

令和6年度（2024年）

消費者行政の概要

長野市 地域・市民生活部
市民窓口課 消費生活センター

目 次

長野市のあらまし	1
消費者行政の沿革	2
行政組織	7
令和5年度 消費者行政の実績	8
1 消費者行政の総合調整	8
2 消費者啓発	8
3 消費生活相談	11
4 市民相談	17
5 製品の表示に係る立入検査	20

【資料】

特殊詐欺認知状況	23
長野市消費生活の安定及び向上に関する条例	24
長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議要綱	27
長野市消費者被害防止見守りネットワーク要綱	28
長野市消費生活協議会運営要領	29
長野市市民相談実施要領	30
長野市家庭用品品質表示法に係る立入検査実施要領	32
長野市消費生活用製品安全法に係る立入検査実施要領	34
長野市電気用品安全法に係る立入検査実施要領	36
長野市くらしの安心サポーター設置要領	38
長野県消費生活条例	39
消費者基本法	46
消費者安全法	50
消費者教育の推進に関する法律	67

長野市のあらまし

市制施行	明治30年4月	
合併	大正12年7月	吉田町、芹田村、古牧村、三輪村の1町3村を編入
	昭和29年4月	古里、柳原、浅川、大豆島、朝陽、若槻、長沼、安茂里、小田切、芋井の10村を編入
	昭和41年10月	長野市、篠ノ井市、松代町、若穂町、川中島町、更北村、七二会村、信更村の2市3町3村が合併
	平成17年1月	豊野町、戸隠村、鬼無里村、大岡村の1町3村を編入
	平成22年1月	信州新町、中条村の1町1村を編入
位置	東経 138° 19' 08" ~ 137° 54' 36"	
	北緯 36° 27' 39" ~ 36° 50' 09"	
	標高 327.4m ~ 2,353.0m	
面積	834.81平方キロメートル	東西 36.5km 南北 41.7km
人口・世帯	人口 363,343人	世帯 164,420世帯 (令和6年4月1日現在)
商業の概要	(卸売・小売業)	

(平成28年6月1日・令和3年6月1日現在)

産業分類	事業所数	
	平成28年度	令和3年度
(卸売業)		
各種商品	5	8
繊維・衣服・身の回り品	30	24
飲食料・農畜水産物	271	232
建築材料・化学製品・鉄鋼製品等	269	229
機械器具・自動車	330	311
その他	241	243
計	1,146	1,047
(小売業)		
各種商品	8	6
繊維・衣服・身の回り品	347	284
飲食料品	693	640
自動車・自転車・機械器具	440	404
その他	1,051	938
無店舗舗	122	133
計	2,661	2,405
総計	3,807	3,452

「平成28年経済センサス活動調査 卸売業・小売業結果報告書」

「令和3年経済センサス活動調査 卸売業・小売業結果報告書」

平成	3.	4.	1	長野県貯蓄推進委員会より貯蓄推進重点市町村に指定	
		4.	9.	7	公証相談開始
		7.	4.	1	食品衛生法で食品の日付表示を期限表示に一本化
		8.	11.	21	改正訪問販売法施行（「電話勧誘販売」に係る規制を新設）
		9.	4.	1	市民青空市開催奨励交付金要綱廃止
		11.	3.	30	長野市消費生活の安定及び向上に関する条例公布 長野市市民生活緊急安定条例及び同施行規則廃止
		11.	4.	1	機構改革により、生活部市民生活課廃止、消費者行政係を生活部市民課に組織換え、「くらしのコーナー」を「消費生活センター」に改称
		11.	5.	31	長野市消費生活協議会発足
		11.	10.	22	改正訪問販売法施行（「特定継続的役務提供」に係る規制を新設） 改正割賦販売法施行（物品だけでなく「政令で指定されたサービスや権利」についても割賦販売法の適用対象に）
		12.	3.	26	第1回長野市消費生活展開催
		12.	4.	1	機構改革（スタッフ制導入）により、生活部市民課消費者行政係を生活部市民課消費生活センターに統合
		13.	4.	1	消費者契約法施行（消費者が事業者との契約を結ぶ際に、情報量や交渉力の格差から生ずるさまざまな不利益から消費者を守ることを目的に制定）
		13.	6.	1	特定商取引法施行（訪問販売法の改正に伴い改称、「業務提携誘引販売取引（内職・モニター商法）」に係る規制を新設、ネット通販（電子商取引）に係る規制の強化）
		13.	12.	25	電子消費者契約法施行（電子商取引などにおける消費者の操作ミスの救済、契約の成立時期の転換などを制定）
		14.	4.	19	改正特定商取引法施行（迷惑メールに対する規制の導入）
		15.	9.	1	ヤミ金融対策法（貸金業規正法及び出資法等の一部改正法）施行
		16.	4.	1	長野市消費者のための生鮮食料品小売店育成奨励補助金交付要綱廃止 不用品交換あっせん事業をリフレッシュプラザに所管換え
		16.	6.	2	消費者基本法施行（消費者保護基本法の抜本改正に伴い改称、消費者の権利の尊重と自立の支援を基本理念、事業者の責務等の拡充、消費者施策の推進体制の強化等）
		16.	11.	11	改正特定商取引法施行（悪質な訪問販売等に対する規制強化、民事ルールの整備）
		17.	4.	1	機構改革により、生活部市民課消費生活センターを「室」相当にする。
		18.	10.	1	もんぜんぷら座4階へ事務所移転
		18.	12.	20	改正貸金業法、出資法、利息制限法公布（貸金業の適正化、過剰貸付の抑制、金利体系の適正化等を目的に概ね3年を目処に施行）
		19.	4.	3	手続相談開始
		19.	6.	7	消費者団体訴訟制度施行
		19.	9.	30	金融商品取引法全面施行（証券取引法・金融先物取引法を一本化し、金融商品について幅広く横断的なルールを規定して個人投資家等の保護を図る）
		19.	12.	12	多重債務整理の法律専門家への引継ぎを開始（長野市多重債務者包括支援プログラム）
		20.	3.	3	PIO - NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）端末機配備

20. 3. 31 公共事業サービスコーナー廃止（ゴミの出し案内窓口を開設）
20. 9. 16 長野市消費者団体事業補助金交付要綱廃止
20. 10. 29 長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議要綱制定
21. 1. 1 長野県消費生活条例施行
21. 4. 1 長期使用製品安全点検制度・長期使用製品安全表示制度施行
消費者行政活性化事業3か年計画始まる
消費生活相談の複雑化・高度化が進む中、消費生活相談窓口の機能強化を図るため、平成21年3月、国が措置した消費者行政活性化交付金を県で積み立て、この基金を活用し平成21年度から23年度までの3年間（後に1年延長）消費生活相談体制の強化や消費者啓発・消費者教育に取り組む。
21. 9. 1 消費者庁及び消費者委員会設置法施行（消費者庁・消費者委員会スタート）
消費者安全法施行（消費生活における被害を防止し、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して制定）
21. 9. 16 消費者安全法の施行に伴う長野市消費生活センターの公示
21. 12. 1 改正特定商取引法・改正割賦販売法施行（規制の抜け穴の解消、訪問販売規制の強化、インターネット取引等の規制の強化、クレジット規制の強化）
22. 1. 12 消費者ホットライン（0570-064-370）開通
22. 3. 30 新たな「消費者基本計画」策定
22. 3. 31 PIO - NET システム更新
22. 6. 18 改正貸金業法完全施行（参入規制の強化、指定信用情報機関制度、総量規制を導入、グレーゾーン金利を撤廃）
22. 12. 消費生活「子どもを事故から守るプロジェクト」の集中実施
22. 12. 17 改正割賦販売法完全施行（利用者等の「支払可能見込額」審査の義務付け）
23. 1. 1 改正商品先物取引法完全施行（「海外市場の商品先物取引」も「商品先物取引法」で規制、消費者と商品先物取引ができるのは、国内市場・海外市場・店頭取引にかかわらず国の許可を受けた商品先物取引業者に限定）
23. 3. 11 東日本大震災発生。その直後から関連した相談が急増し、併せて原子力発電所事故を受け放射性物質に関する不安が広がる。
24. 1. 12 「茶のしずく石鹼」による小麦由来成分によるアレルギー問題を受け、長野県被害者弁護団が結成
24. 4. 1 国の地域主権戦略大綱により、家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・電気用品安全法にかかる事業者への商品等の立入検査が、県から市に権限移譲される。
24. 10. 1 改正消費者安全法施行（消費者安全調査委員会の設置）
24. 12. 1 長野市くらしの安心サポーター設置要領制定
24. 12. 13 消費者教育推進法施行（消費者教育を総合的・一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的として制定）
25. 1. 18 長野市くらしの安心サポーター養成講座開催
25. 2. 8 長野県警察本部から特殊詐欺多発警戒情報発出
25. 2. 21 改正特定商取引法施行（訪問購入が7番目の規制対象に）
25. 6. 28 「食品表示法」が成立・公布。食品衛生法、JAS法、健康増進法の食品の表示に関する規定を統合して、食品の表示に関する包括的かつ一元的な制度を

- 創設。公布の日（6月28日）から2年以内に施行
- 平成 25. 12. 11 「財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」が成立・施行。消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を創設。公布の日（12月11日）から3年以内に施行
26. 4. 1 消費税が8%に増税
26. 5. 23 県知事が「特殊詐欺非常事態宣言」を発令
26. 6. 13 改正消費者安全法公布（消費生活センターの組織及び運営等について、条例で定めることが義務付けられた。交付の日から2年以内に施行）
26. 6. 13 改正不当景品類及び不当表示防止法公布（12月1日施行）
平成25年秋以降にホテルやレストラン等において、メニュー表示と異なる食材を使用した料理を提供していた事案が多数発生したことを受け「景品表示法」が改正された。
26. 11. 22 長野県神城断層地震発生（最大震度6弱）
26. 11. 27 改正不当景品類及び不当表示防止法 公布（課徴金制度を導入）
27. 4. 1 市の機構改革により、部課名が「生活部市民課」から「市民生活部戸籍・住民記録課」に変更
27. 4. 1 食品表示法施行
27. 5. 28 日本年金機構において、外部からのウイルスメールによる不正アクセスが行われ、個人の年金情報約125万件が流出。これに便乗する特殊詐欺も発生
27. 7. 1 消費者ホットライン「188（いやや）」運用開始
27. 10. マイナンバー制度に係る通知カードの発送開始。制度に便乗する詐欺被害が発生
27. 10. PIO-NET 2015に更新
28. 1. 1 市の機構改革により課名が「戸籍・住民記録課」から「市民窓口課」に変更
28. 1. 4 市役所新第一庁舎オープン
28. 4. 1 改正消費者安全法 施行
28. 4. 1 長野市消費生活の安定及び向上に関する条例を一部改正
改正消費者安全法の施行に伴い、消費生活センターの組織及び運営に関する事項等を条例で定めるとともに消費生活協議会の委員定数を見直した。
28. 4. 1 電力小売の全面自由化がスタート
28. 6. 3 改正消費者契約法、改正特定商取引法 公布
28. 10. 1 消費者裁判手続特例法 施行
28. 12. 1 改正繊維製品品質表示規程施行。繊維製品の洗濯表示が国際規格に整合
29. 2. 10 長野市消費者施策推進計画（平成29年度～33年度）策定
29. 4. 1 市の機構改革により部名が「市民生活部」から「地域・市民生活部」に変更
29. 4. 1 改正資金決済法 施行。国内で仮想通貨交換サービスを行う事業者に対して、登録制等を導入
29. 5. 26 民法の一部を改正する法律 成立（6月2日公布）
29. 10. 1 本市と高山村、信濃町、小川村及び飯綱町が、長野地域連携中枢都市圏連携協約に基づき、消費生活相談等の広域的対応に関する協定を締結

- 29. 12. 1 改正特定商取引法 施行
- 30. 1. 1 長野地域連携中枢都市圏連携事業による高山村、信濃町、小川村及び飯綱町との相談業務広域連携がスタート
- 30. 3. 19 長野県警察本部長が「特殊詐欺被害多発に伴う緊急メッセージ」を発信
- 30. 4. 1 長野市消費者被害防止見守りネットワーク要綱 制定
- 30. 6. 1 民法の一部を改正する法律が成立（成年年齢を 18 歳に引下げる）
- 31. 1. 13 自筆証書遺言
- 31. 4. 1 働き方改革、改正入管難民法 施行
- 令和元. 5. 1 新元号「令和」
- 元. 6. 14 チケット不正転売禁止法
- 元. 10. 1 消費税が 10%に増税。税率引上げと同時に消費税の軽減税率制度が実施
- 2. 4. 1 同一労働同一賃金制度 ・ 配偶者居住権がスタート・債権法（民法の契約）
- 2. 7. 1 レジ袋有料義務化
- 3. 7. 6 改正特定商取引法 施行（送り付け商法対策）
- 3. 9. 1 デジタル庁発足
- 3. 9. PIO-NET 2020 に更新
- 4. 2. 17 第二次長野市消費者施策推進計画（令和 4 年度～ 8 年度）策定
- 4. 4. 1 成人年齢が 18 歳に引き下げ、女性の婚姻年齢を 18 歳に引き上げ
- 4. 4. 1 長野県警が特殊詐欺を「電話でお金詐欺」に改称
- 4. 6. 1 特定商取引法一部改正（クーリング・オフが電磁的記録により可能）
- 4. 6. 1 特定商取引法一部改正（通信販売における一定事項の表示義務付け）
- 5. 4. 1 第 3 次長野県消費生活基本計画、消費者教育推進計画（令和 5 年度～令和 9 年度）策定
- 5. 10. 1 景品表示法一部改正（ステルスマーケティングの規制）
- 6. 1. 1 能登半島地震発生。災害に便乗した悪質商法の増加
- 6. 4. 1 第二次長野市自殺対策行動計画策定（令和 6 年度～令和 11 年度）

行政組織

1 事務分掌

地域・市民生活部

市民窓口課

(課長1名・課長補佐4名)

消費生活センター

(所長1名・主幹兼課長補佐兼所長補佐1名・主事1名・相談員3名)

- ・消費者行政に関すること
- ・法律、税務、登記、公証及び官公署へ提出する書類の作成の相談に関すること
- ・消費生活協議会に関すること
- ・家庭用品の品質表示に関すること
- ・電気用品の安全に関すること
- ・消費生活用製品の安全に関すること

2 消費生活センター所在地

長野市大字南長野新田町 1485-1 もんぜんぶら座4階

駐車場はトイーゴパーキング(2時間まで半額を補助)



