

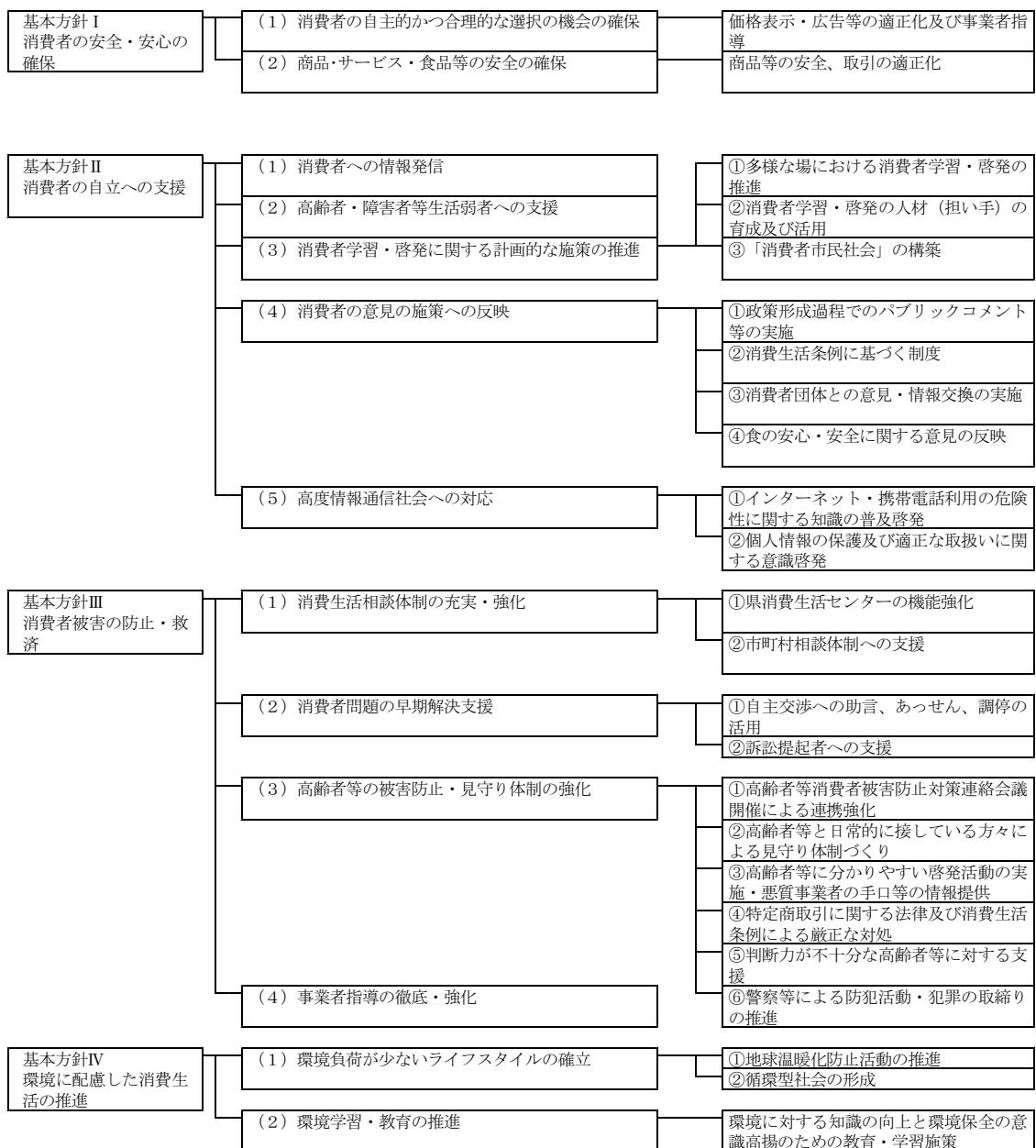
第3章

消費者施策の基本方針及び講ずべき施策

本章では、本県における消費者施策を体系的・計画的に実施するため、「消費者の安全・安心の確保」、「消費者の自立への支援」、「消費者被害の防止・救済」、「環境に配慮した消費生活の推進」の4つの基本方針ごとに各種施策を掲げます。

そして、これら各種施策の推進により、計画が目指す「県民が安全で安心できる消費生活」を享受する社会の実現を図っていきます。

【施策体系】



消費者が適切な選択判断が行える表示及び商品等の安全性の確保を図ります。

(1) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択できることは重要であり、その選択判断のための情報が消費者に適切に提供されることが必要です。

そのためには、まず、消費者が目にする表示の内容に正確性や明確性、わかりやすさが求められます。

特に、価格の表示や広告等は、商品やサービスを選択する際に重視されるものであることから、消費者の誤認を招くことのないよう表示等の適正化に取り組みます。

※県の組織名は、平成25年度末時点の名称です（以下同じ）

価格表示・広告等の適正化及び事業者指導	
消費者が商品やサービスを選択し購入する上で、重要な判断材料となる、価格、品質等に関する表示について、誤認を招くことのないよう関係法令等に基づく適正化を推進するとともに、法令等に基づき事業者に対して指導等を行います。	
○家庭用品の品質表示の適正化	【消費生活課】
家庭用品の品質表示の適正化を図るため、市町村と連携し、家庭用品品質表示法に基づく、販売店等への立入検査を実施します。	
○消費生活用製品の表示の適正化	【消費生活課】
構造、材質、使用状況からみて消費者の生命や身体に対し、特に危害を及ぼすおそれの多い特定製品等や特定保守製品について、表示の適正化を図るため、市町村と連携し、消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査を実施します。	
○虚偽又は誇大な広告・表示等による不当な顧客誘因の防止	【消費生活課】
不当景品類及び不当表示防止法に基づく立入検査及び違反事業者に対する行政指導を実施します。	
○事業者に対する指導	【消費生活課】
事業者に対して、関係機関と連携しつつ、法律や条例に基づく処分並びに指導及び勧告を厳正に行います。	
○無許可・無承認医薬品の取締	【薬務課】
健康食品について、店舗やインターネットの広告を監視するとともに、痩身や強壮効果を標榜する健康食品を対象に試買検査を実施します。	
○医薬品販売業者等の監視	【薬務課】
医薬品の有効性、安全性の確保及び適正な管理、使用の徹底を図るため、薬局等販売業者及び製造業者への立入検査を行います。	

○食品の表示の適正化	【衛生食品課】
食品衛生法、J A S法、健康増進法、不当景品類及び不当表示防止法に基づき、食品表示の確認検査を実施するなど食品表示の適正化を推進します。	
○事業者に対する指導	【衛生食品課】
食品衛生法、J A S法、健康増進法、不当景品類及び不当表示防止法に基づき、事業者の適正表示指導及び小売店舗の表示調査を行います。	
○計量の適正化	【計量検定所】
適正な計量の実施を確保するため、計量法に基づき、取引または証明における計量をする事業所等に対する立入検査を実施し計量の適正化を推進します。	

(2) 商品・サービス・食品等の安全の確保

消費者の安全・安心の確保のために、商品・サービス・食品等そのものの安全性確保や取引の適正化を図ります。

商品等の安全、取引の適正化	
○違法ドラッグ対策の強化	【薬務課】
芳香剤やハーブと称して販売され、薬事法違反の疑いが強い「違法ドラッグ」について県民に対する広報啓発等を推進するとともに、販売実態の把握に努め監視の強化及び試買検査を実施します。	
○家庭用品の安全対策	【薬務課】
有害物質を含有する家庭用品による事故や健康被害を防止するため、試買・規格基準検査を行います。	
○食品衛生検査施設の業務管理（G L P）の推進	【食品安全課】
食品衛生検査施設に対し、試験検査や試験品採取等の実施状況について、内部点検、外部精度管理調査を行います。	
○食品安全検査センター運営協議会の開催	【食品安全課】
関係部局の食品安全検査を行う食品安全検査センターの取組方針、検査事業の調整等を行うため、運営協議会を開催し検査事業の円滑な運営を図ります。	
○食品衛生	【衛生食品課】
食品関係営業施設等の監視指導、一般流通食品及び農産物等の安全検査、食中毒防止等総合衛生対策、及び消費者への情報提供を実施します。	
○乳肉衛生	【衛生食品課】
乳処理施設の監視指導及び牛乳等の収去検査、と畜場におけると畜検査、食鳥処理場における食鳥検査、畜水産食品中の残留有害物質モニタリング検査、及び県内でと畜される牛の放射性物質全頭検査を行います。	
○生活衛生適正化助成指導	【衛生食品課】
公衆浴場（銭湯）の確保対策、(財)群馬県生活衛生営業指導センターを通じた生活衛生関係営業の振興と指導（Sマーク、消費者相談）を行います。	

