

② 消費者団体訴訟制度、その他の紛争解決手段

消費者団体訴訟制度とは、国が認定した適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、事業者の不当な行為の差止めや、不当な行為による被害の回復を求めて、訴訟をすることができる制度³⁷です。

現在、県内には認定を受けた消費者団体がありません。県民の紛争解決の手段を確保し、より利用しやすくするため、本制度の周知を図るとともに、適格消費者団体の設立を支援します。

また、訴訟以外の紛争解決手段として、裁判外紛争手続（ADR）があります。実施主体は、裁判所、行政機関（消費生活センターを含む）、弁護士会や司法書士会等の民間団体で、手段として、あっせん、調停³⁸、仲裁³⁹があります。

県民生活センターでは、事案に応じて適切な紛争解決手段を選択できるよう、国民生活センター等の関係機関や消費生活専門アドバイザーと連携し、支援します。

³⁷適格消費者団体の認定を受けると、事業者の不当行為の差止めが可能。加えて、特定適格消費者団体の認定を受けると、不当行為による集団被害の回復を求める訴訟が可能。

³⁸調停人の仲介によって調停案が提示され、これに当事者が同意すれば解決する仕組み。

³⁹第三者（仲裁人）が仲裁を行うもので、仲裁判断は裁判と同じ効力を持つ。

3 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化

消費者が安心して消費生活を送れるよう、商品やサービスの安全を確保します。また、消費者が自主的で合理的な選択をすることができるよう、早期の事業者指導や厳正な行政処分により、取引や表示の適正化に取り組みます。

○活動指標

指標	基準値	2025 目標
(仮)H A C C P実施状況監視率 (維持目標) (衛生課調査)	(2020) —	毎年度 100%
景品表示法表示適正化調査件数 (維持目標) (県民生活課調査)	(2020) 204 件	毎年度 270 件

重点施策 事業者への指導・啓発の強化

インターネット通販での詐欺的な定期購入商法や、SNSでの広告や勧誘をきっかけとした消費者トラブルなど、悪質事業者の手口は多様化、複雑化しており、消費者被害が後を絶ちません。

引き続き、特定商取引法や景品表示法による指導を早期に実施し、悪質事業者に対しては厳正な処分を行います。

2021年6月、特定商取引法が改正され、インターネット通販での定期購入の明示が義務化されることとなりました。法令違反が疑われる事例の中には、事業者の法令への理解不足が認められる事例が見られることから、事業者への啓発、注意喚起を行い、改正特定商取引法及び景品表示法への理解促進を図ります。

(1) 食の安全、製品等の安全の確保

① 生産から消費までの食の安全の確保

2003年から「しずおか食の安全推進のためのアクションプラン」を策定し、食の安全確保に取り組んできました。

生産段階では、農畜水産物の安全確保を図るため、生産者に対し関係法令の周知と順守を徹底します。農薬や動物用・水産用医薬品の適正な使用について指導し、農薬については、定期的に残留モニタリング検査を行います。また、生産者の自主的な衛生管理を推進するため、G A P⁴⁰の取組を支援します。

製造・加工・調理段階においては、食品製造施設等への監視指導や食品検査を実施し、食中毒など食品を原因とする健康被害の発生や、違反食品等の

⁴⁰農業において、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理の取組。

発生を防止します。

流通・消費段階では、市場・販売店等における監視指導や流通食品の検査を実施することで違反又は不良食品の排除を徹底します。

輸入食品や健康食品についても、監視指導及び検査を行います。

また、原則全ての食品等事業者が行うHACCP⁴¹に沿った衛生管理の導入支援や、導入後の検証及び助言指導を行い、製造から消費に至る各段階における衛生管理の精度向上を図ります。

② 製品・サービス等の安全の確保

県や市町が、消費者相談を通じて消費者の生命・身体に係る事故等を把握した場合には、消費者安全法に基づき、重大事故の場合は直ちに消費者庁に通知します。

消費者庁は、集約された事故情報等を分析・調査し、消費者への注意喚起を行うほか、所管省庁のある場合には事業者への措置要求を、所管省庁のない場合には、自ら事業者に対する勧告や命令等を行います。