3 消費生活センター施設概要及び相談時間

- (1) 面積 全体 200 m²
内訳 事務室 80 m²、消費生活相談室 21 m²、展示コーナー・書庫等 57 m²
市民相談室 42 m²
- (2) 設備 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 端末 5台
啓発教材 啓発パネル・プロジェクター・スクリーン・DVDプレーヤー・パソコン
プレクストーク・点字用テープライター、啓発用映像ソフト (DVD等)
- (3) 相談時間 午前9時から午後5時まで(電話での相談は8時30分から)
土・日曜日、祝日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く。

令和5年度 消費者行政の実績

1 消費者行政の総合調整

長野市消費生活協議会（条例第11条）

第 1 回	
日 時	令和5年11月9日（木曜日）
場 所	長野市もんぜんぷら座 会議室 304
議 事	<ul style="list-style-type: none"> ・正副会長選出 ・令和4年度消費者行政の概要について ・第二次消費者施策推進計画の推進について ・その他

2 消費者啓発

(1) 総合啓発

ア 広報ながの（特集）

掲 載 月	内 容
3月号	令和6年度 無料市民相談窓口のご案内

イ 啓発資料の購入・配布

資 料 名	対 象 者	利 用 方 法
くらしの豆知識（生活に役立つ情報集）	一般市民	センター窓口や講座等で配布
くらしまる得情報（年4回発行） （長野県くらし安全・消費生活課 作成）	一般市民	支所・公民館、福祉施設、図書館等に配布

ウ 広報媒体の活用

広報媒体	放送・掲載	内 容
市ホームページ	随時掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・被害防止見守りネットワーク情報 ・消費生活相談 ・消費者啓発・セミナー 等随時掲載
有線共設協会 「こちら長野市消費生活センターです」 ※月2回放送	5月	訪問販売トラブルについて
	7月	扇風機やエアコンの発火事故にご注意
	11月	架空請求にご注意ください
	1月	市民相談のご案内
	3月	1回だけのつもりで購入したら、定期購入契約に

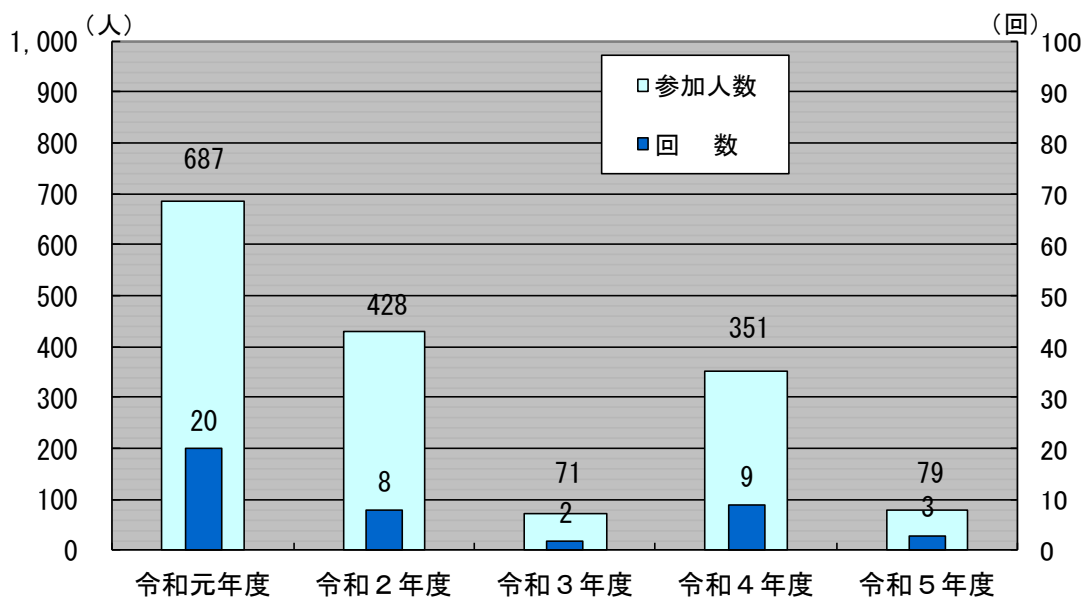
トイーゴビジョン (文字放送)	随時放映 (毎日数回放映)	消費生活センターからのお知らせ、被害の多い相談事例などを紹介
週刊長野 「悪徳商法にだまされ れないぞ！」	毎月1回 掲載	毎月の相談事例から、消費者トラブルや新手の悪質商法の手口などをQ&Aで紹介
長野市民新聞 「賢い消費生活 ガイド」	毎月1回 掲載	相談の多い内容や多発するトラブル・被害等のほか、便利な暮らしのポイント等について事例を挙げて紹介
市公式LINE	毎月1回 掲載	被害防止見守りネットワーク情報
FMぜんこうじ	12月	「消費者トラブルを防止するために」クーリング・オフについて

(2) 出前講座

ア 実施状況

期 日	主 題	主 催 者	人数
6月27日 (火)	悪質商法の手口と対応	古牧公民館	6人
7月4日 (火)	成年年齢引き下げに伴う問題について	少年育成センター	63人
7月20日 (木)	悪質商法の手口と対応	ハーモニー桃の郷	10人
合 計 (3 回)			79人

イ 出前講座実績の推移



(3) 生活知識講座

期 日	会 場	講 師	テーマ	参加人数
	未開催			

(4) 特殊詐欺等の被害防止街頭啓発

年金支給日等に、長野県警察、長野県、県防犯協会連合会等と連携し街頭啓発活動を実施

実 施 日	実 施 場 所
月 日	消費生活センターへの要請なし
月 日	

(5) 長野市くらしの安心サポーター研修会

くらしの安心サポーターが、地域で自主的な啓発活動を実践できるよう研修会を開催する。
開催に向け、アンケートを取ったところ、サポーター登録者の高齢化等により、登録抹消や活動中止の申し出があり、開催に至らなかった。

(6) 市内協力団体との連携・協力

市内の協力団体に消費生活情報の提供を行うとともに連携・協力し、効果的な消費者啓発を実施する。

しかし、かつて「くらしの安心サポーター」の担い手であった各団体も高齢化等による会員不足、活動中止の団体もあるため、効果的な消費者啓発が実施できない。

- 【団体名称】
- ・大岡エコクラブ
 - ・信州新町消費者グループの会
 - ・長野市農村女性ネットワーク研究会
 - ・長野市地域女性ネットワーク
 - ・やまびこ会（視覚障害者への朗読ボランティア）

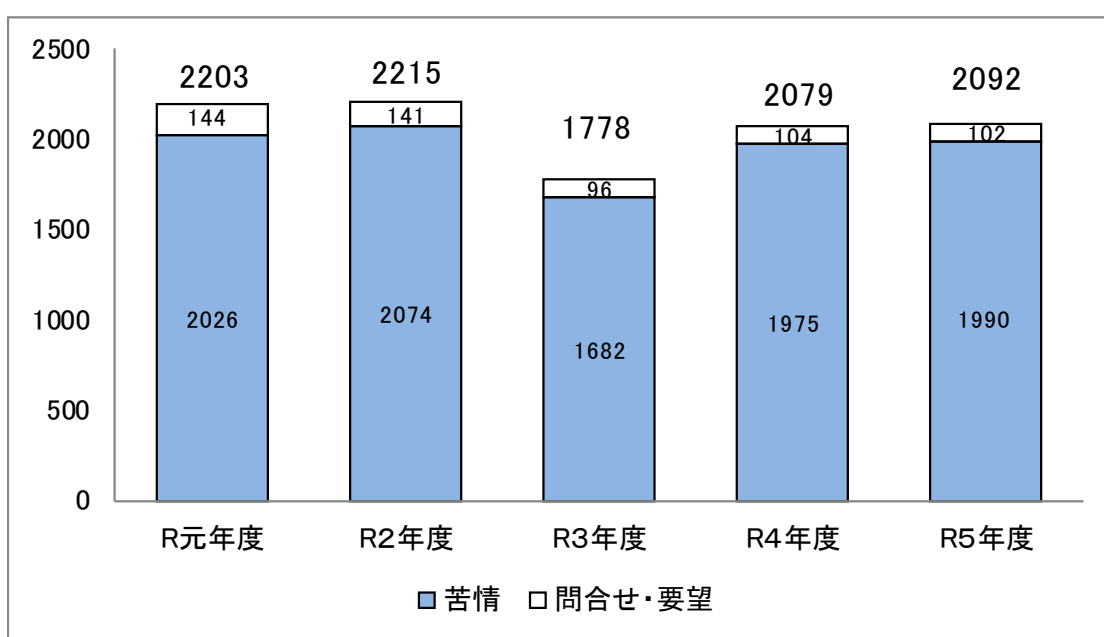
3 消費生活相談

(1) 消費者トラブルの相談

ア 相談件数の推移

項目 \ 年度	H31/ R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
苦情(件)	2,026	2,074	1,682	1,975	1,990
問合せ・要望(件)	177	141	96	104	102
合計(件)	2,203	2,215	1,778	2,079	2,092
前年度比(%)	103.9	100.5	80.3	116.9	100.6

(件)



イ 相談者の居住地別件数

長野市内 1,990 件、市外 102 件 (内訳は下表のとおり) (計 2,092 件)

長野・北信地域 70 件		県内他市町村 13 件		県外 19 件		
内 訳	高山村	16	上田市	1	東京都	6
	信濃町	13	塩尻市	1	埼玉県	2
	小川村	1	軽井沢町	1	神奈川県	3
	飯綱町	35	飯田市	1	静岡県	1
	中野市	1	松本市	1	福島県	1
	千曲市	1	佐久市	1	滋賀県	1
	坂城町	1			つくば市	1
	山ノ内町	1			川崎市	1
	木島平村	1			横浜市	2
			不明	7	平塚市	1

ウ 長野地域連携中枢都市圏連携事業による相談業務の広域連携

連携町村の相談件数

(件)

	高山村	信濃町	小川村	飯綱町	計
消費生活相談	16	13	1	35	65
市民相談	1 (手続1)	8 (法律6登記1 税務1)	0	5 (法律4税務 1)	14
計	17	21	1	40	79

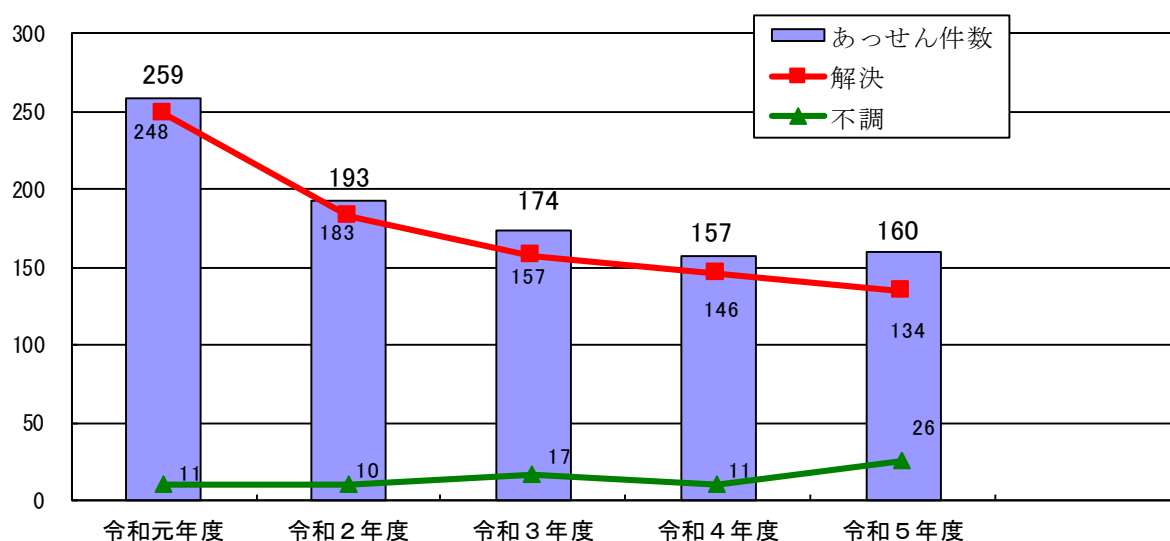
エ 相談の処理結果別件数

処理結果	件数	備考 (解決方法、内容等)
他機関紹介	87	専門窓口紹介
助言(自主交渉)	1,553	
その他情報提供	244	一般的なアドバイス・情報提供
あっせん (※2)	解決 134	契約どおり履行されたもの、解約(全面・一部)、取消し(全面・一部)、返金されたもの等
	不調 26	
処理不能	4	相談者との連絡不可等
処理不要	44	事業者からの相談者への直接説明等
合計	2,092	

※2 あっせん・・・消費者と事業者との交渉が円滑に行われるよう消費生活センターが介在して行う援助や調整等。

オ あっせん件数の推移

件



【参考：消費生活相談員資格】

- ・消費生活相談員(平成28年4月1日改正消費者安全法施行に伴い国家資格化)
- ・消費生活専門相談員(独立行政法人国民生活センター)
- ・消費生活アドバイザー(一般財団法人日本産業協会)
- ・消費生活コンサルタント(一般財団法人日本消費者協会)

(2) 多重債務の相談

ア 多重債務問題の解決及び生活再建支援

本市では、金融庁の「多重債務問題改善プログラム」に基づき、平成19年度に「長野市多重債務者包括支援プログラム」を策定し、多重債務問題を抱える市民の債務整理を支援している。また、債務整理後のフォローアップのため、多重債務者の生活再建に向けた庁内関係部局による「長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議」を設置し、相互の連携を図っている。

イ 長野市多重債務者包括支援プログラムの流れ

項目	内容
把握	<ul style="list-style-type: none"> ●関係課は、日常業務の中で、多重債務者（市民）を把握した場合は、本人に消費生活センターへ相談するよう促す。 ●多重債務者本人が、消費生活センターへ相談することに同意したら、関係課は、生活状況などの聞き取った情報を、本人の承諾を得た上で消費生活センターへ連絡する。
相談	<ul style="list-style-type: none"> ●本人が消費生活センターの相談窓口を訪ねる。
債務整理 受付 引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ●相談員が生活状況等を詳しく聞き取る。 ↓ ●借金の状況等を「債務整理相談カード」にまとめる。 ↓ ●その場で弁護士・司法書士へ依頼する。 ↓ ●本人が債務整理相談カードを持参し、法律専門家を訪ねる。 【手続費用を工面できない多重債務者は、法テラス（※3）に民事法律扶助（※4）を申請する。】
債務整理	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">法律専門家が消費生活センターから引継ぐ。</p> <p style="text-align: center;">■ 弁護士会：当番弁護士 ■ 司法書士会：引受会員</p> </div>
生活再建 サポート	<ul style="list-style-type: none"> ●消費生活センターは、多重債務者の承諾を得た上で債務整理後の不安などについてアンケートを実施し、内容を関係課へフィードバックする。
広報	<ul style="list-style-type: none"> ●長野市多重債務者包括支援体制について、広報誌等で周知する。

