

石川県消費者行政の概要

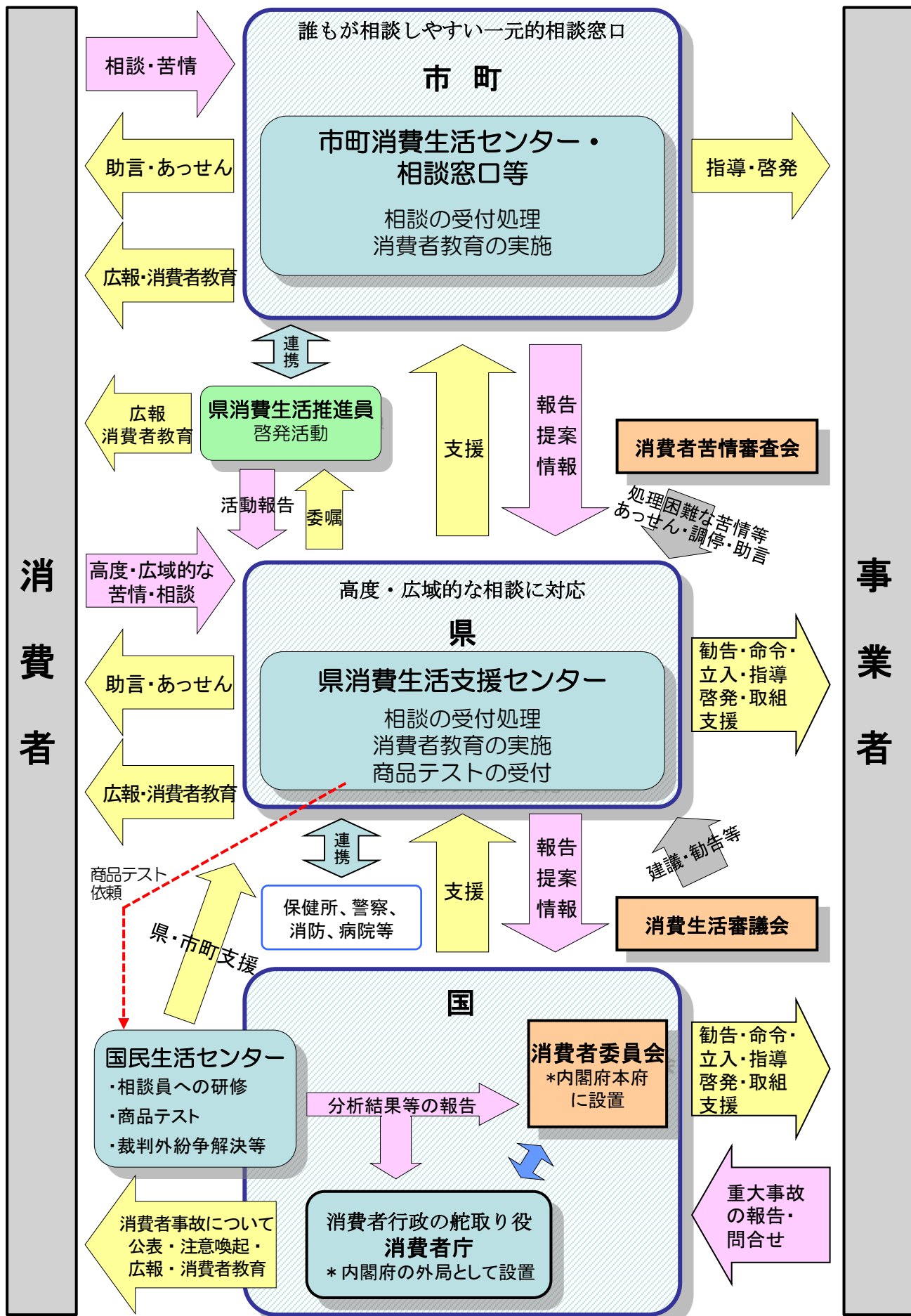
令和 8 年 5 月

石川県生活環境部生活安全課

目 次

1	消費者行政の概要	1
2	消費者行政の軌跡	2
3	石川県消費者行政主要施策の体系と予算	5
(1)	不適正な取引行為の監視・指導等の実施	6
(2)	消費者教育及び情報提供の推進	8
(3)	消費者被害の救済	10
	・消費生活支援センター相談状況	11
	・消費者苦情処理フロー	12
	・P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワークシステム)の概要	13
(4)	市町の消費生活相談体制の充実・強化に向けた支援	14
(5)	その他	15
	・令和8年度事業実施計画【消費生活支援センター】	16
	・消費生活支援センターの概要	18
	〈資料1〉石川県消費生活審議会委員名簿	19
	〈資料2〉石川県消費者苦情審査会委員名簿	20
	〈資料3〉県内の広域的な消費者団体名簿	21
	〈資料4〉県内消費生活協同組合名簿	22
	〈資料5〉主な消費者関連法の所管について	23
4	参考資料	
(1)	石川県安全安心な消費生活社会づくり条例	26
(2)	石川県安全安心な消費生活社会づくり条例施行規則	33
(3)	石川県消費生活支援センター条例	42
(4)	石川県消費生活支援センター条例施行規則	43
(5)	石川県消費者基本計画の概要	44
(6)	消費者基本計画(国)	46
(7)	消費者基本法	48
(8)	消費者安全法	52
(9)	消費者教育の推進に関する法律	69
(10)	地方消費者行政の充実・強化	74
(11)	消費者行政関係機関	
	・国の行政機関等	78
	・県、警察の行政機関	79
	・その他関係団体等	79
	・消費者行政・相談窓口	80

1 消費者行政の概要



2 消費者行政の軌跡

()は年. 月

主な消費者問題の事例	主 な 法 律	国 の 状 況	石 川 県 の 状 況
1960年代 ・消費者の生命身体を脅かす事件の多発 (60)ニセ牛缶事件 (62)サリドマイド事件 (68)PCB問題 (69)欠陥自動車問題	(60)薬事法公布 (61)割賦販売法公布 (62)景品表示法公布 (68)消費者保護基本法公布	(61)経済企画庁に国民生活向上対策審議会発足 (63)農林水産省に消費経済課設置 (64)通商産業省に消費経済課設置 (65)経済企画庁に国民生活局設置 (68)消費者保護会議設置	(66.10)企画開発局企画課で消費者行政への取り組み開始 (67.7)石川県消費生活懇話会 設置 (67.9)企画開発局企画課に消費生活係設置 (69.4)企画開発局開発総務課消費生活係 (69.11)石川県生活科学センター開設
1970年代 (71)果実飲料表示問題 ・ヤミカルテル問題 ・ヤミカルテル問題 ・マルチ商法等悪質商法問題 ・ねずみ講 (76)サラ金問題	(72)食品衛生法改正 (72)景品表示法改正 (73)安全三法公布 ・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 (76)訪問販売等に関する法律公布 (77)独占禁止法改正 (78)無限連鎖講の防止に関する法律公布	(70)国民生活センター設立	(70.4)企画開発部県民課消費生活係 (71.7)企画開発部県民課消費生活室設置 (72.7)県民生活局消費生活課設置 (73.7)山代生活科学センター開設 (73.7)輪島生活科学センター開設 (74.10)珠洲生活科学センター開設 (75.3)石川県消費者保護条例制定 (石川県消費者苦情審査会設置) (79.10)石川県生活科学センター移転 三社町
1980年代 (83)食品添加物問題 ・クレジット問題 ・資金形成取引に絡む問題 (豊田商事事件等) ・クレジット多重債務者問題	(82)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)公布 (83)貸金業の規制等に関する法律公布 (84)割賦販売法改正 (85)海先法改正 (86)有価証券に係る投資顧問業の規制等に関する法律公布 (86)特定商品等の預託等取引契約に関する法律公布 (87)抵当証券業の規制等に関する法律公布 (88)無限連鎖講の防止に関する法律改正 (88)宅建業法改正 (88)訪問販売法改正 (89)前払式証票の規制等に関する法律公布		(85.4)県民生活局県民生活課消費生活係
1990年代 ・契約、解約に関するトラブルの増大 ・民事ルールの充実 ・インターネット取引に係る問題の増大	(92)ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律公布 (94)製造物責任法公布 (94)不動産特定共同事業法公布 (98)金融システム改革法公布 (99)訪販法及び割販法改正 (99)住宅品質確保促進法公布 (99)貸金業規制法、出資法、利息制限法改正	(91)運輸省に消費者行政課設置	(95.2)石川県生活科学センター移転 南分室 (96.3)山代・輪島・珠洲生活科学センター廃止 (96.4)環境安全部生活安全課消費生活係 (96.4)七尾・輪島事務所・小松県税事務所内に生活科学センター連絡室設置
2000年代 ・いわゆる「ワン切り」問題 (01)BSE問題発生 (02)食品偽装表示事件等の多発 ・自動車メーカーによる虚偽報告、リコール隠し (03)米国でBSE感染牛の確認 同国からの牛肉等輸入停止 (03)架空請求・不当請求問題 (04)振り込め詐欺被害多発 (04)組織的なヤミ金融事犯の犯罪被害財産の発覚 (04~05)偽造・盗難キャッシュカードの被害急増 (05)悪質な住宅リフォーム問題 (05)耐震偽装問題 (05)多重債務問題の深刻化	(00)訪販法(特定商取引法に改称)及び割販法改正 (00)消費者契約法公布 (00)金融商品の販売等に関する法律公布 (01)電子消費者契約法公布 (01)プロバイダー責任制限法公布 (02)特定電子メール法公布、特商法改正 (02)有線電気通信法改正(ワン切り規制) (02)JAS法改正(罰金額引上げ) (02)BSE対策特別措置法公布 (02)農薬取締法改正 (03)食品安全基本法公布 (03)食品安全関連5法公布 (03)景表法改正 (04)特商法改正(事業者に対する規制強化) (04)消費者基本法(消費者保護基本法を改称)公布 (04)公益通報者保護法公布 (05)携帯電話不正利用防止法公布 (05)独占禁止法改正 (05)特定電子メール法改正 (05)食育基本法公布 (05)JAS法改正	(01)内閣府設置(国民生活局移管) (03)公正取引委員会を内閣府に移管 (03)農林水産省に消費・安全局を設置 (03)食品安全委員会設置 (03)総務省に消費者行政課を設置 (04)消費者政策会議設置 (05)金融庁に金融サービス利用者相談室設置	(00.4)七尾・輪島事務所連絡室を中能登・奥能登総合事務所消費生活相談室に改組し、分掌事務を移管。小松連絡室を小松消費生活相談室に改称 (02.4)石川県生活科学センター移転 戸水町 (04.3)石川県安全安心な消費生活社会づくり条例制定 (石川県消費者保護条例を全部改正) (04.4)石川県生活科学センターを石川県消費生活支援センターに改称 (04.8)石川県安全安心な消費生活社会づくり条例施行規則を改正し、不適正な取引行為を指定、禁止 (05.4)県民文化局県民生活課消費生活グループ設置

主な消費者問題の事例	主な法律	国の状況	石川県の状況
2000年代 (06) 製品事故の顕在化 (06) シンドラー社エレベーター事故 (06) パロマ工業社製ガス湯沸器の死亡事故問題 (07) ミートホープ事件等食品偽装表示事件の発覚 (07) こんにやくゼリーによる窒息死事故の顕在化 (07) NOVA事件 (07) L & G (円天) 事件 (08) 中国冷凍ギョウザ問題 (08) 事故米穀不正規流通問題 (09) 花王 エコナ関連製品製造・販売中止 (09) 劇場型勧誘による被害多発	(05) 預貯金者保護法公布 (05) 消費者契約法改正(消費者団体訴訟制度の公布) (06) 金融商品取引法公布 (06) 犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律公布 (06) 消費生活用製品安全法改正 (06) 貸金業法改正 (07) 住宅瑕疵担保履行法公布 (07) 消費生活用製品安全法、電気用品安全法改正 (07) 振り込み詐欺救済法公布 (08) 消費者契約法、景品表示法、特商法改正(差止請求の対象拡大) (08) 特定電子メール法改正 (09) ミトレーサビリティ法公布 (09) J A S法改正 (09) 消費者庁関連3法公布 (09) 独占禁止法改正 (09) 商品取引所法改正	(09) 警察庁に生活経済対策監理官を設置 (09) 消費者庁、消費者委員会設置	(09. 3) 石川県消費者行政活性化基金条例制定
2010年代 (10) クレジットカード現金化問題 (10) 貴金属等の訪問買取り被害多発 (11) 東日本大震災発生 (11) 生食用牛肉で集団食中毒発生 (11) 小麦加水分解物含有石鹼のアレルギー発覚 (11) 安愚楽牧場事件 (11) コンブガチャ問題 (12) 健康食品の送り付け商法多発 (13) カネボウ化粧品美白化粧品自主回収 (13) ホテル、旅館、レストラン等における食品表示等の不正事案多発 (13) アクリフーズの冷凍食品農薬混入事件 (15) 振り込み詐欺等の被害拡大 (17) ジャパンライフ事件 (18) はれのひ事件	(10) 貸金業法、出資法、利息制限法完全施行 (12) 特商法改正(訪問購入の追加) (12) 消費者教育推進法公布 (12) 消費者基本法、消費者安全法、金融商品取引法改正 (13) 消費税転嫁特別措置法公布 (13) 食品表示法公布 (13) 食品衛生法、J A S法、健康増進法、消費者契約法改正(食品表示法へ差止請求拡大) (13) 消費者裁判手続特例法公布 (14) 景表法改正(都道府県に措置命令) (14) 消安法改正(高齢者の見守り強化) (14) 景表法改正(課徴金制度追加) (15) 電気通信事業法改正(初期契約解除制度の導入等) (16) 消費者契約法改正(契約の取消し等を規定) (16) 特商法改正(悪質事業者への対応等) (16) 割賦販売法改正 (17) 民法(債権関係)改正(消滅時効等の変更や貸借終了時の基本的なルール等の明文化) (18) 民法(成年年齢関係)改正(成年年齢の引下げ等) (18) 消費者契約法改正(取り消しうる不当な勧誘行為の追加等) (18) チケット不正転売禁止法公布 (19) 食品ロス削減推進法公布	(13) 消費者庁に「消費者安全調査委員会」発足 (13) 初の「消費者白書」発行 (14) メニュー・料理等の食品表示に係る景品表示法上の考え方(ガイドライン)の作成 (18) 訪日観光客消費者ホットライン開設	(10. 3) 小松消費生活相談室、中能登・奥能登総合事務所消費生活相談室を廃止 (11. 3) 石川県消費者行政活性化基金条例改正 (13. 3) 石川県消費者行政活性化基金条例改正 (13. 3) 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例・施行規則を改正し、押し買い規制 (14. 2) 石川県消費者行政活性化基金条例改正 (15. 3) 石川県消費者教育推進計画策定 (15. 3) 石川県消費者行政活性化基金条例改正 (16. 3) 石川県消費生活支援センター条例改正 (17. 4) 生活環境部生活安全課消費生活グループ
2020年代 (20) 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法 (21) 新型コロナウイルスワクチン接種に便乗した悪質商法	(20) 国民生活安定緊急措置法施行令改正(マスク、アルコール消毒製品の転売規制) (21) 特商法・預託法改正(詐欺的な定期購入商法対策や送り付け商法対策等)	(20) 新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言 (20) 新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン開設 (21) 新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言 (21) 新型コロナウイルス関連詐欺(当初は新型コロナウイルスワクチン詐欺)消費者ホットライン開設	(20. 2) 地方消費者行政活性化基金清算完了 石川県消費者行政活性化基金条例廃止 (20. 4) 石川県消費生活支援センター移転 幸町 (20. 4) 石川県消費者教育推進計画改定 (21. 4) 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例施行規則を改正し、補償請求書(別記様式第2号)の押印廃止

