

令和7年度

# 消費者行政の概要

前橋市 共生社会推進課 消費生活センター

# 目 次

I	前橋市消費者行政の概要	
1	消費者政策の推移	1
2	前橋市消費生活センターの設立経過	2
II	令和7年度の事業概要	
1	消費生活相談事業	
(1)	消費生活相談の概要	3
①	相談件数の推移	3
②	相談者の性別	3
③	相談者の年齢	4
④	内容別分類による相談件数	4
⑤	特殊販売に係る販売購入形態別相談件数	5
⑥	商品・役務分類別の主な相談内容（上位10）	5
⑦	高齢者の相談内容	6
⑧	若者の相談内容	7
(2)	多重債務相談の概要	8
①	月別相談件数	8
②	相談者のプロフィール	8
③	借金の状況ときっかけ	9
④	無料相談会の開催実績	9
(3)	高齢者への悪質商法等による被害防止対策	9
①	電話機等の購入補助	9
②	特殊詐欺電話対策装置の無料貸出し	10
2	消費生活啓発事業	
(1)	消費生活啓発員制度	10
(2)	啓発事業概要	10
①	消費者講座	10
②	くらしのセミナー	10
③	消費生活展	11
④	出前講座	11
⑤	大学生への講座	12
⑥	夏休み子ども消費生活教室	12
⑦	くらしめーる 第25号の発行	12
⑧	ホームページでの周知	12
⑨	「消費者の豆知識」の広報紙掲載	12
⑩	ラジオ放送	13
⑪	「見守り新鮮情報」の全戸回覧	13
III	参考資料	
	関係法令及び条例規則等	14～30

# I 前橋市消費者行政の概要

## 1 消費者政策の推移

平成16年6月2日に施行された「消費者基本法」に基づき、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向け、消費者利益の擁護及び増進、商品役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に関連する物資の品質表示等について政策を推進する機関として、平成21年9月1日に消費者庁及び消費者委員会が創設された。

同時に、消費者被害を防止し、安全を確保する目的で、都道府県及び市町村による消費生活センター等の設置を定義した「消費者安全法」が施行された。

現在は、令和7年3月に策定された第5期「消費者基本計画」により、消費者行政を活性化するための取組みが進んでいる。

また、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的として、平成24年に「消費者教育の推進に関する法律」が施行された。

補助金については、平成21年度からの「地方消費者行政活性化補助金」が、平成27年度から名称変更し、「地方消費者行政推進補助金」となり交付されていたが、平成30年度には、地方消費者行政強化事業と地方消費者行政推進事業から成る「地方消費者行政強化交付金」が創設された。現在は、「地方消費者行政推進補助金」として交付されている。

### (1) 前橋市消費者行政関係予算の推移

(単位：千円)

	令和6年度決算	令和7年度決算	令和8年度当初予算
事業費	27,735	28,084	30,832
前年度増減額	1,486	349	97
地方消費者行政推進補助金	139	104	当初 0 (128予定)

#### 参考（関係法令等）

消費者基本法、消費者安全法

消費者教育の推進に関する法律

前橋市消費生活センターの設置及び管理に関する条例

前橋市消費生活センター設置及び管理に関する条例施行規則

前橋市消費生活センター処務規程

前橋市消費生活啓発員設置要綱

前橋市消費生活相談処理要領

## 2 前橋市消費生活センターの設立経過

### (1) 開設年月日

平成9年1月14日

### (2) 設置目的

市民の消費生活の安定と被害の救済及び未然防止を図るため、平成9年「前橋市消費生活センター」を開設した。

開設以来、消費生活相談の受付と苦情処理、さらには消費者被害の未然防止のための啓発事業を展開しており、市の消費者行政の拠点としての機能を果たしている。

### (3) あらまし

①名称 前橋市消費生活センター

②所在地 前橋市大手町2丁目12番1号 議会庁舎1階  
TEL：027-898-1756  
027-898-1755（相談専用）  
FAX：027-221-6200

③開館時間 午前8時30分～午後5時15分  
（閉館日：土曜、日曜、祝日、12月29日～1月3日）

④相談受付時間 午前9時から午後4時30分

⑤組織（R8.4.1現在）

市民部 共生社会推進課 消費生活センター  
係員9名 所長1名・職員2名・会計年度任用職員1名  
消費生活相談員5名（会計年度任用職員5名内有資格者4名）

## II 令和7年度の事業概要

### 1 消費生活相談事業

#### (1) 消費生活相談の概要

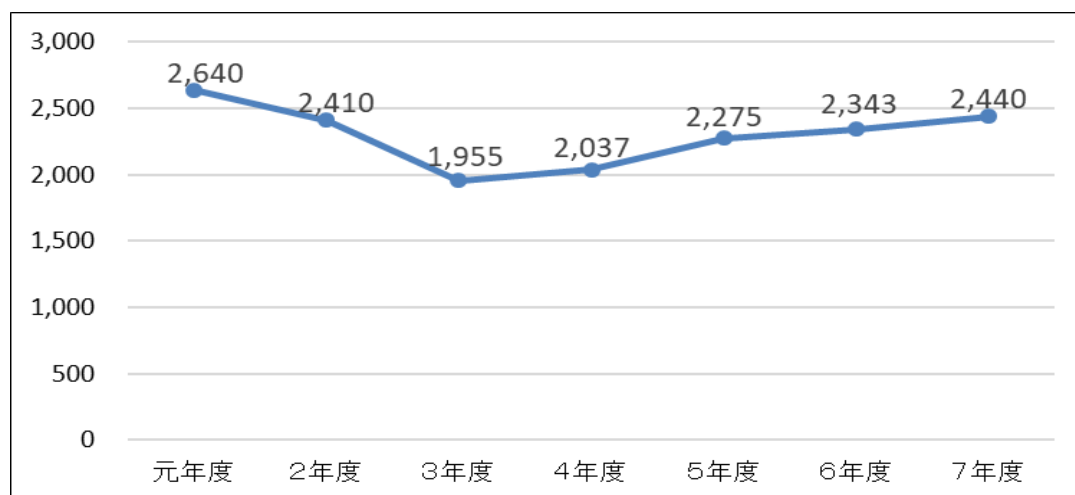
##### ①相談件数の推移

消費生活相談は、架空請求の相談が急増した平成16年度をピークに減少し、平成19年度ごろから2,000件前半で推移が続いた。平成27年度頃からは還付金詐欺、平成29年度頃からは架空請求が増えたことにより3,000件前後で推移してきた。令和2、3年度は新型コロナウイルス感染症拡大により、来所相談を一時中止しており、相談件数が一時的に減少したが、以降は年々増加傾向にあり、令和7年度は2,440件で、令和6年度の2,343件と比べ97件増加した。

