

千葉県

消費生活の安定及び向上に関する条例(仮称)骨子案

(審議会 諮問)

平成19年9月

千 葉 県

目次

はじめに	2
1 条例改正検討の背景	
（1）消費者を取り巻く経済社会情勢の変化	3
消費者トラブルの急増と内容の多様化・複雑化	
市場メカニズムの重視と規制緩和	
企業不祥事の続発	
（2）消費者保護基本法の改正	4
（3）現行の千葉県消費者保護条例と消費者政策の理念	4
（4）千葉県消費者保護条例の改正に反映させるための県民意見の収集と反映	5
（5）県が策定した千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（仮称）骨子案	7
2 千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例(仮称)骨子案	
条例の名称	8
前文	9
目的	11
基本理念（基本的な考え方）	13
責務と役割等	
1 県の責務	17
2 市町村との連携	19
3 事業者の責務	22
4 事業者団体の責務	24
5 消費者の役割	26
6 消費者団体の役割	28
7 環境への配慮	30
消費生活に関する基本的な施策	
1 基本計画の策定等	31
2 施策等の公表	34
3 啓発活動及び教育の推進等	35
4 消費者団体の自主的な活動の促進	38
5 試験・検査等の実施等	40
商品等の安全等に関する施策	
1 危害の防止	41
2 表示等の適正化	45
3 不当な取引行為の禁止	48
4 生活必需商品に関する措置	63
苦情の処理及び被害の救済に関する施策	
1 苦情処理のあっせん等	67
2 審議会の調停等	70
3 訴訟の援助、貸付金の返還等	72
条例の実効性の確保	
1 知事への申出	74
2 立入調査等	77
3 公表	79
4 国等との協力	84
5 国に対する措置要請等	85
雑則	
1 委任	86
XI 附則	87
XII 千葉県消費者センター	89
3 参考資料	
千葉県消費者センター及び市町村の相談窓口に寄せられた消費生活相談	
平成17年度消費生活相談について	
平成18年度消費生活相談について	
「千葉県消費者保護条例改正検討委員会」委員名簿	
「千葉県消費者保護条例の改正についての提言」への意見の募集について	

はじめに

近年、架空請求や住宅リフォーム詐欺など高齢者や若者を中心に消費者トラブルが急増し、その内容も多様化・複雑化してきた。また、市場メカニズムが重視され規制緩和が進む一方で、情報隠しなどの企業不祥事が続発するなど、消費者を取り巻く経済社会情勢は、ますます変化をしてくれている。

国においては、これらの情勢の変化や新たな消費者問題に対応するため、平成16年6月に「消費者保護基本法」の抜本的な見直しが行われた。これにより、法律の名称が「消費者基本法」に改められるとともに、「消費者の権利の尊重」と「自立の支援」が基本理念として新たに規定され、国・地方公共団体・事業者等の責務規定なども大幅に改正された。

千葉県では、これらの状況を背景に、平成16年度から「千葉県消費者保護条例」の改正作業を進めてきた。そして、この作業を進めるには、広く県民の意見を聴き改正等に反映させることが重要と考え、県民意見の聴取に努めてきた。具体的には、消費者団体主催による勉強会等を開催し県民から意見や提案を得るとともに、公募委員を含む「千葉県消費者保護条例改正検討委員会」を設置して検討委員会主導による条例改正要綱（骨子案）の検討を進めてきた。

その結果、平成19年3月20日、「千葉県消費者保護条例の改正についての提言（千葉県消費者保護条例の改正要綱）」が検討委員会から知事に提出された。なお、提言には、提言について募集した県民からの意見が追記されている。

本書（千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（仮称）骨子案）は、これら検討委員会の提言や県民意見を踏まえ、県としての案を取りまとめたものである。今後は、千葉県消費者行政審議会への諮問・答申を経て、県議会へ条例案を提案していくものとする。

千葉県環境生活部

1 条例改正検討の背景

(1) 消費者を取り巻く経済社会情勢の変化

消費者トラブルの急増と内容の多様化・複雑化

近年の科学技術の著しい進歩や高度情報社会の到来（IT化）、経済のグローバル化（国際化）によって、次々に新しい商品やサービス（役務）が登場し、インターネット等を通じて消費者が利用できる情報が飛躍的に増大するとともに、電子商取引などの新たな取引形態が出現するなど、消費生活が高度化し利便性が向上している。

