

第3回地方消費者委員会（千葉） 資料集

平成24年6月
内閣府消費者委員会

目次

1 . 基調講演「消費者委員会と地方消費者行政」	消費者委員会委員長 河上正二	 1
2 . 千葉県消費者行政の現状について	千葉県環境生活部 県民生活課長 石川 徹	 5
3 . フリーディスカッションの資料		
・ 旭市の消費者行政について	旭市商工観光課商業振興班	 17
・ 「消費者行政の充実について」富里市の取組みについて		 19
・ 野田市消費生活センターの現状		 21
・ 館山市の消費者行政について		 23
	消費者被害に関するアンケート集計結果	 24
・ 南房総市の消費者行政に対する取組み状況等について		 28
・ 平成 24 年度柏市消費者行政事業計画	柏市消費生活センター	 29
・ 千葉県消費者センター相談員として		
	千葉県消費者センター消費生活指導員 武田佳代子	 37
・ 地方の相談員として	鈴木恵子	 38
・ 千葉県弁護士会の消費者行政に対する取り組みについて		
	千葉弁護士会消費者問題委員会 行政対策班 弁護士 町田敬	 39

消費者委員会と地方消費者行政

消費者委員会委員長(東京大学教授)

河上 正二

1 消費者委員会は、平成 21 年 9 月 1 日、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴い、内閣府に消費者庁とは切りはなされた形で設置された新しい組織(いわゆる 8 条委員会)で、重要な消費者問題について、自ら独立して調査・審議し、関係省庁に対して必要な建議等を行うとともに、諮問に応じて「審議会」としても活動し、他方で、消費者庁をはじめとする関係省庁の消費者行政全般に対して独立して「監視機能」を果たすという幅広い任務を帯びた第三者機関である。同時に、消費者の声を、行政に届けるという「パイプ機能」も期待されている特殊な委員会であり、世界的にも、こうした多面的機能を有する消費者委員会の例は珍しい。

2 昨年 9 月に、第 2 次の消費者委員会が立ち上がり、現在 10 名の委員がその職務に従事している。委員会の下部組織には、2 つの部会(食品表示部会、新開発食品調査部会)があり、その他必要に応じて、消費者安全専門調査会のような専門調査会での審議を進めていくことになっている。

3 委員会は発足以来、さまざまな消費者問題について審議を行い、建議や提言等を行ってきた(→資料参照)。例えば、エステ・美容医療に関するトラブル、住宅リフォームに関する消費者問題、投資用マンションの勧誘被害、有料老人ホームの契約問題、自動車リコール制度等について、関係省庁に対する「建議」を行い、一定期間経過後に、改善状況等についての報告を求めている。また、貴金属等の訪問買取り被害、決済代行業を経由したインターネット取引被害、未公開株取引被害、こんにゃく入りゼリー事故に関する「提言」等を行っており、その後の制度の改正や運用改善に結びつけるなど、相当の成果を上げている。

4 最近では、「消費者基本計画の平成 23 年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けての意見」や「住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題についての提言」などを出し、また、昨年 12 月からワーキング・チームによって、消費者契約法(実体法部分)の見直しに向けた検討作業も行っている。

ちなみに、本年 2 月末に発出した「公共料金問題についての建議」に関しては、周知のように、福島原発事故のあおりを受けて、電力需給が大幅な影響を受け、発電コストの上昇を理由に東京電力が経済産業省に対して電力料金値上げ申請をしており、これへの対応が現下の重要な課題の一つとなっている。

5 今回の中心テーマである地方消費者行政の活性化については、すでに第 1 次消費者委員会が、専門調査会からの報告書をもとに、「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」(平成 23 年 4 月)を発出し、第 2 次委員会でも、これを引き継ぐ形で、親委員会本体において問題と取り組んでいる。