相談内容については、デジタル化の推進等による社会情勢の変化や悪質業者の手口巧妙化に伴い多様化してきている。

(単位:件)

年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
件数	2,640	2,410	1,955	2,037	2,275	2,343	2,440



##### ②相談者の性別

相談者の性別は、男性1,013人(全体の41.5%)、女性1,244人(同51.0%)、その他・不明が183人(同7.5%)であった。

(単位:人)

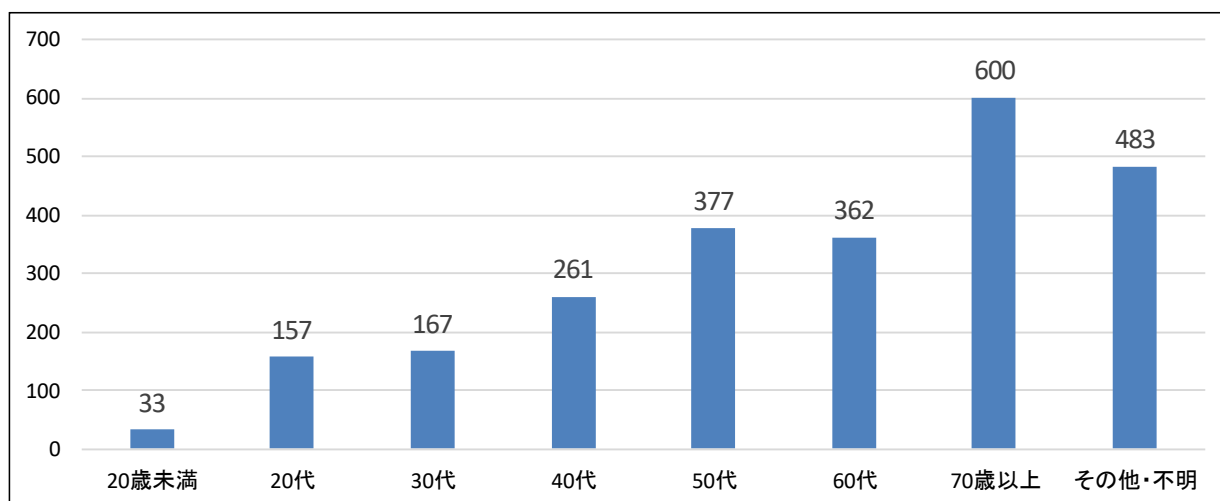
年度 区分	4年度	5年度	6年度	7年度	全体比率(%)
男性	859	977	1,025	1,013	41.5
女性	1,021	1,131	1,141	1,244	51.0
その他	157	167	177	183	7.5
合計	2,037	2,275	2,343	2,440	100.0

### ③相談者の年齢

相談者の年齢は、20歳未満から70歳以上まで、幅広い年齢層からの相談となっている。最も多かったのは70歳以上で、高齢者（60代以上）では、全体の約4割、962件の相談があった。

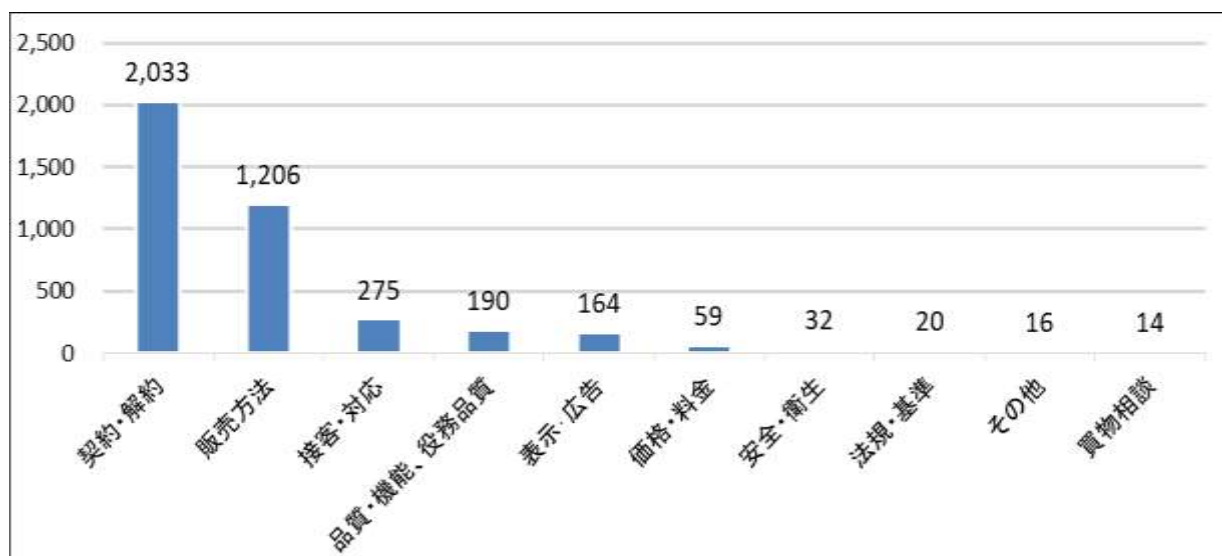
(単位:人)

年代 年度	20歳 未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	不明	合計
令和6年度	37	158	149	219	337	398	609	436	2,343
令和7年度	33	157	167	261	377	362	600	483	2,440
前年度比(%)	89.2	99.4	112.1	119.2	111.9	91.0	98.5	110.8	104.1



