

令和 6 年 度

消費者行政事業概要

東大阪市市民生活部
消費生活センター

東 大 阪 市 消 費 者 憲 章

(前文)

私たちのまち東大阪市は、生駒山麓の緑豊かで美しい自然のもとで、優れた「モノづくりのまち」にぎわいと親しみのある「暮らしやすいまち」として発展してきました。

私たちは、その資源と文化を大切に受け継ぎ、心豊かな消費生活を実現するため、自立した消費者として合理的な行動に努め、すべての人びとの立場を尊重し協働することにより、明るい生活環境の創造に貢献することを宣言し、ここに消費者憲章を定めます。

(本文)

生命 私たちは、消費生活の基本である、すべての人の生命を大切にします。

安全 私たちは、暮らしの安全・安心を守ります。

保護 市は、消費者の権利を守り、消費者被害の未然防止と救済に努めます。

環境 私たちは、未来を見すえた環境に優しい暮らしに努めます。

学び 私たちは、消費生活についての学びと理解を深めます。

情報 市と事業者は、消費者に必要な情報の提供に努め、消費者は、これを有効に活用します。

協働 消費者と事業者と市は、協働して、心豊かな消費生活の実現に努めます。

平成18年4月1日

東 大 阪 市

目 次

I 消費者行政の概要

| | |
|-------------------|---|
| 1. 市勢の概要 | 1 |
| 2. 消費者行政の沿革 | 1 |
| 3. 機構・組織等 | 5 |
| 4. 事務分掌 | 5 |
| 5. 施設の概要 | 6 |
| 6. 予算の概要 | 7 |

II 消費者対策事業の概要

| | |
|------------------------------|-----|
| 1. 消費生活相談（苦情・問い合わせ・要望） | 8 |
| (1) 相談業務の概要 | 8 |
| (2) 相談受付件数の推移 | 8 |
| (3) 相談の属性等 | 8 |
| 2. 東大阪市消費生活施策スクラムプログラム | 1 4 |
| 3. 消費者教育 | 1 5 |
| (1) 消費生活講座の開催 | 1 5 |
| 4. 消費者啓発 | 2 1 |
| (1) 消費生活展 | 2 1 |
| (2) 情報の提供 | 2 2 |
| (3) 啓発事業 | 2 3 |
| (4) 常設展示及び資料コーナー | 2 3 |
| (5) 環境省資源関係事業 | 2 4 |
| 5. 調査・監視事業 | 2 5 |
| (1) 生活関連物資価格調査 | 2 5 |
| (2) 商品量目調査 | 2 5 |
| (3) 食品表示調査 | 2 6 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 6. 計量事業 | 29 |
| (1) 事業概要 | 29 |
| (2) 定期検査 | 30 |
| (3) 立入検査 | 32 |
| (4) 計量意識の啓発 | 33 |
| (5) 設備 | 34 |
| 7. 消費者団体の育成 | 35 |
| (1) 東大阪市消費者団体協議会 | 35 |
| 8. 商品の安全確保 | 36 |
| (1) 家庭用品の品質表示に係る調査等関係事業 | 36 |
| (2) 消費生活用製品の危害防止に係る調査等関係事業 | 36 |
| (3) ガス用品販売事業者に対する立入検査等関係事業 | 37 |
| (4) 電気用品販売事業者に対する立入検査等関係事業 | 37 |
| (5) 液化石油ガス器具販売事業者に対する立入検査等関係事業 | 38 |
| 9. 物資の安定確保 | 38 |
| 参考資料 | |
| ・「市政だより」くらしの緊急情報 | 39 |
| ・東大阪市立消費生活センター条例 | 42 |
| ・東大阪市立消費生活センター条例施行規則 | 44 |
| ・消費者基本法 | 46 |
| ・消費者安全法 | 50 |

I 消費者行政の概要

1. 市勢の概要

本市は、河内平野のほぼ中央部に位置し、西は大阪市、南は八尾市、北は大東市と接し、東は生駒山地で奈良県と接しています。

昭和30年頃より地域の都市化がすすみ、農村的色彩を残していた東大阪地域は大阪を核とする都市機能の中に組み込まれ商業、工業、住宅の適地として急激に変容しました。

地域開発の動きは、枚岡・河内・布施の旧三市を完全に同一の地域圏とし、一体化した広域行政の必要から昭和42年2月1日に、三市合併による東大阪市が誕生し、そして、平成17年4月1日中核市へ移行しました。

| | |
|-------|----------------------------|
| 市制施行日 | 昭和42年2月1日 |
| 面積 | 61.78 k m ² |
| 人口 | 484,651 人（令和7年4月1日現在）（※1） |
| 世帯数 | 242,237 世帯（令和7年4月1日現在）（同上） |
| 事業所数 | 24,617 事業所（令和3年6月1日現在）（※2） |
| 従業者数 | 251,559 人（令和3年6月1日現在）（同上） |

※1 「大阪府毎月推計人口 令和7年4月1日現在」（大阪府総務部統計課）による

※2 「令和3年経済センサス―活動調査結果」（総務省統計局）による

2. 消費者行政の沿革

| | | |
|-------|-----|---|
| 昭和42年 | 7月 | 経済部商工振興課消費経済係設置 |
| 昭和43年 | 5月 | 消費者保護基本法公布、施行 |
| 昭和44年 | 4月 | 経済部経済総務課消費経済係に機構変更 |
| 昭和45年 | 4月 | 消費者相談室（三ノ瀬公民分館内）開設 相談員15名を委嘱し、輪番制により担当 |
| 昭和49年 | 4月 | 生活必需物資小売価格調査、商品量目調査等の事業を東大阪市 消費者団体協議会に委託 |
| | 9月 | 民生部市民室消費生活課に機構変更、職員3名 |
| | 10月 | くらしの朝市（産地直売事業）始まる（～昭和52年3月まで） |
| | 11月 | 市民部消費生活課に機構変更 |
| 昭和50年 | 9月 | 合成洗剤に関する取組始まる |
| 昭和51年 | 8月 | 消費者情報員制度（奥さんリポーター）設置要綱施行 職員4名となる |
| 昭和52年 | 2月 | 大阪府消費者保護条例施行 |
| | 8月 | 子供向け消費生活教室始まる |
| 昭和53年 | 6月 | 職員5名となる |
| 昭和54年 | 4月 | 省資源・省エネルギー運動推進事業を東大阪市消費者団体協議 会に委託 |
| | 12月 | 灯油110番設置 |
| 昭和55年 | 4月 | 消費者相談室に消費生活相談員1名を配置 |

| | | |
|-------|-----|---|
| 昭和56年 | 1月 | 市政だより「くらしの知識」掲載開始 |
| | 2月 | 石けん使用運動推進要綱施行 米消費拡大推進事業を東大阪市米消費拡大推進協議会に委託 |
| | 5月 | 職員6名となる |
| | 7月 | 消費生活相談員2名となる |
| | 8月 | 市立消費生活センター開設（八戸ノ里駅前の賃貸ビル2階 271 m ² ） 消費者相談室（三ノ瀬公民分館内）廃止 |
| 昭和57年 | 8月 | 東大阪市米穀販売業者商業活動調整協議会設置 |
| | 9月 | 消費生活センターニュース発刊 |
| | 10月 | 東大阪市消費生活リーダー養成講座始まる |
| 昭和58年 | 3月 | 東大阪市消費者団体協議会へ事業委託していた消費生活展を 市主催で開催 |
| | 5月 | 職員7名となる |
| | 9月 | 市立消費生活センター新築工事着工 |
| | 12月 | 消費者保護基本法改正 |
| | | |
| 昭和59年 | 5月 | 市立消費生活センター現在地に移転 |
| | 12月 | 東大阪市消費者保護会議設置要綱施行 |
| 昭和60年 | 2月 | 東大阪市消費者保護会議発足 |
| | 5月 | 消費生活リーダー養成講座修了者のつどい始まる |
| 昭和61年 | 11月 | 消費者保護会議第一次中間報告 「消費者行政における消費者教育施策について」 |
| | | |
| 昭和62年 | 8月 | 消費者保護会議（第二次）発足 |
| 昭和63年 | 11月 | 消費生活相談員3名となる |
| 平成元年 | 4月 | 消費生活相談員4名となる |
| | | |
| 平成2年 | 3月 | 消費者保護会議第二次報告 |
| | 4月 | 職員5名となる |
| | 5月 | 東大阪市消費者団体協議会主催で「第1回リサイクル市」が市立 消費生活センターで開催される |
| 平成3年 | 3月 | 消費者相談件数1,000件をこえる |
| | 4月 | 消費生活課が消費生活センターに名称変更 |
| | 9月 | 出張講座始まる |
| 平成6年 | 4月 | 消費生活相談員5名となる |
| 平成7年 | 7月 | 「製造物責任法」施行 |
| 平成8年 | 11月 | 「訪問販売法」一部改正（電話勧誘販売・連鎖販売取引関係） |
| 平成11年 | 3月 | 平成10年度消費生活相談件数2,757件 |
| | 6月 | 「特定商取引に関する法律」と名称変更（旧「訪問販売法」） |
| | 10月 | 「特定商取引法」改正 |
| 平成12年 | 3月 | 平成11年度消費生活相談件数3,008件 |
| 平成13年 | 3月 | 平成12年度消費生活相談件数3,307件 |
| 平成13年 | 4月 | 「消費者契約法」施行 |
| | 4月 | 「金融商品販売法」施行 |
| 平成14年 | 3月 | 平成13年度消費生活相談件数3,790件 |

| | | |
|-------|-----|--|
| | 7月 | 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」施行 |
| 平成15年 | 3月 | 平成14年度消費生活相談件数 5,158 件 |
| | 7月 | 「食品安全基本法」施行 |
| | 10月 | 「東大阪市悪質商法対策関係者連絡会議設置運営要領」施行 |
| | 11月 | 第1回東大阪市悪質商法対策関係者連絡会議開催 |
| 平成16年 | 3月 | 平成15年度消費生活相談件数 6,679 件 |
| | 6月 | 消費者基本法（消費者保護基本法改正）施行 |
| | 11月 | 「特定商取引法」改正 |
| 平成17年 | 3月 | 平成16年度消費生活相談件数 8,053 件 |
| | 4月 | 中核市として計量事業を行う |
| 平成18年 | 3月 | 平成17年度消費生活相談件数 6,332 件 |
| | 4月 | 「東大阪市消費者憲章」制定 |
| | 10月 | 消費生活相談員 6 名となる |
| | 12月 | 「貸金業規正法」一部改正 |
| 平成19年 | 1月 | 「東大阪市消費生活施策スクラムプログラム」策定 |
| | 2月 | 消費生活センター情報誌「暮らしのスクラム」創刊 |
| | 3月 | 平成18年度消費生活相談件数 4,618 件 |
| | 4月 | 多重債務対策本部による「多重債務問題改善プログラム」策定 |
| | | 「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律」施行 |
| | 5月 | 「消費生活用製品安全法」改正 |
| | | 東大阪市消費生活施策スクラムプログラム推進委員会設置及び 第1回推進委員会開催 |
| | 6月 | 消費者団体訴訟制度（差止請求）の導入（「消費者契約法」改正） |
| | 9月 | 「金融商品取引法・金融商品販売法」改正 |
| 平成20年 | 3月 | 平成19年度消費生活相談件数 4,506 件 |
| | 4月 | 多重債務者無料法律相談実施 |
| | 4月 | 独立行政法人国民生活センター法改正（ADRを創設） |
| | 12月 | 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」改正 |
| 平成21年 | 3月 | 平成20年度消費生活相談件数 4,458 件 |
| | 9月 | 消費者庁発足 |
| | 9月 | 「消費者安全法」施行 |
| 平成22年 | 3月 | 平成21年度消費生活相談件数 3,714 件 |
| | 6月 | 「改正貸金業法」完全施行 |
| 平成23年 | 3月 | 平成22年度消費生活相談件数 3,481 件 |
| 平成24年 | 3月 | 平成23年度消費生活相談件数 3,683 件 |
| | 12月 | 「消費者教育推進法」施行 |
| 平成25年 | 2月 | 「特定商取引法」改正 |
| | 3月 | 平成24年度消費生活相談件数 3,657 件 |
| 平成26年 | 3月 | 平成25年度消費生活相談件数 3,739 件 |
| | 12月 | 「景品表示法」改正 |
| 平成27年 | 3月 | 平成26年度消費生活相談件数 3,987 件 |
| | | 多重債務者無料法律相談終了（生活困窮者自立支援制度へ統合） |

| | | |
|-------|-----|---|
| | 4月 | 「食品表示法」施行 |
| 平成28年 | 3月 | 平成27年度消費生活相談件数 3,923件 |
| | 4月 | 「消費者安全法」改正（消費生活相談員資格試験制度の導入等） 「景品表示法」改正（課徴金制度導入） |
| | 5月 | 「保険業法」改正（保険募集の基本ルール創設等） 「電気通信事業法」改正（初期契約解除制度、書面交付義務導入） |
| | 10月 | 「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」施行（新たな消費者団体訴訟制度（被害回復）の導入） |
| | 12月 | 繊維製品品質表示規程改正（国際規格に整合した洗濯表示の導入） |
| 平成29年 | 3月 | 平成28年度消費生活相談件数 3,720件 |
| | 4月 | 「資金決済法」改正（仮想通貨に関する法的規制の導入） |
| | 6月 | 「消費者契約法」改正（契約取消し、契約条項の無効化の拡充等） |
| | 12月 | 「特定商取引法」改正（悪質業者への規制強化等） |
| 平成30年 | 3月 | 平成29年度消費生活相談件数 3,449件 |
| 平成30年 | 6月 | 「割賦販売法」改正（クレジットカード加盟店の管理強化等） 「医療法」改正（医療機関の広告規制化等） |
| 平成31年 | 3月 | 平成30年度消費生活相談件数 3,507件 |
| 令和元年 | 6月 | 「消費者契約法」改正（契約取消し、契約条項の無効化の拡充等） |
| | 10月 | 「食品ロスの削減の推進に関する法律」施行 |
| 令和2年 | 3月 | 国民生活安定緊急措置法発動（マスク・消毒液の転売規制等） 令和元年度消費生活相談件数 3,642件 |
| | 4月 | 「民法（債権法）」改正（消滅時効の統一化等） |
| | 7月 | 「容器リサイクル法」改正（レジ袋の有料化が義務化） |
| 令和3年 | 2月 | 「デジタルプラットフォーム取引透明化法」施行（透明性・公正性の向上等） |
| | 3月 | 令和2年度消費生活相談件数 3,957件 |
| | 7月 | 「特定商取引法」改正（一方的な送り付け行為への対応） |
| 令和4年 | 3月 | 令和3年度消費生活相談件数 3,684件 |
| | 4月 | 「民法」改正（成年年齢が18歳へ引き下げ） |
| 令和5年 | 1月 | 「不当寄付勧誘防止法」（法人等による不当な寄付の勧誘の規制等） |
| | 3月 | 令和4年度消費生活相談件数 3,723件 |
| | 6月 | 「消費者契約法」改正（契約取消事由の拡充等） 「特定商取引法」改正（契約書面の電子交付可能化等） |
| | 10月 | 「ステルスマーケティング告示」施行（ステルスマーケティング規制開始） |
| 令和6年 | 3月 | 令和5年度消費生活相談件数 3,741件 |
| | 9月 | 「食品表示基準」及び「食品衛生法施行規則」改正（機能性表示食品等に係る健康被害の情報提供を義務化等） |
| | 10月 | 「景品表示法」施行（確約手続の導入等） |
| 令和7年 | 3月 | 令和6年度消費生活相談件数 3,630件 |

3. 機構・組織等

(1) 機 構

市民生活部 消費生活センター

(2) 組 織

| | |
|----------|--------------|
| 所 長 | 1 名 |
| 主 査 | 3 名 |
| 主 任 | 1 名 |
| 会計年度任用職員 | 6 名（消費生活相談員） |

（令和 7 年 3 月現在）

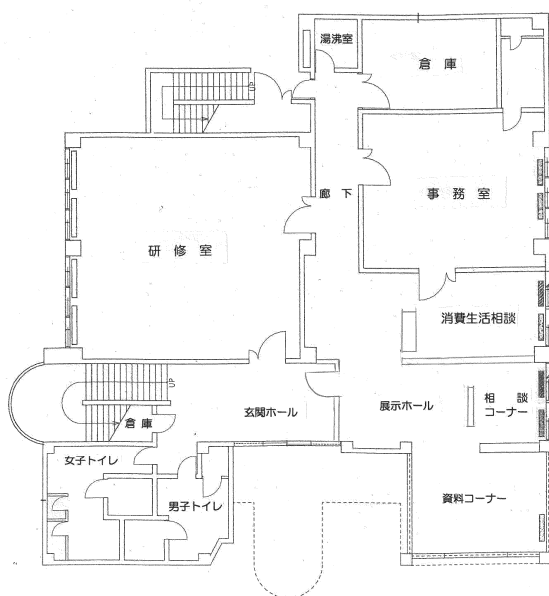
4. 事務分掌

- (1) センターで行う事業に関する事
- (2) 消費者行政に係る企画及び連絡調整に関する事
- (3) 消費者教育に関する事
- (4) 消費生活相談員に関する事
- (5) 物価及び生活必需物資に関する事
- (6) 計量法（平成 4 年法律第 51 号）に基づく事務に関する事
- (7) 家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）に基づく事務に関する事
- (8) 電気用品安全法（昭和 36 年法律第 234 号）の規定に基づく報告の徴収、立入検査等及び提出命令に関する事
- (9) ガス事業法（昭和 29 年法律第 51 号）の規定に基づく報告の徴収、立入検査及び提出命令に関する事
- (10) 消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）の規定に基づく報告の徴収、立入検査及び提出命令に関する事
- (11) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（昭和 42 年法律第 149 号）の規定に基づく報告の徴収、立入検査等及び提出命令に関する事
- (12) センターの使用許可及び維持管理に関する事
- (13) その他消費生活及びセンターの運営に関する事

