成25年11月13日(水)
○ 場所	サテライトキャンパスひろしま(広島県民文化センター5階)
○ 内容	第1部 消費者団体の活動報告 (公社)広島消費者協会、廿日市市消費者協会 第2部 講演:「賢い消費者になるためのマネープラン ~かかるお金ともらえるお金~」 講師: 高橋 佳良子氏 (ファイナンシャルプランナー)
○ 参加者数	160名

② 消費生活協同組合活動の促進

消費生活協同組合の健全な発展と育成を図り、組合員の生活の向上を促進するため、組合に対し設備資金の継続融資を行った。

組合への資金融資

区分	融資金額	預託金額	貸出利率	貸付期間	預託先
運転資金	0千円	0千円	-	-	中国労働金庫
設備資金	20,360千円	5,640千円	年2.17% ~年2.50%	5年以内	

(5) 物価啓発の推進・情報提供

県民の物価に関する疑問に答えるために、物価ダイヤルを設置した。

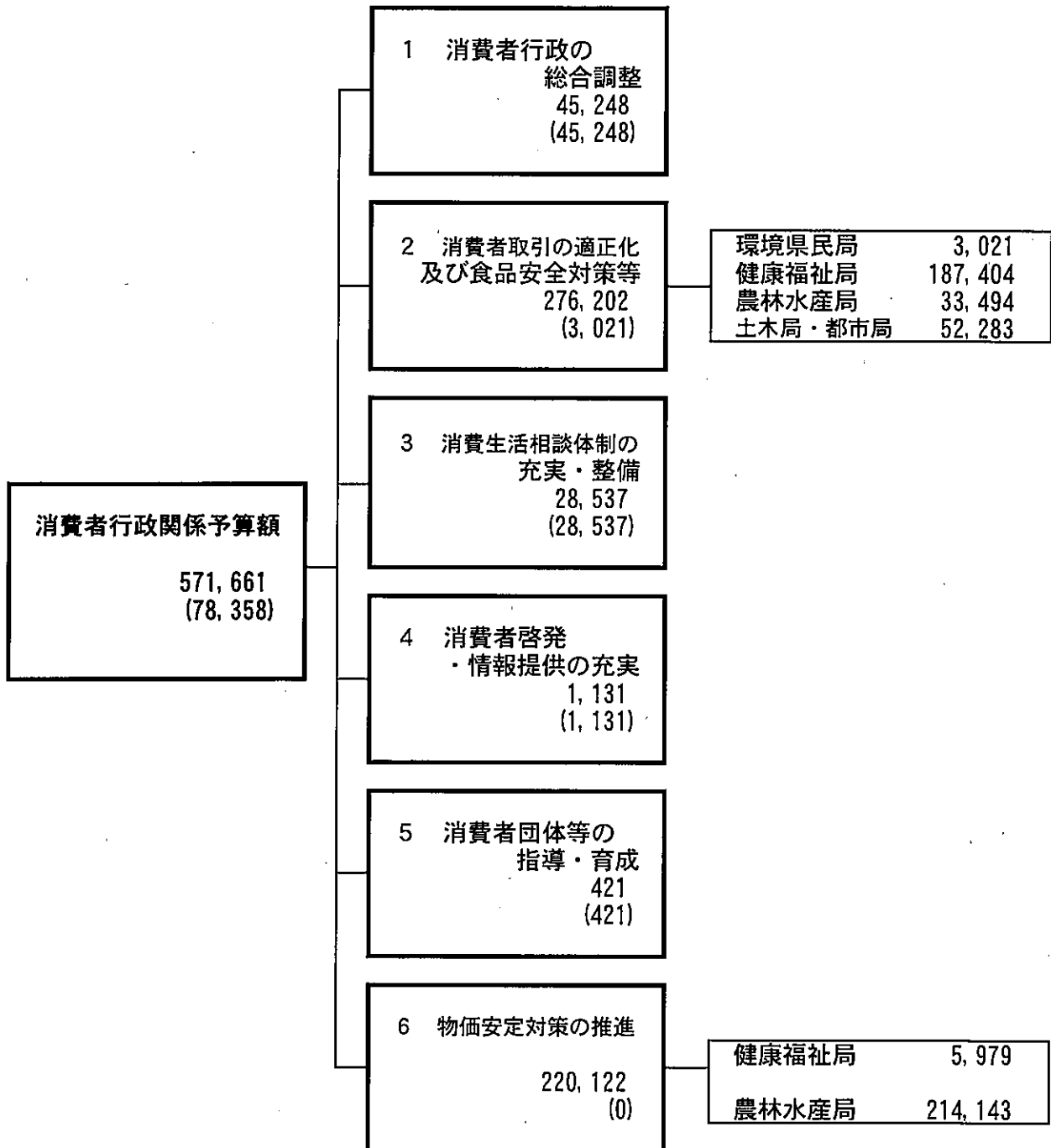
区分	実施時期
物価ダイヤルの設置(消費生活課内)	随時

IV 消費者行政關係予算

IV 消費者行政関係予算

1 平成26年度消費者行政関係当初予算額

(単位：千円)



※ () 内は、消費生活課所管の予算 (再掲)

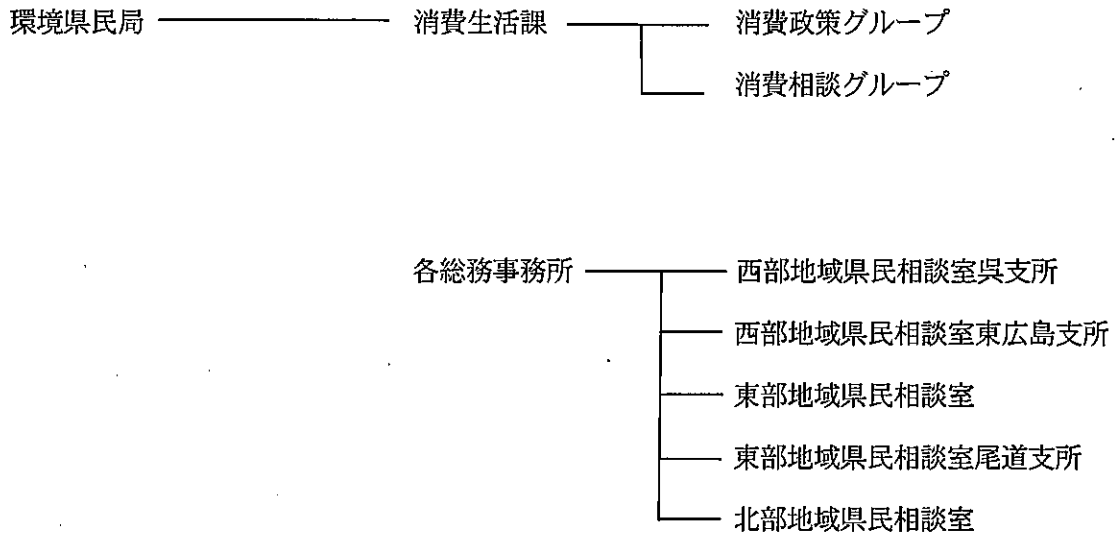
※ 対象経費は、消費者庁の地方消費者行政活性化基金管理運営要領における「広義の消費者行政予算」に準拠

V 消費者行政組織

V 消費者行政組織

1 県の消費者行政組織

(1) 組織



(2) 職員数

名 称	職 員 配 置
消費生活課 (25名)	課長 1名
	消費政策グループ(エルダースタッフ1名含む) 6名
	消費相談グループ 3名
	県民相談員(エルダースタッフ3名含む) 5名
	消費生活相談員 7名
	事業者指導専門員 3名

西部地域県民相談室奥支所 (第1・第3金曜日)	(本庁から県民相談員を派遣)
西部地域県民相談室東広島支所 (第2・第4水曜日)	(本庁から県民相談員を派遣)
東部地域県民相談室 (月～金曜日)	県民相談員(エルダースタッフ) 1名
東部地域県民相談室尾道支所 (月曜日)	(本庁から県民相談員を派遣)
北部地域県民相談室 (月～金曜日)	県民相談員 1名

(3) 消費生活課の分掌事務

- ① 消費生活及び物価に関する施策の企画及び総合調整に関すること。
- ② 消費生活その他の県民の生活に関する啓発及び情報提供に関すること。
- ③ 消費生活相談に関すること。
- ④ 県民相談に関すること。
- ⑤ 交通事故相談に関すること。
- ⑥ 消費生活協同組合法（昭和 23 年法律第 200 号）に関すること。
- ⑦ 家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）に関すること。
- ⑧ 不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）に関すること。
- ⑨ 消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）に関すること。
- ⑩ 生活関連物資等の買占め及び売り惜しみに対する緊急措置に関する法律（昭和 48 年法律第 48 号）に関すること。
- ⑪ 国民生活安定緊急措置法（昭和 48 年法律第 121 号）に関すること。
- ⑫ 割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）に関すること。
- ⑬ 特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）に関すること。
- ⑭ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律（平成 4 年法律第 53 号）に関すること。
- ⑮ 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）に関すること。
- ⑯ 広島県消費生活審議会に関すること。
- ⑰ 広島県消費者苦情処理委員会に関すること。