### ④内容別分類による相談件数

相談内容は、契約や解約についての相談が2,033件で最も多く、次に販売方法についての苦情が1,206件と多かった。



(注) 1件の相談に複数の相談内容が含まれる場合は、おののに対して1件ずつカウント

### ⑤特殊販売に係る販売購入形態別相談件数

平成20年6月に「特定商取引法」と「割賦販売法」が同時に大幅に改正され、平成21年12月1日から施行された（特定商取引法は、訪問販売等のトラブル防止やクーリング・オフ制度を定めた法律）。令和3年の改正では、通信販売の「詐欺的な定期購入商法」対策や、「送り付け商法」対策がされ、また契約書面やクーリング・オフ通知を電磁的方法で行うことが可能となった。

特殊販売に関する相談は、インターネットやスマートフォンなどによる通信販売が一番多く、40代以降の世代に広がっている。

また、訪問販売や電話勧誘販売の相談は、高齢者層を中心に、突然の訪問や電話で勧誘され不要な契約をしてしまうという内容が多く、年間を通じて相談件数が多かった。

(単位:件)

年代 購入形態	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	7年度合計	6年度合計	前年比(%)
通信販売	20	45	48	108	137	144	146	81	729	665	109.6
訪問販売	5	4	9	18	27	22	58	25	168	238	70.6
電話勧誘販売	1	14	9	16	19	22	35	28	144	175	82.3
訪問購入	0	0	0	1	4	6	6	2	19	23	82.6
マルチ・マルチまがい	0	1	2	1	4	0	0	0	8	16	50.0
その他無店舗販売	0	1	0	1	2	1	0	1	6	7	85.7
ネガティブオプション	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0.0
合計	26	66	68	145	193	195	245	137	1,075	1,124	95.6

### ⑥商品・役務分類別の主な相談内容（上位10）

相談件数を内容別（商品・役務大分類）に見ると、1位は、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が331件で、前年度から22件減少した。2位は、「金融・保険サービス」の235件で、前年度から55件増加した。3位は「運輸・通信サービス」の201件で、前年度から4件減少した。前年度から急激に増えたのは、「保健・福祉サービス」が前年度の約1.5倍、次に「住居品」と「金融・保険サービス」で約1.3倍に増加した。

(単位:件)

順位	商品役務	主な商品・役務の説明	7年度	6年度	前年比(%)
1	商品一般	対象商品が不明な請求、商品の分類が特定できないものなど	331	353	93.8
2	金融・保険サービス	生命保険、損害保険、消費者金融など	235	180	130.6
3	運輸・通信サービス	携帯電話サービス、インターネット通信サービスなど	201	205	98.0
4	保健衛生品	保健衛生品、医薬品、化粧品など	175	199	87.9

順位	商品役務	主な商品・役務の説明	7年度	6年度	前年比(%)
4	他の役務	点検サービス、冠婚葬祭、外食	175	179	97.8
5	教養娯楽品	教養、事務、娯楽・趣味の目的で使用される商品	141	148	95.3
5	食料品	食品、健康食品、飲料など	141	135	104.4
6	保健・福祉サービス	医療、理美容、老人福祉サービスなど	139	91	152.7
7	教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受けるサービス、旅行、習い事など	136	130	104.6
8	被服品	和洋服、履物、かばん、アクセサリなど	119	102	116.7
9	住居品	ふとん、浄水器、空調機器、家具など	115	85	135.3
10	レンタル・リース・賃貸	賃貸アパートなど	92	86	107.0

### ⑦高齢者の相談内容

全体の約4割を占める高齢者からの相談では、対象商品が不明な請求など「商品一般」に関する相談が最も多く163件だった。

また、販売・購入形態で最も多かったのは、「通信販売」で290件、そのうち最も多かった商品は「化粧品」で60件だった。

高齢者(60歳以上)の相談が多い商品・役務

順位	商品・役務	件数	全体件数	全体比率(%)
1	商品一般	163	331	49.2
2	化粧品	69	125	55.2
3	役務その他	62	161	38.5
4	インターネット通信サービス	47	95	49.5
5	健康食品	46	78	59.0
6	工事・建築・加工	28	54	51.9
6	移動通信サービス	28	59	47.5
7	修理・補修	24	51	47.1
8	融資サービス	20	110	18.2
9	自動車	17	63	27.0
10	電気	16	47	34.0

高齢者(60歳以上)の相談が多い販売・購入形態及びその主な商品・役務  
(単位:件)

順位	相談が多い販売・購入形態	主な商品・役務		
1	通信販売	290	化粧品	60
			健康食品	37
			役務・その他	15
			紳士・婦人用品	12
			商品一般	11
2	店舗購入	94	移動通信サービス	10
			自動車	9
			医療	9
			電話機・電話機用品	6
			役務その他	5
			家具・寝具	5
3	訪問販売	80	戸建住宅	14
			インターネット通信サービス	12
			衛生サービス	6
			書籍・印刷物	5
			放送	5
4	電話勧誘販売	57	インターネット通信サービス	18
			役務その他	12
			魚介類	8
			ファンド型投資商品	4
			化粧品	2
			パソコン・パソコン関連商品	2
5	訪問購入	12	食器・台所用品	3
			自動車	2

⑧若者の相談内容

契約当事者が若者(30歳未満)の相談件数は188件で、前年度より7件減少した。商品・役務別では、「理美容」に関する相談が最も多く21件で、前年度から9件増加した。全世代の理美容に関する相談件数の約5割が若者からの相談であった。

若者の相談が多い主な商品・役務

順位	商品・役務	件数	全体件数	全体比率(%)
1	理美容	21	41	51.2
2	役務その他	12	161	7.5
3	商品一般	10	331	3.0
3	他の教養・娯楽	10	52	19.2
4	レンタル・リース・貸借	9	92	9.8

## (2) 多重債務相談の概要

多重債務相談件数は、57件で、前年度より8件多かった。相談者の内訳は、来所者が電話の約3.4倍、性別は男性が、女性よりも9人多かった。年代は60代以上が最も多く、次に30代、その次に20代が多かった。

相談者の抱える借金額は、500万円以上が16人と最も多かった。

また、多重債務に陥ったきっかけとしては、前年度と同じく低収入や収入の減少により生活費が不足して借金をしたことがきっかけで債務超過に至ったという理由が全体の約4割で一番多かった。

### ①月別相談件数

(単位：件)