- 生活衛生に関する施設の構造設備確認並びに監視指導 【衛生食品課】
理容所、美容所、クリーニング所、公衆浴場、旅館、興行場及び墓地等の営業許可及び構造設備確認並びに監視指導を行います。
- 農薬安全使用推進 【技術支援課】
農薬販売者に対する適正な販売の指導や農薬立入検査の実施、農薬使用者に対する各種研修会、講習会において農薬適正使用の徹底を推進することにより本県農産物の安全を確保します。
- 米トレーサビリティ法による取組 【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
米トレーサビリティ法に基づいて関東農政局前橋地域センターが県内で実施する立入検査について、情報共有及び調整を行います。
- 貸金業対策 【商政課】
資金需要者（消費者）の利益の保護を図るため、貸金業者に対する立入検査等を行うほか、資金需要者からの相談に応じます。
- 旅行業者指導 【観光物産課】
旅行業法に基づき、県内の第2種及び第3種旅行業者に対する登録や指導を行います。
- ・新規登録、変更登録、更新、廃業等の登録事務
 - ・立入検査及び指導
 - ・旅行業協会との協議、情報交換等
- 宅建業者に対する指導 【監理課】
取引の公正の確保と消費者の利益の保護を図るため宅地建物取引業法に基づく事業者の立入検査・指導監督を行います。

消費者が、自主的かつ合理的な消費生活を営み、施策に対し積極的に意見を述べるとともに、自らの消費活動が社会の様々な場面に影響を与えることを自覚し、公正で持続可能な社会の形成に関与できるよう支援を行います。

(1) 消費者への情報発信

消費者にとって、的確な商品・サービス等の選択には、適時的確な情報が必要です。消費生活に必要な制度や情報を様々な媒体を通じて提供します。

消費者への情報発信

- | | |
|---|---------|
| ○消費者への情報発信（救済制度、事故等情報） | 【消費生活課】 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・クーリングオフなどの制度や消費生活センターの相談窓口について、各種研修会や会合などの様々な機会を捉えるなど工夫を図りながら積極的に周知します。 ・消費生活用製品安全法及び消費者安全法に基づく製品事故等の情報を速やかに提供します。 ・消費者に対し、事故情報、悪質商法やインターネットを利用した取引に関する留意点等について、県ホームページへの掲載、メールマガジン「消費者ホットぐんま」による情報発信、消費生活情報誌「くらしのニュース」の県民への配布や各種ポスター、リーフレット、新聞等各種情報媒体による情報提供を行います。 ・小学生から大学・専門学校生、高齢者等を対象に各種出前講座を開催するなど啓発を実施します。 | |
| ○医療機能情報公表の実施 | 【医務課】 |
| <p>病院・診療所等の医療機能情報（診療科目、診療時間、専門医の有無、対応可能な治療法及び医療の実績等）をインターネットで検索できるシステムを運用し、県民が医療機関を適切に選択するための情報提供を行います。</p> | |
| ○ホームページ「食品安全情報センター」運用 | 【食品安全課】 |
| <p>県ホームページ「食品安全情報センター」の運用により県民にわかりやすく食品の安全に関する情報提供を行います。</p> | |
| ○「ぐんま食の安全情報」の発行 | 【食品安全課】 |
| <p>県民ボランティアである「食の安全情報通信員」制度を活用して、県発行の「ぐんま食の安全情報紙」を身近な人に配布しながら口コミで食の安全に関する話題の情報提供を行います。</p> | |
| ○食品等回収情報提供システムの運用 | 【食品安全課】 |
| <p>健康に悪影響を及ぼす恐れのある食品等を速やかに流通から排除し、健康被害を未然に防止するため「事業者による自主回収情報」を提供する「食品等回収情報提供システム」を県ホームページで運用します。</p> | |

○食の現場公開事業	【食品安全課】
消費者が食品の生産・流通・加工・販売の現場を訪問し、施設見学や食品関連事業者と意見交換を行う機会を提供します。	
○農林水産物放射性物質検査結果のデータベースの運用	【食品安全課】
本県産農林水産物（牛肉を除く）の放射性物質検査結果をデータベースにとりまとめて、県ホームページで公開します。	

（２）高齢者・障害者等生活弱者への支援

高齢者や障害のある人が安心して消費生活を送れるよう、講座等による啓発、各種相談事業、及び生活支援等を通じて、消費者の特性に配慮した自立への支援を行います。

高齢者・障害者等生活弱者への支援	
○消費者啓発推進	【消費生活課】
消費者啓発のため、若者や高齢者など消費者の特性に応じた講座を実施するとともに、悪質商法被害防止キャンペーンを行います。	
○「群馬県障害者110番」事業の実施	【障害政策課】
群馬県障害者社会参加推進センターに「群馬県障害者110番」を設置し、障害者の人権擁護や日常生活における相談に応じます。 また、弁護士による無料法律相談も行います。	
○「障害者就業・生活支援センター」事業の実施	【障害政策課】
就職や職場への定着が困難、あるいは就業経験のない障害者に対し、就業及びこれに伴う日常生活、社会生活上の支援を行います。（県内8か所）	

（３）消費者学習・啓発に関する計画的な施策の推進

県民が安全で安心できる消費生活の実現のため、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、消費者としての社会的役割を認識して、社会の発展と改善に積極的に関与する消費者を育成するための消費者学習・啓発を総合的、一体的に推進します。

