

参考資料

目次

消費者政策の推移等	1
消費者の安全確保	17
消費者契約の適正化	23
消費者教育の充実	30
苦情処理・紛争解決	36
IT化への対応	40
国際化への対応	46

消費者政策の推移等

1. 消費者行政の軌跡

年代	消費者問題の変遷				主な消費者問題の事例	主な法律・行政組織	国民生活審議会の主な活動 (消費者行政関係)
	モノ		サービス				
	取引関係						
1960年 ～ 1979年	安全性 ↓ 表示	現金取引中心 ↓ クレジット販売の普及	店舗販売中心 ↓ 無店舗販売の普及	サービス取引の拡大 ↓	<p>(1969) 欠陥自動車問題</p> <p>(1971) 果実飲料表示問題</p> <p>(1972) PCB問題</p> <p>ヤミカルテル問題</p> <p>(1976) ねずみ講</p> <p>(1976) マルチ商法等悪質商法問題</p> <p>(1976) サラ金問題</p>	<p>(1963) 農林水産省に消費経済課設置</p> <p>(1964) 通商産業省(現経済産業省)に消費経済課設置</p> <p>(1965) 経済企画庁(現内閣府)に消費者行政課設置</p> <p>(1968) 消費者保護基本法制定</p> <p>(1972) 食品衛生法改正</p> <p>(1972) 不当景品類及び不当表示防止法改正</p> <p>(1973) 消費生活用製品安全法</p> <p>(1973) 化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律</p> <p>(1973) 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律</p> <p>(1976) 訪問販売等に関する法律(訪販法)制定</p> <p>(1977) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律改正</p> <p>(1978) 無限連鎖講の防止に関する法律制定</p>	<p>(1966) 消費者保護組織・消費者教育</p> <p>(1966) 水銀農薬の安全性</p> <p>(1967) 牛乳の流通・消費の合理化</p> <p>(1969) 食品表示制度</p> <p>(1969) 食品添加物安全確保</p> <p>(1969) 牛乳の残留農薬</p> <p>(1973) サービスに関する消費者保護 (レジャー・運輸・医療等)</p> <p>(1973) サービスに関する消費者保護 (金融・保険)</p> <p>(1976) 消費者被害の救済について</p> <p>(1978) 危害情報の収集・提供のあり方</p> <p>(1978) 消費者信用取引の適正化</p> <p>(1979) 表示広告の適正化</p>

年代	消費者問題の変遷		主な消費者問題の事例	主な法律・行政組織	国民生活審議会の主な活動 (消費者行政関係)
	モノ	サービス			
	取引関係				
1980年	製造物責任	サービス取引の多様化	(1982) 海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律(海先法) 制定	(1981) 製品関連事故による消費者被害の救済について (1981) 約款 (自動車)	
			(1983) 食品添加物問題 クレジット問題 資産形成取引に絡む問題	(1983) 貸金業の規制等に関する法律制定 (1984) 割賦販売法改正 (1985) 海先法改正 (1986) 有価証券に係る投資顧問業の規制等に関する法律制定 (1986) 特定商品等の預託等取引契約に関する法律制定 (1987) 抵当証券業の規制等に関する法律制定 (1988) 無限連鎖講の防止に関する法律改正 (1988) 訪販法改正 (1989) 前払式証券の規制等に関する法律改正	(1985) 国際貿易と消費者政策
1980年			クレジット多重債務者問題	(1992) ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律 (1994) 製造物責任法制定 (1994) 不動産特定共同事業法制定 (1995) 食品衛生法改正 (1995) 保険業法改正 (1995) 旅行業法改正 (1995) 宅地建物取引業法改正 (1996) 訪販法改正 (1998) 金融システム改革法 (1999) 訪販法及び割販法改正 (1999) 住宅品質確保促進法 (1999) JAS法改正 (1999) 貸金業規制法、出資法、利息制限法改正 (2000) 訪販法及び割販法改正 (2000) 消費者契約法 (2001) 金融商品の販売等に関する法律	(1991) 総合的な消費者被害防止・救済の在り方について (1992) 総合的な消費者被害防止・救済の在り方について (1993) 製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止・救済の在り方について
			契約、解約に関するトラブルの増大		
			多重債務問題 インターネット取引に係る問題の増大		