明治以来の産業育成を中心とした行政の施策を、消費者重視に転換するという大きな目標を立てて、消費者庁ならびに消費者委員会という新たな組織が生まれ、消費者行政の一元化による消費者利益の保護・増進が図られつつある。しかしながら、国全体として、消費者行政の強化を実現するためには、全国各地の現場において、消費者に密接な立場で、商品・サービスの安全、取引の適正、表示の適正といった諸分野における施策が適切に講じられ(執行機能)、個々の消費者の直面するトラブル等の解決にあたるとともに(紛争解決機能)、そこに潜む新たな課題を掘り起し、国にフィードバックしていくという「センサー機能」の充実と情報提供機能の強化が重要な課題となっている。これには、組織体制の充実と同時に、その問題解決能力と質を高めるべく、優れた専門的知見を有する担い手の育成や処遇の改善なども前提となる。

消費者庁は、平成 21 年以来、3 年間をめどとする、地方消費者行政強化プランを策定し、当面のインフラ整備を試みてきたところであるが、本年度で、活性化基金等の財政的支援を伴う集中・育成強化期間が終わろうとしている。この間、基金等の効果もあって、消費者センターが、全国で 200ヶ所、消費者相談窓口が約 270増加し、相談員も 550名程度するなど、量的には一定の拡充が見られたが(しかし、なお全自治体の 10%程度窓口未設置の自治体も存在するなど、地域によって温度差が大きい)、重要課題とされていた消費者相談員の地位・待遇の改善な

どは、あまり前進していない。自主財源の確保も、必ずしも、安定しておらず、小さな市町村では基金への依存度が5割を超える状況にある。

このような状況下で、集中育成・強化期間以降の地方消費者行政支援を効果的に行うためにはどうすればよいかを、真剣に考える必要がある。先ごろ、消費者庁は、「地方消費者行政の充実・強化のための指針(原案)」をとりまとめたが、どちらかというと地方の自助努力を強調し(「……を期待します」)、自らは、その下支えに徹しようとの姿勢が伺える。しかし、まだまだ立ち上がったばかりの地方消費者行政を軌道に乗せるには、地方の自助と現場のボランティア精神のみに委ねることは危険であり、下手をすると、せっかく育ち始めた芽を枯らせることにもなりかねない。少なくとも今しばらくは、国として、安定的な財源確保を含めた必要な支援策を講ずる必要がある。たとえばPIO-NETの入力のように、国の情報源として活用する作業にも、それなりの応分の財政的負担が国によって担われることが望ましい。

また、①広域連携等の推進による消費生活相談の充実、②消費者相談員の身分の安定化(雇止めの抑制)や待遇改善、③相談等の質を維持・向上させるための研修やバック・アップ体制の確立、④法執行力を高めるための警察との連携や、⑤生活困難者や高齢者を巻き込んだ消費者問題の解決のための福祉部局との連携強化、⑥地域の現場で活動する多様な主体の参画による消費者教育の充実、⑦自治体における予算措置や適正な人員配置を促すための国の実効性ある支援の在り方などについても、推進していくことが必要である。これには、地方の首長をはじめとする執行部の熱意や、消費者問題に対する施策の持つ重要性についての十分な理解が求められよう。

とりわけ、今日の消費生活相談員が行う事務は複雑・多岐にわたり、また、それぞれの事務を的確に処理するには、専門的知見や高度なスキルを要することはいうまでもなく、加えて、継続的な研修の積み重ねやベテランとの共同作業による知識・能力の維持・向上が不可欠である。その意味では、相談員資格を法的に確立し、いわゆる雇止めなどによる地位や処遇の不安定を早急に解消する必要がある。関連して、消費者行政に携わる行政担当職員についても、消費者マインドをしっかりとって専門性の高い

事務処理(執行・企画立案・庁内連携等)を機動的にこなせるだけの人材を、長期的に育成することが課題であろう。

消費者委員会としては、現場の意見を十分に汲み上げて、国の施策に反映せせるべく、今後とも、地方の声に十分耳を傾けるよう努めたい。その意味でも、消費者団体との意見交換や、地方消費者委員会開催による地方との意見交換などは、貴重な機会である。消費者委員会では、活性化基金終了後、どのような支援策を講じるべきか、自治体ヒヤリングや有識者ヒヤリングを重ねており、早い時期に意見をとりまとめたいと考えている。

