

# 消費者行政の概要

平成 28 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 28 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 27 年度消費者行政施策の実施状況	16
1	消費者行政の総合調整	16
2	消費者取引の適正化及び危害防止	20
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

# 1 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

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感は増大し、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。

その後、「消費者安全法」の改正により消費生活センターの組織及び運営に関する事項等について条例で定めることとされたことに伴い、「広島県消費生活条例」について関係規定を追加する改正を行った（平成28年4月1日施行）。

#### （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27年度までの7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。この「地方消費者行政活性化交付金」による基金への積増しは平成26年度当初予算を最後に廃止され、平成26年度補正予算からは単年度交付金であ

る「地方消費者行政推進交付金」に移行された。

## (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。

そこで、平成27年3月に策定の「広島県消費者基本計画（第2次）」に、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盛り込み、これを消費者教育推進計画としても位置付け、消費者教育を推進している。

## 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、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。

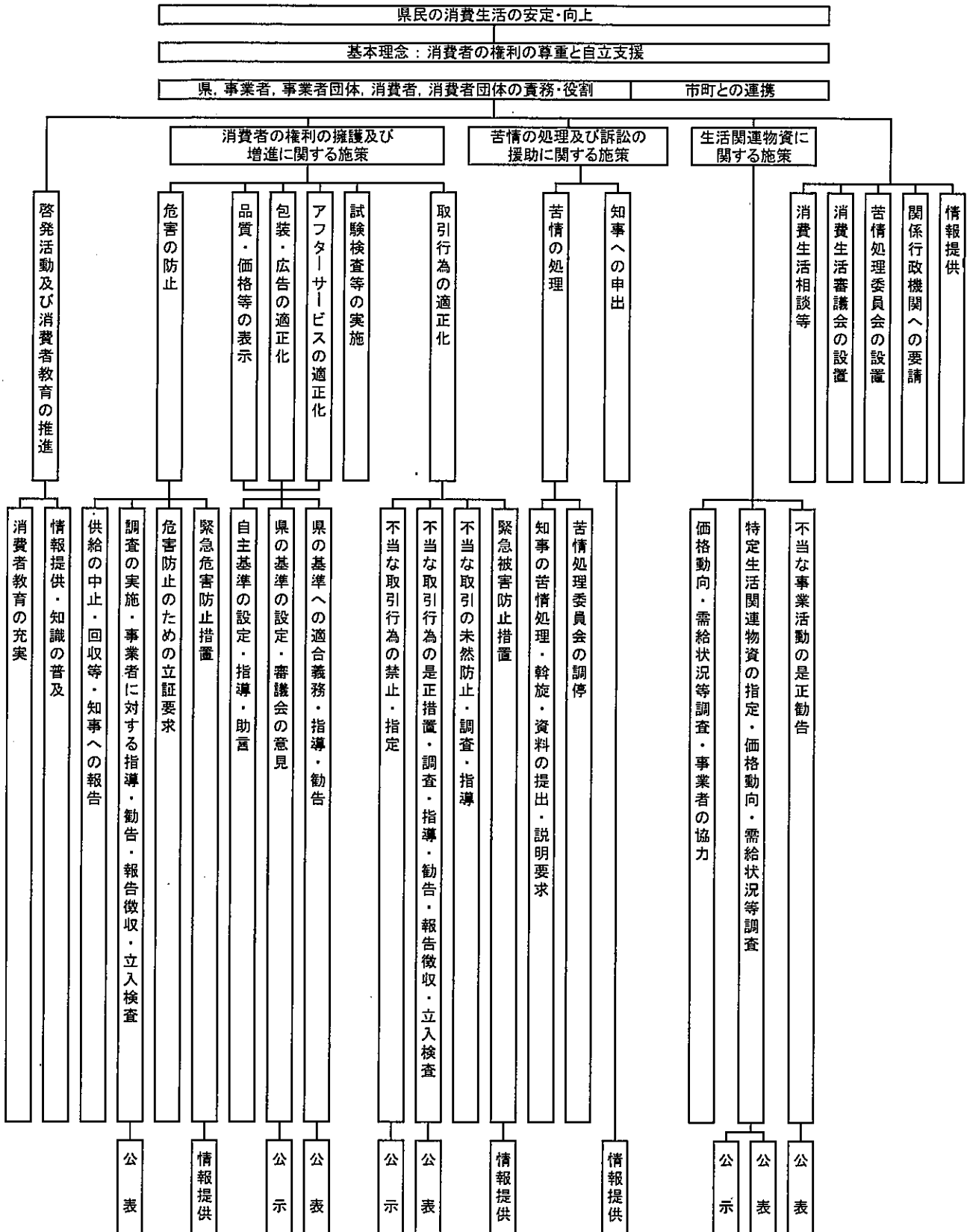
## 3 施策の基本的方向

- 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」及び「地方消費者行政推進交付金」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」や「地方消費者行政推進交付金」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、平成27年3月に策定した「広島県消費者基本計画（第2次）」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。

## 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	安全性	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	表示	製造物責任	無店舗販売の普及 クレジット販売の普及	・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  (26) 広島県消費者基本計画(第2次)策定 (28) 広島県消費生活条例一部改正

# 広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例体系

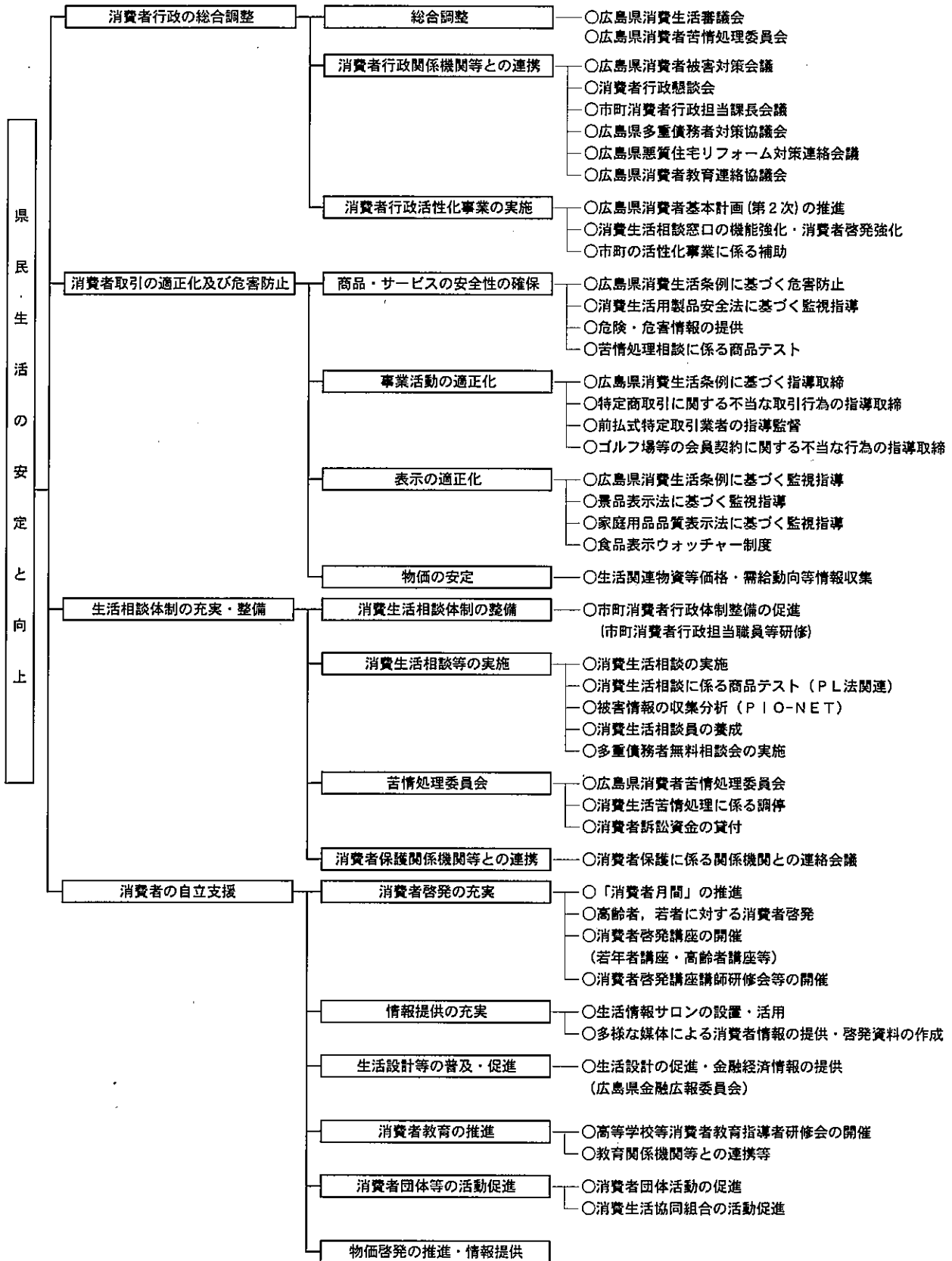




## II 平成 28 年度消費者行政施策の概要

## II 平成28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
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、消費者教育関係課
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