2. 消費者問題の推移

年	主な社会問題等	主な法令等の制定・改正状況
昭和43年 (1968年)		5月 消費者保護基本法制定 8月 割賦販売法改正：前払い式割賦販売業の登録制を許可制に改め、健全な財産的基礎を有し、販売契約約款が一定基準に適合する者に限って許可する等
昭和44年 (1969年)	6月 欠陥車問題発生	3月 地方自治法改正：地方公共団体の事務として消費者保護を明示 6月 運輸省，欠陥車の総合対策を公表
昭和45年 (1970年)	2月 厚生省，スモン病で初の全国実態調査結果を公表	5月 J A S法改正：法令名を農林物資規格法から農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律に改め，目的に農林物資の品質に関する適正な表示を行なわせることによって，一般消費者の選択に資する旨を明定 8月 経企庁，消費生活センターを全都道府県に設置し，将来は国民生活センターと電算機で結ぶ方針を決定 10月 国民生活センター発足
昭和46年 (1971年)	4月 主婦連，「果実飲料等の表示に関する公正競争規約」に不服申し立て	5月 旅行業法改正：題名を「旅行斡旋業法」から「旅行業法」と改め，目的を，旅行業者の取引の公正を確保し，旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進に資することとする等 6月 宅地建物取引業法改正：取引に係る契約内容を規制し，前金の保全等所要の措置を講ずることによって，購入者等の利益の保護等をはかる等
昭和47年 (1972年)	7月 S F商法で苦情続出	5月 景品表示法改正：不当な景品類の提供及び不当な表示について，その行為を取りやめるべきことを指示できる権限を都道府県知事に委任し，違反行為者がその指示に従わないときは，都道府県知事は公正取引委員会に対し，違反行為について適当な措置を求め得る等の規定を新たに設ける等 6月 割賦販売法改正：消費者保護のために，割賦販売業者の表示すべき事項に，実質年率を追加し，訪問販売等の場合に購入者が無条件で契約解除ができる制度，いわゆるクーリング・オフ制度を設ける等
昭和48年 (1973年)	11月 各地でトイレトペーパー，洗剤など物不足起きる	3月 公取委「無果汁飲料等の表示の基準」（告示） 5月 計量法改正：最近における消費者保護の社会的要請にかんがみ，商品を容器または包装に密封して販売する者に対する正味量の表記義務強化等 6月 消費生活用製品安全法公布 10月 有害物資を含有する家庭用品の規制に関する法律公布

年	主な社会問題等	主な法令等の制定・改正状況
昭和49年 (1974年)	5月 神戸市民のくらしを まもる条例公布	7月 建設省, B L (ベターリビング) マーク制度告 示
昭和50年 (1975年)		
昭和51年 (1976年)	10月 欠陥住宅問題 このころからサラ金 社会問題化	6月 訪問販売等に関する法律公布 6月 7省庁でねずみ講対策連絡会発足
昭和52年 (1977年)	二セ薬・いんちき健 康食品はびこる	
昭和53年 (1978年)		11月 無限連鎖講の防止に関する法律公布
昭和54年 (1979年)	10月 金の先物取引で被害 続出	10月 薬事法改正: 製造承認の制度を整備するととも に、医薬品等につきその適正な位相のための規 制措置を整備すること等 10月 医薬品副作用被害救済基金法公布
昭和55年 (1980年)	6月 伊豆半島沖地震	3月 国民生活センター, 商品テスト・研修施設開所 4月 公取委「消費者信用の融資費用に関する不当表 示」(告示) 5月 宅地建物取引業法改正: 免許基準の強化等の措 置を講ずること等 建築基準法施行令改正: 耐震基準強化 6月 公取委「不動産のおとり広告に関する表示」 (告示) 10月 A C A P 設立
昭和56年 (1981年)		11月 消費者教育学会発足
昭和57年 (1982年)		4月 旅行業法改正: 旅行業者の行う取引の公正を維 持する等 5月 建設省「宅地建物取引の標準媒介契約約款」制 定 6月 公取委「おとり広告に関する表示」(告示) 7月 海外商品市場における先物取引の受託等に関す る法律公布
昭和58年 (1983年)	5月 東北地方を中心に新 型ねずみ講発生 9月 水銀乾電池回収問題 発生	2月 運輸省「標準旅行業約款」制定 5月 貸金業の規制等に関する法律公布 5月 出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関 する法律改正: 刑事罰の対象となる制限利息の 引き下げ等
昭和59年 (1984年)		5月 割賦販売法改正: 抗弁の接続, 個品割賦も対象 等 5月 訪問販売法改正: クーリング・オフ期間の延長

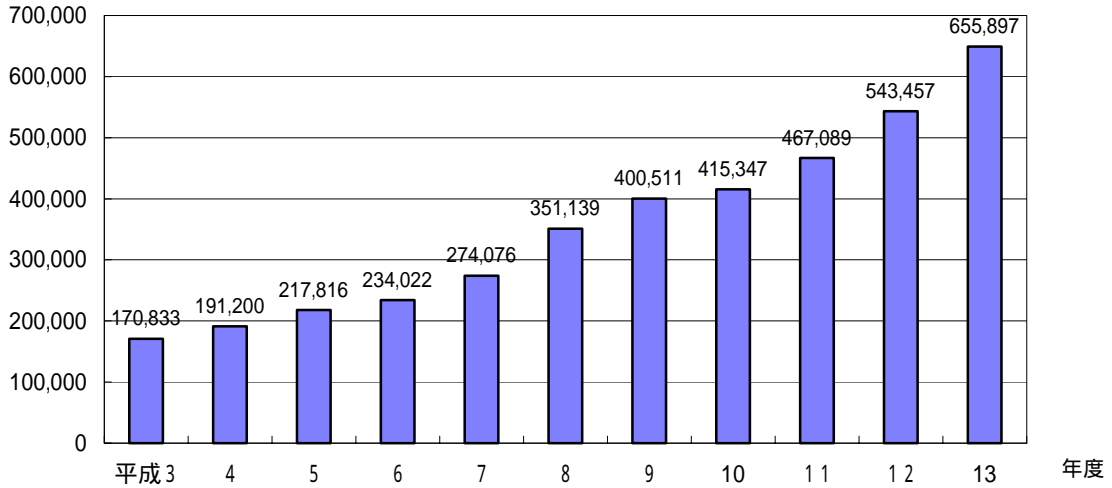
年	主な社会問題等	主な法令等の制定・改正状況
昭和60年 (1985年)	6月 豊田商事(金のまがい取引等)国会等で問題化	9月 運輸省「標準宅配便約款」(告示) 12月 運輸省「モデル宿泊約款」(告示)
昭和61年 (1986年)	3月 海外(金融)先物取引会社の破産,事務所閉鎖相次いで発生 10月 一部悪質抵当証券会社の詐欺的商法により被害を受ける購入者が多数発生 11月 英国内でBSEの発生を初めて確認	5月 特定商品等の預託等取引契約に関する法律公布 5月 有価証券に係る投資顧問業の規制等に関する法律公布 5月 運輸省「標準トランクルームサービス約款」の制定(告示) 10月 運輸省「標準引越運送・取扱約款」(告示)
昭和62年 (1987年)	3月 靈感商法横行 AT車急発進事故多発 アスベスト汚染問題化	4月 化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律改正:化学物質の規制強化 12月 抵当証券業の規制等に関する法律公布
昭和63年 (1988年)	2月 国債ねずみ講,国会で問題化 大都市圏の地価高騰問題化	5月 第1回消費者月間 5月 無限連鎖講の防止に関する法律改正:国債等の物品を用いた無限連鎖講の開設等を禁止 5月 宅地建物取引業法改正:事務所等以外の場所においてした買い受けの申し込みの撤回等 5月 訪問販売等に関する法律改正:規制対象にアポイントメントセールス,キャッチセールス追加等
平成元年 (1989年)	4月 消費税導入 5月 原野商法相次いで摘発される 7月 NTTダイヤルQ2サービス開始	12月 前払式証票の規制等に関する法律施行
平成2年 (1990年)	1月 カラーテレビの発煙・発火事故相次ぐ 5月 リゾート会員権のトラブル増加 8月 輸入レモンからポストハーベスト農薬検出 マルチ,マルチまがい商法被害増加 悪質電話勧誘に関する苦情増加	2月 消費者教育支援センター発足 11月 通産省「会員権取引にかかる訪問販売の適正化について」通達

