

# 第1章 消費者行政の体系

- 1 消費者行政の推進
- 2 国・県・市町村の消費者行政推進体制（概略）
- 3 消費者行政関連施策を実施している担当部局
- 4 県民生活課で展開している消費者行政施策



# 1 消費者行政の推進

## (1) 消費者行政の枠組みの変化

国において、消費者行政は、昭和 43 年に制定された「消費者保護基本法」の枠組みの下に展開されてきましたが、規制緩和や情報化の進展など、消費者を取りまく環境の変化や、地方分権の流れの中で、平成 16 年 6 月「消費者保護基本法」が「消費者基本法」に改正されました。

消費者基本法では、これまでの消費者政策の基本理念が大きく転換され、従来の「消費者の保護」から、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念とすることに改められました。

そして、同法に基づき、平成 17 年 4 月、(1)消費者の安全・安心の確保、(2)消費者の自立のための基盤整備、(3)緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応、の 3 つの柱を消費者施策の基本的方向とする「消費者基本計画」が、消費者行政としては初めて閣議決定されました。これにより、平成 17 年度から平成 21 年度までの 5 年間の消費者施策の基本方針として、この計画に盛り込まれた施策が推進されることとなり、以降、改正を重ね、現在は第 4 期（2020 年度から 2024 年度までの 5 年間）の消費者基本計画に基づいて消費者施策を推進しています。

2000 年代半ば以降、食品偽装表示や製品の瑕疵による死亡事故等が相次いで発生し、大きな社会問題となり、その際、国の情報把握、危険察知、事業者規制等において、いわゆる「縦割り行政」の弊害が指摘されました。これらを受け、政府では、生活者を主体とした行政への転換を図るため、平成 20 年 6 月に「消費者行政推進基本計画」を閣議決定し、同年 9 月「消費者庁及び消費者委員会設置法」「消費者安全法」等関連 3 法案を国会に提出、翌平成 21 年 5 月に可決成立し、平成 21 年 9 月、消費者行政を一元的に行う「消費者庁」が発足しました。

## (2) 新潟県における消費者行政の推進

当県においても、従来から「新潟県消費生活の安定及び向上に関する条例」により、消費者行政を推進してきましたが、平成 16 年度の消費者基本法の改正に伴い、法の基本理念等を生かすべく、不当な事業者への勧告・公表等を行う「不当な取引行為の規制に関する規定の充実」、法律の基本理念の変化に伴う「消費者、事業者、県、市町村の役割、立場の見直し」、「消費者啓発・教育の推進」、「県民からの違反行為等の申出制度の新設」など、同条例の見直しを行い、平成 17 年 11 月 1 日に完全施行となりました。

その後、平成 21 年度の消費者安全法施行や消費者庁設置等を踏まえ、平成 22 年 4 月には、消費生活センターで行っている相談案件の迅速な解決や、消費者被害の防止対策等に機動的に対応するため、県民生活・環境部に「消費者行政課」を設置しました。

消費者行政課においては、消費者行政関連施策を実施している県の担当部局と連携して消費者の利益の擁護に向けた施策を推進するとともに、住民に身近な消費者行政の推進を図るため、国の地方消費者行政強化交付金等を活用し、県及び市町村の消費生活相談体制の充実強化や消費者団体の育成、啓発事業の充実等の取組を進めました。これにより、県内の消費生活相談窓口の整備や食の安全・安心等関係部局との連携など、本県の消費者行政推進体制は着実に強化されました。