(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。

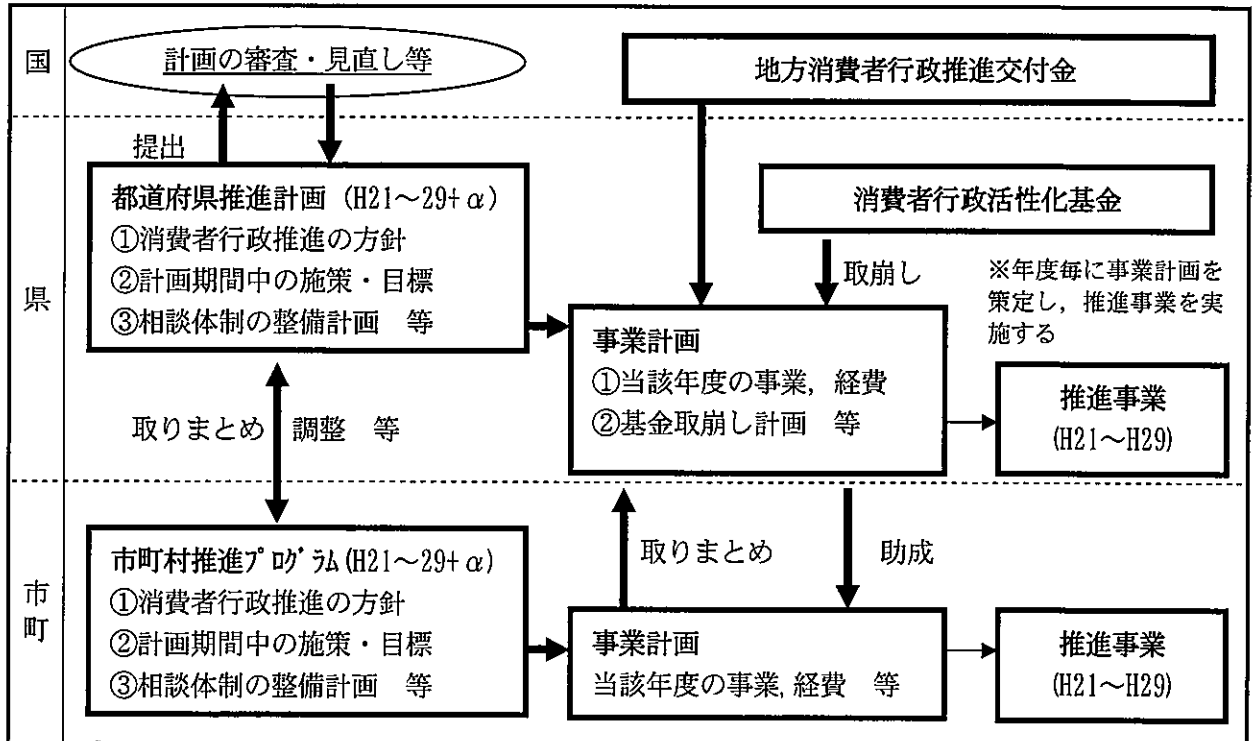
なお、国は、平成26年度補正予算から、地方消費者行政活性化交付金による基金への積み増しを廃止し、単年度交付金である地方消費者行政推進交付金に移行した。

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28年度消費者行政活性化事業

区分	事業内容
消費者被害の防止と救済	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市町消費生活相談員に対する研修</li> <li>○ 相談機能の強化(専門家相談)</li> <li>○ ICTを活用した市町相談窓口支援事業</li> <li>○ 高齢者の被害防止</li> </ul>
消費者の選択の機会と安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業者指導の強化</li> </ul>
消費者教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者教育の推進</li> <li>○ 若年者への啓発</li> </ul>
補助事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市町事業に要する経費の補助</li> <li>○ 消費者団体等が行う事業への補助</li> </ul>

○ 地方消費者行政推進事業の概要



(注) 30年度以降は、事業メニューに応じて定められた期間、事業を実施できる。

○ 消費者行政推進事業メニュー

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"> <li>・センター・窓口の整備</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・苦情処理委員会の開催、あっせん等の強化</li> </ul>	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"> <li>・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</li> <li>・地域の多様な主体等と連携・協働による事業</li> <li>・事業者指導や法執行等の強化を図るための事業</li> <li>・その他先進性・モデル性の高い事業</li> </ul>	
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 (実績)	27年度 (実績)	合計
造成	360,000	158,400	0	0	142,000	33,066	66,754	0	760,220
取崩	0	91,459	178,903	114,538	131,419	130,761	90,546	8,449	746,075
県事業		37,406	114,402	34,939	48,717	76,948	41,571	4,197	
市町事業補助		54,053	64,501	79,599	82,702	53,813	48,975	4,252	
運用益の繰入	0	487	2,854	712	338	106	118	35	4,650
基金残高	360,000	427,428	251,379	137,553	148,472	50,883	27,209	18,795	—

## 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」に基づいた調査, 指導, 命令等を行うとともに, 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	事業者	○商品・役務の取引に付随する過大な景品の提供及び不当表示の防止, 改善命令等

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 ICT（情報通信技術）を活用した市町消費生活相談窓口の支援

「身近な窓口で、いつでも、どこに住んでいても同様の相談サービスが受けられる相談体制の実現」に向けて、県内市町窓口のうち毎日開所していない窓口又は相談員が1人体制などの窓口が抱える、住民への相談サービスの提供が不均一、相談員の対応スキルが向上しにくいなどの課題を、Web会議システム等のICTを活用して改善を図る。

##### 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、県の経験豊富な消費生活相談員が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

県の行政職員及び県の実務経験豊富な消費生活相談員が市町相談窓口を巡回訪問し、消費者行政業務及び相談業務等についての助言等を行う。

また、併せて県内市町の消費生活相談窓口の実態、課題等について意見交換を行う。

#### (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（7名）を、消費生活課に配置している。

また、特に専門的な相談に対応するため、消費生活課において弁護士による相談を行うとともに、建築士、ファイナンシャルプランナー等各種専門家相談を実施する。

##### ○ 消費生活相談体制

相談区分	場 所	内容等	開設日	電話
消費生活相談	消費生活課	商品の売買、サービスの契約等	月～金曜 9時～17時	082-223-6111
弁護士相談	消費生活課	当番弁護士による法的アドバイス	毎週火・金曜 13時～15時	082-223-6111
専門家相談	消費生活課	建築・不動産	毎月第1水曜日	082-223-6111
		生命保険・金融商品	偶数月第2水曜日	
		インターネット取引	毎月第3水曜日	
		クリーニング	4, 7, 10, 1月水曜日	



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

国民生活センターの消費生活情報ネットワーク（P I O-N E T）を活用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。

全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）

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、（独法）国民生活センターが、自センターと全国の消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、昭和59年から運用しているもの。

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を検索、収集し、相談対応や被害の未然防止等に活用している。

④ 消費生活相談員の資質向上

消費者からの苦情・相談に適切かつ迅速に対応するため、県及び市町の消費生活相談員を対象に、レベルアップ研修等を実施する。

また、県の消費生活相談員については、国民生活センターの研修会、広島弁護士会等との事例検討会に参加する。

⑤ 多重債務者無料相談会等の実施

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。

また、家計管理等のミニセミナーを実施し、多重債務に陥らないための未然防止を図る。

(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、警察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を図るとともに、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

若年者講座を重点的に実施するとともに、高齢者講座の実施及び実施支援を行う。また消費者啓発講座講師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見守る立場の方を対象とする講座
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
マスコミ等	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
	県の広報紙，広報番組	随 時
ホームページ	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
DVD・パネル	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)
緊急情報	郵送等による市町・学校等への貸し出し	随 時
県立図書館連携事業	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
	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、補助教材の提供等により高等学校等における効果的・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更なる推進のため、引き続き教育委員会との連携強化を図る。加えて、消費者啓発出前講座実施関係団体等と連携、協同し、消費者教育の推進を図る。

(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。

(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	対象品目
生活関連物資の価格情報の収集・提供	食料品 (14 品目), 日用品 (14 品目)

### Ⅲ 平成 27 年度消費者行政施策の実施状況

### III 平成 27 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について審議するため広島県消費生活審議会を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 27 年 8 月 18 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

##### (2) 広島県消費者苦情処理委員会

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を解決するための調停や、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広島県消費者苦情処理委員会を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 27 年 7 月 30 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

##### (3) 市町消費者行政担当課長会議

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を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 27 年 5 月 20 日	消費生活課 研修室	○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 27 年度事業について ○消費者被害の状況等について

また、消費者関係法令に関する理解を深めるため、消費者庁担当者出席のもと、関係市を対象に説明会を開催した。

期 日	場 所	主 な 内 容
平成 27 年 7 月 28 日	消費生活課 研修室	○改正消費者安全法（消費生活センターに関する 条例関係）の概要について
平成 27 年 9 月 10 日	消費生活課 研修室	○自治体における家庭用品品質表示法の執行につ いて ○新しい洗濯表示について

(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 27 年 8 月 21 日	県庁農林庁舎 101 会議室	○各機関の多重債務対策事業について ○多重債務者相談強化キャンペーン期間中の取り組みについて

(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 27 年 7 月 22 日	中国経済産業局 第 1 会議室	平成 27 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 27 年 12 月 16 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

地方消費者行政推進交付金・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。

① 高齢者、若者に対する消費者啓発

ア 平成 27 年度高齢者の消費者被害防止のための啓発業務

県生活センターの電話番号を掲載したシール付きの啓発リーフレットを作成し、高齢者に訴求する媒体・関係機関等を通じて配布した。

【実施内容】

○啓発リーフレットの作成・配布

- ・「消費者被害に遭わないために 事例集」

A 4 版 三つ折りリーフレット(シール付) 15 万部

- ・民生委員、タクシー協会、病院、グラウンドゴルフ協会、老人クラブ連合会等を通じて配布

○広告出稿

- ・中国新聞社発刊情報誌「ふえにつくす」への広告出稿 1/2 頁 全 5 回



イ 高齢消費者等の見守り体制整備支援業務

市町等による「見守り研修」の実施を支援しながら各地域包括支援センターや訪問介護事業所等を訪問し、「見守り」の必要性について啓発するとともに、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】