「地方の時代」が語られて久しいが、地方消費者行政の充実には、まさに始まったばかりといってよいほど課題山積である。「地域主権」の強調や、自治事務としての消費者保護行政の性格付けにも限界があるように思われる。国と地方との適切な責任分担を考えながら、互いに連携を強化する必要があることはいうまでもない。

地方消費者行政の支援のために、委員会として、今後とも、現場との密接な関係を維持しつつ、全力をつくす所存である。

*第1次委員会以来の活動概要については、原早苗「第1次消費者委員会の活動および今後の消費者委員会」現代消費者法13号8頁以下参照。建議等は、<http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/>から見ることができる。

第3回地方消費者委員会（千葉）

平成24年6月30日

千葉県消費者行政の現状について

千葉県環境生活部
県民生活課長 石川 徹

目 次

1	県における消費者行政の推進について……………	1
2	消費者行政推進の基盤づくり……………	2
3	消費生活相談等の状況について……………	3
4	市町村における消費生活相談体制について……………	4
5	消費者教育・啓発事業の実施について……………	6
6	学校における消費者教育の促進について……………	8
7	事業者指導等について……………	9

(1) 千葉県総合計画（平成 22 年 3 月策定）

県では、県民の「暮らし満足度日本一」を基本理念として、10 年後の千葉県の目指す姿と進むべき方向性を明らかにした『**輝け！ちば元気プラン**』を策定した。

この計画は、「安全で豊かなくらしの実現」、「千葉の未来を担う子どもの育成」、「経済の活性化と交通基盤の整備」という 3 つ基本目標からなり、これを達成するため、平成 22 年度から 24 年度までの 3 年間に重点的に取り組む施策・取組（実施計画）として、「消費生活の安定と向上」に関しては、次の 5 つの施策を掲げた。

- ① だれもが、どこでも安心して相談できる体制づくり
- ② 「自立し、考え、行動する消費者」となるための学習機会の確保と情報提供
- ③ 悪質事業者の指導・取締りの強化
- ④ 消費者の安心と信頼を高める事業経営の応援
- ⑤ 食の安全・安心の確保

(2) 千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（平成 20 年 6 月施行）

昭和 50 年に制定された消費者保護条例に代わり、悪質商法、食品の偽装表示や危険な商品・サービスから県民を守り、県民自らも自分を守るための基本的な枠組みを定めた「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」（消費生活条例）を制定し、平成 20 年 6 月 1 日から施行した。

条例の主な特徴として、

- 行政、事業者、消費者等の「連携・協働」
- 消費者の権利の尊重
- 消費者の自立の支援

を基本理念として、県、事業者、事業者及び消費者それぞれの果たすべき責務や役割を明らかにし、安全、安心で豊かな消費生活を送るため、共に力を合わせてその実現に取り組むことを目指すとともに、施策を総合的かつ計画的に推進するため、基本計画を策定することとしている。

(3) 千葉県消費生活基本計画（平成 21 年 3 月策定、計画期間：平成 21 年度～ 25 年度）

消費生活条例に基づき、本県としては初めての消費生活に係る基本計画であり、『消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば』を目指し、県・市町村・消費者・事業者が連携、協働して消費生活の向上に取り組むこととしている。

期間中の課題として、

- ① 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり
 - ② 「自立し、考え、行動する消費者」となるための教育・学習機会の確保と情報提供
 - ③ 地域における安全・安心ネットワークの構築と強化
 - ④ 悪質事業者の指導強化と、事業者の自主的な取組の促進
 - ⑤ 行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の連携・協働を進めるための基盤づくり
- に重点的に取り組み、併せて具体的な目標を明確にし、施策の進捗状況を把握するための指標を設定した。

2 消費者行政推進の基盤づくり

平成21年3月に策定した「千葉県消費生活基本計画」を推進する基盤づくりのための体制を整備する。

(1) 県消費者センターの中核的機能の強化

広域的な相談、市町村で処理することが困難な相談への助言指導や移送等による後方支援や、相談業務に必要な講習会の開催、商品テストの実施等を通して、中核的機能の充実・強化を図る。