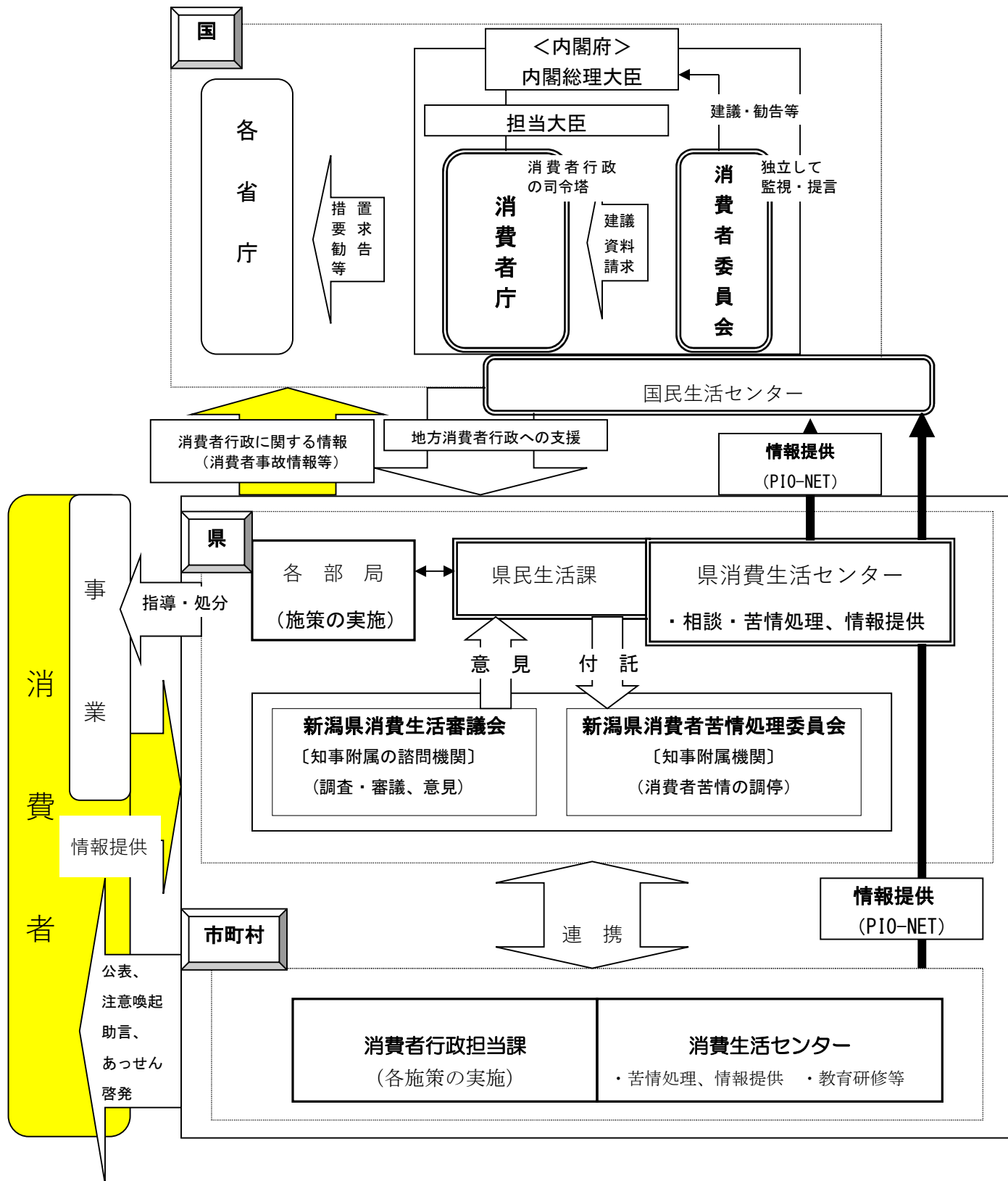
一方で、高齢化の進行や高度情報通信社会の進展に伴う取引の多様化など、消費者を取り巻く環境が変化する中、高齢者世帯を狙った悪質商法や特殊詐欺、インターネット販売等に関するトラブルが増加、手口もより複雑化・巧妙化し、さらにはスマートフォン等の急速な普及や民法改正に伴う成年年齢引下げなどによる消費者被害の低年齢化も懸念されるなど、新たな課題への対応が求められるようになりました。

このため、悪質商法等の消費者被害対策と特殊詐欺等の防犯対策を一体的に推進し、県民生活の一層の安全を確保するため、警察と連携した防犯対策を所管する県民生活課安全・安心なまちづくり班と消費者行政課を統合し、平成 31 年 4 月、県民生活課に新たに「消費とくらしの安全室」を設置し、より効果的・効率的な消費者行政の推進に向け、取組を進めました。

令和 4 年 4 月からは、脱炭素化の促進や交流人口拡大に向けた施策の一体的な推進のための組織改正に伴い、県民生活課は総務部に移管され、県民生活課「消費とくらしの安全推進班」となりました。