※3 法テラス・・・「日本司法支援センター」の略 国が設立した国民向けの法的支援を行う法人で、長野地方事務所は、もんぜんぷら座4階にある。

※4 民事法律扶助・・・経済的に余裕のない人が法的トラブルにあったときに、無料法律相談を行い、必要な場合、裁判費用や弁護士・司法書士の費用の立替えを行う制度

ウ 受付・処理件数の推移

年 度		31/R元 年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
相談件数 (※5)	24	32	18	37	18	31
	4	7	6	9	6	12
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		2	1	0	5	2

※5 消費生活相談と市民相談（法律相談・登記相談）からの抜粋。平成22年に改正貸金業法が完全施行され、グレーゾーン金利が撤廃されて以降、相談件数は大幅に減少した。

「お金」と「借金」の基礎知識

ローンと金利

ローン 金融機関からお金を直接借りること

例:住宅購入のローン、銀行カードローン・キャッシング、消費者金融(サラ金)からの借金 など

借金をすると返済の際に**利息**がかかります。

借りたお金(元本)に対して支払う利息の割合のことを**金利**と

いいますが、**金利が高くなると返済額は多くなります**。

なお、借金の金額に応じて上限金利が15%~20%に制限されていて、これを超える利息は禁止されています。

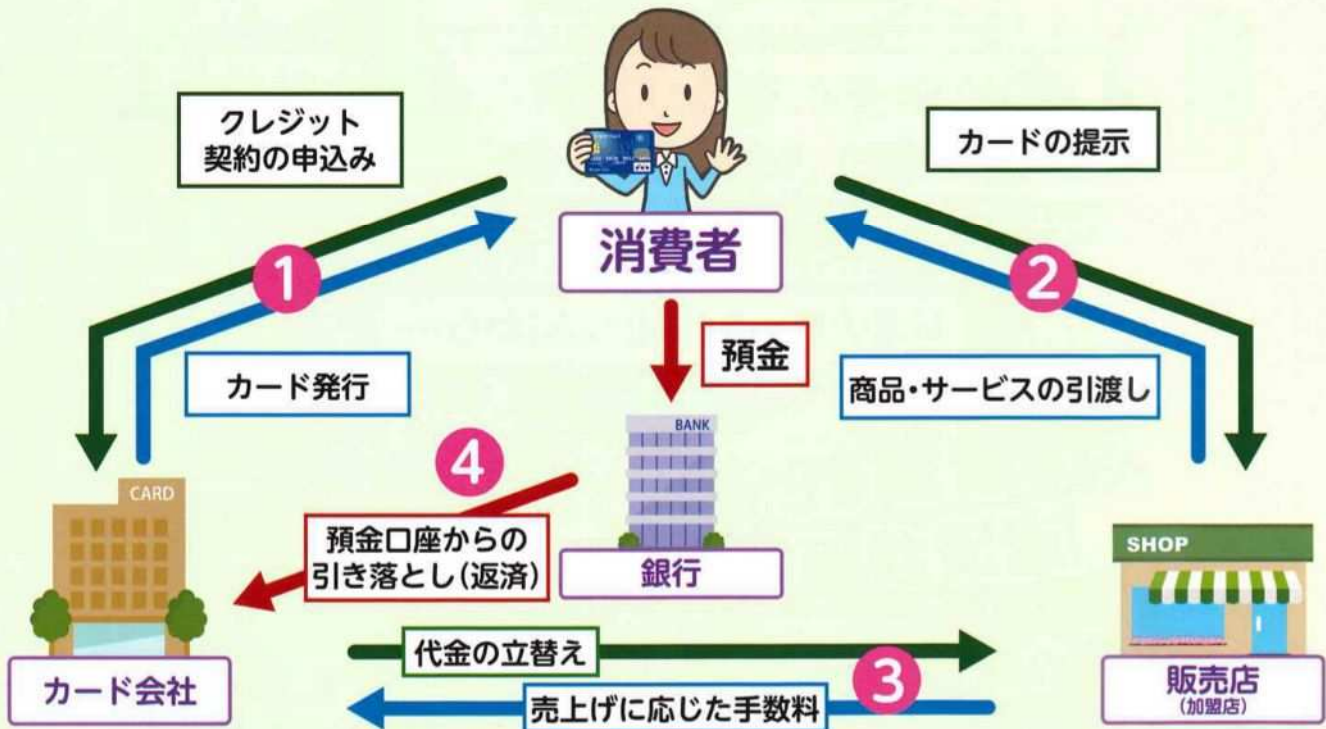
10万円を借りた場合の5年後の返済額(複利計算)



クレジットカード

クレジット
(信用という意味)

ショッピングなどの代金をカード会社に立て替えてもらうこと
クレジットカードの利用は「借金」です!



利用者は、買い物の後、期日までにカード会社へ返済をしなければなりません。

返済方法には、一般的に以下のような手段があります。

返済方法		手数料
一括払い (一回払い、マンスリークリア)	代金を一括で支払う。	なし
分割払い	代金を決まった回数に分けて毎月支払う。	あり
リボルビング払い (リボ払い)	月々の支払金額を決めておいて支払う。 支払回数は決まっていない。	あり

クレジットには、利用ポイントなどの特典も多くありますが、利用の際には手数料や年会費、支払い方法など、契約全体をしっかりと把握しましょう。

注意

「リボルビング払い」はたくさん使っても毎月の支払いが一定か、比較的少額で済むため、際限なくカードを利用してしまふことがあります。しかし、残高が増えると支払いが長引き、手数料がかさんで借金の総額はさらに増えてしまいます。「リボ払い」には注意が必要です。

(3) 令和5年度 販売購入形態別・年齢別 消費生活相談受付状況(年間) 全体

販売購入形態 (PI0-NET項目)		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	合計	構成比 (%)
0	店舗購入	1	32	46	65	85	75	89	66	459	21.9
	訪問販売	0	2	7	18	24	25	37	19	132	6.3
1	キャッチセールス	0	0	0	0	1	0	1	0	2	
	アポイントメントセールス	0	0	0	3	0	0	0	0	3	
	S F (催眠) 商法	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	上記以外	0	2	7	15	23	24	36	19	126	
2	通信販売	6	68	51	131	176	159	137	46	774	37.0
3	マルチ・マルチまがい	0	0	2	1	6	2	3	1	15	0.7
4	電話勧誘販売	0	4	6	15	22	19	22	11	99	4.7
5	ネガティブ・オプシヨン	0	0	2	0	0	1	3	0	6	0.3
6	訪問購入	0	0	0	2	3	3	10	4	22	1.1
8	その他無店舗販売	0	1	2	1	2	2	0	0	8	0.4
9	不明・無関係	0	16	40	56	78	100	175	112	577	27.6
	合計	7	123	156	289	396	386	476	259	2,092	100.0
	構成比 (%)	0.3	5.9	7.5	13.8	18.9	18.5	22.8	12.4	100.0	

(4) 令和5年度 商品・役務別相談件数

商品・役務別分類	令和5年度 件数	構成比 (%)	令和4年度 件数	対前年比		主な相談内容	
				件数	率(%)		
商 品	商品一般	251	12.0	222	29	113.1	架空請求、商品・役務が特定できないもの
	食料品	137	6.5	146	△ 9	93.8	健康食品、魚介類、飲料
	住居品	85	4.1	88	△ 3	96.6	家具・寝具、食器・台所用品、食生活機器
	光熱水品	26	1.2	30	△ 4	86.7	ガス、電気、石油
	被服品	104	5.0	106	△ 2	98.1	和服、洋服、身の回り品、履物
	保健衛生品	171	8.2	211	△ 40	81.0	化粧品、医療用具、医薬品
	教養娯楽品	154	7.4	140	14	110.0	書籍・印刷物、音響・映像製品、パソコン・パソコン関連用品
	車両・乗り物	56	2.7	60	△ 4	93.3	四輪自動車、自動二輪車、自動車部品・タイヤ
	土地・建物・設備	40	1.9	39	1	102.6	土地、住宅、空調・冷暖房・給湯設備、屋外装備品
	他の商品	3	0.1	8	△ 5	37.5	農機具
	商品（小計）	1027	49.1	1050	△ 23	97.8	
役 務	クリーニング	5	0.2	5	0	100.0	
	レンタル・リース・貸借	83	4.0	76	7	109.2	賃貸アパート、借家、リースサービス、月極駐車場
	工事・建築・加工	92	4.4	65	27	141.5	新築・増改築・塗装・衛生設備工事
	修理・補修	53	2.5	33	20	160.6	修理サービス、車検サービス
	管理・保管	10	0.5	3	7	333.3	マンション管理
	役務一般	11	0.5	13	△ 2	84.6	退会したクラブからの清算金請求
	金融・保険サービス	167	8.0	167	0	100.0	生命・損害保険、預貯金・証券等、融資サービス、
	運輸・通信サービス	138	6.6	102	36	135.3	運輸・運送、放送・通信、インターネット通信サービス
	教育サービス	6	0.3	8	△ 2	75.0	専門学校、学習塾、家庭教師
	教養・娯楽サービス	147	7.0	181	△ 34	81.2	旅行、宿泊施設、教室・講座
	保健・福祉サービス	81	3.9	128	△ 47	63.3	医療、理美容、老人福祉・サービス
	他の役務	142	6.8	131	11	108.4	冠婚葬祭互助会、祈とう、結婚相手紹介、せん定等サービス
	内職・副業・ねずみ講	36	1.7	9	27	400.0	
	他の行政サービス	13	0.6	19	△ 6	68.4	国の機関を名乗る不審なハガキ
役務（小計）	984	47.0	940	44	104.7		
他の相談	81	3.9	89	△ 8	91.0	相隣関係、婚姻、相続、交通事故	
合 計	2,092	100.0	2,079	13	100.6		

4 市民相談 (開催回数 127 回・相談件数 879 件) (R4 : 開催回数 121 回・相談件数 781 件)

相談は長野県弁護士会長野在住会（法律相談）、関東信越税理士会長野支部（税務相談）、長野県司法書士会長野支部（登記相談）、長野公証人合同役場（公証相談）、長野県行政書士会北信支部（手続相談）に依頼している。

(1) 法律相談

相談日時 毎週火曜日並びに毎月第二・第四水曜日 午後 1 時 30 分～ 3 時 30 分

予約制 定員 8 名 相談時間 25 分/1 名

実施団体 長野県弁護士会長野在住会

件数及び内容集計

件数・利用者数		相談件数	541 件		利用者数	670 人		男	293		女	377		1回平均	7.3 件	
月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計		
相談回数(回)		6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	74 回		
内容	土地家屋関係	賃貸借	2	8	5	2		4	4	3	7	3	1	3	42	
		境界紛争	1	1	4			1	1	2	3		3	2	18	
		登記		2				1	2		1		2		9	
		売買			1	3	3		2			1	1		11	
		その他	4	4	3	3	4				1	4	2	2	3	30
	小計(1)		7	15	13	8	9	7	8	8	12	11	5	7	110 件	
	経済関係	金銭貸借	2	9	5	9	3	5	2	2	1		3	5	46	
		損害賠償	1	3	4	1	5	3	3	4	1	1			26	
		売買契約			1	1	1	1	4	1				1	10	
		その他・商法	2	2	4	6	7	6	1	2	1	1	2	3	37	
小計(2)		5	14	14	17	16	15	10	9	3	2	5	9	119 件		
別	相続・贈与	相続	15	3	7	7	11	9	9	6	15	14	17	14	127	
		贈与・遺言	2	2		3			1			1			9	
		その他		2		2						2	2		8	
		小計(3)		17	7	7	12	11	9	10	6	15	17	19	14	144 件
件数	戸籍関係	離婚	2	3	4	6	3	3	6	3	4	6	2	4	46	
		養子関係		2							1				3	
		親子関係			1		3					1			5	
		その他		4	3			2	5			2	2	2	20	
		合計(4)		2	9	8	6	6	5	11	3	5	9	4	6	74 件
その他	日照権															
	刑法										1			1		
	交通事故				1	1	1							3		
	その他	9	4	6	2	3	6	9	12	10	5	13	11	90		
	合計(5)		9	4	6	3	4	7	9	12	10	6	13	11	94 件	
各月小計(1)~(5)		40	49	48	46	46	43	48	38	45	45	46	47	541 件		
前年度月小計		47	47	42	31	39	47	38	44	40	34	39	40	488 件		
前年度との比較(%)														110.9 %		

件数の推移

平成 31 年/令和元年度	579 件 (71 回)	前年度比較	92.3%
令和 2 年度	491 件 (63 回)	〃	84.8%
令和 3 年度	476 件 (67 回)	〃	96.9%
令和 4 年度	488 件 (72 回)	〃	102.5%

(2) 税務相談

相談日時 毎月第二・第四木曜日 午後1時～4時 予約不要

実施団体 関東信越税理士会長野支部

件数及び内容集計

相談件数・利用者数		相談件数 214件		利用者数 246人(男118人 女128人)		1回平均 9.3件								
月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談回数(回)		2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
内容別 件数	所得税	11	7	7	12	5	5	9	4	11	5	11	7	94
	相続税	5	2	6	6	11	12	6	2	7	6	4	5	72
	贈与税	4	1		1	2	4	3	2	2		1	6	26
	事業所税						1							1
	市県民税		1						1					2
その他	1	1	5	4				2	1	2	1		2	19
合計(件)		21	12	18	23	18	22	20	10	22	12	16	20	214
前年度		14	10	19	15	10	15	25	19	27	22	6	17	199
前年度との比較(%)		107.5												

件数の推移

平成31年/令和元年度	214件(24回)	前年度比較	105.4%
令和2年度	166件(18回)	〃	77.6%
令和3年度	148件(19回)	〃	89.2%
令和4年度	199件(22回)	〃	134.5%

(3) 登記相談

相談日時 毎月第三木曜日 午後1時～4時 予約制 定員12名 相談時間30分/1名

実施団体 長野県司法書士会長野支部

件数及び内容集計

相談件数・利用者数		相談件数 96件		利用者数 117人(男52人 女65人)		1回平均 8.0件									
月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
相談回数(回)		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
内容別 件数	土地	1		1		1		2		1				6	
	贈与			1			2							3	
	家屋				1	1					2	1		5	
	相続	4	11	4	4	8	4	5	6	5	4	8	10	73	
	訴訟手続					1								1	
	売買				1						2				3
	会社・組合登記											1			1
その他			1					2					1	4	
合計(件)		5	11	7	6	11	6	9	6	8	4	11	12	96	
前年度		10	3	6	8			3	7	3	12	7	12	71	
前年度との比較(%)		135.2													

件数の推移

平成31年/令和元年度	82件(11回)	前年度比較	118.8%
令和2年度	10件(3回)	〃	12.2%
令和3年度	65件(11回)	〃	650.0%
令和4年度	71件(10回)	〃	109.2%