県の消費者行政組織の歩み

年 月	消 費 者 行 政 組 織 の 歩 み
昭和 41 年 4 月 昭和 42 年 4 月	知事直属企画室の事務分掌として「消費者行政に関すること」を明記 企画室を廃し、企画部を設置し、企画部県民広報課に消費者行政を専管する 消費者行政係を設置
昭和 46 年 6 月	広島県消費生活センターを広島市に設置
昭和 47 年 4 月	消費者行政専管課である消費生活課を設置
昭和 48 年 4 月	消費生活センター福山支所を開設
昭和 48 年 10 月	消費生活センター三次支所を開設
昭和 51 年 4 月	「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」を制定 (昭和 51 年条例第 1 号) 消費生活課を生活課に名称変更するとともに、調査係を新設
昭和 54 年 4 月	消費生活センターに啓発相談課、商品テスト課を新設
昭和 56 年 4 月	企画部を企画振興部に改組し、コミュニティ振興課、生活課を統合し県民課 を設置
昭和 60 年 4 月	生活センター開設 (消費生活センター、県民相談室及び交通事故相談室を統 合)
昭和 62 年 12 月	「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」を一部改正
昭和 63 年 4 月	生活・資源エネルギー係を県民生活係に名称変更
平成 3 年 4 月	県民課を県民文化課に名称変更
平成 4 年 4 月	県民生活部県民課に組織変更
平成 7 年 3 月	生活センターが中区袋町のシンヨー東邦ビル 6 階に移転
平成 7 年 4 月	県民生活係を消費生活係に名称変更
平成 11 年 4 月	県民課に生活文化室を設置し、消費生活係を同室に移設
平成 12 年 4 月	県民生活部を環境生活部に名称変更
平成 13 年 4 月	生活センターを廃止し、中区袋町 (旧生活センター) に消費生活室を設置 (業務：市町村における消費生活相談窓口設置、啓発、情報提供及び広域的、 専門的相談業務等)
平成 14 年 9 月	併せて各地域県民相談室 (6 箇所) においても消費生活相談の受付を開始
平成 17 年 4 月	消費生活室を県庁構内に移転
平成 18 年 4 月	「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」を一部改正
平成 20 年 4 月	環境生活部を県民生活部に名称変更
平成 20 年 4 月	県民生活部総務管理局消費生活室を環境県民局総務管理部消費生活課に名称 変更
平成 23 年 4 月	部制を廃止
平成 25 年 4 月	県民相談体制の見直し (呉、尾道、東広島の 3 支所の開設日を週 5 日から週 1 日に変更)
平成 25 年 4 月	消費啓発グループを消費政策グループに統合
平成 26 年 4 月	広島県生活センターの受付時間を延長 (終了時刻を 16 時から 17 時に変更する とともに、12 時から 13 時も受け) 西部地域県民相談室呉支所及び西部地域県民相談室東広島支所の開設日を変更

2 市町の消費者行政組織

市町名	消費者行政組織	電話	担当者 (人)				消費行政		平成25年度		
			専任	兼任・管理職員等	消費生活相談員	計	当初予算額 (千円)	うち活性化事業予算 (千円)	最終予算額 (千円)	うち活性化事業予算 (千円)	苦情相談件数
広島市	広島市消費生活センター	082-225-3300	2	4	11	17	84,338	12,602	88,306	18,626	9,709
呉市	呉市消費生活センター	0823-25-3218		2	3	5	9,363	1,038	9,127	849	1,500
竹原市	竹原市消費生活相談室	0846-22-6865		2	1	3	4,238	2,961	4,540	3,063	175
三原市	三原市消費生活センター	0848-67-6410		2	3	5	5,785	2,446	6,536	3,052	614
尾道市	尾道市消費生活センター	0848-37-4848		3	2	5	7,490	2,058	8,030	2,617	962
福山市	福山市消費生活センター	084-928-1188		2	7	9	22,263	3,497	21,730	3,123	6,317
府中市	府中市消費生活センター	0847-43-7106		3	2	5	2,268	723	1,694	1,221	235
三次市	三次市消費生活センター	0824-62-6222		3	1	4	3,556	1,540	3,316	1,364	245
庄原市	庄原市消費生活センター	0824-73-1228		11	3	14	4,792	3,042	4,148	2,312	119
大竹市	大竹市消費生活センター	0827-57-3236		1	1	2	4,111	3,000	3,323	2,230	59
東広島市	東広島市消費生活センター	082-421-7189		5	3	8	10,027	4,412	11,750	5,995	1,254
廿日市市	廿日市市消費生活センター	0829-31-1841		6	3	9	5,919	3,414	5,190	2,391	834
安芸高田市	安芸高田市消費生活相談窓口(危機管理課)	0826-42-1143		4	1	5	1,593	900	1,746	752	85
江田島市	江田島市消費生活相談窓口	0823-40-2212		1	1	2	1,260	679	1,285	693	47
市計			2	49	42	93	167,003	42,312	170,721	48,288	22,155
府中町	府中町消費生活相談コーナー	082-286-3128		4	2	6	2,011	1,005	2,891	1,791	238
海田町	海田町消費生活相談コーナー	082-823-9219		3	1	4	1,134	695	1,123	587	48
熊野町	熊野町消費生活相談窓口	082-820-5636		1	1	2	1,212	630	1,139	566	61
坂町	坂町消費生活相談窓口	082-820-1535		2	1	3	496	455	503	464	29
安芸太田町	安芸太田町消費生活相談所	0826-28-1973		2	0	2	1,149	574	1,276	1,276	68
北広島町	北広島町消費生活相談室	0826-72-5571		3	1	4	1,252	550	1,222	553	44
大崎上島町	大崎上島町消費生活相談窓口	0846-65-3123		1	1	2	234	0	232	0	6
世羅町	世羅町生活安全相談窓口	0847-22-1111		1	1	2	3,037	570	2,974	530	119
神石高原町	神石高原町消費生活相談窓口	0847-89-3088		3	0	3	3,602	2,719	4,450	3,570	83
町計			0	20	8	28	14,127	7,198	15,810	9,357	696
市町合計			2	69	47	121	181,130	49,510	186,531	57,645	22,851

VI 参考資料

1	広島県消費生活審議会委員名簿	39
2	広島県消費者苦情処理委員会委員名簿	39
3	関係主要消費者団体一覧表	40
4	消費生活協同組合一覧表	41
5	県内市町消費生活相談窓口一覧表	42
6	平成25年度事業実績（資料編）	43
7	関係法令	57

1 広島県消費生活審議会委員名簿

(平成26年4月1日現在)

区分	氏名	所属機関名等
学識経験者	田邊 誠	広島大学大学院法務研究科教授
	五百竹 宏明	県立広島大学経営情報学部准教授
	戸井 佳奈子	安田女子大学現代ビジネス学部教授
	加納 三千子	福山市立女子短期大学名誉教授
	風呂橋 誠	弁護士
	石丸 賢	(株)中国新聞社論説委員
	横田 明子	広島大学大学院教育学研究科教授
	溝上 健文	広島県立海田高等学校校長
消費者代表	原 公子	公益社団法人広島消費者協会理事
	佐藤 浩子	庄原市地域女性団体連絡協議会会長
	川本 信枝	広島県生活協同組合連合会理事
	山根 温子	ひろしま女性大学修了者
	土井 敬子	公益社団法人全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員
事業者代表	谷村 武士	広島県商工会議所連合会幹事長
	山本 敏昭	広島県商工会連合会専務理事
	尾崎 義昭	(株)広電ストア代表取締役社長
	高下 公義	全国農業協同組合連合会広島県本部本部長
	木村 龍史	広島県ホテル旅館生活衛生同業組合理事長
市町代表	増田 和俊	広島県市長会 (三次市長)
	小坂 眞治	広島県町村会 (安芸太田町長)

2 広島県消費者苦情処理委員会委員名簿

(平成26年4月1日現在)

氏名	職業等
西脇 廣治	県立広島大学経営情報学部教授
野田 和裕	広島大学大学院法務研究科教授
野田 隆史	弁護士
川妻 利絵	会社役員
川本 季子	公益社団法人広島消費者協会副会長

3 関係主要消費者団体一覧表

(平成26年7月1日現在)

団体名	代表者	郵便番号	所在地	上段：電話番号 下段：FAX番号
広島県消費者団体連絡協議会	会長 徳田洋子	730-0802	広島市中区本川町2-6-11 第7ウエノヤビル5F 広島県生活協同組合連合会内	TEL (082) 532-1300 FAX (082) 232-8100
広島県地域女性団体連絡協議会	会長 仲島武子	730-0043	広島市中区富士見町11-6 エソール広島2F	TEL (082) 245-7725 FAX (082) 245-0064
広島県生活協同組合連合会	会長理事 岡村信秀	730-0012	広島市中区本川2丁目6-11 第7ウエノヤビル5F	TEL (082) 532-1300 FAX (082) 232-8100
JA 広島県女性組織協議会	会長 松本治美	730-0051	広島市中区大手町4丁目7-3 JAビル8F	TEL (082) 243-6217 FAX (082) 504-0219
公益社団法人 広島消費者協会	会長 徳田洋子	730-0011	広島市中区基町6-27 センタービル8F 広島市消費生活センター内	TEL (082) 225-3320 FAX (082) 225-3320
呉市消費者協議会	会長 清田清美	737-0051	呉市中央4丁目1-6 呉市役所市民課 くらしの窓口係	TEL (0823) 25-3222 FAX (0823) 25-3013
因島消費者協会	会長 吉本田鶴子	722-2212	尾道市因島鏡浦町180-1	TEL (0845) 24-2352 FAX (0845) 24-2352
廿日市市消費者協会	会長 是佐恵美子	738-0023	廿日市市下平良1-11-1 廿日市市環境産業部 商工労政課	TEL (0829) 30-9140 FAX (0829) 31-0999
特定非営利活動法人 消費者ネット広島	理事長 吉富啓一郎	730-0012	広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル3階D号室	TEL (082) 962-6181 FAX (082) 962-6182

4 消費生活協同組合一覽表

(平成26年7月1日現在)