(2) 消費生活相談員等の養成

- 消費生活相談を担う人材の育成を図るため、国のガイドラインに基づく「消費生活相談員養成講座」及び県独自のプログラムによる消費生活講座を開催した。
 - ・「消費生活相談員養成講座」は、21年度16名（自治体参加3名・法人募集13名）22年度13名（自治体参加3名・法人募集10名）が講座を修了した。
- 地域における消費者行政の担い手や将来消費生活相談員を目指す者等を対象に各種 講座を開催した。
 - ・21年度は、地域での消費者行政の担い手として「消費生活専門講座」を県内3地域（成田、木更津、茂原）で実施し74名が受講した。
 - ・22年度は、消費者力を高めたい者を対象とした「消費者力アップ講座」を県内2会場（千葉市、松戸市）で実施し75名が受講した。
 - ・23年度は、消費生活に関心を有し、将来消費生活相談業務に従事することを目指す方を対象に「消費生活基礎講座」を開催し44名が受講（42名修了）した。

(3) 県民との協働による消費者行政の推進

消費者被害・拡大防止を防ぐため、それぞれの地域に居住する県民が消費生活に関する問題解決に向けた取組を支援するため、県民自らが企画、実施する事業を公募方式により委託実施する。

- ・平成21年度 19団体25事業実施
- ・平成22年度 20団体23事業実施
- ・平成23年度 17団体17事業実施

(4) 千葉県消費生活ネットワーク会議の設立

広域化・複雑化・悪質化する消費者問題に迅速に対応し、消費者被害の未然防止、早期発見・解決を図るため、「消費者」「事業者」「行政」等の関係団体がネットワークを構築し情報の共有や意見交換等により相互の理解・協力を図り、連携・協働した取組を進め、安全安心な消費生活の実現を目指すことを目的として23年6月8日設立。

- ・ 消費者関係団体 7団体
- ・ 事業者関係団体 7団体
- ・ 専門家・団体 4団体
- ・ 行政機関 4団体
- ・ オブザーバー等 県庁内関係各課、市町村等

※「千葉県消費者行政推進本部（仮称）」については、設置に向け現在、検討・準備中

3 消費生活相談等の状況について

平成23年度中に県消費者センター及び市町村の相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は、43,777件で、前年度の43,382件に比べ95件（0.2%）増加しており、依然として多くの相談が寄せられている。

○ 消費生活相談件数の推移（県全体）

相談窓口		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
県消費者センター		17,292	11,147	10,560	9,862	9,429	9,523	10,539	9,911
県 県民生活課 ¹		-	-	-	-	-	-	203	154
市町村	市町村センター ²	74,139	41,335	36,779	36,389	34,722	32,209	30,694	32,132
	その他市町村 ³	4,132	2,687	2,485	2,015	2,033	2,166	1,946	1,280
合 計		95,563	55,169	49,824	48,266	46,184	43,898	43,382	43,477

※ 平成23年度の相談内容については、現在分析中である。

○ 相談の多い商品・役務及び件数

区分	平成20年度		平成21年度		平成22年度	
1	オンライン等 関連サービス	7,809	デジタルコンテンツ ※	6,269	デジタルコンテンツ	6,414
2	フリーローン・サラ金	4,288	フリーローン・サラ金	3,537	フリーローン・サラ金	3,534
3	商品一般	3,404	不動産貸借	2,031	不動産貸借	1,813
4	不動産貸借	1,691	商品一般	1,726	工事・建築	1,366
5	工事・建築	1,195	工事・建築	1,285	商品一般	929
6	電話サービス	774	四輪自動車	656	四輪自動車	735
7	エステティックサービス	612	修理サービス	565	修理サービス	586
8	四輪自動車	545	携帯電話 サービス ※	496	インターネット 接続回線	501
9	修理サービス	514	新聞	443	携帯電話サービス	491
10	クリーニング	449	クリーニング	435	音響・映像機器	482

デジタルコンテンツ(21年度新規項目)