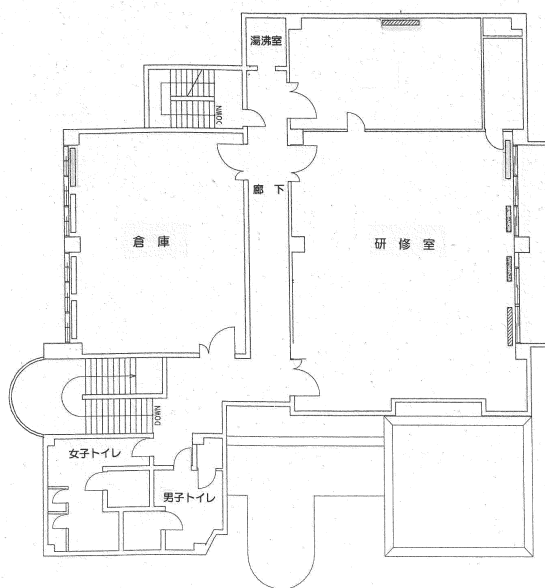
5. 施設の概要

- (1) 名 称 東大阪市立消費生活センター
- (2) 所 在 地 〒578-0941 大阪府東大阪市岩田町五丁目7番36号
電話 072-965-6002 (事務所)
072-965-0102 (相談)
FAX 072-962-9385
- (3) 開 設 昭和59年5月23日
- (4) 施設の規模
① 延べ床面積 799.95 m²
② 主な施設 研修室・相談コーナー・資料コーナー・展示ホール・事務室
- (5) 開館時間 午前9時～午後5時30分
(消費生活相談受付時間 午前9時30分～午後4時)
- (6) 休 館 日 日曜日、土曜日、祝日及び12月29日～1月3日

1階平面図



2階平面図



6. 予算の概要

令和6年度予算額（当初予算）

（単位：千円）

| 事業名 | 項目 | 予算額 |
|---------|---------------|--------|
| 消費者対策事業 | 消費生活相談員経費 | 60 |
| | 消費生活啓発講座経費 | 285 |
| | 消費生活情報誌等啓発経費 | 807 |
| | 消費生活展開催経費 | 600 |
| | 消費者自立支援事業委託 | 900 |
| その他の事業 | 消費生活センター施設管理費 | 5,104 |
| | 計量器検査経費 | 6,703 |
| | 消費者行政活性化事業 | 2,603 |
| | 消費生活センター整備事業 | 25,500 |
| 計 | | 42,562 |

Ⅱ 消費者対策事業の概要

1. 消費生活相談(苦情・問合せ・要望)

(1) 相談業務の概要

消費生活相談

消費生活センターでは、商品やサービスに関する苦情、問合せ等を受け付け、トラブル解決のための助言あつせん、情報提供等を行っています。

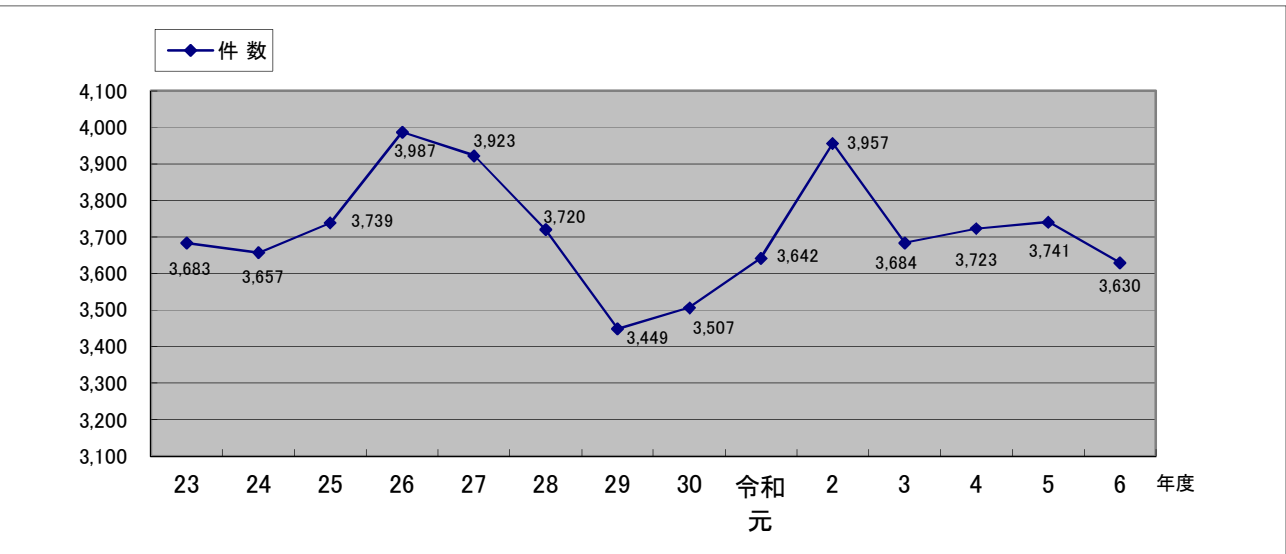
受 付 月曜日～金曜日

時 間 午前9時30分～午後4時（ただし、祝日及び12月29日～1月3日を除く）

(2) 相談受付件数の推移

令和6年度の消費者相談受付件数は、3,630件でした。

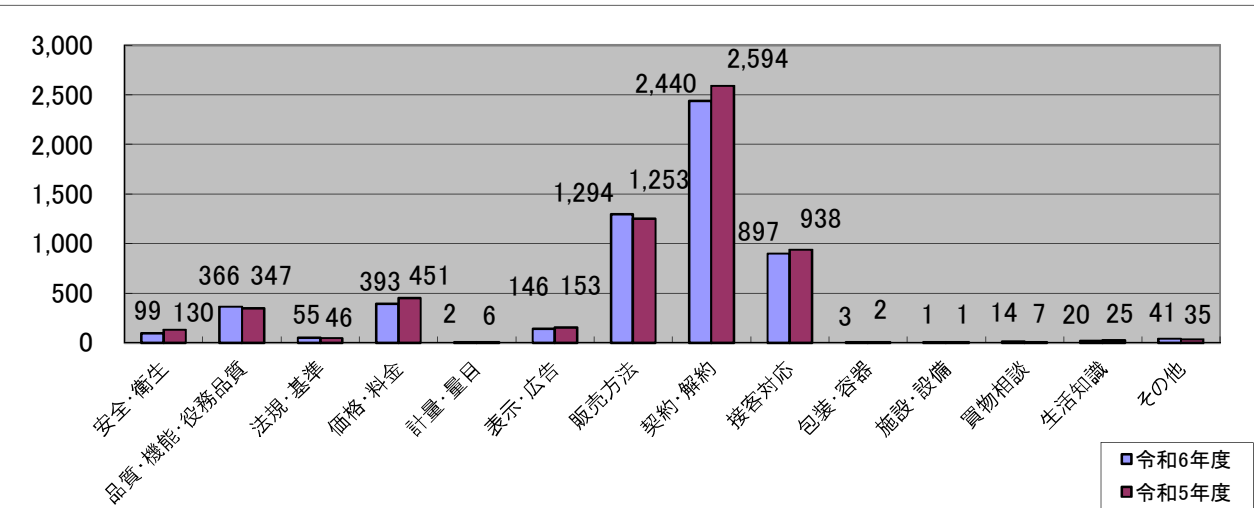
| 年度 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 令和元 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 件数 | 3,683 | 3,657 | 3,739 | 3,987 | 3,923 | 3,720 | 3,449 | 3,507 | 3,642 | 3,957 | 3,684 | 3,723 | 3,741 | 3,630 |



(3) 相談の属性等

○相談内容分類

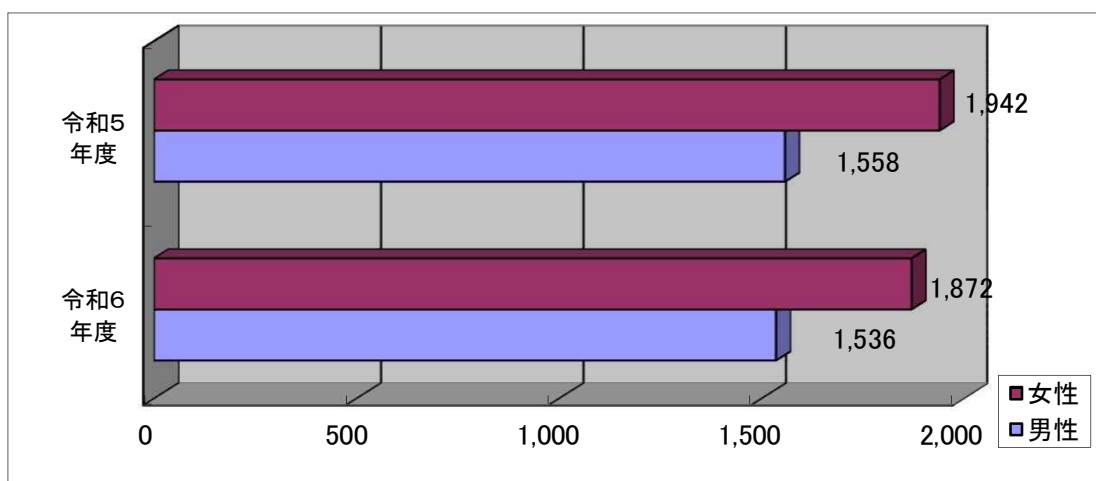
令和6年度相談内容を分類すると、「契約・解約」関係が2,440件と最も多く、次いで「販売方法」が1,294件、「接客対応」が897件でした。



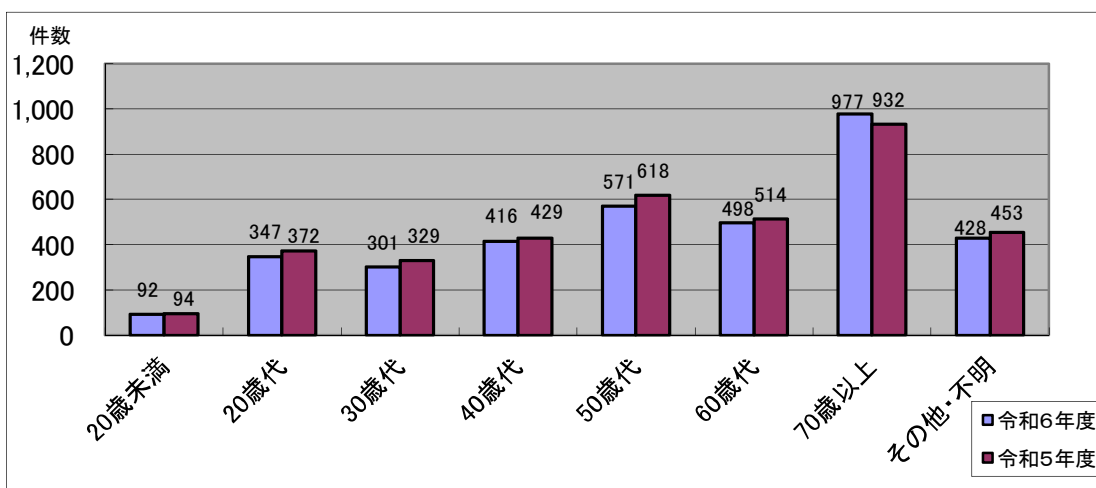
(参考) 相談内容の分類

| 分 類 | 相 談 内 容 |
|------------|--|
| 安 全 ・ 衛 生 | 身体・生命の被害およびその恐れのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生、発ガン性等の一般的安全性等、安全および衛生に関する相談 |
| 品質・機能、役務品質 | 商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談 |
| 法 規 ・ 基 準 | 法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の標準に関する相談 |
| 価 格 ・ 料 金 | 商品の価格および利用料、使用料等役務の対価に関する相談 |
| 計 量 ・ 量 目 | 商品の計量方法、計量・量目およびそれらの不足に関する相談 |
| 表 示 ・ 広 告 | 商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談 |
| 販 売 方 法 | 購入したか否かに関係なく、販売方法、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談 |
| 契 約 ・ 解 約 | 法律行為としての契約に関する相談および解約に関する相談 ただし取引自体以外の品質等に問題があり、それを理由に解約したいという相談を除く |
| 接 客 対 応 | アフターサービス、接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談 |
| 包 装 ・ 容 器 | 商品に付随する包装、容器に関する相談 |
| 施 設 ・ 設 備 | 商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切の相談 |
| 買 物 相 談 | 商品・役務を購入するに先立って、情報を収集する目的とする相談 |
| 生 活 知 識 | 商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウ等を問う相談 |
| そ の 他 | 上記のいずれにも含まれない内容の相談 |

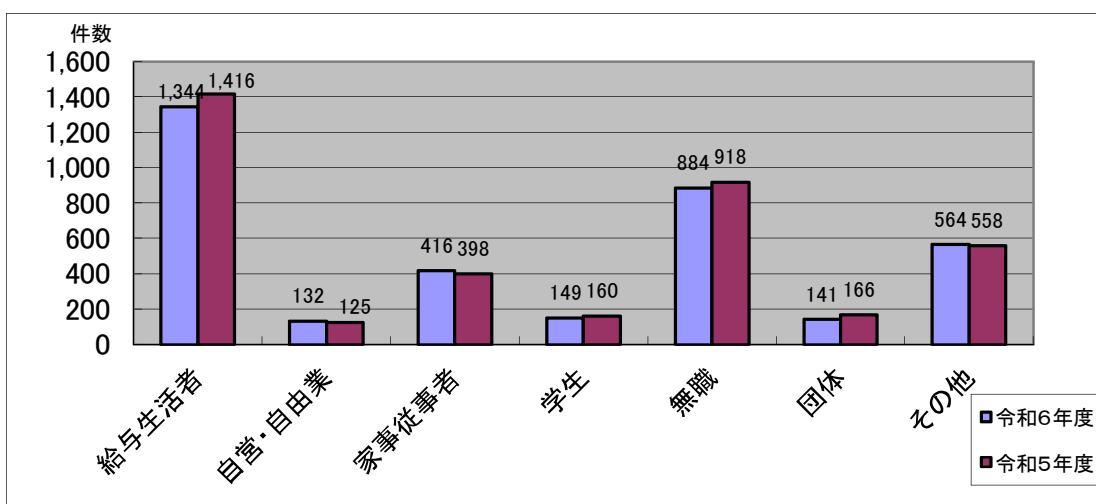
○契約当事者の性別相談件数



○契約当事者の年齢別相談件数



○契約当事者の職業別相談件数



○商品・役務別相談件数(上位10位)

| 商品・役務名 | 件数 |
|-------------|-----|
| 商品一般 | 315 |
| 賃貸アパート | 196 |
| 他の健康食品 | 139 |
| 携帯電話サービス | 97 |
| 役務その他サービス | 95 |
| 相談その他 | 88 |
| 医療サービス | 82 |
| 修理サービス | 80 |
| 電気 | 51 |
| 金融関連サービスその他 | 49 |

令和6年度の相談件数は3,630件で、昨年度より111件減少、70歳以上の相談件数は45件増加しました。
相談が最も多いのは「商品一般」に関する相談で、70歳以上の相談は全体の26%と高くなっています。
「商品一般」の内容は、「身に覚えのない請求メールが届いた」、「自動音声で『もうすぐ電話が使えなくなる』と不審な電話があった」、などの問い合わせが多くなっています。

○年代別上位の商品・役務

| 順位 | 年代 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |
|----|----|---------------|---------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1 | | インターネットゲーム | 賃貸アパート | 賃貸アパート | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 | 商品一般 |
| 2 | | 他の娯楽等情報配信サービス | 医療サービス | 商品一般 | 賃貸アパート | 賃貸アパート | 他の健康食品 | 他の健康食品 |
| 3 | | 他の健康食品 | 商品一般 | 普通・小型自動車 | 他の健康食品 | 他の健康食品 | 賃貸アパート | 携帯電話サービス |
| 4 | | 金融関連サービスその他 | 他の内職・副業 | 携帯電話サービス | 修理サービス | 携帯電話サービス | 携帯電話サービス | 役務その他サービス |
| 5 | | 携帯電話サービス | 修理サービス | 医療サービス | 普通・小型自動車 | 相談その他 | 電気 | 相談その他 |