区分	組 合 名	郵便 番号	所 在 地	上段：電話番号 下段：FAX 番号	代表者名
地 域 生 活 協 同 組 合	竹原生活協同組合	725-0026	竹原市中央 1-9-11	TEL (0846) 22-2636 FAX (0846) 22-8807	武田 孝治
	生活協同組合ひろしま	733-0832	広島市西区草津港 2-8-42	TEL (082) 278-6811	林 辰也
		739-0495	廿日市市大野原 1-2-10 (大野事務所)	TEL (0829) 50-0350 FAX (0829) 50-0352	
	広島中央保健生活協同組合	733-0023	広島市西区都町 42-7	TEL (082) 292-3179 FAX (082) 232-3822	吉富啓一郎
	広島医療生活協同組合	731-0121	広島市安佐南区中須 2-19-6	TEL (082) 879-1111 FAX (082) 870-8171	尾野 展昭
	福山医療生活協同組合	720-0082	福山市木之庄町 3-6-10	TEL (084) 973-2280 FAX (084) 926-3080	服部 融憲
	広島県住宅生活協同組合	732-0817	広島市南区比治山町 2-5	TEL (082) 262-4311 FAX (082) 263-6905	小川 正継
	広島県労働者共済生活協同組合	732-0045	広島市東区曙 4-1-28	TEL (082) 262-6031 FAX (082) 262-8276	高松 俊二
	広島県民共済生活協同組合	732-0052	広島市東区光が丘 14-10	TEL (082) 263-6888 FAX (082) 506-0162	小島 明
	グリーンコープ生活協同組合ひろしま	731-0103	広島市安佐南区緑井 1-28-47	TEL (082) 831-1503 FAX (082) 870-1800	熊野千恵子
	三共生活協同組合	722-1111	世羅郡世羅町大字寺町 2114	TEL (0847) 22-3040 FAX (0847) 22-3486	堀 正登
	広島県シルバー福祉生活協同組合	720-0077	福山市南本庄 5-5-12	TEL (084) 926-8350 FAX (084) 926-8673	近本 肥千
	ひろしま高齢者生活協同組合	733-0802	広島市中区本川町 2-6-11 第7ウエノヤビル 6F	TEL (082) 208-0327 FAX (082) 208-0328	河野 次郎
	広島県ふれあい生活協同組合	733-0035	広島市西区南観音 2-6-25-203	TEL (082) 296-8821 FAX (082) 296-5521	香取 周次
職 域 生 活 協 同 組 合	広島県学校生活協同組合	732-0052	広島市東区光町 2-8-32	TEL (082) 264-3311 FAX (082) 264-3328	研本 正明
	日立造船因島生活協同組合	722-2324	尾道市因島田熊町 4508-1	TEL (0845) 22-2560 FAX (0845) 22-2174	岡野 龍広
	広島県高等学校生活協同組合	730-0047	広島市中区平野町 8-15	TEL (082) 244-2311 FAX (082) 244-1269	守本 秀樹
	広島大学消費生活協同組合	739-0046	東広島市鏡山 1-4-5	TEL (082) 424-2525 FAX (082) 421-1428	田中 秀樹
	広島修道大学生生活協同組合	731-3195	広島市安佐南区大塚東 1-1-1	TEL (082) 848-1097 FAX (082) 830-1372	針持 和郎
連 合 会	広島県生活協同組合連合会	730-0802	広島市中区本川町 2-6-11 第7ウエノヤビル 5F	TEL (082) 532-1300 FAX (082) 232-8100	岡村 信秀

5 県内市町消費生活相談窓口一覧表

(平成26年4月1日現在)

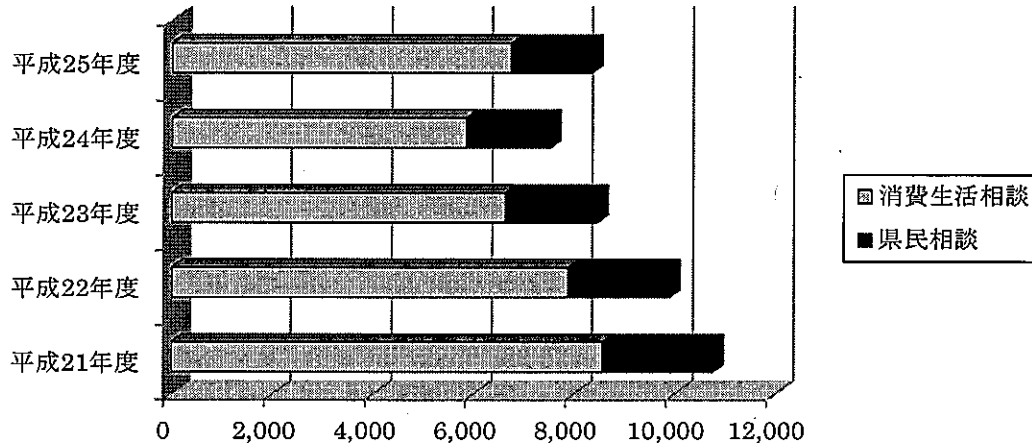
名称	所在地	受付時間等	電話番号
広島市消費生活センター	〒730-0011 広島市中区基町6-27 アクア広島センター街8階	火曜日を除く毎日(年末年始を除く) 10時～19時	082-225-3300
呉市消費生活センター	〒737-8501 呉市中央四丁目1-6	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 8時30分～16時30分(12時～13時は 休み)	0823-25-3218
竹原市消費生活相談室	〒725-8666 竹原市中央五丁目1-35	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～12時・13時～16時	0846-22-6965
三原市消費生活センター	〒723-8601 三原市港町三丁目5-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	0848-67-6410
尾道市消費生活センター	〒722-8501 尾道市久保一丁目15-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～17時(12時～13時は休み)	0848-37-4848
福山市消費生活センター	〒720-8501 福山市東桜町3-5	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 8時30分～16時30分	084-928-1188
府中市消費生活センター	〒726-8601 府中市府川町315	月, 火, 木, 金曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～16時(12時～13時は休み)	0847-43-7106
三次市消費生活センター	〒728-8501 三次市十日市中二丁目8-1	月, 火, 木, 金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	0824-62-6222
庄原市消費生活センター	〒727-8501 庄原市中本町一丁目10-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	0824-73-1228
大竹市消費生活センター	〒739-0692 大竹市小方一丁目11-1	火, 金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～12時 13時～16時	0827-57-3236
東広島市消費生活センター	〒739-8601 東広島市西条栄町8-29	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～17時(12時～13時は休み)	082-421-7189
廿日市市消費生活センター	〒738-8501 廿日市市下平良一丁目11-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	0829-31-1841
安芸高田市消費生活相談窓口	〒731-0592 安芸高田市吉田町吉田791	水, 金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時30分～16時30分(12時～13時は 休み)	0826-42-1143
江田島市消費生活相談窓口	〒737-2392 江田島市能美町中町4859-9	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～16時(12時～13時は休み)	0823-40-2212
府中町消費生活相談コーナー	〒735-8686 安芸郡府中町大通三丁目5-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	082-286-3128
海田町消費生活相談コーナー	〒736-8601 安芸郡海田町上市14-18	木曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時30分～16時	082-823-9219
熊野町消費生活相談窓口	〒731-4292 安芸郡熊野町中溝一丁目1-1	月, 水曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～12時 13時～16時	082-820-5636
坂町消費生活相談窓口	〒731-4393 安芸郡坂町平成ヶ浜一丁目1-1	水曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	082-820-1535
安芸太田町消費生活相談所	〒731-3810 山県郡安芸太田町大字戸河内 784-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～12時30分 13時30分～16時	0826-28-1973
北広島町消費生活相談室	〒731-1533 山県郡北広島町有田495-1	毎週木曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～16時(12時～13時は休み)	0826-72-5571
大崎上島町消費生活相談窓口	〒725-0231 豊田郡大崎上島町東野6625-1	奇数月の第1金曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～15時(12時～13時は休み)	0846-65-3123
世羅町生活安全相談窓口	〒722-1192 世羅郡世羅町西上原123-1	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～16時(12時～13時は休み)	0847-22-1111
神石高原町消費生活相談窓口	〒720-1522 神石郡神石高原町小島2025	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 9時～16時(12時～13時は休み)	0847-89-3088

6 平成 25 年度事業実績（資料編）

1	相談状況	
	図 1 年次別利用者の状況	4 3
2	消費生活相談	
	図 2 県・市町別相談受付状況	4 3
	表 1 窓口別消費生活相談受付状況	4 4
	表 2 相談方法、当事者の性・年齢・職業別内訳	4 5
	図 3 消費生活相談の契約当事者性別・年齢別件数	4 5
	表 3 年齢別商品・役務ワースト 5	4 6
	表 4 販売購入形態別苦情相談件数	4 6
	表 5 特殊販売の苦情相談・役務ワースト 5	4 7
	表 6 業務改善要請の状況	4 7
	表 7 平成 2 3 年度広島県多重債務相談件数	4 8
3	弁護士相談	
	表 8 弁護士相談実施件数	4 9
4	商品テスト	
	表 9 依頼テスト実施件数	4 9
5	啓発事業	
	表 1 0 - 1 県関係啓発事業実施状況	5 0
	表 1 0 - 2 市町啓発事業実施状況	5 0
	表 1 1 消費者月間行事（講演会等）	5 1
	表 1 2 - 1 消費者啓発講座（若年者講座）	5 2
	表 1 2 - 2 "（高齢者講座）	5 2
	表 1 3 消費者教育指導者研修会	5 2
	表 1 4 消費者啓発講座講師研修会	5 2
6	情報提供事業	
	表 1 5 消費生活展の実施状況	5 3
	表 1 6 - 1 情報提供（テレビ番組）	5 4
	表 1 6 - 2 "（ラジオ番組）	5 4
	表 1 6 - 3 "（タウン情報誌）	5 5
	表 1 7 高齢消費者等見守りサポーター養成研修会	5 6

1 利用状況

図1 年次別利用者の状況



区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
消費生活相談	8,580	7,890	6,640	5,854	6,755
県民相談	2,185	2,006	1,825	1,667	1,599
計	10,765	9,896	8,465	7,521	8,354