しかし、利用した覚えの無い出会い系サイトやアダルトサイト利用料金の架空請求などの不当請求やワンクリック・サイト被害、インターネットのホームページを見て購入申込みした商品が届かないなど通信販売に係るトラブルの増加など、消費者トラブルは年々増加が続き、内容も多様化・複雑化している。また、若年者や高齢者がトラブルの当事者になるケースが増加する傾向にあり、平成17年度に入り、高齢者らを狙ったリフォーム詐欺事件が検挙されたことを契機に、高齢者らを狙った悪質なリフォームが横行している社会問題が顕在化した。

別添資料参照「千葉県消費者センター及び市町村の相談窓口寄せられた消費生活相談」

市場メカニズムの重視と規制緩和

国は、国際的に開かれた経済社会の構築を目指して、市場メカニズムを重視した規制緩和政策を進めている。政策運営の基本原則も、事前規制型から市場ルールの整備に重点を置いた事後チェック型へ移行してきている。

このように、市場メカニズムを活用するために事前規制が緩和されたことにより、消費者は選択の自由が拡大し、競争を通じて商品・サービスの質の向上や価格の低廉化が進むなど、多くの利益を享受することができるようになったが、自らの選択に対して責任を負わなければならない場面が増えることとなった。消費者は事前規制の緩和によって、より「自立した主体」として合理的に行動し、積極的に自らの利益を確保することが求められている。

しかし、消費者と事業者との間には情報の質や量、交渉力等において依然として格差があることから、国は、他方で安全性の問題や環境問題、悪質な事業行為等については、個別法を強化するとともに、厳格に行政措置を講じるようにもなっている。

企業不祥事の続発

近年、自動車のリコール隠し事件、食品の偽装表示事件、ディーゼル車排出ガス対策装置指定にかかる虚偽データ申請など企業不祥事が続発し、これらを契機として、企業に対する消費者の信頼は著しく低下している。こうした事態は、事業者自身にとってもその存続基盤を揺るがすまでに至っている。さらには、市場における事業者間の公正な競争を阻害し、消費者の安全や適切な商品等の選択を損ない、直接的又は間接的に消費者に不利益をもたらすことになる。

(2) 消費者保護基本法の改正

国においては、これらの消費者を取り巻く経済社会情勢の変化や新たな消費者問題に対応するために、消費者政策の基本的な枠組みである「消費者保護基本法」を36年ぶりに抜本的に見直し、名称も「消費者基本法」に改め、平成16年6月2日に改正施行したところである。

改正された消費者基本法では、「消費者の権利の尊重」と「自立の支援」を基本とする消費者政策の推進などを新たに基本理念として規定するとともに、国、地方公共団体、事業者等の責務や基本的な施策、消費者政策会議の設置など大幅な改正が行われた。

なお、主な改正内容は、次のとおりである。

基本理念の新設

- ・ 安全の確保等を「消費者の権利」として尊重
- ・ 消費者の自立支援(消費者:「保護される者」「自立した主体(ただし格差は存在)」)等事業者の責務等の拡充
- ・ 事業者は、情報提供や苦情処理体制の整備、自主行動基準の作成等に努める。
- ・ 消費者は、自ら進んで知識を修得、情報を収集等し、自主的かつ合理的に行動するよう努める。

基本的施策の充実・強化

- ・ 消費者契約の適正化(消費者・事業者間の取引の適正化に取り組むことを明記)
 - ・ 消費者教育の充実等
- 消費者政策の推進体制の強化
- ・ 消費者基本計画を策定
 - ・ 消費者保護会議を消費者政策会議として機能強化

(3) 現行の千葉県消費者保護条例と消費者政策の理念

本県の条例は、千葉県の消費者保護施策を体系化し、県の基本姿勢を示すものとして、昭和50年10月に制定されたが、昭和63年3月に、当時の情報化や高齢化などの経済社会環境の変化に対応するため、「消費者の権利の確立を図ることを基本理念として新設」、「不当な取引方法の規制措置を新設」するなどの大幅な改正を行った。

今回消費者基本法に盛り込まれた事項については、消費者の権利や環境への配慮に関する規定など、既に条例に規定されている項目もあるが、

「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の存在」について、具体的な規定がない。

「消費者の自立の支援」という消費者政策の基本理念に対応していない。

消費者に対する啓発活動及び教育の推進について、「消費者の自立を支援するため」という理念になっていない。

事業者の責務及び消費者の役割は規定しているが、事業者団体及び消費者団体の役割について規定がない。

などの状態にある。

特に、消費者基本法は「消費者トラブルの急増と内容の多様化・複雑化」と「市場メカニズムの重視と規制緩和」に対応するため「消費者の権利の尊重」と「自立の支援」を消費者政策の基本理念としているが、条例の基本理念はこれに対応していない部分がある。