年	主な社会問題等	主な法令等の制定・改正状況
平成3年 (1991年)	継続的役務取引のトラブル増加 ダイヤルQ2に多数の苦情	10月 消費生活等問題相談員資格認定試験開始
平成4年 (1992年)	10月 カード破産を主とする個人の自己破産急増と最高裁発表	5月 ゴルフ場当にかかるとの会員権契約に関する法律公布
平成5年 (1993年)	マルチ, マルチまがい商法被害増加続く	6月 J A S法改正: 生産の方法に特色があり、これにより価値が高まる農林物資について日本農林規格を制定。品質に関する適正な表示を行う農林物資の対象範囲拡大
平成6年 (1994年)		6月 不動産特定共同事業法公布 7月 道路運送車両法改正: リコールを法制化 7月 製造物責任法 (P L 法) 公布 12月 食品衛生法施行規則等の改正: 食品の日付表示は期限表示とすること 12月 日本農林規格及び品質表示基準(告示)の改正: 食品の日付表示は期限表示とすること
平成7年 (1995年)	1月 阪神・淡路大震災で住宅関連の消費生活相談急増, また, 便乗悪質商法急増 悪質な電話勧誘に関する苦情急増・取締強化	3月 規制緩和推進計画決定 4月 食品の日付を期限表示に一本化 6月 容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進に関する法律 (容器包装リサイクル法) 公布
平成8年 (1996年)	3月 英国政府諮問機関, B S E と変異型 C J D の関連性の可能性を発表 7月 O - 1 5 7 問題による食中毒続出 利殖に係る預り金を名目とした広域詐欺事件の発覚と検挙	4月 景品規制に関する告示等の改正: 景品規制の緩和 4月 改正保険業法施行 4月 改正旅行業法改正: 旅行業者が倒産した際には、旅行者が優先してその弁済を受けられるよう旅行者の保護の充実等 11月 訪問販売法改正: 規制対象に電話勧誘販売を追加等
平成9年 (1997年)	多重債務者を狙った手形に係る広域詐欺事件の発覚と検挙 預託商法の被害急増 遺伝子組換え食品に対して消費者から表示の要求高まる	7月 特定商品等の預託等取引契約に関する法律の施行令改正
平成10年 (1998年)	6月 カップ麺の環境ホルモン溶出論争	3月 規制緩和3ヵ年計画閣議決定

年	主な社会問題等	主な法令等の制定・改正状況
平成11年 (1999年)	1月 英国以外のEU諸国においてBSEの発生が急増	4月 訪問販売法改正：規制対象に継続的役務提供（エステ、学習塾等）追加等
	10月 高金利貸金業の商工ローン問題国会で審議	4月 割賦販売法改正：規制対象に役務及び権利を追加等
	電気通信事業者や自治体等個人情報漏洩事件多発	7月 改正JAS法施行：食品表示の充実強化，有機食品の検査認証表示制度創設等
	コンピューターウイルス被害急増	7月 ダイオキシン対策法施行
平成12年 (2000年)	6月 雪印食中毒発生	2月 不正アクセス禁止法施行
	7月 リコール隠し発覚	4月 住宅品質確保促進法施行 4月 改正民法等施行：成年後見人制度の見直し等 5月 遺伝子組換え食品の安全性審査義務化に関する告示公布
平成13年 (2001年)	9月 国内で初めて牛海綿状脳症（BSE）に罹患した牛を確認	4月 消費者契約法施行 金融商品の販売等に関する法律施行
		6月 改正訪問販売法（「特定商取引に関する法律」と改称）施行：規制対象に業務提供誘引販売取引を追加等
		8月 マンション管理の適正化の推進に関する法律施行
		12月 電子消費者契約法施行
平成14年 (2002年)	食品表示偽装問題の多発	3月 司法制度改革推進計画決定
		4月 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律公布 特定商取引法改正；規制対象に電子メールによる一方的な商業広告の送りつけを追加
		5月 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律施行
		6月 「21世紀型の消費者政策の在り方について」検討開始
		12月 「21世紀型の消費者政策の在り方について」中間報告とりまとめ