2 消費生活相談（県，市町受付分）

図2 県・市町別相談受付状況

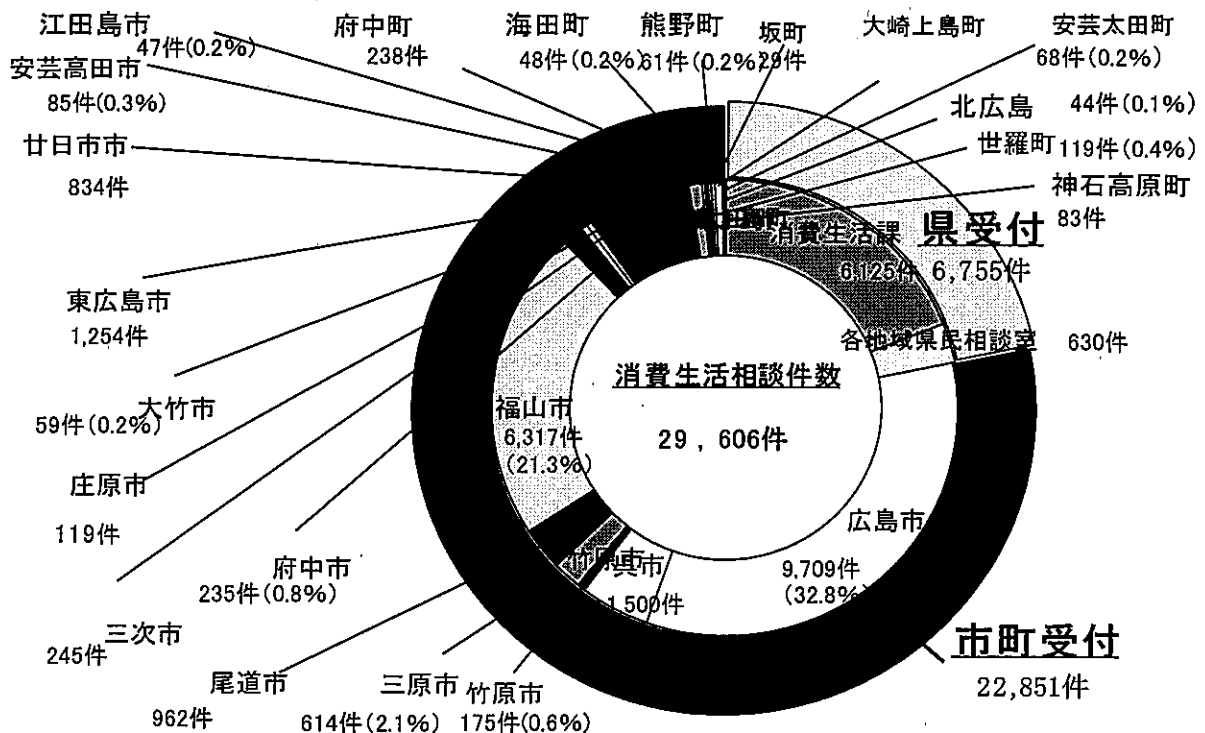


表1 窓口別消費生活相談受付状況

(単位：件、％)

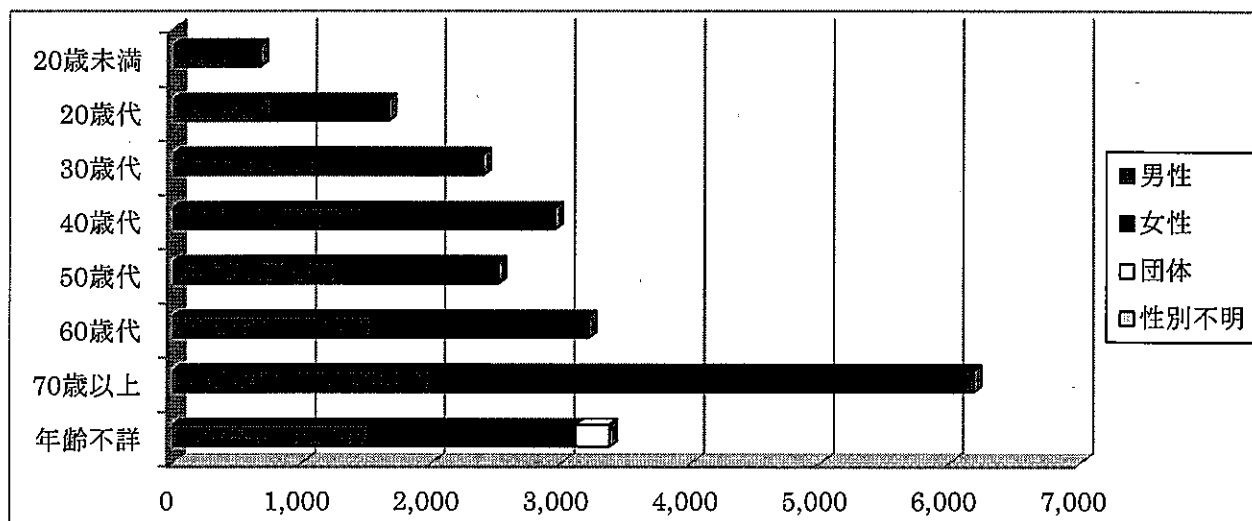
区 分		相談件数	構成比
県	消費生活課	6,125	20.7
	西部地域県民相談室呉支所	19	0.1
	西部地域県民相談室東広島支所	6	0.0
	東部地域県民相談室尾道支所	33	0.1
	東部地域県民相談室	293	1.0
	北部地域県民相談室	279	0.9
	計	6,755	22.8
市 町	広島市消費生活センター	9,709	32.8
	呉市消費生活センター	1,500	5.1
	竹原市消費生活相談室	175	0.6
	三原市消費生活相談室	614	2.1
	尾道市消費生活センター	962	3.3
	福山市消費生活センター	6,317	21.3
	府中市消費生活センター	235	0.8
	三次市消費生活センター	245	0.8
	庄原市消費生活センター	119	0.4
	大竹市消費生活センター	59	0.2
	東広島市消費生活センター	1,254	4.2
	廿日市消費生活センター	834	2.8
	安芸高田市消費生活相談窓口	85	0.3
	江田島市消費生活相談窓口	47	0.2
	府中町消費生活相談コーナー	238	0.8
	海田町消費生活相談コーナー	48	0.2
	熊野町消費生活相談窓口	61	0.2
	坂町消費生活相談窓口	29	0.1
	大崎上島町総務課	6	0.0
	安芸太田町消費生活相談所	68	0.2
	北広島町消費生活相談室	44	0.1
	世羅町生活安全相談窓口	119	0.4
	神石高原町消費生活相談窓口	83	0.3
	計	22,851	77.2
	合計	29,606	100.0

表2 相談方法、契約当事者の性・年齢・職業別内訳（PIO-NET 設置分）

区分		件数	構成比
合計		23,575	100.0%
相談方法	来訪	4,228	17.9%
	電話	19,284	81.8%
	文書	63	0.3%
性別	男性	10,070	42.7%
	女性	12,540	53.2%
	団体・その他	965	4.1%
年齢別	20歳未満	666	2.8%
	20歳代	1,661	7.1%
	30歳代	2,392	10.2%
	40歳代	2,944	12.5%
	50歳代	2,509	10.6%
	60歳代	3,206	13.6%
	70歳以上	6,180	26.2%
	不明	4,017	17.0%

区分		件数	構成比
職業別	給与生活者	6,852	29.1%
	自営・自由業	906	3.8%
	家事従事者	4,634	19.7%
	学生	850	3.6%
	無職	6,994	29.7%
	相談窓口	3	0.0%
	行政機関	3	0.0%
	消費者団体	3	0.0%
	企業・団体	244	1.0%
	不明	3,086	13.1%

図3 消費生活相談の契約当事者性別・年齢別件数（PIO-NET 設置分）（単位：件）



区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	年齢不詳
男性	412	752	1,136	1,475	1,255	1,537	1,987	1,517
女性	245	904	1,253	1,464	1,249	1,664	4,169	1,592
団体	—	—	—	—	—	—	—	258
性別等不明	9	5	3	5	5	5	24	—

（注）全相談のうち、性別、年齢別ともに不明である相談（650件）は除いた。

表3 年齢別商品・役務ワースト5 (PI0-NET 設置分, 不当請求・架空請求を含む)

順位	30歳未満		30歳代		40歳代		(単位: 件)
	合計	2,327	合計	2,392	合計	2,944	
1	情報提供サービス	857	情報提供サービス	656	情報提供サービス	767	
2	理美容	142	集合住宅	204	融資サービス	202	
3	集合住宅	127	融資サービス	174	集合住宅	136	
4	融資サービス	112	自動車	86	インターネット通信サービス	113	
5	自動車	81	戸建住宅	72	商品一般	106	

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		全 体	
	合計	2,509	合計	3,206	合計	6,180	合計	23,575
1	情報提供サービス	603	情報提供サービス	449	健康食品	1,285	情報提供サービス	3,896
2	融資サービス	168	商品一般	154	ファンド型投資商品	505	健康食品	1,696
3	集合住宅	107	インターネット通信サービス	148	商品一般	410	融資サービス	1,109
4	インターネット通信サービス	100	戸建住宅	147	預貯金・証券等	324	商品一般	1,064
5	戸建住宅	94	健康食品	140	情報提供サービス	233	不動産貸借	1,061

表4 販売購入形態別苦情相談件数 (PI0-NET 設置分, 不当請求・架空請求含む)

(単位: 件, %)

販売購入形態	平成25年度		平成24年度	増減率
	件数	構成比	件数	
総 数	23,575	100.0	20,790	13.4
店舗購入	5,597	23.7	5,438	2.9
特殊販売	13,365	56.7	10,829	23.4
通信販売	6,740	28.6	5,810	16.0
電話勧誘販売	3,711	15.7	2,296	61.6
訪問販売	1,880	8.0	2,020	△6.9
マルチ・マルチまがい	321	1.4	342	△6.1
ネガティブオプション	297	1.3	131	126.7
訪問購入	170	0.7	25	580.0
その他無店舗	246	1.0	205	20.0
不明・無関係	4,613	19.6	4,523	2.0

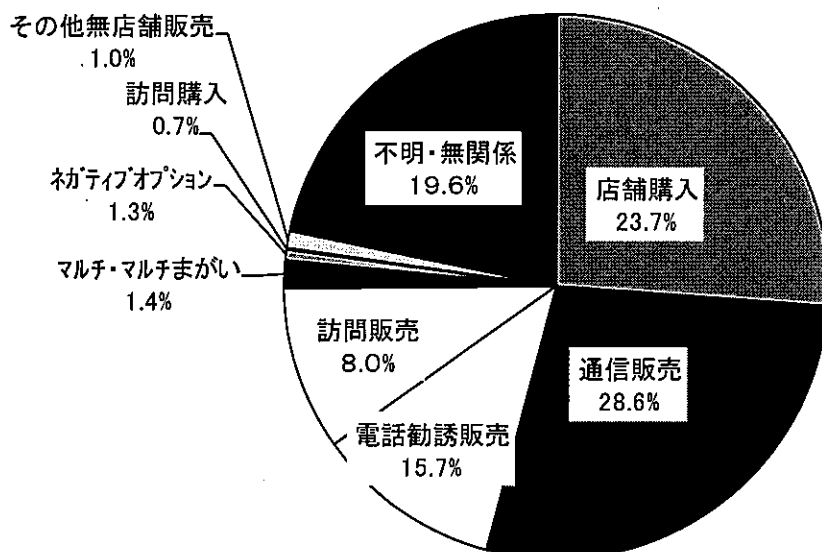


表5 特殊販売の苦情相談・役務ワースト5 (PIO-NET 設置分, 不当請求・架空請求を含む)
通信販売の主な商品・役務 (単位: 件)