また、消費生活用製品安全法⁴²及び家庭用品品質表示法⁴³で指定されている製品について、市町が立入検査を行います。県は、情報を集約し、消費者庁へ報告します。

その他、県の環境衛生化学研究所において、商品の安全性や信頼性に対する試験・検査（商品テスト）を行います。

③ 適正な事業活動促進のための指導

各業種の営業に関する法律を厳正に適用し、県内の様々な業種の事業者に対する立入検査等により、監視・指導を徹底します。

関連する事業者と法律

消費生活協同組合（消費生活協同組合法）、LPガス販売店（液化石油ガス法）、宅建業者（宅地建物取引業法）、医療機関（医療法）、障害福祉サービス（障害者総合支援法・障害者虐待防止法・児童福祉法等）、介護サービス事業者（介護保険法等）、医薬品販売業者（薬機法）、動物取扱業者（動物愛護管理法）、旅館業者（旅館業法）、食品関係事業者（食品衛生法）、農業協同組合（農業協同組合法）、農薬販売者（農薬取締法）、肥料生産者・販売者（肥料取締法）、動物用医薬品販売業者（動物等医薬品取締規則）、飼育動物診療施設（獣医療法）家畜用飼料等の製造・販売業者（飼料安全法）、貸金業者（貸金業法）、電気工事業者（電気工事業法）、旅行業者（旅行業法）、建設業者（建設業法）

⁴¹事業者自らが、原材料の入荷から製品の出荷に至る全工程の中で、食中毒菌汚染や異物混入等の危険がある特に重要な工程を管理し、製品の安全性を確保しようとする衛生管理の手法。

⁴²消費生活用製品安全法(昭和48年法律第31号)

⁴³家庭用品品質表示法(昭和37年法律第104号)

(2) 適正な取引の確保

① 不当取引事業者に対する処分・指導

事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止するため、特定商取引法で定められた消費者トラブルを生じやすい特定の取引形態を対象として、同法に基づく行政処分や、指導を行います。

対象となる取引類型については、その特殊性により、消費者が不当に損害を受ける場合が考えられるため、各類型の特性に応じて事業者の行為が規制されています。

警察、市町等と連携して不当取引が疑われる情報を早期に把握し、違反の疑いがある場合には業務改善を求めるなどの指導を行います。

指導に従わない事業者や、悪質事業者に対しては、業務改善措置の指示又は業務停止命令・禁止命令による厳正な行政処分を行います。

その他、特定商取引法に定められた7類型以外の不当取引行為についても、消費生活条例による指導等を行います。

取引類型	主な規制
<ul style="list-style-type: none">・訪問販売・通信販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引・訪問購入	<ul style="list-style-type: none">・勧誘開始前に勧誘目的や事業者名等を明示する義務・契約しない旨の意思表示をした消費者に対する再勧誘の禁止・不実のことを告知する及び故意に事実を告げない行為の禁止・威迫して困惑させる行為の禁止・通常必要とされる分量を著しく超える過量販売契約の勧誘の禁止

② 事業者への啓発・注意喚起

特定商取引法や消費生活条例等の違反が疑われる事例を分析すると、悪質性・故意性は低く、事業者が法令を十分理解していないことが原因と思われる事例も見られます。

法令の理解不足が疑われる事業者に対しては、行政処分や指導に至る以前に早期に注意喚起を行います。

また、災害などの緊急時には、生活関連物資の買占めや、売惜しみが起こり、物価の高騰を招くなど、県民への物資の安定供給が滞る場合があります。価格の動向、需給の状況等の情報収集に努め、国が生活二法⁴⁴に基づき指定した物資については、速やかに調査等の必要な対応を行います。

⁴⁴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（昭和48年法律第48号）、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）

③ 適正な計量

県計量検定所において、計量法⁴⁵に基づき、適正な計量を行うための検査を行います。

具体的には、製造されたばかり（質量計）等が、計量法で定められた基準を満たしているか検査を行います。使用中のタクシメーターやガソリンスタンドの燃料油メーター等が、正確に計測するか検査を行います。取引や証明に使用されているばかり（質量計）のほか、水道メーターやガスメーターについても、管理状況等の検査を行います。

また、食料品の詰込事業所を対象とした商品の内容量の検査を行います。

（3）適正な表示の確保

① 不当表示事業者に対する処分・指導

商品・サービスの品質や価格について、実際より著しく優良又は有利であると見せかける「不当表示」により、消費者が不利益を被ることがないように、景品表示法に基づく行政処分や、指導を行います。