<相談内容>

- 商品一般** : 身に覚えのない代金を請求された、自動音声が流れる不審な電話がかかってくる、クレジットカードが不正利用された、など
- 賃貸アパート** : 賃貸アパートの退去時に高額な修理代や原状回復費を請求された、水漏れしているが大家が修理の対応をしてくれない、など
- 他の健康食品** : インターネットでお試し価格でサプリメントを購入し、後で定期購入と分かったが解約できない、など
- 携帯電話サービス** : 携帯電話・スマートフォンの契約内容が思っていたものと違った、携帯電話を勝手に契約されている、「携帯電話料金が未納」と不審な電話がかかってきた、など
- 役務その他サービス** : パソコンに警告音が鳴り、指示された業者からサポートを受けたら高額な請求を受け、プリペイドカードで支払ってしまった、など
- 相談その他** : 出会い系アプリで知り合った人に高額送金してしまった、など
- 医療サービス** : 脱毛エステを年間契約で一括前払いしたが、半年もしないうちにクリニックが倒産した、シミ取りに美容外科に行ったら他の施術を強引に勧められ高額契約させられた、など
- 修理サービス** : トイレの修理を業者に依頼したが料金が高額過ぎる、鍵を失くして業者を呼んだら最初に聞いていた値段より高額な請求をされた、など
- 電気** : 「電気料金が未払いだ」というメールが何度も来る、など
- 金融関連サービスその他** : 動画のスクリーンショットを撮って送るという副業から、暗号資産投資の勧誘を受け高額な金額を振り込んだのに引き落としできない、カード会社から「口座の引き落とし不能」と請求書が届いたが、口座には残金があり不審だ、など

○販売形態別相談件数の推移

| 販 売 形 態 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| 店 舗 購 入 | 837 | 843 | 873 | 804 |
| 訪 問 販 売 | 395 | 323 | 293 | 362 |
| 通 信 販 売 | 1,355 | 1,462 | 1,453 | 1,218 |
| マ ル チ 商 法 | 36 | 20 | 18 | 24 |
| 電 話 勧 誘 販 売 | 130 | 119 | 142 | 159 |
| ネガティブ・オプション | 15 | 11 | 9 | 12 |
| 訪 問 購 入 | 16 | 19 | 21 | 27 |
| そ の 他 無 店 舗 販 売 | 10 | 24 | 21 | 15 |
| 不 明 ・ 無 関 係 | 890 | 902 | 911 | 1,009 |
| 合 計 | 3,684 | 3,723 | 3,741 | 3,630 |

○販売形態別上位商品・役務等別相談件数

訪問販売(総件数 362件)

| 順位 | 商 品 名 | 件 数 |
|----|-----------|-----|
| 1 | 修理サービス | 57 |
| 2 | 新聞 | 40 |
| 3 | 衛生設備工事 | 20 |
| 4 | 役務その他サービス | 19 |
| 5 | 屋根工事 | 18 |

通信販売(総件数 1,218件)

| 順位 | 商 品 名 | 件 数 |
|----|------------|-----|
| 1 | 他の健康食品 | 118 |
| 2 | 商品一般 | 84 |
| 3 | 役務その他サービス | 40 |
| 4 | 乳液 | 32 |
| 5 | インターネットゲーム | 29 |

電話勧誘販売(総件数 159件)

| 順位 | 商 品 名 | 件 数 |
|----|-----------|-----|
| 1 | 商品一般 | 20 |
| 2 | 役務その他サービス | 14 |
| 3 | 魚介類 | 7 |
| 3 | 他の健康食品 | 7 |
| 3 | 電気 | 7 |
| 3 | 携帯電話サービス | 7 |

マルチ商法(総件数 24件)

| 順位 | 商 品 名 | 件 数 |
|----|----------|-----|
| 1 | 保健衛生品その他 | 3 |
| 2 | 商品一般 | 2 |
| 2 | 健康食品 | 2 |
| 2 | 他の健康食品 | 2 |
| 2 | 化粧品 | 2 |

訪問販売に関する相談は:

訪問販売による相談は362件で、「修理サービス」に関する相談が最も多く寄せられています。相談者は70歳以上が127件で最も多く、次いで60歳代の51件となっています。

通信販売に関する相談は:

通信販売による相談は1,218件で、中でも「他の健康食品」に関する相談が最も多く寄せられています。相談者は70歳以上が283件で一番多く、次いで50歳代の233件となっています。

電話勧誘販売に関する相談は:

電話勧誘販売に関する相談は159件で、「商品一般」に関する相談が最も多く寄せられています。相談者は70歳以上が54件で最も多く、次いで60歳代の18件となっています。

マルチ商法に関する相談は:

マルチ商法に関する相談は24件で、「保健衛生品その他」に関する相談等が寄せられています。相談者は、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、70歳以上が各4件、60歳代が3件となっています。

<高齢者(70歳以上)の相談について>

相談件数に占める高齢者の相談割合が26.9%と高くなっています。

高齢者の相談内容を販売形態別でみると、通信販売による相談が283件と多くなっています。

「ネット通販でサブりを注文したら定期購入になっており、解約しようとしたら回数縛りのある契約だった。」、「PC に警告画面が出て、画面に指示された業者からサポートを受けたら高額な代金をプリペイドカードで支払わされた。」、「携帯会社から利用料金のメールがあり、クリックしたら有料サイトの高額な請求を受けた。」などの相談が寄せられました。

○高齢者の相談状況

| 販 売 形 態 | 令和4年度 | | | 令和5年度 | | | 令和6年度 | | |
|------------------|-------|--------|----------|-------|--------|----------|-------|--------|----------|
| | 全体 | 内70歳以上 | 全体に占める割合 | 全体 | 内70歳以上 | 全体に占める割合 | 全体 | 内70歳以上 | 全体に占める割合 |
| 店舗購入 | 843 | 158 | 18.7% | 873 | 198 | 22.7% | 804 | 180 | 22.4% |
| 訪問販売 | 323 | 132 | 40.9% | 293 | 102 | 34.8% | 362 | 127 | 35.1% |
| 通信販売 | 1,462 | 267 | 18.3% | 1,453 | 291 | 20.0% | 1,218 | 283 | 23.2% |
| マルチ商法 | 20 | 1 | 5.0% | 18 | 3 | 16.7% | 24 | 4 | 16.7% |
| 電話勧誘販売 | 119 | 45 | 37.8% | 142 | 41 | 28.9% | 159 | 54 | 34.0% |
| ネガティブ・オプション | 11 | 1 | 9.1% | 9 | 3 | 33.3% | 12 | 3 | 25.0% |
| 訪問購入 | 19 | 11 | 57.9% | 21 | 16 | 76.2% | 27 | 16 | 59.3% |
| その他無店舗販売 | 24 | 9 | 37.5% | 21 | 6 | 28.6% | 15 | 6 | 40.0% |
| 不明・無関係 | 902 | 276 | 30.6% | 911 | 272 | 29.9% | 1,009 | 304 | 30.1% |
| 総件数 | 3,723 | 900 | 24.2% | 3,741 | 932 | 24.9% | 3,630 | 977 | 26.9% |

2. 東大阪市消費生活施策スクラムプログラム

本市では、全国の自治体では初めての試みとなる「東大阪市消費者憲章」を平成18年4月1日に制定しました。

この「東大阪市消費者憲章」のもと、市民生活に密着した消費者行政の積極的な推進が図れるよう、消費者憲章の柱である生命、安全、保護、環境、学び、情報及び協働の7項目ごとに消費生活施策及び事業を「東大阪市消費生活施策スクラムプログラム」として、平成19年1月に取りまとめました。

「東大阪市消費生活施策スクラムプログラム」を推進するため、平成19年5月に「東大阪市消費生活施策スクラムプログラム推進委員会」を設置し、関係団体や関係機関等との連携を図りながら、本市の消費者行政を全庁的、総合的に推進しています。

また、「スクラムプログラム」は、進捗状況を踏まえながら必要な見直しを行っています。



3. 消費者教育

(1) 消費生活講座の開催

消費者被害を未然に防止し、自らの意思決定により、健全な消費生活を送ることができる自立した消費者を育成するために、各種講座を開催しました。

① くらしの情報セミナー

市民に快適な消費生活を送って頂くための情報提供と、消費生活センターの周知を図ることを目的に講座を実施しており、令和6年度は延べ154名が参加されました。

| 実施日 | 演題 | 講師 | 参加者数 |
|---------------|--|-----------------------------------|------|
| 令和6年 7月26日 | 断捨離で 住まいも心もスッキリ、豊かな暮らしへ | やましたひでこ公認断捨離® トレーナー 丸山 ゆり 氏 | 43 名 |
| 10月4日 | 麹マスターによる麹のおはなしと 麹化粧水のワークショップ | 麹マスター 森安 あや 氏 | 30 名 |
| 11月15日 | 体を鍛えながら記憶・思考・発想力を 高めるコツ！脳トレーニング術 学べます！ | 関西福祉科学大学 教授 重森 健太 氏 | 40 名 |
| 令和7年 3月7日 | 美食同源 ～目指すはしなやかな心と体～ 玄米を使った日本型の食生活を学 び、一生モノの美と健康を手に入れ よう。 | 管理栄養士 加藤 初美 氏 | 41 名 |

②出張講座

高齢者、若者などをターゲットにした悪質商法が増えています。被害の未然防止のため、自治会や、市民団体、学校等を対象に消費生活の情報の提供や悪質商法に関する講座などを実施しています。

| 実施日 | テ ー マ | 対象者 | 参加者数 |
|----------------|-----------------------------------|-----|------|
| 令和6年 10月18日 | ネットショッピングやインターネット上の購入と訪問販売時の注意点など | 市民 | 15名 |
| 10月20日 | 悪質商法の手口など | 市民 | 20名 |
| 12月12日 | 悪質商法から身を守るために。 インターネット関連トラブル | 市民 | 35名 |
| 令和7年 1月9日 | 悪質商法に強くなる講座 | 市民 | 9名 |
| 3月16日 | 悪質商法を含む消費者トラブルを知り、予防と対処法を学ぶ講座 | 市民 | 20名 |

③ 消費者教育出前講座

学校等における消費者教育推進の一環として講師を派遣し、市立小学校、市立幼稚園及び市立高等学校等でインターネットと携帯電話に関する講座やお金の使い方に関する講座などを行い、令和6年度は3, 207名が参加されました。

| 実施日 | 実施場所 | テ ー マ | 対象者 | 参加者数 |
|--------------|----------|-------------------------------|---------------|------|
| 令和6年 7月8日 | 長瀬南小学校 | LINEの世界が現実の世界で起こったら？ | 3年生 (1クラス) | 39名 |
| 7月10日 | 八戸の里東小学校 | ネットリテラシーを高めよう！ | 6年生 (3クラス) | 80名 |
| 7月10日 | 枚岡東小学校 | 「Let'sトライ商売！」 本日開店 たこやき屋さん | 3年生 (1クラス) | 33名 |
| 7月10日 | 長瀬東小学校 | 元気キッズの食べ物のひみつ | 1年生 (1クラス) | 22名 |

| | | | | |
|-------|---------|-------------------------------------|---------------|------|
| 7月11日 | 枚岡東小学校 | 「Let'sトライ商売！」 本日開店 たこやき屋さん | 3年生 (1クラス) | 33名 |
| 7月11日 | 森河内小学校 | 子どもたちが知れば納得！ スマホやゲームの使い方 | 1年生 (3クラス) | 75名 |
| 7月12日 | 枚岡東小学校 | LINEの世界が現実の世界で起こ ったら？ | 4年生 (3クラス) | 76名 |
| 7月16日 | 北宮小学校 | 子どもたちが知れば納得！ スマホやゲームの使い方 | 3年生 (3クラス) | 85名 |
| 7月17日 | 鴻池東小学校 | お買い物チャレンジ！100円（学 年に応じて）うまく使えるかな？ | 2年生 (2クラス) | 47名 |
| 7月17日 | 花園北小学校 | LINEの世界が現実の世界で起こ ったら？ | 5年生 (2クラス) | 50名 |
| 7月17日 | 長瀬南小学校 | 「Let'sトライ商売！」 本日開店 たこやき屋さん | 4年生 (1クラス) | 22名 |
| 7月18日 | 大蓮小学校 | SNSや課金にひそむ危険と依存性 | 6年生 (2クラス) | 43名 |
| 7月18日 | 桜橋小学校 | SNSや課金にひそむ危険と依存性 | 3年生 (2クラス) | 72名 |
| 7月19日 | 高井田西小学校 | SNSや課金にひそむ危険と依存性 | 3年生 (1クラス) | 34名 |
| 7月22日 | 英田南小学校 | SNSや課金にひそむ危険と依存性 | 5年生 (3クラス) | 91名 |
| 7月25日 | 岩田保育所 | お買い物チャレンジ！100円（学 年に応じて）うまく使えるかな？ | 年長組 (1クラス) | 21名 |
| 9月2日 | 英田北小学校 | SNSや課金にひそむ危険と依存性 | 6年生 (4クラス) | 141名 |
| 9月3日 | 孔舎衛東小学校 | 夢の実現 | 6年生 (2クラス) | 56名 |
| 9月4日 | 長瀬南小学校 | SNSや課金にひそむ危険と依存性 | 5年生 (1クラス) | 30名 |
| 9月5日 | 弥刀東小学校 | LINEの世界が現実の世界で起こ ったら？ | 6年生 (2クラス) | 43名 |
| 9月5日 | 北宮小学校 | どんなおやつ食べてるの？ | 1年生 (3クラス) | 80名 |

| | | | | |
|--------|-----------------|---|-----------------|------|
| 9月12日 | 長瀬南小学校 | 子どもたちが知れば納得！ スマホやゲームの使い方 | 1年生 (1クラス) | 33名 |
| 9月12日 | 長瀬南小学校 | 子どもたちが知れば納得！ スマホやゲームの使い方 | 2年生 (1クラス) | 33名 |
| 9月12日 | 鴻池東小学校 | SNS や課金にひそむ危険と依存性 | 4年生 (2クラス) | 52名 |
| 9月19日 | 玉川小学校 | 子どもたちが知れば納得！ スマホやゲームの使い方 | 1年生 (3クラス) | 82名 |
| 9月26日 | 弥刀小学校 | おつかい上手にできるかな？ | 1年生 (2クラス) | 37名 |
| 10月15日 | 上小阪小学校 | SDGs を食と環境から考える～マ イクロプラスチックって何？ | 4年生 (3クラス) | 82名 |
| 11月11日 | 八戸の里小学校 | ネットリテラシーを高めよう！ | 6年生 (2クラス) | 60名 |
| 11月26日 | 桜橋小学校 | お金の4つの使い方（ためる、つ かう、ゆずる、ふやす）それは wants？needs？ | 4年生 (2クラス) | 75名 |
| 11月27日 | 玉川中学校 | 金融機関の役割について（オリジ ナル） | 3年生 (5クラス) | 167名 |
| 12月3日 | 弥刀小学校 | 持続可能な社会と買い物と私 | 6年生 (2クラス) | 43名 |
| 12月11日 | くすは縄手南校 (前期) | LINE の世界が現実の世界で起こ ったら？ | 3,4年生 (6クラス) | 186名 |
| 12月16日 | 金岡中学校 | 若者の消費者トラブル | 3年生 (3クラス) | 65名 |
| 12月17日 | 枚岡東小学校 | お買い物チャレンジ！100円（学 年に応じて）うまく使えるかな？ | 1年生 (2クラス) | 55名 |
| 12月18日 | 長瀬南小学校 | LINE の世界が現実の世界で起こ ったら？ | 6年生 (2クラス) | 42名 |
| 12月18日 | 花園北小学校 | 元気キッズの食べ物のひみつ | 1,2年生 (2クラス) | 68名 |
| 12月19日 | 鴻池子育て支援 センター | おつかい上手にできるかな？ | 年長組 (1クラス) | 31名 |

| | | | | |
|--------------|-----------------|--------------------------------|---------------|--------|
| 令和7年 1月9日 | 岩田西小学校 | 見えないお金のリアルを見てみよう！ | 5年生 (2クラス) | 67名 |
| 1月10日 | 枚岡西小学校 | 見えないお金のリアルを見てみよう！ | 5年生 (4クラス) | 127名 |
| 1月14日 | 小阪小学校 | 子どもたちが知れば納得！ スマホやゲームの使い方 | 1年生 (2クラス) | 58名 |
| 1月16日 | 北宮こども園 | おつかい上手にできるかな？ | 年長組 (2クラス) | 47名 |
| 1月16日 | 八戸の里東小学校 | LINEの世界が現実の世界で起こったら？ | 4年生 (3クラス) | 89名 |
| 1月20日 | くずは縄手南校 (前期) | LINEの世界が現実の世界で起こったら？ | 5年生 (3クラス) | 103名 |
| 1月21日 | くずは縄手南校 (前期) | SNS や課金にひそむ危険と依存性 | 6年生 (4クラス) | 118名 |
| 1月22日 | 長堂小学校 | 「Let's トライ商売！」 本日開店 たこやき屋さん | 3年生 (1クラス) | 37名 |
| 1月28日 | 花園北小学校 | LINEの世界が現実の世界で起こったら？ | 4年生 (1クラス) | 33名 |
| 1月30日 | 花園北小学校 | 「Let's トライ商売！」 本日開店 たこやき屋さん | 3年生 (2クラス) | 46名 |
| 2月2日 | 花園北小学校 | スマホの危険性について | 地域 保護者 | 100名 |
| 2月14日 | 楠根東小学校 | ネットリテラシーを高めよう！ | 6年生 (2クラス) | 80名 |
| 3月5日 | 若江幼稚園 | おつかい上手にできるかな？ | 年長組 (1クラス) | 18名 |
| 計 | 91回 | | | 3,207名 |

④高齢者見守り講座

高齢者の方を狙った悪質商法等の被害事例が近年大幅に増加しており、被害を未然に防ぐ観点から消費者教育推進の一環として講師を派遣し、高齢者の方と接する機会の多い福祉施設に勤務する方を対象とした講座を行いました。

| 実施日 | 実施場所 | テ ー マ | 対象者 | 参加者数 |
|---------------|------------------------|-----------------------|------------------|------|
| 令和7年 1月30日 | アメリカマン ション集会所 | 高齢者をめぐる消費者 トラブル対処法 | 地域包括支援 センター職員 | 20名 |
| 2月18日 | 特別養護老人 ホーム みのわの里 | 高齢者をめぐる消費者 トラブル対処法 | 介護支援専門 員 | 20名 |