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じ各種サイトから得られる情報やサービスのこと。

○ 商品テスト事業の状況

県消費者センターにおいて、消費生活に係る商品テストを実施。

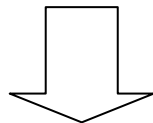
区 分	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	備 考
食 料 品	0 件	2 件	0 件	0 件	0 件	表示偽装 等
衣 料 品 (内クリーニング)	7 件 (17件)	14 件 (10件)	7 件 (6件)	3 件 (2件)	13 件 (9件)	穴あき、色落ち、変色 等
住 居 品	5 件	8 件	7 件	9 件	5 件	材質表示、プラスチック容器変形、電気炊飯器の損傷 等
そ の 他	0 件	4 件	1 件	3 件	0 件	ネックレスの品質、電気美容器具の異常 等
合 計	12件	28件	15件	15件	18件	

4 市町村における消費生活相談体制について

① 消費生活相談窓口の状況

(平成22年4月現在)

区 分	市町村数	相談窓口開設状況(相談員配置)
消費生活センター設置市	19	週5日以上 17市(内6市は一部土も開設) 週3日以上5日未満 10市
消費生活相談員配置市町村(除く)	22	週1日以上3日未満 7市町村 月1日以上3日未満 7市町村
職員が相談対応の市町村(除く)	13	特に設けていない(職員のみで対応)



(平成24年4月現在)

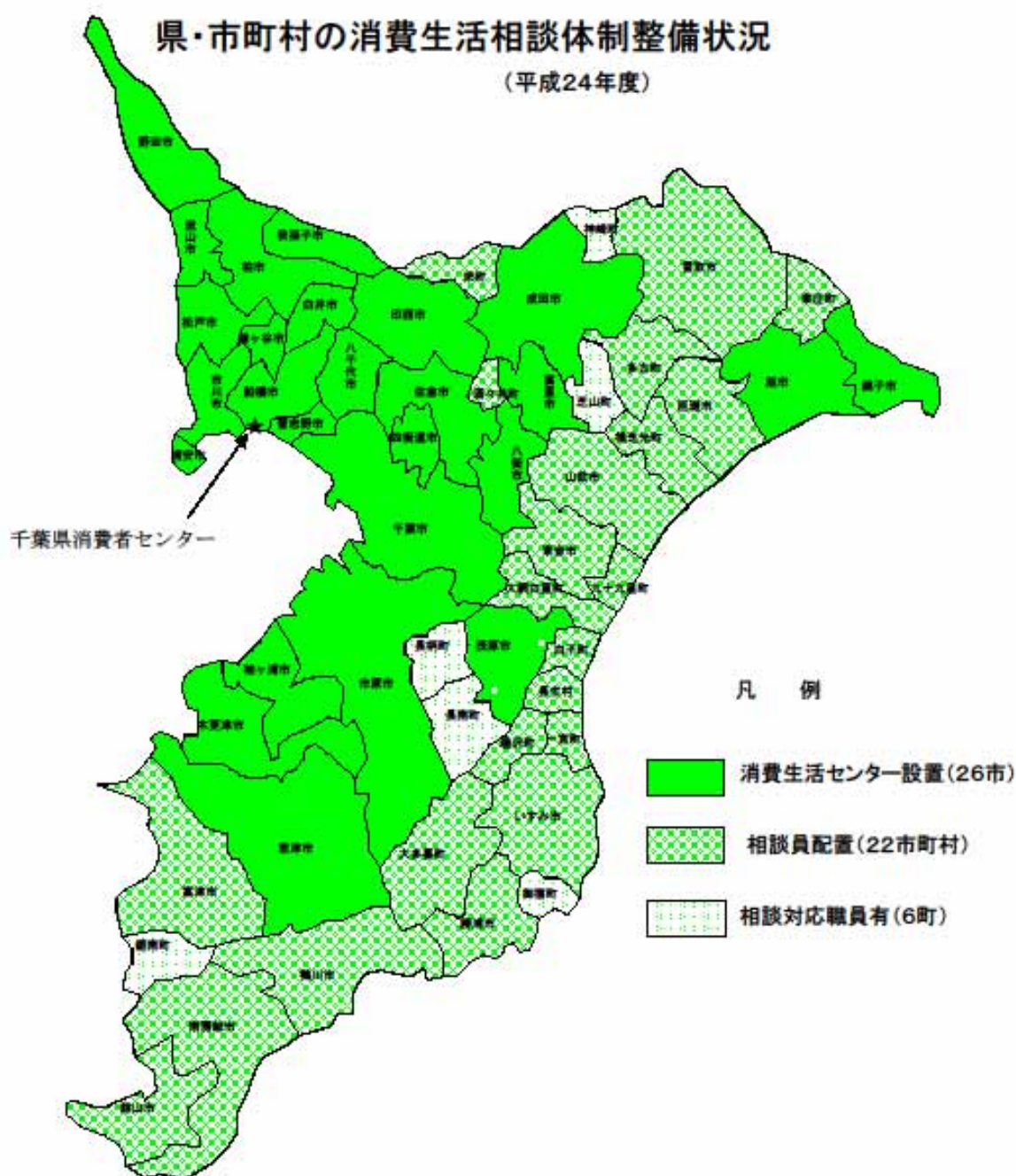
区 分	市町村数	相談窓口開設状況(相談員配置)
消費生活センター設置市 (H23 茂原市・旭市・鎌ヶ谷市・印西市・君津市、 H24 袖ヶ浦市・白井市設置)	26	週5日以上 26市町 週3日以上5日未満 6市
消費生活相談員配置市町村(除く)	22	週1日以上3日未満 10市町 月1日以上3日未満 6市町
職員が相談対応の市町村(除く)	6	特に設けていない(職員のみで対応)