不当表示を探知するため、消費生活相談で寄せられた情報を分析するほか、不当表示 110 番・通報 POST24 等、不審情報の通報窓口を設置し、消費者から情報収集を行います。

また、各県民生活センターに配置する商品役務改善監視員による監視、不当表示ウォッチャー制度及び表示適正化調査による監視を行います。違反行為が疑われる場合には、事業者からの報告徴収・立入検査や、表示の裏付けとなる合理的根拠を示す資料の提出を求めるなどして詳細を確認し、必要な指導を行います。

指導に従わない事業者や、悪質事業者に対しては、違反行為の差止めなどの措置命令により、厳正な行政処分を行います。

② 表示適正化調査の実施

県民の食の安全に対する関心の高まりを受け、2003 年から食品表示等を所管する部局が連携し、食品関係事業者等の店舗を対象とした表示適正化調査を重点的に実施してきました。

この調査は、事業者の不当表示を監視するだけでなく、事業者の法令への理解促進を図る啓発の機会としても有効であるため、今後は、食品関係以外の事業者にも対象を拡大して実施します。

③ 事業者への啓発・注意喚起

景品表示法の違反が疑われる事例を分析すると、悪質性・故意性は低く、事業者が法令を十分理解していないことが原因と思われる事例も見られま

⁴⁵計量法（平成 4 年法律第 51 号）

す。

法令の理解不足が疑われる事業者に対しては、行政処分や指導に至る以前に早期に注意喚起を行います。

また、事業者団体と連携し、特定の業界に多い消費生活相談に関する情報提供を行うほか、景品表示法等の法令への理解を促進するための研修及び動画の配信を行います。

個別の事例については、各県民生活センターに配置する商品役務改善監視員が、事業者の相談に応じます。

4 消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化

どこに住んでいても質の高い相談・救済、消費者教育を受けることができるよう、県と市町の連携を強化し、消費者施策を一体的・効果的に推進する基盤を構築します。

さらに、SDGsの達成に向け、消費者・事業者・行政機関が連携し、協力しながら施策を推進します。

○活動指標

指標	基準値	2025 目標
消費者安全確保地域協議会設置市町数 (県民生活課調査)	(2020) 1 市	16 市町
高齢者及び見守り者への消費者教育出前 講座実施回数 (県民生活課調査)	(2020) 18 回	60 回

重点施策 市町との連携体制の強化

消費者庁創設からこれまでの12年間は、国の交付金を主な財源として相談体制の整備や消費者教育・啓発など様々な施策を実施し、全ての市町で消費生活相談窓口が整備されるなど、県と市町の消費者行政は大きく前進しました。

他方、市町において相談体制が充実してきたことから、県には、市町のみでは対応困難な事案への支援がより一層求められるようになりました。また、消費者教育・啓発については市町によって取組状況に差があります。

どこに住んでいても質の高い相談・救済、消費者教育を受けることができるよう、県と市町の連携体制を強化し、消費者施策を一体的、効果的に推進します。

(1) 地域での消費者行政推進体制の確保

本県では、東部・中部・西部の3つの県民生活センターを設置し、消費者行政を推進しています。県民生活センターは、地域の「センター・オブ・センターズ」として、市町と連携しながら、消費者教育、消費者相談、事業者指導等の施策を一体的かつ効果的に推進します。

今後は、県民生活センター単位で「地域消費者行政推進連携協議会(仮称)」を設置します。県と市町の連携を強化し、多様な主体に参加いただきながら、地域の消費者教育の推進や消費者被害の防止と救済を図るための取組について、情報交換や意見交換を行い、地域の課題解決に取り組みます。

(2) 消費者教育・啓発における連携の強化

① 市町との連携

ア 学校・地域等における消費者教育の推進

本県では、県民生活センターの職員が、消費者教育コーディネーター⁴⁶として、市町の実情に応じた対応を行っています。市町が所管する公立小中学校や、地域での消費者教育については、市町と連携して実施し、状況に応じて、県が出前講座を実施するなど、市町を支援します。消費者教育の教材や啓発資料の提供についてもきめ細やかに対応します。

特に、「アクティブ・シニア」と呼ばれる元気な高齢者に対しては、自治会や老人会などの地域の集会や、公民館や図書館などの社会教育施設での既存の講座などを、消費者教育の場として活用できる可能性があります。講座を主催したり、講師を派遣したりすることが困難な市町にあっては、こうした機会を捉え、県の出前講座の広報を実施し、新たな教育の場を開拓することが効果的であると考えられます。