消費者学習・啓発に関する計画的な施策の推進に当たり、「消費者教育(*)の推進に関する法律(平成24年法律第61号)」第10条に基づき、消費者学習・啓発の推進の基本的な方向及び推進の内容を、次のとおりとします。

~~~~~ (*) 「消費者教育」

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及びこれに準ずる啓発活動《消費者教育の推進に関する法律第2条第1項》をいいます。
ただし、本計画では、この趣旨を踏まえ、「消費者学習・啓発」と表します。

【消費者学習・啓発の推進の基本的な方向】

- 体系的な消費者学習・啓発の推進（幼児期から高齢期まで）
消費者の特性や場の特性に応じた方法で実施します。
- 各主体との緊密な連携・協働の推進
消費者団体、事業者団体、関係機関等の多様な主体間によるネットワークの構築を図ります。
- 他の消費生活に関連する教育との連携推進
環境教育、食育、国際理解教育などと連携し効果的な学習・啓発を推進します。

【消費者学習・啓発の推進の内容】

① 多様な場における消費者学習・啓発の推進	
学校、地域、家庭、職域などにおいて、消費生活について学習することができる環境を整えます。	
○消費者学習・啓発拠点としての消費生活センターの活用	【消費生活課】
・消費生活センターを消費者学習・啓発の拠点として、消費者に必要な情報を広報媒体により広く発信し、消費者市民講座等の開催を通じて、消費者が学べる場（機会）を提供します。	
・消費生活の情報発信、展示スペースの整備や消費者に簡単なテストを体験させ、科学的視野に立った商品知識の普及を行うなど、消費生活に対する関心を高めるための消費者学習・啓発を推進します。	

○学校（幼稚園、小・中・高等学校）等における消費者学習・啓発	【消費生活課・県教育委員会】
・中、高校生を対象に、学生が陥りやすい消費者トラブル事例と対処方法などを解説する出前講座や出前授業を学校の授業時間を利用して実施します。	
・学習指導要領を反映した教材等を有効に活用し、児童、生徒の興味を引きつける他の活動と組み合わせ、実際に起きた身近な事例を取り上げるなど関心を高められるよう努めます。	

○大学・専門学校等における消費者学習・啓発	【消費生活課】
・新入生オリエンテーションや社会人になる前の時宜に合わせた内容の啓発を行います。	
・学生など若年層の消費者トラブル事例の紹介や学校等で学んでいることと関係のある内容を講義に取り入れるなど、学生が興味を持てるよう努めます。	

○地域のあらゆる学習機会を捉えた啓発活動	【消費生活課】
・市町村と連携し、高齢者等が集う場所やイベント会場に積極的に出向き、消費者教育用DVDの視聴や消費者被害防止寸劇など、場の特性に配慮し、わかりやすい講座等による啓発を行います。	

○保護者等に対する学習の機会、情報提供	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の公民館や図書館などの社会教育施設における消費者学習・啓発用教材を活用した学習の機会を提供します。 ・学校における保護者会やPTA活動などの場を活用し、学習の機会や情報の提供を行うなど家庭における学習を支援します。 	
○事業者による消費者学習・啓発推進の支援	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・事業者が行う社員研修等に講師を派遣し、消費者としての基礎知識や消費者問題に関するトラブル事例等の情報を提供します。 ・事業者と協働により、身近なものを使った県民参加型の実験教室等を開催します。 	
② 消費者学習・啓発の人材（担い手）の育成及び活用 誰もが、生涯を通じて様々な場で学べる機会を提供するため、幅広い担い手を育成し、活用を図ります。	
○小・中・高等学校等教職員の研修の実施	【消費生活課・県教育委員会】
<ul style="list-style-type: none"> ・学校の教職員の指導力の向上を図るため、県教育委員会と連携して、職務内容、経験等に応じた研修会を開催します。 	
○消費生活相談員等に対する技術向上研修の充実	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者講座の講師となる消費生活相談員や職員に対し、必要な知識、技法を習得するための研修機会の充実を図ります。 	
○地域における消費者学習・啓発の担い手となる人材育成	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題に関する幅広い知識を体系的に学習できる機会を提供し、地域において、サポーターとして活動する人材を育成します。また、社会経済情勢の変化や複雑・多様化する消費者トラブルに対応できるよう、継続的な研修を行うとともに、地域における消費者学習・啓発の担い手としての活用を市町村に促します。 	
③ 「消費者市民社会（*）」の構築 消費者一人ひとりが、社会の一員として、より良い市場の形成と社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成します。	
○持続可能な社会の形成	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が自らの消費行動が将来にわたり、社会、経済、地球環境に与える影響について考え、公正で持続可能な社会に主体的に参画するための取組を促進します。 	
○消費者力向上のための自主的な学習の支援	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者自ら消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けることができるよう消費者（希望者）に対しテキスト（冊子）を配付します。 	

○多様な主体と連携した効果的な取組	【消費生活課】
<ul style="list-style-type: none"> ・群馬県金融広報委員会と連携した金融教育の推進を図ります。 ・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有機的に連携して、消費者学習・啓発を効果的・効率的に推進します。 ・消費者団体、事業者団体等が実施している消費者学習・啓発に関する活動を支援し、情報を共有し、他の主体の活動を促進します。 	
消費者学習・啓発に関するその他の関連施策	
○若年層消費者被害防止対策	【消費生活課】
若年層の消費者被害を防止するため、高校や大学等の教育現場や警察、教育委員会等と連携して未然防止を推進します。	
○金融広報推進	【消費生活課】（群馬県金融広報委員会）
「ぐんま金融広報だより」の発行や「金融・経済講演会」等を開催して、金融経済知識の普及・広報を行うとともに、金融広報アドバイザーを派遣して金融教育を推進します。	
○つづけましょ！食育推進	【食品安全課】
ライフステージの視点を取り入れ、社会資源の活用、人材の育成（食育推進リーダー）等により地域力を活かした食育を通して、消費者学習・啓発を推進します。	
○食品安全に関する正しい知識の普及	【食品安全課、衛生食品課】
「出前なんでも講座」や講習会等の講師派遣等により、自主的に学習しようとする消費者や事業者を支援するとともに、食品表示制度等の食品安全に関する正しい知識の普及を図ります。	
○食農教育サポート	【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
「食」とそれを支える「農」について理解を深めるため、食農教育を推進し、フォーラムを開催します。	
○地産地消県民運動推進	【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
地産地消を県民運動として推進するため、「ぐんま地産地消県民運動推進会議」を設置・運営します。	
○地産地消サポート	【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
県産農畜産物を積極的に販売・活用する小売店、飲食店、旅館等を「ぐんま地産地消推進店」として認定し、県産農畜産物を原料とする製品の製造、流通等を行う企業を「ぐんま地産地消協力企業・団体」として認定します。	
○学校における食育推進	【教育委員会 健康体育課】
食に関する指導の充実に向け、教職員を対象とした各種研修会の開催や指導資料の作成等を行います。	

（*）「消費者市民社会」

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《消費者教育の推進に関する法律第2条第2項》をいいます。

(4) 消費者の意見の施策への反映

県では、各種施策の趣旨・成果等の周知を図るとともに、パブリックコメントの実施、各種審議会による審議、関係団体との意見交換などを通して県民の皆様からの意見を伺います。

消費者施策の推進に当たっても、消費者をはじめ様々な立場からの意見を施策に反映させるよう取り組みます。

① 政策形成過程でのパブリックコメント等の実施
○県民意見提出制度に基づき、消費者施策に関するパブリックコメント等を実施します。【消費生活課】
② 消費生活条例に基づく制度
○消費者施策の策定及び実施に資するため、必要に応じて、消費者等から、消費生活に関する意見及び要望を聴きます。(消費生活条例第 25 条)【消費生活課】
○知事への申出制度【消費生活課】 事業者の違法な活動により、消費者の権利が侵害されると認められる場合の、県民からの「知事への申出」制度を適切に運用します。(消費生活条例第 29 条)
○消費生活問題審議会の開催等【消費生活課】 消費生活に関する施策の基本的な事項や重要な事項について調査審議する消費生活問題審議会及び苦情処理委員会を通して、広範な意見の聴取を行います。(消費生活条例第 32 条・第 34 条)
③ 消費者団体との意見・情報交換の実施
○消費者団体との懇談会等【消費生活課】 消費者団体との懇談会等における意見・情報交換を通じて、様々なニーズの把握に努めるとともに、消費者施策に反映するよう努めます。
④ 食の安心・安全に関する意見の反映
○食品安全審議会の開催【食品安全課】 食品等の安全性の確保に関する重要事項等について、専門的かつ客観的な見地から調査審議を行う群馬県食品安全審議会を開催します。
○食品安全県民会議の開催【食品安全課】 食品の安全性確保のリスクコミュニケーションの場として、様々な立場(消費者、生産者、食品営業者、学識者、報道等)の代表者による食品安全県民会議を開催します。

(5) 高度情報通信社会への対応

インターネットなど高度情報通信の活用に関して、必要な知識や情報の提供及び意識の啓発に取り組みます。

① インターネット・携帯電話利用の危険性に関する知識の普及啓発	
○新しい有害環境から子どもを守る取組推進	【少子化対策・青少年課】