3. 消費者トラブルの状況

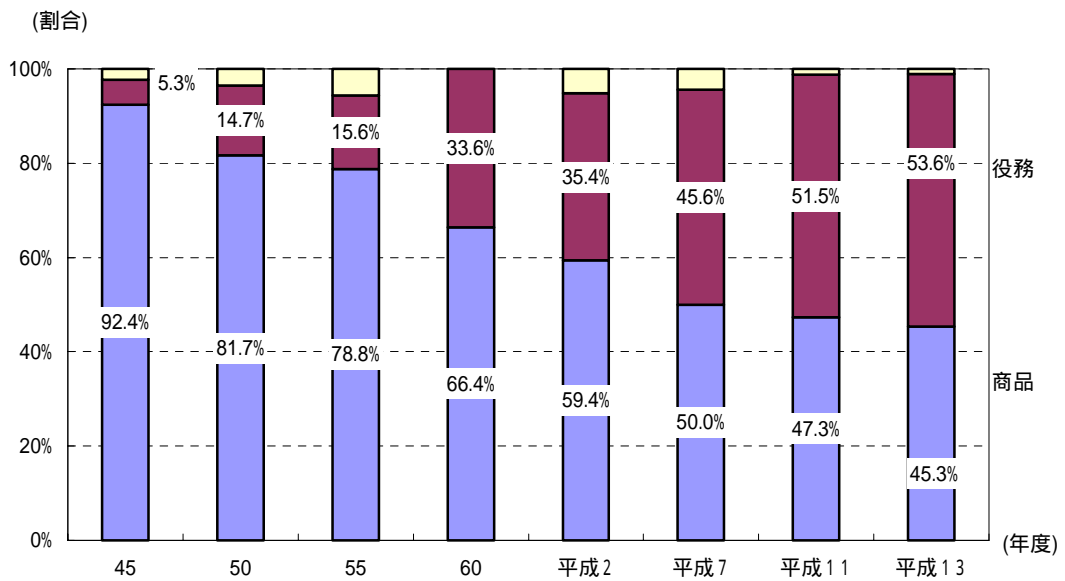
(1) 全苦情相談件数の推移



備考：国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機を結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」に入力された苦情相談件数。

(2) 苦情相談内容の推移

商品・役務の割合



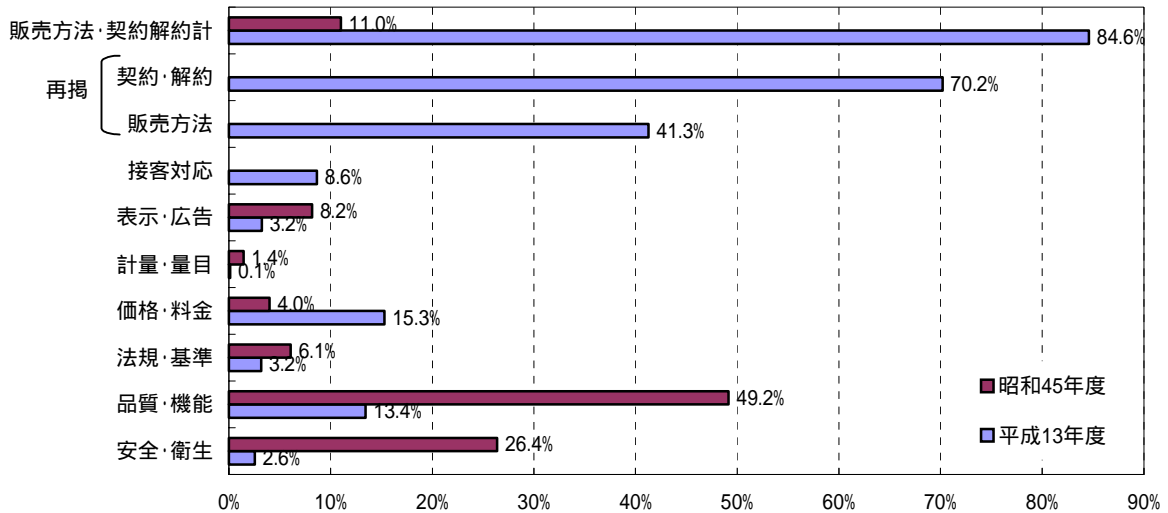
備考：国民生活センター「消費生活年報2002」より作成。

苦情相談を受けた商品・サービス別内容の変化

商品	食料品	52.8% (昭和 45 年度)	4.0% (平成 13 年度)
	住居品	15.2% (昭和 45 年度)	8.1% (平成 13 年度)
	教養娯楽品	6.7% (平成 2 年度)	14.1% (平成 13 年度)
	医薬品・化粧品	4.5% (昭和 45 年度)	4.5% (平成 13 年度) [21.5% (昭和 55 年度)]
役務	金融サービス	4.9% (平成 2 年度)	10.3% (平成 13 年度)
	運輸通信サービス	2.2% (平成 2 年度)	15.1% (平成 13 年度)
	教養娯楽サービス	8.8% (平成 2 年度)	6.8% (平成 13 年度)
	内職サービス	1.7% (平成 2 年度)	3.4% (平成 13 年度)

