

消費者
安全・安心
をめぐる
問題

食品表示等の不正事案の多発

- ・ホテルや百貨店、レストラン等において、メニュー表示と異なった食材を使用して料理を提供していた事案
- ・「日本の食」に対する国内外の信頼が揺らぎかねない事態

高齢者等の消費者被害の深刻化

- ・高齢者からの消費生活相談は、高齢者人口の伸び以上に増加（年間約20万件（平成24年度））
- ・二次被害に遭う高齢者も増加（年間約9千件（平成24年度））

消費者被害の背景には社会的孤立、認知力の低下、生活困窮

基本的な
考え

【消費者庁及び消費者委員会設置法附則第4項】
政府は、消費者庁関連法三法施行後3年以内に、地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずる。

○地方をはじめとする消費者行政の体制整備

- 不当表示に対する監視指導体制の強化
- 消費者安全の確保及び持続可能な地域の見守りネットワークづくり
- どこに住んでいても質の高い相談が受けられる体制の整備
- 消費者行政職員・消費生活相談員の確保と資質向上

○事業者のコンプライアンスの確立（適確な表示）

- 事業者の表示管理体制を明確化

○消費者教育の推進

- 誰もが消費者教育を受けられる機会の確保、消費者からの情報の活用

【好循環実現のための経済対策（平成25年12月5日閣議決定）】食品表示の適正化に向けた取組や地域における身近な相談窓口を充実するなど消費者の安全・安心を確保するための取組を推進する。

【第2回食品表示等関係府省庁等会議（平成25年12月9日）】景品表示法の改正などの適正化対策を内容とする『食品表示等の適正化について』を決定。

【安倍内閣総理大臣施政方針演説（平成26年1月24日）】ホテルなどで表示と異なる食材が使用されていた偽装問題については、不正表示への監視指導体制を強化します。悪質商法による高齢者被害の防止にも取り組み、消費者の安全・安心を確保してまいります。

不当景品類及び不当表示防止法の改正

消費者安全法の改正

1. 行政の監視指導体制の強化

（情報提供等の協力）

景品表示法は消費者庁が中心となって法執行を行っているが、多数の事業者を対象とした監視指導を行うには体制面で限界

(1) 消費者庁を中心とする国における体制強化

- ・消費者庁を中心として関係省庁が連携し、表示に関する監視指導を強化するための体制を確立

(2) 都道府県知事の権限強化

- ・都道府県知事に対して、景品表示法に基づく措置命令権限を付与

2. 事業者の表示管理体制の強化

事業者による表示の重要性の意識、コンプライアンス（法令・社会規範の遵守）意識が欠如

- ・食品表示等に関するコンプライアンス強化のため、事業者における表示に関する管理体制の明確化

3. 課徴金制度の導入に係る検討規定

1. 地域の見守りネットワークの構築

- ・地方公共団体による「消費者安全確保地域協議会」の設置
- ・地域で活動する「消費生活協力員」「消費生活協力団体」を育成・確保

2. 消費生活相談等により得られた情報の活用に向けた基盤整備

- ・協議会の構成機関・構成員が消費生活相談等により得られた情報を「地域協議会」の活動等のために共有するとともに、秘密保持義務規定や情報管理等のルールを整備

3. 消費生活相談体制の強化

- ・都道府県の事務として、市町村に対する助言・協力、広域連携の調整
- ・民間委託受託者に対し、秘密保持義務、最低限求められる要件を課す

4. 消費者行政職員及び消費生活相談員の確保と資質向上

- ・消費者行政職員及び消費生活相談員に対する研修の実施等
- ・「消費生活相談員」の職を法律に位置付け
- ・資格試験制度を法定化し、消費生活相談員を、資格試験の合格者及びこれと同等以上の知識・技術を有する者から任用（所要の経過措置）。
- ・要件を満たし、内閣総理大臣の登録を受けた法人が試験を実施
- ・都道府県は、消費生活相談員の中から「指定消費生活相談員」を指定