・セーフネット標語「おぜのかみさま」を活用し、青少年のネットリテラシー向上を図ります。	
* 「おぜのかみさま」	
お：「おくらない」、ぜ：「ぜったいに会わない」、の：「のせない（個人情報）」、か「かきこまない（悪口）」、み：「みない（有害サイト）」、さ：「さがさない（出会い）」、ま：「まもる」	
・「ぐんま子どもセーフネット活動委員会」が実施する講師派遣、スマートフォン等の新型機器に関する調査・研究及びネットパトロール活動等に要する経費を助成し、地域で子どもたちをインターネット上の有害情報から守る取組を推進します。	

○小中学校における情報モラルに関する講習会の実施に向けた啓発	【教育委員会 義務教育課】
各学校において児童生徒や保護者に向けた情報モラルに関する講習会を実施できるよう、教員対象の研修会を実施するなど、指導者の養成を推進するとともに、実施の必要性を周知します。	
② 個人情報の保護及び適正な取扱いに関する意識啓発	
○個人情報保護	【県民生活課】
群馬県個人情報保護条例第30条の規定に基づく事業者が保有する個人情報の保護に関する取組を行います。	

消費者トラブルの未然防止と、消費者が被った被害の早期救済を図ります。

(1) 消費生活相談体制の充実・強化

消費生活に関する多様な相談に適切に対応できる体制を整備し、充実・強化に取り組めます。

① 県消費生活センターの機能強化	
○相談体制充実強化	【消費生活課】
豊富な相談事例の蓄積を活かした、県内センターの中核センターとしての機能が発揮できるよう、次の課題に取り組めます。	
<ul style="list-style-type: none"> ・高度で専門的な相談への対応力強化 ・消費生活センターの周知強化 ・相談員の育成・資質向上 	
○苦情処理体制強化	【消費生活課】
消費生活に関連した商品・サービスの安全、品質、契約、販売方法等の苦情に対して、消費生活相談員が相談に応じます。	
○商品テスト	【消費生活課】
商品の事故やトラブルの原因究明及び被害拡大防止のための商品テストを実施します。	
○多重債務者対策	【消費生活課】
自殺等の原因になるなど社会問題化している多重債務者対策に取り組めます。	
<ul style="list-style-type: none"> ・無料法律相談会の開催 ・生活建て直し相談会の開催 ・多重債務者対策協議会の開催 	
② 市町村相談体制への支援	
○市町郡消費生活センター相談員の育成・資質向上等	【消費生活課】
「消費生活相談員レベルアップ研修会」や「消費生活相談員ゼミナール」などを開催して、消費生活相談員の育成と資質向上に努めます。	
○相談業務の支援（経由相談受け入れ等）	【消費生活課】
市町郡消費生活センターで対応が困難な消費生活相談については、県消費生活センターで積極的に受け入れ、対応します。	

(2) 消費者問題の早期解決支援

自主交渉への助言、あっせん、調停及び被害回復への支援を通じて、トラブル等の早期解決を図ります。

また、「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」が平成25年12月に成立し、消費者契約に関する財産的被害の回復への取組も始まることから、適格消費者団体の設立支援や制度の周知広報を図ります。

① 自主交渉への助言、あっせん、調停の活用	
○消費生活センターによる自主交渉への助言及び消費者トラブルのあっせん	【消費生活課】
消費者トラブルの相談に対しては、自主交渉の助言を行うとともに、消費者と事業者との「あっせん」解決に努めます。	
○消費者苦情処理委員会	【消費生活課】
消費生活条例第34条に基づく委員会。消費者苦情（事業者の提供する商品・役務に関する事）に関するあっせん又は調停を行います。	
○医療安全相談センターの運営	【医務課】
医務課内に「医療安全相談センター」を設置し、専門の相談員を配置。県民からの医療に関する苦情相談に対し、必要な助言や情報提供を行います。	
○建設工事紛争相談窓口の設置	【建設企画課】
相談員を配置し、建設工事の発注者及び請負人等からの苦情相談に対し、必要な助言や情報提供を行います。	
○住宅関連情報提供	【建築住宅課】
住宅に関する様々な情報提供及び相談業務を行います。	
② 訴訟提起者への支援	
○消費者訴訟費用の貸付け	【消費生活課】
消費生活条例第27条に基づき、消費者が事業者を相手として提起する訴訟で要件を満たすものについて、訴訟費用資金の貸付けを行います。	

(3) 高齢者等の被害防止・見守り体制の強化

高齢者は日中の在宅率が高く、悪質な訪問販売等の消費者被害に遭いやすい状況にある上、人に相談するのをためらったり、だまされたことに気付きにくかったりという特徴があることから、被害を未然に防ぐことが重要です。

そのために、悪質事業者への取締り強化はもとより、周囲の方の見守りや身近な市町村行政と連携した効果的な啓発及び成年後見制度の活用促進などに取り組めます。

① 高齢者等消費者被害防止対策連絡会議開催による連携強化	
○行政、警察や関係団体により「群馬県高齢者等消費者被害防止対策連絡会議」を構成し、未然防止連絡調整を行います。	【消費生活課】

② 高齢者等と日常的に接している方々による見守り体制づくり	
○群馬県高齢者等消費者被害防止に関する見守り事業	【消費生活課】
県と民間事業者とで「見守りに関する協定」を締結し、高齢者等（県内に在住する65歳以上の高齢者や障害者ほか見守りを必要とする者）の消費者被害の防止と消費生活センターへの相談の誘導を依頼します。とりわけ、一人暮らしの高齢者などに重点的に見守りを行い、きめ細かな対応を図ります。	
③ 高齢者等に分かりやすい啓発活動の実施・悪質事業者の手口等の情報提供	
○振り込め詐欺防止広報啓発	【県民生活課 県民防犯推進室】
市町村と連携し、高齢者を重点対象とした啓発活動を実施します。 (主な内容) ・民生委員と連携した振り込め詐欺防止マニュアルの配布	
○高齢者等消費者被害防止対策	【消費生活課】
悪質商法による高齢者被害の防止について、各種啓発活動を行います。 (主な内容) ・悪質商法被害に遭わないための被害防止キャンペーン ・悪質商法被害防止出前講座 ・悪質商法の手口等の情報提供	
④ 特定商取引に関する法律及び消費生活条例による厳正な対処	
○高齢者等をターゲットにした、悪質商法事業者に対しては、特定商取引法及び消費生活条例による指導、処分を行い、厳正に対処します。 【消費生活課】	
⑤ 判断力が不十分な高齢者等に対する支援	
○日常生活自立支援事業の利用の促進	【健康福祉課】
判断能力が不十分な方が自立した生活を送れるよう福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理等を行います。	
○高齢者総合相談センター運営	【介護高齢課】
高齢者及び家族等が抱える各種相談に応じるとともに、市町村の相談体制を支援することにより、高齢者及び家族等の福祉増進を図るため、高齢者総合相談センターを運営します。	
○地域包括支援センター設置運営	【介護高齢課】
県内の全市町村に設置されている地域包括支援センターでは、包括的支援事業（総合相談支援、権利擁護事業等）を実施し、高齢者が地域で安心して生活できるよう成年後見制度の活用促進や消費者被害の防止に取り組みます。	
○認知症サポーターの養成支援	【介護高齢課】
認知症を理解し、認知症の人や家族を見守る「認知症サポーター」を、市町村と連携し、養成の支援を行います。	
○市民後見推進事業	【介護高齢課】
市町村における市民後見人養成の取組を支援するため、市町村を対象にした研修会を開催し、市民後見推進事業の取組の推進を図ります。	

⑥ 警察等による防犯活動・犯罪の取締りの推進	
○高齢者等の被害防止・見守り体制強化	【警察本部 広報広聴課】
警察本部及び各警察署の警察安全相談窓口において、消費生活問題等に関する相談を受理し、適宜対応します。	
○県民の防犯意識の高揚	【県民生活課 県民防犯推進室】
県民一人ひとりの自主防犯意識を高めるため、警察、ボランティア団体等と共同して防犯意識の普及啓発を図ります。	
(主な内容)	
<ul style="list-style-type: none"> ・防犯出前講座、防犯展示の実施 ・県民防犯の日啓発事業の実施 ・四季の県民防犯運動の実施 	

(4) 事業者指導の徹底・強化

消費者被害の未然防止及び被害の救済のため、個別法令に基づき、悪質事業者等への監視、指導の徹底を図ります。(以下、再掲)

事業者指導の徹底・強化	
○事業者に対する指導	【消費生活課】
事業者に対して、関係機関と連携しつつ、法律や条例に基づく処分並びに指導及び勧告を厳正に行います。	
○医薬品販売業者等の監視	【薬務課】
医薬品の有効性、安全性の確保及び適正な管理、使用の徹底を図るため、薬局等販売業者及び製造業者への立入検査を行います。	
○生活衛生に関する施設の構造設備確認並びに監視指導	【衛生食品課】
理容所、美容所、クリーニング所、公衆浴場、旅館、興行場及び墓地等の営業許可及び構造設備確認並びに監視指導を行います。	
○旅行業者指導	【観光物産課】
旅行業法に基づき、県内の第2種及び第3種旅行業者に対する登録や指導を行います。	
(主な内容)	
<ul style="list-style-type: none"> ・新規登録、変更登録、更新、廃業等の登録事務 ・立入検査及び指導 ・旅行業協会との協議、情報交換等 	
○貸金業対策	【商政課】
資金需要者（消費者）の利益の保護を図るため、貸金業者に対する立入検査等を行うほか、資金需要者からの相談に応じます。	
○宅建業者に対する指導	【監理課】
取引の公正の確保と消費者の利益の保護を図るため宅地建物取引業法に基づく事業者の立入検査・指導監督を行います。	

消費生活と環境保全の両立を図ります。

(1) 環境負荷が少ないライフスタイルの確立

環境に多大な影響を与える消費生活を見直し、ものを大切に、無駄を省くなど、環境にやさしい循環型社会の形成を目指します。

① 地球温暖化防止活動の推進	
○群馬県環境にやさしい買い物スタイル普及促進協議会	【環境政策課 温暖化対策室】
県民、事業者、行政（県及び市町村）が協働して、レジ袋の削減を中心に環境にやさしい買い物スタイル普及促進を行い、もって、低炭素・循環型社会の実現に向けたライフスタイルの見直しにつなげるための県民運動を展開します。	
○家庭の節電省エネ推進プロジェクト	【環境政策課 温暖化対策室】
家庭における節電・省エネ対策のためのアクションプログラムの作成や節電・省エネ地域セミナーの開催を通し、市町村、関係団体等と連携して家庭の節電対策を進めます。	
② 循環型社会の形成	
○資源循環型社会の形成	【廃棄物・リサイクル課】
廃棄物のリデュース、リユース、リサイクル（3 R）を推進するため、講習会等に3 R リーダーを派遣し、インターネットを利用した3 R 宣言や循環型社会形成推進フォーラムを開催します。	