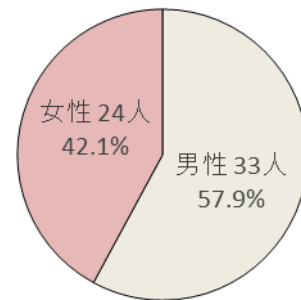
区分	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
I 電話		2	0	0	2	2	1	5	0	0	0	0	1	13
II 窓口		2	4	1	1	5	5	7	6	3	5	4	1	44
計		4	4	1	3	7	6	12	6	3	5	4	2	57
I, IIのうち他部署紹介		2	1	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	7
I, IIのうち相談者が他市町村住民		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

### ②相談者のプロフィール

#### ア 性別

(単位：人)

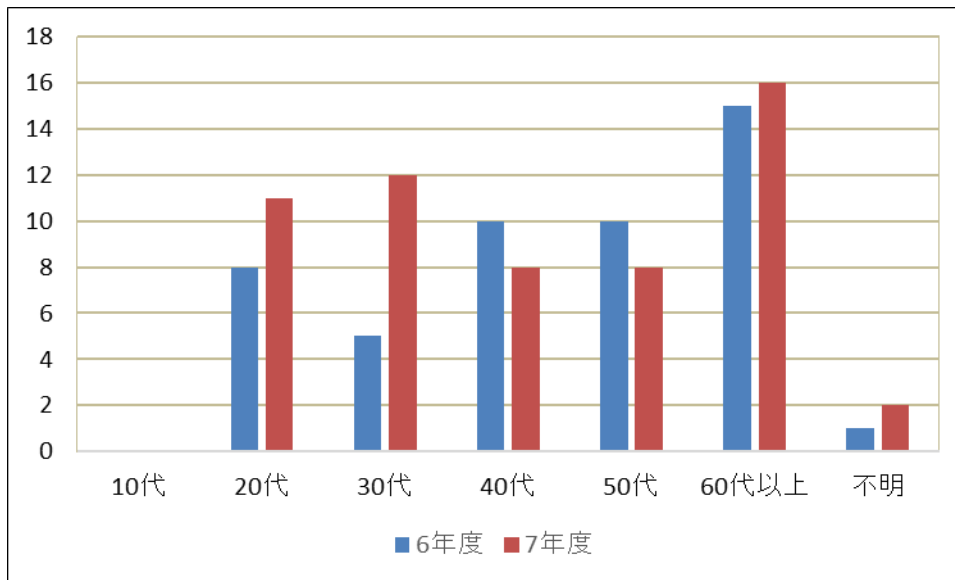
年度	4年度	5年度	6年度	7年度	前年度比(%)
男性	29	24	28	33	117.9
女性	21	25	21	24	114.3
不明	0	0	0	0	0
合計	50	49	49	57	116.3



#### イ 年齢層

(単位：人)

年度	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明	合計
4年度	0	7	7	7	9	18	2	50
5年度	0	10	3	7	8	14	7	49
6年度	0	8	5	10	10	15	1	49
7年度	0	11	12	8	8	16	2	57
前年度比(%)	0	137.5	240.0	80.0	106.6	107.1	200.0	116.3



### ③借金の状況ときっかけ

ウ 借金の状況 (単位:人)

年度 金額	5年度	6年度	7年度
100万円未満	4	7	9
100万円以上 200万円未満	20	9	7
200万円以上 300万円未満	4	5	6
300万円以上 400万円未満	4	7	9
400万円以上 500万円未満	3	3	3
500万円以上	11	15	16
不明	3	3	7
合計	49	49	57

エ 借金のきっかけ (複数可) (単位:人)

年度 原因	5年度	6年度	7年度
低収入・収入減少 (生活費・教育費不足)	15	18	23
商品・サービスの購入	8	7	6
ギャンブル・遊興費	3	1	5
事業資金の補填	1	1	1
保証・借金肩代わり	2	1	3
住宅ローン等の返済	5	3	4
本人・家族の病気、けが	4	1	0
その他	1	6	10
不明	10	12	7
合計	49	50	59

### ④無料相談会の開催実績

「多重債務無料相談会」(群馬県と合同開催)

日 時: 令和7年10月24日(金) 17:15~20:30

場 所: 前橋市消費生活センター

相談者: 4人

### (3) 高齢者への悪質商法等による被害防止対策

高齢者の消費者トラブルや特殊詐欺被害は電話から始まるものが多いことから、被害の未然防止を目的に、予防・抑止効果が期待できる詐欺被害等防止機能付き電話機等の購入補助及び固定電話に設置する対策装置の無料貸出しを行った。

#### ①電話機等の購入補助(平成30年10月より実施)

対象者：市内に住民登録し住んでいる人で65歳以上の人  
次の2つの機能がある電話機または外部接続機器を対象とする

- ア 電話の着信時に、警告メッセージを発する
- イ 通話内容を自動的に録音する

補助額：購入費の1/2（上限5,000円）100円未満切捨て

令和7年度申請数：62件（仮申請数77件）

補助額：305,500円

## ②特殊詐欺電話対策装置の無料貸出し（令和4年11月より実施）

対象者：市内に住民登録し住んでいる人で65歳以上の人

申請数：374件

## 2 消費生活啓発事業

### (1) 消費生活啓発員制度

消費生活啓発員制度は、前橋市消費生活センターの設置に伴い、消費者被害の未然防止を図るため、消費者啓発の充実を目的に平成9年5月30日に設置された。

消費生活啓発員は、市長の委嘱を受け、市民の中の消費者リーダーとして、地域において消費生活問題の情報収集及び通報、消費者被害を未然に防ぐための啓発、簡単な消費生活相談に応じてアドバイスを行うなどの活動を行っている。

これらの活動は、消費生活センターの指導・援助を受けながら、啓発員自身の自発的・自覚的意志に基づく活動を基本としている。

また、消費生活啓発員は、消費者行政のよりきめ細かい推進を図るため、市民とのパイプ役として活動しており、市民側からは「くらしの良きアドバイザー」であり、行政側からは「消費者行政推進の協力者」となっている。

### (2) 啓発事業概要

#### ①消費者講座

消費者基本法の制定を記念し、5月が「消費者月間」、5月30日が「消費者の日」と定められており、記念事業として消費者講座を開催した。

日時：令和7年5月31日（土）14:00～15:30 K' BIXまえばし福祉会館

テーマ：「家族に頼らないおひとりさまの終活～単身高齢社会の本格的到来を見据えて～」

講師：株式会社OAGウェルビーR 代表取締役 黒澤 史津乃 氏

受講者：167人

#### ②くらしのセミナー

経済社会環境の変化や消費者ニーズの多様化に伴い、消費生活の基本的な問題を認識し、自立した主体性のある消費者を育成するため、生活情報や専門的な知識を習得することを目的として開催した。受講者は延べ102人