(4) 千葉県消費者保護条例の改正に反映させるための県民意見の収集と反映

「消費者問題について話し合う勉強会・座談会」の開催

条例の改正にあたっては、県民の意見を聴いて改正等に反映させることとし、各消費者団体・市町村へ、また県のホームページに掲載して呼びかけを行い、県内10か所で県民(消費者団体等)主催による勉強会等を開催した。

これら勉強会等では、消費者基本法の考え方を説明し、これをもとに日ごろ感じている消費者問題等について、参加者である県民の意見や提案をいただいた。

本県の現行条例の第3条第2項においても、「県は、消費者保護に関する総合的な施策の策定及び実施にあたっては、消費者の意向を反映させるものとする。」と規定していることから、条例の改正にあたっては、県民の意見や提案を踏まえた議論と検討が行われなければならない。

なお、勉強会の開催状況と主な意見は次のとおりである。

「消費者問題について話し合う勉強会・座談会」開催状況

- 平成16年 8月19日 消費者団体との意見交換会(17/62団体 於：千葉県庁)
- 平成17年 2月16日 我孫子市にて勉強会(一般県民：64名)
- 平成17年 3月 1日 習志野市にて勉強会(一般県民：26名)
- 平成17年 3月14日 船橋市にて勉強会(一般県民：約80名)
- 平成17年 3月22日 千葉市にて勉強会(一般県民：約67名)
- 平成17年 3月28日 佐原市にて勉強会(一般県民：35名)
- 平成17年 5月17日 館山市にて勉強会(一般県民：32名)
- 平成17年 5月19日 君津市にて勉強会(一般県民：約35名)
- 平成17年 6月23日 柏市にて勉強会(一般県民：約100名)
- 平成17年 6月28日 松戸市にて勉強会(一般県民：約115名)
- 平成17年 9月13日 市川市にて勉強会(一般県民：約18名)

< 勉強会等で得られた県民の主な意見 >

消費者と事業者は対等ではない。
消費者の自立支援の充実を
自立というのは実際には非常に難しい。消費者の自立の支援には、行政の役割が非常に大きい。
消費者への情報提供が重要
自立には、消費者教育・啓発が重要
特に若年者・高齢者向け啓発が重要
若年者向けの教育は、結果がどうなるか、という具体的な教え方をすべき
高齢者の現実は、自分が被害に遭っているという意識がない。どうやって高齢者に意識を浸透させていくかというのが大きな課題
啓発や被害予防などには、自治会・町内会等の活用も有効。家族や近所のつながりが重要
市町村の相談員等が講座などで、何度も繰り返して伝えていくことが、一番効果の有る教育・啓発
悪質事業者等の指導の強化を。さらには罰則の検討を。
事業者指導の現場がうまく機能するようにして欲しい。
消費者条例改正は大衆討議で決めていくようなものではなく、何がいいか悪いかわかっているのだから、行政がリーダーシップをとっていくべき。
千葉県の独自性がある条例にして欲しい。

千葉県消費者保護条例改正検討委員会の開催と提言等

県条例をどう変えればよいか県民主体で議論する場として、公募委員 6 名及び消費生活相談等の現場関係 9 名の計 15 名で構成する「千葉県消費者保護条例改正検討委員会」を平成 17 年 12 月 2 日に設置して、計 18 回の委員会を開催して議論・検討し、条例改正についての提言（条例改正要綱）を策定した。

また、平成 19 年 2 月 13 日から 2 月 28 日の間に、同提言についての県民意見を募集し、個人 5 名及び 4 団体から寄せられた計 28 の意見は、同提言とともに同年 3 月 20 日に知事へ提出された。

< 検討委員会の開催状況 >

1 回目	17 年 12 月 2 日(金)	検討委員会の進め方等について
2 回目	17 年 12 月 20 日(火)	条例改正の方向性を協議・・・各委員の考え等
3 回目	18 年 1 月 13 日(金)	条例に盛り込むべきことについて
4 回目	18 年 1 月 20 日(金)	条例の目的と基本理念の見直し
5 回目	18 年 1 月 26 日(木)	整理項目ごとの内容の議論
6 回目	18 年 2 月 2 日(木)	整理項目ごとの内容の議論
7 回目	18 年 2 月 9 日(木)	整理項目ごとの内容の議論
8 回目	18 年 2 月 23 日(木)	整理項目ごとの内容の議論
9 回目	18 年 3 月 1 日(水)	整理項目ごとの内容の議論
10 回目	18 年 3 月 16 日(木)	整理項目ごとの内容の議論
11 回目	18 年 3 月 23 日(木)	整理項目ごとの内容の議論 条例施行規則、不当な取引方法の告示の見直し
12 回目	18 年 4 月 14 日(金)	整理項目ごとの内容の議論
13 回目	18 年 4 月 20 日(木)	整理項目ごとの内容の議論
14 回目	18 年 4 月 27 日(木)	整理項目ごとの内容の議論 条例改正骨子案（改正要綱）について
15 回目	18 年 5 月 19 日(金)	条例改正骨子案（改正要綱）について
16 回目	18 年 5 月 25 日(木)	条例改正骨子案（改正要綱）について 条例の構成について
17 回目	19 年 1 月 16 日(火)	条例改正骨子案（改正要綱）について
18 回目	19 年 1 月 24 日(水)	条例改正骨子案（改正要綱）について