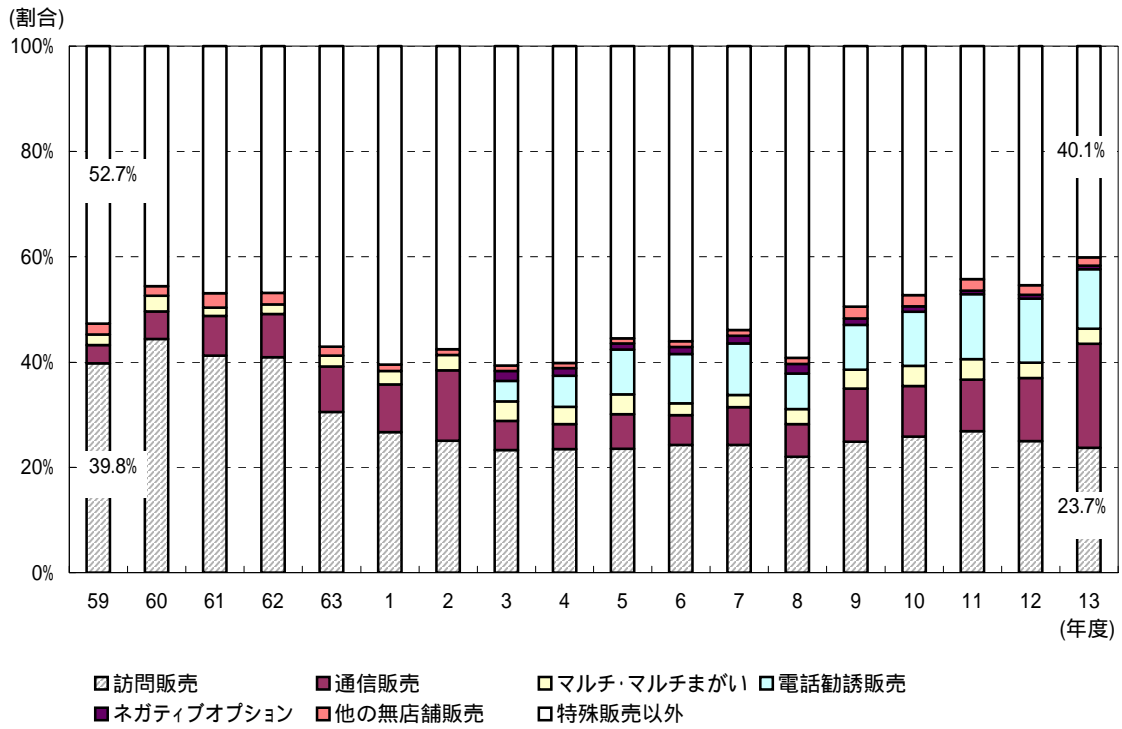
備考：国民生活センター「消費生活年報 2002」等より作成

苦情相談のトラブルの種類の変化



- 備考：1. 国民生活センターの情報等より作成
2. 昭和 59 年度に「接客対応」の項目が新設され、「販売方法・契約解約」は「販売方法」と「契約・解約」に分離されたので、昭和 45 年度の集計には「接客対応」「販売方法」「契約・解約」についての項目はない。
3. 本項目はマルチカウントのため、合計は 100% とならない。

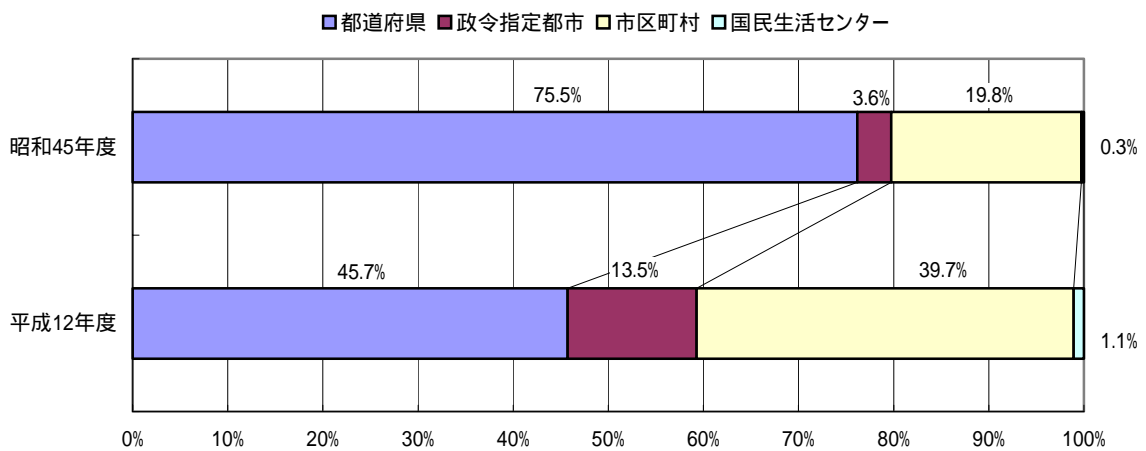
特殊販売の全苦情相談件数に占める割合の推移



- 備考：1．国民生活センター「消費生活年報 2002」等より作成
 2．「特殊販売」とは、一般の店舗販売を除く販売形態（訪問販売、通信販売等）をいう。
 3．「電話勧誘販売」「ネガティブオプション」については平成 3 年度から集計が行われている。
 4．苦情相談件数に占める特殊販売の割合は、平成 15 年度で 59.9%