(4) 公証相談

相談日時 毎月第一木曜日・第三水曜日 午後1時～4時 予約制 定員8名
相談時間 20分/1名

実施団体 長野公証人合同役場

件数及び内容集計

相談件数・利用者数	相談件数 11件	利用者数 13人(男 3人 女 10人)	1回平均 1.6件										
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談回数(回)		1		1		1	1	1		1	1		7
内容別件数	相続・遺言	1		2		1	1	2		2	2		11
	金銭消費貸借												
	土地建物賃貸借												
	交通事故												
	離婚												
その他													
合計(件)		1		2		1	1	2		2	2		11
前年度	2		2					1			1	2	8
前年度との比較(%)	137.5												

件数の推移

平成31年/令和元年度	16件(11回)	前年度比	94.1%
令和2年度	17件(9回)	〃	106.3%
令和3年度	15件(11回)	〃	88.2%
令和4年度	8件(6回)	〃	53.3%

(5) 手続相談

相談日時 毎月第一水曜日 午後1時～4時 予約不要

実施団体 長野県行政書士会北信支部

件数及び内容集計

相談件数・利用者数	相談件数 17件	利用者数 22人(男 8人 女 14人)	1回平均 1.5件										
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談回数(回)	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
内容別件数	相続	1		1	1	2	1	1	1		3		12
	国籍					1							1
	成年後見												
	その他							1	2		1		4
合計(件)	1		1	1	3	1	2	3	1	1	3		17
前年度	3		1	3		2	2	1	2			1	15
前年度との比較(%)	113.3												

件数の推移

平成31年/令和元年度	19件(10回)	前年度比較	90.5%
令和2年度	18件(11回)	〃	94.7%
令和3年度	17件(8回)	〃	94.4%
令和4年度	15件(11回)	〃	88.2%

5 製品の表示に係る立入検査

国の地域主権戦略大綱による自治体への権限移譲に伴い、「製品の表示に関する販売店舗等への立入検査業務」について県から市へ権限移譲され、平成 24 年度から家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法に係る製品について、事業者が消費者に商品を適正に販売しているかどうかの立入検査を実施している。

なお、家庭用品品質表示法と消費生活用製品安全法に係る立入検査は市の自治事務であり、電気用品安全法に係る立入検査は法定受託事務となっている。

(1) 家庭用品品質表示法（所管：消費者庁）



通常生活で使用する商品のうち、品質に関する表示が十分でないために消費者の利益が害されたり、将来害されることが予想される商品であって、消費者の保護を図る必要性が強い次の 4 部門のうち政令で指定された 93 品目をいう。

部門・品目数		令和 5 年度 検査品目・点数（指摘事項なし）		
繊維製品	38 品目	毛布	1 品目	30 点
合成樹脂加工品	8 品目	手袋	1 品目	100 点
電気機械器具	17 品目	電気ポット	1 品目	15 点
雑貨工業品	30 品目	まな板	1 品目	40 点
93 品目		計	4 品目	185 点

(2) 消費生活用製品安全法（所管：経済産業省）

消費生活用製品のうち、その構造・材質などから一般消費者の生命又は身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いと認められるものを指定し、検査の結果、安全基準に適合するものには「PSCマーク」が付されている。このうち「特定製品」は、事業者が国に一定の事項を届け出れば自社の検査によりマークを表示できる品目であり、特定製品のうち第三者検査機関による適合性検査が義務付けられている品目は「特別特定製品」として指定されている。

また、長期使用製品安全点検・表示制度が平成 21 年 4 月に施行され、長期間の使用に伴い経年劣化を生じることで、特に重大な危害を及ぼすおそれの多いものについて「特定保守製品」として指定し、製品の使用を継続する場合は点検が義務付けられている。

特 定 品 目		品目数	表示	令和 5 年度 検査品目・点数
特定製品	家庭用圧力なべ・圧力がま	6 品目		乗車用ヘルメット 20 点
	乗車用ヘルメット			石油ストーブ 5 点
	登山用ロープ			石油給湯器 1 点
	石油燃焼機器 (給湯器、風呂がま、ストーブ)			3 品目 26 点 (特定保守製品と重複) (指摘事項なし)
特別特定製品	乳幼児用ベッド	4 品目		ライター 1 品目 50 点
	携帯用レーザー応用装置			
	浴槽用温水循環器			
	ライター			



特 定 品 目		品目数	令和 5 年度 検査品目・点数
特定保守製品	屋内式ガス瞬間湯沸器 (都市ガス用、LPガス用)	2 品目	石油給湯器 1 品目 1 点 (指摘事項なし)
	屋内式ガスバーナー付風呂がま (都市ガス用、LPガス用)		
	石油給湯器、石油風呂がま		※R3.8.1 消費生活用製品安全法施行令改正により、対象品目の一部削除 9 品目 → 2 品目
	ベルトイン式電気食器洗浄機		
	密閉燃焼（FF）式温風暖房機		
	浴室用電気乾燥機		
		計	4 品目・76 点

(3) 電気用品安全法（所管：経済産業省）

消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品については、国の定めた技術上の基準に適合した旨の「PSEマーク」がないと販売できず、マークのない製品が市に出回った時は、国は製造事業者等に回収等の措置を命ずることができる。日本国内で100Vコンセントに接続して使用されるほとんどの電気用品で、安全確保の基準を満たした電気製品には「PSEマーク」が付されている。

これらの規制対象品目は、自己確認が義務付けられている「特定以外の電気用品」と、構造・使用条件・使用状況等から見て特に危険又は障害の発生するおそれが多いと認められる理由から登録検査機関による検査が義務付けられている「特定電気用品」がある。

また、年度毎に立入検査の重点品目が国から示される。

特 定 品 目		品目数	表示	令和5年度 検査品目・点数
特定電気用品以外の電気用品	電気こたつ、電気冷蔵庫、電気歯ブラシ、電気かみそり、白熱電灯器具、テレビジョン、音響機器、リチウムイオン蓄電池 など	341 品目		電気ホットプレート 33 電気湯沸かし器 45 電気アイロン 55 3 品目 133 点 (指摘事項なし)
特定電気用品	電気温水器、電熱式・電動式おもちゃ、電気ポンプ、電気マッサージ器、自動販売機、直流電源装置、など	116 品目		検査なし
令和5年度重点品目	① リチウムイオン蓄電池（モバイルバッテリー） 特定電気用品以外の電気用品			
	② 直流電源装置（ACアダプター） 特定電気用品			1 品目 6 点
				計 4 品目・139 点

【立入店舗数 3店舗】 3法合計 12品目・400点

電話でお金詐欺（特殊詐欺）認知状況（R 5.12月）

令和5年中

（出典：長野県警察）

R6. 1.11 数値確認

長野県

2022

2023

被害額 千円

区 分	令和4年中		令和5年中		比 較	
	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額
オレオレ詐欺	66	239,773	59	234,395	△ 7	△ 5,378
預貯金詐欺	15	40,980	14	10,922	△ 1	△ 30,058
架空請求詐欺 （支払え詐欺）	39	136,956	75	297,642	36	160,686
還付金等詐欺 （返します詐欺）	14	19,569	31	38,655	17	19,086
融資保証金詐欺 （貸します詐欺）	2	1,052	5	10,841	3	9,789
金融商品等取引名目の詐欺 （もうかります詐欺）	12	43,258	28	324,466	16	281,208
ギャンブル必勝法 情報提供名目の詐欺 （もうかります詐欺）	5	36,404			△ 5	△ 36,404
異性との交際あっせん 名目の詐欺 （紹介します詐欺）	1	2,873			△ 1	△ 2,873
そ の 他	1	1,555	3	34,682	2	33,127
キャッシュカード詐欺盗	43	39,897	12	29,886	△ 31	△ 10,011
合 計	198	562,317	227	981,489	29	419,172

詐欺とは、だまし取られること。 窃取とは、盗み取られること。搾取=しぼり取る

長野市

2022

2023

被害額 千円

区 分	令和4年中		令和5年中		比 較	
	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額
オレオレ詐欺	12	28,300	28	137,311	16	109,011
預貯金詐欺	7	19,984	4	5,687	△ 3	△ 14,297
架空請求詐欺 （支払え詐欺）	4	21,080	15	139,056	11	117,976
還付金等詐欺 （返します詐欺）	3	5,239	5	5,490	2	251
融資保証金詐欺 （貸します詐欺）			3	250	3	250
金融商品等取引名目の詐欺 （もうかります詐欺）	2	4,200	10	137,404	8	133,204
ギャンブル必勝法 情報提供名目の詐欺 （もうかります詐欺）	2	30,232			△ 2	△ 30,232
異性との交際あっせん 名目の詐欺 （紹介します詐欺）					0	0
そ の 他					0	0
キャッシュカード詐欺盗	4	1,610			△ 4	△ 1,610
合 計	34	110,645	65	425,198	31	314,553

長野市消費生活の安定及び向上に関する条例

平成11年 3月30日 長野市条例第18号

改正 平成13年 6月29日 長野市条例第20号

改正 平成28年 3月30日 長野市条例第12号

(目的)

第1条 この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、市及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、市が実施する施策の基本となる事項を定め、もって市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。

(市の責務)

第2条 市は、社会的、経済的状況に応じた消費生活の安定と向上に関する施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

(事業者の責務)

第3条 事業者は、消費者に供給する商品及びサービス（以下「商品等」という。）について、消費者の安全と利益を確保するため、適切な措置を講ずるとともに、市が実施する施策に協力しなければならない。

(消費者の役割)

第4条 消費者は、社会的、経済的状況に応じて、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動することによって、消費生活の安定と向上に積極的な役割を果たすものとする。

(情報の収集及び提供)

第5条 市長は、消費生活に関する情報を収集し、必要に応じて消費者に情報を提供するものとする。
2 市長は、前項の規定により情報を収集するに当たって、事業者に資料の提供等必要な協力を求めることができる。

(啓発活動の推進)

第6条 市長及び教育委員会は、消費者が商品等に関する知識を修得し、自主的かつ健全な消費生活を営むことができるよう啓発活動を推進し、及び消費生活に関する教育を充実させるものとする。

(苦情の処理)

第7条 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情が迅速に解決されるようあっせん等に努めるものとする。

(消費者の組織の育成及び支援)

第8条 市長は、消費者が消費生活の安定と向上を図るための健全かつ自主的な組織活動が行われるよう組織の育成をするとともに、必要な支援を行うものとする。

(消費生活センターの設置の告示)

第9条 市長は、消費生活センター（消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。以下同じ。）を設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を告示するものとする。告示した事項を変更したときも、同様とする。

(1) 消費生活センターの名称及び位置

(2) 消費生活相談（法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務をいう。）を行う日及び時間

（消費生活センターに関する措置）

第10条 市長は、消費生活センターに関する次に掲げる事項を実施するために必要な措置を講ずるものとする。

(1) 法第10条の3第1項の消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされた者を含む。）である消費生活相談員を置くこと。

(2) 消費生活相談員の選考に当たっては、任期ごとに客観的な能力の実証を行った結果として同一の者を再度任用することを排除しないことその他の消費生活相談員の専門性に配慮した適切な人材を確保すること。

(3) 法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。

(4) 法第8条第2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を行うこと。

（消費生活協議会）

第11条 市長の諮問に応じ、消費生活の安定と向上及び商品等の安全確保に関する基本的事項について調査し、審議し、又は協議するため、長野市消費生活協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

（組織等）

第12条 協議会は、委員15人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1) 学識経験者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

(4) 関係行政機関の職員

(5) 市長が必要と認める者

3 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 協議会に会長及び副会長各1人を置き、委員の互選によりこれを定める。

5 会長は、会務を総理し、協議会を代表する。

6 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

（会議）

第13条 協議会は、会長が招集し、会長が会議の議長となる。

2 協議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 協議会の議事は、出席委員の過半数で決定し、可否同数のときは、議長の決定するところによる。

4 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の者を協議会に出席させ、意見を述べさせることができる。

(委任)

第14条 この条例に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成11年4月1日から施行する。

(長野市市民生活緊急安定条例の廃止)

2 長野市市民生活緊急安定条例(昭和49年長野市条例第36号)は、廃止する。

(長野市特別職の職員等の給与に関する条例の一部改正)

3 長野市特別職の職員等の給与に関する条例(昭和41年長野市条例第24号)の一部を次のように改正する。

(次のよう略)

附 則(平成13年6月29日条例第20号抄)

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成28年3月30日条例第12号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議要綱

(設置)

第1 多重債務者（金融業者に対して多重に債務を負う者をいう。以下同じ。）の生活の再建を支援することに関し必要な事項を協議等するため、長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議（以下「連絡会議」という。）を置く。

(任務)

第2 連絡会議は、多重債務者の生活の再建を支援することに関し、情報及び意見を交換し、庁内の連絡調整を行うほか、次に掲げる事項を協議する。

- (1) 多重債務問題（多重債務者が多重に債務を負うことにより、その営む社会的経済的生活に著しい支障が生じている状況をめぐる諸問題をいう。）の解決に向けた取組に関すること。
- (2) 多重債務者からの相談窓口の整備及び相談体制の充実に関すること。
- (3) その他多重債務者の支援に関し、市長が必要と認める事項

(組織等)

第3 連絡会議は、地域・市民生活部市民窓口課長（以下「主宰者」という。）が主宰する。

- 2 連絡会議のメンバーは、別表に掲げる課の職員のうちから主宰者が指名する。
- 3 連絡会議は、主宰者が招集し、主宰者が会議の議長となる。
- 4 主宰者は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて意見を聞くことができる。

(庶務)

第4 連絡会議の庶務は、地域・市民生活部市民窓口課が行う。

(補則)

第5 この要綱に定めるもののほか、連絡会議の運営に関し必要な事項は、主宰者が別に定める。

附 則

この要綱は、平成20年10月29日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年6月3日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年1月15日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年10月3日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年6月12日から施行する。

別表（第3関係）

財政部収納課
地域・市民生活部市民窓口課
地域・市民生活部人権・男女共同参画課
保健福祉部生活支援課
保健福祉部高齢者活躍支援課
保健福祉部地域包括ケア推進課
保健福祉部介護保険課
保健福祉部障害福祉課
保健福祉部国保・高齢者医療課
こども未来部子育て家庭福祉課
建設部住宅課
教育委員会事務局総務課
教育委員会事務局学校教育課
上下水道局営業課
社会福祉法人長野市社会福祉協議会

長野市消費者被害防止見守りネットワーク要綱

(設置)

第1 消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)の規定に基づき、消費者安全確保地域協議会として長野市消費者被害防止見守りネットワーク(以下「ネットワーク」という。)を置く。

(活動内容)