4. 消費者啓発

(1) 消費生活展

第43回 東大阪市消費生活展

市民一人ひとりに消費のあり方・環境への配慮・心身の健康について問題意識をもってもらい、自分で考え行動できるような確かな目を養ってもらうための啓発活動として昭和54年度から実施しています。

事業は市内の消費者団体などで作られた実行委員会方式で行っています。各団体の日常の調査や研究成果をパネル展示や実演で発表しています。また協力団体の展示や行政コーナーも設けています。

- ◆ 実施日時 令和6年11月30日(土)
午前10時～午後3時
- ◆ 場 所 東大阪市立消費生活センター
- ◆ テー マ 『みんなで考えよう くらしとマナー』
- ◆ 内 容 オープニングセレモニー
(市長・議長・実行委員長の挨拶、来賓紹介)
 - ・体験コーナー(モノづくり・遊びを体験してみよう)
水道ろ過実験教室、エコバッグ作り、クリスマスリース作り、
ストロートンボ作り
 - ・啓発コーナー(消費者団体・事業所・行政によるくらしに役立つ情報を提供します)
悪質商法撃退動画上映、省エネ相談会、食事診断、防災コーナー、
消費者クイズ教室、自転車マナー教室、親子で学ぶお金の学校
 - ・販売コーナー
野菜、おにぎり、焼きたてパン
 - ・特別コーナー
無料喫茶コーナー、食器の物々交換、白バイ青バイと記念写真、

主 催 東大阪市消費生活展実行委員会／東大阪市

参加・出展団体 (順不同)

○東大阪市消費者団体協議会
○ネットワーク・東大阪

○リサイクル友の会・東大阪
○くらしのナビ・東大阪

- 東大阪消費者協会
- 大阪ガスネットワーク㈱
- 東大阪地球温暖化対策地域協議会
- 東大阪地域活動栄養士会
- 消費生活センター
- NPO 法人よりほうす
- 親子で学べるお金の学校
- プレール
- NPO 法人東大阪環境カウンセラー協会
- 大阪府河内警察署
- 循環社会推進課・北部環境事業所
- 東大阪市食生活改善推進協議会
- 東大阪市上下水道局
- 風船とピニャータの P-PROJECT
- グリーン大阪農業協同組合

(2) 情報の提供

- ①市政だより「くらしの緊急情報」 6回掲載
消費生活に関する相談事例や情報を掲載

| 発行日 | 内 容 |
|-------------|--|
| 令和6年 4月号 | 子どもがオンラインゲームで高額課金！ |
| 6月号 | 減らない通信販売での「定期購入」のトラブル |
| 7月号 | 国際ロマンス詐欺に注意！ |
| 9月号 | 自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意！ |
| 12月号 | 海外の事業者の広告でサブスク契約をしてしまうトラブル多発！！ |
| 令和7年 3月号 | その URL のクリック、ちょっと待って！ —SMS やメールでの“フィッシング詐欺” |

*掲載記事は、「参考資料」をご参照ください。

- ②ホームページ(https://www.city.higashiosaka.lg.jp/soshiki/9-12-0-0-0_1.html)

- 相談窓口案内
- 契約トラブル・相談事例
- 緊急情報
- 暮らしのスクラム
- 消費者行政事業概要
- 東大阪市消費生活施策スクラムプログラム
- 申込書
- 消費生活センターの役割
- 消費者庁からのお知らせ
- クーリング・オフ
- 消費生活安心ガイド
- 東大阪市消費者憲章
- リンク集
- 施設の紹介

(3) 啓発事業

①消費者月間啓発の実施

- 令和6年5月に消費者月間にかかる市民への啓発を目的として、消費者トラブルに関する啓発用DVDを市庁舎1階モニターで放映
- 令和6年5月上旬に市公式SNS（Facebook、twitter（X）、LINE）に於いて、消費者月間及び消費者問題講演会をPR

②消費者問題講演会

- ◆日 時 令和6年5月30日（木）
- ◆場 所 東大阪市立消費生活センター
- ◆テ マ 「お金にまつわるミニ知識～資産運用や相続など」
- ◆講 師 親子で学べるお金の学校 講師 大田 完司 氏
- ◆参加者数 33名

③市広報番組（J：COM東大阪局）テレビ放映

- 令和6年5月30日に実施した消費者問題講演会、令和6年11月30日に実施した消費生活展の様子を「虹色ねっとわーく」で放映。

④消費生活センターだより「暮らしのスクラム」の発行

消費生活に必要な情報を掲載した消費生活センターだより「暮らしのスクラム」を発行しています。

- 【令和6年 6月 第69号】 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません
- 【令和6年 9月 第70号】 パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意
- 【令和6年12月 第71号】 そのURLのクリック、ちょっと待って！！SMSやメールでの“フィッシング詐欺”の相談が増えています
- 【令和7年 3月 第72号】 高齢者宅の訪問販売にご注意！

(4) 常設展示及び資料コーナー

来館する消費者に自ら学んでもらうため、展示ホールにおいて消費生活関連資料、パネル等を常時展示しています。また消費者が学習し、知識を習得するために必要な資料を収集し提供しています。

- パネル展示
- 書籍・DVD等の閲覧・貸出
- インターネット
- 消費者情報パソコン 1台

自由にインターネットを利用して情報を得ることができます。

(5) 環境省資源関係事業

時代に即応した生活のあり方として、省資源・省エネルギー運動を全市的なものとするため、東大阪市消費者団体協議会に事業を委託し実施しました。

主な事業

- ・ 5 R運動の推進
(マイバッグ、マイボトルの利用、風呂敷の活用など)
- ・ ごみ減量の啓発
(リユース活動、イベントへのブース出展など)
- ・ 啓発事業
(イベントでの地球温暖化防止の啓発及びアンケート調査実施など)

5. 調査・監視事業

(1) 生活関連物資価格調査

調査は、東大阪市消費者団体協議会に委託し、調査結果は「お買い物の参考に」として発行し、調査対象店舗に送付するとともに、消費生活センターやリージョンセンター等に配備し、消費者への周知を図っています。

- 調査対象物資 食 料 品 20品目（うち8品目は原産地（国）調査も実施）
 日用雑貨等 5品目
 合 計 25品目
- 調査対象店舗 市内スーパーマーケットなど 25店舗
- 調査実施回数 年4回
 6月、9月、12月、3月

(2) 商品量目調査

消費者基本法、計量法では、適正な計量販売を確保し、消費者が不利益を受けないように、「商品を計量し販売する事業者は、正確に計量し販売しなければならない」と定められています。その観点から、日常生活物資（内容量を表示している食料品）の量目調査を東大阪市消費者団体協議会に委託して実施し、消費者の計量意識の向上を図っています。量目の不足量の大きい商品を出した事業者には、適正計量の指導を行っています。

- 調査対象物資 日常生活物資（内容量を表示している食料品）
- 調査対象店舗 市内スーパーマーケットなど 25店舗
- 調査実施回数 年2回（中元期、歳末期）

（商品量目調査結果）

（単位：人、個）

| 実施日 | 調査員 | 調査個数 | 量目公差内 | 量目不足 |
|------------|-----|------|-------|------|
| 令和6年6月5日 | 21 | 237 | 233 | 4 |
| 令和6年12月18日 | 22 | 257 | 257 | 0 |

(商品別調査結果)

(単位：個)

| 商 品 | 調査個数 | 量目公差内 | 量目不足 | |
|-------------|-------|-------|------|---------|
| | | | 個数 | 不足率 (%) |
| 食肉類 | 1 3 0 | 1 2 6 | 4 | 3. 1 |
| 魚介類 | 4 7 | 4 7 | 0 | 0 |
| 野菜類 | 6 4 | 6 4 | 0 | 0 |
| 海藻類 | 3 7 | 3 7 | 0 | 0 |
| 調理食品 その他 | 2 1 6 | 2 1 6 | 0 | 0 |
| 合 計 | 4 9 4 | 4 9 0 | 4 | 0. 1 |

(参考) 量目公差とは、計量法で許される誤差のことです。

許される誤差（量目公差）は、不足の場合だけが定められています。

◇ 許される誤差（量目公差）の一例

| 商品分類 | 許される誤差（量目公差） |
|-------------------------|----------------------------|
| 精米・食肉・お茶・菓子 豆類など | 5 0 g 超 ～ 1 0 0 g 以下 2 g |
| | 1 0 0 g 超 ～ 5 0 0 g 以下 2 % |
| 野菜・漬物・魚介類・麺類 果物・海藻など | 5 0 g 超 ～ 1 0 0 g 以下 3 g |
| | 1 0 0 g 超 ～ 5 0 0 g 以下 3 % |

(3) 食品表示調査

原産地（国）調査

食品表示法に基づく原産地の表示の調査を行いました。調査結果は、「お買い物の参考に」に掲載しています。実施内容については、生活関連物資価格調査と同様です。

令和6年度 市内の月別平均価格

— 消費者団体協議会・消費者情報員による市内25店舗の調査から —

調査対象店舗の市内平均価格（単位：円）

| 調査項目 | | 規格容量等 | 6月 | 9月 | 12月 | 3月 | |
|-------------|-----------|--------------------|-------|-------|-------|-------|---|
| 食 品 | うるち米 | 国内産・精米 コシヒカリ5kg | 2,466 | 3,024 | 3,634 | 4,397 |  |
| | 食パン | 普通 6枚切り | 177 | 219 | 180 | 184 | |
| | しょう油 | 濃口 (ポリ容器入り) 1ℓ | 284 | 273 | 289 | 281 |  |
| | 砂糖 | 上白糖 1kg | 250 | 258 | 231 | 254 | |
| | 小麦粉 | 750g | 263 | 268 | 278 | 298 |  |
| | キャノーラ油 | ポリ容器入り 1kg | 460 | 390 | 417 | 421 | |
| | バター | 紙箱入り 200g | 516 | 514 | 480 | 544 |  |
| | マーガリン | 300g | 259 | 258 | 270 | 281 | |
| | マヨネーズ | 450g | 339 | 359 | 358 | 376 |  |
| | コーヒー | ネスカフェエクセラ 200 g | 1,112 | 1,030 | 1,136 | 1,099 | |
| | 玉子 | 10個 (パック入り) | 263 | 259 | 265 | 284 |  |
| | 牛肉(国産) | 切り落とし 100g | 382 | 401 | 422 | 426 | |
| | 豚肉(国産) | ロース 100g | 245 | 265 | 263 | 250 |  |
| | 鶏肉(国産) | モモ 100g | 133 | 138 | 155 | 135 | |
| | 牛乳 | 紙容器入り 1ℓ | 258 | 243 | 255 | 260 |  |
| | じゃがいも | だんしゃく 1kg | 420 | 244 | 425 | 532 | |
| | 玉ねぎ | 1kg | 335 | 364 | 407 | 361 | |
| | キャベツ | 1kg | 274 | 124 | 406 | 381 | |
| | ギョーザ(冷凍) | 12個入り | 219 | 221 | 233 | 243 | |
| | 唐揚げ(冷凍) | 300g | 532 | 461 | 500 | 524 | |
| 日 用 品 | トイレットペーパー | シングル 12ロール50m | 415 | 448 | 452 | 422 | |
| | ティッシュペーパー | 5箱組 (150枚×5) | 325 | 223 | 357 | 419 | |
| | 食品用ラップ | 30cm×50m | 424 | 0 | 476 | 450 | |
| | 合成洗剤 | 洗濯用・アタック 900g | 429 | 0 | 430 | 416 | |
| | クリーニング代 | ワイシャツ ハンガー仕上げ | 210 | 0 | 211 | 214 | |

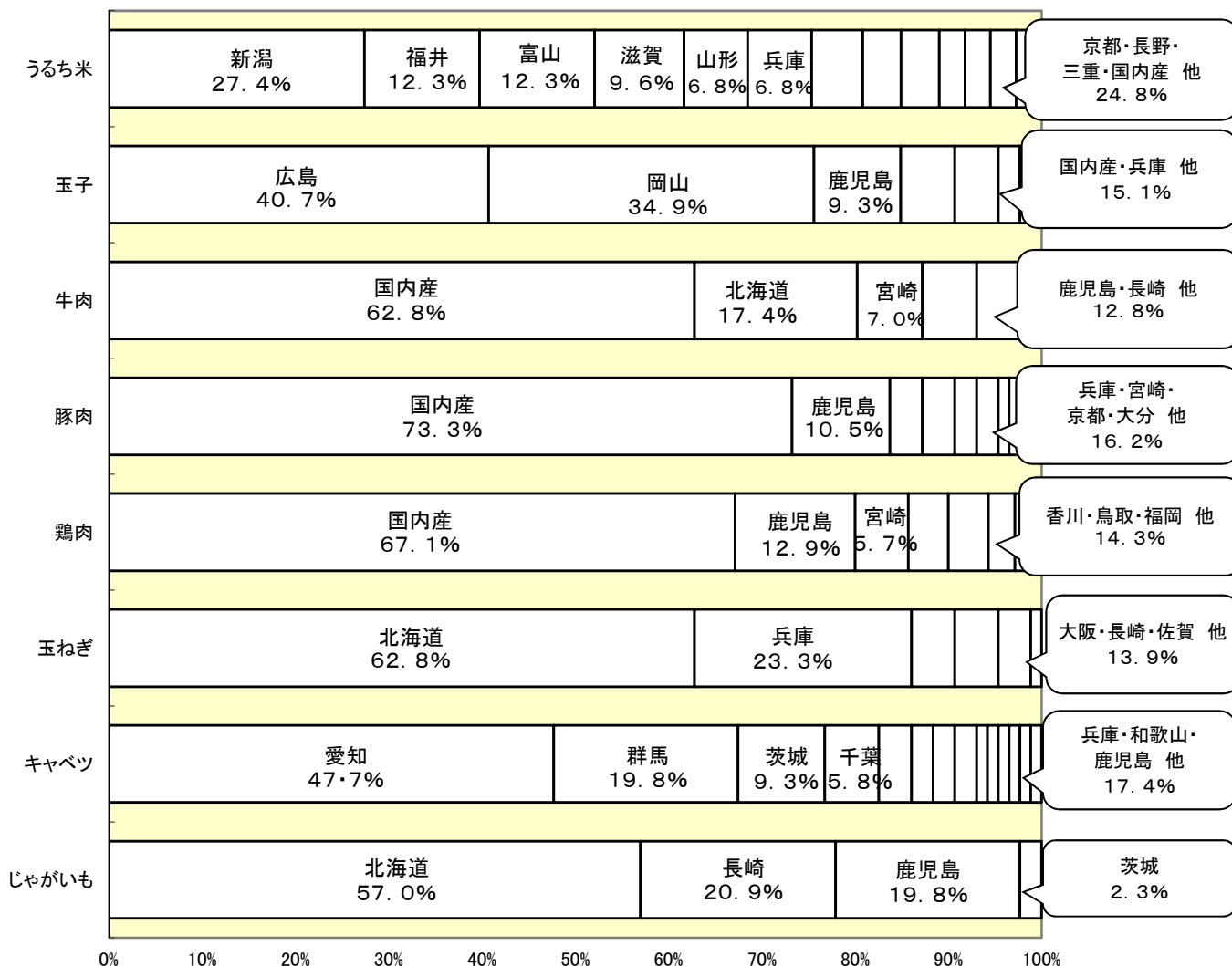
問い合わせ先 東大阪市立消費生活センター 電話 072(965)6002



原産地(国)表示の調べ

令和6年度 年4回分の単純平均です。

～市内25店舗から日常、消費の多い8品目を選び調査しました～



牛肉・豚肉・鶏肉・食用鶏卵の国産という表示について

畜産物の原産地表示は、食品表示法に基づき、国産品は「国産である旨」を記載し、国産である旨の代わりに主たる飼養地が属する都道府県名、市町村名やその他一般に知られている地名を記載することができます。