② 相談員の配置状況

(平成24年4月現在)

区 分	雇 用 人 数			
	1 人	2 人	3 人	4 人以上
センター設置市 (26市)	- (0%)	2 (8%)	4 (15%)	20 (77%)
相談員配置市町 (22市町村)	15 (69%)	5 (23%)	1 (4%)	1 (4%)
合 計	15 (31%)	7 (14%)	5 (11%)	21 (44%)

※ 相談員総数 (全市町村) : 158人



5 消費者教育・啓発事業の実施について

消費者の自立を支援し、消費者自らが消費生活の安定・向上を図り、消費者被害の未然防止ができるよう、各種啓発事業を実施。

○ 消費者センターが実施した講座等

区 分		19年度		20年度		21年度		22年度		23年度	
		回数	人員	回数	人員	回数	人員	回数	人員	回数	人員
消費者大学（リーダー養成講座）H18まで 消費生活センター養成講座		2	265	4	157	2	183	2	93	2	264
消費者自立支援講座		78	6,878	70	6,797	78	4,412	77	5,110	116	10,962
出前相談		3	71	4	158	3	38	1	21	2	33
合 計		83	7,214	78	7,112	83	4,633	81	5,224	120	11,259
対 象 別 内 訳	一般消費者	12	646	16	595	19	1,072	24	886	11	574
	ミドル	2	41	0	0	0	0	0	0	0	0
	シルバー	32	1,953	21	1,122	17	721	22	908	32	1,683
	ヤング	30	4,402	20	4,482	19	2,334	14	2,389	54	7,871
	勤労者	2	63	3	92	0	0	1	65	0	0
	教 員	0	0	2	70	0	0	2	48	2	33
	消費者団体	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0
	市町村職員・ 消費生活相談員	3	58	2	38	5	208	3	147	6	207
	民生・児童委員	1	20	7	481	1	30	2	74	6	516
	その他	1	31	7	232	5	268	12	687	9	375

○ 消費者フォーラムの開催(消費者団体との協働)

	20年度 3回 598人	21年度 1回 516人	22年度 1回 425人	23年度 1回 465人	24年度 1回 390人
消費者 フォーラム in千葉	6/10 教育会館 409人	6/8 千葉市文化 センター 516人	6/7 千葉市文化 センター 425人	6/13 千葉市文化 センター 465人	5/24 千葉市文化 センター 390人
地域フォーラム (ミニフォーラム)	10/2 香取市 60人 12/1 八街市 129人				