主な消費者問題の事例	主 な 法 律	国 の 状 況	石 川 県 の 状 況
2020年代 (24)令和6年能登半島地震発生	(22)消費者契約法改正 (霊感商法に係る要件拡大、 取消権行使期間の延長) (22)国民生活センター法改正 (事業者の公表について追記) (22)法人等による寄附の不当な 勧誘等の防止等に関する法律 施行	(23)消費者庁に寄附勧誘対策室 設置 (24)「能登半島地震関連消費者 ホットライン」の開設	(24. 1)地震関連の消費者トラブル相談専用 ダイヤルの開設 (25. 3)石川県消費者基本計画策定 (26. 2)石川県安全安心な消費生活社会づくり 条例・施行規則改正

3 石川県消費者行政主要施策の体系と予算

○ 体系

1 消費生活相談体制の充実・強化	25,465千円
└ 消費生活相談員等の資質向上	
└ 消費生活相談窓口の充実・強化	
└ 市町相談業務の支援	
2 消費者教育及び情報提供の充実	21,503千円
└ 消費者教育・啓発事業の実施	
└ 消費生活情報の提供	
3 消費者被害の救済	889千円
└ 高齢消費者被害防止見守り事業の実施	
└ 県消費生活支援センターにおける相談受付、苦情処理等の実施	
4 不適正な取引行為の監視、指導等の実施	9,917千円
└ 不適正な取引行為の監視、指導	
└ 食品表示適正化推進事業の実施	
5 その他	49,683千円
└ 消費者の意見の反映	
└ 消費者活動の推進	
└ 県消費生活支援センターの管理・運営	
	合計 107,457千円
	うち、国交付金 31,350千円

(1) 不適正な取引行為の監視・指導等の実施

■ 事業の目的

経済社会の情報化やグローバル化、規制緩和等により、消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、それに伴い、消費者トラブルは内容が多様化、複雑化している。このような消費者トラブルの原因となる不適正な取引行為や表示等の監視・指導の実施等を通じて消費者取引の適正化を図る。

■ 事業の概要

① 不適正な取引行為の監視・指導

条例・関係法令に基づく事業者の監視・指導や立入調査、勧告、公表を行い、必要に応じて行政指導・処分を実施する。

不適正な取引行為とは

- ・ 契約勧誘に関する不適正な取引行為（不実告知、執ような勧誘など）
- ・ 契約内容に関する 〃 （消費者に不当な不利益をもたらす契約の締結など）
- ・ 債務履行に関する 〃 （不当な手段による履行請求など）
- ・ 契約解除に関する 〃 （契約解除の妨害など）
- ・ 与信に関する 〃 （消費者の利益を不当に害することが明白な与信契約の締結など）

《参考：主な関係法令〔消費者庁〕》

- ・ 特定商取引に関する法律
- ・ 割賦販売法
- ・ 不当景品類及び不当表示防止法
- ・ 家庭用品品質表示法
- ・ 消費生活用製品安全法

◎ 過去の行政処分等の状況

- ・ 条例による勧告 … 1者 非公表 (H25.12 実施)
- ・ 特商法による指示 … 2者 うち公表1者
(H27.9 公表) 「キタホーム」及び「キタホームサービス」こと 北 孝 (きた たかし)
 - ・ 所在地：小松市
 - ・ 取扱役務：排水枘の清掃
 - ※現在「ホクリクホームサービス」と自称
- ・ 特商法及び条例による指示・勧告 … 7者 うち公表2者
(H17.3 公表) (株)華政蔵
 - ・ 本 社：能美市道林町
 - ・ 販売品目：着物、宝飾品など
(H19.4 公表) 翔輪(株)
 - ・ 本 社：東京都
 - ・ 販売品目：健康食品
 - ※H19.6 富山県においても指示・勧告、公表
- ・ 特商法による業務停止命令 … 2者
(H20.3 公表) (株)きもの加賀丸
 - ・ 本 社：能美市道林町
 - ・ 販売品目：着物、宝飾品など
 - ※北陸三県合同で実施
(H29.3 公表) (株)フロンティア
 - ・ 本 社：新潟県新潟市
 - ・ 販売品目：水フィルター式掃除機、スチームクリーナー
 - ※国と同時に処分。富山県は指示のみ実施

・特商法による指示、業務停止命令… 1者

(R4.3 公表) (株)ARK

- ・本社：東京都
- ・販売品目：化粧品等の連鎖販売取引（マルチ商法）

- ※1 併せて、主導的な役割を務めた前代表取締役に業務禁止命令が課された。
- ※2 国と同時に処分。

行政処分等の内容と関係条項

- ・指 示 : 特定商取引に関する法律第7条第1項、第38条第1項
- ・業務停止命令 : 特定商取引に関する法律第8条第1項、第39条第1項
- ・業務禁止命令 : 特定商取引に関する法律第39条の2第1項
- ・勸 告 : 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例第11条第2項
- ・公 表 : 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例第34条第1項第1号、第3項
特定商取引に関する法律第7条第2項、第8条第2項
特定商取引に関する法律第38条第5項、第39条第5項、第39条の2第4項

◎ 北陸三県悪質事業者対策会議の設置（平成18年12月22日）

県境を越えて広域的に活動する訪問販売などの悪質事業者に対して、石川、富山、福井の三県が連携して、特定商取引に関する法律及び各県の消費生活に関する条例に基づく行政措置等を効果的に実施することを目的として設置された。

《開催状況（令和7年度）》

- ・本会議 必要に応じて開催（令和7年度 実績なし）
- ・担当者会議 年4回（3カ月ごとに対面開催と書面開催を交互に実施。幹事は三県で持ち回り）

② 商品テストの受付

製品に関する苦情相談に基づく品質、規格、成分等の苦情相談テストの受付を行う。
（国民生活センター等にテストを依頼）

③ 食品表示適正化推進事業の実施

景品表示法が規制する食品表示についてまとめたリーフレットを配布するとともに、県内の飲食関係事業者等を対象とした食品表示に関する研修会で、景品表示法に基づく適正な表示の徹底を図る。

- ・食品表示に関する研修会の開催 1,500人参加（見込）

(2) 消費者教育及び情報提供の推進

■ 事業の目的

消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、石川県消費者基本計画に基づき消費者への教育・啓発や情報提供を行う。

■ 事業の概要

① 消費者教育・啓発事業の実施

学校教育 (対象：児童、生徒等)

ア 小学生向け

- ・エンカル消費を体感するキッズフリマの開催
- ・出前講座、消費生活ミニ実験体験の実施
- ・親子参加型実験講座「キッズ・ラボ」の実施

イ 中学生・高校生向け

- ・出前講座
- ・若者の消費生活ハンドブックの作成
- ・若者向け消費者被害防止DVD (R1作成)

民法改正による成年年齢引下げ (R4.4) を踏まえ、社会的経験の乏しい若者を狙った手口とその対処方法を紹介するDVDを県内高等学校等に配布

ウ 高等教育機関向け

- ・消費生活ガイドの作成
- ・かしこい消費者塾の開催

「消費生活ガイド」を活用し、高校卒業後の学生や新社会人等を対象に弁護士等の専門家による出前講座を実施

生涯教育 (対象：一般、高齢者等)

ア 消費生活支援センター講座の開催

- ・消費者セミナー
- ・消費者市民社会普及・啓発講座
- ・消費生活ミニ実験体験〈再掲〉
- ・センター講座
- ・出前講座
- ・かしこい消費者塾〈再掲〉

イ 消費者トラブル未然防止啓発資料の作成・配布

- ・一般向け (大学生等を含む) 消費生活ガイド〈再掲〉

ウ 消費者月間事業の実施 (5月)

- ・悪質商法追放キャンペーン
- ・契約・解約トラブルなんでも110番
- ・消費者安全フェア
- ・188周知事業 (県内自治体コミュニティバス広告、SNS広報など)

エ 消費生活推進員 (県内全市町に設置 51人)

- ・地域の会合 (町内会、婦人会、老人会等) における消費生活情報の提供
- ・市町との連携による、地域における消費者啓発講座の企画・実施 など

オ 消費者教育担い手育成研修の実施及び啓発講座の開催

- ・地域における消費者教育の推進役となる担い手を育成するための研修を実施
新担当者向け・ステップアップの2コース
- ・研修修了者を講師とした啓発講座を地域で開催
- ・啓発講座の教材や啓発グッズとしても利用できるリーフレットの作成・配布

カ 若者向け消費者教育の推進

- ・SNS等を活用した広報
- ・保護者向け啓発冊子の配布（R2～R5）

キ 中高年層向け消費者教育の推進

- ・企業内研修やPTA集会等を活用した中高年層への消費者教育の実施
- ・SNSを活用したターゲティング広告の実施
- ・小中学校の保護者へインターネット消費者トラブルを啓発するリーフレットの配布
- ・著名人による講演会の開催

② 消費生活情報の提供

ア 新聞広報（広報いしかわ）

掲載紙：北國新聞、北陸中日新聞、読売新聞（年12回／水曜日）

イ ラジオ放送

- ・MROラジオ：「石川県からのお知らせ」（月1回）、「朝ダッシュ！」（随時）
- ・エフエム石川：スポット放送
（テーマ 高齢者の見守り、多重債務など／年13回／月曜日から木曜日）

ウ 情報誌の発行

- ・「マイライフいしかわ」
最新の消費者トラブル事例・注意喚起など消費生活情報を掲載（年1回）

エ メールマガジン

消費生活ほっと情報（月2回）

最近のトラブル事例や消費者セミナーなどのイベント情報等を発信

オ 啓発資料の充実

- ・貸出用DVD等の整備
- ・啓発パネル、パンフレット等の作成

③ その他

ア 多重債務問題対策

- ・石川県多重債務問題対策協議会の開催（平成19年11月5日設置：構成員8団体、15機関）
- ・無料相談会の実施 など

イ 金融広報活動

石川県金融広報委員会と連携し、中立公正な立場から金融に関する広報・啓発を実施

- ・金融経済情報の提供、生活設計の推奨、金銭・金融教育に関する広報、消費者教育活動
- ・市町への情報提供、広報資料の送付

ウ 消費者ホットライン188普及啓発

- ・県内自治体コミュニティバスに広告を掲出
- ・県SNSなどで広報を実施

(3) 消費者被害の救済

■ 事業の目的

消費者被害が多様化・複雑化する中、被害を受けた消費者の救済を図る。とりわけ、被害の拡大が懸念される高齢消費者を地域で見守る仕組みの構築を働きかける。

■ 事業の概要

① 県消費生活支援センターにおける相談受付、苦情処理等の実施

ア 相談受付・処理

消費者からの苦情相談申し出



相談員による相談受付



事実関係の調査、確認（必要に応じて商品テストの受付）



相談員による助言、あっせん

イ 相談情報の収集・提供等

- ・市町等専用ホットラインにより、市町相談窓口で受け付けた相談に対し、助言
- ・あんぜんあんしんホットライン緊急情報（市町に対し緊急に周知すべき相談情報等）の発出
- ・市町消費生活相談担当者相談実務研修の実施

ウ センターの機能強化

消費生活相談員が国民生活センター等主催の研修を受講し、専門知識及び相談処理の技法を習得

エ 地震・大雨関連の消費者トラブルへの対応（通常相談ダイヤル）

石川県消費者苦情審査会の設置・運営

県や市町の相談窓口での解決が困難な消費者苦情相談について、苦情審査会が調停等を実施する。

- ・設置根拠 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例（平成16年4月1日施行） 第24条
- ・委員 3人（学識経験者、消費者代表、事業者代表）

② 高齢消費者被害防止見守り事業の実施

高齢者に最も身近な民生委員等を対象に見守りの重要性等について理解を促すための出前講座を開催。

消費生活支援センター相談状況

1 消費生活支援センター相談受付件数

(単位：件)

区分	令和7年度①		令和6年度②		増減(①-②)	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	対前年度比
総件数	4,083	100.0	3,766	100.0	317	8.4
苦情相談	3,956	96.9	3,616	96.0	340	9.4
一般相談	127	3.1	150	4.0	▲23	▲15.3

※「苦情相談」・・・消費者が事業者に対して、その商品・サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいう。

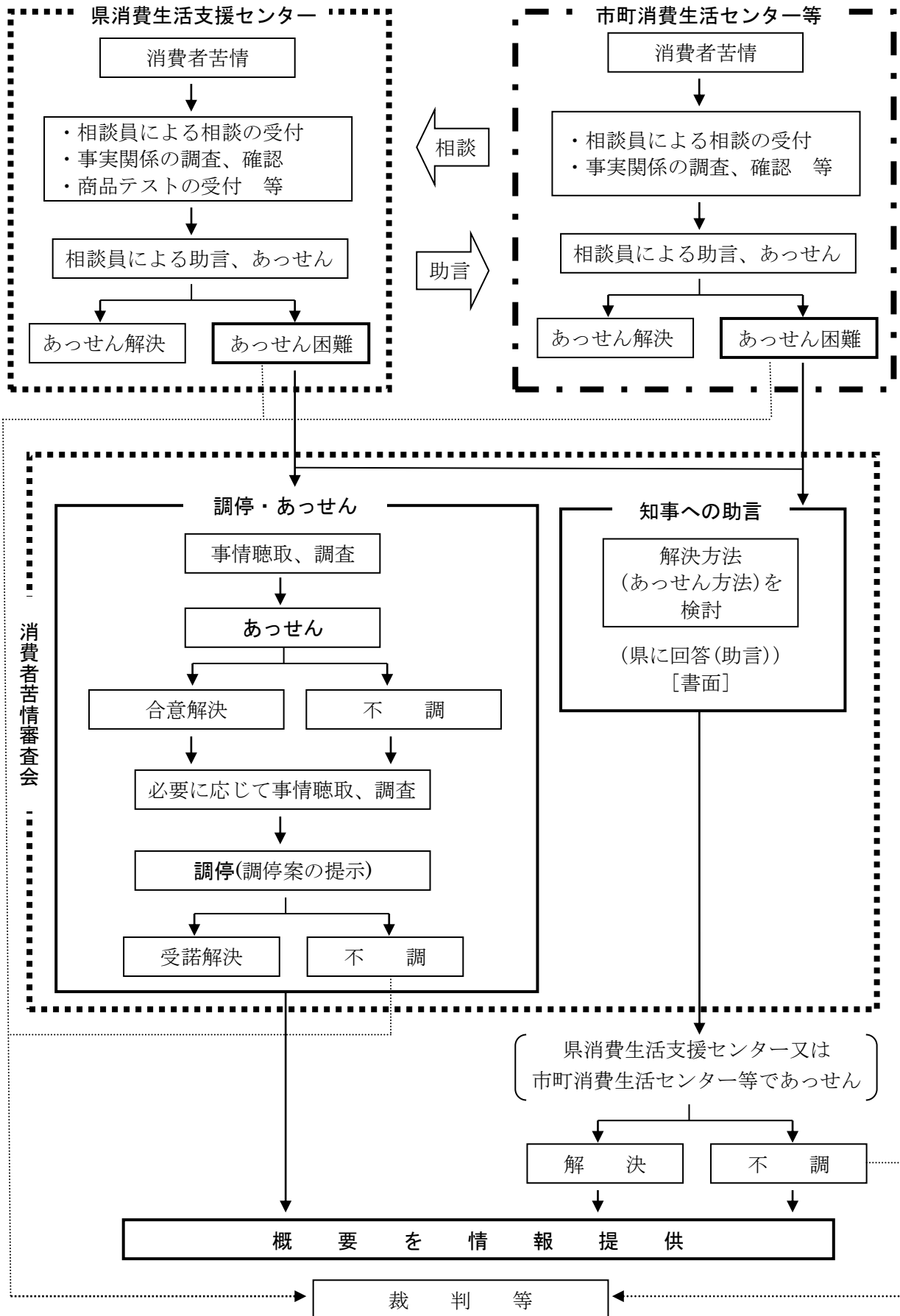
※「一般相談」・・・生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいう。

2 苦情相談受付状況

(単位：件)