○見守り研修の実施支援

広島市(中区)、庄原市、大竹市、安芸太田町、大崎上島町の3市2町の5か所で実施

○地域包括支援センター、訪問介護事業所等の訪問

地域包括支援センター17か所、介護事業所7か所、福祉関係者会議等7か所計31か所訪問

○メール配信（メルマガ）

登録者1,205名（H28.3.31現在）に毎週1回以上、メールを配信するとともに、Webサイト上への情報の掲載、更新。

ウ インターネットを利用した若者の消費者被害防止のための啓発業務  
若者向けWebサイトのリニューアル・SEO対策の実施、インターネット広告、メール相談フォームの設置、SNSの配信等により、若者に対する消費者被害情報の提供、相談窓口の周知を図った。

【実施内容】

○Webサイトリニューアル、SEO対策の実施

○インターネット広告

- ・リスティング広告
- ・バナー（ディスプレイ）広告
- ・SNS（Twitter, Facebook）広告

○メール相談フォームの設置

○LINE@アカウントの開設

○SNSの配信

- ・Twitter, Facebook, LINE@で9月中旬から3月末まで、週1回程度配信



エ 若者向けWeb版消費者教育教材制作等業務

授業で活用できる高校生向けWeb教材「消費者トラブル『回避』マニュアル」のトラブルチャプターを追加制作した。

また、当該Web教材にストーリーテラーとして起用した大塚シゲキ氏を「広島県消費者トラブル防止DJ大使」に任命し、若者の消費者被害防止に一層取り組んだ。

【実施内容】

○Web教材の追加制作

- ・トラブルファイルチャプター3種、各解説、理解度チェック
- ・使用マニュアル：冊子200部、Web教材へのデータ掲載

○「広島県消費者トラブル防止DJ大使」による啓発及びWeb教材活用促進

- ・ラジオで消費者啓発のクイズコーナーを展開：週1回×4回（9月）
- ・消費者啓発講座の実施：県立呉商業高等学校



オ 消費者啓発講座のマッチング及びモデル授業等実施業務

学校における消費者教育を推進するため、学校訪問により消費者教育担当教員にWeb教材の説明及び出前講座の紹介等を行うとともに、Web教材を活用したモデル授業を実施しその成果を県内高等学校等の教員が活用できるようWebサイトに掲載した。

○学校訪問による出前講座活用等の促進

- ・県内の高等学校及び特別支援学校50校訪問
- ・出前講座活用のためのマッチング及びアンケートの実施
- ・「消費者教育・啓発のための出前講座等検索システム」の作成及びサイトへの掲載

○モデル授業の実施、発信

- ・モデル授業及びアンケートの実施：国立広島大学附属中・高等学校
- ・モデル授業の授業風景の動画及び使用資料をとりまとめ「授業案のご紹介」サイトに掲載

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）

ア 消費生活相談窓口ICT支援事業

各市町拠点にノートPC及びタブレット等を配備し、ICT（情報通信技術）を活用して専用のポータルサイトを構築することにより、Web会議システムで各拠点を結んだ共同相談対応や処理に必要な知識、ノウハウ等の共有を図った。

年度	事業実施拠点
27年度【10拠点】	県生活センター、竹原市、三次市、府中町、海田町、安芸太田町、安芸高田市、江田島市、熊野町、北広島町

○ Web会議システムを活用した弁護士・専門家相談回数：58回（27年度）

イ 専門家相談

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。

平成27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

ウ 消費生活相談員等レベルアップ研修

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。

平成27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：6月 場所・回数：広島市3回 内容：建築・リフォーム等に係わる消費者トラブル
第2回	時期：7月 場所・回数：広島市3回 内容：携帯電話・インターネット関連に係る消費者トラブル
第3回	時期：9月 場所・回数：広島市3回 内容：光通信・プロバイダ等に係わる消費者トラブル
第4回	時期：10月 場所・回数：広島市3回 内容：消費生活相談員として必要な法知識

エ 消費生活相談員等レベルアップ研修（実務研修コース）

相談件数が少なく、十分な経験量を積むことができない市町の消費生活相談員が、様々な相談が集積する県生活センターにおいて、実務経験豊富な県の消費生活相談員等の助言・指導を得つつ相談業務に携わることにより、苦情対応やあっせんを実施するために必要な実務能力の養成、向上を図った。



平成 27 年度消費生活相談員等レベルアップ研修（実務研修コース）実績

実施内容等	
東広島市	時期：6月19日 場所：県生活センター 回数：1回（各1名）
熊野町	時期：10月13日，11月24日，12月24日，1月12日，2月3日，3月22日 場所：県生活センター 回数：6回（各1名）
江田島市	時期：11月4日 場所：県生活センター 回数：1回（各1名）
神石高原町	時期：11月20日，11月27日 場所：県生活センター 回数：2回（各1名）

オ 市町巡回訪問の実施

県の行政職員及び県の実務経験豊富な消費生活相談員が市町相談窓口を巡回訪問し，消費者行政業務及び相談業務等について助言した。

また，併せて県内市町の消費生活相談窓口の実態，課題等について意見交換を行った。

平成 27 年度市町巡回訪問実績

実施内容等			
北 広 島 町	平成 27 年 8 月 6 日	三 次 市	平成 27 年 11 月 19 日
世 羅 町	平成 27 年 9 月 8 日	大 竹 市	平成 27 年 11 月 27 日
海 田 町	平成 27 年 10 月 8 日	江 田 島 市	平成 28 年 3 月 2 日
熊 野 町	平成 27 年 10 月 19 日	神 石 高 原 町	平成 28 年 3 月 4 日
坂 町	平成 27 年 11 月 4 日		

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 185 事業者に対し適宜，口頭で指導を行った。

また，違反行為を繰り返す訪問販売事業者について，特定商取引法に基づく行政処分を行った。（27.11 業務停止命令 6 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1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。

また、法令違反の疑いのある事業者に対して調査を行い、不当景品類及び不当表示防止法に基づく措置命令を行った。(28.3)

不当景品類及び不当表示防止法に関する指導

区 分	平成 26 年度	平成 27 年度	内容 (平成 27 年度)
景品に関するもの	1 件	0 件	
表示に関するもの	8 件	6 件	優良誤認表示 (5 件。うち措置命令 1 件) 有利誤認表示 (1 件)
計	9 件	6 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
広島県食品表示対策連絡会の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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               <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催月日：平成27年5月29日（金），10月6日（火）</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> </li> </ul>
広島県食品表示適正化推進月間の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>
景品表示法の周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 食品の適正表示推進者育成講習会の開催               <ul style="list-style-type: none"> <li>・主催：（一社）広島県食品衛生協会，（一社）広島市食品衛生協会</li> <li>・共催：広島県，三原市，廿日市市，三次市</li> <li>・開催：県内4か所（平成27年10月～平成28年2月の間）</li> </ul> </li> <li>○ 県のホームページへの掲載</li> <li>○ 業界団体会報への掲載</li> <li>○ 事業者からの個別相談の中で景品表示法について周知</li> </ul>

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，農業技術課に対応を依頼。）

#### (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28年度	平成27年度	摘要
県	消費生活課 （広島県生活センター）	7	7	
	広島市消費生活センター	12	12	
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	2	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	1	
	庄原市消費生活センター	1~2	1~2	
	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	1~2	
	海田町消費生活相談コーナー	1	1	
	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 (月, 木)	1 (月, 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

ア 研修会の開催

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，消費者関連法令，消費生活相談実務等について）
	第 2 回	時期：12月 場所：県消費生活課 内容：ADR出前研修会，多重債務（中国財務局と共催）

イ 市町消費生活相談員ヘルプデスクの設置

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，県の経験豊富な消費生活相談員が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，助言を行った。

ヘルプデスク利用実績

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
ヘルプデスク 利用件数	369件	434件	438件	348件	308件
総相談件数 (PIO-NET登録分のみ)	24,295件	24,282件	27,108件	28,223件	26,315件
構成比	1.52%	1.79%	1.62%	1.23%	1.17%

(2) 消費生活相談等の実施

① 消費生活相談の状況

ア 消費生活相談の平成27年度実績については，次のとおり。

消費生活相談の状況

(単位：件，%)

区 分	平成27年度 相談件数(A)	平成26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	28,006 (7,098)	29,904 (7,348)	△1,898 (△250)	△6.3 (△3.4)
不当請求・架空請求	4,200 (1,018)	4,726 (1,183)	△526 (△165)	△11.1 (△13.9)
うちヤミ金融	113 (32)	201 (70)	△88 (△38)	△43.8 (△54.3)
その他の相談	23,806 (6,080)	25,178 (6,165)	△1,372 (△85)	△5.4 (△1.4)

(注) ( ) 書きは，県が受け付けた件数で内数

イ 苦情相談の平成27年度実績については、次のとおり。

平成27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
1位	不動産貸借	1,453	6.1	敷金の返還，借家の明け渡し，仲介手数料等
2位	インターネット通信サービス	1,369	5.8	光回線変更の電話勧誘，遠隔操作によるプロバイダの変更等
3位	情報提供サービス	1,091	4.6	オンラインゲーム，出会い系サイト等の利用，放送受信料の支払い等
4位	商品一般	1,079	4.5	多数のDM広告・電話勧誘，商品購入先の事業者の対応等
5位	融資サービス	1,051	4.4	多重債務の整理，過払い金の請求，住宅ローンの返済等
6位	役務その他	734	3.1	ワンクリック詐欺の解決を請け負う興信所，個人情報漏えいの削除を騙るサービス等
7位	建築・工事等	693	2.9	新築住宅の建築，床下，屋根等のリフォームの不具合，点検商法等
8位	移动通信サービス	626	2.6	携帯電話サービス，モバイルデータサービス等
9位	健康食品	613	2.6	意図しない定期購入，強引な電話勧誘，効果に不満等
10位	自動車	359	1.5	自動車の早期不具合，購入キャンセル，中古車の修復歴改ざん等
	その他	11,286	47.4	携帯電話，エステ，化粧品，預金・証券，新聞購読契約等
	計	20,355	85.5	