3 相談受付主体

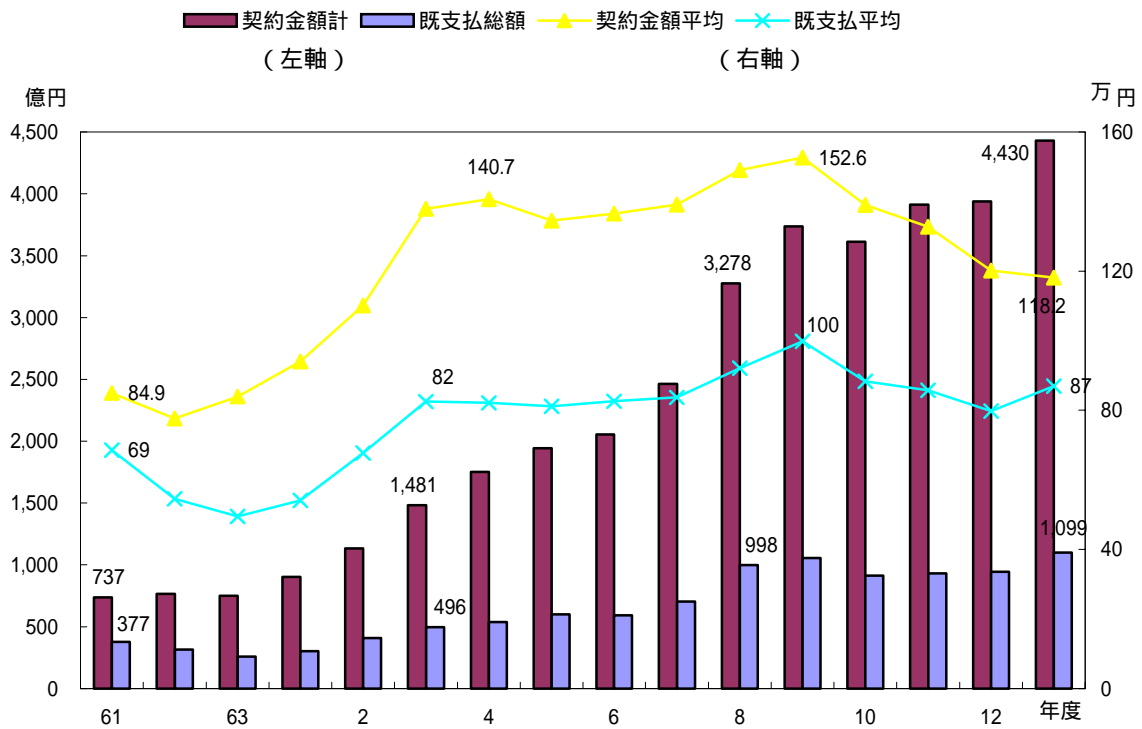
全相談件数に占める各機関別受付件数の割合



備考：国民生活センター情報等より作成

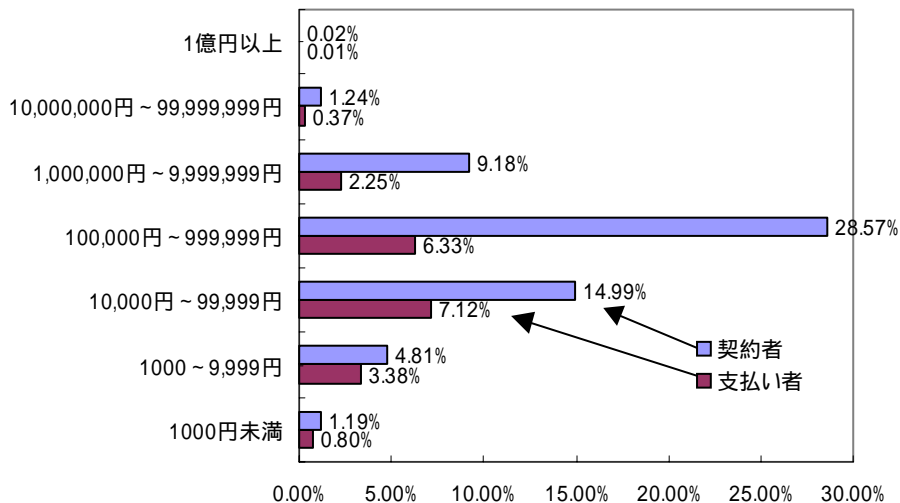
4 消費者被害の被害額

被害総額及び平均被害額の推移



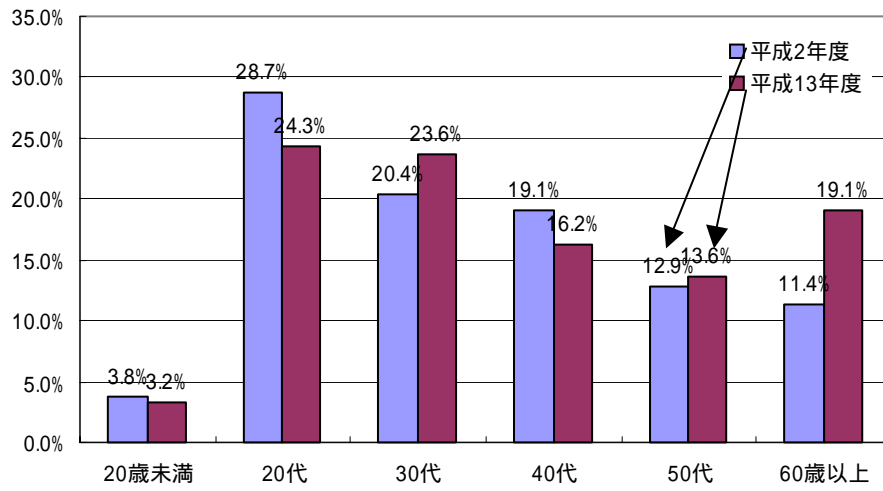
備考：国民生活センター情報等より作成

被害額の現状（全体相談件数に占める相談者の割合；平成13年度）



備考：国民生活センター情報等より作成

5. 被害者の年齢割合



備考：1：国民生活センター情報等より作成

2：全相談者（年齢未記入を除く）に占める各年代の割合。

4. 諸外国における消費者の権利について

国名等	根拠法令等	生存権	安全	経済的利益	知る	選ぶ	意見を反映	教育	救済	組織化	その他	権利の内容
アメリカ	ケネディ大統領による議会への意見書「消費者の利益の保護に関する特別教書」(1962年)											<ul style="list-style-type: none"> ・安全を求める権利 健康あるいは生命に危険な商品の販売から保護される。 ・知らされる権利 虚偽、欺瞞的かつ誤認させる情報、宣伝広告、表示及びこれに類似する商業慣習から保護され、商品の選択に際して自分の要求を満たすことができる。 ・選ぶ権利 できる限り多くの種類の品物、便宜を、満足できる代価で入手できるよう保証され、競争が働かず、法令が直ちにその業種の方針ともなる独占企業においては、満足できる品質及び便宜を納得できる価格で供給される。 ・意見を聞いてもらう権利 政府が法令を制定、施行する際、消費者の利益に対して十分考慮することが保証され、施行に際しては公正かつ迅速な取り扱いが保証される。
	ニクソン大統領、フォード大統領により追加											<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育への権利 ・救済への権利
E U	欧州経済共同体理事会採択「消費者の保護及び啓発のための第一次政策プログラム」(1975年)											<ul style="list-style-type: none"> ・健康と安全の保護に関する権利 ・経済的利益の保護に関する権利 ・救済の権利 ・情報と教育に関する権利 ・意見を反映させる権利
国連	「消費者保護ガイドライン(1999年国連総会決議)」											<ul style="list-style-type: none"> ・健康及び安全に対する危険からの消費者の保護 ・消費者の経済的利益の促進保護 ・個人の希望及び要求に沿って消費者の選択を可能にさせる適切な情報への消費者へのアクセス ・消費者の選択が、環境、社会及び経済にどのような影響を与えるかという教育を含む消費者教育 ・効果的な消費者救済の利用可能性 ・消費者及びその他の関連するグループ又は団体を形成する自由及びそれらの組織が自らに影響を及ぼす意思決定過程において自ら見解を表明する機会 ・持続的な消費パターンの促進