順位	商品・役務	平成25年度	商品・役務	平成24年度
	合計	6,740	合計	5,810
1	情報提供サービス	3,547	情報提供サービス	3,303
2	商品一般	217	他の教養・娯楽	256
3	健康食品	203	商品一般	198
4	他の教養・娯楽	165	健康食品	125
5	履物	163	役務その他	97

電話勧誘販売の主な商品・役務

順位	商品・役務	平成25年度	商品・役務	平成24年度
	合計	3,711	合計	2,296
1	健康食品	1,021	健康食品	448
2	ファンド型投資商品	588	預貯金・証券等	279
3	インターネット通信サービス	392	ファンド型投資商品	259
4	預貯金・証券等	278	インターネット通信サービス	227
5	商品一般	236	商品一般	122

訪問販売の主な商品・役務

順位	商品・役務	平成25年度	商品・役務	平成24年度
	合計	1,882	合計	2,020
1	戸建住宅	226	建築・工事等	217
2	家具・寝具	126	家具・寝具	122
3	書籍・印刷物	117	書籍・印刷物	118
4	空調・冷暖房・給湯設備	113	空調・冷暖房・給湯設備	116
5	情報提供サービス	106	衛生サービス	101

マルチ販売の主な商品・役務

順位	商品・役務	平成25年度	商品・役務	平成24年度
	合計	321	合計	342
1	健康食品	52	健康食品	92
2	化粧品	46	化粧品	42
3	商品一般	32	商品一般	30
4	ファンド型投資商品	26	理美容器具・用品	30
5	自動車用品	22	ファンド型投資商品	18

表6 業務改善要請の状況

(単位: 件)

商品・役務	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	摘要
食料品		1	1	1		健康食品等
住居品	4	3	2	1		浄水器・布団リフォーム等
被服品			3	2	1	洋服・メガネ・呉服・貴金属・宝石等
保健衛生品	2	1	2		1	化粧品・医療用具・配置薬等
教養娯楽品	2	2		1		補習用教材・紳士録・絵画・印鑑・PCソフト等
土地・建物・設備		1	1	1	5	床下換気扇・給湯器等・増改築
金融保険サービス		2				先物取引・証拠金取引
運輸・通信サービス		1				ドロップ SHIPPING
保健福祉サービス						エステ・シロアリ駆除等
他の役務	1				2	広告代理サービス・冠婚葬祭互助会
内職・副業・相場		1				代理店内職等
訪問買取					1	
計	9	12	9	6	10	

(注) 行政処分は、21年度:業務停止命令6か月1件(業種:屋根等修繕), 22年度:業務停止命令6か月1件(業種:寝装寝具販売), 24年度:業務停止命令6か月1件(業種:仏壇・仏具販売), 3か月1件(業種:下水管洗浄, 防汚・家屋補強等工事), 25年度:業務停止命令12か月1件(業種:仏壇・仏具販売)を実施。

表7 平成25年度広島県多重債務相談件数

項目		広島県	市町	合計
相談件数	電話相談	32	418	450
	窓口相談	16	339	355
	計	48	757	805
相談者の性別	男性	29	419	448
	女性	19	324	343
	不明	0	14	14
	計	48	757	805
相談者の年齢	10代	0	1	1
	20代	5	62	67
	30代	14	108	122
	40代	10	140	150
	50代	9	142	151
	60代以上	7	231	238
	不明	3	73	76
	計	48	757	805
相談者の職業	給与所得者	22	319	341
	自営・自由業	6	37	43
	家事従事者	2	99	101
	学生	0	1	1
	無職	9	242	251
	不明	9	59	68
	計	48	757	805
借金の額	100万円未満	3	163	166
	100～200万円未満	13	72	85
	200～300万円未満	7	43	50
	300～400万円未満	4	28	32
	400～500万円未満	4	14	18
	500万円以上	6	55	61
	不明	11	382	393
	計	48	757	805
借金をした きっかけ (複数回答)	低収入・収入の減少(生活費等不足)	15	102	117
	商品・サービス購入	5	37	42
	ギャンブル・遊興費	5	37	42
	事業資金の補填	5	26	31
	保証・借金肩代わり	1	28	29
	住宅ローン等借金返済	3	18	21
	その他・不明	20	509	529
	計	54	757	811
相談者の年収	100万円未満	5	85	90
	100～200万円未満	7	38	45
	200～300万円未満	5	22	27
	300～400万円未満	3	16	19
	400～500万円未満	0	10	10
	500～600万円未満	1	1	2
	600～700万円未満	0	4	4
	700～800万円未満	0	0	0
	800～900万円未満	0	0	0
	900～1,000万円未満	0	0	0
	1,000万円以上	0	0	0
	不明	27	581	608
	計	48	757	805

3 弁護士相談（県民相談分含む）

表8 弁護士相談実施件数

区 分	相談件数	実施日数	1日当たりの件数	摘 要
消 費 生 活 課	238	97	2.5	火・金曜日
東部地域県民相談室	156	49	3.2	火曜日
北部地域県民相談室	31	11	2.8	第3木曜日
計	425	157	2.7	

（注） 相談時間：消費生活課 13：00～15：00、その他 13：00～16：00

4 商品テスト

表9 依頼テスト実施件数

（単位：件）

区 分	商 品 名	件数
住 居 品	遠 赤 外 線 ス ト ー ブ	1
	や か ん	1
	卓 上 ス タ ン ド	1
	哺 乳 瓶	1
	踏 み 台	1
被 服 品	ブ レ ザ ー	1
	コ ー ト	1
保 健 衛 生 品	杖	1
教 養 娛 楽 品	茶 湯 器	1
	携 帯 電 話 充 電 器	1
	草 刈 り 機	1
	外 付 け P C ハ ー ド デ ィ ス ク	1
	ラ イ タ ー	1
合 計		13

5 啓発事業

表10-1 県関係啓発事業実施状況

区分	若年者	高齢者	教育指導者研修会	講座講師研修会	計
回数 (回)	16	1	1	1	19
人数 (人)	1,820	45	20	24	1,909

表10-2 市町啓発事業実施状況

対象 市町名	消費者月間		若年者		高齢者		見守る立場の方		主催団体構成員		特に区分なし		その他		合計	
	実施	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数
広島市	1	9,550	12	992	42	1,299	26	1,202	1	20	3	610			85	13,673
呉市			4	208	9	295	2	85							15	588
竹原市	1	70			4	104					1	40			6	214
三原市	1	20	1	227			1	17	13	373			2	74	18	711
尾道市	1	163			5	970									6	1,133
福山市			2	370	36	1,935	2	65	3	140	1	13	13	453	57	2,976
府中市									5	118					5	118
三次市									3	151					3	151
庄原市			1	151					3	146					4	297
大竹市									1	15					1	15
東広島市	1	400	6	300	13	532	19	547			8	254			47	2,033
廿日市市					12	335	1	6							13	341
安芸高田市					3	73	3	169							6	242
江田島市							1	28	1	12					2	40
府中町					11	347	1	320							12	667
海田町					2	42									2	42
熊野町					8	284	3	94	1	17					12	395
坂町							4	145							4	145
安芸太田町					11	164	4	157							15	321
北広島町							2	41							2	41
大崎上島町															0	0
世羅町															0	0
神石高原町					10	255	3	36	2	75					15	366
合計	5	10,203	26	2,248	166	6,635	72	2,912	33	1,067	13	917	15	527	330	24,509

※対象者に「高齢者」・「見守る立場の方」の両方を含む場合は、「見守る立場の方」で計上
 ※「消費者月間」の実施は、実施した市町を1としている。合計は実施市町数となる。

表11 消費者月間行事(講演会等)

年月日	テーマ	主催者及び主な共催者	場所	受講者(人)
講演会	H25.5.9 消費者月間講演会 「終活」の正しい知識で自分も家族もHappyに	尾道市 尾道地区連合女性会	尾道市 中央図書館	92
	H25.5.23 消費者月間講演会 「終活」の正しい知識で自分も家族もHappyに	尾道市 尾道地区連合女性会	尾道市 三庄公民館	71
	H25.5.29 消費者月間記念講演会 生活笑高座	三原市	三原市 サンシープラザ	20
	H25.5.31 消費者月間講演会 アレルギーの基礎の基礎～メカニズムから発症まで～	竹原市	竹原市 竹原市勤労青少年ホーム	70
小計		4回		253
その他	H25.4.24 ～ H25.10.31 新聞広告	平成25年度広島市消費者力向上 キャンペーン事業	広島市 中国新聞掲載	4回
	H25.5.14 消費者月間該当啓発イベント	消費者グッズの配布	東広島市 ゆめタウン学園店	400
	H25.5.25 消費者のひろば 「学ぶことからはじめよう 一自立した消費者に向けて一」	啓発活動	広島市 紙屋町・本通	50
		クイズラリーによる消費者力測定 消費生活コント、パネル展示等 悪質商法撃退ステッカー配布等	広島市 紙屋町シレオ中央広場	9,500
小計		3回		9,950
消費者月間講演会等 合計		7回		10,203
実施市町数		5市町		

表12-1 消費者啓発講座(若年者講座)

対象	年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
大学・短期大学・専修学校等	H25.4.5	学生生活と消費者トラブル	消費生活専門相談員	呉市 広島文化学園大学阿賀キャンパス	看護学部1年生 150
	H25.4.5	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島YMCA専門学校	新入生 100
	H25.4.23	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	三次市 県立三次看護専門学校	新入生 82
	H25.4.5	若者の消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 広島文教女子大学	新入生 350
	H25.4.10	若者の消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 広島酔心調理製菓専門学校	新入生 220
	H25.4.18	若者の消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 石田あさきトータルファッション専門学校	学生 27
	H25.5.20 4限目	学生生活と消費者トラブル	消費生活課職員	東広島市 広島大学	新入生 150
	H25.5.20 5限目	学生生活と消費者トラブル	消費生活課職員	東広島市 広島大学	新入生 250
	H25.6.7	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島デンタルアカデミー専門学校	新入生 60
	H25.12.1	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島商工会議所	高等課程 43
	H25.12.1	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島商工会議所	専門課程 84
	H25.7.5	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島高等歯科衛生士専門学校	2年生 54
	H25.7.17	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島高等歯科衛生士専門学校	3年生 55
	H25.11.21	若者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	広島市 広島高等歯科衛生士専門学校	1年生 55
	小計			14回	1,680
新社会人	H25.6.4	若者の消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 県立消防学校	学生 82
	H25.10.1	若者の消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 県立消防学校	学生 58
小計			2回	140	
若年者講座 合計			16回	1,820	