地域フォーラムについては、平成20年度をもって終了

○ 金融広報事業

事業名	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
金融経済講演会	494人	326人	471人	1 426人	2 364人
金融教育公開事業	350人	459人	357人	357人	3 1,034人
金融広報 アドバイザー派遣	3,809人 (53回)	2,402人 (60回)	2,556人 (62回)	3,281人 (70回)	2,961人 (66回)

- 1 22年度は金融フェスティバルでの講演会参加者
(平成23年1月8日開催)
- 2 金融・経済講演会
日 時:平成23年11月9日(水) (千葉市京葉銀行文化プラザ)
テーマ:「震災後の日本 ～金融経済の行方とわたしたちの暮らし～」
講 師:蟹瀬 誠一氏(元 TBS キャスター、明治大学国際日本がう学部長)
- 3 金融教育公開授業の開催
日 時:平成23年11月29日(火)
会 場:県立市川昂高校:1,034人(生徒:955人、学校関係者・保護者等:79人)
講 師:いちのせ かつみ氏(FP/生活経済ジャーナリスト)

○ 消費者への情報提供

- 必要とする人に必要な情報が届く体制の整備を進める。
- ・ 消費者へ悪質商法の相談事例等の情報をホームページで提供
 - ・ 県民だより、市町村広報紙等を活用した消費者情報の提供
 - ・ 啓発用物資等の作成・配布

○ 市町村消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会の開催

- ・平成22年度:4回 参加者217人
- ・平成23年度:4回 参加者226人

○ 市町村消費者行政担当課長会議の開催

- ・平成23年5月17日
- ・平成24年5月15日

○ 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO - NET)による消費生活相談情報等の共有

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO - NET)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、寄せられた相談情報を収集、分析、提供するオンラインネットワークシステムであり、平成22年4月にシステムが刷新され、県内情報のみならず、全国の相談情報へのアクセスが可能となり、平成24年4月現在、県センター及び30市1町に端末が設置されている。

○ 消費者被害防止協議会の開催

県消費者センター、市消費生活センター、県警察本部、庁内関係課(高齢者関連、不動産関連等)との連携を図り、悪質商法等による消費者トラブル・被害の未然防止対策や救済対策を協議。

6 学校における消費者教育の促進について

基本計画に基づき、学校において、発達の段階に応じた体系的な消費者教育が効果的に実施されるよう、調査研究を行うとともに、教育委員会等と連携して消費者教育の充実を図る。

また、消費者問題について、教職員や保護者に対する研修機会の拡大を図る。

○ 学校における消費者教育推進連絡会の開催

- ・ 平成24年6月1日(金) 千葉市消費生活センター

○ 教員対象研修会の実施

- ・ 平成22年8月3日(火) 公開講座開催(参加者42名)
テーマ:「よのなか科における消費者教育実践報告」
講師:藤原 和博
テーマ:「携帯電話とインターネットのトラブルについて」
講師:消費者センター消費生活指導員 清水 満由美
- ・ 平成23年8月25日(木) 公開講座開催(参加者54名)
テーマ:「主体的に考え、行動できる消費者の育成」(講演)
講師:小関禮子(帝京大学教職大学院准教授)
テーマ:「子どものための金銭教育(事例発表)」
講師:細井幹夫(市川市コンシューマークラブ代表)
- ・ 平成24年8月20日(月)公開講座開催(予定)

○ 高校生向け啓発資料の配布

- ・ 平成22年度:県内の高校3年生(公立・私立)全員に「くらしの豆知識2011」を配付
- ・ 平成23年度:県内の高校3年生(公立・私立)全員に「オトナ社会へのパスポート
～知っておきたいこれだけは～」県民提案事業により委託制作)を70,000部配布