不当景品類及び不当表示防止法

I 事業者のコンプライアンス体制の確立

○事業者が講ずべき表示等の管理上の措置(第7条関係)

- ・表示等の適正な管理のため**必要な体制の整備**その他の必要な措置等を講じなければならない
- ・事業者が講ずべき措置に関して必要な**指針**を定めるものとする(事前に事業所管大臣と協議し、消費者委員会の意見を聴取)
 - ⇒ 予見可能性を確保し、事業者内部による管理体制整備を推進
 - ⇒ 事業者の創意工夫は確保し、管理体制の内容や水準は、事業者の**規模・業種に配慮**

○指導及び助言(第8条関係)・勧告及び公表(第8条の2関係)

- ・内閣総理大臣が**指導・助言、勧告**(勧告に従わないときは**公表**)
 - ⇒ 事業者が必要な措置を講じていない場合の措置

II 情報提供・連携の確保

○適格消費者団体※1への情報提供等(第10条関係)

- ・消費生活協力団体・消費生活協力員※2から**不当表示等の情報を提供**
 - ⇒ 民間による問題事案への対処を支援

○関係者(国、地方公共団体、国民生活センター等)相互の密接な連携の確保(第15条関係)

III 監視指導態勢の強化

○権限の委任等一国の執行体制の強化(第12条関係)

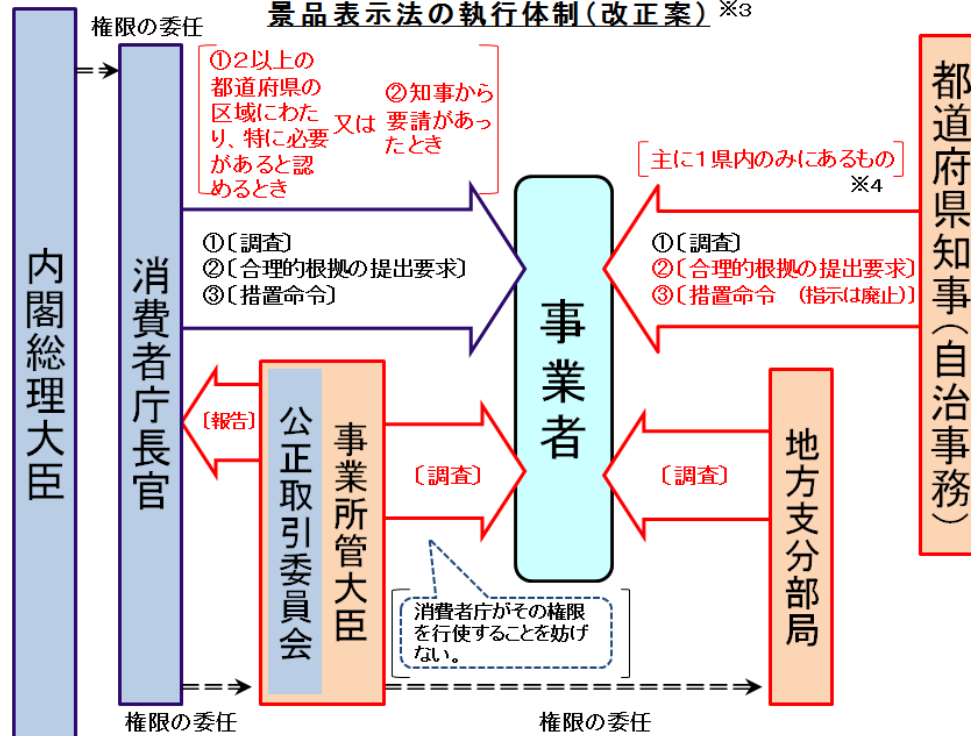
- ・消費者庁長官の権限の一部を**事業所管大臣**等に委任
 - ⇒ **[調査権限]**
 - 当該事業の実情を踏まえたより迅速かつ的確な法執行を推進