第2 ネットワークは、次に掲げる事項を行う。

- (1) 消費者安全の確保のための取組について情報を交換し、及び協議すること。
- (2) 高齢者、障害者その他の消費生活上特に配慮を要する消費者(以下「高齢者等」という。)に係る消費者被害を防止するための見守り活動に関すること。
- (3) 高齢者等に係る消費者被害に迅速に対応するための連携に関すること。
- (4) 消費生活に関する教育及び啓発活動に関すること。
- (5) その他高齢者等に係る消費者被害の発生を防止するために必要な事項

(組織)

第3 ネットワークは、会長及び委員で組織する。

2 会長は地域・市民生活部市民窓口課長の職にある者とし、委員は次に掲げる者を充てる。

(1) 次に掲げる課に属する者

地域・市民生活部市民窓口課 地域・市民生活部地域活動支援課 保健福祉部福祉政策課 保健福祉部生活支援課 保健福祉部高齢者活躍支援課 保健福祉部地域包括ケア推進課 保健福祉部介護保険課 保健福祉部障害福祉課

(2) 次に掲げる関係機関の職員

長野中央警察署 長野南警察署

(会長の職務等)

第4 会長は、会務を総理し、ネットワークを代表する。

2 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。

(会議)

第5 ネットワークは、必要に応じて会長が招集し、会長が会議の議長となる。

(守秘義務)

第6 会長及び委員は、正当な理由がなくネットワークの活動で知り得た秘密を漏らしてはならない。会長及び委員の職を退いた後も、同様とする。

(庶務)

第7 ネットワークに関する庶務は、地域・市民生活部市民窓口課消費生活センターが行う。

(補則)

第8 この要綱に定めるもののほか、ネットワークの運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

長野市消費生活協議会運営要領

(目的)

第1 長野市消費生活の安定及び向上に関する条例（以下「条例」という。）第11条に基づきその運営を円滑に図ることを目的とする。

(組織等)

第2 条例第12条で定める第2項各号の委員の数は、次によるものとする。

- | | |
|----------------|----------|
| (1) 学識経験者 | 4名 |
| (2) 消費者を代表する者 | 2名 |
| (3) 事業者を代表する者 | 2名 |
| (4) 関係行政機関の職員 | 1名 |
| (5) 市長が必要と認める者 | 3名（公募委員） |

2 条例第12条第3項の任期は、委嘱の日から2年間とする。

(会議の招集)

第3 会議は、条例第13条により、次に掲げるとおり会長が招集するものとする。

- (1) 会議の招集の通知は、10日前までに、会議の日時、場所及び協議事項を示し、招集する。
- (2) 会長が緊急に会議が必要と認めたときは、前号によらず、招集することができる。

(会議)

第4 条例第13条第4項により、委員以外の者を出席させるためには、あらかじめ委員または市長と協議するものとする。

(庶務)

第5 協議会の庶務は、地域・市民生活部市民窓口課が行う。

(補則)

第6 この要領に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年5月19日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

長野市市民相談実施要領

(目的)

第1 この要領は、地域・市民生活部市民窓口課で行う、法律相談、税務相談、登記相談、公証相談及び手続相談（以下「市民相談」という。）の実施及び運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

(市民相談の内容)

第2 市民相談の内容は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 法律相談 土地家屋、経済、相続、戸籍関係、その他交通事故等に関する事。
- (2) 税務相談 国税並びに地方税の課税及び納税に関する事。
- (3) 登記相談 土地・家屋の登記及び相続登記等、登記全般に関する事。
- (4) 公証相談 遺言書・契約書・示談書の作成に関する事。
- (5) 手続相談 官公署に提出する書類の作成に関する事。

(市民相談の実施)

第3 市民相談の実施は、次の各号に掲げる区分により、当該各号に掲げる方法により行うものとする。

- (1) 法律相談は、長野県弁護士会長野在住会に依頼し、会員弁護士の協力により実施する。
- (2) 税務相談 登記相談、公証相談及び手続相談は、各々関東信越税理士会長野支部、長野県司法書士会長野支部、長野公証人合同役場及び長野県行政書士会北信支部の協力により実施する。

(市民相談の担当)

第4 市民相談の実施に伴う業務については、地域・市民生活部市民窓口課消費生活センターが担当する。

(市民相談の受付方法)

第5 市民相談の申込み受付に関する方法は、次のとおりとする。

- (1) 法律相談、登記相談、公証相談は、相談日の前日、若しくは当日の午前までに電話予約を必要とし、先着順に定員の範囲内で予約を受け付けるものとする。
- (2) 税務相談及び手続相談については、当日において申込みを受け付けるものとする。
- (3) 市民相談の申込みは、本市市民並びに長野地域連携中枢都市圏連携協約に基づき、本市と消費生活相談等の広域的対応に関する協定を締結した高山村、信濃町、小川村及び飯綱町の住民に限るものとする。ただし、市民相談が本市市民に関係ある場合又は地域・市民生活部市民窓口課長が特に認めるものはこの限りでない。

(市民相談日時)

第6 市民相談日時は、各号に掲げる区分により、当該各号に定める日時とする。ただし、相談日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日又は1月2日、同月3日、8月13日から同月16日、12月29日から同月31日に該当する場合は、行わないものとする。

- (1) 法律相談 毎週火曜日並びに毎月第2及び第4水曜日の午後1時30分から午後3時30分まで
- (2) 税務相談 毎月第2及び第4木曜日の午後1時から午後4時まで

- (3) 登記相談 毎月第3木曜日の午後1時から午後4時まで
- (4) 公証相談 毎月第3水曜日の午後1時から午後4時まで
- (5) 手続相談 毎月第1木曜日の午後1時から午後4時まで

(秘密の保持)

第7 市民相談において知り得た事項については、他人に漏らしてはならない。

(市民相談の費用)

第8 相談者の相談費用は、無料とする。

(その他)

第9 この要領に定めるもののほか市民相談の実施及び運営に関し必要な事項は、地域・市民生活部市民窓口課長が別に定める。

附 則

この要領は、昭和62年12月1日から実施する。

附 則

この要領は、平成4年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成4年9月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成5年5月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成8年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成30年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和5年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和6年4月1日から施行する。

長野市家庭用品品質表示法に係る立入検査実施要領

(趣旨)

第1 この要領は、家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号。以下「法」という。）第19条第2項の規定により、長野市長（以下「市長」という。）が行う立入検査について、必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第2 立入検査は、販売業者が消費者へ販売するために店舗等に陳列されている法第2条第1項に規定する家庭用品の品質表示の状況等を検査し、品質表示の適正化を図り、一般消費者の利益を保護することを目的とする。

(検査計画)

第3 市長は、毎年度当初に、立入検査計画書（様式第1号）を作成し、これに従い立入検査を実施するものとする。

(検査の対象)

第4 検査の対象となる販売業者は、店舗、営業所、事務所、倉庫、工場又は事業場が市内にある小売業者（以下「検査小売業者」という。）とし、選定に際し、店舗規模、対象品目の生産・流通形態、対象品目の質、店舗の立地条件及び過去の対象品目に対する検査頻度等を考慮するものとする。

2 立入検査の対象とする品目は、消費者苦情の動向等を参考に品質表示内容に問題があると考えられる品目の中から選定するものとする。

(検査員の指定及び身分証明書の発行)

第5 市長は、立入検査等に従事する者（以下「検査員」という。）を市職員のうちから指定し、その者に対し法第19条第3項に規定する身分証明書（様式第2号）を交付するものとする。

2 検査員は、立入検査等の実施に際し、前項の身分証明書を必ず携帯し、要求の有無にかかわらず販売事業者に提示しなければならない。

(検査の実施方法)

第6 検査は、検査小売業者に対し、事前の連絡をしないものとする。ただし、立入検査の実施に際し、検査小売業者の協力を得る必要があると認められるときは、その旨を通知することができる。

2 立入検査は、2人以上の検査員が販売事業者の立会いのもとで実施するものとする。

3 検査しようとする品目について表示がなされているか、また、その表示が適正か不適正かを把握することに重点を置くものとする。

4 検査員は、立入検査等を終了したときは、速やかに販売事業者ごとに立入検査報告書（様式第3号）を作成し、保存する。

(違反者に対する措置)

第7 検査員は、立入検査等の結果、関係法令等に違反する事実を確認したときは、その事項について可能な限りの聴き取りその他の情報収集を行い、立入検査報告書に記載するものとする。

2 市長は、検査の結果、不適正表示があると認められたときは、小売業者に対して必要な是正指導を行うものとする。

3 市長は、前条に規定する報告書により、直ちに消費者庁長官（以下「長官」という。）に報告しなければならない。

（立入検査報告）

第8 市長は、立入検査等を実施した年度における結果を取りまとめ、翌年度の4月30日までに家庭用品品質表示法施行状況報告書（様式第4号）を長官に提出しなければならない。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年3月23日から施行する。

（様式 略）

長野市消費生活用製品安全法に係る立入検査実施要領

(趣旨)

第1 この要領は、消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号。以下「法」という。）第41条第1項の規定に基づき、長野市長（以下「市長」という。）が行う特定製品の販売の事業を行う者（以下「販売事業者」という。）に対する立入検査について、必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第2 立入検査は、特定製品による消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止を図るため、消費者に販売するために陳列している販売業者の店舗等において、法第2条第2項に定める特定製品に表示があるかどうかなどを検査し、消費者の利益を保護することを目的とする。

(検査計画)

第3 市長は、毎年度当初に、立入検査計画書（様式第1号）を作成し、これに従い立入検査を実施するものとする。

(検査の対象)

第4 立入検査等を実施する対象は、市内に所在する販売事業者の事務所、事業所、店舗又は倉庫とする。

2 立入検査の対象とする特定製品は、次の10品目とする。

- (1) 家庭用の圧力なべ及び圧力がま
- (2) 乗車用ヘルメット
- (3) 乳幼児用ベッド
- (4) 登山用ロープ
- (5) 携帯用レーザー応用装置
- (6) 浴槽用温水循環器
- (7) 石油給湯機
- (8) 石油ふろがま
- (9) 石油ストーブ
- (10)ライター

3 検査の対象とする特定保守製品は、次の2品目とする。

- (1) 石油給湯機
- (2) 石油ふろがま

(検査内容)

第5 立入検査の内容は、次に掲げるとおりとする。

(1) PSCマークの表示方法（別紙1参照）

ア PSCマークの有無

イ PSCマークの表示の箇所

(2) 取扱注意表示（別添2参照）

ア 取扱注意表示の有無

イ 取扱注意表示の適否

(3) 長期使用製品安全点検制度関係

ア 特定保守製品を取り扱っている可能性のある小売販売事業者を選定するものとするが、当該

製品の一般的な取引実態を勘案し、当該製品を販売する燃料販売店、電気工事・管工事、住宅設備店、リフォーム事業者等についても対象とする。

イ 立入検査実施マニュアル（別添3参照）によるが、当面、制度の周知を図ることを主目的とする。

（検査員の指定及び身分証明書の発行）

第6 市長は、立入検査等に従事する者（以下「検査員」という。）を市職員のうちから指定し、その者に対し法施行規則第2条に規定する身分証明書（様式第2号）を交付するものとする。

2 検査員は、立入検査等の実施に際し、前項の身分証明書を必ず携帯し、要求の有無にかかわらず販売事業者に提示しなければならない。

（検査の実施方法）

第7 立入検査は、2人以上の検査員が販売事業者の立会いのもとで実施するものとする。

2 検査員は、立入検査等を終了したときは、速やかに販売事業者ごとに立入検査結果票（様式第3号及び様式第4号）を作成し、保存する。

（違反者に対する措置）

第8 市長は、立入検査等の結果、違反の事実が認められた場合には、その都度必要な指導を行い、法律を口頭で説明し、特定製品等の製造時業者（輸入事業者）、仕入先、仕入れ時期等をできる限り確認、聴取し、違反品ごとに立入検査実施状況報告書（様式第5号及び様式第6号）を作成する。

2 市長は、特定製品等に係る検査に対する措置の結果を確認し、直ちに経済産業大臣（以下「大臣」という。）に提出しなければならない。

（立入検査報告）

第9 市長は、立入検査等を実施した年度における結果を取りまとめ、翌年度の4月30日までに立入検査実施年報（様式第7号及び様式第8号）を経済産業大臣（以下「大臣」という。）に提出しなければならない

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年3月23日から施行する。

附 則

この要領は、令和3年8月1日から施行する。（第4の3）

（様式 略）

長野市電気用品安全法に係る立入検査実施要領

(趣旨)

第1 この要領は、電気用品安全法（昭和36年法律第234号。以下「法」という。）第46条第1項の規定に基づき、長野市長（以下「市長」という。）が行う電気用品の販売の事業を行う者（以下「販売事業者」という。）に対する立入検査について、必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第2 立入検査は、電気用品の販売に係る店舗等において、電気用品等の物件を検査することによって、法第27条第1項の規定に違反して電気用品が販売又は販売の目的で陳列（以下「陳列」という。）されることを防止し、消費者の生命及び財産の安全を確保することを目的とする。

なお、立入検査の実施を通じて、販売事業者に対して、法の目的を熟知させ、販売事業者が厳守しなければならない事項について周知徹底を図ることとする。

(検査計画)

第3 市長は、毎年度当初に、立入検査計画書（様式第1号）を作成し、これに従い立入検査を実施するものとする。

2 市長は、立入検査計画書を毎年4月30日までに経済産業局長（以下「局長」という。）に提出しなければならない。

(検査対象)

第4 立入検査等を実施する対象は、市内に所在する販売事業者の事務所、事業所、店舗又は倉庫とする。

2 電気用品の検査事項は、次に掲げるものとする。

(1) PSEマークの有無

(2) 次に掲げる項目の表示の確認

ア 電気用品名

イ 型式の区分

ウ 届出事業者の氏名又は名称

エ 検査機関の氏名又は名称

オ 定格電圧

カ 定格電流

キ 定格消費電力

ク 定格周波数

ケ 経年劣化に係る注意喚起

(検査員の指定及び身分証明書の発行)

第5 市長は、立入検査等に従事する者（以下「検査員」という。）を市職員のうちから指定し、その者に対し法第46条第3項に規定する身分証明書（様式第2号）を交付するものとする。

2 検査員は、立入検査等の実施に際し、前項の身分証明書を必ず携帯し、要求の有無にかかわらず販売事業者に提示しなければならない。

(検査の実施方法)

第6 立入検査は、2人以上の検査員が販売事業者の立会いのもとで実施するものとする。

2 検査員は、立入検査等を終了したときは、速やかに販売事業者ごとに立入検査実施調書(様式第3号)を作成し、保存する。

(違反者に対する措置)

第7 市長は、立入検査等の結果、法第27条第1項の規定に違反した事実があると認めるときは、販売事業者に対し直ちに違反電気用品を直ちに店頭から撤去させ、販売又は陳列に至った経緯及び違反品目の製造事業者、販売経路等について確認し、販売又は販売の目的で陳列を行わないように指導するものとする。