(2) 環境学習・教育の推進

自然と共生した持続可能な社会の形成に向けて、環境と消費生活との関わりについての学習の機会を通して、環境に配慮した消費生活への意識の高揚を図ります。

環境に対する知識の向上と環境保全の意識高揚のための教育・学習施策	
○ぐんま環境学校（エコカレッジ）の実施	【環境政策課 温暖化対策室】
地域の核となるボランティアを育成する様々なプログラムの一つとして、消費生活における環境教育を実施します。	

1 国・他都道府県・市町村との連携

(1) 国・他都道府県との連携

消費者被害や製品事故について、国(関係省庁、国民生活センター、消費者安全調査委員会)や他の都道府県と積極的に情報交換を行い、消費者被害の未然防止や製品事故の拡大防止に努めます。

また、複数の都道府県にわたって悪質な訪問販売等を行っている事業者に対しては、国や他の都道府県と緊密な連携を図り、効果的な事業者指導を実施します。

(2) 市町村との連携

消費生活相談について、市町村は消費者の身近な相談窓口として相談対応を行い、県は中核的センターとして、市町村に対する技術的な助言や情報提供等の実施により、市町村相談体制を支援します。

また、市町村で対応が困難な専門的な相談や広域的な相談については、市町村から県消費生活センターへの積極的な受入れのほか、県消費生活センターのもつ商品テスト機能を活用することによる市町村消費生活センターの補完など、県と市町村との連携体制の強化を図ります。

2 消費者団体・事業者団体との連携

(1) 消費者団体との連携

消費者団体との協働により、消費者学習・啓発や食の安全の普及啓発など各地域における実践的な取組を支援します。

(2) 事業者団体との連携

製造業や小売業などの各事業者団体との連携を強化し、商品等の自主基準の作成や検査体制の強化、苦情処理体制の整備など、消費者の信頼確保に向けた取組を促進します。

3 弁護士会・司法書士会等との連携

金融取引や住宅リフォーム、多重債務問題など、専門的知識を必要とする相談への対応を強化するため、弁護士会や司法書士会等専門機関との連携の強化を図ります。

1 推進体制

庁内における消費者施策の推進体制を強化するとともに、警察をはじめとする関係機関や団体との連携強化を図ります。

県では、多くの部局にまたがって行われている消費者行政の連携強化を図り、県民生活に重大な影響を与える消費者問題について総合的に対処するとともに、消費者施策の調整を図り円滑な消費者行政を推進するため、庁内部局横断的組織「群馬県消費者行政推進本部」を設置しています。

本計画の推進に当たっては、この「群馬県消費者行政推進本部」において、下部組織の「幹事会」を活用するとともに、個別の課題については、必要に応じて「検討部会」を設置し、より具体的な検討を行うなど、全庁的な体制により効率的で実効性のある施策の推進を図ります。

2 進行管理

本計画に定めた施策について、各年度ごとに具体的な事業・取組を計画的に実施するとともに、毎年度、第1章計画の策定の基本的な考え方において示した【基本目標】及び次の別表「評価指標項目」に掲げる評価指標について検証を行い、その検証結果を群馬県消費生活問題審議会に報告し、公表します。

そして、進捗状況については、年度ごとに予算の措置状況や指標の推移などを把握し、適切な進行管理を行います。

また、群馬県消費生活問題審議会や県民、消費者団体等からの意見や要望に基づき、新たな取組についての検討を行います。

(別表)
評価指標項目

(目標値等を設定し、計画の進行管理において成果・進捗を検証する際に用いる項目)

基本方針	指 標				
	項 目	単 位	基準 (H24)	目標 (H30)	担当所属
Ⅰ 消費者の安全・安心の確保	事業者指導（景品表示法）処理件数	件	24	40	消費生活課
	食品営業施設 監視件数	件	21,748	18,500	衛生食品課
	宅建業者事務所調査件数（*）	件	67	苦情に基づき実施（推移）	監理課
Ⅱ 消費者の自立への支援	消費者被害防止出前講座実施回数	回	48	100	消費生活課
	金融教育出前講座実施回数	回	24	50	消費生活課
	メールマガジン「消費者ホットぐんま」登録者数	件	335	700	消費生活課
	医療機能情報提供システムへのアクセス件数（*）	件	141,896	増加	医務課
	「ぐんま地産地消推進店」数（*）	店	342	増加	蚕糸園芸課 ぐんまブランド 推進室
	情報モラル講習会実施校割合（小中学校）	%	小学校 75 中学校 91	小学校 90 中学校 100	（教委） 義務教育課
Ⅲ 消費者被害の防止・救済	高齢者等消費者被害見守り事業者数	者	0	10	消費生活課
	県・市町郡消費生活センターへの相談件数（*）	件	16,568	受理件数（推移）	消費生活課
	悪質事業者に対する指導状況（*） （特定商取引法関係）	件	行政指導 8 行政処分 1	相談に基づき実施（推移）	消費生活課
	大人向け防犯出前講座実施回数（*）	回	68	増加	県民生活課 県民防犯推進室
	住宅相談件数	件	804	1,800	建築住宅課
Ⅳ 環境に配慮した消費生活の推進	ぐんま環境学校（エコカレッジ）修了者数（*）	人	15	増加	環境政策課 温暖化対策室
	1人一日当たりごみ排出量	g	(H23) 1,076	(H27) 1,000	廃棄物・リサイクル課

（*）を付した項目については、達成すべき目標数値の設定が困難なため、実績値をもって事業執行状況の推移を把握することとする。

資料編

●群馬県消費生活条例（平成18年条例第11号）

目次

- 第一章 総則（第一条－第八条の二）
 - 第二章 安全の確保、取引の適正化等
 - 第一節 安全の確保（第九条・第十条）
 - 第二節 規格、表示等の適正化（第十一条－第十五条）
 - 第三節 不当な取引方法の禁止等（第十六条・第十七条）
 - 第四節 生活関連物資に関する施策（第十八条－第二十一条）
 - 第三章 消費生活に関する教育の推進、情報提供等（第二十二条－第二十五条）
 - 第四章 消費者苦情の処理等（第二十六条－第二十八条）
 - 第五章 知事への申出（第二十九条）
 - 第六章 立入調査、公表等（第三十条・第三十一条）
 - 第七章 群馬県消費生活問題審議会及び群馬県消費者苦情処理委員会（第三十二条－第三十七条）
 - 第八章 雑則（第三十八条－第四十条）
- 附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、県民の消費生活における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、県及び事業者の責務等を明らかにするとともに、県が実施する消費生活に関する総合的な施策（以下「消費者施策」という。）について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

- 第二条 消費者施策の推進は、県民の消費生活における基本的な需要が満たされること、県民の健全な生活環境が確保されること及び消費者の権利として認められている次の事項を尊重することを基本として行われなければならない。
- 一 消費者の安全が確保されること。
 - 二 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
 - 三 消費者に対し必要な情報が提供されること。
 - 四 消費者に対し教育の機会が提供されること。
 - 五 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
 - 六 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。
- 2 消費者施策の推進は、消費者が自らの消費生活の安定及び向上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。
- 3 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。
- 4 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展への的確な対応及び環境の保全に配慮して行われなければならない。

（県の責務）

第三条 県は、この条例の目的を達成するため、経済社会の発展に即応して消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

(事業者の責務)

第四条 事業者は、消費者に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。

- 一 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。
 - 二 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。
 - 三 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。
 - 四 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。
 - 五 県が実施する消費者施策に協力すること。
 - 六 事業活動を通して知り得た消費者に関する個人情報 を適正に取り扱うこと。
- 2 事業者は、消費者に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。

(事業者団体の役割)

第五条 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。

(消費者の役割)

第六条 消費者は、自ら進んで消費生活に関して、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るものとする。

- 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るものとする。

(消費者団体の役割)

第七条 消費者団体は、次に掲げる活動その他の県民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。

- 一 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
- 二 消費者に対する啓発及び教育
- 三 消費者の被害の防止及び救済のための活動

(県、事業者、消費者等の連携)

第八条 県、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、相互に連携を図りながら協力することにより、それぞれの責務又は役割を果たすよう努めるものとする。

(基本計画)