ア 日時：10月7日（火）14:00～15:30 K' BIXまえばし福祉会館 社会適応訓練室

テーマ：「10歳若返る運動講座」

講師：ウェルネスライフトレーナー 橋本 大介 氏

- イ 日時：10月23日（木）15:00～16:30 K' BIXまえばし福祉会館 社会適応訓練室  
 テーマ：「賢い患者になりましょう あなたがいのちの主人公」  
 講師：認定NPO法人ささえあい 医療人権センターCOML  
 理事長 山口 育子 氏

### ③消費生活展

多くの市民に消費生活に関する情報を提供するため、「かしこく元気に生きるために～くらしの安全を考える～」をテーマに市民サービスセンター等でパネル展示やチラシの配布を行った。

	期間	場所
1	1月13日(火)～ 1月16日(金)	下川淵市民サービスセンター
2	1月19日(月)～ 1月23日(金)	桂萱市民サービスセンター
3	1月26日(月)～ 1月30日(金)	前橋市役所 1階

### ④出前講座

消費者トラブル被害の未然防止に向け、市内各地区に出向き、高齢者サロンや生涯学習会などで啓発を行った。啓発員の会メンバーによる寸劇は、大変好評だった。

#### 令和7年度出前講座一覧表

	講座日	時間	場所	依頼者	人数	
1	5月7日	50分	荒子町集落センター	荒子町自治会	45	
2	7月16日	60分	上石倉公民館	石倉町上石倉社会福祉協議会	28	
3	7月17日	60分	新田公民館	新田ふれあいサロン	18	
4	9月25日	60分	南町三丁目公民館	南町三丁目老人クラブ	14	
5	10月15日	60分	かすかわ老人福祉センター	かすかわ老人福祉センター	13	
6	11月26日	40分	上長磯町公民館	ふれあいサロン長磯	40	
7	2月3日	60分	総社公民館	総社公民館	10	
8	2月4日	60分	宮城公民館	前橋市地域包括支援センター 東部	83	
9	2月20日	30分	ホテルサンダーソン	前橋西ロータリークラブ	48	
全9回					合計	299

### ⑤大学生への講座

共愛学園前橋国際大学寄付講座で「消費者被害にあわないために」と題して、大学生に講義を行った。

### ⑥夏休みこども消費生活教室

毎日の生活の中で無駄にしているものを題材にして、節約やリサイクルにより新たな価値を創造することを学ぶ機会になりました。

教室名	日時	会場	対象	講師
楽しくチャレンジ！ SDGs クッキング	7月25日（金） ①10:30-13:30	K' BIXまえばし 福祉会館調理実習室	小学生	(公社)日本栄養士会機能強化 型認定栄養ケア・ステーション 栄養まえばし
牛乳パックで小物入 れを編んでみよう！	7月29日(金) ②10:00-11:30 ③13:30-15:00	K' BIXまえばし 福祉会館造形創作室	小学生	前橋市消費生活啓発員の会
牛乳パックでさおば かりを作って重さを はかろう！	7月31日（木） ④10:00-12:00	K' BIXまえばし 福祉会館造形創作室	小学生	群馬県計量検定所職員

参加者 計50人（①20人、②8人、③10人、④12人）

### ⑦くらしめーる 第25号の発行

消費生活啓発員の1年間の活動報告として「くらしめーる」を作成し、各市有施設（25施設）を通じて市民に配布した。

### ⑧ホームページでの周知

市ホームページを活用し、国や県などから注意喚起がなされた悪質商法や製品事故に関する消費者トラブル等について周知を行った。

### ⑨「消費者の豆知識」の広報紙掲載

広報まえばしに「消費者の豆知識」の記事を掲載し、身近に起こる消費者トラブルとその対処法を紹介した。（奇数月 年6回）

発行号	テーマ
5月号	ネットで広がるマルチ商法
7月号	カード会社名で届いたメール
9月号	広告と違うものが届いたトラブル
11月号	ロードサービスのトラブル
1月号	娘が内緒で買ったサプリ
3月号	「〇〇ペイで返金」と言われたら詐欺を疑って

### ⑩ラジオ放送

まえばしCITYエフエムの番組「防犯チャンネル845」で消費生活相談員が、消費者トラブルに関する注意喚起を行った。（毎月最終水曜日 年12回）

放送日	テーマ
4月30日	携帯電話の乗り換え
5月28日	ネット通販で届いた偽物
6月25日	定期縛りのない定期購入
7月30日	光回線の乗り換えトラブル
8月27日	怪しい投資話
9月24日	給湯器の点検商法
10月29日	旅行のトラブル
11月26日	貴金属の買取り
12月24日	オンラインゲームの高額課金トラブル
1月28日	〇〇p a yで返金します詐欺に注意
2月25日	賃貸住宅の原状回復トラブル
3月25日	携帯電話の契約トラブル

### ⑪「見守り新鮮情報」の全戸回覧

令和7年11月と令和8年3月に消費者トラブルに関する注意喚起のチラシ「見守り新鮮情報」を回覧して、啓発を行った。

（国民生活センター啓発資料：見守り新鮮情報）

## Ⅲ 参考資料

前橋市消費生活センターの設置及び管理に関する条例	14
前橋市消費生活センター設置及び管理に関する条例施行規則	15
前橋市消費生活センター処務規程	16
前橋市消費生活相談処理要領	16
前橋市消費生活啓発員設置要綱	19
前橋市消費生活啓発員の会会則	20
消費者基本法	22
消費者安全法	23
消費者教育の推進に関する法律	27

## ○前橋市消費生活センターの設置及び管理に関する条例

平成8年6月25日

条例第21号

(設置)

第1条 市民の消費生活の安定及び向上を図るため、前橋市消費生活センター（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、次のとおりとする。

- (1) 名称 前橋市消費生活センター
- (2) 位置 前橋市大手町二丁目12番1号

(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) 消費者啓発のための講演会、講座等の開催に関すること。
- (3) 消費生活に係る資料等の展示に関すること。
- (4) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること。
- (5) その他消費生活に関すること。