表12-2 消費者啓発講座(高齢者講座)

対象	年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
高齢者等	H26.2.19	高齢者の消費者トラブル	消費生活専門相談員	呉市 呉市体育館	ヘルパー、ケアマネージャー等 45
高齢者講座 合計			1回	45	

表13 消費者教育指導者研修会

年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
H25.12.4	学校における消費者教育の指導の工夫	(公財)消費者教育支援センター 総括主任研究員	広島市 広島県消費生活課研修室	中・高校教委員等 20
教育指導者研修会 合計			1回	20

表14 消費者啓発講座講師研修会

年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
H26.1.15	家庭での製品の事故防止について	(独法)製品評価技術基盤機構中国支所 主任	広島市 広島県消費生活課研修室	24
講座講師研修会 合計			1回	24

6 情報提供事業

表15 市町の出前講座以外の啓発事業の実施状況

市町名	期間	内容	対象者	参加者数
広島市	25. 5. 25	・消費者のひろば 街頭チラシ配布, コント, クイズラリー, パネル展示, ステッカー配布等	一般	9550人
	25. 7. 4 ~25. 10. 3	・消費者大学 「消費者行政の現状」, 「私たちの暮らしと競争」等 計8回	一般	延べ208人
	通年, その他	・交通広告(市内電車, アストラムライン) ・消費生活情報紙の発行 ・テレビ, ラジオによる市政情報の発信 ・啓発資材の作成・配布(カレンダー, ステッカー, クリアファイル) ・消費者啓発リーフレットの購入・配布	若年者, 高齢者, 一般	-
呉市	通年, その他	・消費生活展, 市広報誌での啓発(年8回)	一般	5000人
竹原市	25. 5. 31, 26. 1. 22	・消費者月間講演会 2回	一般	延べ139人
三原市	25. 5. 29	・消費者月間記念講演会 「生活笑高座」	一般	20人
尾道市	通年, その他	・消費者月間講演会2回 ・交通広告(車内放送, ポスター広告) ・消費生活展 ・パネル展示3回 ・ラジオ・ケーブルテレビでの啓発	一般, その他	延べ1024人
福山市	通年, その他	・リビング新聞への記事掲載1回/月 ・ラジオ番組出演1回 ・市広報紙による市政情報の発信1回/月	一般	-
大竹市	通年, その他	・市広報紙での啓発(記事掲載(隔月), パンフレット折込) ・消費生活展 ・啓発ティッシュの設置 ・交通広告(ベンチ広告)	一般	延べ15000人
東広島市	通年, その他	・消費者啓発講演会 ・啓発グッズ, チラシの配布 ・消費生活展 ・ラジオでの啓発番組放送 ・フリーペーパー記事掲載 ・市広報紙での啓発	若年者, 一般	延べ3583人
廿日市市	25. 10. 27, 25. 11. 10	・消費生活展2回	高齢者, 若年者, 見守る立場の方	延べ70人
江田島市	通年	・市広報誌での啓発(年6回)	一般	-
府中町	通年, その他	・パネル展示 ・パンフレット配布	若年者, 高齢者, 一般	延べ2807人
安芸太田町	25. 9. 26	・食に関する講演会及び食品工場見学会	その他	27人
世羅町	26. 1. 14	・消費者啓発講演会 「高齢者の見守りについて」	見守る立場の方	46人

表16-1 情報提供(テレビ番組)

放送日	放送局	番組名	テーマ
25・4・22	RCC	イマなま3チャンネル	高齢者の消費者トラブル(送りつけ商法, 点検商法等)
25・5・6	HOME	ひろしま発ケンTV	HELP! 消費者トラブル(健康食品の送りつけ商法等)
25・5・7	NHK	ひろもり	点検商法のトラブル
25・6・4	NHK	ひろもり	ソーシャルゲームのトラブル
25・7・2	NHK	ひろもり	高齢者を狙った健康食品の送りつけ
25・8・6	NHK	ひろもり	投資関連の「もうけ話」に注意!
25・9・3	NHK	ひろもり	インターネット通販のトラブルについて
25・10・1	NHK	ひろもり	急増している訪問買取トラブル
25・11・5	NHK	ひろもり	インターネットのワンクリック請求に注意
25・12・3	NHK	ひろもり	銀行窓口での金融商品, 保険商品のトラブル
26・1・7	NHK	ひろもり	開運商法について
合計		11回	

表16-2 情報提供(ラジオ番組)

放送日	放送局	番組名	テーマ
25・4・24	NHK 広島第1放送	おはよう中国	点検商法のトラブル
25・5・22	NHK 広島第1放送	おはよう中国	ソーシャルゲームのトラブル
25・6・26	NHK 広島第1放送	おはよう中国	高齢者を狙った健康食品の送りつけ
25・7・24	NHK 広島第1放送	おはよう中国	投資関連の劇場型勧誘と二次被害
25・8・28	NHK 広島第1放送	おはよう中国	インターネット通販のトラブルについて
25・9・25	NHK 広島第1放送	おはよう中国	急増する訪問買取トラブル
25・10・23	NHK 広島第1放送	おはよう中国	アダルト情報サイトのワンクリック請求
25・11・4	中国放送	午前様さま	新聞シリーズ開始の告知・高齢者の消費者トラブル
25・11・27	NHK 広島第1放送	おはよう中国	銀行窓口での保険商品の販売に関するトラブル
25・12・23	中国放送	午前様さま	高齢者の見守り
25・12・25	NHK 広島第1放送	おはよう中国	開運商法について
26・2・6	中国放送	午前様さま	消費者の強い味方～クーリング・オフ制度～
26・2・12	NHK 広島第1放送	おはよう中国	敷金還付トラブル
26・3・12	NHK 広島第1放送	おはよう中国	高齢者の新聞契約トラブル
26・3・13	中国放送	午前様さま	高齢者の消費者トラブル
合計		15回	

表16-3 情報提供（中国新聞通し版）

回数	掲載日	テーマ
第1回	25・11・4	無料点検をかたったトラブル
第2回	25・11・18	健康食品の送りつけトラブル
第3回	25・11・25	海外不動産の投資トラブル
第4回	25・12・2	貴金属の訪問購入トラブル
第5回	25・12・16	カニ・魚介類の電話勧誘販売
第6回	25・12・23	高齢者を守る「見守りねっと」
第7回	25・12・30	家庭用健康機器の訪問販売
第8回	26・1・6	アダルトサイト請求トラブル
第9回	26・1・13	太陽光発電の訪問販売トラブル
第10回	26・1・20	開運商法の訪問販売トラブル
第11回	26・1・27	催眠商法(SF商法)トラブル
第12回	26・2・3	ネット回線勧誘トラブル
第13回	26・2・10	二次被害トラブル
第14回	26・2・17	冠婚葬祭互助会トラブル
第15回	26・2・24	次々販売トラブル
第16回	26・3・3	ダイヤモンドの劇場型勧誘
第17回	26・3・10	住宅修理サービスのトラブル
第18回	26・3・17	海外ネット通販トラブル
第19回	26・3・24	海外宝くじのトラブル
第20回	26・3・31	あらゆるトラブルからの回避術

第1回 無料点検をかたったトラブル

第11回 催眠商法（SF商法）トラブル

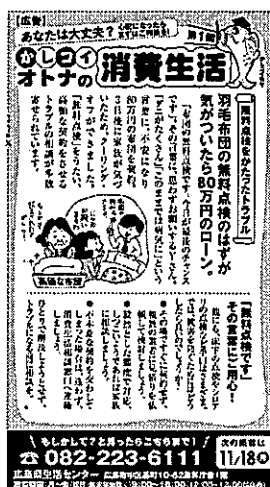


表17 高齢消費者等見守りサポーター養成研修会

開催市町	開催年月日	講師	参加者数
安芸高田市	25・11・29	<ul style="list-style-type: none"> ・安芸高田市 消費生活相談員 橋本由紀 ・安芸高田警察生活安全刑事課 生活安全係長 澁谷(しぶや)嘉人 ・ひとは福祉会 理事長 寺尾文尚 	120
安芸太田町	26・2・28	<ul style="list-style-type: none"> ・福山市消費生活センター 消費生活相談員 花本のぞみ ・安芸太田町民生委員児童委員 伊藤幸子 ・山県警察署生活安全刑事課生活安全係 主任 上村英生 	80
世羅町	26・1・14	<ul style="list-style-type: none"> ・福山市消費生活センター 消費生活相談員 花本のぞみ 	70
三次市	25・9・3	<ul style="list-style-type: none"> ・福山市消費生活センター 消費生活相談員 花本のぞみ ・広島県警察本部生活安全部安全安心推進課 減らそう犯罪情報官 岡崎 玲史 ・三次市包括支援センター高齢者福祉課 地域包括支援係長 佐々木 雅啓 	189

7 関係法令

消費者基本法	57
(昭和43年5月30日法律第78号)	
消費者安全法	59
(平成21年6月5日法律第50号)	
広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例	64
(昭和51年3月29日条例第1号)	

① 消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）

- 第1章 総則（第1条—第10条）
 - 第2章 基本的施策（第11条—第23条）
 - 第3章 行政機関等（第24条—第26条）
 - 第4章 消費者政策会議等（第27条—第29条）
- 消費者保護基本法の一部を改正する法律（平成16年法律第70号） 附則

第1章 総則

（目的）

第1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2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会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3条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第4条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况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5条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確

保すること。

二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

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

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

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

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

（消費者基本計画）

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

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

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

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

（法制上の措置等）

第10条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行なわなければならない。

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

第2章 基本的施策

（安全の確保）

第11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12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13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14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15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16条 国は、商品及び役務について消費者の自主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17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つて消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