ウ 弁護士相談

問題解決や助言などにおいて法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、消費生活課において弁護士相談を定期的を実施している。

平成27年度弁護士相談の実施状況

受付日時等	平成27年度実施回数等	備考
毎週火曜日・金曜日 13時～15時	実施回数：98回 相談件数：300件	うち、消費生活関係は139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、必要と認められ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7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（PIONET）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 消費生活相談員の資質向上

消費者からの苦情・相談に適切かつ迅速に対応するため、県及び市町の消費生活相談員を対象に様々な研修等を実施した。

また、県の消費生活相談員については、国民生活センターの研修会、広島弁護士会等との事例検討会に参加した。

⑤ 多重債務者相談強化キャンペーンの取り組み

多重債務問題の解決を図るため、国が毎年9～12月に実施している「多重債務者相談強化キャンペーン」期間中に、「お金のトラブルとこころのケアに関する無料相談ウィーク」として多重債務等無料相談会を開催した。また、多重債務に陥らないための家計管理支援等を目的としたミニセミナーも併せて開催した。

ア 多重債務等無料相談会

平成27年度多重債務等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24日(火)～27日(金)	消費生活課	4	—	4
11月28日(土)	呉市つばき会館	10	—	10
合計		14	—	14

イ ミニセミナー「〇〇破産に陥らないための家計管理」

「〇〇破産に陥らないための家計管理 ～かしこい家計管理とライフプラン～」

日時：平成27年11月24日(火) 10:00～11:30

場所：広島県生活センター研修室(県庁農林庁舎1階)

講師：<sup>で</sup>じ <sup>ち</sup>え 千恵さん(広島県金融広報委員会金融広報アドバイザー)

内容：多重債務に陥らないための計画的な家計管理のノウハウやコツなど

参加人員：20名

参加費：無料



(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27年度が第28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27年5月1日から5月31日まで
- ・統一テーマ 「みんなでつくろう！消費者が主役の社会！！」
- ・内 容 【県関係】 懸垂幕の掲示，新聞広告，消費者のひろばへの出展，  
県立図書館での資料展示（5月7日～6月7日）等  
【市町関係】  
広島市 「消費者のひろば」の開催（10,900人），街頭啓発等  
竹原市 消費者月間講演会2回（計140人）  
尾道市 消費者月間講演会2回（計121人），啓発パネル展示等

#### 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。
- ・ 市町の啓発講座の実施にあたって，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	若年者 講 座	高齢者・ 見守る立場の 講 座	教育指導者 研修会	啓発講座講師 研修	計
回 数	12	0	1	1	14
人 数	1,327	0	23	22	1,372

【市町関係】

(単位：回，人)

区 分	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	29	256	46	44	375
人 数	3,069	9,147	1,869	1,474	15,559

## (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

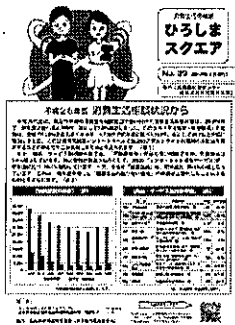
ACAP (公益社団法人消費者関連専門家会議 The Association of Consumer Affairs Professionals) 1980 (昭和 55) 年創立。消費者・企業・行政の架け橋としてお客様相談室などの企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で構成される消費者庁所管の特例民法法人。会員企業向けの研修や消費者向けの啓発活動などを精力的に行っている。

### 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、高齢者向けの啓発冊子などを作成し、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.39  
「インターネットに関する  
トラブル」  
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.40  
「カードに関する  
トラブル」  
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



消費者トラブルに遭わない  
ために 事例集  
規格：A4、三つ折り(シール付)  
作成部数：150,000部  
主な配布先：民生委員、タクシー協会、病院、グラウンドゴルフ協会、老人クラブ連合会等



相談してム〜チヨ!  
~Stop the 泣き寝入り~  
規格：A6、16頁(じゃばら式)  
作成部数：30,000部  
主な配布先：市町、大学等



若年者向け啓発冊子  
消費者トラブル  
「回避」マニュアル  
規格：B5、20頁  
部数：20,000部  
主な配布先：高等学校、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

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2015**

- 開催日 平成27年11月12日(木)
- 場所 合人社ウエンディひと・まちプラザ 北棟5階(研修室)
- 内容 第1部 消費者団体の活動報告  
NPO法人消費者ネット広島、公益社団法人広島消費者協会  
第2部 講演 「あなたもだまされる!!  
～心理学から学ぶ悪質商法の手口～」  
講師 西田公昭氏  
(立正大学心理学部教授・社会心理学部教授)
- 参加者数 160名

(5) 物価啓発の推進・情報提供

日常生活に関連が深い食料品や日用品について、統計調査データを収集し、県ホームページで提供した。

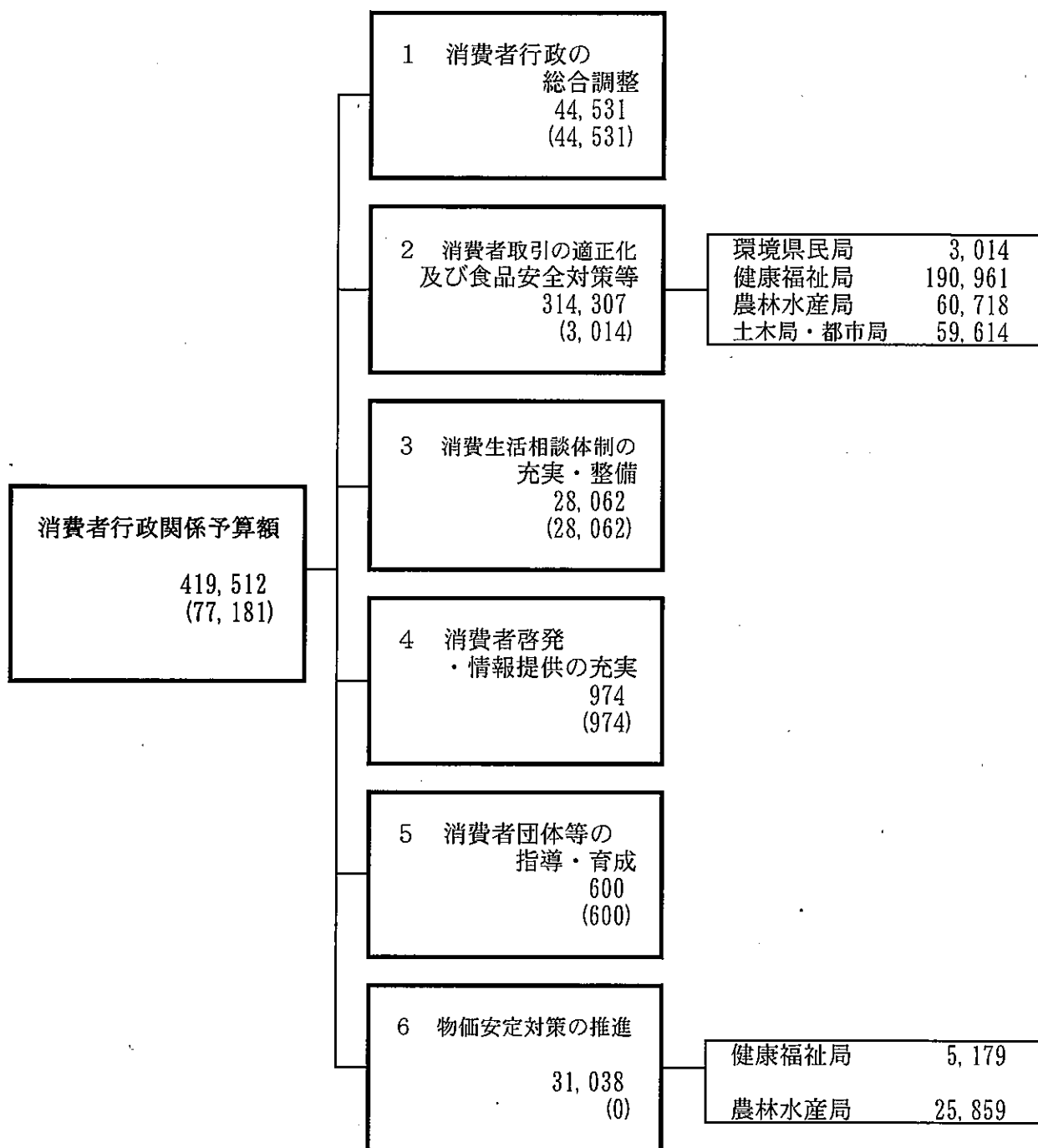
区分	対象品目
生活関連物資の価格情報の収集・提供	食料品(14品目):うるち米,牛乳,まぐろ,納豆,キャベツ,ほうれんそう,ばれいしょ,たまねぎ,トマト,食パン,豚肉,えび,レタス,牛肉
	日用品(14品目):LPG,灯油,ガソリン,紙おむつ,トイレトペーパー,ティッシュペーパー,台所用洗剤,洗濯用洗剤,ラップ,長袖ワイシャツ,アンダーシャツ,シャンプー,歯磨き粉,乾電池

## IV 消費者行政關係予算

## Ⅳ 消費者行政関係予算

### 1 平成28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2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呉支所 (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木曜日)	(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 (第2・第4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