野菜・お米の原産地について

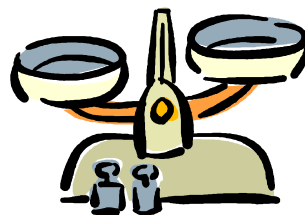
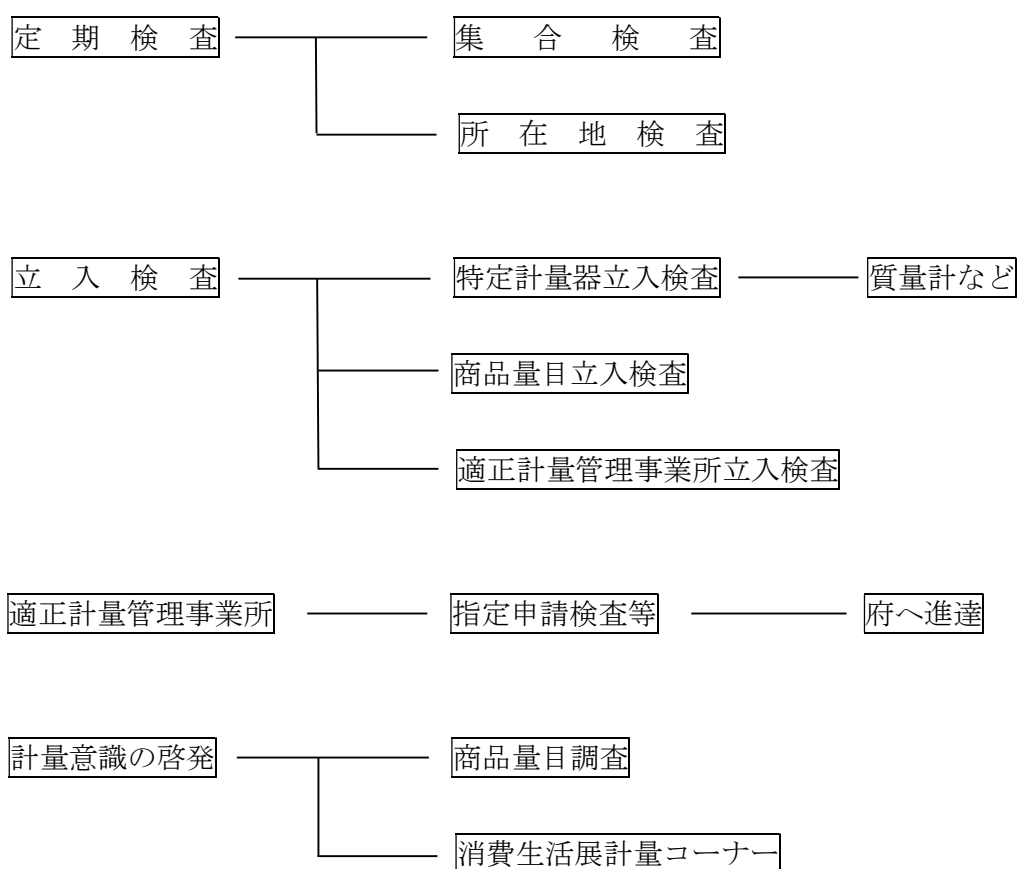
野菜・お米の原産地表示は、食品表示法に基づき、国産品は「都道府県名」を記載し、市町村名や一般に知られている地名を記載することができます。

6. 計量事業

(1) 事業概要

消費者の利益を守るために計量法第 19 条の規定に基づく特定計量器の定期検査や、計量法第 148 条の規定に基づく店舗、スーパーマーケットなどへの立入検査、適正計量管理事業所の指定申請に係る検査を実施し、適正な計量の実施の確保を図っています。消費者団体等との協力やイベントへの参加等を通じて計量意識の啓発も行っています。

東大阪市では、平成 17 年度から特定市の指定を受け計量事業を実施しています。事業の体系は、下記の図のとおりです。



(2) 定期検査

計量法第 19 条の規定に基づき、取引や証明に使用する特定計量器（はかり）は、2 年に 1 度、都道府県知事または特定市町村長が行う定期検査若しくは、定期検査に代わる計量士による検査を受検することが義務付けられています。

①事前調査 定期検査を実施するため、新規事業所の把握に努め、事業団体への案内等を行い受検者名簿の整備を図っています。

②集合検査 集合検査とは、計量法第 21 条第 2 項の規定に基づいて行う特定市町村の長が期日・場所等を指定して行う定期検査です。

(令和 6 年度実施内容)

- ア 実施区域 令和 6 年度は、西地域が対象でした。
(市内を大阪中央環状線で東地域と西地域に分けて実施しています。)
- イ 実施機関 一般社団法人大阪府計量協会へ委託
令和 6 年 4 月 1 日付けで東大阪市指定定期検査機関に指定更新しました。
- ウ 実施時期 令和 7 年 2 月 3 日（月）から 2 月 25 日（火）まで(日曜日・土曜日を除く)
- エ 実施会場 産業技術支援センター、社会教育センターなど延べ 10 会場

③所在地検査 所在地検査とは、下記に該当する計量器を所有する事業所が、申請により計量器の定期検査について所在する場所で受検することです。

(検査は、指定定期検査機関である一般社団法人大阪府計量協会に委託)

- ・土地、建物に取り付けられている計量器を所有する事業所
- ・計量器の数が多い事業所 など

④持込検査 持込検査とは、事業者がはかり等を東大阪市指定定期検査機関である一般社団法人大阪府計量協会へ持ち込み、受検することです。

⑤定期検査に代わる計量士による検査

計量法第 25 条の規定に基づき、計量士が検査を実施するものです。

検査を実施した旨の届出書の提出が義務付けられています。

⑥特定計量器定期検査手数料

東大阪市手数料条例第 2 条第 23 号及び別表第 1 の規定に基づき、計量器の種類により手数料を徴収しています。徴収事務も一般社団法人大阪府計量協会に委託しています。

(年度別実績)

| 特定計量器 定期検査手数料(円) | 令和 4 年度 | 令和 5 年度 | 令和 6 年度 |
|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 1, 0 1 2, 6 5 0 | 1, 0 1 4, 4 6 0 | 1, 1 5 0, 3 5 0 |

⑦特定計量器定期検査結果

※1 検査個数＝はかりとおもりの合計

| 区 分 | 年 度 | 検査戸数 | 検査個数※1 | 不合格数 |
|----------------------|--------|-------|----------|------|
| 集 合 検 査 | 令和 4 年 | 2 9 1 | 7 9 7 | 7 |
| | 令和 5 年 | 2 6 6 | 6 5 6 | 6 |
| | 令和 6 年 | 2 6 6 | 6 8 8 | 7 |
| 所 在 地 検 査 | 令和 4 年 | 9 | 1 9 | 0 |
| | 令和 5 年 | 1 2 | 3 9 | 1 |
| | 令和 6 年 | 1 2 | 2 1 | 1 |
| 持 込 検 査 | 令和 4 年 | 9 | 1 5 | 0 |
| | 令和 5 年 | 3 | 8 | 0 |
| | 令和 6 年 | 1 2 | 2 1 | 2 |
| 定期検査に代わる 計量士による検査 | 令和 4 年 | 8 0 | 7 2 1 | 6 |
| | 令和 5 年 | 8 3 | 7 1 1 | 2 |
| | 令和 6 年 | 6 8 | 3 8 4 | 2 |
| 合 計 | 令和 4 年 | 3 8 9 | 1, 5 5 2 | 1 3 |
| | 令和 5 年 | 3 6 4 | 1, 4 1 4 | 9 |
| | 令和 6 年 | 3 5 8 | 1, 1 1 4 | 1 2 |

⑧令和6年度定期検査特定計量器（はかり）別結果

| 区 分 | 検査個数 | 不合格数 | 不合格率 (%) |
|-----------|----------|------|----------|
| 電気式はかり | 7 2 4 | 1 1 | 1 . 5 |
| 手動てんびん | 0 | 0 | 0 |
| 等比皿手動はかり | 2 | 0 | 0 |
| 棒はかり | 0 | 0 | 0 |
| その他の手動はかり | 3 2 | 0 | 0 |
| ばね式指示はかり | 1 3 7 | 1 | 0 . 7 |
| 手動指示併用はかり | 7 | 0 | 0 |
| その他の指示はかり | 2 | 0 | 0 |
| はかり合計 | 9 0 4 | 1 2 | 1 . 3 |
| 分銅 | 5 0 | 0 | 0 |
| 定量おもり | 0 | 0 | 0 |
| 定量増おもり | 1 6 0 | 0 | 0 |
| おもり合計 | 2 1 0 | 0 | 0 |
| 合 計 | 1, 1 1 4 | 1 2 | 1 . 1 |

(3) 立入検査

消費者の利益を守るために、計量法第 148 条第 1 項の規定に基づく計量関係事業所の立入検査を必要の限度において実施しています。商品量目立入検査、質量計立入検査、適正計量管理事業所立入検査等を行っています。

①商品量目立入検査

計量法及び消費者基本法では、適正な計量販売を確保し、消費者の利益保護を図るため、「商品を計量し販売する事業者は、正確に計量し販売しなければならない」と定められています。

中元期及び歳末期に大阪府内一斉商品量目立入検査と同調し、市内のスーパーマーケット等に立入検査を実施しています。また、市民からの苦情等に基づき立入検査を実施しています。

不適正があった場合、東大阪市商品量目立入検査実施要領に基づき、再計量や商品の引き上げなど指導、改善を実施しています。

(年度別結果)

| 年 度 | 検査戸数 (戸) | 検査個数 (個) | 適 正 | | 不 適 正 | |
|------|-------------|-------------|-----------|------------|-----------|-------------|
| | | | 個数 (個) | 適正率 (%) | 個数 (個) | 不適正率 (%) |
| 令和 4 | 4 | 2 3 5 | 2 3 1 | 9 8 . 3 | 4 | 1 . 7 |
| 令和 5 | 3 | 1 5 8 | 1 5 8 | 1 0 0 | 0 | 0 |
| 令和 6 | 4 | 2 1 4 | 2 1 3 | 9 9 . 5 | 1 | 0 . 5 |

②質量計立入検査

商品量目立入検査時に、質量計の検査も実施しています。主に、スーパーマーケット等で使用している自動計量包装値付機（店で販売する商品の重さをはかり、重さに応じた値段のラベルを自動的に貼り、ラップを巻くことのできるはかり）などを検査しています。

(年度別結果)

| 年 度 | 検査戸数 (戸) | 適正戸数 (戸) | 検査したはかり 個数 (個) | 不適正個数 (個) |
|------|----------|----------|-------------------|-----------|
| 令和 4 | 4 | 4 | 1 6 | 0 |
| 令和 5 | 3 | 3 | 1 5 | 0 |
| 令和 6 | 4 | 4 | 2 1 | 6 |

③適正計量管理事業所

販売している商品や使用中の計量器の日常管理等を正しく行い、適正な計量管理を推進していると知事が認め、指定した事業者を適正計量管理事業所といいます。東大阪市内では、スーパーマーケット、工場、ガソリンスタンド等 152 件（令和 6 年度適正計量管理事業所報告書提出件数）が指定を受けています。

ア 適正計量管理事業所立入検査

質量計と同様に、商品量目立入検査と同時に実施しています。適正計量管理事業所に指定されているスーパーマーケットで検査を行っています。

（年度別結果）

| 年 度 | 検査戸数（戸） | 適正戸数（戸） | 不適正戸数（戸） |
|------|---------|---------|----------|
| 令和 4 | 2 | 2 | 0 |
| 令和 5 | 2 | 2 | 0 |
| 令和 6 | 2 | 2 | 0 |

イ 適正計量管理事業所指定申請検査

市内の流通、生産分野の事業所より指定申請があった場合、指定要件の検査を行い、大阪府に報告（進達）しています。

令和 6 年度の申請は 0 件でした。

（４）計量意識の啓発

計量意識の向上を図り消費者の利益を守るために、下記のとおり啓発活動を実施しています。

①商品量目調査（詳しくは、「５．調査・監視事業（２）商品量目調査」をご参照ください。）

日常生活物資（内容量を表示している食料品）の量目調査を東大阪市消費者団体協議会に委託し、中元期・歳末期の年 2 回実施しています。

②第 43 回東大阪市消費生活展 計量コーナー

実施日：令和 6 年 11 月 30 日（土）

会 場：東大阪市立消費生活センター

内 容：計量ゲーム（キャンディーつかみ取り 100 g あてゲーム）、パネルの展示

(5) 設備

① 基準器

| 種 類 | 能 力 | 数量 | 有効期限 |
|------------------|------------------------|-------|------------------|
| 1 級基準分銅 | 1 0 kg～1 0 mg | 1 組 | 令和 7 年 9 月 2 8 日 |
| 2 級基準分銅 | 5 0 0 g～1 0 0 g | 1 組 | 令和 7 年 9 月 1 8 日 |
| | 1 0 kg | 2 5 個 | 令和 7 年 9 月 1 8 日 |
| 液体メーター用 基準タンク | 5 L 用 (4.9 L～5.1 L) | 1 個 | 令和 7 年 1 0 月 1 日 |
| | 1 0 L 用 (9.8 L～10.2 L) | 1 個 | 令和 7 年 1 0 月 1 日 |

② 質量計

| 種 類 | 能 力 ・ 摘 要 | 数量 |
|-------|-------------------------------------|-----|
| 電子天びん | 秤量 5, 1 0 0 g、最小表示 0. 0 1 g 量目立入検査用 | 1 台 |
| | 秤量 3, 1 0 0 g、最小表示 0. 1 g 計量モニター用 | 2 台 |

③検査用器具類

| 器具名 | 摘 要 | 数量 |
|----------|--------------|-----|
| 検査台 | 鉄製合板天板 集合検査用 | 1 台 |
| 定 盤 | 鉄製 集合検査用 | 1 台 |
| 卓上除震台 | 人造大理石製 集合検査用 | 1 台 |
| 検査用風防ケース | アクリル製 集合検査用 | 1 台 |
| 給油ホース | 耐油性 燃料計検査用 | — |

7. 消費者団体の育成

日常生活において事業者と比して情報量や交渉力の面で弱い立場におかれている消費者が、自らの利益と権利を守るためには互いに団結し、組織の強化と実践力のかん養が必要不可欠であることから、消費者団体の育成を図っています。

(1) 東大阪市消費者団体協議会

本協議会は、消費者の命とくらしを守るため、構成団体が一致協力して消費生活についての調査や研究・知識の普及・情報の提供などを行うとともに、より適切な消費者運動の実践をすすめる消費者の生活安定と向上を図り、もって消費者主権の確立を期することを目的としています。

(構成団体:令和6年4月1日現在)

- ネットワーク・東大阪 ○ 東大阪消費者協会 ○ リサイクル友の会・東大阪
- くらしのナビ・東大阪

上記の目的達成のため、様々な事業を実施していますが、事業をより具体化させるため、次の4部会を設けています。

- 商品適正部会 ○ 消費者教育部会 ○ 環境省資源部会 ○ 広報部会
- 消費サポーター倶楽部 ○ 食品ロス削減倶楽部

8. 商品の安全確保

国、府および各関係機関と連携し、安全性に疑問がある商品や、健康に有害な商品、または環境に悪影響を与える恐れがある商品について、情報を消費者に提供するとともに、事業者に対してその改善を働きかけ、商品の安全性確保に努めます。

(1) 家庭用品の品質表示に係る調査等関係事業

①事業の概要

家庭用品品質表示法に基づき、市民が通常生活の用に供するものとして政令で指定されている繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品について、販売事業者が表示基準を守らない場合における指示、報告徴収、店舗等への立入検査、市民からの申し出の受理・調査等に関する事務及び消費者庁長官への報告事務を行うものです。

②立入検査

令和7年3月21日に市内販売事業者1店舗の立入検査を実施しました。

| | |
|-------|---------|
| 検査点数 | 1,736 点 |
| 無表示点数 | 0 点 |
| 不適正点数 | 0 点 |
| 表示率 | 100 % |
| 適正表示率 | 100 % |

(2) 消費生活用製品の危害防止に係る調査等関係事業

①事業の概要

消費生活用製品安全法に基づき、消費生活用製品による市民の生命または身体に対する危害の発生防止のため、政令で指定された「特定製品」「特別特定製品」の規格・基準違反に対する報告徴収、立入検査、特定製品の提出命令に関する事務及び同事務に係る消費者庁長官への報告事務を行うものです。

- ・「特定製品」 8品目（家庭用圧力なべ・かま、乗車用ヘルメット、登山用ロープ、石油給湯器、石油ふろがま、石油ストーブ、磁石製娯楽用品、吸水性合成樹脂製玩具）
- ・「特別特定製品」 4品目（乳幼児用ベッド、レーザーポインター、浴槽用温水循環器、ライター）

②立入検査

令和7年3月21日に市内販売事業者1店舗の立入検査を実施しました。

| 指定商品 | 検査機種数 | 違反機種数 | 調査点数 | 違法点数 |
|------------|-------|-------|------|------|
| ライター | 10 | 0 | 70 | 0 |
| 家庭用圧力なべ・かま | 3 | 0 | 5 | 0 |
| 石油ストーブ | 4 | 0 | 5 | 0 |

(3) ガス用品販売事業者に対する立入検査等関係事業

①事業の概要

ガス事業法に基づき、事故発生のおそれが多いと指定されたガス用品は、技術基準適合マーク表示がないと販売できないことから、販売事業者に対する立入検査（製品安全マークの確認）等の事務及び同事務に係る経済産業大臣への報告事務を行うものです。

- ・「特定ガス用品」 4品目（半密閉燃焼式ガス瞬間湯沸器、半密閉燃焼式ガストーブ、半密閉燃焼式ガスバーナー付ふろがま、ガスふろバーナー）
- ・「特定ガス用品以外のガス用品」 4品目（開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式ガス瞬間湯沸器、開放燃焼式・密閉燃焼式・屋外式ガストーブ、密閉燃焼式・屋外式ガスバーナー付ふろがま、ガスこんろ）

②立入検査

令和7年3月21日に市内販売事業者1店舗の立入検査を実施しました。

| ガス用品の区分 | 検査件数 | 違反件数 |
|---------|------|------|
| ガスこんろ | 16 | 0 |

(4) 電気用品販売事業者に対する立入検査等関係事業

①事業の概要

電気用品安全法に基づき、事故発生のおそれが多いと指定された電気用品は、技術基準適合マーク表示がないと販売できないことから、販売事業者に対する立入検査（製品安全マークの確認）等の事務及び同事務に係る経済産業大臣への報告事務を行うものです。

- ・「特定電気用品」 116品目（電気便座、電気マッサージ器、電動式おもちゃ等）
- ・「特定電気用品以外の電気用品」 341品目（電気ストーブ、電気掃除機、電気洗濯機等）