2 市長は、前項の規定による指導を行う場合において、販売事業者の立会いを求め、立入検査結果通知書(様式第4号)を販売事業者に交付するものとする。

3 市長は、第1項の規定による指導を行ったときは、法令に違反する電気用品の報告書(様式第5号)とともに前項の通知書の写しを直ちに経済産業大臣(以下「大臣」という。)に提出しなければならない。

4 市長は、第2項の通知書を交付した販売事業者に対し、当該通知書を交付した日から20日以内に改善報告書(様式第6号)の提出を求め、受領後、当該報告書の写しを直ちに局長に提出しなければならない。

(立入検査報告)

第8 市長は、立入検査等を実施した年度における結果を取りまとめ、翌年度の4月30日までに立入検査実施状況報告書(様式第7号)を大臣に提出しなければならない。

附 則

1 この要領は、平成24年4月1日から施行する。

(様式 略)

長野市くらしの安心サポーター設置要領

(設置)

第1 市民の消費者教育の推進及び消費生活に関する普及啓発活動を行うため、長野市くらしの安心サポーター（以下、「サポーター」という。）を設置する。

(活動内容)

第2 サポーターは、無償で、次の各号に掲げる活動を行うものとする。

- (1) 消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、地域における情報提供などの啓発活動
- (2) 市が行う消費生活に関する事業への協力
- (3) 上記の活動報告を年1回、長野市消費生活センターに提出する。

(対象者)

第3 消費者問題に関心のある市内に在住あるいは勤務する18歳以上の者

(養成講座)

第4 市は、サポーターの養成を目的とした講座を開催する。

- 2 当該養成講座の実施方法等については、別に定めるものとする。
- 3 当該養成講座を受講した者には、修了証を交付する。

(登録)

第5 サポーターへの登録を希望する者は、サポーター登録申請書（様式第1号）により市長に申請しなければならない。

- 2 市長は、前項の規定による申請があったときは、第3の登録資格の該当性を審査し、適当と認める場合は、サポーター登録証（様式第2号）を交付するものとする。

(登録の期間)

第6 サポーターの登録期間は、登録の日の属する年度から起算して2年度目の3月31日までとし、辞退の申し出がない者について、自動的に登録を更新するものとする。

(登録の辞退)

第7 サポーターが登録の辞退を行う場合は、市に申し出るものとする。

(登録の取消)

第8 サポーターが次の各号に該当するときは、その登録を取り消すものとする。

- (1) 市内に住所あるいは勤務を有しなくなったとき
- (2) 市長がサポーターとして不適当と認めたとき

(支援)

第9 市がサポーターに対して行う支援は、次のとおりとする。

- (1) サポーターフォローアップ講座の開催
- (2) 消費生活に関する講座等の案内
- (3) 地域における効果的な取り組みを促進するための消費生活に関する最新情報の提供
- (4) サポーター活動中の事故等に対する補償としてのボランティア活動保険への加入

(庶務)

第10 サポーターに関する庶務は、地域・市民生活部市民窓口課消費生活センターが行う。

(補則)

第11 この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要領は、平成24年12月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

長野県消費生活条例

第1章 総 則

(目的)

第1条 この条例は、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、消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県及び事業者の責務等を明らかにするとともに、県が実施する施策について必要な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（以下「消費者施策」という。）の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者施策の推進は、県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、次に掲げる消費者の権利（以下「消費者の権利」という。）を確立するとともに、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。

(1) 消費者の安全が確保される権利

(2) 商品及び役務（以下「商品等」という。）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る権利

(3) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供される権利

(4) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利

(5) 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権利

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 消費者施策の推進は、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 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務)

第3条 県は、前条の消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及び実施するものとする。

2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、市町村と緊密な連携を図るとともに、市町村が実施する消費者施策について必要な協力を行うものとする。

3 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、消費者施策の実施に関し、国、他の地方公共団体、事業者団体、消費者団体等に協力を求め、又はその求めに応じるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条の消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品等について、次に掲げる事項について必要な措置を講ずるとともに、県又は市町村が実施する消費者施策に協力しなければならない。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理すること。

2 事業者は、その商品等の供給に関し環境の保全に自ら努めるとともに、当該商品等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、自らの責任において消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の責務)

第5条 事業者団体は、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なければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、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、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第7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なければならない。

第2章 安全の確保

(事業者が講ずべき措置)

第8条 事業者は、その商品等を供給するに当たっては、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすことを防止するために必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、その供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのあることが明らかになったときは、直ちにその旨を公表しなければならない。

3 前項に規定する場合において、事業者は、速やかに、当該商品の製造、加工又は販売の停止、回収又は廃棄、当該役務の提供の中止その他必要な措置を講じなければならない。

(国等が公表した情報の提供)

第9条 知事は、国等が公表した、その欠陥、経年劣化等により消費者の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等の情報を消費者に提供するよう努めなければならない。

2 知事は、前項の情報提供を行う場合には、市町村、消費者団体、事業者団体等に協力を求めることができる。

(県の調査等)

第10条 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに当該商品等を調査し、及び当該商品等に関する情報を収集しなければならない。

2 知事は、前項の規定による調査等を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品等を供給する事業者に対し、期間を定めて、当該商品等の安全性についての裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が正当な理由なく当該資料を提出しないときは、次条の規定の適用については、当該商品等は消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等であるとみなす。

3 知事は、消費者の安全を確保するために必要があると認めるときは、第1項の規定による調査等の経過及び結果を、速やかに公表しなければならない。

(安全の確保に関する勧告)

第11条 知事は、前条第1項の規定による調査等の結果、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、法令又は他の条例の規定に基づく措置を講ずる場合を除き、当該事業者に対し、当該商品等の供給の中止その他の是正のために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(緊急な危害防止措置)

第12条 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令の規定に基づく措置を講ずる場合を除き、直ちに、その商品等の名称、その商品等を供給する事業者の氏名又は名称、及び住所その他必要な事項を公表しなければならない。

第3章 取引の適正化

(表示の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品等について、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、次に掲げる事項を、当該商品又は店内その他見やすい場所に適正に表示するよう努めなければならない。

(1) 事業者の氏名又は名称及び住所

- (2) 商品の名称、品質、内容量、保存方法、使用方法、製造年月日、価格又は単価その他商品の選択等に当たり必要な事項
- (3) 役務の内容、利用料金その他役務の選択等に当たり必要な事項
- 2 事業者は、その供給する商品等について虚偽又は誇大な広告その他の消費者を誤認させる表示をしてはならない。
- (包装の適正化)
- 第14条 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認するような過大又は過剰な包装を行わないよう努めなければならない。
- (事業者等の自主基準)
- 第15条 事業者及び事業者団体は、その供給する商品等の表示又は包装の適正化に関し自らが遵守すべき基準を作成するよう努めなければならない。
- 2 事業者及び事業者団体は、前項の基準を定めたときは、速やかに知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも同様とする。
- 3 知事は、第1項の基準の作成及び変更並びに遵守について、必要な指導又は助言を行わなければならない。
- (県の基準)
- 第16条 知事は、特に必要があると認めるときは、事業者が供給する商品等の表示又は包装の適正化のために必要な基準を定めることができる。
- 2 知事は、前項の基準を定めたときは、速やかに告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも同様とする。
- 3 事業者は、第1項の基準を遵守するよう努めなければならない。

第4章 不当な取引行為の防止

(不当な取引行為の禁止)

- 第17条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。
- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品等に関する重要な情報を提供せず、不実のことを告げ、誤解を招く情報を提供し、威迫し、しつように説得し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 取引における信義則に反して消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者又はその関係人を欺き、威迫する等の不当な方法を用いて契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (5) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又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について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、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、これらの契約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

(不当な取引行為に関する調査等)

- 第18条 知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、速やかに、その取引の実態その他必要な事項について調査を行わなければならない。
- 2 知事は、前項の調査を行うに当たり、前条第1号の不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するために必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次条の規定の適用については、不当な取引行為が行われているものとみなす。
- 3 知事は、第1項の調査の結果、不当な取引行為による消費者の被害の発生及び拡大を防止する必要があると認めるときは、当該調査の経過及び結果を、速やかに公表しなければならない。

(不当な取引行為に関する勧告)

第19条 知事は、前条第1項の調査の結果、不当な取引行為が行われていると認めるときは、当該事業者に対し、当該取引行為の中止その他の是正のために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

第5章 苦情の処理等

(事業者の苦情処理)

第20条 事業者は、商品等に関し事業者と消費者との間に生じた苦情（以下単に「苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他必要な体制の整備に努めなければならない。

(県の苦情処理)

第21条 知事は、苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情を受け付けるための窓口を設置するとともに、市町村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っせん等を行わなければならない。

2 知事は、前項の場合において必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に対し必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、苦情が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されるようにするため、その処理に携わる人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講じなければならない。

(市町村の苦情処理に係る支援)

第22条 県は、市町村が行う苦情の処理について、必要に応じ、情報の提供、技術的援助その他の必要な支援を行うものとする。

(長野県消費者被害救済委員会)

第23条 消費者の商品等により受ける被害が多発し、若しくは多発するおそれがあり、又は消費者の利益が著しく侵害され、若しくは侵害されるおそれのある紛争について、知事の付託に応じてあっせん又は調停を行うため、長野県消費者被害救済委員会（以下「救済委員会」という。）を設置する。

第24条 救済委員会は、委員5人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

(1) 消費生活についての紛争に関し識見を有する者

(2) 消費者

(3) 事業者

第25条 委員の任期は、2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。

第26条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

第27条 救済委員会に会長を置き、委員が互選する。

2 会長は、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、あらかじめ会長が指名した委員が、その職務を代理する。

第28条 会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 審議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

第29条 救済委員会は、必要があると認めるときは、当事者、関係人等に対して、資料の提出又は説明若しくは意見を求めることができる。

(消費者訴訟に係る支援)

第30条 知事は、消費者の商品等により受けた被害について、消費者又は消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第4項に規定する適格消費者団体が事業者に対して訴訟を提起する場合において、当該消費者又は適格消費者団体の求めがあったときは、これらの者に対し、規則で定めるところにより資料の提供その他の訴訟に必要な支援を行うことができる。

第6章 消費生活センター

(設置)

第31条 消費者安全法（平成21年法律第50号。以下この章において「法」という。）第10条第1項の規定によ

り、消費生活センターを設置する。

(名称、位置及び担当区域)

第32条 消費生活センターの名称、位置及び担当区域は、別表のとおりとする。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第33条 消費生活センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成26年法律第71号)附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くよう努めなければならない。

(指定消費生活相談員の配置)

第34条 消費生活センターには、法第10条の4に規定する指定消費生活相談員を置くよう努めなければならない。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第35条 消費生活センターは、法第8条第1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情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(運営の委任)

第36条 この章に定めるもののほか、消費生活センターの運営について必要な事項は、知事が定める。

第7章 啓発活動及び教育の推進

(啓発活動の推進)

第37条 県は、消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供その他の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

(消費者教育の充実)

第38条 県は、消費者が生涯にわたって消費生活について学習できるようにするため、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。

(環境の保全に関する啓発等)

第39条 県は、環境の保全に配慮して消費生活が営まれ、又は事業活動が行われるようにするため、環境の保全に関する啓発活動その他の必要な施策を講ずるものとする。

第8章 生活関連物資の価格の安定等

(生活関連物資の調査等)

第40条 知事は、消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、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、その価格の動向、需給の状況等に関し必要な調査を行わなければならない。

2 知事は、前項の調査の結果を公表しなければならない。

(生活関連物資の指定等)

第41条 知事は、生活関連物資の価格が著しく上昇し、又は上昇するおそれがあり、かつ、当該生活関連物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがある場合において、県民の消費生活の安定を確保するため特に緊急に措置を講ずる必要があると認めるときは、当該生活関連物資を価格の安定及び供給の確保を図るべき物資として指定することができる。

2 知事は、前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しなければならない。

3 知事は、第1項の規定による指定をしたときは、速やかにその旨を告示しなければならない。前項の規定によりこれを解除したときも、同様とする。

(事業者への協力要請等)

第42条 知事は、前条第1項の規定により指定した生活関連物資(以下「特定生活関連物資」という。)につ

いて、関係のある事業者及び事業者団体に対して適正な価格若しくは条件による販売又は円滑な供給を確保するために必要な措置を講ずるよう協力を要請することができる。

2 知事は、特定生活関連物資について、価格の上昇の原因、需給の状況その他必要な事項に関し調査を行わなければならない。

(特定生活関連物資に関する勧告)

第43条 知事は、前条第2項の調査の結果、事業者が特定生活関連物資の価格の安定又は供給の確保を不当に妨げていると認めるときは、当該事業者に対し、これらの行為の中止その他の是正のために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

第9章 長野県消費生活審議会

(長野県消費生活審議会)

第44条 消費者施策に関する重要事項についての知事からの諮問に応じて調査審議し、並びに県民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項について意見を述べるため、長野県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を設置する。

第45条 審議会は、委員15人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- (1) 消費生活に関し識見を有する者
- (2) 消費者
- (3) 事業者

3 審議会に、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。

第46条 第25条、第27条及び第28条の規定は、審議会について準用する。

第10章 雑 則

(消費者施策の状況等の公表)

第47条 知事は、毎年、消費者施策の状況等を公表しなければならない。

(知事への申出)

第48条 県民は、この条例に規定する措置が講ぜられていないことにより、消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれのあるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を講ずることを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例の規定に基づく措置その他適当な措置を講じなければならない。

(報告及び立入調査等)

第49条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員に、当該事業者の事務所、倉庫その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定による立入調査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者にこれを提示しなければならない。

3 第1項の規定による立入調査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

第50条 前条第1項の場合において、事業者が正当な理由なくその業務に関する報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入若しくは帳簿等の調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたときは、第11条の規定の適用については、事業者の供給する商品等は消費者の生命、身体若しくは財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある商品等とみなし、第19条の規定の適用については、事業者の消費者との間で行う商品等の取引は不当な取引行為とみなし、第43条の規定の適用については、特定生活関連物資を供給する事業者は、特定生活関連物資の価格の安定若しくは供給の確保を不当に妨げている事業者とみなす。

(公表)

第51条 知事は、事業者が第11条、第19条又は第43条の規定による勧告に従わなかったときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所、その行為の内容その他必要な事項を公表することができる。この場合においては、当該事業者に対し、あらかじめ、意見を述べる機会を与えなければならない。

(補則)

第52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、知事が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成21年1月1日から施行する。

(特別職の職員等の給与に関する条例の一部改正)

2 特別職の職員等の給与に関する条例(昭和27年長野県条例第10号)の一部を次のように改正する。

(次のよう略)