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

(意見の反映及び透明性の確保)

第18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19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村(特別区を含む。)との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

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

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第20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つて高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第21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つ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22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つ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23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3章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第24条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立つ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25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、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26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4章 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第27条 内閣府に、消費者政策会議(以下「会議」という。)を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

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

及び監視すること。

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

第28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、内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第九条第一項に規定する特命担当大臣のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

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

（国民生活審議会）

第29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、内閣府設置法第三十八条の定めるところにより、国民生活審議会において行うものとする。

附則略

② 消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）

第1章 総則（第1条—第5条）

第2章 基本方針（第6条・第7条）

第3章 消費生活相談等

第1節 消費生活相談等の事務の実施（第8条・第9条）

第2節 消費生活センターの設置等（第10条・第11条）

第4章 消費者事故等に関する情報の集約等

（第12条—第14条）

第5章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置（第15条—第22条）

第6章 雑則（第23条—第26条）

第7章 罰則（第27条—第30条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「消費者」とは、個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。

2 この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者（個人にあっては、当該事業を行う場合におけるものに限る。）をいう。

3 この法律において「消費者安全の確保」とは、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することをいう。

4 この法律において「消費安全性」とは、商品等（事業者がその事業として供給する商品若しくは製品又は事業者がその事業のために提供し、利用に供し、若しくは事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務に使用する物品、施設若しくは工作物をいう。以下同じ。）又は役務（事業者がその事業として又はその事業のために提供するものに限る。以下同じ。）の特性、それらの通常予見される使用（飲食を含む。）又は利用（以下「使用等」という。）の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。

5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの（その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生

じたものでないことが明らかであるものを除く。)

二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

三 前二号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態

6 この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

一 前項第一号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの

二 前項第二号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

(基本理念)

第3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発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4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。)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、基本理念のっとり、消費生活について専門的な知識及び経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念のっとり、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6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10条第三項に規定する消費生活センター、都道府県警

察、消防機関(消防組織法(昭和二十二年法律第二百二十六号)第9条各号に掲げる機関をいう。)、保健所、病院、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。

6 国及び地方公共団体は、啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

(事業者等の努力)

第5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2章 基本方針

(基本方針の策定)

第6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9条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、あらかじめ、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、関係行政機関の長に協議し、及び消費者委員会の意見を聴かなければならない。

5 内閣総理大臣は、基本方針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

6 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。(都道府県知事による提案)

第七条 都道府県知事は、消費者安全の確保に関する施策の推進に関して、内閣総理大臣に対し、次条第一項各号に掲げる事務の実施を通じて得られた知見に基づき、基本方針の変更についての提案(以下この条において「変更提案」という。)をすることができる。この場合においては、当該変更提案に係る基本方針の変更の案を添えなければならない。

2 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更(変更提案に係る基本方針の変更の案の内容の全部又は一部を実現することとなる基本方針の変更を

いう。次項において同じ。)をする必要があると認めるときは、遅滞なく、基本方針の変更をしなければならない。

3 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更をする必要がないと認めるときは、遅滞なく、その旨及びその理由を当該変更提案をした都道府県知事に通知しなければならない。

第3章 消費生活相談等

第1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8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。

二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。

イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。

ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。

ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。

ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

四 前三号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。

二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(国及び国民生活センターの援助)

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

第2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10条 都道府県は、第八条第一項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

一 第8条第一項第二号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

二 第8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8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8条第二項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

一 第8条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第二号に掲げる事務に従事させるものであること。

二 第8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8条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

3 都道府県知事又は市町村長は、第一項又は前項の施設又は機関(以下「消費生活センター」という。)を設置したときは、遅滞なく、その名称及び住所その他内閣府令で定める事項を公示しなければならない。

(消費生活センターの事務に従事する人材の確保等)

第11条 都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、消費生活センターに配置された相談員(前条第一項第一号又は第二項第一号に規定する者をいう。以下この条において同じ。)の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、相談員その他の消費生活センターの事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

第4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12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、内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。）を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であ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。（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有効に活用されるよう、迅速かつ適確に、当該情報の集約及び分析を行い、その結果を取りまとめるものとする。

2 内閣総理大臣は、前項の規定により取りまとめた結果を、関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会に報告するものとする。

3 内閣総理大臣は、第一項の規定により取りまとめた結果を公表しなければならない。

4 内閣総理大臣は、国会に対し、第一項の規定により取りまとめた結果を報告しなければならない。

（資料の提供要求等）

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

2 内閣総理大臣は、消費者事故等の発生又は消費者事故等による被害の拡大の防止を図るため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5章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

（消費者への注意喚起）

第15条 内閣総理大臣は、第12条第一項又は第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及び市町村に提供するとともに、これを公表するものとする。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第百二十三号）第四十四条第一項の規定によるほか、国民生活センターに対し、前項の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関し必要な措置をとることを求めることができる。

3 独立行政法人国民生活センター法第44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16条 内閣総理大臣は、第12条第一項又は第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定により同項の措置の速やかな実施を求めたときは、同項の大臣に対し、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17条 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合（当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生（以下「重大消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。以下この項において同じ。）又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

3 内閣総理大臣は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。

4 内閣総理大臣は、第二項の規定による命令をしようとするとき又は前項の規定による命令の変更若しくは取消しをしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

5 内閣総理大臣は、第二項の規定による命令をしたとき又は第三項の規定による命令の変更若しくは取消しをしたときは、その旨を公表しなければならない。

（譲渡等の禁止又は制限）

第18条 内閣総理大臣は、商品等が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生し、かつ、当該重大事故等による被害が拡大し、又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等が発生する急迫した危険がある場合（重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大消費者被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、六月以内の期間を定めて、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。）を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は

制限することができる。

2 内閣総理大臣は、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の禁止又は制限の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による禁止又は制限の全部又は一部を解除するものとする。

3 内閣総理大臣は、第一項の規定による禁止若しくは制限をしようとするとき又は前項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除をしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

4 第一項の規定による禁止若しくは制限又は第二項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除は、内閣府令で定めるところにより、官報に告示して行う。

(回収等の命令)

第19条 内閣総理大臣は、事業者が前条第一項の規定による禁止又は制限に違反した場合においては、当該事業者に対し、禁止又は制限に違反して譲渡し、又は引き渡した商品又は製品の回収を図ることその他当該商品等による重大消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

(消費者委員会の勧告等)

第20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21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22条 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な報告を求め、その職員に、当該事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、必要な調査若しくは質問をさせ、又は調査

に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし、物品を集取させるときは、時価によってその対価を支払わなければならない。

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

3 第一項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

第6章 雑則

(権限の委任)

第23条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限(政令で定めるものを除く。)を消費者庁長官に委任する。

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

(事務の区分)

第24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2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25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26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7章 罰則

第27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18条第一項の規定による禁止又は制限に違反した者

二 第19条の規定による命令に違反した者

第28条 第17条第二項の規定による命令に違反した者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第29条 第22条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入調査若しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、五十万円以下の罰金に処する。

第30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27条及び第28条 一億円以下の罰金刑

二 前条 同条の罰金刑

附 則 略

③ 広島県民の消費生活の安定と向上を促進する 条例（昭和51年3月29日条例第1号）

- 第1章 総則(第1条—第6条)
- 第2章 広島県消費生活審議会及び広島県消費者苦情処理委員会の設置(第7条—第16条)
- 第3章 消費者の権利の擁護及び増進に関する施策(第17条—第24条の五)
- 第4章 苦情の処理及び訴訟の援助に関する施策(第25条—第29条)
- 第5章 生活関連物資に関する施策(第30条—第32条)
- 第6章 削除
- 第7章 雑則(第35条—第40条)

附則

第1章 総則 (目的)

第1条 この条例は、法令に特別の定めがあるもののほか、県民の消費生活に関し、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を踏まえつつ、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進に関し、基本理念を定め、県及び事業者の果たすべき責務並びに事業者団体、消費者及び消費者団体の果たすべき役割を明らかにするとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策その他必要な施策を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を促進することを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進は、県民の消費生活における基本的需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利が尊重されるようにするとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者が自らの利益の擁護及び増進のために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。

- 一 商品又は役務により、生命、身体又は財産が侵されない権利
- 二 商品又は役務について、不当な取引条件を強制されず、不当な取引行為を行わせない権利
- 三 商品又は役務を適切に選択し、適正に使用又は利用をするため適正な表示を行わせる権利
- 四 消費生活を営むために必要な情報が速やかに提供される権利
- 五 消費生活に関する学習の機会が提供される権利
- 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 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

(県の責務)

第3条 県は、前条に規定する基本理念にのっとり、県民の消費生活の安定及び向上を促進するための施策を総合的に策定し、及びこれを実施するものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第二条に規定する基本理念を踏まえ、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 県が実施する消費生活に関する施策に協力すること。

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

(事業者団体の役割)

第5条の二 事業者団体は、事業者の自主的な取組みを尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じる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。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら消費生活に必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第6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。

(市町との連携)

第5条の三 県は、この条例に定める施策の実施について、市町の協力を求めるものとする。

2 県は、市町が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策について、必要な情報の提供及び技術的支援その他の協力を行うものとする。

(啓発活動及び消費者教育の推進)

第6条 県は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する情報提供及び知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費生活に関する教育を充実するよう必要な施策を講ずるものとする。

第2章 広島県消費生活審議会及び広島県消費者苦情処理委員会の設置

(広島県消費生活審議会の設置)

第7条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要事項を調査審議するため、知事の附属機関として広島県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

(審議会の組織)

第8条 審議会は、委員二十人以内で組織する。

2 審議会の委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

- 一 消費者を代表する者
- 二 事業者を代表する者
- 三 市町を代表する者
- 四 学識経験を有する者

(審議会の委員の任期等)

第9条 審議会の委員の任期は、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 審議会の委員は、再任されることができる。

(審議会の会長)

第10条 審議会に会長を置き、委員の互選によつてこれを定める。

2 会長は、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(部会)

第11条 審議会に、部会を置くことができる。

2 部会に部会長を置き、会長の指名する委員がこれに当たる。

3 部会に属すべき委員は、会長が指名する。

(審議会の庶務)