第八条の二 知事は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する基本的な計画（以下「基本計画」という。）を定めなければならない。

2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 消費者施策についての基本的な方針

二 消費者施策に関し、計画的に講ずべき施策

三 前二号に掲げるもののほか、消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、群馬県消費生活問題審議会の意見を聴かななければならない。

4 知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

第二章 安全の確保、取引の適正化等

第一節 安全の確保

(安全の確保)

第九条 事業者は、県民の消費生活における安全を確保するため、その供給する商品及び役務が県民の生命、身体及び財産の安全を害し、又は害するおそれがあるときは、供給の中止及び回収、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。

(安全確保の指導及び勧告)

第十条 知事は、県民の消費生活において、事業者が供給する商品及び役務が県民の生命、身体及び財産の安全を害し、又は害するおそれがあると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対してその安全を確保するために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

第二節 規格、表示等の適正化

(規格の適正化)

第十一条 事業者は、商品又は役務について品質その他の内容の向上及び県民の消費生活の合理化に寄与するため、その供給する商品及び役務について、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(広告その他の表示の適正化)

第十二条 事業者は、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、その供給する商品及び役務について、品質その他の内容及び価格に関する広告その他の表示を適正に行うよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第十三条 事業者は、消費者との間の取引に際し、消費者が計量につき不利益を被ることがないようにするため、その供給する商品及び役務について、適正な計量の実施に努めなければならない。

(包装の適正化)

第十四条 事業者は、消費者が商品について誤認することがないようにするため、その供給する商品について必要以上に過大な包装を行わないよう努めなければならない。

(適正化の指導)

第十五条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者が第十一条から前条までに規定する規格、広告その他の表示、計量及び包装の適正化を推進するよう必要な指導に努めるものとする。

第三節 不当な取引方法の禁止等

(不当な取引方法)

第十六条 知事は、消費者の取引の安全を図るため、事業者が消費者の知識、能力又は経験の不足に乗じて消費者を取引に誘引し、又は消費者に取引を強制することにより消費者にその供給する商品又は役務の選択を誤らせるような取引方法を不当な取引方法として規則で定めるものとする。

2 知事は、前項の不当な取引方法を定めようとするときは、群馬県消費生活問題審議会の意見を聴くものとする。これを変更し、又は廃止しようとするときも同様とする。

(不当な取引方法の禁止)

第十七条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、前条の規定により定められた不当な取引方法を用いてはならない。

2 知事は、事業者が前条の規定により定められた不当な取引方法を用いているか否かを判断する場合において、当該事業者が不実のことを告げる行為（以下「不実告知行為」という。）をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次項及び第二十三条の規定の適用については、当該事業者は不実告知行為をしたものとみなす。

3 知事は、事業者が前条の規定により定められた不当な取引方法を用いていると認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引方法の改善を指導し、又は勧告することができる。

第四節 生活関連物資に関する施策

(価格の動向等の調査)

第十八条 知事は、県民の消費生活との関連が高い物資（以下「生活関連物資」という。）について、必要に応じて、その価格の動向、需給の状況及び流通の実態を調査するものとする。

(供給等の協力の要請)

第十九条 知事は、県民に対する生活関連物資の円滑な供給を確保するために必要があると認めるときは、当該生活関連物資の生産、輸入又は販売を行う事業者に対して当該生活関連物資の供給又は供給のあっせんをするよう協力を求めるものとする。

(特定生活関連物資の指定等)

第二十条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、生活関連物資の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあると認めるときは、当該生活関連物資を特に価格の安定及び円滑な供給の確保を図る必要がある物資（以下「特定生活関連物資」という。）として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認められる場合には、同項の規定による指定を解除するものとする。

(特定生活関連物資の売渡しの勧告)

第二十一条 知事は、特定生活関連物資の生産、輸入又は販売を行う事業者が買占め又は売惜しみにより当該特定生活関連物資を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、売渡しをすべき期間及び数量を定めて、適正な価格で売渡しをすべきことを勧告することができる。

第三章 消費生活に関する教育の推進、情報提供等

(啓発活動及び教育の推進)

第二十二条 知事は、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、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。

(情報の提供)

第二十三条 知事は、事業者が第九条又は第十七条第一項の規定に違反する行為を行っている場合において、県民に被害が生じ、又は生じるおそれがあり、その発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、違反行為の内容、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

(試験、検査の実施等)

第二十四条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品及び役務の試験、検査等を行うとともに、必要に応じて、その結果を公表する等必要な措置を講ずるものとする。

(意見等の反映)

第二十五条 知事は、消費者施策の策定及び実施に資するため、必要があると認めるときは、消費者等から、消費生活に関する意見及び要望を聴くものとする。

第四章 消費者苦情の処理等

(消費者苦情の処理)

第二十六条 知事は、事業者が供給する商品及び役務に関する消費者の苦情（以下「消費者苦情」という。）の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情が適切に処理されるよう必要な措置を講ずるものとする。

- 2 知事は、消費者苦情を処理するため必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。
- 3 知事は、消費者苦情を処理するため必要があると認めるときは、群馬県消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付することができる。

(訴訟の費用の貸付け)

第二十七条 知事は、消費者苦情に関し、消費者が事業者を相手として提起する訴訟で、次の各号に掲げる要件の全てを満たすものであると認めるときは、当該消費者に対し、当該訴訟の費用に充てる資金（以下「資金」という。）を貸し付けることができる。

- 一 同一の被害を受けた消費者が規則で定める人数以上存在すること。
 - 二 一件当たりの被害額が規則で定める額以下であること。
 - 三 前条第三項のあっせん又は調停によって解決されなかったものであること。
 - 四 県内に住所を有している者が多数共同して提起する訴訟であること。
- 2 前項に定めるもののほか、資金の貸付けの限度額、貸付けの条件その他貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。
- 3 知事は、第一項の規定による資金の貸付けに当たっては、群馬県消費者苦情処理委員

会の意見を聴かなければならない。

(貸付金の返還等)

第二十八条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、その訴訟が終了したときは、規則で定める日までに貸付けを受けた資金の全額を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、群馬県消費者苦情処理委員会の意見を聴き、貸し付けた資金の一部の返還を免除することができる。

第五章 知事への申出

(知事への申出)

第二十九条 県民は、この条例の規定に違反する事業者の活動が行われることにより、消費者の権利が害され、又は害されるおそれがあると認めるときは、知事に対して、その旨を申し出て、適当な措置を講ずるよう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、この条例に基づく適当な措置を講ずるものとする。

第六章 立入調査、公表等

(立入調査等)

第三十条 知事は、第十条、第十七条第三項、第二十条、第二十一条及び前条第二項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

3 第一項の規定による立入調査及び質問の権限は、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。

(公表)

第三十一条 知事は、次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。

一 第十条、第十七条第三項及び第二十一条の規定による勧告に正当な理由なく従わなかったとき。