イ 消費者教育の担い手となる人材の養成

成年年齢引下げを契機に、学習指導要領において消費者教育の内容が充実されたことを踏まえ、教員が授業の中で消費者教育に取り組むことがより一層重要となっています。

主に家庭科の教員を対象とし、総合教育センターにおいて、契約の基礎知識など、成年年齢引下げ等に対応する消費者教育を行うための具体的な指導方法や指導のポイント等についての研修を実施します。

また、県民生活センターごと、消費者教育講師人材バンク登録者や消費生活相談員、行政職員等、消費者教育出前講座の講師となる人材の資質向上を図るため、フォローアップ講座を開催します。

本県では、2017年に養成した消費者教育講師を人材バンクに登録し、学校や地域の消費者教育出前講座に派遣しています。

今後、県は、市町と連携して新たな消費者教育の場を開拓し、出前講座を実施していきます。消費者教育の担い手を確保するため、弁護士・司法書士等の法律の専門家など、新たに消費者教育講師となる人材の掘り起こしを行い、人材バンクへの登録を促進します。

② 消費者・事業者等、多様な主体との連携

消費者教育を効果的に推進するため、ふじのくに消費者教育県域協議会において情報交換や意見交換を行い、法律家、消費者団体、事業者団体、労働団体、福祉団体、金融広報委員会、NPO等、多様な主体との連携を図ります。

⁴⁶消費者教育推進基本方針に、「消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐため、間に立って調整する役割を担う者」と定義されている。

弁護士・司法書士等の法律の専門家等と連携するなど、多様な人材を講師として出前講座を実施します。

消費者団体と連携し、SDGsの達成に向けたエシカル消費の普及、消費者被害防止をテーマとする地域での出前講座を実施します。

生活協同組合では、環境保全活動や社会貢献活動を行うほか、人や社会、環境に配慮する商品・サービスの取扱いが進んでいます。生活協同組合と連携しながら、SDGsの達成に向け、エシカル消費や環境に配慮したライフスタイルの普及啓発に取り組みます。

事業者団体、労働団体と連携し、新社会人への研修の機会を活用した消費者教育に取り組みます。

金融広報委員会と連携し、若者や高齢者等を対象に、金融教育と連携した消費者教育に取り組みます。

(3) 消費者相談・支援における連携の強化

① 市町との連携

ア 市町の相談員の確保と資質向上

市町相談窓口においては、相談員の確保が困難であることや、相談員の高齢化が課題となっています。

県では、消費生活相談員資格取得支援講座を開催し、資格未取得の相談員の支援と新たな相談員の養成を行います。また、資格保有者の情報を消費生活相談員人材バンクに登録し、相談員の採用を希望する市町への情報提供を行います。

相談員が様々な事案に臨機応変に対応できるよう、弁護士・司法書士などの専門家等による研修や、事例検討会を実施します。また、一人で相談対応を行っている市町の相談員が参加しやすい環境を整えるため、オンライン・オンデマンド研修を活用して実施します。

イ 指定消費生活相談員の設置

市町において、広域の見地を必要とする事案や対応困難な事案が発生した際には、県民生活センターの相談員が支援します。

今後、県民生活センターの相談員には、市町相談窓口支援に関する役割がより一層求められるため、専門的知識や、事業者との交渉力がこれまで以上に必要となります。県民生活センターに、市町への支援を職務とする指定消費生活相談員を設置することを検討し、併せて、その職務と能力にみあう適切な処遇となるよう改善に取り組んでいきます。

② 消費者・事業者等、多様な主体との連携

認知機能の低下が見られる高齢者や、障害のある人については、家族や介

護事業者など周囲の「見守り者」が早期に異変に気づき、消費生活センター等の相談窓口につなぐことが大切です。

地域において、高齢者や障がいのある人を対象とする相談窓口が、消費者被害に関する相談を受け付けた場合には、速やかに消費生活相談窓口につなぐことができるよう、連携を図ります。

また、市町と連携しながら、地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会、介護事業者など、高齢者や障害のある人の見守り者に対し、見守りのポイントやトラブル事例などについて情報提供を行います。

地域においては、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を設置し、福祉分野の見守り者だけでなく、消費者団体、事業者団体、警察等、多様な主体が連携して、よりきめ細やかに、継続して見守り活動に取り組む必要があります。