年度	総数	年齢別件数				販売形態別件数		
		30歳未満	30～64歳	65歳以上	その他	訪問販売	通信販売	その他
H25	3,689	409	1,965	1,039	276	349	1,161	2,179
H26	3,361	392	1,814	834	321	298	1,188	1,875
H27	3,188	374	1,694	850	270	257	1,086	1,845
H28	3,241	363	1,813	847	218	229	1,256	1,756
H29	3,410	314	1,832	1,015	249	212	1,074	2,124
H30	3,539	323	1,775	1,131	310	218	1,086	2,235
R元	3,297	408	1,595	925	369	222	1,141	1,934
R2	3,507	423	1,823	983	278	166	1,316	2,025
R3	3,293	421	1,601	931	340	208	1,314	1,771
R4	3,828	455	1,853	1,077	443	207	1,516	2,105
R5	3,740	426	1,638	1,164	512	270	1,316	2,154
R6	3,616	401	1,530	1,134	551	281	1,264	2,071
R7	3,956	453	1,690	1,257	556	234	1,450	2,272

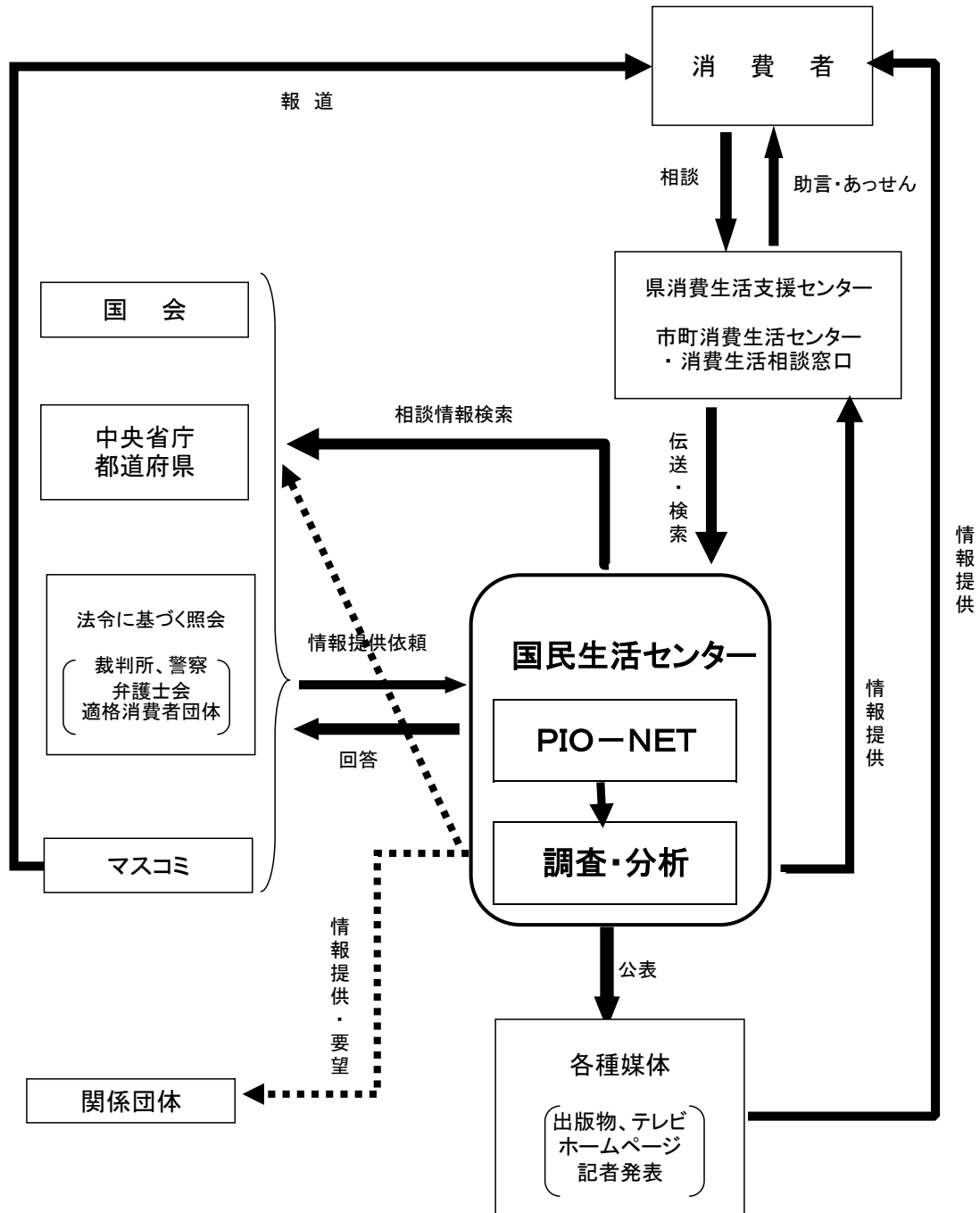
消費者苦情処理フロー



PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の概要

◎PIO-NET (パイオーネット/全国消費生活情報ネットワークシステム)

県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口と、国民生活センターのサーバーをオンラインネットワークで結び、消費者苦情相談等の処理結果に関する情報交換を図る。



※Practical Living Information Online Network Systemの略称としてPIO-NETと名付けられました。

(4) 市町の消費生活相談体制の充実・強化に向けた支援

■ 事業の目的

消費者基本計画に基づき、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられ、消費者の安心が確保される地域体制を維持・拡充するため、住民に最も身近な市町における専任相談員の配置や消費者への啓発活動などに対して支援し、市町の消費生活相談体制の充実・強化を図る。

■ 事業の概要

① 消費生活相談窓口の充実

専任相談員の配置に係る人件費やパンフレット作成等の啓発事業へ助成する。

《これまでの成果》

	平成20年度	⇒	令和7年度
消費生活センターの設置	1市		14市町
専任相談員の配置	3市		13市町
市町有資格相談員数	5人		22人

消費生活相談員の資格 [認定機関等]

- ・消費生活相談員 (国家資格) [国民生活センター、日本産業協会]
- ・消費生活専門相談員 [国民生活センター]
- ・消費生活アドバイザー [日本産業協会]
- ・消費生活コンサルタント [日本消費者協会]

○県及び市町の相談受付件数 ※速報値

	平成20年度		⇒	令和7年度	
市町	2,792件	28.7%		4,868件	54.4%
県	6,926件	71.3%		4,083件	45.6%
合計	9,718件	100.0%		8,951件	100.0%

② 市町相談員等の資質向上

ア 相談員等の習熟度に応じた研修の実施

- ・市町消費生活相談担当者研修 (講義：前期2日、後期1日)
- ・市町消費生活相談員等スキルアップ研修 (年3回)

イ 消費生活相談支援員の派遣

県消費生活支援センターの相談員等を市町の相談窓口へ派遣し、相談処理の方法について助言や指導を行う。(R8：13回)

ウ 弁護士による法律助言会の実施 (金沢・加賀・能登地区で年間16回開催)

③ その他

ア 消費生活推進員 (県内全市町に設置 51人) 〈再掲〉

- ・地域の会合 (町内会、婦人会、老人会等) における消費生活情報の提供
- ・市町との連携による、地域における消費者啓発講座の企画・実施 など

イ 地域における消費者教育の推進

消費者教育担い手育成研修を実施するとともに、修了者を「草の根消費者教室講師」として登録し、名簿を市町に提供する。

(5) その他

① 消費者の意見の反映

消費生活審議会の開催や出前講座などを通じて消費者意見を集約し、施策に反映する。

石川県消費生活審議会の設置・運営

- ・設置根拠 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例（平成16年4月1日施行） 第35条
- ・委員 18人（学識経験者、消費者代表、事業者代表）
- ・審議事項 不適正な取引を指定、規格又は表示等の基準の設定、県の施策に関する重要事項等

② 消費者活動の推進

消費者の自主的な組織活動や消費者の自主的な助け合い組織である生活協同組合活動を支援することにより、消費者自身による調査・研究、啓発活動等の促進を図り、消費者意識の一層の向上に資する。

ア 消費者団体活動支援

消費生活関係団体の活動への助成

団 体 名	開始年度
石川県新生活運動協議会 会長 山野 之義	昭和46年度～
石川県生活協同組合連合会 会長理事 大谷 学	昭和46年度～

イ 消費生活協同組合指導育成

- ・石川県消費生活協同組合資金融資制度に基づく資金の貸付

(R8.4.1現在)

利子補給(補助) 融資 生協	県		運営資金貸付金	長期設備資金貸付金	住宅事業資金貸付金
	↓	融資枠	0千円	0千円	0千円
	↓	利子補給(補助額)	県が算定した 資金調達コストの0.7%	同左	同左
	↓	生協貸付利率	2.92%	2.6%	2.92%
	生協	貸付限度額	1組合 10,000千円 特認 40,000千円	新規融資 1組合1件につき 60,000千円	1組合 80,000千円

- ・消費生活協同組合法に基づく消費生活協同組合の指導、監督

《参考：県内の生活協同組合》

- (1) 生協数 9組合（うち連合会1組合）
総組合員数 約48万8千人
- (2) S42.7.1 石川県消費生活協同組合資金貸付制度要綱制定
S60.7.1 石川県消費生活協同組合資金融資制度要綱制定
H14.5.1 石川県消費生活協同組合資金融資制度要綱一部改正
H14.5.1 石川県消費生活協同組合資金利子補給補助金交付要綱制定
- (3) 概 法 令 消費生活協同組合法（所管：厚生労働省社会・援護局地域福祉課）

③ 消費生活支援センターの管理・運営

消費生活に関する苦情相談を処理するとともに、石川県消費者基本計画に基づく消費者教育や情報提供等を行い、県民が安全で安心な消費生活を営むことができるよう支援する。

令和8年度事業実施計画

事業名		内容		令和7年度実績 (速報値)
消費生活相談	1 相談の受付、処理	消費生活相談	随時	4,083件 (うち苦情3,956件)
	2 情報ネットワークシステムの活用	PIONET(全国消費生活情報ネットワークシステム)利用による相談情報等の収集、提供	随時	随時
	3 契約・解約トラブルなんでも110番	金沢弁護士会消費者問題対策委員会と共催 [消費者月間事業]	5月12日	5月12日 15件
	4 苦情相談テストの受付	消費者からの苦情等による品質、規格、成分等のテスト	随時	5件
講座 教室 等	1 センター講座	館内において各種グループの希望するテーマで開催(消費者トラブル・啓発テスト等) ①高齢者講座 ②小・中・高・大学生講座 ③自主グループ講座	随時	4回 107人
	2 出前講座	センター職員を講師派遣し、希望するテーマで開催(消費者トラブル・啓発テスト等) [センター講座①②③と同区分]	随時	29回 823人
	3 かしこい消費者塾	高等教育機関の学生及び企業社員研修向けに講師を派遣し、消費者トラブル防止を図る	随時	30回 2,892人
	4 消費者セミナー	法律・経済・製品安全などの消費生活知識を学び、県民生活の安全安心向上を図る	1回	2回 134人
	5 消費者市民社会普及・啓発講座	「消費者市民社会」に向けた具体的な取組などを学習し、普及・啓発を図る 「グッドチョイスセミナー」の開催	2回	2回 70人
	6 消費生活ミニ実験体験	製品安全・環境・食品などの消費生活に関する実験を外部のイベント等で体験	7回	4回
	7 キッズ・ラボ	館内において、製品安全・環境・食品などの消費生活に関する実験を親子参加型で実施	10回	10回 180人
	8 消費者のつどい	かしこい消費者を目指した消費者相互の研鑽、学習	1回	1回
	9 外部出展	消費生活情報・製品安全情報等のパネルを(外部の)イベント等で展示	・環境フェア ・子育て支援メッセ	3回 992人
	10 悪質商法追放キャンペーン	悪質商法被害の未然防止のための街頭キャンペーン [消費者月間事業]	5月9日	5月10日
	11 消費者安全フェア	消費者安全(消費者トラブル)及び製品安全情報のパネル展示 [消費者月間事業]	5月8日 ～17日	5月8日 ～18日

事業名		内容		令和7年度実績 (速報値)
情報提供	1 消費者教育の資源の活用	・図書・諸刊行物の閲覧及び貸出 ・消費者教育用DVDの閲覧及び貸出 ・消費生活情報・テスト結果等のパネル展示等 及び貸出 ・インターネットによる情報提供	随時	図書、DVD等の 貸出回数 80回
	2 消費生活情報 「マイライフいしかわ」 発行	消費者行政・相談事例など消費生活情報の提供 (市町、消費者団体、高齢者施設、総合病院、 学校、図書館、金融機関、郵便局等に配布)	1回 16,000部	1回 16,000部
	3 「若者の消費生活ハンドブック」作成	契約の基礎知識、若者に多い消費者トラブル、 クレジットカード利用時の注意点等 (高校1年生、中学校指導教員に配布)	デジタル版	1,000部 デジタル版
	4 「消費生活ガイド」作成	契約の基本、消費者契約法と特定商取引法、 クレジットカードと多重債務、製品事故の未然 防止等 (高等教育機関新入生、社会人に配布)	500部 デジタル版	—
	5 各種パンフレット類の 作成	消費者市民社会啓発パンフレット、高齢者向 けパンフレットなど	随時作成	5種類 4,000部
	6 展示パネルの作成	消費生活関係の法改正等に対応したパネル作 成(商品テスト結果を含む)	随時作成	3枚
	7 ホームページ	センターの利用案内、新着情報、業務案内(消 費生活相談窓口、イベント情報等)、情報提供 (情報誌、啓発用パンフレット、貸出用DVD・ パネル等の情報等)	随時更新	随時更新
	8 メールマガジン	消費者トラブル最新情報やイベントのお知らせ 等を配信	24回	24回
	9 マスコミを通じた啓発	・「石川県広報枠」(MRO ラジオ) ・「石川県広報枠」(テレビ民放各局) ・「朝ダッシュ！」(MRO ラジオ) ・「なんでも生活相談室」(読売新聞)	12回 随時 随時 10回	12回 0回 1回 11回
市町啓発事業支援		・啓発パンフレットの提供 ・草の根講師の登録・名簿提供	随時 1回	随時 1回

消費生活支援センターの概要

1 施設の概要

- (1) 所在地 金沢市幸町12番1号
 電話番号 (076) 255-2120
 FAX番号 (076) 255-2397
- (2) 開館時間 午前9時から午後5時(土曜日:午後0時30分)まで
- (3) 休館日 日曜、祝日、年末年始(12/29~1/3)
- (4) 規模 延床面積 928.15㎡

区分	室名	面積
管理部門	所長室	52.85㎡
	事務室	94.80
	書庫、倉庫、廊下	249.12
相談部門	相談室3室	45.00
啓発教育部門	生活情報プラザ	162.61
	大研修室	122.96
	小研修室	34.17
	実験実習室	166.64
合 計		928.15

- (5) その他 ホームページ <https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter>

2 職員の配置状況

- (1) 職員 8名
 (2) 非常勤 9名

3 沿革

- 昭和44年11月01日 石川県生活科学センターを金沢市広坂1丁目で開設
- 昭和54年10月23日 金沢市三社町の県女性センター内に移転
- 平成07年02月20日 金沢市広坂1丁目 県庁南分室に移転
- 平成08年04月01日 七尾・輪島事務所、小松県税事務所に相談課連絡室を設置
- 平成12年04月01日 七尾・輪島事務所連絡室を中能登・奥能登総合事務所消費生活相談室に改組し、分掌事務を移管
 小松連絡室を小松消費生活相談室に改称
- 平成14年04月01日 金沢市戸水2丁目に移転
- 平成16年04月01日 石川県消費生活支援センターに改称
 啓発指導課と検査課を統合し、学習支援課に改組
- 平成22年03月31日 小松消費生活相談室、中能登・奥能登総合事務所消費生活相談室を廃止
- 平成25年04月01日 石川県消費生活支援センターの庶務課を廃止
 (相談課、学習支援課の2課体制)
- 令和02年04月01日 金沢市幸町の幸町庁舎内に移転

石川県消費生活審議会委員名簿

(令和8年4月1日現在)