第12条 審議会の庶務は、環境県民局において処理する。

(広島県消費者苦情処理委員会の設置)

第13条 事業者が消費者に供給する商品又は役務に関し消費者から生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)を解決するための調停を行うほか、消費者が事業者を相手に提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、知事の附属機関として広島県消費者苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(委員会の組織)

第14条 委員会は、委員五人で組織する。

2 委員会の委員は、学識経験を有する者のうちから知事が任命する。

(準用)

第15条 第九条、第十条及び第十二条の規定は、委員会について準用する。

(委任)

第16条 この章に定めるもののほか、審議会及び委員会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第3章 消費者の権利の擁護及び増進に関する施策

(危害の防止)

第17条 事業者は、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ことが明らかな商品又は役務(以下「欠陥商品等」という。)を供給してはならない。

2 事業者は、消費者に供給した商品又は役務が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちに知事にその旨を報告するとともに、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収又は周知その他危害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

第18条 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が、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、前項の規定による調査の結果、当該調査の対象となつた商品又は役務が欠陥商品等であると認めるときは、当該商品又は役務を供給している事業者に対し、その旨を通知するとともに、前条第二項に規定する措置を講ずるよう指導し、又は勧告するものとする。

3 知事は、前項の規定により勧告した場合において必要があると認めるときは、当該勧告を受けた事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について、報告を求めることができる。

(危害防止のための立証要求)

第18条の二 知事は、前条第一項の調査の結果又は途中において、事業者が消費者に供給する商品又は役務が、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すおそれがあると認めるときは、その商品又は役務を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、その商品又は役務が安全であることの立証を要求することができる。

(緊急危害防止措置)

第18条の三 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が、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すおそれがあると認められる場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、当該商品又は役務の名称、これ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県民に明らかにするものとする。

2 知事が前項の規定により県民に明らかにしたときは、当該商品又は役務を供給する事業者は、直ちに当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収又は周知その他危害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

(品質等の表示の適正化)

第19条 事業者は、消費者が誤りなく商品又は役務を選択することができるようにするため、消費者に供給する商品又は役務について、品質、量目、価格、製造年月日(食品にあつては、消費期限又は賞味期限)、保存方法、保証期間、事業者名等を適正に表示するよう努めなければならない。

2 事業者は、消費者が価格の正確な比較をすることができるようにするため、消費者に供給する商品について、基準単位量及びこれに対応する価格をわかりやすく表示するよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第19条の二 事業者は、消費者に供給する商品又は役務に関する広告について、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現その他の不適正な表現を避け、消費者が商品又は役務を正しく選択するために必要とする正確な情報を消費者に提供しなければならない。

(包装の適正化)

第20条 事業者は、消費者に供給する商品について、環境の保全に配慮するとともに、消費者に誤認を与え、又は内容物の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超える包装を行わないようにしなければならない。

(アフターサービスの適正化)

第21条 事業者は、消費者に供給した商品に対する修理等のアフターサービスの徹底に努めなければならない。

(自主基準の設定)

第22条 事業者は、消費者が容易に商品又は役務の選択ができるようにするため、消費者に供給する商品又は役務について、規格、表示の基準、包装の基準その他必要な事項に関する基準(以下単に「基準」という。)を自主的に定めるよう努めなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定により定める基準に関し必要な指導又は助言を行うものとする。

(県の基準の設定)

第23条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進のため特に必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務について、基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、審議会の意見を聴くものとする。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 事業者は、消費者に供給する商品又は役務が第一項の

規定により定められた基準(以下「県の基準」という。)に適合するようにしなければならない。

4 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が県の基準に適合していないと認めるときは、当該事業者に対し、県の基準に適合した商品又は役務を消費者に供給するよう指導し、又は勧告するものとする。

(試験、検査等の実施)

第24条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進のため、必要に応じ、事業者が消費者に供給する商品について、試験、検査等を行うものとする。

(不当な取引行為の禁止)

第24条の二 事業者は、その供給する商品又は役務の取引に当たつて、次の各号のいずれかに該当する行為で知事が指定する行為(以下「不当な取引行為」という。)を行つてはならない。

一 消費者に対し商品又は役務の売買又は提供に係る契約(以下「商品売買契約等」という。)の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為

二 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該商品売買契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為

三 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある行為

四 消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為

五 消費者との商品売買契約等に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、商品売買契約等(当該契約の成立、存続又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を請求し、又は当該債務を履行させる行為

六 消費者との商品売買契約等に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為

七 消費者との商品売買契約等に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為

八 商品若しくは役務を販売若しくは提供する事業者からの商品若しくは役務の購入若しくは提供を受けることを条件若しくは原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、消費者の利益を不当に害することを知っていた、又は知り得べきであつたにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせる行為

(不当な取引行為の是正措置)

第24条の三 知事は、事業者が不当な取引行為を行つている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、前項の規定による調査の結果、当該調査の対象となつた事業者が前条第一項に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、その旨を通知するとともに、当該違反に係る是正措置を講ずるよう指導し、又は勧告するものとする。

3 知事は、前項の規定により勧告した場合において必要

があると認めるときは、当該勧告を受けた事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について、報告を求めることができる。

(不当な取引の未然防止)

第24条の四 知事は、事業者が不当な取引行為を行うおそれがあると認めるときは、消費者に不利益が生ずることを未然に防止するため、必要な調査又は指導を行うことができる。

2 知事は、前項の規定による調査又は指導を行うため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出又は事情の説明を求めることができる。

(緊急被害防止措置)

第24条の五 知事は、事業者が不当な取引行為を行うことにより相当多数の消費者に不利益を生じさせるおそれが高いと認める場合において、当該不利益の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該不当な取引行為の内容、当該不当な取引行為を行つている、又は行うおそれのある事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を県民に明らかにするものとする。

第4章 苦情の処理及び訴訟の援助に関する施策

第25条 削除

(知事の消費者苦情の処理)

第26条 知事は、消費者苦情の申出があつたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するため、あつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(委員会の調停)

第27条 知事は、前条の規定によるあつせんその他の措置によつて解決することができなかつた消費者苦情については、これを委員会の調停に付することができる。

2 委員会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係人の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(訴訟の援助)

第28条 知事は、消費者が事業者を相手に提起する訴訟(民事訴訟法(平成八年法律第九号)第二百七十五条に規定する和解及び民事調停法(昭和二十六年法律第二百二十二号)による調停を含む。以下同じ。)が、次の各号のいずれにも該当する場合には、委員会の意見を聴いて、当該訴訟を提起する者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の必要な援助を行うことができる。

一 委員会の調停によつて解決されなかつた消費者苦情に係るものであること。

二 一件当たりの被害額が規則で定める額以下の消費者苦情に係るものであること。

三 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある消費者苦情に係るものであること。

四 その他規則で定める要件に該当するものであること。

(貸付金の返還)

第29条 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者(以下「借受者」という。)は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付金を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、借受者が規則で定めるやむを得ない理由により貸付金を返還することがで

きないと認める場合には、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

(知事への申出)

第29条の二 県民は、事業者がこの条例の定めを遵守していないため、消費者の権利が侵されていると信じるに足りる相当の理由があるときは、知事に対しその旨を申し出て、適切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つたときは、その内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとるものとする。

3 知事は、県民の消費生活の安定と向上を図るため必要があると認めるときは、第一項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を県民に明らかにすることができる。

第5章 生活関連物資に関する施策

(価格等の調査)

第30条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)について、必要に応じ、その価格の動向、需給状況及び流通の実態に関し調査を行うものとする。

2 事業者は、前項の規定による調査に協力するものとする。

(物資の指定及び調査)

第31条 知事は、生活関連物資の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく上昇し、又はそのおそれがある場合において、県民の生活に重大な影響を及ぼすと認めるときは、当該物資を特別の調査を要する物資として指定するものとする。

2 知事は、前項の規定により指定された物資(以下「特定生活関連物資」という。)について、供給の不足の原因、価格上昇の原因その他必要な事項に関し速やかに調査するものとする。

3 知事は、第一項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

(不当な事業活動の是正勧告)

第32条 知事は、事業者が特定生活関連物資の円滑な流通を不当に妨げ、又は適正な利得を著しく超える価格でこれを販売していると認めるときは、当該事業者に対し、不当な事業活動を是正するよう指導し、又は勧告するものとする。

第6章 削除

第33条及び第34条 削除

第七章 雑則

(関係行政機関への要請)

第35条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を促進するため特に必要があると認めるときは、関係行政機関に対し、適切な措置をとるよう要請するものとする。

(情報提供)

第36条 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、消費生活の安定及び向上を促進するため必要があると認めるときは、消費者からの相談又は苦情に係る商品若しくは役務又はこれらの取引行為に関する情報、事業者が消費者に供給する商品の試験、検査等の結果に係る情報、委員会の調停の結果に係る情報、生活関連物資又は特定生活関連物資の価格の動向等の調査の結果に係る情報等を消費者に提供するものとする。

2 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、消費者からの相談又は苦情に係る

商品若しくは役務又はこれらの取引行為に関する情報等を事業者に提供することができる。

(立入検査等)

第37条 知事は、第十八条第一項、第二十四条の第三第一項、第二十四条の四第一項又は第三十一条第二項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該調査に係る事業者に対し報告を求め、又はその職員をして、その事務所、事業所その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

2 前項の規定により、立入検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、関係者の請求があつたときは、これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による立入検査の権限は、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。

(公示)

第38条 知事は、次の場合には、その旨を広島県報で公示しなければならない。

一 第二十三条第一項の規定により基準を定めた場合(当該基準を変更し、又は廃止した場合を含む。)

二 第二十四条の二の規定により不当な取引行為を指定した場合(当該指定内容を変更し、又は廃止した場合を含む。)

三 第三十一条第一項の規定により特定生活関連物資の指定をし、又は同条第三項の規定により当該指定を解除した場合

(公表)

第39条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。

一 第十八条第二項、第二十三条第四項、第二十四条の第三第二項又は第三十二条の規定による勧告に従わなかつたとき。

二 第三十七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検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対し答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

(委任)

第40条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則



消費者行政の概要 平成26年度

広島県環境県民局消費生活課
〒730-8511 広島市中区基町10-52
TEL 082-513-2730 (ダイヤルイン)