○権限の委任等一都道府県の執行体制の強化(第12条関係)

- ・消費者庁長官の権限の一部を都道府県知事に付与
 - ⇒ **[措置命令権限]**
 - [合理的根拠提出要求権限]**
 - ⇒ 国と地方との密接な連携を確保し、問題事案に的確に対処

※1 適格消費者団体には、景表法の違反行為の差止請求権が認められている。
 ※2 今回改正(消費者安全法の改正)により新設

景品表示法の執行体制(改正案)※3



IV 課徴金制度の検討等

○課徴金制度導入に関する政府の措置(改正法第4条関係)

- ・課徴金に係る制度の整備について検討(改正法施行後1年以内に検討し、必要な措置を講じる)

○施行期日は公布日から**6月以内**を予定

※3 []部分は政令で定める事項の例
 ※4 県域を超える場合には消費者庁が調整を行う。

消費者安全法

I 総則

○消費者教育の推進 国及び地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記（第4条第6項）

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

- 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施（第8条～第9条）
- ・都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の共同処理等に関する必要な調整
 - ・事務を適切に実施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
 - ・国及び国民生活センターは、研修等必要な援助を実施
 - ・秘密保持義務規定（国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条）
- 消費生活センターの設置等（第10条～第11条）
- ・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し条例整備
 - ・消費生活センター等に消費生活相談員を置く
 - ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
 - ・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又は市町村長が認めた者から任用
 - ・都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員（市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う）を指定

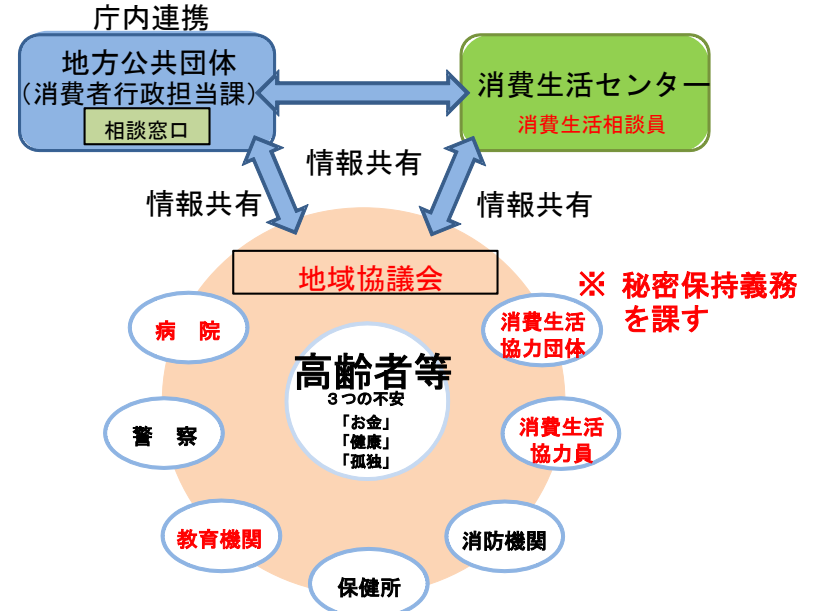
III 地方公共団体の長に対する情報の提供

- 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供（第11条の2）
- ・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供

IV 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～第11条の6）
- ・国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、消費者安全確保地域協議会を組織
 - ・協議会は、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う
 - ・秘密保持義務規定
- 消費生活協力団体及び消費生活協力員（第11条の7及び第11条の8）
- ・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、消費生活協力団体及び消費生活協力員を委嘱
 - ・秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



V 登録試験機関

- 登録の要件等（第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12）
- ・内閣総理大臣は、登録要件（適切な試験委員の配置等）に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する登録試験機関として登録しなければならない
- 登録試験機関に対する監督等（第11条の13～第11条の24）
- ・試験業務規程の認可、試験委員の届出
 - ・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