附 則(平成28年3月22日条例第13号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。ただし、第6章を第7章とし、第5章の次に1章を加える改正規定(第34条に係る部分に限る。)は、不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成26年法律第71号)附則第1条第3号に掲げる規定の施行の日から施行する。

(別表)(第32条関係)

名 称	位 置	担 当 区 域
長野県北信消費生活センター	長野市	長野市 須坂市 中野市 飯山市 千曲市 埴科郡 上高井郡 下高井郡 上水内郡 下水内郡
長野県中信消費生活センター	松本市	松本市 岡谷市 諏訪市 大町市 茅野市 塩尻市 安曇野市 諏訪郡 木曾郡 東筑摩郡 北安曇郡
長野県南信消費生活センター	飯田市	飯田市 伊那市 駒ヶ根市 上伊那郡 下伊那郡
長野県東信消費生活センター	上田市	上田市 小諸市 佐久市 東御市 南佐久郡 北佐久郡 小県郡

消費者基本法

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2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2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。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

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。

(1) 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

(2) 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ったときは、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2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。

(年次報告)

第10条の2 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

第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的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であってその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第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って消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状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、苦情の処理のあっ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っせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

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

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

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

(国際的な連携の確保)

第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って国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第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って環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第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、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第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っせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第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。

(1) 消費者基本計画の案を作成すること。

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かななければならない。

(1) 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。

(2) 前項第2号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第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、次に掲げる者をもって充てる。

(1) 内閣府設置法（平成11年法律第89号）第11条の2の規定により置かれた特命担当大臣

(2) 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第9条第1項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

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

(消費者委員会)

第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、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）第6条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附 則（平成21年6月5日 法律第49号）

(施行期日)

第1条 この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）の施行の日から施行する。

(以下省略)

消費者安全法

第一章 総則

(目的)

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

(定義)

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

2 この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者（個人にあつては、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つて、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つて、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つ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つ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つて、事業者が消費者に対して示す商品、役務、権利その他の取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のものと著しく異なるもの

二 前号に掲げる取引のほか、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であつて、政令で定めるもの

(基本理念)

第三条 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な

実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。

2 消費者安全の確保に関する施策の推進は、事業者による適正な事業活動の確保に配慮しつつ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応し、消費者の利便の増進に寄与することを旨として、行われなければならない。

3 消費者安全の確保に関する施策の推進は、国及び地方公共団体の緊密な連携の下、地方公共団体の自主性及び自立性が十分に発揮されるよう行われなければならない。

(国及び地方公共団体の責務)

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

2 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識、技術又は経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。

4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果（当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第六条第二項第四号において同じ。）の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）、第十条の二第一項第一号に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関（消防組織法（昭和二十二年法律第二百二十六号）第九条各号に掲げる機関をいう。）、保健所、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体及び消費生活協力員、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。

6 国及び地方公共団体は、消費者教育を推進し、及び広報活動その他の活動を行うことを通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

(事業者等の努力)

第五条 事業者及びその団体は、消費者安全の確保に自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が実施する消費者安全の確保に関する施策に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、安心して安全で豊かな消費生活を営む上で自らが自主的かつ合理的に行動することが重要であることにかんがみ、事業者が供給し、及び提供する商品及び製品並びに役務の品質又は性能、事業者と締結すべき契約の内容その他の消費生活にかかわる事項に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するよう努めなければならない。

第二章 基本方針

(基本方針の策定)

第六条 内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本的な方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

一 消費者安全の確保の意義に関する事項

二 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項

三 他の法律（これに基づく命令を含む。以下同じ。）の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項

四 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項

五 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、あらかじめ、消費者その他の関係者の意見を反映さ

せるために必要な措置を講ずるとともに、関係行政機関の長に協議し、並びに消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴かなければならない。

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

6 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

(都道府県知事による提案)

第七条 都道府県知事は、消費者安全の確保に関する施策の推進に関して、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。

第三章 消費生活相談等

第一節 消費生活相談等の事務の実施

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。

二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。

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

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

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

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 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

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

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

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

四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。

六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。

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

(消費生活相談等の事務の委託)

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

2 市町村は、前条第二項各号に掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託することができる。

3 前二項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（国及び国民生活センターの援助）

第九条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、第八条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行うものとする。

第二節 消費生活センターの設置等

（消費生活センターの設置）

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

一 消費生活相談員を第八条第一項第二号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

二 第八条第一項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第八条第一項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

2 市町村は、必要に応じ、第八条第二項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

一 消費生活相談員を第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させるものであること。

二 第八条第二項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第八条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

3 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員を置くよう努めなければならない。

（消費生活センターの組織及び運営等）

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

一 消費生活センター（前条第一項又は第二項の施設又は機関をいう。次項及び第四十七条第二項において同じ。）の組織及び運営に関する事項

二 第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項

三 その他内閣府令で定める事項

2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

（消費生活相談員の要件等）

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

2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適応するため、消費生活相談（第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。

3 第一項の消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とし、次に掲げる科目について行う。

- 一 商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目
 - 二 消費者行政に関する法令に関する科目
 - 三 消費生活相談の実務に関する科目
 - 四 その他内閣府令で定める科目
- 4 試験（登録試験機関の行うものを除く。）を受けようとする者は、内閣府令で定めるところにより、手数料を国に納付しなければならない。
- 5 前二項に定めるもののほか、試験の受験手続その他の実施細目は、内閣府令で定める。
（消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等）
- 第十一条 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、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、消費生活相談員その他の第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

第三節 地方公共団体の長に対する情報の提供

- 第十一条の二 内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。
- 2 地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところにより、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。
- 3 国民生活センターの長は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談の業務の実施により得られた情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

第四節 消費者安全の確保のための協議会等

（消費者安全確保地域協議会）

- 第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。
- 2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。
（協議会の事務等）
- 第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。
- 2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。
（秘密保持義務）
- 第十一条の五 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
（協議会の定める事項）
- 第十一条の六 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

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

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

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

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

(秘密保持義務)

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

第五節 登録試験機関

(登録試験機関の登録)

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

(欠格条項)

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

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

(登録の要件等)

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

- 一 第十条の三第三項各号に掲げる科目について試験を行うこと。
 - 二 次に掲げる条件のいずれかに適合する知識経験を有する試験委員が問題の作成並びに受験者が消費生活相談員として必要な知識及び技術を有するかどうかの判定を行うこと。
 - イ 学校教育法(昭和二十二年法律第二十六号)による大学において民事法学、行政法学若しくは経済学に関する科目を担当する教授若しくは准教授の職にあり、又はこれらの職にあった者
 - ロ 国又は地方公共団体の職員又は職員であった者で、第十条の三第三項各号に掲げる科目について専門的な知識を有する者
 - ハ 消費生活相談に五年以上従事した経験を有する者
 - ニ イからハマまでに掲げる者と同等以上の知識及び経験を有する者
 - 三 試験の信頼性の確保のための専任の管理者及び試験業務の管理を行う専任の部門が置かれていること。
 - 四 債務超過の状態にないこと。
- 2 登録は、登録試験機関登録簿に次に掲げる事項を記載してするものとする。
- 一 登録年月日及び登録番号
 - 二 登録を受けた者の名称及び住所並びに代表者の氏名
 - 三 登録を受けた者が行う試験業務の内容
 - 四 登録を受けた者が試験業務を行う事業所の所在地
 - 五 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項
- (登録の更新)

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

2 前三条の規定は、前項の登録の更新について準用する。

(信頼性の確保)

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

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

(登録事項の変更の届出)

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

(試験業務規程)

第十一条の十五 登録試験機関は、試験業務に関する規程（以下「試験業務規程」という。）を定め、試験業務の開始前に、内閣総理大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 試験業務規程には、試験業務の実施方法、試験の信頼性を確保するための措置、試験に関する料金その他の内閣府令で定める事項を定めておかななければならない。

3 内閣総理大臣は、第一項の認可をした試験業務規程が試験の公正な実施上不相当となったと認めるときは、登録試験機関に対し、その試験業務規程を変更すべきことを命ずることができる。

(試験業務の休廃止)

第十一条の十六 登録試験機関は、内閣総理大臣の許可を受けなければ、試験業務の全部又は一部を休止し、又は廃止してはならない。

(財務諸表等の備付け及び閲覧等)

第十一条の十七 登録試験機関は、毎事業年度経過後三月以内に、その事業年度の財産目録、貸借対照表及び損益計算書又は収支計算書並びに事業報告書（その作成に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この条において同じ。）の作成がされている場合における当該電磁的記録を含む。次項及び第五十七条において「財務諸表等」という。）を作成し、五年間、その事務所に備えて置かななければならない。

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

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

二 前号の書面の謄本又は抄本の請求

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

四 前号の電磁的記録に記録された事項を電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。第十二条第四項において同じ。）であって内閣府令で定めるものにより提供することの請求又は当該事項を記載した書面の交付の請求

(試験委員)

第十一条の十八 登録試験機関は、試験委員を選任したときは、遅滞なく、内閣総理大臣にその旨を届け出なければならない。これを変更したときも、同様とする。

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

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

(秘密保持義務等)

第十一条の十九 登録試験機関の役員若しくは職員（試験委員を含む。次項において同じ。）又はこれらの職にあった者は、試験業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

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

（適合命令）

第十一条の二十 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十一条の十一第一項各号のいずれかに適合しなくなったと認めるときは、当該登録試験機関に対し、これらの規定に適合するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

（改善命令）

第十一条の二十一 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十一条の十三の規定に違反していると認めるときは、当該登録試験機関に対し、同条の規定に従って試験業務を行うべきこと又は試験の方法その他の業務の方法の改善に関し必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

（登録の取消し等）

第十一条の二十二 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十一条の十第一号又は第三号に該当するに至ったときは、その登録を取り消さなければならない。

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

- 一 第十一条の十四、第十一条の十六、第十一条の十七第一項又は次条の規定に違反したとき。
- 二 第十一条の十五第一項の認可を受けた試験業務規程によらないで試験業務を行ったとき。
- 三 第十一条の十五第三項、第十一条の十八第二項又は前二条の規定による命令に違反したとき。
- 四 正当な理由がないのに第十一条の十七第二項各号の規定による請求を拒んだとき。
- 五 不正の手段により登録を受けたとき。

（帳簿の記載）

第十一条の二十三 登録試験機関は、内閣府令で定めるところにより、帳簿を備え、試験業務に関し内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。

（報告、立入調査等）

第十一条の二十四 内閣総理大臣は、試験業務の適正な実施を確保するため必要があると認めるときは、登録試験機関に対し、試験業務の状況に関し必要な報告を求め、又はその職員に、当該登録試験機関の事務所に立ち入り、試験業務の状況若しくは設備、帳簿、書類その他の物件に関し必要な調査若しくは質問をさせることができる。

- 2 前項の規定により職員が立ち入るときは、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 3 第一項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（内閣総理大臣による試験業務の実施）

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

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

（公示）

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

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

第四章 消費者事故等に関する情報の集約等

(消費者事故等の発生に関する情報の通知)

第十二条 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

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

3 前二項の規定は、その通知をすべき者が次の各号のいずれかに該当するときは、適用しない。

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

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

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

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

4 第一項又は第二項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、全国消費生活情報ネットワークシステム（行政機関の長、地方公共団体の機関、国民生活センターその他内閣府令で定める者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であつて、消費生活に関する情報を蓄積し、及び利用するために、内閣府令で定めるところにより国民生活センターが設置し、及び管理するものをいう。）への入力その他内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であ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。

5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、第一項及び第二項の規定による通知の円滑かつ確実な実施に関し、助言その他の必要な援助を行うものとする。

(消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)

第十三条 内閣総理大臣は、前条第一項又は第二項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため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（第三十五条及び第三十八条第二項において「関係行政機関の長等」という。）に対し、資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

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

第五章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

第一節 消費者安全調査委員会

(調査委員会の設置)

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

(所掌事務)

第十六条 調査委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

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

(職権の行使)

第十七条 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。

(組織)

第十八条 調査委員会は、委員七人以内で組織する。

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

(委員等の任命)

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

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

(委員の任期等)

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

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

(委員長)

第二十一条 調査委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

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

(職務従事の制限)

第二十二条 調査委員会は、委員長、委員、臨時委員又は専門委員が事故等原因調査等の対象となる生命身体事故等に係る事故等原因に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從事させてはならない。

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

できない。

第二節 事故等原因調査等

(事故等原因調査)

第二十三条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止（生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止をいう。以下同じ。）を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。ただし、当該生命身体事故等について、消費者安全の確保の見地から必要な事故等原因を究明することができると思料する他の行政機関等による調査等の結果を得た場合又は得ることが見込まれる場合においては、この限りでない。

- 2 調査委員会は、事故等原因調査を行うため必要な限度において、次に掲げる処分をすることができる。
 - 一 事故等原因に関係があると認められる者（次号及び第三十条において「原因関係者」という。）、生命身体事故等に際し人命の救助に当たった者その他の生命身体事故等の関係者（以下「生命身体事故等関係者」という。）から報告を徴すること。
 - 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)

第二十四条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため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)

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

- 2 前項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 第一項の規定により事務の委託を受けた者又はその役員若しくは職員であつて当該委託に係る事務に従事するものは、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

(生命身体事故等の発生に関する情報の報告)

第二十六条 内閣総理大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定により生命身体事故等の発生に関する情報の

通知を受けた場合その他生命身体事故等の発生に関する情報を得た場合においては、速やかに調査委員会にその旨を報告しなければならない。

(内閣総理大臣の援助)

- 第二十七条 調査委員会は、事故等原因調査を行うために必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、生命身体事故等についての事実の調査又は物件の収集の援助その他の必要な援助を求めることができる。
- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による援助を求められた場合において、必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項第二号に掲げる処分をさせることができる。
 - 3 内閣総理大臣は、生命身体事故等が発生したことを知った場合において、必要があると認めるときは、生命身体事故等についての事実の調査、物件の収集その他の調査委員会が事故等原因調査を円滑に開始することができるための適切な措置をとらなければならない。
 - 4 内閣総理大臣は、前項の規定による措置をとるため必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項各号に掲げる処分をさせることができる。
 - 5 第二十三条第四項及び第五項の規定は、第二項又は前項の規定により職員が処分をする場合について準用する。

(事故等原因調査等の申出)

- 第二十八条 何人も、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために事故等原因調査等が必要であると思料するときには、調査委員会に対し、その旨を申し出て、事故等原因調査等を行うよう求めることができる。この場合においては、内閣府令で定めるところにより、当該申出に係る生命身体事故等の内容及びこれに対する事故等原因調査等の必要性その他内閣府令で定める事項を記載した書面を添えなければならない。
- 2 調査委員会は、前項の規定による申出があったときは、必要な検討を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、事故等原因調査等を行わなければならない。
 - 3 被害者又は被害者が死亡した場合若しくはその心身に重大な故障がある場合におけるその配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹（以下この項において「被害者等」という。）が第一項の規定により申出をした場合において、当該申出が、自ら負傷若しくは疾病を被り、又は配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹が死亡し若しくは負傷若しくは疾病を被った第二条第七項第一号に掲げる事故に該当するものに係るものであるときは、調査委員会は、事故等原因調査等を行うこととしたときはその旨を、行わないこととしたときはその旨及びその理由を、速やかに、当該被害者等に通知しなければならない。