②立入検査

令和7年3月21日に市内販売事業者1店舗の立入検査を実施しました。

| 電気用品の区分 | 検査件数 | 違反件数 |
|--------------|------|------|
| 電熱器具 | 4 | 0 |
| 電動応用機械器具 | 7 | 0 |
| 光源及び光源応用機械器具 | 5 | 0 |

(5) 液化石油ガス器具販売事業者に対する立入検査等関係事業

①事業の概要

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、特定液化石油ガス器具等は、技術基準適合マーク表示がないと販売できないことから、販売事業者に対する立入検査(製品安全マークの確認)等の事務及び同事務に係る経済産業大臣への報告事務を行うものです。

- ・「特定液化石油ガス器具等」 7品目 (カートリッジガスこんろ、半密閉式瞬間湯沸器、半密閉式バーナー付ふろがま等)
- ・「特定液化石油ガス器具以外の液化石油ガス器具等」 9品目 (開放式若しくは密閉式又は屋外式瞬間湯沸器、高圧ホース、ガス漏れ警報器等)

②立入検査

令和7年3月21日に市内販売事業者1店舗の立入検査を実施しました。

| 品目 | 検査件数 | 違反件数 |
|---------|------|------|
| 一般ガスこんろ | 10 | 0 |

9. 物資の安定確保

生活関連物資の安定供給・安定確保を図るため、価格および需給の動向を把握するとともに、物資の供給が不足したり、価格が著しく高騰するなど異常事態が発生もしくはその恐れがあるときは、「生活必需物資対策本部」を設置し、物資の確保と安定供給を図ります。

参 考 資 料

「市政だより」 暮らしの緊急情報（令和6年4月～令和7年3月）

4月号



暮らしの緊急情報

緊急度レベル ★★★★★

子どもがオンラインゲームで高額課金！

事例 子どもに、使わなくなったタブレット端末でオンラインゲームをさせていた。知らないうちに、子どもがオンラインゲームで30万円の課金をし、クレジットカード会社から請求を受けた。取り消しできないか。

解説 不要なタブレット端末やスマホを子どもに使用させる場合、保護者が管理できる設定（ペアレンタルコントロール機能など）をする必要があります。子ども用のアカウントを設定し、アイテムなどの購入制限や、支払方法（キャリア決済やクレジットカード情報など）の削除などをしましょう。

民法上は「未成年者のした契約は、親権者または本人から取り消しできる」とされています。しかし保

護者のアカウントで課金している場合、未成年がした契約だと証明することが難しく、必ずしも契約の取り消しができるとは限りません。

携帯電話会社やゲーム会社側では年齢認証や課金上限などの仕組みを設けていますが、子どもはそれらを乗り越えて課金をしてしまいます。また、事業者による「未成年者取消」の判断基準が厳しくなっているのも現実です。

トラブルを防ぐためには、普段からオンラインゲームについて子どもと話し合い、細かいルールを決めておきましょう。また保護者も子どもまかせにせず、ゲームの内容や課金の仕組みなどを理解しましょう。

消費生活センター 072(965)0102、FAX072(962)9385

6月号



暮らしの緊急情報

緊急度レベル ★★★★★

減らない通信販売での「定期購入」のトラブル

事例 インターネット広告で「初回格安」と表示のあったサプリメントを一度だけのお試しのつもりで契約したが定期購入だった。

解説 インターネット通販のサプリメントや化粧品などの定期購入の相談が後を絶ちません。

「いつでも解約できると表示があるので定期購入の契約をしたが、いざ解約しようとする、電話がつかまらない」という相談のほかに、「初回で解約するなら約1万円の解約手数料が必要」などと解約条件を付けられたり、「契約後に「お得なクーポン」という表示が出て、それを選ぶと4回購入の縛りがある契約に変更されて

いた」という相談もあります。

サイトの広告では「定期縛りなし」「いつでも解約できる」と書かれていても、実際には簡単に解約できないというケースが多いです。

通信販売にはクーリング・オフの制度はありません。インターネット通販の場合は、「特定商取引法に基づく表示」など詳しい契約条件をウェブサイト上に記載するよう法律で定められています。また「最終確認画面」にも契約内容を表示するよう義務付けられています。それらを確認し、内容をよく吟味したうえで契約しましょう。

消費生活センター 072(965)0102、FAX072(962)9385



くらしの緊急情報 緊急度レベル ★★★★★

国際ロマンス詐欺に注意！

事例 外国人との交流サイトでアメリカの軍医だという男性と仲良くなった。「退役したら結婚したい」など甘い言葉に心を許してしまった。SNSでやり取りを続けていたところ、「日本に送る荷物があるので受け取ってほしい」と言われたため、個人情報を伝えた。すると、「保険料と送料が必要」と言われ、15万円を振り込んだ。さらに、「空港で荷物が止められたので、通関手数料が必要だ」などと何度も言われ200万円送金し、その後男性と連絡が取れなくなった。

解説 マッチングアプリやSNSなどのインターネットで知りあった外国人と連絡を取りあううちに送金を迫られるいわゆる「国際ロマンス詐欺」の相談が寄せられて

います。

インターネットで知りあった、面識のない外国人と安易に荷物を受け取る約束をしたり、送金するのはやめましょう。ほかにも資産譲渡や渡航費用などさまざまな名目で送金を迫られることがあります。また、手数料などを求められても絶対に払わないでください。一度支払ってしまうとお金を取り戻すのは極めて困難です。

恋愛感情や親切心などを利用されているため、本人が気づいていない場合もあり、周囲のサポートが重要です。

不安に思ったら、送金する前に消費生活センターにご相談ください。

消費生活センター 072(965)0102、FAX072(962)9385



くらしの緊急情報 緊急度レベル ★★★★★

自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意！

事例1 携帯電話の留守電に大手電話会社を名乗る着信があり、自動音声で「未納料金が発生している」と伝言が残っていたが、覚えがない。

事例2 通信事業者の関連企業を名乗る電話があり、自動音声で「未納料金がある」と言われた。ガイダンスにしたがってボタンを押したところオペレーターにつながり、本人確認のためと言われたので、氏名と生年月日を教えた。不審に思い電話を切ったが、不安だ。

解説 自動音声の電話がかかってきて、身に覚えがない未納料金を請求される詐欺の

相談が多く寄せられています。

料金請求のほか、氏名や生年月日などの個人情報を聞き出す事例も見られます。

実在する事業者の名称をかたって身に覚えがない未納料金を請求されても、絶対に相手にせずに電話を切ってください。また、非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。

不安を感じる場合は、消費生活センターに相談してください。

消費生活センター 072(965)0102、FAX072(962)9385



くらしの緊急情報

緊急度レベル ★★★★★

海外事業者の広告で サブスク契約をしてしまうトラブル多発！！

事例1 国内のオンラインストレージサービス（インターネット上にデータを保管するサービス）の利用手続きをしたつもりが、知らない海外事業者から登録完了メールが届き、サブスク契約をしてしまったことに気づいた。

事例2 会員カードを更新しようと「スタート」ボタンから手続きをしたら、身に覚えがない契約内容が表示され、海外のサイトに登録してしまった。解約したいが事業者の連絡先がわからない。

解説 サブスクとは、一定期間利用できる権利に対して月額料金を支払う方式のことです。

「広告とは気づかず事業者名や契約内容を認識できないままクレ

ジットカード情報を入力してしまった」という相談が消費生活センターへ寄せられています。毎月のクレジットカードの請求で覚えのない代金が引き落とされていることを知り、初めてサブスク契約をしたことに気づく人が多く、慌てて解約しようとしても、海外サイトや契約相手が不明のため簡単に解約できません。ネット上でカード番号を入力するときは「公式ウェブサイトで行っているか」などを確認しましょう。

解約方法などがわからない場合や不安に思った場合は、消費生活センターへ相談してください。

消費生活センター 072(965)0102、FAX072(962)9385



くらしの緊急情報

緊急度レベル ★★★★★

その URL のクリック、ちょっと待って！ SMS やメールでの“フィッシング詐欺”

事例1 宅配会社から「料金が不足している」とSMSがきた。添付のURLを開き、クレジットカード番号を入力したが、エラーが出たので違うカード番号を入力し決済した。2枚のカード会社から後日20万円の請求がきた。

事例2 「商品が通関で足止めされている」とメールがきたので、添付のURLを開き、個人情報を入力してしまった。

事例3 私のパソコンのメール宛に、取引している銀行から「添付のURLからセキュリティ対策するように」とメールがきた。銀行のIDとパスワードを入力してしまったが不審だ。

解説 最近のクレジットカードの不正利用は、フィッシングがきっかけと考えられる場合が多くあります。個人情報やクレジットカード情報を入力させる内容のメールやSMSが記載されているURL



には、アクセスしないことが大切です。フィッシングサイトにアクセスしてしまったと気づいたら、すぐにID・パスワードを変更し、クレジットカード会社や金融機関などに連絡しましょう。

不審に思ったら、アクセスする前に消費生活センターに相談してください。

消費生活センター 072(965)0102、FAX072(962)9385

東大阪市立消費生活センター条例

昭和 56 年 7 月 6 日
東大阪市条例第 16 号

(設置)

第 1 条 消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上に資するため、本市に消費生活センターを設置する。

(名称及び位置)

第 2 条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称 東大阪市立消費生活センター

位置 東大阪市岩田町 5 丁目

(事業)

第 3 条 消費生活センターは、次の事業を行う。

- (1) 消費生活に係る啓発活動に関すること。
- (2) 消費生活に係る情報の収集及び提供に関すること。
- (3) 消費生活に係る相談及び苦情の処理に関すること。
- (4) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事業

2 市長は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）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を公示するものとする。

3 市長は、前項に規定する日時を変更したときは、遅滞なく、これを公示するものとする。

(使用許可)

第 4 条 消費生活センターの施設を使用しようとする者は、あらかじめ市長の許可を受けなければならない。

2 市長は、前項の許可をする場合において、管理上必要があるときは、その使用について条件を付けることができる。

(使用許可の制限)

第 5 条 次の各号のいずれかに該当するときは、市長は、使用を許可してはならない。

- (1) 公の秩序又は善良な風俗を乱すおそれがあるとき。
- (2) 消費者活動以外の用途に使用するおそれがあるとき。
- (3) 営利を目的として使用するおそれがあるとき。
- (4) 建物、設備、器具等を損傷するおそれがあるとき。
- (5) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団の利益となり、又はそのおそれがあるとき。
- (6) 管理上支障があるとき。

(使用許可の取消し等)

第 6 条 次の各号の一に該当するときは、市長は、使用の許可を受けた者に対して、使用の許可を取り消し、又は使用の条件を変更することができる。

- (1) この条例若しくはこの条例に基づく規則又は使用の条件に違反したとき。
- (2) 前条の使用許可の制限事由が発生したとき。

(損害の賠償)

第7条 使用者は、使用中に建物、設備、器具等を損傷し、又は滅失したときは、その損害を賠償しなければならない。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第8条 消費生活センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報は、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が講じられなければならない。

(職員)

第9条 消費生活センターに所長その他必要な職員を置く。

2 消費生活センターに法に定める消費生活相談員を置く。

(委任)

第10条 この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

附 則

1 この条例は、昭和56年8月1日から施行する。

2 住居表示の実施に伴う関係条例の整備に関する条例（昭和56年東大阪市条例第21号）が施行されるまでの間、第2条中「東大阪市御厨南2丁目」とあるのは「東大阪市御厨」とする。

附 則（昭和59年3月30日条例第7号）

この条例は、公布の日から起算して3月を超えない範囲内において、市長が規則で定める日から施行する。

（昭和59年規則第30号で昭和59年5月23日から施行）

附 則（平成25年3月31日条例第9号）

この条例は、平成25年4月1日から施行する。

附 則（平成28年3月31日条例第20号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

東大阪市立消費生活センター条例施行規則

昭和 56 年 7 月 30 日
東大阪市規則第 30 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、東大阪市立消費生活センター条例（昭和56年東大阪市条例第16号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(開所時間及び休所日)

第 2 条 消費生活センターの開所時間は、午前 9 時から午後 5 時30分までとする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、変更することができる。

2 消費生活センターの休所日は、次のとおりとする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは変更し、又は臨時に休所することができる。

- (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 日及び 3 日並びに12月29日から31日まで

(事業)

第 3 条 条例第 3 条第 1 項第 4 号に規定する市長が必要と認める事業とは、おおむね次の各号に掲げる事業とする。

- (1) 消費生活に係る調査及び関係資料の収集に関すること。
- (2) 消費者団体の育成指導に関すること。
- (3) 有害及び不安商品の対策に関すること。
- (4) 省資源及び省エネルギーの対策に関すること。

(使用許可の申請等)

第 4 条 条例第 4 条の規定により、使用の許可を受けようとする者は、消費生活センター使用許可申請書（様式第 1）を市長に提出しなければならない。

2 前項の申請は、使用日の60日以前のものについては、受け付けない。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、この限りでない。

3 使用の許可をしたときは、消費生活センター使用許可書（様式第 2）を交付する。

(使用者の遵守事項)

第 5 条 使用者は、条例及びこの規則に定めるもののほか、次に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 無断で机やいすを室外に移動しないこと。
- (2) 所定の場所以外で飲食をしないこと。
- (3) 器物等を破損しないこと。
- (4) 使用後は掃除をすること。
- (5) 管理上の必要な指示に従うこと。

附 則

この規則は、昭和56年 8 月 1 日から施行する。

附 則（昭和58年 5 月14日規則第35号抄）

- 1 この規則は、東大阪市事務分掌条例の一部を改正する条例（昭和58年東大阪市条例第15号）の施行の日から施行する。

附 則（昭和59年5月14日規則第29号）

この規則は、東大阪市立消費生活センター条例の一部を改正する条例（昭和59年東大阪市条例第7号）の施行の日から施行する。

附 則（平成3年3月20日規則第12号抄）

- 1 この規則は、東大阪市事務分掌条例の一部を改正する条例（平成3年東大阪市条例第1号）の施行の日から施行する。

附 則（平成3年3月30日規則第31号）

この規則は、平成3年3月31日から施行する。

附 則（平成5年3月31日規則第11号）

この規則は、平成5年4月1日から施行する。

附 則（平成6年3月31日規則第25号）

この規則は、平成6年4月1日から施行する。

附 則（平成22年11月16日規則第61号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成25年3月31日規則第25号）

- 1 この規則は、平成25年4月1日から施行する。

- 2 この規則による改正前のそれぞれの規則の様式により作成した用紙は、当分の間、所要の調整をしたうえ、この規則による改正後のそれぞれの規則の様式により作成した用紙として使用することができる。

附 則（平成26年1月16日規則第2号）

この規則は、平成26年4月1日から施行する。

附 則（平成28年3月31日規則第52号）

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（令和4年3月28日規則第18号）

この規則は、公布の日から施行する。

様式（省略）

第一章 総則

（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、もっ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。

（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。

（国の責務）

第三条 国は、経済社会の発展に即応して、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、消費者政策を推進する責務を有する。

（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、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

（事業者の責務等）

第五条 事業者は、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かんがみ、その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 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その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。

第六条 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。

第七条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、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なければならない。

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なければならない。

第八条 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。

(消費者基本計画)

第九条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第十条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行なわなければならない。

2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第十条の二 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

第二章 基本的施策

(安全の確保)

第十一条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第十二条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第十三条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第十四条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第十五条 国は、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、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第十六条 国は、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の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であつてその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

（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つ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。

（意見の反映及び透明性の確保）

第十八条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

（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するとともに、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。

2 国及び都道府県は、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、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

（高度情報通信社会の進展への的確な対応）

第二十条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たつて高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

（国際的な連携の確保）

第二十一条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たつて国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

（環境の保全への配慮）

第二十二条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たつて環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

（試験、検査等の施設の整備等）

第二十三条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

第三章 行政機関等

（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。

（国民生活センターの役割）

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及

び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

（消費者団体の自主的な活動の促進）

第二十六条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

第四章 消費者政策会議等

（消費者政策会議）

第二十七条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者基本計画の案を作成すること。

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。

二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第二十八条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。

一 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第十一条の二の規定により置かれた特命担当大臣

二 内閣官房長官、関係行政機関の長、内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）及びデジタル大臣のうちから、内閣総理大臣が指定する者

4 会議に、幹事を置く。

5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

7 前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

（消費者委員会）

第二十九条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）第六条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附 則（略）

第一章 総則

（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。

（定義）

第二条 この法律において「消費者」とは、個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。

2 この法律において「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者（個人にあっては、当該事業を行う場合におけるものに限る。）をいう。

3 この法律において「消費者安全の確保」とは、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ことをいう。

4 この法律において「消費安全性」とは、商品等（事業者がその事業として供給する商品若しくは製品又は事業者がその事業のために提供し、利用に供し、若しくは事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務に使用する物品、施設若しくは工作物をいう。以下同じ。）又は役務（事業者がその事業として又はその事業のために提供するものに限る。以下同じ。）の特性、それらの通常予見される使用（飲食を含む。）又は利用（以下「使用等」という。）の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。

5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの（その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。）

二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

三 前二号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態

6 この法律において「生命身体事故等」とは、前項第一号に掲げる事故及び同項第二号に掲げる事態をいう。

7 この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

一 第五項第一号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの

二 第五項第二号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

8 この法律において「多数消費者財産被害事態」とは、第五項第三号に掲げる事態のうち、同号に定める行為に係る取引であって次の各号のいずれかに該当するものが事業者により行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ、又は生じさせるおそれのあるものをいう。