代表区分	氏名	役職名
学識経験者 6名	尾 島 恭 子	金沢大学融合研究域融合科学系 教授
	久 保 豊	(株)北國新聞社 論説委員
	清 水 俊 郎	(株)中日新聞社北陸本社 編集局長
	長 澤 裕 子	弁護士
	眞 鍋 知 子	金沢大学融合研究域融合科学系 教授、石川県教育委員
	山 崎 正 美	弁護士
消費者代表 6名	青 海 万里子	(特非)消費者支援ネットワークいしかわ理事・事務局長
	北 川 智重子	消費生活アドバイザー
	高 山 恵 子	(公財)石川県老人クラブ連合会 副会長
	長 田 千代子	石川県生活学校連絡会 会長
	安 嶋 弘 子	石川県婦人団体協議会 副会長
	吉 本 貴 志	公募
事業者代表 6名	今 川 弘 史	石川県石油商業組合 専務理事
	大 谷 学	石川県スーパーマーケット連絡協議会 代表幹事
	北 村 昇 一	(株)北国クレジットサービス 総務部マネージャー
	舘 二 三 子	いしかわ農業振興協議会 女性部理事
	野 田 陽 子	石川県小売酒販組合連合会 事務局長
	橋 本 昌 子	石川県商工会議所女性会連合会 会長

18名

(五十音順)

石川県消費者苦情審査会委員名簿

(令和8年4月1日現在)

代表区分	氏名	役職名
学識経験者	浮田美穂	弁護士
消費者代表	村上裕	(特非) 消費者支援ネットワークいしかわ 副理事長
事業者代表	橋本昌子	石川県商工会議所女性会連合会 会長

県内の広域的な消費者団体名簿

(令和8年4月1日現在)

団 体 名	創 立	代 表 者	会 員 数	連 絡 先	T E L
石川県婦人団体 協 議 会	昭和22年7月	会長 能木場 由紀子	23千人	〒920-0861 金沢市三社町1-44 石川県女性センター	263-4643
金沢市校下婦人会 連 絡 協 議 会	昭和24年4月	会長 能木場 由紀子	8千人	〒920-0861 金沢市三社町1-44 石川県女性センター	221-5425
J A石川県女性組織 協 議 会	昭和27年11月	会長 北 智子	5千人 (R6.5時点)	〒920-0383 金沢市古府1-220 J A石川県中央会館	240-5210
石川県生活協同組合 連 合 会	昭和41年12月	会長理事 大谷 学	9組合	〒920-0362 金沢市古府2-189 ユープ いしかわ古府センター	259-5962
石川県生活学校 連 絡 会	昭和45年7月	会長 長田 千代子	230人	〒921-8105 金沢市平和町1-3-1 石川県平和町庁舎	245-6581
石川県生活研究グループ 協 議 会	昭和48年4月	会長 市川 勝美	20人	—	—
消費者支援ネットワーク い し か わ	平成25年12月	理事長 橋本 明夫	13団体 ほか個人会員	〒920-0206 金沢市北寺町へ9-3	254-6733

県内消費生活協同組合名簿

(令和8年4月1日現在)

区分	組 合 名	設 立 年	組 合 員 数 (人) (令和6.4.1の 属する事業年 度末現在)	事業の 種 類	活 動 の 区 域	連 合 会 へ の 加 入
連 合 会	石 川 県 生 活 協 同 組 合 連 合 会	昭 和 42年	9組 合	調 整		—
地 域	金 沢 市 民 共 済 生 活 協 同 組 合	昭 和 30年	13,875	共 済	金 沢 市 一 円	○
	石 川 県 勤 労 者 共 済 生 活 協 同 組 合	昭 和 36年	137,608	共 済	県 内 一 円	○
	生 活 協 同 組 合 コ ー プ い し か わ	昭 和 51年	166,670	供 給 福 祉	県 内 一 円	○
	金 沢 医 療 生 活 協 同 組 合	平 成 3年	1,675	医 療 福 祉	県 内 一 円	○
	石 川 県 民 共 済 生 活 協 同 組 合	平 成 13年	116,061	共 済	県 内 一 円	
職 域	石 川 県 学 校 生 活 協 同 組 合	昭 和 24年	14,630	供 給	県 内 小・中・高 校	○
	金 沢 大 学 生 活 協 同 組 合	昭 和 36年	11,591	供 給 利 用	金 沢 大 学	○
	石 川 工 業 高 等 専 門 学 校 生 活 協 同 組 合	平 成 16年	1,249	供 給 利 用	石 川 県 工 業 高 等 専 門 学 校	○
計	連 合 会 1、地 域 5、職 域 3		463,359			

※連合会会員数8の中には、コープ北陸事業連合及び大学生協事業連合を含む。

主な消費者関連法の所管について

法律名		所管省庁	県担当課	
表 示	不当景品類及び不当表示防止法 (景品表示法)	消費者庁	生活安全課	
	食品表示法	表示基準の企画立案、執行(一部)を消費者庁 *表示基準策定・改正に当たり、厚生労働省、農林水産省及び財務省に あらかじめ協議 *厚生労働省、農林水産省及び財務省は、案を添えて表示の基準の策 定・変更を要請可	薬事衛生課 (食品安全対策室) ブランド戦略課 薬事衛生課 健康推進課	
	家庭用品品質表示法	表示の標準の企画立案、執行を消費者庁 *表示の標準策定に当たり、経済産業省にあらかじめ協議 *経済産業省は、案を添えて表示の標準の策定・改正を要請可 *法の執行の一部につき、経済産業省大臣は、地方支分部局の長に委任	生活安全課	
	住宅の品質確保の促進等に関する 法律(住宅品質確保法)	表示等の企画立案、表示基準の策定は国土交通省と消費者庁の共管 執行は国土交通省が行うが、消費者庁が勧告	建築住宅課	
	米穀等の取引等に係る情報の記 録及び産地情報の伝達に関する 法律(米トレーサビリティ法)	一部を農林水産省、財務省、消費者庁が共管	ブランド戦略課	
取 引	消費者契約法	消費者庁、法務省	生活安全課	
	無限連鎖講の防止に関する法律 (無限連鎖講防止法)	消費者庁	-	
	特定商品等の預託等取引契約に 関する法律(特定商品預託法)		-	
	電子消費者契約及び電子承諾通 知に関する民法の特例に関する 法律(電子消費者契約法)	消費者庁、法務省、経済産業省が共管	-	
	特定商取引に関する法律 (特定商取引法)	消費者庁は、執行を一元的に行う 経済産業省は、商一般等の立場から連携 経済産業省の地方支分部局も執行 物資所管省庁も共管	生活安全課	
	特定電子メールの送信の適正化 等に関する法律 (特定電子メール法)	消費者保護の観点から行う措置命令等については、総務大臣と消費者庁 長官が共同して行う	-	
	金融商品の販売等に関する法律 (金融商品販売法)	消費者庁、金融庁が共管	-	
	出資の受入れ、預り金及び金利 等の取締りに関する法律(出資 法)	消費者庁、金融庁、法務省が共管	-	
	業 法	貸金業法	消費者庁は金融庁が行う処分に関し協議を受け、意見を述べるほか、必 要に応じて報告徴収等を実施。	経営支援課
		割賦販売法	消費者庁は経済産業省が行う処分に関し協議を受け、意見を述べるほ か、必要に応じて報告徴収等を実施。	生活安全課
宅地建物取引業法 (宅建業法)		消費者庁は国土交通省が行う処分に関し協議を受け、意見を述べるほ か、必要に応じて報告徴収等を実施。	建築住宅課	
旅行業法		消費者庁は観光庁が行う処分に関し協議を受け、意見を述べるほか、必 要に応じて報告徴収等を実施。	観光戦略課	

	法律名	所管省庁	県担当課
安 全	製造物責任法	消費者庁	生活安全課
	食品安全基本法	消費者庁（食品安全委員会の組織関係は同委員会が所管）	薬事衛生課 (食品安全対策室)
	消費生活用製品安全法	重大事故情報報告・公表制度を消費者庁 経済産業省は、製品の製造・販売規制等を所管し、安全基準の策定に当 たっては消費者庁は協議を受ける	生活安全課
	食品衛生法	厚生労働省が行う安全基準の策定について消費者庁は協議を受ける	薬事衛生課
	有害物質を含有する家庭用品の 規制に関する法律 (有害物質家庭用品規制法)		環境政策課
	消費者安全法	消費者庁	生活安全課
そ の 他	国民生活安定緊急措置法	消費者庁、物資所管省庁	生活安全課
	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に関す る法律（買占め及び売惜しみ防 止法）		
	物価統制令		
	消費者基本法	消費者庁	生活安全課
	独立行政法人国民生活センター 法（国民生活センター法）		-
	個人情報の保護に関する法律 (個人情報保護法)		総務課
	公益通報者保護法		生活安全課
	消費者の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 (消費者裁判手続き特例法)		
	消費者教育の推進に関する法律 (消費者教育推進法)	文部科学省、消費者庁が共管	生活安全課 生涯学習課
	食品ロスの削減の推進に関する 法律 (食品ロス削減推進法)	消費者庁	生活安全課 資源循環推進課 ブランド戦略課
法人等による寄附の不当な勧誘 の防止等に関する法律 (不当寄附勧誘防止法)	消費者庁	-	

4 参 考 资 料

(1) 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例

(平成16年3月23日石川県条例第18号)

最終改正：平成25年3月25日石川県条例第14号

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、県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、県の施策について必要な事項を定めることにより、次に掲げる消費者の権利の確立を図り、消費者が自立した主体として行動できる環境を整え、もって県民が安全に、かつ、安心して消費生活を営むことができる社会（以下「安全安心な消費生活社会」という。）の実現を目指すことを目的とする。

- 1 消費生活において安全が確保される権利
- 2 消費生活に係る取引において主体的かつ合理的な選択ができる権利
- 3 消費生活を営むために必要な情報を知ることができる権利
- 4 消費者教育を受けることができる権利
- 5 消費者の意見が適切に反映される権利
- 6 消費生活において被った不当な被害から速やかに救済される権利

(県の責務)

第2条 県は、前条の目的を実現するため、経済社会の変化に即応した施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

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

(事業者の責務)

第3条 事業者（事業者が組織する団体（以下「事業者団体」という。）を含む。以下同じ。）は、生産、製造、加工、流通、販売、提供及び購入の各段階において、消費者の権利を尊重し、法令及び条例（以下「法令等」という。）を遵守するとともに、その供給する商品若しくはサービス又は購入する物品（第10条及び第11条においてこれらを「商品等」という。）について、自主的に、品質その他の内容の向上、危害の防止、適正で分かりやすい表示、適正な取引方法の実施、消費者からの苦情への適切な対処、法令等の遵守のために従業員等との意思の疎通を図るための体制づくり等必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業者は、事業活動に関して知り得た消費者に係る個人情報の適正な取扱いのために必要な措置を講じなければならない。
- 3 事業者は、前2項に規定する必要な措置に係る行動のための基準を定めるよう努めなければならない。
- 4 事業者は、前条第1項に規定する県の施策（以下「県の施策」という。）に協力するよう努めなければならない。
- 5 事業者は、県の施策に関して、意見を表明し、又は提言を行うよう努めるものとする。

(消費者の役割)

第4条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、主体的かつ合理的に行動することにより消費者の権利の確立に努めるとともに、安全安心な消費生活社会の実現に積極的な役割を果たすものとする。

- 2 消費者は、県の施策に関して、意見を表明し、又は提言を行うよう努めるものとする。

(市町に対する支援)

第5条 県は、市町が地域の実情に即して実施する安全安心な消費生活社会の実現に向けた取組が効果的に行われるよう支援するものとする。

(行政、事業者、消費者等の連携)

第6条 県、事業者、消費者及びその他の関係機関は、それぞれが行う安全安心な消費生活社会の実現に向けた取組が効果的に行われるよう連携及び協力に努めなければならない。

2 県の施策の実施に当たり必要があると認めるときは、県は、国、他の地方公共団体等の関係機関に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(環境への配慮)

第7条 県は、県の施策の策定及び実施を通じて、事業者及び消費者における環境への負荷の低減に配慮した取組の促進を図るものとする。

2 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境への負荷の低減に努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又はサービスの選択若しくは利用に当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

第2章 危害の防止

(危険な商品等の供給禁止)

第8条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又はそのおそれのある商品又はサービスを供給してはならない。

2 知事は、事業者が消費者に供給する商品又はサービスがその生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又はそのおそれがあると認めるときは、法令等に定める措置をとる場合を除き、当該事業者に対し、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他危害防止のために必要な措置をとるべきことを指導し、及び勧告することができる。

(商品の提出)

第9条 知事は、前条第2項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品の提出を求めることができる。

2 知事は、前項の規定により事業者から商品の提出を受けたときは、その事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

第3章 不適正な取引行為の指定、禁止等

(不適正な取引行為の指定)

第10条 知事は、事業者が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あって規則で定めるものを不適正な取引行為として指定することができる。

1 消費者に対し、取引の意図を隠して接近し、商品等に関する重要な情報を提供せず、又は誤認を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、又は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 取引における信義誠実の原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 消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約（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求め、若しくは当該債務の履行をさせ、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不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これら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 商品若しくはサービス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又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しく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

（不適正な取引行為の禁止等）

第11条 事業者は、消費者との間で商品等の取引を行うに当たり、前条の規定により指定された不適正な取引行為（以下「不適正な取引行為」という。）を行ってはならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反して不適正な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう指導し、及び勧告することができる。

第4章 表示の適正化等

（表示の適正化）

第12条 事業者は、その供給する商品又はサービスについて、消費者がその選択、使用若しくは利用又は廃棄を誤ることのないようにするため、品質、使用方法その他の必要な事項を適正に、かつ、分かりやすく表示するよう努めなければならない。

（県の基準等の設定）

第13条 知事は、危害の防止、表示の適正化等を図るため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サービスについて、規格を定め、又は表示等の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により規格若しくは表示等の基準を定め、又は変更若しくは廃止をしたときは、その旨を告示しなければならない。

（県の基準等の遵守）

第14条 事業者は、商品又はサービスを供給するに当たり、前条第1項の規定により定められた規格又は表示等の基準を遵守しなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反しているとき、当該事業者に対し、当該規格又は表示等の基準を遵守すべきことを指導し、及び勧告することができる。

（自主基準等の設定）

第15条 事業者は、危害の防止、表示の適正化等を図るため、自主的に、その供給する商品又はサービスについて、規格を定め、又は表示等の基準を定めるよう努めなければならない。

（広告の適正化）

第16条 事業者（広告代理事業及び広告媒体事業を行う者を含む。）は、商品又はサービスに関する広告について、消費者が選択を誤るおそれのある表現を避け、消費者が商品又はサービスを適切に選択するために必要とする情報を提供するよう努めなければならない。

第5章 消費者教育等

（消費者教育等の充実等）

第17条 県は、事業者、消費者、市町及び教育機関その他の関係機関と連携して、消費者が主体的かつ合理的に行動することができるよう、消費者に対する消費生活、生活設計等に関する教育及び情報提供（以下「消費者教育等」という。）の充実を図るものとする。

2 県は、消費者教育等を行うに当たり、消費者の世代の相違に応じて、及び消費者の心身に障害がある場合はその状況等に応じて適切な内容及び方法となるよう配慮しなければならない。

3 県は、消費者教育等を行うに当たり、国際化、情報化等の経済社会の変化に応じて適切な内容及び方法となるよう配慮しなければならない。

(消費生活推進員)

第18条 知事は、地域における消費生活の向上等に熱意を有する者のうちから、消費生活推進員を委嘱するものとする。

2 消費生活推進員は、市町その他関係機関と連携して、地域における消費生活に関する情報の収集、住民への消費者教育等その他の活動を行うものとする。

(試験、検査、調査等の実施等)

第19条 知事は、県民の消費生活の向上等を図るため、必要と認める商品又はサービスについて、試験、検査、調査等を行い、必要に応じ、その結果を展示その他の方法により公表するものとする。

(組織的活動の促進)

第20条 県は、消費者が消費生活の向上等を図るために行う自主的かつ組織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6章 消費者の意見の反映

(知事への申出等)

第21条 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、又はこの条例の規定に基づく知事の措置がとられていないことにより、第1条各号に掲げる消費者の権利が侵され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を書面により申し出て、必要な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとるものとする。