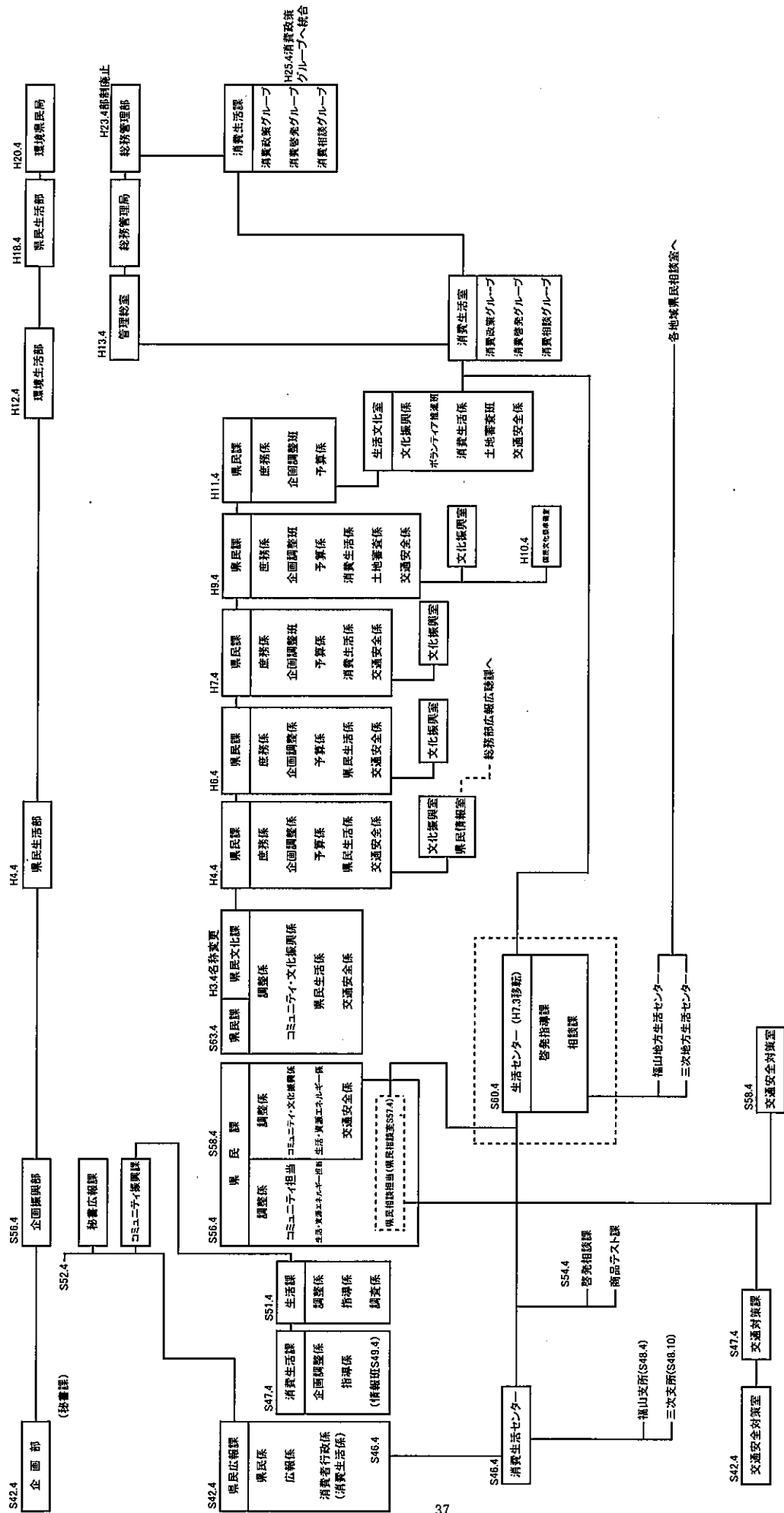
### (3) 消費生活課の分掌事務

- 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） 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 時も受け付け）
平成 28 年 4 月	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 西部地域県民相談室呉支所、西部地域県民相談室東広島支所及び東部地域県民 相談室尾道支所の開設日を変更

# 消費生活課のあゆみ【概略図】



2 市町の消費者行政組織

		平成28年度(平成28年4月1日現在)				平成27年度			
市町名	消費者行政組織	電話	担当者(人)			消費者行政			
			専任	兼任・管理職員等	消費生活相談員	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)
市	広島市	082-225-3300	4	3	12	89,995	18,146	86,423	14,701
	呉市	0823-25-3218		4	3	10,666	1,868	10,275	1,424
	竹原市	0846-22-6965		3	1	3,822	2,479	3,644	2,316
	三原市	0848-67-6410		3	3	7,621	3,560	6,588	3,169
	尾道市	0848-37-4848		3	3	7,911	2,464	7,672	2,231
	福山市	084-928-1188		2	7	23,607	4,579	23,264	4,346
	府中市	0847-43-7106		3	2	2,553	913	2,739	1,091
	三次市	0824-62-6222		1	1	3,567	1,544	3,432	1,540
	庄原市	0824-73-1228		12	3	4,129	2,216	3,865	1,961
	大竹市	0827-57-3236		4	4	2,385	1,377	3,042	2,039
部	東広島市	082-421-7189	1	5	3	12,997	7,418	10,040	4,106
	廿日市市	0829-31-1841		3	3	9,071	6,194	6,160	3,354
	安芸高田市	0826-42-1143		4	1	1,339	736	1,385	751
	江田島市	0823-43-1843		1	1	1,261	685	762	442
	市計		5	51	43	180,924	54,179	169,271	43,471
	府中町	082-286-3128		5	2	4,423	2,160	2,566	1,540
	海田町	082-823-9219		5	1	3,738	3,122	1,130	592
安芸郡	熊野町	082-820-5636		2	1	1,162	1,162	1,048	1,048
	坂町	082-820-1535		2	1	673	639	695	670
	安芸太田町	0828-28-1973		2	0	1,026	1,026	1,026	1,026
山梨郡	北広島町	0826-72-5971		2	1	1,903	1,253	1,804	1,051
	大崎上島町	0846-65-3123		1	1	279	0	279	0
世羅郡	世羅町	0847-22-1111		1	1	3,327	739	3,206	739
	神石高原則	0847-89-3088	0	23	8	3,560	2,600	3,560	2,270
町計			0	23	8	20,091	12,701	15,314	8,936
	市町合計		5	74	47	201,015	66,880	184,585	52,407

## 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27年度事業実績（資料編）	43
7	関係法令	54

## 1 広島県消費生活審議会委員名簿

(平成28年6月1日現在)

区 分	氏 名	所 属 機 関 名 等
学識経験者	増田 泉子	中国新聞社編集委員
	田中 由美子	九州女子大学家政学部准教授
	豊田 博昭	広島修道大学法学部教授
	長井 貴義	弁護士
	溝上 健文	広島県立海田高等学校長
	横田 明子	広島大学大学院教育学研究科教授
消費者代表	大場 由美子	広島県PTA連合会副会長
	川本 信枝	広島県生活協同組合連合会コープアドバイザー
	衣笠 正純	社会福祉法人広島県社会福祉協議会常務理事兼事務局長
	佐々木 雪子	全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員
	竹下 純子	広島県地域女性団体連絡協議会評議員
	寺岡 菊恵	公益社団法人広島消費者協会理事
事業者代表	奥本 隆三	広島県商工会青年部連合会理事
	木村 龍史	一般社団法人広島県生活衛生同業組合連合会副会長
	谷村 武士	広島県商工会議所連合会幹事長
	中木 良子	広島県訪問介護事業連絡協議会副会長
	水落 勝美	広島県スーパーマーケット協会理事代理
	水永 祐治	全国農業協同組合連合会広島県本部長
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28年6月1日現在)

氏 名	職 業 等
川 妻 利 絵	会社役員
竹 森 雅 泰	弁護士
田 邊 誠	広島大学大学院法務研究科教授
野 田 隆 史	弁護士
原 公 子	公益社団法人広島消費者協会理事

### 3 関係主要消費者団体一覧表

(平成28年8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 澤井清子	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 澤井清子	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 平律香	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) 25-3219 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 前田幸子	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覧表

(平成28年8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	小泉 信司
		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	733-0031	広島市西区観音町 16-19	TEL (082) 292-3179 FAX (082) 232-3822	藤原 秀文
	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 2-7-2	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	熊野千恵美
	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	金尾 央公
	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 肥干
	ひろしま高齢者生活協同組合	730-0802	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	篠原 一郎
	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	橋詰 歩
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	神野 孝光
	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	門長 雄三
	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	細野 賢治
	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
	中国電力生活協同組合	730-0047	広島市中区平野町 6-29	TEL (082) 244-1071 FAX (082) 244-1081	白築 透
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
	生活協同組合連合会コープ中国四国事業連合	732-8504	広島市東区二葉の里 1-1-46	TEL (082) 236-6835 FAX (082) 264-6858	小泉 信司

## 5 県内市町消費生活相談窓口一覧表

(平成28年8月1日現在)