二 第二十六条第二項の規定による資料の提出又は説明を正当な理由なく拒んだとき。

三 前条第一項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、又は立入調査を拒み、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、その公表の理由を当該事業者に通じ、当該事業者が意見を述べる機会を与えなければならない。

第七章 群馬県消費生活問題審議会及び群馬県消費者苦情処理委員会

(審議会の設置)

第三十二条 知事の諮問に応じ、消費者施策の基本的事項その他施策の実施に係る重要な事項を調査審議するため、群馬県消費生活問題審議会（以下「審議会」という。）を置く。

(組織等)

第三十三条 審議会は、委員二十人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- 一 学識経験のある者
- 二 県議会の議員
- 三 消費者
- 四 事業者
- 五 関係行政機関の職員

3 委員の任期は、二年とし、再任されることを妨げない。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 前三項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(委員会の設置)

第三十四条 第二十六条第三項の規定により消費者苦情に関するあっせん又は調停を行い、及び第二十七条に規定する資金の貸付けに関する事項を調査審議するため、群馬県消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(組織等)

第三十五条 委員会は、委員八人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- 一 学識経験のある者
- 二 消費者
- 三 事業者

(意見の聴取等)

第三十六条 委員会は、必要があると認めるときは、当事者、関係人等に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(準用)

第三十七条 第三十三条第三項及び第四項の規定は、委員会について準用する。

第八章 雑則

(小規模事業者への配慮)

第三十八条 知事は、消費者施策の実施に当たり特に必要があると認めるときは、小規模事業者（商工会及び商工会議所による小規模事業者の支援に関する法律（平成五年法律第五十一号）第二条に規定する小規模事業者をいう。）に対し、技術的な援助及び資金の融資を行うことができる。

(他の地方公共団体の長等との協力)

第三十九条 知事は、この条例の施行に関し必要があると認めるときは、他の地方公共団体又は国の関係行政機関の長の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるよう努めるものとする。

(規則への委任)

第四十条 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

(施行期日)

1 この条例は、平成十八年七月一日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の際現に改正前の群馬県民の消費生活の安定及び向上に関する条例（以下「改正前の条例」という。）第二十三条の規定により置かれた群馬県消費生活問題審議会（以下「旧審議会」という。）は、改正後の群馬県消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第三十二条の規定により置く群馬県消費生活問題審議会（以下「新審議会」という。）となり、同一性をもって存続するものとする。
- 3 この条例の施行の際現に旧審議会の委員である者は、この条例の施行の日に、改正後の条例第三十三条第二項の規定により新審議会の委員に任命されたものとみなし、その任期は、平成十九年六月十五日までとする。
- 4 改正前の条例第十一条の二第二項の規定により旧審議会の意見を聴いたときは、改正後の条例の適用については、改正後の条例第十六条第二項の規定により新審議会の意見を聴いたものとみなす。
- 5 改正後の条例第十七条第二項の規定は、この条例の施行前に用いた取引方法については、適用しない。

附 則（平成二十五年十月十八日条例第五十八号）

- 6 この条例は、公布の日から施行する。

○県内消費生活相談窓口一覧

(平成26年3月現在)

消費者ホットライン 電話番号 0570-064-370

(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ守ろうよ、みんなを)

消費者ホットライン利用時に都道府県や政令市の消費生活センター等の電話が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号(03-3446-1623)がアナウンスされます。

受付時間は平日の10時～12時、13時～16時となります。

お住まいの地域の市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内いたします。

市町村名	郵便番号	所在地	相談用電話番号	FAX番号	対象区域	相談受付時間
前橋市	371-0022	前橋市千代田町二丁目5-5 シーズ・ポート2階	027-230-1755	027-230-1756	前橋市	平日 9:00～17:00
高崎市	370-8501	高崎市高松町35-1 高崎市役所1階	027-327-5155	027-327-5156	高崎市	平日 8:30～17:15
桐生市	376-0045	桐生市末広町13-4 桐生市保健福祉会館4階	0277-40-1112	0277-40-1114	桐生市	平日 9:00～16:00
伊勢崎市	372-8501	伊勢崎市今泉町二丁目410 市役所5階	0270-20-7300	0270-20-7302	伊勢崎市	平日 9:00～16:00
太田市	373-8718	太田市浜町2-35 市役所2階	0276-30-2220	0276-30-2221	太田市	平日 9:00～16:00
沼田市	378-0053	沼田市東原新町1801-40 市役所 東原庁舎2階	0278-20-1500	0278-20-1501	沼田市、片品村、川場村、昭和村、みなかみ町	平日 9:00～12:00 13:00～16:00
館林市	374-0029	館林市仲町5-25 市民センター分室1階	0276-72-9002	0276-72-9003	館林市	平日 9:30～12:00 13:00～15:30
渋川市	377-8501	渋川市石原6-1 市役所 第二庁舎1階	0279-22-2325	0279-22-3002	渋川市、榛東村、吉岡町	平日 9:00～16:00
藤岡市	375-8601	藤岡市中栗須327 市役所本庁舎1階	0274-20-1133	0274-20-1133	藤岡市、神流町、上野村	平日 9:00～16:00
富岡市	370-2316	富岡市富岡1439-1 あい愛プラザ2階	0274-63-6066	0274-70-2201	富岡市、下仁田町、南牧村	平日 8:30～17:00
安中市	379-0192	安中市安中1-23-13 市役所敷地内	027-382-2228	027-345-3026	安中市	平日 9:00～12:00 13:00～16:00
みどり市	376-0101	みどり市大間々町大間々1511 市役所大間々庁舎1階	0277-76-0987	0277-76-9049	みどり市	平日 9:00～12:00 13:00～16:00
甘楽町	370-2292	甘楽郡甘楽町小幡161-1 役場西庁舎1階	0274-74-3306	0274-74-3306	甘楽町	平日 9:00～12:00 13:00～16:30
玉村町	370-1132	佐波郡玉村町下新田227-1 玉村町勤労者センター1階	0270-20-4020	0270-20-4021	玉村町	平日 9:00～17:00
板倉町	374-0192	邑楽郡板倉町板倉2067 役場 第2庁舎	0276-82-7830	0276-82-1767	板倉町	平日 8:30～17:15
明和町	370-0708	邑楽郡明和町新里250-1 役場内	0276-84-3299	0276-84-3299	明和町	平日 9:00～17:00
大泉町	370-0595	邑楽郡大泉町日の出55-1 役場1階	0276-63-3511	0276-63-7927	大泉町、千代田町	平日 9:00～12:00 13:00～16:00
邑楽町	370-0692	邑楽郡邑楽町中野2570-1 役場1階	0276-47-5047	0276-88-0081	邑楽町	平日 8:30～17:15
吾妻郡	377-0425	吾妻郡中之条町西中之条135 バイテック文化ホール (中之条町文化会館)2F	0279-75-1166	0279-76-3060	中之条町、東吾妻町、長野原町、嬭恋村、草津町、高山村	平日 8:30～12:00 13:00～16:00
群馬県	371-8570	前橋市大手町1-1-1	027-223-3001	027-223-8100	群馬県全域	平日 9:00～17:00 土日 9:00～12:00 13:00～17:00 (電話相談のみ)

○製品分野別裁判外紛争処理機関（ADR）一覧

機 関 名	所在地・電話番号・受付時間	対象品目
医薬品PLセンター	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町 3-4-18 昭和薬貿ビル 5階 フリーダイヤル：0120-876-532 (9:30～16:30)	医薬品 (医薬部外品を含む)
化学製品PL相談センター	〒104-0033 東京都中央区新川 1-4-1 住友六甲ビル 7階 フリーダイヤル：0120-886-931 (9:30～16:00)	化学製品 (食品は除く。医薬品、化粧品、塗料、建材は別に該当する機関がある)
ガス石油機器PLセンター	〒101-0046 東京都千代田区神田多町 2-11 ガス石油機器会館 1階 フリーダイヤル：0120-335-500 (10:00～16:00)	ガス・石油機器
家電製品PLセンター	〒100-0013 東京都千代田区霞が関三丁目 7番 1号 霞が関東急ビル 5階 フリーダイヤル：0120-551-110 (9:30～16:30)	家電製品
(公財)自動車製造物責任相談センター	〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-19-5 虎ノ門 1丁目森ビル 3階 フリーダイヤル：0120-028-222(9:30～17:00)(12:00～13:00を除く)	自動車(二輪自動車、部品用品も含む)