協議会の設置主体は市町となることから、県は、福祉等の関係部局への働きかけや情報提供などを通じて支援し、既存の地域ネットワークの活用も含めた協議会の設置を支援します。

（４）事業者指導における連携の強化

① 市町との連携

消費者被害の拡大を防止するためには、相談対応や被害の救済を行うだけでなく、事業者に対して業務改善を求める必要があります。

市町には、不当取引や不当表示に関し、特定商取引法や景品表示法による処分や指導を行う権限がありません⁴⁷。県と市町が緊密に連携し、法令違反が疑われる情報を迅速に共有することにより、事業者に対して早期・確実に行政処分や指導を行います。

また、法令への理解促進のため、市町に対し、特定商取引法に関する研修を実施します。

② 消費者・事業者との連携

不当表示を探知するため、不当表示 110 番・通報 POST24 等、不審情報の通報窓口を設置し、消費者から情報収集を行います。また、消費者団体への委託により不当表示ウォッチャー事業を実施し、不当表示を監視します。

また、事業者団体と連携し、特定の業界に多い消費生活相談に関する情報提供を行うほか、景品表示法等の法令への理解を促進するための研修及び動画の配信を行います。

⁴⁷静岡市は条例により事業者指導を行っている。

◇ 県と市町の役割分担 ◇

	県（県民生活センター）	市町
基本的事項 ⁴⁸	<ul style="list-style-type: none"> ○市町相互間の連絡調整 ○市町に対する必要な助言、協力、情報の提供 ○消費者事故等の発生に関する市町との情報交換 ○広域的見地を必要とする相談対応、あつせん、情報収集・提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○市町内の相談対応、あつせん、情報収集・提供
相談体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ○県内において専任の相談員による相談を受けられる体制を確保 ・県民生活センター（東部・中部・西部）、賀茂広域消費生活センターの設置 ・新たな相談員の養成、相談員資格保有者を市町へ情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター又は消費生活相談窓口の設置 ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置
相談対応	<ul style="list-style-type: none"> ・指定消費生活相談員の設置 ・複数市町で発生する広域的な事案を引継ぎ、一括してあつせん ・市町の対応困難事案への支援・助言 ・県・市町の相談員の資質向上のための研修等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民に身近な相談窓口として、一次的に相談を受付
消費者教育	<ul style="list-style-type: none"> ○県内において消費者教育を受けられる体制を確保 ・主に高校生、大学生・専門学校生に対する消費者教育を実施 ・出前講座を実施し市町を支援。 ・担い手の確保、資質向上のための研修の実施 ・消費者教育教材の作成、提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・主に公立小中学校や高齢者等に対する地域での消費者教育を実施 ・市町のみで実施することが困難な場合、県の出前講座を活用し、広報に注力して新たな教育の場を開拓。
啓発	<ul style="list-style-type: none"> ・市町への迅速な注意喚起・情報提供 ・啓発資材の作成、提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌等の広報媒体や回覧板を活用し、地域団体と連携するなど、よりきめ細やかな啓発
事業者指導	<ul style="list-style-type: none"> ・市町から情報収集し、早期・確実に法令（特定商取引法、景品表示法、県消費生活条例等）による処分・指導を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令違反の疑いのある事例は、県へ直ちに情報提供 ・市町に移譲された⁴⁹権限を行使 ・市条例による指導を実施