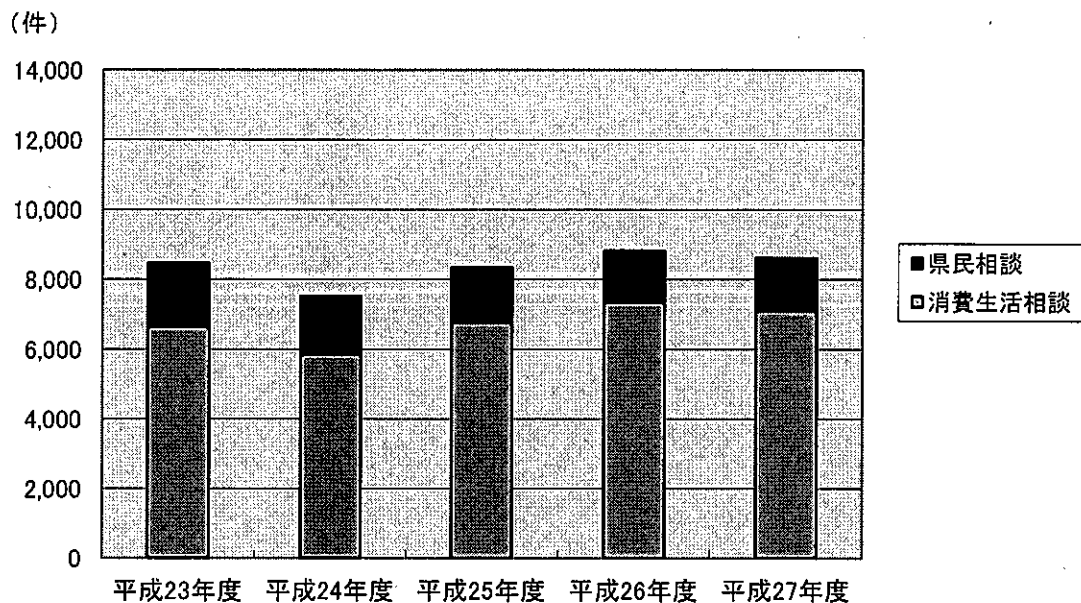
名 称	所 在 地	受付時間等	電話番号
広島市消費生活センター	〒730-0011 広島市中区基町6-27 アクア広島センター街8階	火曜日を除く毎日(年末年始を除く) 10時～19時	082-225-3300
呉市消費生活センター	〒737-8501 呉市中央四丁目1-6	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 8時30分～16時30分(12時～13時は 休み)	0823-25-3218
竹原市消費生活相談室	〒725-8666 竹原市中央五丁目1-35	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) 10時～16時(12時～13時は休み)	0846-22-6965
三原市消費生活センター	〒723-8601 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	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) ※ただし, 水曜日は相談員は不在 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～16時(12時～13時は休み)	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	〒737-2297 江田島市大柿町大原505番地	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)	0823-43-1843
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	月曜～金曜日(祝日, 年末年始を除く) ※ただし, 相談員の勤務は木曜日のみ 9時～17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～16時(12時～13時は休み)	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	〒731-1531 山県郡北広島町有田495-1	月, 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 27 年度事業実績（資料編）

1	利用状況	
	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、契約当事者の性・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 27 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 10 県関係啓発事業実施状況 .....	5 0
	表 11 市町啓発事業実施状況 .....	5 0
	表 12-1 消費者啓発講座 .....	5 1
	表 12-2 教育指導者研修会 .....	5 1
	表 12-3 講座講師研修会 .....	5 1
6	情報提供事業	
	表 13 市町の出前講座以外の啓発事業の実施状況 .....	5 2
	表 14 情報提供（ラジオ番組） .....	5 3
	表 15 市町等における高齢者等見守り研修実施支援 .....	5 3

## 1 利用状況

図1 年次別利用者の状況

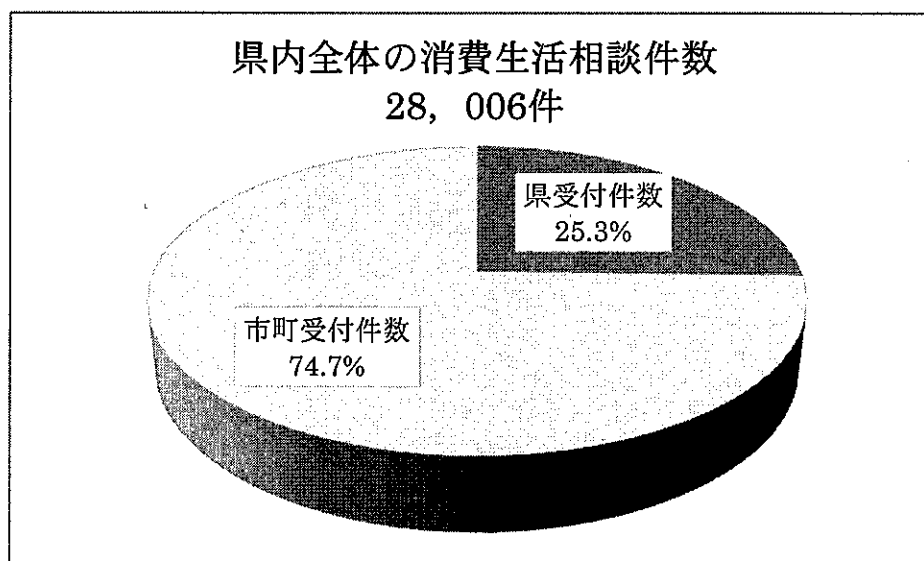


(単位：件)

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
県民相談	1,825	1,667	1,599	1,485	1,520
消費生活相談	6,640	5,854	6,755	7,348	7,098
計	8,465	7,521	8,354	8,833	8,618

## 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



県受付件数	7,098 件	25.3%
市町受付件数	20,908 件	74.7%
消費生活相談受付件数	28,006 件	100.0%

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	6,592	23.5	
	西部地域県民相談室呉支所	259	0.9	
	西部地域県民相談室東広島支所	217	0.8	
	東部地域県民相談室尾道支所	3	0.0	
	東部地域県民相談室	2	0.0	
	北部地域県民相談室	25	0.1	
計		7.0%	2.5	
市	広島市消費生活センター	8,498	30.3	
	呉市消費生活センター	1,321	4.7	
	竹原市消費生活相談室	131	0.5	
	三原市消費生活相談室	556	2.0	
	尾道市消費生活センター	872	3.1	
	福山市消費生活センター	6,182	22.1	
	府中市消費生活センター	258	0.9	
	三次市消費生活センター	194	0.7	
	庄原市消費生活センター	104	0.4	
	大竹市消費生活センター	62	0.2	
	東広島市消費生活センター	1,209	4.3	
	廿日市市消費生活センター	790	2.8	
	安芸高田市消費生活相談窓口	65	0.2	
	江田島市消費生活相談窓口	63	0.2	
	町	府中町消費生活相談コーナー	220	0.8
		海田町消費生活相談コーナー	36	0.1
		熊野町消費生活相談窓口	53	0.2
		坂町消費生活相談窓口	31	0.1
		大崎上島町総務課	10	0.0
安芸太田町消費生活相談所		24	0.1	
北広島町消費生活相談室		58	0.2	
世羅町生活安全相談窓口	96	0.3		
神石高原町消費生活相談窓口	75	0.3		
計		20.90%	74.7	
合 計		28,006		

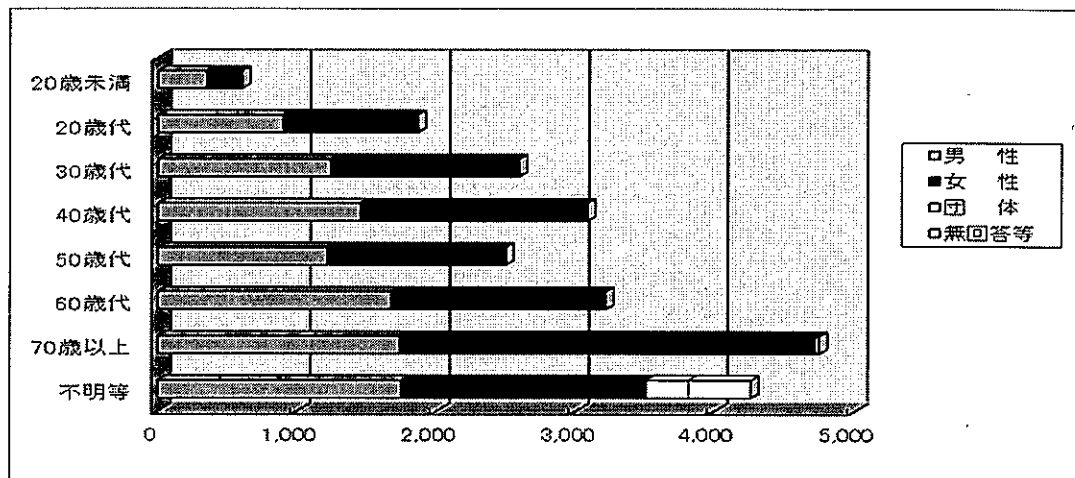
表2 相談方法、契約当事者の性・年齢・職業別内訳 (PIO-NET 設置分)

区 分		件数	構成比
合 計		22,858	100.0%
相談方法	来 訪	4,062	17.8%
	電 話	18,616	81.4%
	文 書	180	0.8%
性 別	男 性	10,334	45.2%
	女 性	11,677	51.1%
	団体・その他	847	3.7%
年 齢 別	20歳未満	604	2.6%
	20歳代	1,862	8.1%
	30歳代	2,591	11.3%
	40歳代	3,083	13.5%
	50歳代	2,494	10.9%
	60歳代	3,215	14.1%
	70歳以上	4,748	20.8%
	不明	4,261	18.6%

(単位：件，%)

区 分		件数	構成比
職 業 別	給与生活者	7,820	34.2%
	自営・自由業	849	3.7%
	家事従事者	3,720	16.3%
	学 生	842	3.7%
	無 職	6,212	27.2%
	相談窓口	1	0.0%
	行政機関	6	0.0%
	消費者団体	0	0.0%
	企業・団体	296	1.3%
	不明・無回答	3,112	13.6%

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)



(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	不明等
男 性	356	901	1,241	1,453	1,220	1,677	1,737	1,749
女 性	236	948	1,346	1,617	1,266	1,523	2,982	1,759
団 体	0	0	0	0	0	0	0	308
無回答等	12	13	4	13	8	15	29	445

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	2,466	合計	2,591	合計	3,083	
1	情報提供サービス	931	情報提供サービス	700	情報提供サービス	878	
2	不動産貸借	176	不動産貸借	235	インターネット通信サービス	211	
3	移動通信サービス	116	融資サービス	153	不動産貸借	205	
4	理美容	106	インターネット通信サービス	129	融資サービス	182	
5	融資サービス	99	戸建住宅	83	商品一般	129	