国名等	根拠法令等	生存権	安全	経済的利益	知る	選ぶ	意見反映	教育	救済	組織化	その他	権利の内容	
C I (国際消費者機構)	「消費者の権利と責任」 (1982年)											・生活の基本的ニーズが保証される権利 教育、公益事業、水道、公衆衛生といった基本的かつ必需の製品・サービスを得ることができること。	
												・安全である権利 健康、生命に危険な製品、製造過程、サービスを得ることができること。	
													・知らされる権利 選択するに際して必要な事実が提供され、また不誠実あるいは誤解を与える広告あるいは表示から保護されること。
													・選ぶ権利 満足し得る質を有し、適正な価格で提供される製品・サービスが多種多様であり、その中から選ぶことができること。
													・意見を反映される権利 政府が政策を企画・遂行する際、または製品・サービスを開発する際に消費者利益の代表を含むこと。
													・補償を受ける権利 誤り、偽物あるいは不満足なサービスについての補償を含めて苦情が適切に処理されること。
													・消費者教育を受ける権利 基本的な消費者の権利及び責任と、消費者がいかに行動するかを判断する以外の目的においても必要な情報が提供され、自信を持って商品やサービスを選択するのに必要な知識と能力を得られること。
スペイン	「消費者及び利用者保護に関する一般法 (1984年)」 第2条に規定											・消費者及び利用者の健康又は安全に影響を及ぼすリスクに対する保護	
												・消費者及び利用者の正当な経済的及び社会的利益の保護(特に不正な契約条項からの保護)	
												・被った損害への賠償及び補償	
												・商品やサービスに関する正確な情報、及び商品等に精通し、適切な使用又は消費を促すための教育と情報	
イタリア	「消費者及び利用者の権利規定法(1998年)」 第1条に規定											・健康管理	
												・安全並びに製品とサービスの品質	
												・適正な情報及び適正な宣伝	
												・消費に対する教育	
											・資財及びサービス関連契約における正当性、透明性、公平性		
											・消費者及び利用者間の自由かつ自発意思に基づく民主的団体の促進、発展		
											・品質及び性能標準に準じた公共サービスの供給		