⁴⁸消費者安全法に基づき、都道府県と市町の事務を記載

⁴⁹地方分権に係る第2次一括法又は県事務処理特例条例による

第4章 推進体制と進捗管理

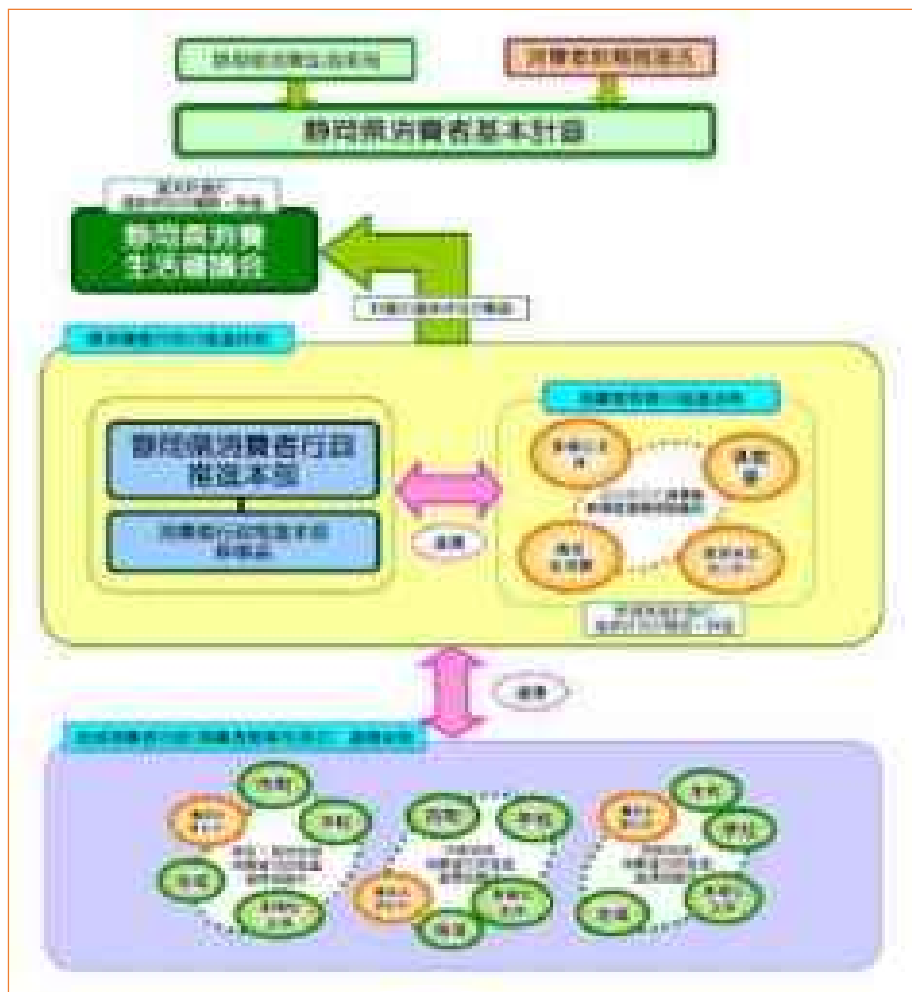
1 推進体制

消費者行政の関連施策を推進する関係部局で構成する静岡県消費者行政推進本部が、全庁的な総合調整を行い、計画を推進していきます。

消費者教育の推進に当たっては、ふじのくに消費者教育推進県域協議会において調整を行うとともに進捗状況を確認します。

市町と緊密な連携を図り、消費者施策を一体的・効果的に推進するため、地域消費者行政推進連携協議会を設置します。多様な主体に参加いただきながら、地域の消費者教育の推進や消費者被害の防止と救済を図るための取組について、情報交換や意見交換を行い、地域の課題解決に取り組みます。

施策を推進するにあたっては、国や他の都道府県、市町などの行政機関だけでなく、弁護士・司法書士などの専門家、消費者団体、事業者団体、労働団体、福祉団体、金融広報委員会、NPO等、多様な主体との連携を図ります。





2 進捗管理

施策・取組の全体の成果を示す成果指標 1 本と、施策・取組の進捗状況を示す活動指標を柱ごとに 2 本、設定し、数値目標を定めました。

計画を着実に推進するため、毎年、数値目標の実績値を明らかにし、指標の推移を確認し、進捗状況と成果を評価します。また、社会経済情勢の変化にも対応しながら、PDCAサイクルによる継続的な改善を図ります。

具体的には、消費者教育にかかる施策の進捗状況について、ふじのくに消費者教育推進県域協議会で確認いただいた後、消費者教育を含むすべての施策の進捗状況を静岡県消費生活審議会に報告し、評価をいただきます。

進捗状況の評価の方法は静岡県の新ビジョン(総合計画)と同様とし、施策の評価については、ホームページで公表します。

参 考 资 料

1 静岡県の消費者行政の沿革

1969年3月の地方自治法の改正により、初めて「消費者の保護」が地方公共団体の固有事務として位置付けられて以来、49年、地方公共団体における消費者行政は着実に発展充実してきました。

静岡県では、1964年4月、当時の商工部商政課内に専管の係である消費者行政係が設置されて以来、数回の組織改正を経ながら、今日まで53年間にわたって消費者行政を充実させてきました。