- 経過措置（附則第3条） 内閣府令で定める基準に適合する者〔消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者〕について、
- ・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
 - ・講習を修了した者は、施行後5年以内に限り合格者とみなす
- 施行期日は、公布日から2年以内（附則第1条）
（指定消費生活相談員については、5年以内）

改正消費者安全法に係る施行規則・ガイドラインについて【概要】

【経緯】

不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号）において、**消費者安全法**（平成 21 年法律第 50 号）を改正

【施行規則・ガイドラインの策定】

・消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会開催
・施行規則・ガイドラインについて、パブリックコメントを実施の上、策定（**133 名、305 件の意見を反映**）

【今後の予定】

平成 28 年 6 月 12 日までに改正消費者安全法施行（指定消費生活相談員については**平成 31 年 6 月 12 日**までに施行）

【主な事項】

※ 現行 3 資格：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）

1 消費生活相談等の事務の実施体制

○事務を適切に実施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

消費生活相談等の事務を民間委託する際の基準（施行規則）

- ① **消費者の権利の尊重及び自立の支援**に資するよう、受託事務を公正かつ中立に実施できるものであって、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人その他都道府県知事（市町村長）が適当と認めた者
- ② 委託を受ける事務を円滑かつ効果的に実施するために、関係機関との連携体制を確保
- ③ 委託を受ける事務を的確に実施するに足る知識及び技術
- ④ 委託を受けた事務を統括管理する者を配置

委託先の選定に当たっての留意事項（ガイドライン）

- ① 消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者を排除するとともに、過去の活動実績、消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思・体制を確認
- ② 委託先の選定後に理由を公表
- ③ **適切なモニタリング**

○消費生活センターの組織運営等について内閣府令で定める基準を参酌して条例整備

消費生活センターの組織運営等の参酌基準（施行規則）

- ① 消費生活センターの名称、住所、相談日時の公示
- ② センター長及び事務を行うために必要な職員の配置
- ③ 資格試験合格者（みなし合格者を含む）を配置
- ④ **いわゆる「雇止め」の見直し**その他適切な人材及び処遇の確保に必要な措置
- ⑤ 職員に対する研修機会の確保
- ⑥ 情報の適切な管理に必要な措置

○都道府県は消費生活相談員の中から指定消費生活相談員を指定

指定消費生活相談員として必要な実務経験（施行規則）

- ・地方公共団体において消費生活相談の事務に**通算 5 年以上**従事

2 消費者安全確保地域協議会

○消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供

提供する情報の範囲等（施行規則）

- ① 地域協議会が行う見守り等の取組にのみ使用
- ② **特商法の措置に伴い取得した情報**を消費者庁から提供

○消費者安全確保地域協議会

・**国及び地方公共団体の機関、地域の関係機関、消費生活協力団体・協力員等により、協議会を組織**

協議会の設立（ガイドライン）

・地方公共団体の消費者行政担当部署が主導、組織運営要綱作成
協議会の構成員（ガイドライン）

【福祉関係】

- ・市町村の福祉関係部局
- ・地域包括支援センター、介護サービス従事者、民生委員・児童委員、社会福祉協議会 等

【警察・司法関係】

- ・警察
- ・法テラス、弁護士、司法書士 等

【教育関係】

- ・教育委員会 等

【事業者関係】

- ・商店街、コンビニ、農協、宅配事業者、金融機関、警備会社 等
- 他分野のネットワークとの連携（ガイドライン）
- ・福祉、防災等、様々な**地域ネットワークと効果的に連携**

○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団体・個人から消費生活協力団体・協力員を委嘱

消費生活協力団体等の育成・支援（ガイドライン）

- ・消費生活協力団体等が協議会の構成員となることも想定
- ・消費生活協力団体等となりえるような**消費者・消費者団体を地方公共団体が継続的に育成・支援**

3 登録試験機関

○内閣総理大臣は登録要件に適合する法人から申請があったときは登録試験機関として登録

試験科目（法律及び施行規則）

- ・①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（法律）
- ・③消費生活相談の実務に関する科目、④消費生活一般に関する科目、⑤消費者のための経済知識に関する科目（規則）