3 知事は、第1項の規定による申出に係る処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。

4 知事は、必要があると認めるときは、当該申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。この場合において、知事は、個人に関する情報の保護に配慮しなければならない。

(事業活動への消費者の意見の反映)

第22条 事業者は、その供給する商品又はサービスに関して消費者から意見等が寄せられた場合は、その内容を確認し、これを適当と認めるときは、その事業活動に反映させるよう努めなければならない。

第7章 被害の救済

(消費者苦情等の処理等)

第23条 知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活への被害を受けた旨の相談又は苦情(以下「消費者苦情等」という。)があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情等を解決するためのあっせんその他の措置をとるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該事業者その他の関係者に対し、説明又は必要な資料の提示を求めることができる。

3 知事は、市町が行う消費者苦情等の処理について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うものとする。

4 知事は、市町が受け付けた消費者苦情等について、当該市町において適切に処理することが困難であるとして当該市町から要請を受けたときは、必要に応じて、当該消費者苦情等を解決するためのあっせんその他の措置をとるものとする。

(石川県消費者苦情審査会)

第24条 県又は市町において解決が困難な消費者苦情等について、あっせん若しくは調停を行い、又は知事に助言し、その他消費者苦情等の解決に関して必要な事項について審議するため、石川県消費者苦情審査会(以下「審査会」という。)を置く。

- 2 審査会は、委員6人以内で組織する。
- 3 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。
 - 1 学識経験のある者
 - 2 消費者を代表する者
 - 3 事業者を代表する者
- 4 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。
- 5 委員は、再任されることができる。
- 6 委員は、非常勤とする。
- 7 審査会は、あつせん若しくは調停又は知事への助言のために必要があると認めるときは、当事者その他関係者の出席を求め、その説明若しくは意見を聴き、又は期間を定めて関係資料の提出を求めることができる。
- 8 第2項から前項までに定めるもののほか、審査会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。
(審査会による調停等)

第25条 知事は、第23条第1項の規定による措置によっては解決が困難であると認める消費者苦情等について、審査会によるあつせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めることができる。

- 2 知事は、市町から、当該市町が行うあつせんその他の措置によっては解決が困難であるとして審査会のあつせん若しくは調停又は助言を求める旨の申出があった消費者苦情等について、審査会によるあつせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めることができる。
- 3 知事は、前2項の規定により審査会によるあつせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めたときはその概要を、当該消費者苦情等が解決したとき、又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を、公表することができる。この場合において、知事は、個人に関する情報の保護に配慮しなければならない。

(消費者苦情等の処理等の促進)

第26条 事業者は、消費者苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならない。

- 2 事業者は、消費者苦情等を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備に努めなければならない。
- 3 県は、事業者団体及び消費者団体による消費者苦情等の処理が促進されるよう必要な施策を講ずるとともに、当該消費者苦情等の処理について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うものとする。

(消費者苦情等の処理における関係機関の連携)

第27条 県、事業者団体、消費者団体及びその他の関係機関は、消費者苦情等の処理がより適切に行われるよう連携及び協力に努めなければならない。

第8章 生活関連商品

(事業者に対する協力要請)

第28条 知事は、県民の日常の消費生活と関連性の高い商品（以下「生活関連商品」という。）を取り扱う事業者に対し、県内における生活関連商品の供給及びその価格の安定を図るための協力を求めるものとする。

(情報の収集)

第29条 県は、生活関連商品について、その価格の動向及び需給に関する情報を収集するものとする。

(特別の調査を要する商品の指定)

第30条 知事は、生活関連商品の価格が異常に上昇し、又はそのおそれがある場合において必要があると認めるときは、当該生活関連商品を特別の調査を要する商品として指定することができる。

- 2 知事は、前項の規定により指定をし、又はその解除をしたときは、その旨を告示しなければならない。

(指定生活関連商品の調査等)

第31条 知事は、前条第1項の規定により指定をした生活関連商品（以下「指定生活関連商品」という。）について、価格の上昇の原因、流通及び需給の状況その他の必要な事項を速やかに調査しなければならない。

2 知事は、前項の規定による調査の結果、指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定が著しく妨げられている原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

第9章 立入調査、公表等

(報告徴収及び立入調査)

第32条 知事は、第8条第2項、第11条第2項、第14条第2項及び前条第1項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、期間を定めて報告を求め、又は当該職員に、事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

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

3 第1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。

(意見陳述の機会の付与)

第33条 知事は、第8条第2項、第11条第2項、第14条第2項及び第31条第2項の規定による勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

(公表)

第34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、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容を公表することができる。

1 第8条第2項、第11条第2項、第14条第2項又は第31条第2項の規定による勧告に従わないとき。

2 第24条第7項の規定による出席若しくは説明を正当な理由なく拒み、若しくは虚偽の説明をし、又は同項の規定による関係資料の提出を正当な理由なく拒み、若しくは正当な理由なく定められた期間内にこれを提出せず、若しくは虚偽の資料を提出したとき。

3 第32条第1項の規定による報告を拒み、若しくは正当な理由なく定められた期間内に報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による調査を拒み、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する答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、商品又はサービスの欠陥により、消費者の生命、身体若しくは財産について重大な危害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該危害の拡大又は発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該商品又はサービスの名称、これを供給する事業者の氏名又は名称、住所その他必要な事項を公表することができる。

3 知事は、事業者の不適正な取引行為により、消費者に重大な被害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該被害の拡大又は発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該不適正な取引行為の内容、当該事業者の氏名又は名称、住所その他必要な事項を公表することができる。

第10章 石川県消費生活審議会

第35条 県民の消費生活に関する重要な事項について調査審議するため、石川県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 知事は、次に掲げる場合には、審議会の意見を聴かななければならない。

- 1 第10条の規定により不適正な取引行為を指定しようとするとき、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。
- 2 第13条第1項の規定により規格若しくは表示等の基準を定めようとするとき、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。
- 3 前2号に掲げる場合のほか、県の施策に関する重要事項を決定しようとするとき。
- 3 審議会は、第1項の調査審議を行うほか、県民の消費生活に関し必要と認める事項について、知事に意見を述べることができる。
- 4 審議会は、委員20人以内で組織する。
- 5 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。
 - 1 学識経験のある者
 - 2 消費者を代表する者
 - 3 事業者を代表する者
- 6 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。
- 7 委員は、再任されることができる。
- 8 委員は、非常勤とする。
- 9 審議会は、第1項の調査審議のために必要があると認めるときは、関係者又は参考人の出席を求め、その意見を聴くことができる。
- 10 第2項から前項までに定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第11章 雑則

(規則への委任)

第36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

- 1 この条例は、平成16年4月1日から施行する。
- 2 この条例の施行後、最初に任命される石川県消費生活審議会の委員の定数は、第35条第4項の規定にかかわらず、22人以内とする。

附 則 (平成25年3月25日石川県条例第14号)

この条例は、平成25年4月1日から施行する。

(2) 石川県安全安心な消費生活社会づくり条例施行規則

(平成16年4月1日石川県規則第47号)

最終改正：令和8年2月18日石川県規則第3号

第1章 総則

第1条 この規則は、石川県安全安心な消費生活社会づくり条例（平成16年石川県条例第18号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

第2章 商品の提出

第2条 条例第9条第1項の規定による商品の提出の要求は、別記様式第1号による商品提出要求書により行うものとする。

2 条例第9条第2項の補償を請求しようとする者は、別記様式第2号による補償請求書に補償請求額の算出の基礎を記載した書類を添えて知事に提出しなければならない。

3 知事は、前項の規定により補償請求書の提出を受けたときは、補償額を決定し、別記様式第3号による補償額決定通知書により請求者に通知するものとする。

第3章 不適正な取引行為

第3条 条例第10条の規定により指定する不適正な取引行為は、別表の上欄に掲げる区分に応じ、それぞれ同表の下欄に掲げる行為とする。

第4章 知事への申出

第4条 条例第21条第1項の規定により申出をしようとする者は、次の事項を記載した申出書を知事に提出しなければならない。

- 1 申出人の氏名又は名称及び住所
- 2 申出の趣旨及び求める措置の内容
- 3 その他参考となる事項

第5章 石川県消費者苦情審査会

(会長)

第5条 石川県消費者苦情審査会（以下「審査会」という。）に会長（以下「審査会長」という。）を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 審査会長は、会務を総理し、審査会を代表する。

3 審査会長に事故があるときは、審査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6条 審査会の会議は、審査会長が招集し、審査会長がその議長となる。

2 審査会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

3 審査会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第7条 審査会は、消費者苦情等についてあつせん若しくは調停又は知事への助言を行うため必要があるときは、事案ごとに部会を置くことができる。

2 部会に属すべき委員は、条例第24条第3項各号の区分ごとに各1人以上を審査会長が指名する。

3 部会に部会長を置く。

4 部会長は、部会の事務を掌理する。

5 前条の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条第1項中「審査会長」とあるのは、「部会長」と読み替えるものとする。

6 審査会は、その定めるところにより、部会が行うあっせん若しくは調停又は知事への助言をもって、審査会が行うあっせん若しくは調停又は知事への助言とすることができる。

(あっせん又は調停の開始)

第8条 審査会(あっせん又は調停を部会が行う場合にあっては、当該部会。次条から第12条までにおいて同じ。)は、あっせん又は調停を開始しようとするときは、当事者にその旨を通知するものとする。

(あっせん又は調停の打ち切り)

第9条 審査会は、あっせん又は調停に付された事案が次の各号のいずれかに該当するときは、あっせん又は調停を打ち切ることができる。

1 当事者間にあっせんが成立する見込みがないとき、又は当事者が調停案を受諾する見込みがないとき。

2 審査会が指定した期限までに、当事者から調停案を受諾しない旨の申出があったとき、又は受諾する旨の申出がなかったとき。

3 訴えの提起がなされたとき。

4 その他あっせん又は調停を行う上において困難な事情が生じたとき。

2 審査会は、前項の規定によりあっせん又は調停を打ち切ったときは、当事者にその旨を通知するものとする。

(あっせん又は調停の終了)

第10条 審査会は、当事者間にあっせんが成立し、又は当事者が調停案を受諾したときは、当該あっせん又は調停を終了するものとする。

(知事への報告)

第11条 審査会は、あっせん若しくは調停を打ち切り、又はあっせん若しくは調停が終了したときは、速やかにその経過及び結果を書面により知事に報告するものとする。

(知事への助言)

第12条 審査会が行う知事への助言は、書面により行うものとする。

(その他)

第13条 第5条から前条までに定めるもののほか、審査会の運営に関し必要な事項は、審査会長が審査会に諮って定める。

第6章 報告徴収及び立入調査

(報告徴収)

第14条 条例第32条第1項の規定により報告を求める場合は、別記様式第4号による報告要求書により行うものとする。

2 条例第32条第1項の規定により事業者が報告を行う場合は、書面により行わなければならない。

(立入調査)

第15条 条例第32条第1項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、関係者に別記様式第5号による立入調査書を提示しなければならない。

2 条例第32条第2項に規定する職員の身分を示す証明書は、別記様式第6号のとおりとする。

第7章 勧告、意見陳述の機会の付与及び公表

(勧告)

第16条 条例第8条第2項、第11条第2項、第14条第2項又は第31条第2項の規定による勧告は、それぞれ別記様式第7号、別記様式第8号、別記様式第9号又は別記様式第10号により行うものとする。

(意見陳述の機会の付与)

第17条 条例第33条の意見を述べ、証拠を提示する機会（以下「意見陳述の機会」という。）におけるその方法は、知事が口頭で行うことを認めたときを除き、意見を記載した書面（以下「意見書」という。）、証拠書類等を提出して行うものとする。

(意見陳述の機会の付与の通知)

第18条 知事は、意見陳述の機会を与えるときは、意見書、証拠書類等の提出期限（口頭による意見陳述の機会の付与を行う場合には、その日時）の7日前までに、条例第33条に規定する勧告に係る事業者に対し、次に掲げる事項を別記様式第11号又は別記様式第12号により通知しなければならない。

- 1 予定される勧告の内容及び根拠となる条例等の条項
- 2 勧告の原因となる事実
- 3 意見書、証拠書類等の提出期限及び提出先（口頭による意見陳述の機会の付与を行う場合には、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）

2 知事は、当該勧告に係る事業者の所在が判明しない場合においては、前項の規定による通知を、公示の方法によって行うことができる。

3 前項の公示の方法による通知は、当該勧告に係る事業者の氏名又は名称、第1項第3号に掲げる事項及び知事が同項各号に掲げる事項を記載した書面をいつでもその者に交付する旨（以下この条において「公示事項」という。）を通知の方法により不特定多数の者が閲覧することができる状態に置くとともに、公示事項が記載された書面を県庁前の掲示場に掲示する措置をとることによって行うものとする。この場合においては、当該措置を開始した日から14日を経過したときに、当該通知がその者に到達したものとみなす。

4 前項の通知の方法は、知事の使用に係る電子計算機（入出力装置を含む。以下同じ。）と公示事項の閲覧をする者の使用に係る電子計算機（知事の使用に係る電子計算機と電気通信回線を通じて接続でき、正常に通信できる機能を備えたものに限る。）とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織を使用する方法のうち、次の各号のいずれにも該当するものとする。

- 1 知事の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された公示事項を当該公示事項の閲覧をする者の使用に係る電子計算機の映像面に表示するもの
- 2 インターネットに接続された自動公衆送信装置（著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第9号の5イに規定する自動公衆送信装置をいう。）を使用するもの

(代理人)

第19条 前条第1項の通知を受けた者（同条第3項後段の規定により当該通知が到達したものとみなされる者を含む。以下「当事者」という。）は、代理人を選任することができる。

- 2 代理人は、各自、当事者のために、意見陳述の機会に関する一切の行為を行うことができる。
- 3 代理人の資格は、書面で証明しなければならない。
- 4 代理人がその資格を失ったときは、当該代理人を選任した当事者は、書面でその旨を知事に届け出なければならない。

(意見陳述の機会の期日又は場所の変更)

第20条 当事者又はその代理人は、やむを得ない事情のある場合には、知事に対し、意見書、証拠書類等の提出期限の延長又は出頭すべき日時若しくは場所の変更を申し出ることができる。

- 2 知事は、前項の規定による申出又は職権により、意見書、証拠書類等の提出期限を延長し、又は出頭すべき日時若しくは場所を変更することができる。

(口頭による意見陳述の録取)

第21条 口頭による意見陳述の機会を与えたときは、知事の指名する職員は、意見を録取しなければならない。

(意見陳述調書)

第22条 前条の規定により意見陳述を録取する者（以下「意見録取者」という。）は、当事者又はその代理人が口頭による意見陳述をしたときは、次に掲げる事項を記載した調書（以下「意見陳述調書」という。）を作成し、これに記名押印しなければならない。

- 1 意見陳述の件名
 - 2 意見陳述の日時及び場所
 - 3 意見録取者の職名及び氏名
 - 4 意見陳述に出頭した当事者及びその代理人の氏名及び住所
 - 5 当事者及びその代理人の意見陳述の要旨
 - 6 証拠書類等が提出されたときは、その目録
 - 7 前各号に掲げる事項のほか、参考となるべき事項
- 2 意見陳述調書には、書面、図画、写真その他知事が適当と認めるものを添付してその一部とすることができる。

（意見陳述調書の提出）

第23条 意見録取者は、口頭による意見陳述の終結後速やかに、意見陳述調書を知事に提出しなければならない。

（意見陳述調書の閲覧）

第24条 当事者又はその代理人は、意見陳述調書の閲覧を求めることができる。

（意見書の不提出等）

第25条 知事は、正当な理由なく、第18条第1項の提出期限までに意見書が提出されない場合又は意見陳述の日時に当事者若しくはその代理人が出頭しない場合には、改めて意見陳述の機会の付与を行うことを要しない。

（公表）

第26条 条例第34条に規定する公表は、県公報に登載するほか、広く県民に周知させる方法により行うものとする。

第8章 石川県消費生活審議会

（会長）

第27条 石川県消費生活審議会（以下「審議会」という。）に会長（以下「審議会長」という。）を置き、委員の互選によってこれを定める。

- 2 審議会長は、会務を総理し、審議会を代表する。
- 3 審議会長に事故があるときは、審議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28条 審議会の会議は、審議会長が招集し、審議会長がその議長となる。