1975年には、「静岡県消費者保護条例」を制定、1999年には「静岡県消費者保護条例」を全面改正し、「静岡県消費生活条例」（平成11年例第35号）を制定し、消費者行政に取り組んできました。

時代の変化と共に、規制緩和、国際化、デジタル化の進展等により、新しい商品やサービスが登場し、消費生活を営む上での利便性が向上しましたが、その反面、消費者トラブルの多様化・複雑化、食品等の安全性に対する不安の増大、消費生活が社会問題や地球環境に与える影響への懸念等、消費者を取り巻く経済・社会環境が大きく変化しました。

こうした経済・社会情勢の変化の中で、県民が安全で安心できる豊かな暮らしを実現するためには、消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を計画的に推進する必要があることから、県では2008年10月に「静岡県消費生活条例」の改正を行い、消費生活に関する基本的な計画を策定することとしました。

そして、静岡県消費生活審議会での審議やパブリックコメントの実施、消費者団体等の意見や提案の聴取等を経て、2010年4月に「静岡県消費者行政推進基本計画」を策定しました。

その後も、4年ごとに計画を策定し、毎年、進捗状況の評価を行いながら消費者施策を進めてきたところです。

年	内 容
1964年	商工部商政課に消費者行政係設置
1968年	企画調整部に県民生活室設置
1969年	県民生活室を県民生活課に改める。 静岡市に県消費生活センター設置
1972年	沼津市に東部消費生活センター設置
1973年	県民生活課を消費生活課に改める。 浜松市に西部消費生活センターを設置
1975年	静岡県消費者保護条例制定
1977年	静岡県消費者行政総合施策を策定
1980年	消費生活課を県民生活課に改める。

1982年	各消費生活センターを県民サービスセンターに改める。
1988年	企画調整部内に県民局を設置し県民生活課を県民局消費生活課に改める。
1991年	環境・文化部を設置し消費生活課を移管 県民サービスセンターを県民生活センターに改め、県下9か所に設置 静岡県消費者行政総合施策を改定
1992年	県民生活センターを県行政センターに改める。
1995年	環境・文化部消費生活課を生活・文化部県民生活課に改める。
1999年	県民生活課を県民生活室に改める。 静岡県消費者保護条例を全面改正し、静岡県消費生活条例を制定
2005年	静岡県消費生活条例を一部改正 県行政センターの廃止に伴い、県下4か所に県民生活センターを設置し、5か所に県民相談室を設置
2007年	生活・文化部県民生活室を県民部県民生活室に改める。
2008年	静岡県消費生活条例を一部改正 消費者基本計画を策定することとする。
2009年	熱海、富士、藤枝、中遠及び北遠の各県民相談室を廃止し、賀茂県民生活センターを東部県民生活センター賀茂県民相談室に再編
2010年	県民部県民生活室をくらし・環境部県民生活課に改める。 「静岡県消費者行政推進基本計画」(2010年度～2012年度)を策定
2011年	県と警察本部の間で「消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に向けた連携に関する協定」を締結
2013年	静岡県総合計画「富国有徳の理想郷“ふじのくに”のグランドデザイン」と整合性をとるため、「静岡県消費者行政推進基本計画」の計画期間を2013年度まで1年延長
2014年	「第2次静岡県消費者行政推進基本計画」(2014年度～2017年度)を策定 「静岡県消費者教育推進計画」(2014年度～2017年度)を策定
2015年	食品表示法の施行(JAS法、食品衛生法、健康増進法の3法を一元化)に伴い、旧JAS法及び米トレーサビリティ法に関する業務を県民生活課から健康福祉部衛生課及び保健所へ移管(食品表示に関する業務の一元化)
2016年	賀茂広域消費生活センター開設
2017年	「第3次静岡県消費者行政推進基本計画」(2018年度～2021年度)を策定 「第2次静岡県消費者教育推進計画」(2018年度～2021年度)を策定

2 関係法令

○静岡県消費生活条例

平成11年3月19日

条例第35号

静岡県消費生活条例をここに公布する。

静岡県消費生活条例

静岡県消費者保護条例(昭和50年静岡県条例第47号)の全部を改正する。

目次

第1章 総則(第1条—第8条の2)

第2章 県民の消費生活の安定及び向上に関する施策等

第1節 啓発活動の推進等(第9条—第12条)

第2節 消費者の安全の確保(第13条—第16条)

第3節 規格等の適正化等(第17条—第22条)