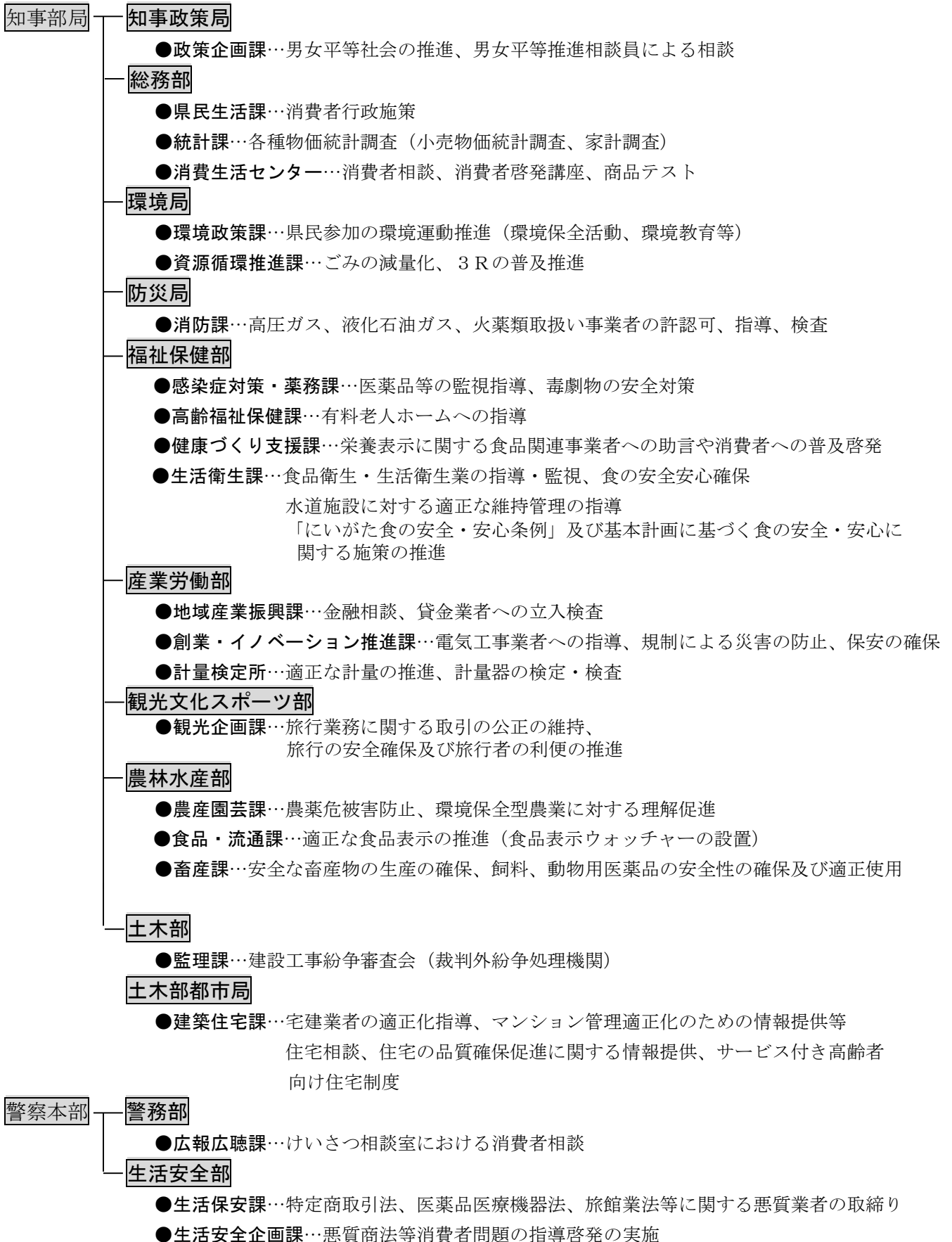
## 2 国・県・市町村の消費者行政推進体制（概略）

消費者から寄せられる苦情や相談に対して、国、県、市町村が対応し、連携して消費者行政の推進に取り組むこととしています。



### 3 消費者行政関連施策を実施している担当部局

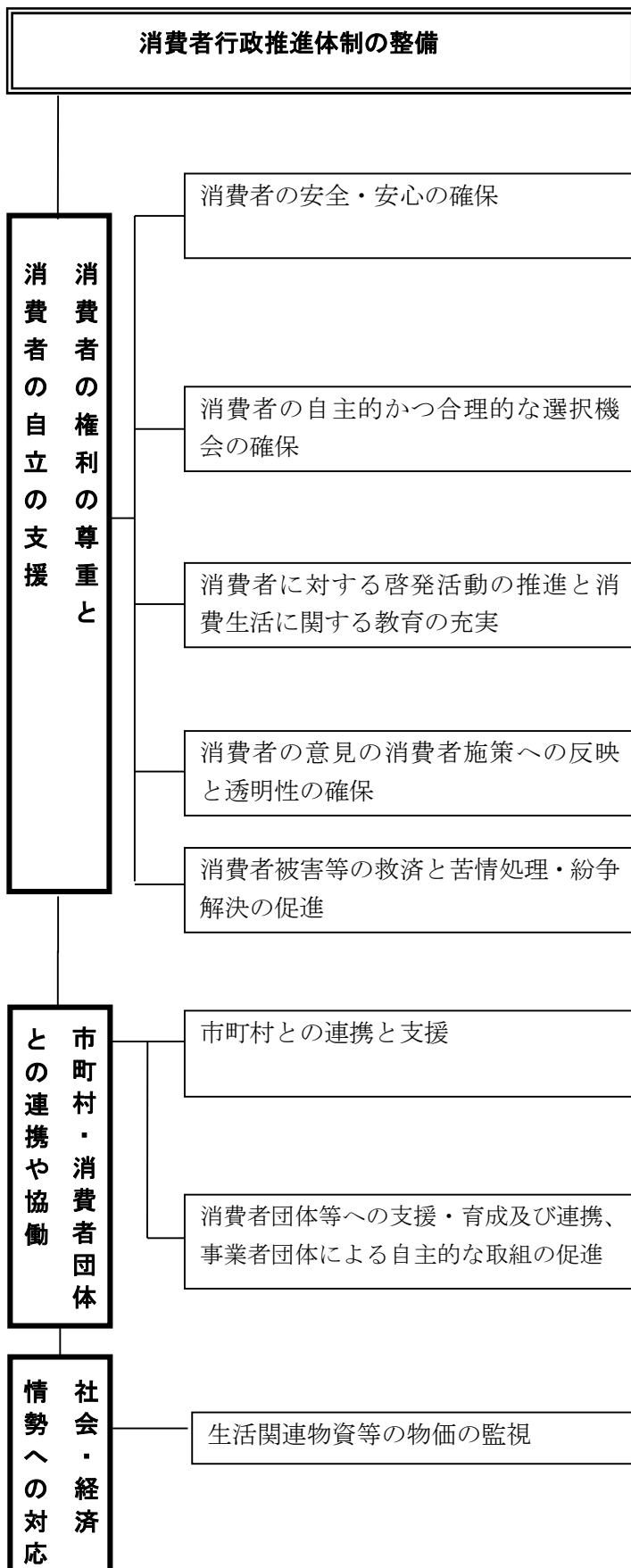
新潟県では、各部局で消費者の利益保護を図る施策を展開しています(具体的事業は第2章)。



## 4 県民生活課で展開している消費者行政施策

### (1) 施策体系図

< 推進事項 >



< 主な事業 >

- 新潟県消費生活審議会
- 新潟県消費者苦情処理委員会
- 新潟県消費者行政総合対策会議
- 県消費生活センターの機能強化
- 市町村消費者行政関係会議
- 新潟県消費者行政総合対策会議（再掲）
- 食から持続可能な社会の形成を考える学習会
- 新潟県食の安全・安心審議会への参画
- 消費生活用製品等の安全確保
- 新潟県消費生活条例に基づく危害の防止
- 消費者志向経営の普及啓発
- 取引の適正化  
特定商取引法、割賦販売法及び県条例に基づく指導等、不当取引行為調査員の設置
- 表示の適正化  
景品表示法や県条例に基づく指導等
- 新潟県消費者教育推進地域協議会
- 食から持続可能な社会の形成を考える学習会（再掲）
- 消費者教育の推進（各種講座開催）
- 消費生活サポーター活用推進事業
- 新潟県消費生活審議会（再掲）
- 消費関連団体との意見交換会
- 新潟県消費者苦情処理委員会（再掲）
- 県消費生活センターにおける消費生活相談
- 多重債務相談会等各種相談会
- 全国消費生活情報ネットワーク（PIO-NET）の活用
- 市町村消費者行政強化事業
- 市町村ホットライン、市町村相談員等研修
- 市町村消費生活相談体制整備促進支援
- 多重債務相談会等各種相談会（再掲）
- 消費者安全確保地域協議会設置支援
- 消費生活協同組合の指導
- 新潟県消費者協会補助金
- 公正取引協議会のキャンペーンへの参加
- 食から持続可能な社会の形成を考える学習会（再掲）
- 消費者志向経営の普及啓発（再掲）
- 生活関連物資等の調査・把握等
- 物価情報の提供等

(2) 令和8年度消費者行政関係事業費予算

(単位：千円)

予算上の事業名 (〔 〕内は前頁の推進事項と対応)	R8年度 (当初) A	R7年度 (当初) B	増減 B-A	主な事業概要
消費生活審議会等開催費 〔消費者行政推進体制の整備〕	148	145	3	消費者問題に関し、審議するための審議会等を開催する。
消費生活行政等啓発費 〔消費者の自主的かつ合理的な選択機会の確保〕	112	118	△6	消費関係法令等に基づき、事業所等への指導・検査を実施する。
消費生活センター費 〔消費者への啓発活動の推進〕 〔消費者被害の救済・苦情処理〕	1,777	17,340	△15,563	県消費生活センターにおいて消費者相談、啓発講座、商品テスト等を実施する。 ※R8年度より、相談員人件費(5名)は「会計年度任用職員管理費」で計上
会計年度任用職員管理費 〔消費者への啓発活動の推進〕 〔消費者被害の救済・苦情処理〕	16,338	—	16,338	
消費者行政推進体制等強化事業 〔消費者被害の救済・苦情処理〕 〔市町村との連携・支援〕 〔消費者への啓発活動の推進〕	555	7,983	△7,428	若年層への消費者教育を充実し、市町村における消費生活相談窓口の機能強化を支援する。 ※R8年度より、相談員人件費(高度化・複雑化する相談への対応2名)は「県民生活課計上会計年度任用職員管理費」で計上
県民生活課計上会計年度任用職員管理費(政策時分) 〔消費者への啓発活動の推進〕 〔消費者被害の救済・苦情処理〕	6,706	—	6,706	
消費者行政強化事業 〔消費者行政推進体制の整備〕 〔消費者の安全・安心の確保〕 〔消費者への啓発活動の推進〕	17,133	21,032	△3,899	消費者行政強化交付金等を活用した事業を実施する。※詳細はP6参照 ・高齢者等の消費者被害防止のための啓発 ・消費者教育推進のための研修会・講座等 ・持続可能な社会の形成に関する広報啓発 ・多様な主体等との連携強化 など
市町村消費者行政強化事業 〔消費者行政推進体制の整備〕 〔市町村との連携・支援〕	27,142	44,708	△17,566	相談体制整備や啓発等を実施する市町村に対して、消費者行政強化交付金等を活用した補助金を交付する。
金融広報事業 〔消費者への啓発活動の推進〕	40	40	0	金融知識等の普及により消費者被害の防止を図る。
新潟県消費者協会補助金 〔消費者団体への支援・育成〕	2,325	2,500	△175	消費者の利益増進を図り消費者活動を推進するため、新潟県消費者協会の事業等に助成する。

## 消費者行政強化事業の内訳

### (消費者被害防止)

事業・取組・予算額	内 容
消費生活サポーター活用推進 (7,433千円)	
地域における見守りの担い手の養成	(見守り・啓発の担い手の育成、資質向上) 身近な地域で消費生活相談や啓発活動などに加え、地域の見守りの担い手たりうる人材(消費生活サポーター)の養成講座の実施
消費生活サポーター活動支援	(見守り者の育成、資質向上) 消費生活サポーターのフォローアップ研修の実施や情報提供、広報誌の発行などを実施し、活動を支援する。
消費生活啓発講座コーディネート	(啓発・消費者教育の機会の拡充、見守りの情報提供) 講座の主催者の意向や受講者に応じて、講座内容や消費生活サポーター等の講師をコーディネートして派遣する。
関係者団体等と連携した啓発・注意喚起 (2,050千円)	(関係者団体等との連携強化) 事業者及び消費者に向けて、消費者志向経営等についての周知を図り、消費者被害防止につなげるため、関係団体と連携して取り組む。

### (消費者教育の推進)

成年年齢引き下げに伴う、高校生への消費者教育強化 (3,180千円)	(若者への消費者教育推進) 令和4年の成年年齢引き下げに伴う若者への注意喚起や啓発活動の強化を行う。
持続可能な社会の形成を考える学習会 (526千円)	(啓発・消費者教育の機会の拡充) 食の安全安心について学び、自らの消費行動が社会、経済、環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、持続可能な社会の形成に向け積極的に参画する意識を醸成する学習会を開催
広報啓発 (3,350千円)	(消費者被害防止) マスコミ等を活用し、広く県民に被害防止を呼び掛ける。また啓発資料を作成し、イベントや出前講座等で配付し、消費者ホットライン188(いやや)等の啓発を図る。

### (その他)

法施行強化 (198千円)	広報等資料の作成、研修参加費用
専門相談 (198千円)	新潟県消費生活センター相談員の弁護士相談費用
関係団体の会議参加 (198千円)	参加にかかる費用