- 2 審議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 審議会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

（その他）

第29条 前2条に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、審議会長が審議会に諮って定める。

附 則

- 1 この規則は、平成16年4月1日から施行する。
- 2 石川県消費者苦情審査会規則（昭和50年石川県規則第40号）は、廃止する。

附 則

この規則は、平成16年8月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、令和8年5月21日から施行する。

(経過措置)

2 第5条の規定による改正後の石川県安全安心な消費生活社会づくり条例施行規則第18条第2項の規定は、この規則の施行の日以後にする通知について適用し、同日前にした通知については、なお従前の例による。

別表（第3条関係）

<p>1 条例第10条第1号に該当する行為</p>	<p>1 商品等（条例第3条第1項に規定する商品等をいう。以下この項において同じ。）の取引以外のことが主たる目的であると思わせるような言動若しくは主たる取引目的以外の商品等の取引が目的であると思わせるような言動を用いて消費者に接近し、又はそのような広告により消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>2 商品等の安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の消費者の商品等を取引するか否かの判断に影響を及ぼす重要な事項（以下「商品等に関する重要事項」という。）について、実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると消費者を誤認させるような言動を用いて、又はそのような広告により消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>3 商品等に関する重要事項で、事業者が保有し、又は保有し得べき情報を消費者に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>4 商品等に関する重要事項について、事実と異なる情報又は消費者を誤認させるような情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>5 商品等に関する重要事項のうち、将来における変動が不確実な事項について消費者に断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>6 商品又はサービスの購入又は利用が、法令等により義務付けられていると消費者を誤認させるような言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>7 自らを公的な機関、著名な法人その他の団体（以下「公的な機関等」という。）の職員であると消費者を誤認させるような言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>8 公的な機関等又は個人の許可、認可、後援、委託等を受けていると消費者を誤認させるような言動を用いて、又はそのような広告により消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>9 事業者の氏名若しくは名称、住所等を明らかにしないで、又は偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>10 消費者の意に反して、長時間にわたり、若しくは反復して説得し、又は早朝若しくは深夜に電話をかけ、若しくは訪問する等の困惑させるような言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>11 消費者がその住居又は業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去せず、又は消費者が勧誘されている場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から退去させないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>12 威圧的又は畏怖させるような言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>13 商品等を取引する目的で、無償又は著しい廉価で他の商品等を取引し、これにより生ずる消費者の心理的負担を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>14 消費者の健康、財産又は将来の不安その他の生活上の不安を殊更に覚えさせるおそれのある言動により、消費者を心理的に不安な状態に陥らせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>15 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>16 主たる供給目的以外の商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者を正常な判断ができない状態に陥らせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>
---------------------------	--

	<p>17 消費者が過去に関係した取引に関する情報を利用して、当該取引を継続する義務があるかのように告げ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、若しくは現在被っている不利益の拡大を防止し、若しくは新たな不利益を被ることを防止するかのように告げ、又は消費者に不安を覚えさせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>18 路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反して、執ように説得して、又は威圧的若しくは困惑させるような言動を用いて、その場に引き留め、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>19 消費者が電気通信回線を利用した広告宣伝の提供を受けることを希望しない旨の意思を示したにもかかわらず、又はその意思を示す機会を与えることなく、一方的に当該広告宣伝を反復して送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>20 消費者を唆し、年齢、職業、収入その他の契約に関する重要事項について、契約の申込書、契約書等に事実と反することを記載させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p> <p>21 商品又はサービスの購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、金融機関からの借入れその他の信用の供与を受けることを執ように勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>
<p>2 条例第10条第2号に該当する行為</p>	<p>1 消費者からの契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張（以下「契約の申込みの撤回等」という。）をすることを不当に制限する条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>2 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めについて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>3 事業者の債務不履行、債務の履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵により生じる事業者の損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>4 クレジットカード、会員証、パスワード等商品又はサービスの供給を受ける際の資格を証するものが第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当な責任を負担させる条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>5 当該契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定める内容の契約を締結させる行為</p> <p>6 法令の規定が適用される場合に比べて、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、不当に消費者の利益を害する内容の条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>7 消費者が購入の意思を示した主たる商品又はサービスと異なるものを記載し、又は事前に消費者に説明した内容と異なることを記載した契約を締結させる行為</p> <p>8 商品又はサービスの購入に伴って消費者が金融機関から受ける借入れその他の信用の供与がその者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させる行為</p> <p>9 消費者に名義の貸与を求め、又は消費者を欺き、若しくは唆して、実体と異なる契約又はその意に反する債務を負担させる内容の契約を締結させる行為</p> <p>10 消費者にとって不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって供給される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させる行為</p>

<p>3 条例第10条第3号に該当する行為</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 消費者、その保証人その他法律上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、又は威圧的若しくは畏怖させるような言動を用いて、債務の履行を迫る行為 2 消費者等に対して、正当な理由なく、長時間にわたり、若しくは反復して、又は早朝若しくは深夜に、電話をかけ、又は訪問する等消費者を困惑させるような言動を用いて、債務の履行を迫る行為 3 正当な理由なく、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関（消費者等の支払能力に関する情報（以下「信用情報」という。）の収集及び事業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。）若しくは消費者等の関係人に通知し、若しくは一般に流布する旨を消費者等に告げ、又はこれらの行為を実行することにより、消費者等に心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫る行為 4 消費者等を欺き、困惑させ、又は威圧的若しくは畏怖させるような言動若しくは心理的圧迫を与えるような言動を用いて、預金の払戻し、生命保険の解約、借入れ等をさせることにより金銭を調達させ、債務の履行を迫る行為 5 契約の成立又はその内容について消費者等が争っているにもかかわらず、契約の成立又はその内容を一方的に主張して、商品の受領若しくはサービスの利用を迫り、又は債務の履行を迫る行為 6 消費者等の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行への協力を迫る行為 7 事業者の氏名若しくは名称、住所等を明らかにせず、又は偽って、消費者等に対して、債務の履行を迫る行為 8 履行期限を過ぎているにもかかわらず、契約に基づく債務の完全な履行をせず、又は消費者からの履行の催促に対して適切な対応をしないで、債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為 9 継続的に商品又はサービスを提供する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は債務の履行が終了していないにもかかわらず、消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為
<p>4 条例第10条第4号に該当する行為</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 口頭で行われた契約の申込みの撤回等に同意する旨の意思を示したにもかかわらず、後に書面によらないことを理由として、契約の成立又は存続を強要する行為 2 消費者を欺き、困惑させ、又は威圧的若しくは畏怖させるような言動若しくは心理的圧迫を与えるような言動を用いて、法令又は契約に基づく契約の申込みの撤回等を妨げる行為 3 不当な額の対価、費用、損害賠償等の支払いを要求する旨を消費者に告げ、法令又は契約に基づく契約の申込みの撤回等を妨げる行為 4 法令又は契約により、その使用若しくは消費又は利用により消費者が契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこととなる商品又はサービスについて、その旨を説明せず、かつ、消費者を誘導して当該商品又はサービスを使用若しくは消費又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為 5 過大な量の商品又はサービスの購入契約を締結した場合において、消費者からの信義誠実の原則に照らしやむを得ないと認められる理由による契約の解除の申出を正当な理由なく拒否する行為 6 継続的に商品又はサービスを提供する契約を締結した場合において、消費者からの信義誠実の原則に照らしやむを得ないと認められる理由による中途解約の申出を正当な理由なく拒否する行為 7 契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これを認めず、又はこれにより法令若しくは契約に基づ

	<p>き生ずる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の全部若しくは一部の履行を正当な理由なく拒否し、若しくは遅延させる行為</p>
<p>5 条例第10条第5号に該当する行為</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 販売業者等（商品若しくはサービス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をいう。以下同じ。）が1の項若しくは2の項に規定する行為を行っていることを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していればそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為 2 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為 3 与信契約等において、販売業者等に対して生じている事由をもって消費者が正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を迫る行為

(3) 石川県消費生活支援センター条例

(昭和44年10月2日石川県条例第42号)

最終改正：平成28年3月25日石川県条例第11号

(設置)

第1条 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条第1項の規定により、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として、県に石川県消費生活支援センター（以下「センター」という。）を設置する。

(名称及び位置)

第2条 センターの名称及び位置は、次に掲げるとおりとする。

名 称	位 置
石川県消費生活支援センター	金 沢 市

(事業)

第3条 センターは、次に掲げる事業を行う。

- 1 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること。
- 2 消費生活における商品及びサービスについての検査、調査等に関すること。
- 3 消費者教育及び消費生活に関する情報提供に関すること。
- 4 その他消費生活に必要な事業に関すること。

(研修)

第4条 知事は、センターにおいて法第8条第1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しなければならない。

(情報の安全管理)

第5条 知事は、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の当該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。

(利用の制限)

第6条 知事は、次の各号のいずれかに該当する者に対しては、センターの利用を拒み、又は退去を命ずることができる。

- 1 設備、展示物等に損傷を与えるおそれがあると認められる者
- 2 その他センターの管理上支障があると認められる者

(損害賠償)

第7条 知事は、センターの利用者が、その設備、器具等を毀損し、又は滅失した場合には、その損害を賠償させることができる。

(規則への委任)

第8条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、知事が別に定める日から施行する。

(昭和44年10月告示第548号で同44年11月1日から施行)

附 則

この条例は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

1 この条例は、平成16年4月1日から施行する。

2 (略)

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(4) 石川県消費生活支援センター条例施行規則

(昭和44年11月1日石川県規則第56号)

最終改正：平成28年3月25日石川県規則第12号

(趣旨)

第1条 この規則は、石川県消費生活支援センター条例（昭和44年石川県条例第42号）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(開館時間)

第2条 石川県消費生活支援センター（以下「センター」という。）の開館時間は、午前9時から午後5時（土曜日にあつては、午後0時30分）までとする。

(休館日)

第3条 センターの休館日は次のとおりとする。

- 1 日曜日
- 2 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
- 3 1月2日及び1月3日並びに12月29日から12月31日まで

(その他)

第4条 この規則に定めるもののほか、センターの管理について必要な事項は、知事が別に定める。

附 則（略）

(5) 石川県消費者基本計画の概要

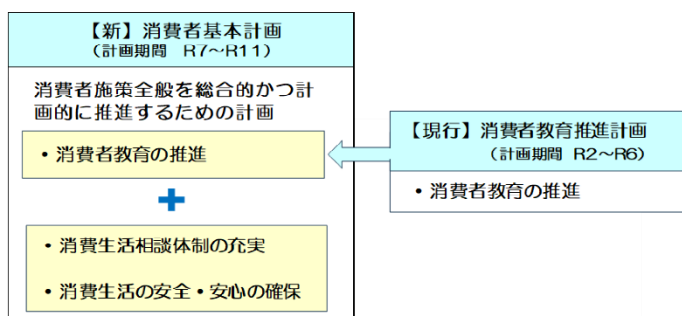
第1章 計画の趣旨

> 策定趣旨

- ・消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、成年年齢の引き下げ、デジタル化の進展、多発する自然災害やSDGsへの機運の高まりなど、大きく変化し、消費者トラブルの内容も多様化、複雑化の一途をたどっている。
- ・国は、地方消費者行政の充実・強化に向け、令和2年4月1日に策定された「地方消費者行政強化作戦2020」の中で、「地方版消費者基本計画の策定」を政策目標の一つとして掲げ、地方にその対応を求めている。
- ・こうした状況を踏まえ、現行の「石川県消費者教育推進計画（計画期間：令和2年度～6年度）」の改定に併せ、消費者教育のみならず、消費生活相談体制の充実強化、消費生活の安全・安心の確保を含む消費者施策全般を総合的かつ計画的に推進するため「石川県消費者基本計画」を策定する。

> 計画の期間

令和7年度から令和11年度までの5年間



第2章 消費者を取り巻く現状と課題

1 消費者を取り巻く環境の変化

- (1) 高齢化の進行（判断力が不十分な高齢者を狙った悪質商法、周囲の目が届きにくい高齢者単独世帯の消費者トラブルの拡大・深刻化）
- (2) 成年年齢の引き下げ（知識、社会経験に乏しい若者を狙った悪質商法の増加懸念）
- (3) デジタル化の進展と電子商取引の拡大（高齢者、若者のみならず、一般的・平均的な消費者にも消費者トラブルの可能性）
- (4) 自然災害の激甚化・多発化（発災時の不安な心理につけ込む悪質商法の増加）
- (5) SDGsへの取組機運の高まりとエシカル消費への取組（エシカル消費の認知度向上）

2 石川県における消費生活相談の状況

- (1) 相談件数は8千件から9千件で推移
- (2) インターネット通販によるトラブルが相談件数の上位となっている
- (3) 相談全体に占める65歳以上の高齢者の相談が約30%で推移し、在宅率の高い高齢者を狙った悪質商法が多い
- (4) 世代ごとに消費者トラブルの特徴が見られる

3 消費生活に関する県民の意識（県政モニター等へのアンケート調査より）

- (1) 「消費者問題に関心がある」が減少（「関心がある」R1：67.1%→R6：53.3%）
- (2) 過去1年に「消費者トラブルにあったことがある」県民の割合が増加（R1：12.0%→R6：15.3%）
- (3) 相談窓口の認知度の低下（「名前も内容も知らない」の増加）
- (4) 消費者問題に関する学習の機会が減少（学習を「受けたことがある」R1：18.6%→R6：14.9%）
- (5) 消費者問題に関する情報の入手（「入手したことがある」県民の割合は横ばい）
- (6) 消費者問題に対して望む施策
- (7) エシカル消費の認知度（「言葉も内容も知らない」は減少）

第3章 消費者施策の基本方針

【基本方針1】消費生活相談体制の充実強化

- (1) 消費生活相談員の確保・資質向上
- (2) 消費生活相談窓口の充実強化
- (3) 市町の消費生活相談体制の整備支援
- (4) 消費生活相談窓口の周知強化
- (5) 高齢消費者被害防止のための見守りの強化
- (6) 自然災害など緊急時の相談体制の整備

【基本方針2】消費者教育及び情報提供の充実

(1) 消費者教育の推進

- ①小・中・高等学校における取組
- ②大学等における取組
- ③家庭・地域における取組
- ④職域における取組
- ⑤高齢者への消費者教育の強化
- ⑥若者への消費者教育の強化
- ⑦デジタル化に対応できる消費者教育の推進
- ⑧全年代に向けたエシカル消費の普及啓発
- ⑨消費者教育を受ける場の充実
- ⑩消費者教育資源の活用

(2) 消費者教育の担い手の育成

(3) 消費者への効果的な情報発信

(4) 自然災害など緊急時の情報発信

【基本方針3】消費生活の安全・安心の確保

(1) 不適正な取引行為の監視・指導

(2) 商品・役務(サービス)の安全性の確保

第4章 推進体制と検証

国・他都道府県、市町、警察、消費者団体、事業者団体、その他の団体等と連携・情報共有を行いながら、施策を実施する。石川県消費生活審議会（消費者教育推進地域協議会）において毎年報告し、計画の検証や修正を協議する。

第5期消費者基本計画(令和7～11年度)について

消費者基本計画とは

- 長期的に講ずべき消費者政策の大綱(根拠:消費者基本法第9条)
- 第5期基本計画の計画期間: 令和7～11年度(5箇年)
- 決定から3年目を目処に中間点検、取組については不断の見直しを行う

第5期消費者基本計画のポイント

デジタル化・高齢化等により社会情勢が大きく変化する中で、

➤ 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保

➤ 消費者力(気づく力、断る力、相談する力など)の実践

➤ 誰一人取り残されることがない社会の構築

➤ デジタル市場における消費者被害の特定と対策

➤ SNS等のトラブル被害における警察機関等との連携

➤ 違法・有害情報等からの消費者利益の擁護等

➤ 消費者教育の推進

➤ カスタマーハラスメント対策、食品ロス削減の推進等

➤ 地方消費者行政の充実・強化

➤ 見守り活動(消費者安全確保地域協議会・アウトリーチ)の推進等

安心・安全で豊かな消費生活の実現を目指す

【参考】消費者基本計画の策定経緯

- ・ 平成16年 6月 消費者保護基本法改正
(消費者基本法に改称)
- ・ 平成21年 9月 消費者庁、消費者委員会発足

【第1期基本計画】(平成17～21年度)