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		全 体	
	合計	2,494	合計	3,215	合計	4,748	合計	22,858
1	情報提供サービス	663	情報提供サービス	692	商品一般	500	情報提供サービス	4,823
2	インターネット通信サービス	207	インターネット通信サービス	241	情報提供サービス	417	インターネット通信サービス	1,338
3	融資サービス	174	商品一般	215	健康食品	293	商品一般	1,310
4	商品一般	109	融資サービス	195	インターネット通信サービス	278	不動産貸借	1,211
5	不動産貸借	100	戸建住宅	119	役務・その他	207	融資サービス	1,153

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, %)

区 分	H27		H26	増減率
	件数	構成比	件数	
総 数	22,858	100.0%	24,649	△ 7.3
店舗購入	5,774	25.3%	5,966	△ 3.2
特殊販売	12,558	54.9%	13,788	△ 8.9
通信販売	7,457	32.6%	7,848	△ 5.0
電話勧誘販売	2,526	11.1%	3,195	△ 20.9
訪問販売	1,653	7.2%	1,950	△ 15.2
マルチ・マルチまがい	376	1.6%	324	16.0
ネガティブオプション	61	0.3%	52	17.3
訪問購入	283	1.2%	215	31.6
その他無店舗販売	202	0.9%	204	△ 1.0
不明・無関係	4,526	19.8%	4,895	△ 7.5

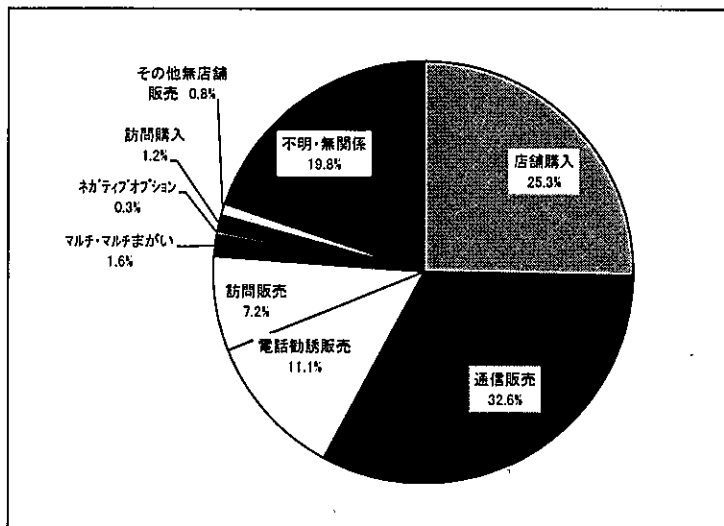


表5 特殊販売の苦情相談・役務ワースト5 (PIO-NET 設置分, 不当請求・架空請求を含む)  
通信販売の主な商品・役務 (単位: 件)

順位	商品・役務	平成27年度	商品・役務	平成26年度
	合計	7,457	合計	7,848
1	情報提供サービス	4,421	情報提供サービス	4,533
2	商品一般	297	商品一般	361
3	健康食品	252	役務・その他	178
4	役務・その他	199	履物	148
5	インターネット通信サービス	118	パソコン・パソコン関連商品	147

電話勧誘販売の主な商品・役務

順位	商品・役務	平成27年度	商品・役務	平成26年度
	合計	2,526	合計	3,195
1	インターネット通信サービス	828	情報提供サービス	765
2	商品一般	280	ファンド型投資商品	566
3	健康食品	191	預貯金・証券等	266
4	役務・その他	180	商品一般	264
5	ファンド型投資商品	122	健康食品	186

訪問販売の主な商品・役務

順位	商品・役務	平成27年度	商品・役務	平成26年度
	合計	1,653	合計	1,950
1	工事・建築・加工	195	工事・建築・加工	241
2	インターネット通信サービス	156	インターネット通信サービス	175
3	情報提供サービス	133	情報提供サービス	152
4	書籍・印刷物	108	書籍・印刷物	136
5	空調・冷暖房・給湯機器	90	家具・寝具	100

マルチ販売の主な商品・役務

順位	商品・役務	平成27年度	商品・役務	平成26年度
	合計	376	合計	324
1	化粧品	73	健康食品	59
2	内職・副業	58	化粧品	56
3	健康食品	41	内職・副業	27
4	商品一般	33	商品一般	24
5	ファンド型投資商品	25	ファンド型投資商品	24

表6 業務改善要請の状況

(単位: 件)

商品・役務	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	摘要
食料品	1	1				健康食品等
住居品	2	1		2		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			化粧品・医療用具・配置薬等
教養娯楽品		1		2		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	5			床下換気扇・給湯器等・増改築
金融保険サービス						先物取引・証拠金取引
運輸・通信サービス						ドロップシッピング
保健福祉サービス						エステ・シロアリ駆除等
他の役務			2			広告代理サービス・冠婚葬祭互助会
内職・副業・相場						代理店内職等
訪問買取			1	1		
計	9	6	10	5	0	

(注) 行政処分は、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, 防腐・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), 26年度:業務停止命令12か月1件(業種:寝装寝具販売), 3か月1件(業種:下水管洗浄, 床下工事, 指示1件(排水管清掃, 床下換気扇設置)を実施。



表7 平成27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	20	432	452
	窓口相談	77	287	364
	計	97	719	816
相談者の性別	男性	66	376	442
	女性	30	321	351
	不明	1	22	23
	計	97	719	816
相談者の年齢	10代	0	1	1
	20代	12	52	64
	30代	15	87	102
	40代	21	127	148
	50代	14	136	150
	60代以上	23	229	252
	不明	12	87	99
	計	97	719	816
相談者の職業	給与所得者	58	300	358
	自営・自由業	7	41	48
	家事従事者	4	86	90
	学生	0	5	5
	無職	23	238	261
	不明	5	49	54
	計	97	719	816
借金の額	100万円未満	23	96	119
	100～200万円未満	11	61	72
	200～300万円未満	5	28	33
	300～400万円未満	2	22	24
	400～500万円未満	2	20	22
	500万円以上	9	38	47
	不明	45	454	499
	計	97	719	816
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)	0	69	69
	商品・サービス購入	0	37	37
	ギャンブル・遊興費	0	19	19
	事業資金の補填	0	27	27
	保証・借金肩代わり	0	20	20
	住宅ローン等借金返済	0	17	17
	その他・不明	97	531	628
	計	97	720	817
相談者の年収	100万円未満	0	56	56
	100～200万円未満	0	27	27
	200～300万円未満	0	20	20
	300～400万円未満	0	10	10
	400～500万円未満	0	2	2
	500～600万円未満	0	5	5
	600～700万円未満	0	2	2
	700～800万円未満	0	1	1
	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	1	1
	不明	97	595	692
	計	97	719	816

### 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	300	98	3.1	火・金曜日
東 部 地 域 県 民 相 談 室	166	48	3.6	火曜日
北 部 地 域 県 民 相 談 室	25	12	2.1	第3木曜日
計	491	158	3.1	

(注) 相談時間：いずれも13:00～15:00

### 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	台所用ナイロンたわし	1
	石油ストーブ	1
	白熱灯デスクライト	1
被 服 品	充電式ホットインナーグローブ	1
保 健 衛 生 品	電動歯ブラシ	1
教 養 娯 楽 品	シュレッダー	1
車 両 ・ 乗 り 物	ペビーカー	1
合 計		7

## 5 啓発事業

表10 県関係啓発事業実施状況

区分	若年者講座	高齢者・ 見守る立場の方 講座	教育指導者 研修会	講座講師 研修会	計
回数 (回)	12	0	1	1	14
人数 (人)	1,327	0	23	22	1,372

表11 市町啓発事業実施状況

市町名	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	
	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	16	1137	71	2727	5	234			2	100			94	4,198
呉市	4	363	16	1256	5	189							25	1,808
竹原市			2	52									2	52
三原市	1	216					18	401					19	617
尾道市			31	615									31	615
福山市	3	963	35	1451	2	66	6	260					46	2,740
府中市							4	100					4	100
三次市			1	24									1	24
庄原市	1	28	5	103	4	181	1	30					11	342
大竹市							1	20					1	20
東広島市	1	200	34	1536	20	979	4	196			1	30	60	2,941
廿日市市			6	111	1	7	2	83					9	201
安芸高田市	1	35	34	667			2	100					37	802
江田島市														0
府中町			3	40			1	100					4	140
海田町			4	128									4	128
熊野町			1	62			2	54					3	116
坂町			3	120	2	42							5	162
安芸太田町			4	57									4	57
北広島町					4	95							4	95
大崎上島町														0
世羅町	1	120	2	150									3	270
神石高原町	1	7	4	48	3	76							8	131
合計	29	3,069	256	9,147	46	1,869	41	1,344	2	100	1	30	375	15,559

※対象が複数ある場合は、いずれか1つに分類

表12-1 消費者啓発講座(若年者講座)

	年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
高等学校・大学・専修学校等	H27.4.3	知って得する日常生活の「契約」 (若者の消費者トラブル)	広島県消費者啓発講座講師	広島市 鈴峯女子短期大学	1,2年生 350
	H27.4.6	消費者トラブルに遭わないために	広島県職員	広島市 広島文教女子大学	新入生 299
	H27.5.1	賢い消費者になるために	広島県消費者啓発講座講師	三次市 県立三次看護専門学校	看護学校生徒 80
	H27.10.27	高校生のための消費者講座	労働会館	尾道市 尾道商業高等学校	3年生 75
	H27.12.7	若者と消費者トラブル	広島県消費者啓発講座講師	広島市 広島県専修学校各種学校連盟	生徒(20~22歳) 44
	H27.12.7	若者と消費者トラブル	広島県消費者啓発講座講師	広島市 広島県専修学校各種学校連盟	生徒(17, 18歳) 55
	H27.12.18	高校生のための消費者講座	司法書士会	世羅町 世羅高等学校	3年生 16
	H28.1.13	高校生のための消費者講座	司法書士会	安芸高田市 向原高等学校	3年生 50
	H28.1.14	消費者問題	広島弁護士会	安芸高田市 吉田高等学校	3年生 37
	H28.1.18	若者と消費者トラブル	広島県消費者啓発講座講師 広島県消費者トラブル防止DJ大使	呉市 呉商業高等学校	2年生 155
小計				10回	1,161
新社会人	H27.4.27	若者と消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 消防学校	第95期生 102
	H27.10.2	若者と消費者トラブル	消費生活課職員	広島市 消防学校	第96期生 64
小計				2回	166
若年者講座 合計				12回	1,327