試験の一部免除措置（施行規則）

- ・試験申込時に、①現職消費生活相談員、②任用が決定、③遡って 5 年間に於いて通算 1 年以上の実務経験を有する者
- ・現行 3 資格保有者で、指定講習会の課程を修了した者

試験の水準確保（ガイドライン）

- ・**出題数の下限**（各科目 20 問、自由選択 50 問の計 150 問）設定等

4 経過措置等

○現行 3 資格保有者について、要件を満たす場合、消費生活相談員資格試験合格者とみなす経過措置

附則第 3 条第 1 項のみなし合格（経過措置府令）

- ・地方公共団体における消費生活相談の事務又はそれに準ずる事務に 1 年以上従事した経験を有する者

※ 法施行の日から遡って 5 年間に於いて、実務経験が通算して 1 年以上従事していない場合には、指定講習会の受講を条件

附則第 3 条第 2 項のみなし合格者（経過措置府令）

- ・指定講習会の科目及び講習時間等を規定

○消費生活相談員資格試験合格者と同等以上の専門的な知識・技術を有する者の要件明確化

都道府県知事・市町村長の判断のメルクマール（ガイドライン）

- ① **現行 3 資格**保有者
- ② 消費生活相談等の事務に従事し、**実績のある者**

新 旧 対 照 表

新

高知県立消費生活センターの設置及び管理に関する条例（抜粋）

（設置）

第1条 消費生活相談、商品テスト並びに消費生活に関する知識の普及及び情報の提供を行い、県民の消費生活の安定及び向上に寄与するため、高知県立消費生活センター（以下「センター」という。）を高知市に設置する。

2 センターは、消費者安全法（平成21年法律第50号。第4条において「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（第4条において「消費生活センター」という。）とする。

（休所日）

第2条 センターの休所日は、次に掲げる日とする。ただし、知事が必要があると認めた場合は、休所日を変更し、又は臨時に休所日を定めることができる。

- (1) 土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年の1月3日までの日

（利用時間）

第3条 センターの利用時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、消費生活相談の業務は、午前9時から午後4時45分までの間に行うものとする。

2 知事が必要があると認めた場合は、前項に規定する利用時間（消費生活相談の業務を行う時間を含む。）を変更することができる。

（消費生活センターの組織及び運営等に関する事項）

第4条 法第10条の2第1項の条例で定める消費生活センターの組織及び運営等に関する事項は、次に掲げるとおりとする。

(1) 知事は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を告示すること。当該事項を変更したときも、同様とする。

ア 消費生活センターの名称及び住所

イ 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間

(2) 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くこと。

旧

高知県立消費生活センターの設置及び管理に関する条例（抜粋）

（設置）

第1条 消費生活相談、商品テスト並びに消費生活に関する知識の普及及び情報の提供を行い、県民の消費生活の安定及び向上に寄与するため、高知県立消費生活センター（以下「センター」という。）を高知市に設置する。

2 センターは、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第3項に規定する消費生活センターとする。

（休所日）

第2条 センターの休所日は、次に掲げる日とする。ただし、知事が必要と認めた場合は、これを変更し、又は臨時に休所日を定めることができる。

- (1) 土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）第3条に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年の1月3日までの日

(3) 消費生活センターには、法第10条の3第1項の消費生活相談員資格試験（以下この号において「試験」という。）に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により試験に合格した者とみなされた者を含む。）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知事が認める者を消費生活相談員として置くこと。

(4) 消費生活センターは、当該消費生活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すること。

(5) 消費生活センターは、法第8条第1項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

(委任)

第5条 この条例に定めるもののほか、センターの管理に関し必要な事項は、規則で定める。

(委任)

第3条 この条例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、規則で定める。