【第2期基本計画】(平成22～26年度)

【第5期基本計画】(令和7～11年度)

第5期消費者基本計画(令和7～11年度) 構成

【第1章 消費生活を取り巻く現状の課題 ～消費者政策のパラダイムシフトの背景～】

1. デジタル技術の飛躍

- (1) 消費生活におけるデジタル技術の浸透
- (2) 消費者の取引環境の急激な変化に伴う環境整備の必要性

2. 消費生活のグローバル化の進展

- (1) 海外事業者との取引の増加
- (2) 訪日外国人旅行者等の消費の拡大

3. 社会構造の変化

- (1) 消費生活に配慮を要する消費者の拡大
- (2) コスト等の適切な価格転嫁に對する理解の醸成

社会情勢

背景

4. より良い社会の実現と国際協調への貢献

- (1) 持続可能でより良い社会の実現
- (2) 事業者と消費者の共創・協働

5. 緊急時における消費行動の変化

【第2章 本計画における消費者政策の基本的な方向性と目指すべき姿】

1. 消費者政策の基本的な方向性

- (1) 消費者政策の価値規範に関する考え方の転換
- (2) 消費者法制度の再編・拡充

(1) 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保

(2) 全ての世代における「消費者力」の実践

(3) 持続可能で包摂的な社会の実現

目指すべき姿

2. 消費者政策の目指すべき姿

【第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策】

1. 地方消費者行政の推進

- (1) 人口減少・高齢化、デジタル化に対応した地方消費者行政の方向性
- (2) 消費生活相談体制の充実
- (3) 地方における見守り活動
- (4) 地域社会における消費者教育推進の拠点
- (5) 地方消費者行政予算の拡充の促進と国の支援の充実

2. 事業者の責務と期待

- (1) 事業者の責務
- (2) 事業者の自主的な取組に対する期待

3. 消費者への期待

- (1) 消費者への期待
- (2) 消費者団体への期待

4. 行政、消費者及び事業者の連携による持続可能な社会の実現

- ▲ 持続可能な社会の実現に資する商品・サービスの提供・購買・広報

主体間の連携

【第4章 消費者政策における基本的な施策】

1. 消費生活を取り巻く現状の課題への対応

- ▲ (1) デジタル技術の飛躍への対応
- ▲ (2) 消費生活のグローバル化の進展への対応
- ▲ (3) 社会構造の変化への対応
- ▲ (4) より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応
- ▲ (5) 緊急時における消費行動の変化への対応

2. 消費者の安全及び自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- ▲ (1) 消費者の安全の確保
- ▲ (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
- ▲ (3) 消費者被害の防止及び救済

3. 消費者政策推進のための関係部局間の連携

基本的な施策

(7) 消費者基本法

(昭和43年5月30日法律第78号)

最終改正：令和3年9月1日法律第36号

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。

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なわなければならない。

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

(年次報告)

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

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

第17条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたつて消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状况に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。
(意見の反映及び透明性の確保)

第18条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。
(苦情処理及び紛争解決の促進)

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

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

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

第20条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たつて高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。
(国際的な連携の確保)

第21条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たつて国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。
(環境の保全への配慮)

第22条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たつて環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第23条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

第3章 行政機関等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第24条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立つた行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第25条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、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、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

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 (略)

(8) 消費者安全法 (平成21年6月5日法律第50号)

最終改正：令和7年6月1日法律第67号

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（個人にあっては、当該事業を行う場合におけるものに限る。）をいう。

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

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

5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

1 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。）

2 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

3 前2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1号に掲げる事故及び同項第2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。

1 第5項第1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

2 第5項第2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5項第3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。

1 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

2 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。)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6条第2項第4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10条の2第1項第1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22年法律第226号)第9条各号に掲げる機関をいう。)、保健所、病院、教育機関、第11条の7第1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。

1 消費者安全の確保の意義に関する事項

2 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項

3 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

4 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

5 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2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1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。

- 1 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。
 - 2 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。
 - 3 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。
 - 4 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。
 - 5 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。
- 1 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。
 - 2 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。
 - 3 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。
 - 4 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。
 - 5 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。
 - 6 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1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2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8条の2 都道府県は、前条第1項第1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2号から第5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2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2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、第8条第1項各号及び第2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1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。

1 消費生活相談員を第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

2 第8条第1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。

3 その他第8条第1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2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。

1 消費生活相談員を第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるものであること

2 第8条第2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。

3 その他第8条第2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8条第2項第1号及び第2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10条の2 都道府県及び前条第2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。

1 消費生活センター（前条第1項又は第2項の施設又は機関をいう。次項及び第47条第2項において同じ。）の組織及び運営に関する事項

2 第8条第1項各号又は第2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

3 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10条の3 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8条第1項第2号イ及びロ又は第2項第1号及び第2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1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。

1 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

- 2 消費者行政に関する法令に関する科目
 - 3 消費生活相談の実務に関する科目
 - 4 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5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。
（指定消費生活相談員）

第10条の4 都道府県知事は、市町村による消費生活相談の事務の実施に関し援助を行うため、試験に合格し、かつ、内閣府令で定める消費生活相談員としての実務の経験を有する都道府県の消費生活相談員の中から、市町村が行う第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務の実施に関し、同条第1項第1号に規定する助言、協力、情報の提供その他の援助を行う者を指定消費生活相談員として指定するよう努めなければならない。

（消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等）

第11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8条第1項各号又は第2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3節 地方公共団体の長に対する情報の提供

第11条の2 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つ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4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11条の3 国及び地方公共団体の機関であつて、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11条の7第1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11条の4 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1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つ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 11 条の 5 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 11 条の 6 前 3 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 11 条の 7 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。

- 1 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 前 3 号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であって、内閣府令で定めるものを行うこと。

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

(秘密保持義務)

第 11 条の 8 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 5 節 登録試験機関

(登録試験機関の登録)

第 11 条の 9 第 10 条の 3 第 1 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。

(欠格事項)

第 11 条の 10 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。

- 1 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 2 年を経過しない者
- 2 第 11 条の 22 の規定により登録を取り消され、その取消しの日から 2 年を経過しない者
- 3 その業務を行う役員のうち第 1 号に該当する者があるもの

(登録の要件等)

第 11 条の 11 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。

- 1 第 10 条の 3 第 3 項各号に掲げる科目について試験を行うこと。
- 2 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 22 年法律第 26 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 10 条の 3 第 3 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 5 年以上従事した経験を有する者
 - ニ イからハまでに掲げる者と同等以上の知識及び経験を有する者
- 3 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。
- 4 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。

- 1 登録年月日及び登録番号
- 2 登録を受けた者の名称及び住所並びに代表者の氏名
- 3 登録を受けた者が行う試験業務の内容

- 4 登録を受けた者が試験業務を行う事業所の所在地
- 5 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11条の12 登録は、5年以上10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3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11条の13 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10条の3第5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11条の14 登録試験機関は、第11条の11第2項第2号から第5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2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11条の15 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1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11条の16 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11条の17 登録試験機関は、毎事業年度経過後3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57条において「財務諸表等」という。）を作成し、5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2号又は第4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。

- 1 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
- 2 前号の書面の謄本又は抄本の請求
- 3 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
- 4 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12条第4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11条の18 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2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 11 条の 19 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 40 年法律第 45 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 11 条の 20 内閣総理大臣は、登録試験機関が第 11 条の 11 第 1 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 11 条の 21 内閣総理大臣は、登録試験機関が第 11 条の 13 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 11 条の 22 内閣総理大臣は、登録試験機関が第 11 条の 10 第 1 号又は第 3 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。

1 第 11 条の 14、第 11 条の 16、第 11 条の 17 第 1 項又は次条の規定に違反したとき。

2 第 11 条の 15 第 1 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。

3 第 11 条の 15 第 3 項、第 11 条の 18 第 2 項又は前 2 条の規定による命令に違反したとき。

4 正当な理由がないのに第 11 条の 17 第 2 項各号の規定による請求を拒んだとき。

5 不正の手段により登録を受けたとき。

(帳簿の記載)

第 11 条の 23 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 11 条の 24 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 1 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 11 条の 25 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 11 条の 16 の規定による試験業務の全部又は一部を休止又は廃止の許可をしたとき、第 11 条の 22 の規定により登録を取り消し、又は同条第 2 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 11 条の 26 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。

1 登録をしたとき。

2 第 11 条の 14 の規定による届出があったとき。

3 第 11 条の 16 の規定による許可をしたとき。

4 第 11 条の 22 の規定により登録を取り消し、又は同条第 2 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。

5 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2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。

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

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

2 前2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。）

3 前2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2号に該当する者を除く。）

4 第1項又は第2項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、全国消費生活情報ネットワークシステム（行政機関の長、地方公共団体の機関、国民生活センターその他内閣府令で定める者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であって、消費生活に関する情報を蓄積し、及び利用するために、内閣府令で定めるところにより国民生活センターが設置し、及び管理するものをいう。）への入力その他内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であって内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知をしたものとみなす。

5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、第1項及び第2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13条 内閣総理大臣は、前条第1項又は第2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1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1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1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2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。

- 1 生命身体事故等（運輸安全委員会設置法（昭和48年法律113号）第2条第2項に規定する航空事故等、同条第4項に規定する鉄道事故等及び同条第6項に規定する船舶事故等を除く。第4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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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。
- 6 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7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、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。

- 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。

1 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。

2 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。

3 生命身体事故等関係者に出頭を求めて質問すること。

4 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。

5 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。

6 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 2 項第 2 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 2 項又は第 3 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 1 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 1 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 1 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 11 年法律第 103 号）第 2 条第 1 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 1 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 26 条 内閣総理大臣は、第 12 条第 1 項又は第 2 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 2 項第 2 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 2 項各号に掲げる処分をさせることができる。

5 第 23 条第 4 項及び第 5 項の規定は、第 2 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量するときは、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 1 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 7 項第 1 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 1 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 1 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つて、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2項の規定は、調査委員会が、第12条第1項又は第2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1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。

- 1 事故等原因調査の経過
- 2 認定した事実
- 3 事実を認定した理由
- 4 事故等原因
- 5 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1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することができる。

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2項若しくは第3項若しくは第27条第2項若しくは第4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1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1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2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1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2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1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14年法律第123号）第44条第1項の規定によるほか、国民生活センターに対し、第1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2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1項若しくは第2項又は第29条第1項若しくは第2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つたと認めるときは、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つたと認めるときは、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2項若しくは第5項の規定による命令をしようとするとき又は第3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2項若しくは第5項の規定による命令をしたとき又は第3項若しくは第6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、6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つたと認めるときは、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1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1項の規定による禁止若しくは制限又は第2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1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 第11条の24第2項及び第3項の規定は、前項の場合について準用する。

第7章 雑則

(財政上の措置等)

第46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47条 内閣総理大臣は、第45条第1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45条第1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48条 前条第2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22年法律第67号）第2条第9項第1号に規定する第1号法定受託事務とする。

(内閣府令への委任)

第49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50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51条 次の各号のいずれかに該当する者は、3年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

1 第41条第1項の規定による禁止又は制限に違反した者

2 第42条の規定による命令に違反した者

第52条 第40条第2項又は第5項の規定による命令に違反した者は、1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53条 第8条第4項、第8条の2第3項、第11条の5、第11条の19第1項又は第25条第2項の規定に違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

2 第11条の22第2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、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

第54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、50万円以下の罰金に処する。

1 第11条の16の許可を受けずに試験業務の全部を廃止したとき。

2 第11条の23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。

3 第11条の24第1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45条第1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、50万円以下の罰金に処する。

第 55 条 次の各号のいずれかに該当する者は、30 万円以下の罰金に処する。

- 1 第 23 条第 2 項第 1 号若しくは第 3 項又は第 27 条第 4 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
- 2 第 23 条第 2 項第 2 号若しくは第 3 項若しくは第 27 条第 2 項若しくは第 4 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
- 3 第 23 条第 2 項第 3 号若しくは第 3 項又は第 27 条第 4 項の規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 4 第 23 条第 2 項第 4 号若しくは第 3 項又は第 27 条第 4 項の規定による処分に違反して物件を提出しない者
- 5 第 23 条第 2 項第 5 号若しくは第 3 項又は第 27 条第 4 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 56 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。

- 1 第 51 条及び第 52 条 1 億円以下の罰金刑
- 2 第 53 条第 2 項及び前 2 条 各本条の罰金刑

第 57 条 第 11 条の 17 第 1 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 2 項各号の規定による請求を拒んだ者は、20 万円以下の過料に処する。

附 則 抄

(施行期日)

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

(検討)

- 2 政府は、この法律の施行後 3 年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 政府は、この法律の施行後 5 年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

(9) 消費者教育の推進に関する法律

(平成24年8月22日法律第61号)

最終改正：平成26年6月13日法律第71号

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条の2第1項第1号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ずる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4項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
 - 7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね五年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。
 - 8 第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っては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。
 - 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
 - 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
 - 6 第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、消費者安全法に定める消費生活相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

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

(調査研究等)

第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 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。
- 3 前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六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。
(検討)
- 2 国は、この法律の施行後五年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

附 則 (平成26年6月13日法律第71号) 抄

(施行期日)

第1条 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

- 1 略
- 2 第1条中不当景品類及び不当表示防止法第10条の改正規定及び同法本則に一条を加える改正規定、第2条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）並びに附則第3条及び第7条から第11条までの規定 公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日

各都道府県知事 殿

各市区町村長 殿

消費者庁長官 岡村 和美

(公 印 省 略)

地方消費者行政の充実・強化について（依頼）

平素より、消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、ありがとうございます。

地方消費者行政に対する支援については、消費者庁設立と合わせて地方消費者行政の抜本的な強化に取り組み、地方消費者行政に係る地方交付税措置については、基準財政需要額が平成21年度に約90億円から約180億円に倍増され、平成23年度及び平成24年度には約270億円まで拡充されています。

また、地方消費者行政の充実・強化に向けて、平成21年度から平成23年度までの3年間で「集中育成・強化期間」と位置付け、平成20年度第二次補正予算において「地方消費者行政活性化基金」が措置されました。

その後も平成26年度補正予算からは「地方消費者行政推進交付金」を措置し、継続的に支援を行ってきたところですが、「地方消費者行政活性化基金」及び「地方消費者行政推進交付金」については、平成29年度で一つの区切りを迎えることとなっております。

消費者庁設立以来、地方消費者行政に係る地方交付税措置の増額がなされておりますが、その一方で地方における一般財源はおおむね横ばいとなっており、その結果、地方消費者行政に係る地方交付税措置に対する地方の一般財源の割合は、消費者庁設立前の100%超から低下し、44%にとどまっています。

また、地方消費者行政予算を地方の一般財源で一定程度確保している地方公共団体がある一方で、地方の一般財源の地方消費者行政予算に占める割合が50%未満である市区町村は5割を超えており、国からの交付金等に頼っている市区町村が多いというのが現状です。