(利用の制限)

第4条 市長は、センターを利用する者（以下「利用者」という。）が、次の各号のいずれかに該当するときは、センターの入館を拒み、又は退館を命ずることができる。

- (1) 公益を害するおそれがあると認めるとき。
- (2) 施設又は附属設備（以下「施設等」という。）を汚損、破損又は滅失するおそれがあると認めるとき。
- (3) その他管理上の支障があると認めるとき。

(損害賠償)

第5条 利用者は、施設等を汚損、破損又は滅失したときは、これを原状に復し、又は市長の認定する額を賠償しなければならない。

(委任)

第6条 この条例の施行に関し必要な事項は、市規則で定める。

附 則

この条例は、市規則で定める日から施行する。

(平成9年規則第3号で平成9年1月14日から施行)

附 則 (令和4年12月13日条例第47号)

この条例は、令和5年1月16日から施行する。

## ○前橋市消費生活センターの設置及び管理に関する条例施行規則

平成9年1月13日

規則第4号

(趣旨)

第1条 この規則は、前橋市消費生活センターの設置及び管理に関する条例（平成8年前橋市条例第21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。

(開館時間)

第2条 前橋市消費生活センター（以下「センター」という。）の開館時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

2 センターの相談の受付時間は、午前9時から午後4時30分までとする。

3 市長は、必要があると認めるときは、第1項に規定する開館時間及び前項に規定する相談の受付時間を変更することができる。

(休館日)

第3条 センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、市長が特に必要と認めるときは、これを変更し、又は臨時に休館日を設けることができる。

(1) 日曜日及び土曜日

(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、1月3日及び12月29日から12月31日まで

(消費生活相談員)

第4条 センターには、相談等の業務を行うため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

(研修機会の確保)

第5条 市長は、条例第3条各号に掲げる事業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ものとする。

(情報の適正管理)

第6条 市長は、条例第3条各号に掲げる事業の実施により得られた情報の漏えい、改ざん、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適正な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(その他)

第7条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成9年1月14日から施行する。

附 則（平成24年3月16日規則第10号）

この規則は、平成24年4月1日から施行する。

附 則（令和4年12月16日規則第49号）

この規則は、令和5年1月16日から施行する。

附 則（令和7年5月15日規則第42号）

この規則は、令和7年6月2日から施行する。

## ○前橋市消費生活センター処務規程

平成9年1月13日  
訓令甲第2号  
消費生活センター

(趣旨)

第1条 この訓令は、別に定めるもののほか、前橋市消費生活センター（以下「センター」という。）の事務処理、職員の服務等について必要な事項を定めるものとする。

(職員)

第2条 センターに次の職員を置く。

- (1) 所長
- (2) 事務職員
- (3) 消費生活相談員

(職務)

第3条 所長は、上司の命を受けてセンターの事務を掌理し、所属職員を指揮監督する。

2 事務職員及び消費生活相談員は、所長の命を受けて事務に従事する。

(備える帳簿)

第4条 センターに消費生活相談カードその他必要な書類を備え、これを整備しておかなければならない。

(諸報告)

第5条 所長は、毎月5日までに前月の業務状況等を市民部共生社会推進課長に報告しなければならない。

(平18訓令甲9・平25訓令甲8・令5訓令甲7・一部改正)

附 則

この訓令は、平成9年1月14日から施行する。

附 則 (平成18年3月31日訓令甲第9号)

この訓令は、平成18年4月1日から施行する。

附 則 (平成25年3月29日訓令甲第8号)

この訓令は、平成25年4月1日から施行する。

附 則 (令和5年3月29日訓令甲第7号)

この訓令は、令和5年4月1日から施行する。

## ○消費生活相談処理要領

(目的)

第1条 この要領は、前橋市消費生活センター（以下「センター」という。）において行う消費生活に係る相談の受付及び処理（以下「相談業務」という。）に関して必要な事項を定めることにより、相談業務を適切かつ円滑に実施し、もって消費者に係る被害の救済及び未然防止に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 相談業務に係る用語の定義は、次の各号のとおりとする。

- (1) 相談 苦情、問い合わせ又は要望をいう。

- (2) 苦情 消費者が商品、役務等に関する安全性、品質、表示、取引等について、不服又は不満の意思を表明し、事業者の責務等に基づく対応を求めることをいう。
- (3) 問い合わせ 消費者が商品、役務その他消費生活に関する事項について、情報の提供を求めることをいう。
- (4) 要望 消費者が商品、役務その他消費生活に関する事項について、消費者の保護、その他消費生活の安定、向上に資する希望を表明することをいう。
- (5) 相談者 苦情においては実際に苦情に関わった当事者本人を、契約の相談においては契約者本人を、問い合わせ又は要望においては相談を行う者をいう。

(相談の方法)

第3条 相談業務は、センターに配置する消費生活相談員（以下「相談員」という。）が行うものとする。

2 相談は、相談者の来所又は電話により受け付けるものとする。

3 相談員は、相談者に対して、適切なアドバイスを行い、相談者自ら問題解決を図れるよう支援を行うものとする。

(相談の受付)

第4条 受け付けできる相談者の範囲は、本市に在住、在勤または在学する者とする。

2 相談の申出があったときは、その内容、趣旨等を十分確認のうえ、受け付けするものとする。ただし、次の各号の一に該当すると認めるときは、理由を付して相談の申し出を断るものとする。

(1) 法令等に違反し、又は違反の疑いがあるとき

(2) 社会通念に照らして明らかに合理性を欠くとき

(3) 政治上又は宗教上の信条に深く関わるもの

(4) 本市以外の消費生活相談窓口で相談中の案件、又は法律相談中の案件

(5) その他相談の目的又は動機から見て相談処理に適さないと認められるもの

3 相談の受付は、相談員が行うものとし、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O - N E T」という。）に必要事項を入力し登録することにより行うものとする。

4 相談を受け付けた相談員は、相談業務の終了まで当該案件を取り扱うものとする。

(相談業務の留意事項)