一 消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であって、事業者が消費者に対し

て示す商品、役務、権利その他の取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のものと著しく異なるもの

二 前号に掲げる取引のほか、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引であつて、政令で定めるもの

(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。

(事業者等の努力)

第五条 事業者及びその団体は、消費者安全の確保に自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が実施する消費者安全の確保に関する施策に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、安心して安全で豊かな消費生活を営む上で自らが自主的かつ合理的に行動することが重要であることにかんがみ、事業者が供給し、及び提供する商品及び製品並びに役務の品質又は性能、事業者と締結すべき契約の内容その他の消費生活にかかわる事項に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するよう努めなければならない。

第二章 基本方針

(基本方針の策定)

第六条 内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本的な方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費者安全の確保の意義に関する事項
- 二 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項
- 三 他の法律（これに基づく命令を含む。以下同じ。）の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項
- 四 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項
- 五 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針を定めようとするときは、あらかじめ、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とともに、関係行政機関の長に協議し、並びに消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴かなければならない。

5 内閣総理大臣は、基本方針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

6 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

(都道府県知事による提案)

第七条 都道府県知事は、消費者安全の確保に関する施策の推進に関して、内閣総理大臣に対し、次条第一項各号に掲げる事務の実施を通じて得られた知見に基づき、基本方針の変更についての提案（以下この条において「変更提案」という。）をすることができる。この場合においては、当該変更提案に係る基本方針の変更の案を添えなければならない。

2 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更（変更提案に係る基本方針の変更の案の内容の全部又は一部を実現することとなる基本方針の変更をいう。次項において同じ。）をする必要があると認めるときは、遅滞なく、基本方針の変更をしなければならない。

3 内閣総理大臣は、変更提案がされた場合において、消費者委員会及び消費者安全調査委員会の意見を聴いて、当該変更提案を踏まえた基本方針の変更をする必要がないと認めるときは、遅滞なく、その旨及びその理由を当該変更提案をした都道府県知事に通知しなければならない。

第三章 消費生活相談等

第一節 消費生活相談等の事務の実施

(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 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
- ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、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。
- 三 市町村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。

- 四 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。
- 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 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。
- 3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。
- 4 第一項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第二項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(消費生活相談等の事務の委託)

第八条の二 都道府県は、前条第一項第一号に掲げる事務（市町村相互間の連絡調整に係る部分を除く。）及び同項第二号から第五号までに掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することが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することができる。

- 2 市町村は、前条第二項各号に掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することが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することができる。
- 3 前二項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(国及び国民生活センターの援助)

第九条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、第八条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行うものとする。

第二節 消費生活センターの設置等

(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 消費生活相談員を第八条第一項第二号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
- 二 第八条第一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 その他第八条第一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。
- 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。

（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。

（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応するため、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。
- 3 第一項の消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とし、次に掲げる科目について行う。
- 一 商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目
 - 二 消費者行政に関する法令に関する科目
 - 三 消費生活相談の実務に関する科目
 - 四 その他内閣府令で定める科目
- 4 試験（登録試験機関の行うものを除く。）を受けようとする者は、内閣府令で定めるところにより、手数料を国に納付しなければならない。
- 5 前二項に定めるもののほか、試験の受験手続その他の実施細目は、内閣府令で定める。

（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。

（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。

第三節 地方公共団体の長に対する情報の提供

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。

3 国民生活センターの長は、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、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談の業務の実施により得られた情報で、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。

第四節 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)

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であつて、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

(協議会の事務等)

第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

(秘密保持義務)

第十一条の五 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第十一条の六 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

第十一条の七 地方公共団体の長は、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、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。

二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をする事。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること。

四 前三号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であつて、内閣府令で定めるものを行うこと。

3 地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、前項各号に掲げる活動に資するよう、研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(秘密保持義務)

第十一条の八 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第五節 登録試験機関

(登録試験機関の登録)

第十一条の九 第十条の三第一項の登録試験機関に係る登録（以下単に「登録」という。）は、試験の実施に関する業務（以下「試験業務」という。）を行おうとする者の申請により行う。

(欠格条項)

第十一条の十 内閣総理大臣は、前条の規定により登録の申請をした者（次条第一項において「登録申請者」という。）が、次の各号のいずれかに該当するときは、登録をしてはならない。

一 この法律又はこの法律に基づく命令に違反し、刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から二年を経過しない者

二 第十一条の二十二の規定により登録を取り消され、その取消しの日から二年を経過しない者

三 その業務を行う役員のうちに第一号に該当する者があるもの

(登録の要件等)

第十一条の十一 内閣総理大臣は、登録申請者が次に掲げる要件の全てに適合しているときは、その登録をしなければならない。この場合において、登録に関して必要な手続は、内閣府令で定める。

一 第十条の三第三項各号に掲げる科目について試験を行うこと。

二 次に掲げる条件のいずれかに適合する知識経験を有する試験委員が問題の作成並びに受験者が消費生活相談員として必要な知識及び技術を有するかどうかの判定を行うこと。

イ 学校教育法（昭和二十二年法律第二十六号）による大学において民事法学、行政法学若しくは経済学に関する科目を担当する教授若しくは准教授の職にあり、又はこれらの職にあった者

ロ 国又は地方公共団体の職員又は職員であった者で、第十条の三第三項各号に掲げる科目について専門的な知識を有する者

ハ 消費生活相談に五年以上従事した経験を有する者

ニ イからハまでに掲げる者と同等以上の知識及び経験を有する者

三 試験の信頼性の確保のための専任の管理者及び試験業務の管理を行う専任の部門が置かれていること。

四 債務超過の状態にないこと。

2 登録は、登録試験機関登録簿に次に掲げる事項を記載してするものとする。

一 登録年月日及び登録番号

二 登録を受けた者の名称及び住所並びに代表者の氏名

三 登録を受けた者が行う試験業務の内容

四 登録を受けた者が試験業務を行う事業所の所在地

五 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

(登録の更新)

第十一条の十二 登録は、五年以上十年以内において政令で定める期間ごとにその更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

2 前三条の規定は、前項の登録の更新について準用する。

(信頼性の確保)

第十一条の十三 登録試験機関は、試験業務の管理（試験に関する秘密の保持及び試験の合格の

基準に関することを含む。)に関する文書の作成その他の内閣府令で定める試験業務の信頼性の確保のための措置を講じなければならない。

- 2 登録試験機関は、第十条の三第五項の試験の実施細目に従い、公正に試験を実施しなければならない。

(登録事項の変更の届出)

第十一条の十四 登録試験機関は、第十一条の十一第二項第二号から第五号までに掲げる事項を変更しようとするときは、変更しようとする日の二週間前までに、その旨を内閣総理大臣に届け出なければならない。

(試験業務規程)

第十一条の十五 登録試験機関は、試験業務に関する規程（以下「試験業務規程」という。）を定め、試験業務の開始前に、内閣総理大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

- 2 試験業務規程には、試験業務の実施方法、試験の信頼性を確保するための措置、試験に関する料金その他の内閣府令で定める事項を定めておかなければならない。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の認可をした試験業務規程が試験の公正な実施上不適当となったと認めるときは、登録試験機関に対し、その試験業務規程を変更すべきことを命ずることができる。

(試験業務の休廃止)

第十一条の十六 登録試験機関は、内閣総理大臣の許可を受けなければ、試験業務の全部又は一部を休止し、又は廃止してはならない。

(財務諸表等の備付け及び閲覧等)

第十一条の十七 登録試験機関は、毎事業年度経過後三月以内に、その事業年度の財産目録、貸借対照表及び損益計算書又は収支計算書並びに事業報告書（その作成に代えて電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この条において同じ。）の作成がされている場合における当該電磁的記録を含む。次項及び第五十七条において「財務諸表等」という。）を作成し、五年間、その事務所に備えて置かななければならない。

- 2 試験を受けようとする者その他の利害関係人は、登録試験機関の業務時間内は、いつでも、次に掲げる請求をすることができる。ただし、第二号又は第四号の請求をするには、登録試験機関の定めた費用を支払わなければならない。

一 財務諸表等が書面をもって作成されているときは、当該書面の閲覧又は謄写の請求

二 前号の書面の謄本又は抄本の請求

三 財務諸表等が電磁的記録をもって作成されているときは、当該電磁的記録に記録された事項を内閣府令で定める方法により表示したものの閲覧又は謄写の請求

四 前号の電磁的記録に記録された事項を電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。第十二条第四項において同じ。）であって内閣府令で定めるものにより提供することの請求又は当該事項を記載した書面の交付の請求

(試験委員)

第十一条の十八 登録試験機関は、試験委員を選任したときは、遅滞なく、内閣総理大臣にその旨を届け出なければならない。これを変更したときも、同様とする。

- 2 内閣総理大臣は、試験委員が、この法律、この法律に基づく命令若しくは処分若しくは試験業務規程に違反する行為をしたとき、又は試験業務の実施に関し著しく不適当な行為をしたときは、登録試験機関に対し、当該試験委員の解任を命ずることができる。
- 3 前項の規定による命令により試験委員の職を解任され、解任の日から二年を経過しない者は、試験委員となることができない。

(秘密保持義務等)

第十一条の十九 登録試験機関の役員若しくは職員（試験委員を含む。次項において同じ。）又はこれらの職にあった者は、試験業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 試験業務に従事する登録試験機関の役員又は職員は、刑法（明治四十年法律第四十五号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

（適合命令）

第十一条の二十 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十一条の十一第一項各号のいずれかに適合しなくなつたと認めるときは、当該登録試験機関に対し、これらの規定に適合するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

（改善命令）

第十一条の二十一 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十一条の十三の規定に違反していると認めるときは、当該登録試験機関に対し、同条の規定に従つて試験業務を行うべきこと又は試験の方法その他の業務の方法の改善に関し必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

（登録の取消し等）

第十一条の二十二 内閣総理大臣は、登録試験機関が第十一条の十第一号又は第三号に該当するに至つたときは、その登録を取り消さなければならない。

2 内閣総理大臣は、登録試験機関が次の各号のいずれかに該当するときは、その登録を取り消し、又は期間を定めて試験業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

- 一 第十一条の十四、第十一条の十六、第十一条の十七第一項又は次条の規定に違反したとき。
- 二 第十一条の十五第一項の認可を受けた試験業務規程によらないで試験業務を行ったとき。
- 三 第十一条の十五第三項、第十一条の十八第二項又は前二条の規定による命令に違反したとき。

四 正当な理由がないのに第十一条の十七第二項各号の規定による請求を拒んだとき。

五 不正の手段により登録を受けたとき。

（帳簿の記載）

第十一条の二十三 登録試験機関は、内閣府令で定めるところにより、帳簿を備え、試験業務に関し内閣府令で定める事項を記載し、これを保存しなければならない。

（報告、立入調査等）

第十一条の二十四 内閣総理大臣は、試験業務の適正な実施を確保するため必要があると認めるときは、登録試験機関に対し、試験業務の状況に関し必要な報告を求め、又はその職員に、当該登録試験機関の事務所に立ち入り、試験業務の状況若しくは設備、帳簿、書類その他の物件に関し必要な調査若しくは質問をさせることができる。

2 前項の規定により職員が立ち入るときは、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（内閣総理大臣による試験業務の実施）

第十一条の二十五 内閣総理大臣は、登録をしたときは、試験業務を行わないものとする。

2 内閣総理大臣は、登録を受けた者がいないとき、第十一条の十六の規定による試験業務の全部又は一部の休止又は廃止の許可をしたとき、第十一条の二十二の規定により登録を取り消し、又は同条第二項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき、登録試験機関が天災その他の事由により試験業務の全部又は一部を実施することが困難となったとき、その他必要があると認めるときは、試験業務の全部又は一部を自ら行うことができる。

3 内閣総理大臣が前項の規定により試験業務の全部又は一部を自ら行う場合における試験業務の引継ぎその他の必要な事項については、内閣府令で定める。

（公示）

第十一条の二十六 内閣総理大臣は、次に掲げる場合には、その旨を官報に公示しなければならない

ない。

一 登録をしたとき。

二 第十一条の十四の規定による届出があったとき。

三 第十一条の十六の規定による許可をしたとき。

四 第十一条の二十二の規定により登録を取り消し、又は同条第二項の規定により登録試験機関に対し試験業務の全部若しくは一部の停止を命じたとき。

五 前条の規定により内閣総理大臣が試験業務の全部若しくは一部を自ら行うこととするとき、又は自ら行っていた試験業務の全部若しくは一部を行わないこととするとき。

第四章 消費者事故等に関する情報の集約等

(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って、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って、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って、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。

5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、第一項及び第二項の規定による通知の円滑かつ確実な実施に関し、助言その他の必要な援助を行うものとする。

(消費者事故等に関する情報の集約及び分析等)

第十三条 内閣総理大臣は、前条第一項又は第二項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を図るため有効に活用されるよう、迅速かつ適確に、当該情報の集約及び分析を行い、その結果を取りまとめるものとする。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により取りまとめた結果を、関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会に報告するものとする。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の規定により取りまとめた結果を公表しなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、国会に対し、第一項の規定により取りまとめた結果を報告しなければならない。

(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。

第五章 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

第一節 消費者安全調査委員会

(調査委員会の設置)

第十五条 消費者庁に、消費者安全調査委員会（以下「調査委員会」という。）を置く。

(所掌事務)

第十六条 調査委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 一 生命身体事故等（運輸安全委員会設置法（昭和四十八年法律第百十三号）第二条第二項に規定する航空事故等、同条第四項に規定する鉄道事故等及び同条第六項に規定する船舶事故等を除く。第四号及び第三十三条を除き、以下同じ。）の原因及び生命身体事故等による被害の原因（以下「事故等原因」と総称する。）を究明するための調査（以下「事故等原因調査」という。）を行うこと。
- 二 生命身体事故等について、他の行政機関（運輸安全委員会を除く。）による調査若しくは検査又は法律（法律に基づく命令を含む。以下この条において同じ。）の規定による地方公共団体の調査若しくは検査（法律の規定によりこれらの調査又は検査の全部又は一部を行うこととされている他の者がある場合においては、その者が行う調査又は検査を含む。以下「他の行政機関等による調査等」という。）の結果について事故等原因を究明しているかどうかについての評価（以下単に「評価」という。）を行うこと。
- 三 事故等原因調査又は他の行政機関等による調査等の結果の評価（以下「事故等原因調査等」という。）の結果に基づき、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣に対し勧告すること。
- 四 生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べること。
- 五 前各号に掲げる事務を行うために必要な基礎的な調査及び研究を行うこと。
- 六 前各号に掲げるもののほか、法律に基づき調査委員会に属させられた事務
(職権の行使)

第十七条 調査委員会の委員は、独立してその職権を行う。

(組織)

第十八条 調査委員会は、委員七人以内で組織する。

- 2 調査委員会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、臨時委員を置くことができる。

3 調査委員会に、専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

(委員等の任命)

第十九条 委員及び臨時委員は、調査委員会の所掌事務の遂行につき科学的かつ公正な判断を行うことができると認められる者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

2 専門委員は、当該専門の事項に関して優れた識見を有する者のうちから、内閣総理大臣が任命する。

(委員の任期等)

第二十条 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

3 臨時委員は、その者の任命に係る当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

4 専門委員は、その者の任命に係る当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

5 委員、臨時委員及び専門委員は、非常勤とする。

(委員長)

第二十一条 調査委員会に委員長を置き、委員の互選により選任する。

2 委員長は、調査委員会の会務を総理し、調査委員会を代表する。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(職務従事の制限)

第二十二条 調査委員会は、委員長、委員、臨時委員又は専門委員が事故等原因調査等の対象となる生命身体事故等に係る事故等原因に関係があるおそれのある者であると認めるとき、又はその者と密接な関係を有すると認めるときは、当該委員長、委員、臨時委員又は専門委員を当該事故等原因調査等に從事させてはならない。

2 前項の委員長、委員又は臨時委員は、当該事故等原因調査等に関する調査委員会の会議に出席することができない。

第二節 事故等原因調査等

(事故等原因調査)

第二十三条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止（生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止をいう。以下同じ。）を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。ただし、当該生命身体事故等について、消費者安全の確保の見地から必要な事故等原因を究明することができると思料する他の行政機関等による調査等の結果を得た場合又は得ることが見込まれる場合においては、この限りでない。

2 調査委員会は、事故等原因調査を行うため必要な限度において、次に掲げる処分をすることができる。

一 事故等原因に関係があると認められる者（次号及び第三十条において「原因関係者」という。）、生命身体事故等に際し人命の救助に当たった者その他の生命身体事故等の関係者（以下「生命身体事故等関係者」という。）から報告を徴すること。

二 生命身体事故等の現場、原因関係者の事務所その他の必要と認める場所に立ち入って、商品等、帳簿、書類その他の生命身体事故等に関係のある物件（以下「関係物件」という。）を検査し、又は生命身体事故等関係者に質問すること。

三 生命身体事故等関係者に出頭を求めて質問すること。

四 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその提出を求め、又は提出物件を留め置くこと。

- 五 関係物件の所有者、所持者若しくは保管者に対しその保全を命じ、又はその移動を禁止すること。
- 六 生命身体事故等の現場に、公務により立ち入る者及び調査委員会が支障がないと認める者以外の者が立ち入ることを禁止すること。
- 3 調査委員会は、必要があると認めるときは、委員長、委員又は専門委員に前項各号に掲げる処分をさせることができる。
- 4 前項の規定により第二項第二号に掲げる処分をする者は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、生命身体事故等関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 5 第二項又は第三項の規定による処分の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