住宅部品PL室	〒102-0073 東京都千代田区九段北 4-1-7 九段センタービル 3階 (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター内 ナビダイヤル 0570-016-100 (10:00～17:00)	相談は「住宅紛争処理支援センター」(電話：0570-016-100) 住宅部品のあっせん・調停(ドア、キッチンシステム、浴室ユニット、サッシ、建材等)
消費生活用製品PLセンター	〒110-0012 東京都台東区竜泉 2-20-2 ミサワホームズ三ノ輪 2階 (一社)製品安全協会内 フリーダイヤル：0120-11-5457(10:00～16:00)(12:00～13:00を除く)	消費生活用製品 (乳幼児用品、家具・家庭・厨房用品、スポーツ・レジャー用品、高齢者用品、自転車、喫煙具等)
生活用品PLセンター	〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町 2-15-2 松島ビル 4階 (一財)生活用品振興センター内 フリーダイヤル：0120-090-671 (10:00～16:00・水曜日のみ)	家具、硝子製品、食卓・台所製品、プラスチック製品、文房具、玩具、釣具、運動具、装身具、靴、楽器等
日本化粧品工業連合会PL相談室	〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45 MTビル 6階 東日本：03-5472-2532 (9:00～17:00) 西日本：06-6941-6996 (9:00～17:00) 中日本：052-971-1476 (9:00～17:00)	化粧品 (薬用化粧品、育毛剤、除毛剤、てんか粉剤、脇臭防止剤などの医薬部外品を含む)

機 関 名	所在地・電話番号・受付時間	対象品目
プレジャーボート製品相談室	〒 104-0028 東京都中央区八重洲 2-10-12 国際興業第2ビル4F (一社)日本マリン事業協会内 フリーダイヤル：0120-356-441 (10:00～17:00)(12:00～13:00を除く)	プレジャーボート及びその関連製品 (モーターボート、ヨット、パーソナルウォータークラフト、船外機(機関)、航海機器、ディーゼルエンジン(機関))
防災製品PLセンター	〒 105-0001 東京都港区虎ノ門 2-9-16 日本消防会館7階 (一財)日本消防設備安全センター内 フリーダイヤル：0120-553-119 (9:00～17:30)(12:00～12:45を除く)	防災製品 (消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備等の消防用設備・機器、防災物品・製品、消防用服装装備品、危険物容器、ガソリン計量機等)
玩具PLセンター	〒 130-8611 東京都墨田区東駒形 4-22-4 (一社)日本玩具協会内 フリーダイヤル：0120-152-117(9:00～17:00)(12:00～13:00を除く)	玩具
日本塗料工業会PL相談室	〒 150-0013 東京都渋谷区恵比寿 3-12-8 東京塗料会館1階 (一社)日本塗料工業会内 03-3443-2074 (9:00～17:00)	塗料
建材・住宅設備PL相談室	〒 103-0007 東京都中央区日本橋浜町 2-17-8 KDX 浜長ビル (一社)日本建材・住宅設備産業協会内 03-5640-0902 (10:00～16:00) (11:45～12:45を除く)	建材・住宅設備機器
証券・金融商品あっせん相談センター	〒 103-0025 東京本部：東京都中央区日本橋茅場町 2-1-13 第三証券会館 〒 541-0041 大阪事務所：大阪市中央区北浜 1-5-5 大阪平和ビル フリーダイヤル 0120-64-5005 月曜～金曜 9:00～17:00 (ただし、振替休日を含む祝日及び年末年始(12/31～1/3)を除く。)	証券会社及び当該金融商品取引業者の委託を受けた金融商品仲介業者との間の証券業務等に関するもの、銀行等登録金融機関との国債、投資信託販売など等の証券取引に関するもの、など (相談手続き等詳細はホームページ等で御確認下さい。)

群馬県消費生活問題審議会委員名簿

知事の附属機関として消費者施策等の重要な事項を調査、審議するために設置しています。

任期：平成25年9月1日 ～ 平成27年8月31日

平成25年9月1日現在

区分	氏 名	役 職 名 等
学 識 経 験 者	相 良 雅 幸	日本銀行前橋支店長
	小此木 清	弁護士
	市 川 祥 子	県立女子大学文学部准教授
	御 山 まゆみ	株式会社上毛新聞社営業局編集部課長・副参事
消 費 者	木 下 啓 江	群馬県くらしの会連絡協議会副会長
	中 嶋 源 治	群馬県消費者団体連絡会会長
	八 田 直 樹	群馬県生活協同組合連合会専務理事
	大 木 洵 人	公募委員（高崎市・ショールグループ代表）
	清 水 裕 幸	公募委員（玉村町・行政書士）
	清 野 紀美子	公募委員（高崎市・コフ°群馬組合員理事）
	堀 口 純 子	公募委員（甘楽町・国民生活センター）
事 業 者	池 田 隆 政	群馬県農業協同組合中央会専務理事
	遠 藤 秀 子	群馬県商工会女性部連合会会長
	高 川 新 一	株式会社ベイシア品質管理部長

14名

群馬県消費者行政推進本部設置要綱

(趣旨)

第1条 安全で安心な県民生活の確保に資するため、県民生活に重大な影響を与える消費者問題について関係部局が連携し総合的に対処するとともに、消費者施策の総合調整を図り円滑な消費者行政を推進することを目的として、群馬県消費者行政推進本部（以下「推進本部」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 推進本部は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第2条第5項に規定する消費者事故等及び第2条第7項に規定する重大事故等に係る情報の伝達体制の整備並びに情報交換に関すること。
- (2) 法第2条第7項に規定する重大事故等のうち、被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る法令上の措置がない「すき間事案」に対する調整に関すること。
- (3) 消費者行政の総合的な推進に関すること。
- (4) 消費者行政に関する重要事項の審議に関すること。
- (5) その他消費者行政の推進に必要な事項に関すること。

(組織)

第3条 推進本部は、本部長、本部長代行及び本部員をもって組織する。

- 2 本部長は、知事をもって充てる。
- 3 本部長代行は、副知事をもって充てる。
- 4 本部員は、群馬県庁議規程第3条第1項に規定する者（知事及び副知事を除く。）、県民局長、危機管理監及び食品安全局長の職にある者をもって充てる。
- 5 本部長は、必要があると認めるときは、前項に掲げる者以外の者を推進本部に出席させることができる。

(職務)

第4条 本部長は、推進本部を統括し、必要に応じ招集し、これを主宰する。

- 2 本部長代行は、本部長を補佐し、本部長に事故があるときは、その職務を代理する。
- 3 本部員は、本部長の命を受け、それぞれの職務に応じて推進本部の事務に参画する。

(幹事会)

第5条 推進本部に幹事会を置く。

- 2 幹事会は、次に掲げる事項を所掌する。
 - (1) 推進本部に付議する事案の整理、検討に関すること。
 - (2) 各部局内の関連施策との調整に関すること。
- 3 幹事会は、代表幹事、代表幹事代行及び幹事で構成し、それぞれ別表1に掲げる者をもって充てる。
- 4 代表幹事は、幹事会を総括し、必要に応じて幹事会を招集し、これを主宰する。

- 5 代表幹事代行は、代表幹事を補佐し、代表幹事に事故があるときは、その職務を代理する。
- 6 代表幹事は、必要があると認めるときは、第3項に規定する者以外の者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

(検討部会)

- 第6条 代表幹事は、幹事会の指示する事項の調査、検討を行うため、関係課の実務担当者による検討部会を設置することができる。
- 2 検討部会は、代表幹事が必要に応じて招集し、これを主宰する。
 - 3 代表幹事は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求めることができる。

(庶務)

- 第7条 推進本部の庶務は、生活文化スポーツ部消費生活課において処理する。

(雑則)

- 第8条 この要綱に定めるもののほか、推進本部の運営に関し必要な事項は、本部長が別に定める。

附則

- 1 この要綱は、平成21年9月14日から施行する。

附則

- 1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附則

- 1 この要綱は、平成25年2月5日から施行する。

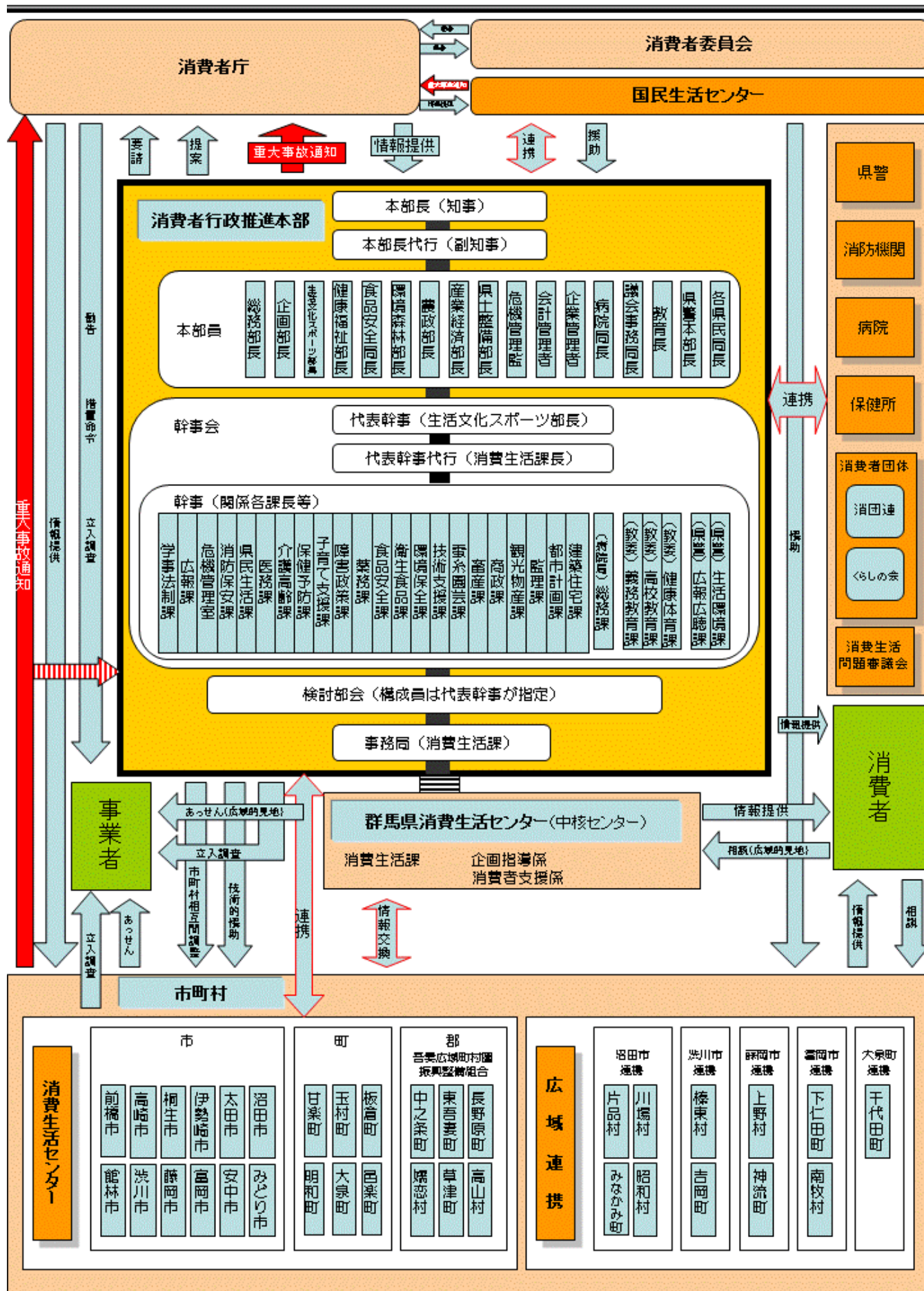
附則

- 1 この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

別表 1

代表幹事	生活文化スポーツ部長
代表幹事代行	生活文化スポーツ部 消費生活課長
幹事	総務部 学事法制課長
幹事	総務部 広報課長
幹事	総務部 危機管理室長
幹事	総務部 消防保安課長
幹事	生活文化スポーツ部 県民生活課長
幹事	健康福祉部 医務課長
幹事	健康福祉部 介護高齢課長
幹事	健康福祉部 保健予防課長
幹事	健康福祉部 子育て支援課長
幹事	健康福祉部 障害政策課長
幹事	健康福祉部 薬務課長
幹事	健康福祉部 食品安全局 食品安全課長
幹事	健康福祉部 食品安全局 衛生食品課長
幹事	環境森林部 環境保全課長
幹事	農政部 技術支援課長
幹事	農政部 蚕糸園芸課長
幹事	農政部 畜産課長
幹事	産業経済部 商政課長
幹事	産業経済部 観光局 観光物産課長
幹事	県土整備部 監理課長
幹事	県土整備部 都市計画課長
幹事	県土整備部 建築住宅課長
幹事	病院局 総務課長
幹事	教育委員会 義務教育課長
幹事	教育委員会 高校教育課長
幹事	教育委員会 健康体育課長
幹事	警察本部 警務部 広報広聴課長
幹事	警察本部 生活安全部 生活環境課長

群馬県消費者行政推進本部体制イメージ図



群馬県消費者基本計画
(平成26年度～平成30年度)

発行 平成26年(2014年)3月

編集 群馬県

生活文化スポーツ部消費生活課

〒371-8570 前橋市大手町一丁目一番一号

TEL 027-226-2274

FAX 027-223-8100

E-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp
