

不測時における 消費者庁の対応

令和5年11月



不測時における消費者対応

- 令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、緊急時における消費者行動について、消費者教育推進会議において、消費者教育を中心として必要と考えられる対応を整理
 - ・ 正確で分かりやすい情報発信
 - ・ 消費者教育による平時からの備え 等
- 関係省庁と連携して周知啓発
 - ・ 「密」を避けて気持ちよく買物をしていただくために
 - ・ 買物をするときのお願い
 - ・ 食料品についてのお願い

物価への対応

- 国民生活安定緊急措置法
 - (発動要件) 物価が高騰し又は高騰するおそれがある場合において、生活関連物資等の価格が著しく上昇し又は上昇するおそれがあるとき
 - (実施内容) 物資の指定、標準価格の決定、生産・輸入等に関する指示等、割当て又は配給等の定め 等
- 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
 - (発動要件) 生活関連物資等の価格が異常に上昇し又は上昇するおそれがある場合において、当該物資の買占め又は売惜しみが行われ又は行われるおそれがあるとき
 - (実施内容) 物資に関する調査、多量保有者に対する売渡し指示・命令 等

その他

- 食品表示規制の弾力的運用
 - ・ 平時とは大きく異なる事態に対応した供給体制をとることが求められる場合に、必要に応じて、食品表示規制を弾力的に運用することにより、食料の円滑な供給の確保を図る

○緊急時における消費者行動について(概要)

新型コロナウイルス感染症拡大時(緊急時)の消費者行動

日本国内では令和2年1月以降新型コロナウイルス感染症が拡大し、4月7日には、緊急事態宣言も発令された。このような中、消費者が正確な情報入手できず、新型コロナウイルス感染症や日用品等に関する不確かな情報をそのまま拡散させてしまう、不確かな情報に影響を受けて物資の買いだめをしてしまうといった消費者行動を行う、あるいは新型コロナウイルスに便乗した悪質商法が発生するなど消費生活上も様々な問題が生じた。

消費者教育の推進に関する法律第3条においても非常時に消費者が合理的に行動できるよう、知識と理解を深めることが重要とされているところ、消費者庁においてアンケート調査を実施するとともに、10月19日の第28回消費者教育推進会議でも議論を行った。一連の調査・議論を踏まえ、消費者教育を中心として必要と考えられる対応について整理した。

(注) アンケート調査結果等詳細は本文及び第28回消費者教育推進会議資料4を参照。

消費者教育を中心として必要と考えられる対応

(1) 正確で分かりやすい情報発信

- ✓ 商品の供給情報や悪質商法の事例、相談窓口等について、国や事業者団体等からタイムリーな情報発信。(身近な地方公共団体からの消費者への積極的な発信も期待)
- ✓ 適切な情報を多様な消費者に届けるための手法の検討。

(2) 消費者教育による平時からの備え

- ✓ 正しい情報を見極め、適切に行動する能力の育成(情報リテラシー教育)。
- ✓ 生活必需品の管理などの知識・能力の向上、物資の備蓄や緊急時のマニュアルの確認等の促進。
- ✓ 不確かな情報を受け取った際、相談窓口への連絡を行うといった行動に移すことの重要性の啓発。

(3) 消費者と事業者の信頼関係が失われないための取組

- ✓ 意見を伝える際の適切な伝え方や、行き過ぎた言動の例を示すなどして消費者に対し注意を促す。
- ✓ 消費者市民社会の考え方やエシカル消費について普及・啓発。消費者のエシカル消費の取組と、事業者の消費者志向経営の取組が両輪となり、消費者と事業者が、連携・協働するパートナーへ。

(※) 適正な消費者の声を抑制することのないよう配慮が必要。

(※) 事業者側の雇用管理の観点からの取組も必要。

**「密」を避けて
気持ちよく買物
をしていただく
ために**

- 一人一人の気づかいで、
できるだけ「密」を減らし、
気持ちよく買物をしましょう。
- 従業員から、レジ待ちなど買物の
仕方をお願いする場合があるので、
消費者の皆様も、ぜひご協力を
お願いします。

**できるだけ
少人数で買物に
行きましょう。**

荷物の量などに
応じて、
ご検討をお願いします。



**お店での滞在時間
をできるだけ短く
しましょう。**

「お買物メモ」
を準備するのも
役立ちます。



**混雑を避けて
買物をしましょう。**

混んでいる時間
帯を避けること
も有効です。



買物をする ときの お願い



・買物をするときには、**感染予防**に加え、**他の方に感染させない気遣い**も必要です。

・お店によっては
買物の仕方などを制限

する場合があるので、御理解・御協力ください。

買物の際には、**咳エチケット**を守り、前後に**手洗い・消毒**をしましょう。



従業員の方々も
頑張っておりますので、**協力して買物**をしましょう。



転倒やケガをしないためにも、**密集しないことが大事です。**

必要なときに必要な分だけ
買うように
しましょう。

人との距離を空けて、**密集を避けたら、
感染の危険性が下がります。**

混雑を避けて
買物をしましょう。



食料品について のお願い



食料品は、
十分な供給量を確保しているので、
安心して、落ち着いた購買行動を
お願いいたします。

食料品は
必要な分だけ買う
ようにしましょう。



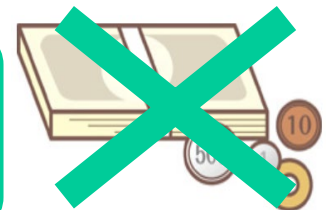
過度な買いだめや
買い急ぎはしないで
ください。

食べきれず
おいしくな
くなったり、
食品ロスに
もなってし
まいます。



転売目的の購入
はしないでください。

転売目的の購入は
望ましくない
行為です。



令和 2 年 7 月 7 日

令和 2 年 7 月 3 日からの大雨を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について

消費者庁は、災害救助法の適用を受けた被災地において、農林水産省及び厚生労働省と連名で、食品表示基準を弾力的に運用する旨を令和 2 年 7 月 7 日に関係機関に通知しました。

なお、特にアレルギー表示及び消費期限については、被災者の方々の食事による健康被害を防止することが何より重要なため、これまでどおり、取締りの対象となります。

<添付資料>

- ・ 令和 2 年 7 月 3 日からの大雨を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の運用について

本件に対する問合せ先

消費者庁表示対策課食品表示対策室

担当者：宮本、伊藤

TEL：03-3507-8800（内線 2612）

直通：03-3507-9144

農林水産省消費・安全局

消費者行政・食育課

担当者：福田、加藤

TEL：03-3502-8111（内線 4630）

直通：03-6744-1703

厚生労働省健康局

がん・疾病対策課

担当者：伊藤、久下

TEL：03-5253-1111（内線 2359）

消表対第1026号
2消安第1658号
健が発0707第1号
令和2年7月7日

各

都道府県 保健所設置市 特別区

 食品表示主管部（局）長 殿

消費者庁表示対策課長
農林水産省消費・安全局消費者行政・食育課長
厚生労働省健康局がん・疾病対策課長
(公印省略)

令和2年7月3日からの大雨を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の
運用について

食品表示法（平成25年法律第70号）においては、食品表示の適正の確保のため、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）が定められているところです。

一方で、令和2年7月3日からの大雨による被害により、被災地への食料の円滑な供給が重要な課題となっていることを踏まえ、引き続き適正な食品表示がなされていることが重要ではあるものの、食品の譲渡・販売の態様等を総合的に勘案し、食品の安全性に係る情報伝達について十分な配慮がなされていると判断されるとともに、消費者の誤認を招くような表示をしていない場合には、令和2年7月3日からの大雨に係る災害救助法（昭和22年法律第118号）の適用を受けた被災地において、譲渡又は販売される食品については、必ずしも食品表示基準に基づく義務表示事項の全てが表示されていなくとも、当分の間、取締りを行わなくても差し支えないこととしますので、適切な対応をお願いします。

なお、アレルギー表示及び消費期限については、被災者の方々の食事による健康被害を防止することが何より重要であるため、従来どおり個々の容器包装に表示する必要があることから、これまでどおり、取締りの対象となりますので、適切な対応をお願いします。

(参考)「令和2年7月3日から的大雨を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の運用について」(令和2年7月7日)に関するQ & A

(問1) アレルギー及び消費期限以外の表示事項について取締りの対象としない場合でも、消費者の食品選択上、情報は消費者に提供される必要があるのではないかな。

(答)

食品表示基準に基づく表示事項が容器包装に記載されていない食品を被災地で譲渡・販売する場合にも、アレルギー表示及び消費期限については、従来どおり個々の容器包装に表示する必要がある。その他の義務表示事項についても、食品を入れるダンボール等の梱包資材に、食品表示基準に規定される表示事項が記載された紙を貼り付け、梱包資材の中の食品の個数相当の数の表示事項が記載された紙をその梱包資材に入れたり、食品に近接したPOPや掲示により、消費者に提供されることが望ましい。事業者から問合せがあった場合には、その旨御指導いただきたい。

また、賞味期限については、多くの業務用加工食品において、容器包装に表示されている状況もあり、可能な限り個別に表示するよう御指導いただきたい。

なお、消費期限及び賞味期限については、未開封の状態で適切に保管されていることを前提としていることに鑑み、食品を適切に保管することが困難な避難所等においては、開封後の食品は、食べ残しを保管せず、適切な喫食方法で、速やかに消費するよう御指導いただきたい。

(問2) 被災地とは具体的にどの地域としているのか。

(答)

令和2年7月3日から的大雨で被災した2県8市7町5村については、令和2年7月6日までに災害救助法(昭和22年法律第118号)の適用を受けたところである。

本通知における被災地は、同法の適用を受けた2県内全20市町村としている。

なお、今後、2県内全20市町村以外で新たに同法の適用があった場合は、その地域も含むこととなる。

(問3) 本通知に便乗した悪質な違反を確認した場合にはどのような対応を行えばよいのか。

(答)

本通知においては、消費者の誤認を招くような表示をしていない場合に、被災地において譲渡又は販売される食品について、必ずしも義務表示事項の全てが表示されていなくとも、当分の間、取締りを行わなくても差し支えないことを規定したものであり、消費者の誤認を招くような悪質な違反についての取締りを排除するものではない。悪質な違反については、引き続き、関係機関とも連携した取締りを行うようお願いする。