(他の行政機関等による調査等の結果の評価等)

第二十四条 調査委員会は、生命身体事故等が発生した場合において、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明することが必要であると認める場合において、前条第一項ただし書に規定する他の行政機関等による調査等の結果を得たときは、その評価を行うものとする。

- 2 調査委員会は、前項の評価の結果、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、当該他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長に対し、当該生命身体事故等に係る事故等原因の究明に関し意見を述べることができる。
- 3 調査委員会は、第一項の評価の結果、更に調査委員会が消費者安全の確保の見地から当該生命身体事故等に係る事故等原因を究明するために調査を行う必要があると認めるときは、事故等原因調査を行うものとする。
- 4 第一項の他の行政機関等による調査等に関する事務を所掌する行政機関の長は、当該他の行政機関等による調査等に関して調査委員会の意見を聴くことができる。

(調査等の委託)

第二十五条 調査委員会は、事故等原因調査等を行うため必要があると認めるときは、当該事故等原因調査等に係る調査又は研究の実施に関する事務の一部を、独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三十三号）第二条第一項に規定する独立行政法人、一般社団法人若しくは一般財団法人、事業者その他の民間の団体又は学識経験を有する者に委託することができる。

- 2 前項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 第一項の規定により事務の委託を受けた者又はその役員若しくは職員であって当該委託に係る事務に従事するものは、刑法その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなす。

(生命身体事故等の発生に関する情報の報告)

第二十六条 内閣総理大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定により生命身体事故等の発生に関する情報の通知を受けた場合その他生命身体事故等の発生に関する情報を得た場合においては、速やかに調査委員会にその旨を報告しなければならない。

(内閣総理大臣の援助)

第二十七条 調査委員会は、事故等原因調査を行うために必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、生命身体事故等についての事実の調査又は物件の収集の援助その他の必要な援助を求めることができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による援助を求められた場合において、必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項第二号に掲げる処分をさせることができる。
- 3 内閣総理大臣は、生命身体事故等が発生したことを知った場合において、必要があると認めるときは、生命身体事故等についての事実の調査、物件の収集その他の調査委員会が事故等原因調査を円滑に開始することができるための適切な措置をとらなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による措置をとるため必要があると認めるときは、その職員に第二十三条第二項各号に掲げる処分をさせることができる。

5 第二十三条第四項及び第五項の規定は、第二項又は前項の規定により職員が処分をする場合について準用する。

（事故等原因調査等の申出）

第二十八条 何人も、生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために事故等原因調査等が必要であると思料するときは、調査委員会に対し、その旨を申し出て、事故等原因調査等を行うよう求めることができる。この場合においては、内閣府令で定めるところにより、当該申出に係る生命身体事故等の内容及びこれに対する事故等原因調査等の必要性その他内閣府令で定める事項を記載した書面を添えなければならない。

2 調査委員会は、前項の規定による申出があったときは、必要な検討を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、事故等原因調査等を行わなければならない。

3 被害者又は被害者が死亡した場合若しくはその心身に重大な故障がある場合におけるその配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹（以下この項において「被害者等」という。）が第一項の規定により申出をした場合において、当該申出が、自ら負傷若しくは疾病を被り、又は配偶者、直系の親族若しくは兄弟姉妹が死亡し若しくは負傷若しくは疾病を被った第二条第七項第一号に掲げる事故に該当するものに係るものであるときは、調査委員会は、事故等原因調査等を行うこととしたときはその旨を、行わないこととしたときはその旨及びその理由を、速やかに、当該被害者等に通知しなければならない。

（申出を受けた場合における通知）

第二十九条 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により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 調査委員会は、前条第一項の規定による申出により生命身体事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該生命身体事故等の態様、当該生命身体事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該生命身体事故等に関する状況に照らし、当該生命身体事故等による被害が拡大し、又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体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、当該生命身体事故等が発生した旨及び当該生命身体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、調査委員会が、第十二条第一項又は第二項の規定による通知をしなければならないこととされている者から前条第一項の規定による申出を受けた場合には、適用しない。

（原因関係者の意見の聴取）

第三十条 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前に、原因関係者に対し、意見を述べる機会を与えなければならない。

（報告書等）

第三十一条 調査委員会は、事故等原因調査を完了したときは、当該生命身体事故等に関する次の事項を記載した報告書を作成し、これを内閣総理大臣に提出するとともに、公表しなければならない。

- 一 事故等原因調査の経過
- 二 認定した事実
- 三 事実を認定した理由
- 四 事故等原因
- 五 その他必要な事項

2 調査委員会は、前項の報告書を作成するに当たり、少数意見があるときは、当該報告書にこれを付記するものとする。

3 調査委員会は、事故等原因調査を完了する前においても、当該事故等原因調査を開始した日から一年以内に事故等原因調査を完了することが困難であると見込まれる状況にあることその他の事由により必要があると認めるときは、事故等原因調査の経過について、内閣総理大臣に報告するとともに、公表するものとする。

第三節 勧告及び意見の陳述

(内閣総理大臣に対する勧告)

第三十二条 調査委員会は、事故等原因調査等を完了した場合において、必要があると認めるときは、その結果に基づき、内閣総理大臣に対し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のため講ずべき施策又は措置について勧告することができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告に基づき講じた施策又は措置について調査委員会に通報しなければならない。

(意見の陳述)

第三十三条 調査委員会は、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは、生命身体事故等による被害の拡大又は当該生命身体事故等と同種若しくは類似の生命身体事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係行政機関の長に意見を述べるすることができる。

第四節 雑則

(情報の提供)

第三十四条 調査委員会は、事故等原因調査等の実施に当たっては、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮し、これらの者に対し、当該事故等原因調査等に関する情報を、適時に、かつ、適切な方法で提供するものとする。

(関係行政機関等の協力)

第三十五条 調査委員会は、その所掌事務を遂行するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、資料の提供、意見の表明、事故等原因の究明のために必要な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。

(政令への委任)

第三十六条 この法律に定めるもののほか、調査委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

(不利益取扱いの禁止)

第三十七条 何人も、第二十三条第二項若しくは第三項若しくは第二十七条第二項若しくは第四項の規定による処分に応ずる行為をしたこと又は第二十八条第一項の規定による申出をしたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを受けない。

第六章 消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

(消費者への注意喚起等)

第三十八条 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大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の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県及び市町村に提供するとともに、これを公表するものとする。

2 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために相当であると認めるときは、関係行政機関の長等に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供することができる。

3 内閣総理大臣は、第一項の規定による公表をした場合においては、独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第百二十三号）第四十四条第一項の規定によるほか、国民生活セン

ターに対し、第一項の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供に関し必要な措置をとることを求めることができる。

- 4 独立行政法人国民生活センター法第四十四条第二項の規定は、前項の場合について準用する。
(他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求)

第三十九条 内閣総理大臣は、第十二条第一項若しくは第二項又は第二十九条第一項若しくは第二項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定により同項の措置の速やかな実施を求めたときは、同項の大臣に対し、その措置の実施状況について報告を求めることができる。

(事業者に対する勧告及び命令)

第四十条 内閣総理大臣は、商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生した場合（当該重大事故等による被害の拡大又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等の発生（以下「重大生命身体被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。以下この項において同じ。）又は役務を供給し、提供し、又は利用に供する事業者に対し、当該商品等又は役務につき、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

- 3 内閣総理大臣は、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなつたと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。

- 4 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態が発生した場合（当該多数消費者財産被害事態による被害の拡大又は当該多数消費者財産被害事態と同種若しくは類似の多数消費者財産被害事態の発生（以下この条において「多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、当該多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対し、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の取りやめその他の必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

- 5 内閣総理大臣は、前項の規定による勧告を受けた事業者が、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るため特に必要があると認めるときは、当該事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

- 6 内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態による被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の命令の必要がなくなつたと認めるときは、同項の規定による命令を変更し、又は取り消すものとする。

- 7 内閣総理大臣は、第二項若しくは第五項の規定による命令をしようとするとき又は第三項若しくは前項の規定による命令の変更若しくは取消しをしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。

- 8 内閣総理大臣は、第二項若しくは第五項の規定による命令をしたとき又は第三項若しくは第六項の規定による命令の変更若しくは取消しをしたときは、その旨を公表しなければならない。
(譲渡等の禁止又は制限)

第四十一条 内閣総理大臣は、商品等が消費安全性を欠くことにより重大事故等が発生し、かつ、当該重大事故等による被害が拡大し、又は当該重大事故等とその原因を同じくする重大事故等が発生する急迫した危険がある場合（重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合を除く。）において、重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、六月以内の期間を定めて、当該商品等（当該商品等が消費安全性を欠く原因となった部品、製造方法その他の事項を共通にする商品等を含む。）を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は制限することができる。

- 2 内閣総理大臣は、重大生命身体被害の発生又は拡大の防止を図るために他の法律の規定に基づく措置が実施し得るに至ったことその他の事由により前項の禁止又は制限の必要がなくなったと認めるときは、同項の規定による禁止又は制限の全部又は一部を解除するものとする。
- 3 内閣総理大臣は、第一項の規定による禁止若しくは制限をしようとするとき又は前項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除をしようとするときは、あらかじめ、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
- 4 第一項の規定による禁止若しくは制限又は第二項の規定による禁止若しくは制限の全部若しくは一部の解除は、内閣府令で定めるところにより、官報に告示して行う。
(回収等の命令)

第四十二条 内閣総理大臣は、事業者が前条第一項の規定による禁止又は制限に違反した場合においては、当該事業者に対し、禁止又は制限に違反して譲渡し、又は引き渡した商品又は製品の回収を図ることその他当該商品等による重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。
(消費者委員会の勧告等)

第四十三条 消費者委員会は、消費者、事業者、関係行政機関の長その他の者から得た情報その他の消費者事故等に関する情報を踏まえて必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に関し必要な勧告をすることができる。

- 2 消費者委員会は、前項の規定により勧告をしたときは、内閣総理大臣に対し、その勧告に基づき講じた措置について報告を求めることができる。
(都道府県知事による要請)

第四十四条 都道府県知事は、当該都道府県の区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することができる。この場合においては、当該要請に係る措置の内容及びその理由を記載した書面を添えなければならない。

- 2 内閣総理大臣は、前項の規定による要請（以下この条において「措置要請」という。）を受けた場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に同項の書面を回付しなければならない。
- 3 前項の規定による回付を受けた大臣は、内閣総理大臣に対し、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施することとするときはその旨を、当該措置要請に係る措置の内容の全部又は一部を実現することとなる措置を実施する必要がないと認めるときはその旨及びその理由を、遅滞なく、通知しなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による通知を受けたときは、その内容を、遅滞なく、当該措置要請をした都道府県知事に通知しなければならない。
(報告、立入調査等)

第四十五条 内閣総理大臣は、この法律の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な報告を求め、その職員に、当該事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、必要な調査若しくは質問をさせ、又は調査に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし、物品を集取させるときは、時価によってその対価を支払わなければならない。

2 第十一条の二十四第二項及び第三項の規定は、前項の場合について準用する。

第七章 雑則

(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。

(権限の委任)

第四十七条 内閣総理大臣は、第四十五条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。

2 前項の規定により消費者庁長官に委任された第四十五条第一項の規定による権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができる。

(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。

(内閣府令への委任)

第四十九条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、内閣府令で定める。

(経過措置)

第五十条 この法律の規定に基づき命令を制定し、又は改廃する場合においては、その命令で、その制定又は改廃に伴い合理的に必要と判断される範囲内において、所要の経過措置（罰則に関する経過措置を含む。）を定めることができる。

第八章 罰則

第五十一条 次の各号のいずれかに該当する者は、三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一 第四十一条第一項の規定による禁止又は制限に違反した者

二 第四十二条の規定による命令に違反した者

第五十二条 第四十条第二項又は第五項の規定による命令に違反した者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第五十三条 第八条第四項、第八条の二第三項、第十一条の五、第十一条の十九第一項又は第二十五条第二項の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

2 第十一条の二十二第二項の規定による試験業務の停止の命令に違反したときは、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

第五十四条 次の各号のいずれかに掲げる違反があった場合においては、その違反行為をした登録試験機関の役員又は職員は、五十万円以下の罰金に処する。

一 第十一条の十六の許可を受けずに試験業務の全部を廃止したとき。

二 第十一条の二十三の規定に違反して帳簿を備えず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき。

三 第十一条の二十四第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り若しくは調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁

をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

- 2 第四十五条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入り、調査若しくは集取を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、五十万円以下の罰金に処する。

第五十五条 次の各号のいずれかに該当する者は、三十万円以下の罰金に処する。

- 一 第二十三条第二項第一号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による報告の徴取に対して虚偽の報告をした者
- 二 第二十三条第二項第二号若しくは第三項若しくは第二十七条第二項若しくは第四項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又はこれらの規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 三 第二十三条第二項第三号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による質問に対して虚偽の陳述をした者
- 四 第二十三条第二項第四号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による処分に違反して物件を提出しない者
- 五 第二十三条第二項第五号若しくは第三項又は第二十七条第四項の規定による処分に違反して物件を保全せず、又は移動した者

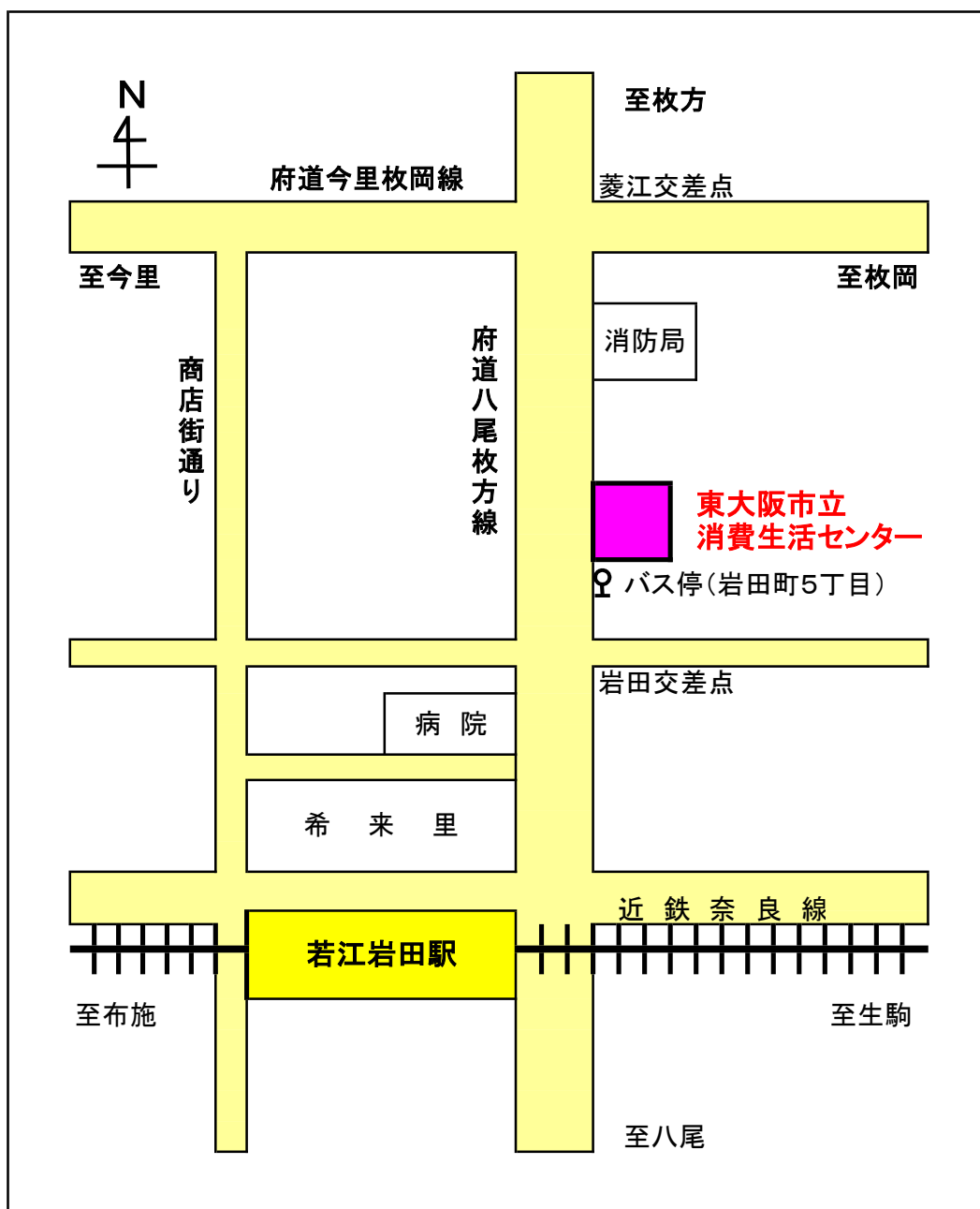
第五十六条 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

- 一 第五十一条及び第五十二条 一億円以下の罰金刑
- 二 第五十三条第二項及び前二条 各本条の罰金刑

第五十七条 第十一条の十七第一項の規定に違反して財務諸表等を備えて置かず、財務諸表等に記載すべき事項を記載せず、若しくは虚偽の記載をし、又は正当な理由がないのに同条第二項各号の規定による請求を拒んだ者は、二十万円以下の過料に処する。

附 則（略）

消費生活センター案内略図



東大阪市立消費生活センター

〒578-0941

東大阪市岩田町五丁目7番36号

電話番号 072-965-6002 (事務所)

072-965-0102 (相談)

FAX番号 072-962-9385