第4節 不当な取引行為の禁止等(第23条—第28条)

第5節 小規模事業者への配慮(第29条)

第3章 消費者からの苦情の処理に関する措置等(第30条—第33条)

第4章 生活関連物資に関する措置(第34条—第36条)

第5章 静岡県消費生活審議会(第37条)

第6章 雑則(第38条—第42条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1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かんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進を基本とした消費生活の安定及び向上に関し、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、県及び事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割等を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(基本理念)

第2条 県民の消費生活の安定及び向上は、県民の消費生活における基本的需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利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、県、事業者、消費者等の相互の信頼と協力の下に実現されなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保される権利
 - (2) 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
 - (3) 商品又は役務の取引について、不当な行為から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
 - (4) 商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から速やかに救済される権利
 - (5) 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利
 - (6) 消費生活に関する意見が県民の消費生活の安定及び向上に関する施策及び事業者の活動に反映される権利
 - (7) 消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会が提供される権利
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、前項各号に掲げる消費者の権利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 県民の消費生活の安定及び向上は、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。
(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(県の責務)

- 第3条 県は、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、経済社会の発展に即応して、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施するものとする。
- 2 県は、前項の施策を実施する上で市町が果たす役割の重要性にかんがみ、同項の施策を市町と協力して実施するとともに、市町が消費生活の安定及び向上に関する施策を実施しようとする場合には、その求めに応じて、技術的助言その他の必要な支援を行うものとする。
(一部改正〔平成17年条例39号・19年42号〕)

(事業者の責務)

- 第4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のっとり、その供給する商品又は役務について、次に掲げる責務を有する。
- (1) 消費者の安全の確保並びに規格、表示、容器及び包装並びに取引行為の適正化その他必要な措置を講じ、かつ、品質その他の内容の向上、価格の安定及び流通の円滑化を図ること。
 - (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) 消費者との取引に関して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - (4) 取引に関して知り得た消費者の個人に関する情報を適正に取り扱うこと。
 - (5) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理し、及びその事業活動

に消費者の意見を反映させるとともに、これらに必要な体制を整備すること。

(6) 県が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策に協力すること。

2 事業者は、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。

(全部改正〔平成17年条例39号〕)

(事業者団体の役割)

第5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。

(全部改正〔平成17年条例39号〕)

(消費者の役割)

第6条 消費者は、経済社会の発展に即応して、自ら進んで、消費生活に関する必要な知識を修得し、及び情報を収集することにより、自主的かつ合理的に行動するとともに、県が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(消費者団体の役割)

第7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。

(追加〔平成17年条例39号〕)

(環境への配慮)

第8条 県は、消費生活の安定及び向上に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

2 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講じ、環境への負荷(静岡県環境基本条例(平成8年静岡県条例第24号)第2条第1項に規定する環境への負荷をいう。以下同じ。)の低減を図るよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境に及ぼす影響に配慮し、環境への負荷の低減を図るよう努めるものとする。

(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(消費者基本計画)

第8条の2 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策(以下この条において「消費者施策」という。)の計画的な推進を図るため、消費者施策に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を定めるものとする。

2 消費者基本計画は、消費者施策の大綱その他消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項について定めるものとする。

3 知事は、消費者基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、広く県民の意見を聴くとともに、静岡県消費生活審議会に意見を求めるものとする。

4 知事は、消費者基本計画を定めたときは、これ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。

(追加〔平成20年条例42号〕)

第2章 県民の消費生活の安定及び向上に関する施策等

第1節 啓発活動の推進等

(啓発活動及び教育の推進)

第9条 知事は、消費者の自立を支援するため、商品及び役務、これらの取引行為並びに消費生活が環境に及ぼす影響に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

2 知事は、消費者が生涯にわたって消費生活について学習することができるようにするため、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ものとする。

(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(消費者の組織活動の促進)

第10条 知事は、消費者の自立を支援するため、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(消費者等の意見の反映等)

第11条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費者、消費者団体、静岡県消費生活審議会及び静岡県消費生活モニター(消費生活についての意見、要望、情報等を把握するため、知事が消費者のうちから委嘱した者をいう。)の意見を反映させるとともに、当該施策の策定及び実施の過程の透明性を確保するよう努めるものとする。

(一部改正〔平成17年条例39号〕)

(試験、検査等の機能の整備等)

第12条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品又は役務の