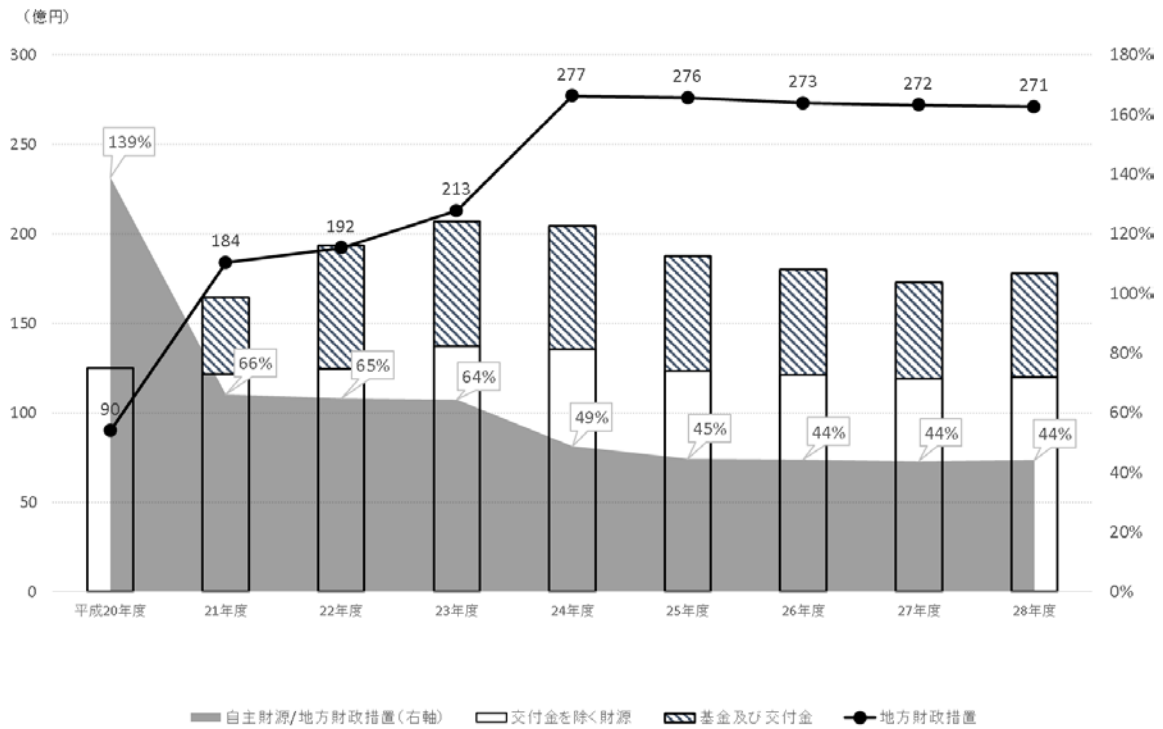
消費生活の「現場」は地方であり、消費者に身近な地方消費者行政の充実・強化は、消費者の安全・安心の確保のために極めて重要な課題です。

地方消費者行政の事務が自治事務であることに鑑み、地方消費者行政推進交付金の活用期間終了後も、消費生活センターや消費生活相談員の確保等、それまでに整備した体制を維持し、一層の充実が図られるよう、地方公共団体の一般財源の確保に努めていただきますようお願いいたします。

消費者庁においても、地方消費者行政の充実・強化を支援するため、平成30年度以降の安定した財源確保に向けて最大限の努力をまいります。

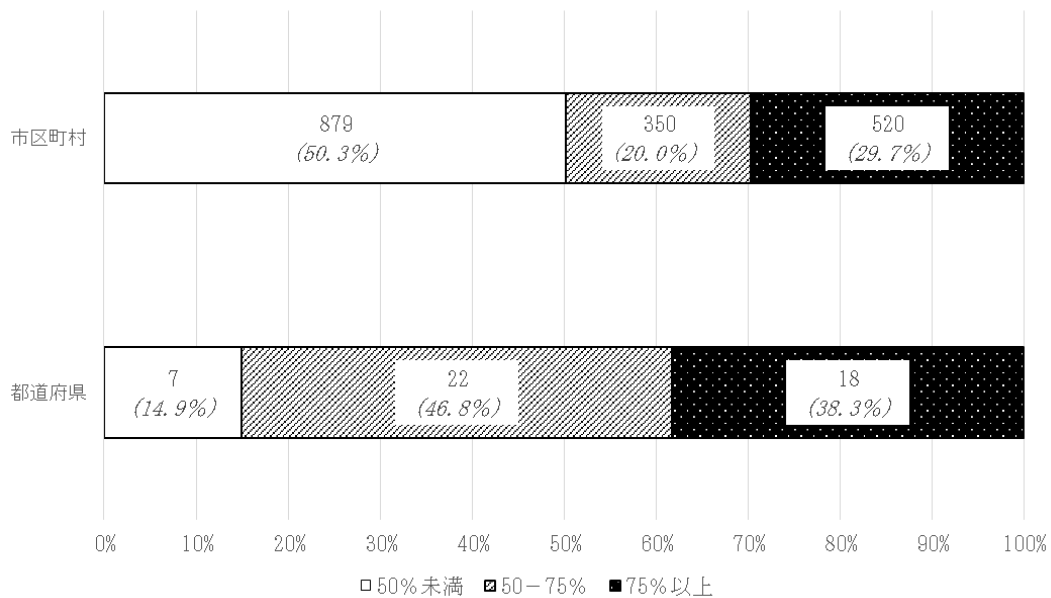
今後とも、地方公共団体との連携・協力を更に深めながら、地域の取組を支援してまいりたいと存じますので、御支援・御協力のほど、お願いいたします。

(参考1) 地方消費者行政予算の推移



(注) 地方財政措置は、国から地方に交付される普通交付税（単位費用）における消費者行政経費

(参考2) 地方消費者行政予算に占める交付金を除く財源の割合（平成28年度）



(備考) 消費者庁「地方消費者行政の現況調査（平成28年度）」より作成。

(注) ここでは、消費者行政本課及び消費生活センター以外の部署における消費者行政に関する事務に係る予算を含む広義の消費者行政予算を指す。グラフ内の数字は地方公共団体数

(出典) 消費者庁「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会報告書」（平成29年7月）より作成

(参考)地方消費者行政予算の推移

単位 (千円)

年度	区分	都道府県	政令市	市区町村等	合計	増減率
平成22年度		8,150,937	2,705,519	8,493,105	19,349,561	-
平成23年度		9,153,787	2,788,143	8,766,132	20,708,062	7.0%
平成24年度		8,584,711	2,919,665	8,936,340	20,440,716	▲ 1.3%
平成25年度		7,922,700	2,443,686	8,396,813	18,763,199	▲ 8.2%
平成26年度		7,344,678	2,364,056	8,271,712	17,980,446	▲ 4.2%
平成27年度		6,576,319	2,385,364	8,333,029	17,294,712	▲ 3.8%
平成28年度		6,489,692	2,669,600	8,195,498	17,354,790	0.3%
平成29年度		6,726,016	2,723,764	8,471,720	17,921,500	3.3%
平成30年度		6,593,031	2,368,812	8,193,026	17,154,869	▲ 4.3%
令和元年度		6,807,060	2,488,926	8,048,288	17,344,274	1.1%
令和2年度		6,916,193	2,379,339	8,374,351	17,669,883	1.9%
令和3年度		6,852,100	2,414,178	8,556,735	17,823,013	0.9%
令和4年度		7,126,774	2,552,803	8,684,808	18,364,385	3.0%
令和5年度		7,700,066	2,512,515	8,992,772	19,205,353	4.6%
令和6年度 (最終)		7,747,556	2,625,019	10,358,358	20,730,933	7.9%
令和6年度 (当初)		8,009,872	2,702,121	10,069,372	20,781,365	-
令和7年度 (当初)		8,332,166	2,797,305	10,976,839	22,106,310	6.4%

※ 広域連合及び一部事務組合を含む。

※ 令和5年度までは最終予算、令和6年度は当初予算及び最終予算、令和7年度は当初予算。

※ 増減率は前年との比較。

※ 広義の消費者行政予算：狭義の消費者行政予算に加え、関連部局における消費者行政に関する予算を加えた額。

(11) 消費者行政関係機関

■ 国の行政機関等

名 称	所 在 地	電話番号	所管法令・業務
消費者庁総務課 (管理室) (広報室) (人事企画課)	〒100-8958 千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館	03-3507-8800 (代)	総務、人事、予算・会計、 政策評価、広報・報道対応等
〃 消費者政策課 (財産被害対策室) (国際・研究室)			消費者事故(財産分野)、 消費者安全法(財産事案)等
〃 消費者制度課			消費者契約法、適格消費者 団体、公益通報者保護制度等
〃 消費者教育推進課 (食品ロス削減推進室)			消費者教育、エンカル消費、 食品ロス削減推進法等
〃 地方協力課			交付金、地方消費者行政強化 作戦、国民生活センター等
〃 消費者安全課 (事故調査室)			消費者事故(生命身体分野)、 消費者安全法(生命身体事案)、 食品安全基本法等
〃 取引対策課			特定商取引法、特定電子メー ル法、預託法等
〃 表示対策課 (食品表示対策室)			景品表示法、家表法、住宅品確法、 消費税転嫁対策特別措置法等
〃 食品表示企画課 (保健表示室)			食品表示法、健康増進法、米 いし法、食品衛生法、JAS法等
〃 参事官 (調査・物価等担当)	消費生活動向調査、消費者 白書、物価		
経済産業省商務情報政策局 商取引監督課	〒100-8901 千代田区霞が関1-3-1	03-3501-2302	割賦販売法
〃 製品安全課		03-3501-4707	消費生活用製品安全法
厚生労働省社会・援護局地域福祉課 消費生活協同組合業務室	〒100-8916 千代田区霞が関1-2-2	03-3595-2615	消費生活協同組合法
中部経済産業局消費経済課	〒460-8510 名古屋市中区三の丸2-5-2	052-951-2560	特定商取引法 割賦販売法
〃 製品安全室		052-951-0576	消費生活用製品安全法
〃 燃料課		052-951-2781	石油・プロパン等
独立行政法人 製品評価技術基盤 機構 (N I T E) 北陸支所	〒920-0024 金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076-231-0435	消費生活用製品事故相談
北陸農政局消費生活課	〒920-8566 金沢市広坂2-2-60	076-232-4227	消費者相談、農畜産物、 飲食料品等の物価対策等
〃 表示・規格課 (食品表示110番)		076-232-4113	食品表示法、JAS法
〃 消費者の部屋		076-232-0206	農林水産行政消費者相談
北陸財務局金融監督第一課 [証券]	〒921-8508 金沢市新神田4-3-10	076-292-7855	金融商品取引業者等の監督
〃 金融監督第二課 [貸金・プリカ]		076-292-7854	貸金業者等の監督
〃 多重債務相談窓口		076-292-7951	多重債務者相談
独立行政法人 国民生活センター 情報管理部情報管理課	〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22	03-3443-8663	P I O - N E T
〃 相談情報部相談課		03-3443-8359	経由相談
(公財)消費者教育支援センター	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14	03-5466-7341	消費者教育支援機関

■ 県、警察の行政機関

名 称	住 所	電話番号	所管法令・業務
健康福祉部食品安全対策室	〒920-8580 金沢市鞍月1-1	076-225-1445	食の安全・安心、 食品表示法
健康福祉部薬事衛生課		076-225-1442 076-225-1443	薬事法、 食品衛生法
健康福祉部健康推進課		076-225-1437	健康増進法
商工労働部経営支援課		076-225-1522	貸金業者の登録・監督
農林水産部ブランド戦略課		076-225-1663	J A S 法
警察本部「警察安全相談窓口」		#9110 076-225-9110	要望、苦情、警察全般の 相談

■ その他関係団体等

名 称	住 所	電話番号	備 考
家電公正取引協議会北陸支部	〒920-0376 金沢市福増町南1304 電器商業組合	076-249-5297	家電製品の広告表示等
北陸不動産公正取引協議会	〒921-8047 金沢市大豆田本町ロ46-8	076-291-2255	不動産の広告表示等
石川県食肉公正取引協議会	〒920-3101 金沢市才田町戊337 金沢食肉流通センター	076-257-1459	食肉の広告表示等
石川県観光土産品公正取引協議会	〒920-8216 金沢市直江町119 晶総合マネジメントオフィス内	076-237-8244	土産品の広告表示等
(一社)自動車公正取引協議会	〒100-0014 東京都千代田区永田町1-11-30 サウスヒル永田町4F	03-5511-2111	自動車の広告表示等
石川県支部新聞公正取引協議会	〒920-0919 金沢市南町5-6	076-263-7353	新聞購読勧誘等
石川県石油商業(販売協同)組合	〒920-8203 金沢市鞍月5-177 AUBE II 4F	076-256-5330	石油情報等
石川県エルピーガス協会	〒920-8203 金沢市鞍月2-3 鉄工会館3F	076-254-0634	L P ガス相談
日本銀行金沢支店	〒920-8678 金沢市広岡3-3-12	076-223-9541	石川県金融広報委員会 景気、為替動向等

■ 消費者行政・相談窓口

(令和8年4月1日現在)

自治体名	担当課名	電話番号	ファックス番号	〒	住所
石川県	生活安全課 消費生活支援センター	076-225-1386	076-225-1389	920-8580	金沢市鞍月1-1
		076-255-2120	076-255-2397	920-0968	金沢市幸町12-1 石川県幸町庁舎3階
金沢市	ダイバーシティ人権政策課 近江町消費生活センター	076-220-2095	076-260-1178	920-8577	金沢市広坂1-1-1
		076-232-0070	076-260-6730	920-0907	金沢市青草町88 近江町いちば館5階
七尾市	総務課 人権・男女共同参画室 消費生活センター	0767-53-1112	0767-54-8117	926-8611	七尾市袖ヶ江町イ25
		〃	〃	〃	〃
小松市	くらしあんしん相談センター 消費生活センター	0761-24-8070	0761-24-8192	923-8650	小松市小馬出町91
		0761-24-8071	〃	〃	〃
加賀市	相談支援課 消費生活センター	0761-72-7857	0761-72-1665	922-8622	加賀市大聖寺南町ニ41
		〃	〃	〃	〃
羽咋市	商工観光課 消費生活センター	0767-22-5941	0767-22-7195	925-8501	羽咋市旭町ア200
		〃	〃	〃	〃
かほく市	健康福祉課 消費生活センター	076-283-7144	076-283-7145	929-1195	かほく市宇野気ニ81
		〃	〃	〃	〃
白山市	消費生活センター	076-274-9507	076-275-2211	924-8688	白山市倉光2丁目1
		〃	〃	〃	〃
能美市	市民サービス課 消費生活センター	0761-58-2214	0761-58-2293	923-1297	能美市来丸町1110
		0761-58-2248	0761-58-2120	〃	〃
野々市市	市民協働課 消費生活センター	076-227-6040	076-227-6205	921-8510	野々市市三納1丁目1
		076-227-6054	〃	〃	〃
川北町	福祉課	076-277-8388	076-277-8355	923-1295	能美郡川北町字壱ツ屋196
		〃	〃	〃	〃
津幡町	生活環境課 消費生活センター	076-288-6701	076-288-7935	929-0393	河北郡津幡町字加賀爪ニ3
		076-288-2104	〃	〃	〃
内灘町	住民課	076-286-6701	076-286-6704	920-0292	河北郡内灘町字大学1丁目2-1
		〃	〃	〃	〃
志賀町	住民課	0767-32-9121	0767-32-0288	925-0198	羽咋郡志賀町末吉千古1-1
		〃	〃	〃	〃
宝達志水町	税務住民課	0767-29-8120	0767-29-3110	929-1492	羽咋郡宝達志水町子浦ニ18-1
		〃	〃	〃	〃
中能登町	企画情報課	0767-74-2806	0767-74-1300	929-1792	鹿島郡中能登町末坂9部46
		〃	〃	〃	〃
奥能登広域 圏事務組合	事務局総務課 奥能登広域消費生活センター	0768-26-2314	0768-26-2315	929-2392	輪島市三井町洲衛10-11-1
		0768-26-2307	0768-26-2308	〃	〃
輪島市	市民課	0768-23-1131	0768-22-9123	928-8525	輪島市二ツ屋町2-29
		〃	〃	〃	〃
珠洲市	市民相談室	0768-82-7760	0768-82-4600	927-1295	珠洲市上戸町北方1-6-2
		〃	〃	〃	〃
穴水町	観光交流課	0768-52-3790	0768-52-2079	927-8601	鳳珠郡穴水町字川島ウの174
		〃	〃	〃	〃
能登町	住民課	0768-62-8510	0768-62-8501	927-0492	鳳珠郡能登町字宇出津ト字50番地1
		〃	〃	〃	〃