(申出を受けた場合における通知)

- 第二十九条 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。
- 2 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により生命身体事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該生命身体事故等の態様、当該生命身体事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該生命身体事故等に関する状況に照らし、当該生命身体事故等による被害が拡大し、又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該生命身体事故等が発生した旨及び当該生命身体事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。
 - 3 前二項の規定は、調査委員会が、第十二条第一項又は第二項の規定による通知をしなければならないこととされている者から前条第一項の規定による申出を受けた場合には、適用しない。

(原因関係者の意見の聴取)

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

(報告書等)

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

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

五 その他必要な事項

- 2 調査委員会は、前項の報告書を作成するに当たり、少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。

第三節 勧告及び意見の陳述

(内閣総理大臣に対する勧告)

第三十二条 調査委員会は、事故等原因調査等を完了した場合において、必要があると認めるときは、その結果に基づき、内閣総理大臣に対し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のため講ずべき施策又は措置について勧告することができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告に基づき講じた施策又は措置について調査委員会に通報しなければならない。

(意見の陳述)

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

第四節 雑則

(情報の提供)

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

(関係行政機関等の協力)

第三十五条 調査委員会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、資料の提供、意見の表明、事故等原因の究明のために必要な分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

(政令への委任)

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

(不利益取扱いの禁止)

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

第六章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

(消費者への注意喚起等)

第三十八条 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及び市町村に提供するとともに、これを公表するものとする。

- 2 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために相当であると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供することができる。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第二百二十三号）第四十四条第一項の規定によるほか、国民生活センターに対し、第一項の消費

者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関し必要な措置をとることを求めることができる。

- 4 独立行政法人国民生活センター法第四十四条第二項の規定は、前項の場合について準用する。
(他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求)

第三十九条 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。

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

第四十条 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合(当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生(以下「重大生命身体被害の発生又は拡大」という。))の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。)において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等(当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。以下この項において同じ。))又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、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)

第四十一条 内閣総理大臣は、商品等が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生し、かつ、当該重大事故等による被害が拡大し、又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等が発生する急迫した危険がある場合(重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。))において、重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めると

きは、必要な限度において、六月以内の期間を定めて、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。）を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は制限することができる。

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

（回収等の命令）

第四十二条 内閣総理大臣は、事業者が前条第一項の規定による禁止又は制限に違反した場合においては、当該事業者に対し、禁止又は制限に違反して譲渡し、又は引き渡した商品又は製品の回収を図ることその他当該商品等による重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

（消費者委員会の勧告等）

第四十三条 消費者委員会は、消費者、事業者、関係行政機関の長その他の者から得た情報その他の消費者事故等に関する情報を踏まえて必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に関し必要な勧告をすることができる。

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

（都道府県知事による要請）

第四十四条 都道府県知事は、当該都道府県の区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することができる。この場合においては、当該要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えなければならない。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による要請（以下この条において「措置要請」という。）を受けた場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に同項の書面を回付しなければならない。
- 3 前項の規定による回付を受けた大臣は、内閣総理大臣に対し、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施することとするときはその旨を、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施する必要がないと認めるときはその旨及びその理由を、遅滞なく、通知しなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による通知を受けたときは、その内容を、遅滞なく、当該措置要請をした都道府県知事に通知しなければならない。

（報告、立入調査等）

第四十五条 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な報告を求め、その職員に、当該事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、必要な調査若しくは質問をさせ、又は調査に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし、物品を集取させるときは、時価によってその対価を支払わなければならない。

- 2 第十一条の二十四第二項及び第三項の規定は、前項の場合について準用する。

第七章 雑則

（財政上の措置等）

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

（権限の委任）

第四十七条 内閣総理大臣は、第四十五条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限（政令で

定めるものを除く。)を消費者庁長官に委任する。

- 2 前項の規定により消費者庁長官に委任された第四十五条第一項の規定による権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができる。

(事務の区分)

第四十八条 前条第二項の規定により地方公共団体が処理することとされている事務は、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務とする。

(内閣府令への委任)

第四十九条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、内閣府令で定める。

(経過措置)

第五十条 この法律の規定に基づき命令を制定し、又は改廃する場合においては、その命令で、その制定又は改廃に伴い合理的に必要と判断される範囲内において、所要の経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）を定めることができる。

第八章 罰則

第五十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

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

第五十二条 第四十条第二項又は第五項の規定による命令に違反した者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第五十三条 第八条第四項、第八条の二第三項、第十一条の五、第十一条の十九第一項又は第二十五条第二項の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

- 2 第十一条の二十二第二項の規定による試験業務の停止の命令に違反したときは、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

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

- 一 第十一条の十六の許可を受けずに試験業務の全部を廃止したとき。
- 二 第十一条の二十三の規定に違反して帳簿を備えず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき。
- 三 第十一条の二十四第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り若しくは調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- 2 第四十五条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り、調査若しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、五十万円以下の罰金に処する。

第五十五条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

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

第五十六条 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

一 第五十一条及び第五十二条 一億円以下の罰金刑

二 第五十三条第二項及び前二条 各本条の罰金刑

第五十七条 第十一条の十七第一項の規定に違反して財務諸表等を備えて置かず、財務諸表等に記載すべき事項を記載せず、若しくは虚偽の記載をし、又は正当な理由がないのに同条第二項各号の規定による請求を拒んだ者は、二十万円以下の過料に処する。

附 則

(施行期日)

- 1 この法律は、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）の施行の日〔平成二十一年九月一日〕から施行する。

(以下省略)

消費者教育の推進に関する法律

第1章 総 則

(目的)

第1条 この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようその自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この法律において「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

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

(基本理念)

第3条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

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

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

4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第9条第2項第3号において同じ。）との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。

6 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。

7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

(国の責務)

第4条 国は、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができる自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

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

(地方公共団体の責務)

第5条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第3項に規定する消費生活センターをいう。第13条第2項及び第20条第1項において同じ。）、教育委

員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。
(消費者団体の努力)

第6条 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。
(事業者及び事業者団体の努力)

第7条 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。
(財政上の措置等)

第8条 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

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

第2章 基本方針等

(基本方針)

第9条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下この章及び第四章において「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
- (2) 消費者教育の推進の内容に関する事項
- (3) 関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
- (4) その他消費者教育の推進に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

5 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

6 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第四項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね5年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。

8 第4項から第6項までの規定は、基本方針の変更について準用する。

(都道府県消費者教育推進計画等)

第10条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第20条第2項第2号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第20条第2項第2号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第20条第1項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあつては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。

- 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
- 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
- 6 第3項及び第4項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

第3章 基本的施策

(学校における消費者教育の推進)

- 第11条 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校（学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第3項において同じ。）の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。
- 2 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。
 - 3 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

(大学等における消費者教育の推進)

- 第12条 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第1条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する教育を行うものをいう。以下この条及び第16条第2項において同じ。）において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。
- 2 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

(地域における消費者教育の推進)

- 第13条 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター（以下この章において「国民生活センター」という。）は、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法（昭和23年法律第198号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和26年法律第45号）に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。
- 2 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

(事業者及び事業者団体による消費者教育の支援)

- 第14条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。
- 2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。
 - 3 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。
 - 4 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供その他の援助に努めるものとする。

(教材の充実等)

- 第15条 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関連する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

(人材の育成等)

第16条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法第11条に規定する相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

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

第17条 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国の内外における消費者教育の内容及び方法に関し、調査研究並びにその成果の普及及び活用に努めなければならない。

(情報の収集及び提供等)

第18条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

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

第4章 消費者教育推進会議等

(消費者教育推進会議)

第19条 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

2 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

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

(2) 基本方針に関し、第9条第5項(同条第8項において準用する場合を含む。)に規定する事項を処理すること。

3 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人(独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第2条第1項に規定する独立行政法人をいう。)の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 前2項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者教育推進地域協議会)

第20条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。

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

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

(3) 前2項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

附 則 抄

(施行期日)

1 この法律は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

(検討)

2 国は、この法律の施行後5年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

第3次長野県消費生活基本計画

～第3次長野県消費者教育推進計画～



長野県では、高齢化やデジタル化等による消費者被害の防止やエシカル消費の促進に向けて、第3次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画を策定しました。計画期間は令和5年度から令和9年度までの5年間です。

計画体系

基本理念

全ての県民が安心して消費生活を営むことができるとともに、自立した消費者である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州の実現

基本方針

安全・安心な消費環境の整備

消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化

消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進

施策の展開

1 商品・サービスの安全・安心の確保

1 県消費生活センターの機能強化

1 消費者教育・啓発の推進

2 適正な商取引の確保

2 市町村相談体制への支援強化

2 エシカル消費の促進

3 電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害防止対策の推進

3 関係団体等との連携強化

長野県



しあわせ信州

第3次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画

＜抜粋＞

主な現状・課題

◆孤立高齢者
(ぜい弱な消費者)
の増加



◆電話でお金詐欺
(特殊詐欺) 被害の
恒常的な発生



◆成年年齢引下げによる若者の
消費者トラブルの懸念



◆持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり



主な施策

商品・サービスの安全・
安心の確保

重大事故情報の収集・発信や
販売事業者への立入検査・
指導を行います



市町村相談体制の支援強化

市町村相談窓口の対応能力・
技術の向上に向けて支援員の
増員やOJT研修を行います



適正な商取引の確保

悪質事業者に関する
速やかな注意喚起や
指導・処分を行います



関係団体等との連携強化

事業者の不当行為の差し止め
請求等を行う適格消費者団体
の設立を支援します

電話でお金詐欺(特殊詐欺)
被害防止対策の推進

AI通報システムの運用、注意喚起
や水際阻止など総合的な対策に
取り組みます



消費者教育・啓発の推進

消費者教育アドバイザーを新規配置し
学校・地域の消費者教育を
積極的に推進します



県消費生活センターの
機能強化

遠方居住者や若者が相談し
やすいテレビ会議システム
やSNSを活用した相談窓口
を整備します



エシカル消費の促進

県民と事業者がエシカル消費の
思いや情報を共有し学び合いの
できる仕組みを構築します

エシカル消費とは

持続可能な社会の実現のため、人・社会・環境・
地域などに配慮した消費行動です。

計画書はこちら→



事業者や民間団体の皆さんへ

複雑・多様化する消費者問題への対応、より良い社会に向けた消費行動の促進には、行政からの働きかけや支援だけでは実現できません。

消費者である県民一人一人はもとより、県内の事業者や被害防止に取り組む消費者団体をはじめ様々な皆さんの力が必要不可欠です。

ぜひ、力を合わせて共に取り組んでいきましょう！

(想定事業者や団体の皆さんを例示しています。)

電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止対策の推進

- 被害者のほとんどを占める高齢者を、周囲で見守り、被害を阻止しましょう。
- 犯人に従って被害者が払出や振込を行うことを防ぐために、声かけを行いましょ。

金融機関、コンビニエンスストア等



消費者教育・啓発の推進



- 地域住民への消費生活に関する啓発活動にご協力をお願いします。

消費生活サポーター、消費者団体、防犯ボランティア団体、民生・児童委員、社会福祉協議会 等

高齢者等見守りネットワーク

- 普段から地域の高齢者と接点がある事業者の皆さんは、異変に気付いた時に市町村へ情報提供するなど、見守りネットワークの活動にご協力をお願いします。

地域の事業者、防犯ボランティア団体、民生・児童委員、社会福祉協議会 等



エシカル消費の促進

- 県民が理解を深めて実践していくために、エシカル消費の思いや情報の共有、学び合いができる県民と事業者のネットワークを構築します。ぜひご参加ください。
- 事業者のエシカル消費に資する生産活動等を支援する様々な施策に取り組みます。社会・環境問題の解決に向けて共に取り組みましょう。

消費者団体、NPO法人やボランティア団体、生産・販売等事業者 等





県民の皆さんへ



長野県消費者被害防止
啓発キャラクター
もシカっち

■電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害を防ぐ対策をしましょう

在宅中でも留守番電話設定にする、迷惑電話防止機能付き電話機を活用するなど、被害防止対策に取り組みましょう。最近ではAI技術を活用した対策装置もあります。

■商品・サービスに関する重大な事故情報はすぐに連絡しましょう

命や体に危害が及ぶ恐れのある商品やサービスの事故情報があれば、至急お近くの消費生活センター、町村の消費生活相談窓口へご連絡ください。

■高齢者の被害を地域の皆さんで防ぎましょう

ご近所にお住まいの高齢者の方に対する「声かけ」や「見守り」を日頃から行い、消費者被害の防止へのご協力をお願いします。

■消費者大学や地域で開催される出前講座等に参加しましょう

県や地域が開催する消費生活やエシカル消費をテーマとした消費者大学・講座にぜひご参加ください。県の出前講座の受講を希望する場合は、オンライン/少人数の集まりでも対応しますのでぜひご連絡ください。

■持続可能な社会のために自分ができることを考えましょう

普段の買い物を通じて社会を少し良くすることができるのがエシカル消費です。ご自分にできる範囲で生活に取り入れてみませんか。



長野県版エシカル
消費PRキャラクター
えシかるんば♪

消費者トラブルでお困りのときは、
お近くの消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン ☎局番なしの **188**

(お近くの市町村や県の消費生活センター・消費生活相談窓口につながります)

北信消費生活センター

(〒380-8570 長野市大字南長野字幅下692-2)

☎026-217-0009

中信消費生活センター

(〒390-0852 松本市大字島立1020 松本合同庁舎内)

☎0263-40-3660

南信消費生活センター

(〒395-0034 飯田市追手町2-641-47)

☎0265-24-8058

東信消費生活センター

(〒386-8555 上田市材木町1-2-6上田合同庁舎内)

☎0268-27-8517

消費生活に
関する情報は
こちら



エシカル消費に
関する情報は
こちら



長野県 県民文化部
くらし安全・消費生活課

電話：026-235-7151 FAX：026-235-7374
E-mail：kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

長野市 地域・市民生活部 市民窓口課

〒380-8512 長野市大字鶴賀緑町1613番地

TEL (026) 224-6428 (直通)

FAX (026) 224-7631

URL <https://www.city.nagano.nagano.jp/>

長野市消費生活センター

〒380-0835 長野市大字南長野新田町1485-1

長野市もんぜんぷら座 4階

TEL (026) 224-5021 (事務専用)

224-5777 (相談専用)

FAX (026) 223-1818