第5条 受け付けた相談は、独立行政法人国民生活センターの相談処理の手順に準じて、速やかに処理を開始するものとする。

2 法令及び社会通念に準拠し、適正な手続きに従い、中立的立場を堅持するものとする。

3 誠実かつ的確に相談内容を聴取し、迅速かつ適切に処理するものとする。

4 相談に対する助言等については、口頭により相談者に伝えるものとする。

5 相談員は、P I O - N E Tに処理経過を入力する。

(苦情等の処理方法)

第6条 苦情の処理は、契約書、申込書等の関係書類、当該苦情に係る商品等について、できる限り事実の確認に努めるものとする。

2 苦情の申出を受け付けたときは、自主的な解決のために、相談者に対して適切な情報を提供するものとし、必要に応じてその具体的な解決方法について助言するものとする。

- 3 前項の規定によるもののほか、苦情の申出において自主的な解決が困難であると認められる場合であって、相談者が希望するときは、当事者双方の主張を聴取して問題点を整理し、当該苦情を解決するため必要なあっせん等の措置を行うものとする。
- 4 あっせんを行う場合は、相談者及び事業者に対し、説明又は問い合わせの機会を与えることに留意して対処するものとする。
- 5 問い合わせを受け付けたときは、当該問い合わせに関する適切な情報を提供するものとする。
- 6 要望を受け付けた場合において、関係機関又は関係事業者に伝える必要があると認められたときは、速やかに行うものとする。

(相談業務の中止)

第7条 相談員は、相談者の行為若しくは相談内容が次の各号の一に該当すると認められたときは、相談業務を中止するものとする。

- (1) 相談内容に虚偽事項を含むことが判明したとき
- (2) 相談者が当該苦情に関して訴訟を表明したとき又は訴訟を提起したとき若しくは訴訟を提起されたとき
- (3) 所在不明、長期不在等により相談者と1か月以上にわたり連絡がとれないとき
- (4) 相談者が相談員との信頼関係を著しく損ねる行為をしたとき
- (5) 相談者の主張に対し、相談者及び事業者に意見の聴取、取引行為等を調査した結果、公平な解決方法を提案することができないとき
- (6) その他処理不能と判断したとき

(相談業務の終了)

第8条 相談が次の各号の一に該当したときは、相談業務を終了するものとする。

- (1) 苦情の申出に対して、情報の提供又は解決方法の助言により相談者が了解したとき
- (2) 苦情を解決するためのあっせんその他の措置により当事者が合意したとき
- (3) 苦情を解決するためのあっせんその他の措置を講じても、当事者が合意する見込みがなく、かつ、関係機関及び関係事業者の協力が得られず、あっせん等を打ち切らざるを得ないとき
- (4) 相談者から苦情、問い合わせ又は要望について取下げの申出があったとき
- (5) 問い合わせの申出に対して、情報を提供したことにより相談者が了解したとき
- (6) 要望の申出に対して講じた処理について、相談者が了解したとき

(相談処理情報の保管)

第9条 センターの所長は、相談の処理に必要な情報及び資料を収集し、整理するとともに、処理の完結した相談に係る関係書類を整理して、5年間保管するものとする。

(委任)

第9条 この要領に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成9年1月14日から施行する。

附 則

この要領は、令和元年11月5日から施行する。

## ○前橋市消費生活啓発員設置要綱

(設置)

第1条 市民の消費者被害を未然に防ぎ、消費生活の向上を図るため、前橋市消費生活啓発員（以下「啓発員」という。）を設置する。

(委嘱等)

第2条 啓発員は、次の各号のいずれかに該当する市民の中から市長が選考して委嘱する。

- (1) 消費生活問題について相当の経験又は関心のある者
- (2) 市が主催するくらしのセミナーの修了生又はこれと同程度の知識を有する者
- (3) 消費者団体等から推薦された者
- (4) その他市長が認めた者

2 啓発員は、30人以内とする。

(任期)

第3条 啓発員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補充の啓発員の任期は、前任者の残任期間とする。

(任務)

第4条 啓発員の任務は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活問題の情報収集及び通報

地域における消費生活の安定と向上を図るため、おおむね次のような実態を把握し、市長（消費生活センター）に通報すること。

ア 安全に問題のある商品が販売されている事実

イ 誇大又は不当な広告、表示等により、消費者の商品選択の自由が妨げられている事実

ウ 商品の取引において、販売方法、サービス又は契約上の苦情が生じている事実

エ その他消費生活の障害となるような問題がある事実

- (2) 消費生活啓発

ア 消費者被害を未然に防ぐために、市が消費生活センター、地域の公民館等で開催する講座等に協力すること。

イ その他市が行う消費生活に関する事業に積極的に協力すること。

- (3) 消費生活アドバイス

消費者からの簡易な消費生活に関する相談に応じ、その内容を市長（消費生活センター）に通知すること。

- (4) 研修会への参加

ア 知識習得のため、市が行う消費生活に関する研修会及び講演会に参加すること。

イ 消費生活啓発員会議に出席すること。

(報償金)

第5条 市長は、啓発員に対し毎年度予算の範囲内において報償金を支給する。ただし、休会期間の報奨金についてはこれを支給しない。

(感謝状)

第6条 市長は、在任期間が通算8年以上の啓発員の退任に際し、その者に対し感謝状を贈呈することができる。

(休会)

第7条 啓発員は、長期間活動を行うことができない場合は、1年を超えない範囲内で、啓

発員活動の休止（以下「休会」という）をするものとする。なお、休会期間は月単位とする。

- 2 前項の休会期間は、任期中の休会期間の合計が1年を超えない範囲で期間を延長できる。
- 3 啓発員が休会又は休会期間の延長をするときは、あらかじめ、休会申請書（様式第1号）を市長に提出し、承認を受けなければならない。
- 4 休会中の啓発員が復帰しようとする場合の手続きは、あらかじめ、復会申請書（様式2号）を市長に提出し、承認を受けなければならない。
- 5 休会した期間は、在任期間に算入しないものとする。

（辞任）

第8条 啓発員は、任期の途中で辞任しようとする場合は、あらかじめ、辞任願（様式3号）を市長に提出し、許可を受けなければならない。

（委任）

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成9年5月30日から実施する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、令和4年3月18日から実施する。