表12-2 教育指導者研修会

年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
H27.12.7	家計管理・生活設計を中心にした 「あたたかいお金」の教育	文部科学省消費者教育アドバイザー 東京家政学院大学教授	広島市 消費生活課研修室	中・高校教員等 23
教育指導者研修会 合計			1回	23

表12-3 講座講師研修会

年月日	テーマ	講師	場所	受講者(人)
H28.1.29	消費者啓発講座のプランニング技術 ~学校での講座を一緒に構築しましょう	(公財)消費者教育支援センター 総括主任研究員	広島市 消費生活課研修室	講師登録者, 相談員 22
講座講師研修会 合計			1回	22

## 6 情報提供事業

表13 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	通年, その他	消費者のひろば(クイズラリーによる消費者力測定, 消費生活コントや消費者団体等のパネル展示等による情報提供, 悪質商法撃退ステッカー等の配布等), 消費者大学(「消費者行政の現状」等 計8回), 啓発パネル展示, 図書・ビデオ・パネル等啓発用品の貸出, 啓発用リーフレットの購入・配布, 市ホームページ・フェイスブック・ツイッター, 消費生活情報紙「知っ得なっとく」の発行(年3回), 高齢者用ステッカーの配布, テレビ・ケーブルテレビの市広報番組での情報提供(年7回), 新聞広告(年3回), 配食サービスを利用した情報提供, 消費者力向上通信講座, 消費生活サポーター養成講座	若年者 高齢者 一般	延べ 94,213人
呉市	通年, その他	市政だよりでの情報提供(年9回), 消費生活展, 消費生活セミナー, 見守る立場の人向けの合同研修会	一般 見守る立場の人	6,092人
竹原市	27.5.22, 他	消費者月間講演会 計2回	一般	140人
三原市	27.7.6	消費生活講演会	その他	400人
尾道市	通年, その他	消費者月間講演会(年2回), 消費生活講座, 交通広告(車内放送, ポスター広告), 消費生活展, パネル展示(年3回), ラジオ・ケーブルテレビでの啓発	一般 その他	延べ1,112人
福山市	通年, その他	リビング新聞への記事掲載 27.5~28.3, 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), 消費生活ブースの設置, 固定電話用啓発ポップ全戸配布, 啓発用クリアケース, ティッシュ等の配布, コミュニティバス待合室ベンチに広告看板設置	一般	15,000人
廿日市市	27.10.25, 他	消費生活フェア(年3回)	若年者 高齢者	-
安芸高田市	27.12.18, 他	高齢者大学(年2回)	高齢者	延べ300人
江田島市	27.7, 他	市広報誌での情報提供, 講演会での消費者啓発カレンダー配布	一般 高齢者	160人
府中町	27.9.20, 他	パンフレット配布	若年者 高齢者 一般	延べ990人
熊野町	27.4.3, 他	小中学校の児童・生徒・保護者への啓発, 成人式でのリーフレット配布, 確定申告会場での啓発ビデオ放映, 町内巡回タクシー内での啓発チラシの配布	若年者 一般	延べ4,525人
安芸太田町	27.9.3, 28.2.25	食品工場見学会, 見守りサポーター養成研修会	一般 見守る立場の人	73人
世羅町	27.12~28.3	啓発パンフレットの配布	若年者 一般	延べ 20,300人
神石高原町	通年	町広報誌・町ケーブルテレビでの情報提供, 町内告知放送	一般	-

表14 情報提供(ラジオ番組)

放送日	放送局	番組名	テーマ
27・4・22	NHK 広島第1放送	おはよう中国	新聞購読の契約トラブル
27・5・27	NHK 広島第1放送	おはよう中国	マルチ商法の新たな手口に注意
27・6・24	NHK 広島第1放送	おはよう中国	プリペイドカードに関する消費者トラブル
27・7・22	NHK 広島第1放送	おはよう中国	個人情報を狙う不審電話等
27・8・26	NHK 広島第1放送	おはよう中国	多重債務に陥らないために
27・9・23	NHK 広島第1放送	おはよう中国	旅行をめぐるよくあるトラブル
27・10・21	NHK 広島第1放送	おはよう中国	住宅リフォームのトラブル
27・11・25	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
27・12・23	NHK 広島第1放送	おはよう中国	高齢者でトラブル多発! IP 電話に関する相談
28・2・3	NHK 広島第1放送	おはよう中国	結婚にまつわるトラブルに備えて
28・3・9	NHK 広島第1放送	おはよう中国	引越しをめぐるトラブル
合 計		11回	

表15 市町等における高齢者等見守り研修実施支援

開催市町	開催年月日	講 師	参加者数
広島市中区	28・3・15	・広島市消費生活センター 消費生活相談員 寺本ひとみ	82
庄原市	28・3・18	・庄原警察署 生活安全刑事課 横山卓也 ・呉市消費生活センター 消費生活相談員 高田美香	66
大竹市	28・2・4	・大竹市消費生活センター 消費生活相談員 原則子	23
安芸太田町	28.2.25	・廿日市市消費生活センター 消費生活相談員 川村佐和子 ・山県警察署 生活安全刑事課 木村警部補	49
大崎上島町	27・11・7	・竹原市消費生活相談室 消費生活相談員 天野真由美 ・寸劇, 活動報告 竹原警察署大崎上島分庁舎, 大崎郵便局, 大崎上島町社会福祉協議会	320

## 7 関係法令

消費者基本法 .....	54
(昭和43年5月30日法律第78号)	
消費者安全法 .....	56
(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、会長及び委員をもって組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもって充てる。

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 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

第1節 消費者安全調査委員会（第15条—第22条）

第2節 事故等原因調査等（第23条—第31条）

第3節 勧告及び意見の陳述（第32条・第33条）

第4節 雑則（第34条—第37条）

第6章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置  
（第38条—第45条）

第7章 雑則（第46条—第49条）

第8章 罰則（第50条—第55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（個人にあつては、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「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、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7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依ること。

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 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9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8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 次のイから二までに掲げる者であつて、それぞれイから二までに定める者に対し、他の法律の規定により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告しなければならないこととされているもの

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

二 前二項の規定により内閣総理大臣に対し消費者事故等の発生に係る通知をしなければならないこととされている他の者から当該消費者事故等の発生に関する情報を得た者（前号に該当する者を除く。）

三 前二号に掲げる者に準ずるものとして内閣府令で定める者（前二号に該当する者を除く。）

4 第一項又は第二項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。）を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であつて内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知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13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14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35条及び第38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5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1節 消費者安全調査委員会

（調査委員会の設置）

第15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16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2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33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17条 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。（組織）

第18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19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20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21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22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関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関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2節 事故等原因調査等

(事故等原因調査)

第23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30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。)から報告を徴すること。

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24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るることができる。

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25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(平成十一年法律第百三十三号)第2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(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。

(生命身体事故等の発生に関する情報の報告)

第26条 内閣総理大臣は、第12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27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23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23条第二項各号に掲げる処分をさせることができる。

5 第23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28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2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29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12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30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31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、少数意見があるときは、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3節 勧告及び意見の陳述

(内閣総理大臣に対する勧告)

第32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33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4節 雑則

(情報の提供)

第34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35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36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37条 何人も、第23条第二項若しくは第三項若しくは第27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28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6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38条 内閣総理大臣は、第12条第一項若しくは第二項又は第29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12条第一項若しくは第二項又は第29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44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39条 内閣総理大臣は、第12条第一項若しくは第二項又は第29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40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った場合において、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、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った場合において、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。

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41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42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43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44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45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7章 雑則

(権限の委任)

第46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47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48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49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8章 罰則

第50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41条第一項の規定による禁止又は制限に違反した者

二 第42条の規定による命令に違反した者

第51条 第40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52条 第25条第二項の規定に違反した者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第53条 第45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54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23条第二項第一号若しくは第三項又は第27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23条第二項第二号若しくは第三項若しくは第27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23条第二項第三号若しくは第三項又は第27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23条第二項第四号若しくは第三項又は第27条第四項の規定による処分違反して物件を提出しない者

五 第23条第二項第五号若しくは第三項又は第27条第四項の規定による処分違反して物件を保全せず、又は移動した者

第55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50条及び第51条 一億円以下の罰金刑
- 二 前二条 各本条の罰金刑

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条の二）
  - 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条の二）
  - 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、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2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4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5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5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。

(消費生活相談等)

第6条の二 消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十条第一項の機関は、環境県民局に置かれる同法第八条第一項各号に掲げる事務及びこの条例に基づき知事が行う事務を分掌する内部組織（以下「消費生活担当課」という。）とする。

2 消費生活担当課に、前項に規定する事務を掌理する長及び必要な職員を置く。

3 消費生活担当課の名称及び住所並びに消費者安全法第十条の三第二項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間は、広島県報で公示するものとする。公示した事項を変更しようとするときも同様とする。

4 知事は、消費者安全法第八条第一項各号に掲げる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

じるものとする。

## 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9条、第10条及び第12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7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18条第1項、第24条の三第一項、第24条の四第一項又は第31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23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24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31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18条第二項、第23条第四項、第24条の三第二項又は第32条の規定による勧告に従わなかつたとき。

二 第37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28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)