○ 金融・金銭研究校の委嘱

健全な金銭感覚及び社会人として自立するための基礎的な金融知識の涵養を図るため、具体的かつ効果的方法を授業・実践活動・地域活動を柱として研究、実施する。

- ・ 平成23年度:高校2校委嘱<県立市川昂高校、県立君津商業高校(新)>
小学校1校委嘱<木更津市立木更津第一小学校(新)>
- ・ 平成24年度:高校1校委嘱<県立君津商業高校>
小学校1校委嘱<木更津市立木更津第一小学校>

7 事業者指導等について

平成21年度から、景品表示法及び割賦販売法に基づく事業者指導等について、消費者センターに移管、併せて、担当主幹及び警察OBの嘱託配置等、事業者指導体制を拡充し、悪質事業者に対する指導を強化した。

なお、22年度から消費者センターの事業者指導業務を県民生活課に移管の上、県民生活課内に調査指導室を新設し、指導体制の強化を図った。

○ 特定商取引法等による不当な取引を用いた悪質事業者の指導

特定商取引法、千葉県消費生活条例等に基づき、不当な取引方法を用いた事業者に対し立入検査、指導・指示、勧告等を行い、消費者被害の未然防止や拡大防止を図る。（件）

区 分		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
			うち五都県		うち五都県		うち五都県		うち五都県
特 商 法	業務停止命令	1	1	2	2	4	4	1	1
	指示処分	0	0	0	0	0	0	1	1
	指導	1	1	7	7	6	5	14	7
条 例	勧告	0	-	0	-	0	-	0	-
	指導	0	0	10	9	7	6	14	7
事 業 者 数	処分・勧告	1	1	2	2	4	4	2	2
	指導	1	1	11	10	7	6	14	7
	合 計	2	2	13	12	11	10	16	9

平成16年3月からは、千葉、埼玉、東京、神奈川の4都県において、広域的に展開する悪質な事業者に対応するため、「四都県悪質事業者対策会議」を設置。

20年度から静岡県が加わり「五都県悪質事業者対策会議」となった。

○ 不当景品類等の防止

景品表示法に基づき、不当な景品類や不当な表示による顧客の誘引を防止するため、違反事業者に対する指導や消費者への普及啓発活動等を行い、事業者間の公正な競争を確保するとともに消費者の利益を保護する。（件）

区 分	平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	景品関係	表示関係	景品関係	表示関係	景品関係	表示関係	景品関係	表示関係
指 示	0	0	0	1	0	1	0	0
文 書 注 意	0	2	0	16	0	16	0	13
口 頭 注 意	0	19	0	15	0	16	3	24
公取委・消費者庁への通知	0	1	0	0	0	2	0	4
他機関への通知	0	4	0	5	0	1	0	2
違反事実なし・打切り	0	13	0	6	0	19	0	26
次年度繰越	0	0	0	0	0	5	1	1
計	0	39	0	43	0	60	4	70

平成17年11月1日、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県が、広域的・効果的な表示等の適正化を推進するため、「四都県広告表示等適正化推進協議会」を設置。

19年度から静岡県が加わり「五都県広告表示等適正化推進協議会」に改組。

○ 前払式割賦販売業者の指導

割賦販売法に基づく許可業者のうち、県内のみに営業所を有する前払式特定取引業者について、各種の報告の徴収、立入検査及び指導を行う。

本県では、互助会４社が対象事業者であり、毎年度、１事業者に、業務内容及び財務内容について立入検査を実施し、正常な事業運営に向けた指導を行っている。

○ 消費生活協同組合の育成

消費生活協同組合法に基づき、県内で活動している１８組合のうち、知事所管の１７組合（連合会１、地域生協９、職域生協７）の指導、育成を行った。（２３年度実績）

○ 事業者の自主的な取組推進ネットワーク会議

県では、「事業者の自主的な取組推進ネットワーク会議」を設置し、消費者と事業者との信頼関係を増進するため、事業者が目指す経営姿勢や経営理念について、具体的に文書化し消費者に公表する“安全・安心お客さま憲章”（自主行動基準）の作成推進のため、周知・啓発事業を行い、安全・安心お客様憲章を作成した事業者には、店舗の入り口や店内に貼れるシールを交付している。

シ ー ル 見 本



シールの大きさは、
１０cmの円形です。