## ○前橋市消費生活啓発員の会会則

（名称）

第1条 この会は、前橋市消費生活啓発員の会（以下「会」という。）と称し、前橋市消費生活啓発員（以下「啓発員」という。）をもって組織する。

（事務局）

第2条 この会の事務局は、前橋市消費生活センター内に置く。

（目的）

第3条 この会は、地域における消費者被害の救済と未然防止のための消費者啓発活動を推進するため、啓発員相互の連絡を密にして、市民の消費生活の安定と向上に寄与することを目的とする。

（事業）

第4条 この会は、前条の目的を達成するために、次の事業を行う。

- (1) 消費者保護に関する事業の普及啓発活動に関すること。
- (2) 消費者被害の救済及び消費者啓発等の協力に関すること。
- (3) 消費者問題の研究に関すること。
- (4) 啓発員相互間の連絡調整に関すること。
- (5) その他、会の目的達成に必要と認めたこと。

（役員）

第5条 この会に次の役員を置く。

会長1名 副会長2名 専門部長2名 監事2名

2 役員は、委員の互選によって決定する。

(役員等の職務)

第6条 会長はこの会を代表し、会を統轄する。

2 会長は、急を要すると認める時は、第10条各号に規定する総会で議決すべき事項を役員会の承認を得て処理することができる。

3 副会長は会長を補佐し、会長事故あるときはその職務を代行する。

4 専門部長は、出前講座などの事業について、中心となって進めていく。

5 監事は、会計事務の執行について監査する。

(役員任期)

第7条 役員任期は、2か年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠により就任した任期は、前任者の残任期間とする。

3 役員等は、任期終了後であっても後任者が選出されるまでは、その職務を行うものとする。

(会議)

第8条 この会の会議は、総会及び役員会とする。

(召集及び議事方法)

第9条 会議は、必要に応じて会長が召集し、会長がその議長となる。

2 会議は、その構成員の2分の1以上の出席により成立し、議決は出席者の過半数により決する。

(総会)

第10条 総会は、次の事項を議決する。

(1) この会の年度事業計画に関する事項

(2) この会の年度予算及び決算に関する事項

(3) その他必要な事項

(役員会)

第11条 役員会は、次の事項を審議する。

(1) 会務運営に関すること

(2) 総会に付議する事項

(3) その他必要な事項

(会計)

第12条 この会の経費は、市の交付金及びその他の収入をもってあてる。

(会計年度)

第13条 この会の会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

附則

この会則は、平成10年4月1日から施行する。

附則

この会則は、平成21年4月14日から施行する。

## ○消費者基本法（抜粋）

（昭和四十三年五月三十日）

（法律第七十八号）

（目的）

第一条 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。

（平一六法七〇・一部改正）

（基本理念）

第二条 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。

（平一六法七〇・追加）

（地方公共団体の責務）

第四条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

（平一六法七〇・旧第三条繰下・一部改正）

（啓発活動及び教育の推進）

第十七条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

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

(平一六法七〇・旧第十二条線下・一部改正)

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第十九条 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。

(平一六法七〇・追加)

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第二十四条 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。

(平一六法七〇・旧第十六条線下・一部改正)

## ○消費者安全法（抜粋）

(平成二十一年六月五日)

(法律第五十号)

(目的)

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

(平二四法七七・一部改正)

(基本理念)

第三条 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。

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

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

(国及び地方公共団体の責務)

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

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

するよう努めなければならない。

- 3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。
- 4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果（当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第六条第二項第四号において同じ。）の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）、第十条の二第一項第一号に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関（消防組織法（昭和二十二年法律第二百二十六号）第九条各号に掲げる機関をいう。）、保健所、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体及び消費生活協力員、消費者団体その他の関係者と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。

（平二六法七一・一部改正）

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

一～五 省略

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあつせんを行うこと。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

（平二六法七一・一部改正）

（消費生活センターの設置）

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

一～三 省略

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

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

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

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

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

(平二六法七一・一部改正)

(消費生活センターの組織及び運営等)

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

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

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

三 その他内閣府令で定める事項

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

(平二六法七一・追加)

(消費生活相談員の要件等)

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

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

(指定消費生活相談員)

第十条の四 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、市町村が行う第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務の実施に関し、同条第一項第一号に規定する助言、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。

(平二六法七一・追加)

(消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等)

第十一条 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

(平二六法七一・一部改正)

第十一条の二 内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

2 地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところにより、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

(平二六法七一・追加)

(消費者事故等の発生に関する情報の通知)

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

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

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

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

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

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

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

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

同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であ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。

(平二六法七一・一部改正)

(資料の提供要求等)

第十四条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による情報の集約及び分析並びにその結果の取りまとめを行うため必要があると認めるときは、関係行政機関の長、関係地方公共団体の長、国民生活センターの長その他の関係者（第三十五条及び第三十八条第二項において「関係行政機関の長等」という。）に対し、資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる。

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

(平二四法七七・一部改正)

(財政上の措置等)

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

(平二六法七一・追加)

(事務の区分)

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

(平二四法七七・旧第二十四条繰下、平二六法七一・旧第四十七条繰下)

## ○消費者教育の推進に関する法律（抜粋）

(平成二十四年八月二十二日)

(法律第六十一号)

(目的)

第一条 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)

第二条 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)

第三条 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。第九条第二項第三号において同じ。）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。

(地方公共団体の責務)

第五条 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（平成二十一年法律第五十号）第十条の二第一項第一号に規定する消費生活センターをいう。第十三条第二項及び第二十条第一項において同じ。）、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。

(平二六法七一・一部改正)

(財政上の措置等)

第八条 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。

(都道府県消費者教育推進計画等)

第十条 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（以下この条及び第二十条第二項第二号において「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（以下この条及び第二十条第二項第二号において「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、第二十条第一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 第三項及び第四項の規定は、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。

（学校における消費者教育の推進）

第十一条 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（昭和二十二年法律第二十六号）第一条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第三項において同じ。）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）

第十二条 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第一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。以下この条及び第十六条第二項において同じ。）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）

第十三条 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（昭和二十三年法律第百九十八号）に定める

民生委員、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）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。

（教材の充実等）

第十五条 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）

第十六条 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。

（平二六法七一・一部改正）

（調査研究等）

第十七条 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）

第十八条 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。

（消費者教育推進地域協議会）

第二十条 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。
  - 一 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。
  - 二 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 前二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。