国名等	根拠法令等	生存権	安全	経済的利益	知る	選ぶ	意見反映	教育	救済	組織化	その他	権利の内容
韓国	「消費者保護法(1980年制定, 2001年最終改正)」 第3条に規定											<ul style="list-style-type: none"> • すべての物品及び用益による生命・身体及び財産上の危害から保護を受ける権利 • 物品及び用益を選択するために必要な知識及び情報提供を受ける権利 • 物品及び用益を使用又は利用するにあたって取引の相手方・購入場所・価格・取引条件等を自由に選択する権利 • 消費者としての日常生活に影響を与える国及び地方自治体の政策及び事業者の事業活動等に対し意見を反映させる権利 • 物品及び用益の使用又は利用により受けた被害に対して迅速・公正な手続きにより適切な補償を受ける権利 • 消費者として合理的な生活を営むために必要な教育を受ける権利 • 消費者自身の権益を擁護するために団体を組織し, これを通じて活動することができる権利 • 安全かつ快適な消費環境において消費を享受する権利
中国	「消費者保護法(1993年)」 第7~15条に規定											<ul style="list-style-type: none"> • 商品の購入, 使用又は役務を受ける場合に, その人身, 財産の安全が害されない権利(第7条) 事業者に対して安全を保障するよう要求できる権利 • 供給される商品, 役務について実情を詳しく知る権利(第8条) 商品の価格, 産地, 生産者, 用途, 性能, 規格, 等級, 主要成分, 生産日, 有効期限, 審査合格証明書, 使用説明書,アフターケアまたは役務の内容, 規格, 費用などの情報提供を求める権利。 • 自主的に商品又は役務を選ぶ権利(第9条) 商品の種類や役務の様式, 供給する事業者を選ぶ権利, 選ぶ際に比較, 鑑定, 選別をする権利, またいかなる商品, 役務に対しても購入しない・受けないことを自主的に決める権利のあることが挙げられている。 • 公平な取引を受ける権利(第10条) 品質保証, 合理的価格, 正確な計量など公平な取引条件を得る権利及び事業者からの強引な取引行為を拒否する権利 • 損害賠償請求権(第11条) 商品又は役務によって人身, 財産が害された場合に法律に基づいて賠償される権利。 • 社会団体を形成する権利(第12条) 法律に基づいて消費者自身の合法権益を守ることを目的とする団体の形成 • 知識を得る権利(第13条) 消費者は, 消費及び消費者権益保護に関する知識を得る権利を有するとともに, 必要な商品や役務の知識, 使用方法, 技術などを把握するように努め, 自分を守る意識を高めるための権利 • 商品・役務の供給を受ける際に, 人格, 民族の風俗習慣が尊重される権利(第14条) • 監督・評価する権利(第15条) 消費者権益保護の業務にあたる国家機関及び職員が違法またはその役割を十分に果たしていない場合, 消費者は検挙, 起訴する権利を有する。またその業務に対して評価し, 意見を述べる権利を有する。

5 . 各国憲法における消費者保護に関する規定

国名	内 容
ス イ ス	<p>第 97 条 (消費者保護)</p> <p>(1) 国(連邦)は、消費者保護のための対策を講じなければならない。</p> <p>(2) 国(連邦)は、消費者団体が利用できる救済措置に関する法令を制定しなければならない。連邦不正競争防止法において、消費者団体は、専門家団体あるいは経済団体と同様の権利を有する。</p> <p>(3) 州は、一定額以下の紛争事件に関して、調停の手続きあるいは簡易かつ迅速な司法手続きを提供しなければならない。また、当該額は連邦政府が決定するものとする。</p>
韓 国	<p>第 124 条 (消費者保護)</p> <p>国は、法が定める条件に基づいて、健全な消費活動と製品の品質改善を奨励するための消費者保護の活動を保障しなければならない。</p>
スペイン	<p>第 51 条 (消費者保護)</p> <p>(1) 政府は、消費者及び利用者の安全と健康を保護し、もって消費者及び利用者の擁護を保障し、また効果的な手続きによって経済的利益を法律上正当としなければならない。</p> <p>(2) 政府は、消費者及び利用者への情報及び教育を促進し、消費者組織を育成し、また法が定める条件に基づき、消費者及び利用者に影響を及ぼす問題に関して消費者から意見を聞かなければならない。</p> <p>(3) 前項に定める枠組みの中で、法は国内取引及び商業取引される製品に関する免許制度の仕組みを規制しなければならない。</p>
ポルトガル	<p>第 60 条 (消費者の権利)</p> <p>(1) 消費者は良質な商品及びサービスに対する権利、教育及び情報に対する権利、健康・安全及び経済的利益への権利、損害に対する補償への権利を有する。</p> <p>(2) 広告は法によって規制されなければならない。すなわち、隠匿・不正・欺瞞的な広告については全ての類型を禁止する。</p> <p>(3) 消費者団体及び消費者協同組合は、国からの支援を受け、消費者保護に関する問題に関して意見を言える権利を法の下に付与される。</p>
トルコ	<p>第 176 条 国は、消費者を保護し、消費者に情報を提供するための施策を講じ、消費者の自立を促す施策を奨励する。</p>
ポーランド	<p>第 76 条 政府は、消費者・顧客・借入人の健康、プライバシー又は安全を脅かす活動や不誠実な市場取引から消費者・顧客・借入人を保護しなければならない。保護される範囲は法律によって特定されなければならない。</p>

上記国名は、OECD加盟国のうち憲法で消費者保護関連の規定がなされている国をあげている。

この他、リトアニア、ブルガリア、ウクライナ、タイ、イエメン、アルゼンチン、ブラジル、パラグアイ、コスタリカ、エクアドル、ベネズエラ、コロンビア、ペルー、パナマ等に消費者保護に関する規定が憲法にある。