< 検討委員会における条例改正の視点 >

消費者保護基本法の改正を踏まえ、本県における消費生活に関する施策をより実効性のあるものとするため、下記の考え方を基本として条例改正の検討を行った。

（考え方）

1. 県民にとってわかりやすい条例にする。
2. 現行条例を基礎として改正する。
3. 消費者基本法の理念も盛り込む。
4. 「安全・安心な暮らしを誰でもができるように」という理念を徹底する。
5. 「官、民が各々の持ち味を生かして一緒に推進していく」といった条例にする。
6. 「情報が届かない人へ、情報を届ける」などのサポートを強化する。
7. 「弱い立場の人」へのサポートを強化する。
8. 苦情相談受付から行政指導・あっせん調停への流れ・システムを確保する。
9. 理念的なもので終わらない、千葉県の消費生活の現場に即した実効性のある条例にする。
10. 「条例 基本計画 具体的施策・予算」の一体的流れを確保する。

< 検討委員会の提言に対して寄せられた意見の概要 >

- ・ 評価できる提言であるので、条例改正の早期実現を望む。
- ・ 社会や生活が急速に変化しているため、今後も定期的な条例見直しが行なわれる旨を条例に位置づけることを望む。
- ・ これからは、行政、消費者、事業者等の各主体が、連携・協働していくことが重要である。
- ・ 市場メカニズム重視社会の実現が求められているなか、消費者、消費者団体は、消費者政策（行政）に対する意見の表明だけでなく、市場監視等の能動的活動が求められているので、社会への働きかけも含む役割を明確に示す必要がある。
- ・ 消費者行政審議会の役割を重視・強化することを望む。
- ・ 条例改正にあたって、県内10か所での勉強会や検討委員会での検討が行われ、直接市民からの意見や提案が反映されている。この方法は他の自治体では見られないことで、より多くの方が条例に関心を持ち、さらには、消費者問題の認識が高まったと思う。

（５）県が策定した千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（仮称）骨子案

県では、検討委員会の提言の趣旨を踏まえつつ、現行条例及び消費者基本法との整合性等、法制面からの整理を行い、千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（仮称）骨子案を次のとおり策定した。

なお、改正された消費者基本法は、前述のとおり、消費者を保護される者から自立した主体と位置づけその権利の尊重と自立の支援を基本とするなど基本的な考え方が変わったことから、また近年における技術進歩に伴う商品機能の高度化、規制改革の推進、IT化・国際化の進展等による消費者トラブルの増大といった経済社会情勢等に対応する必要があることから、本条例も全面的に見直すこととした。

2 千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（仮称）骨子案

条例の名称

千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（仮称）

趣旨

消費者の権利の尊重と自立の支援を条例の基本理念として、消費生活の安定及び向上を図ることが目的であることから、この名称とする。

参考

< 千葉県消費者保護条例 >

千葉県消費者保護条例

< 消費者基本法 >

消費者基本法

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

特になし

< 条例改正検討委員会 >

千葉県の消費者条例は、もちろん悪徳商法や各種被害が多い現状で、それらをきちんとフォローできるものにしなければならないが、すべての消費者と消費生活に対応できる条例であって欲しいことから、「千葉県民の安全・安心な消費生活を確保する条例」という名称を提案する。

「安全・安心な」という表現からは、被害者救済のみが強調された印象を受ける。消費生活の安定と向上や消費者の自立支援など広範囲にわたる条例であるので、「千葉県民の消費生活の安定と向上に関する条例」といったような名称が良い。

「安全・安心」という表現は、国の重点的施策として多用されており、今はそういう流れになっているのかと思うが、時代の流れに左右されない「千葉県消費生活条例」などの素朴な名称で良いと思う。

わかりやすく短いほうが良いと思うので、「千葉県民の消費生活条例」とシンプルな名称が良い。

検討委員会としては、「単純で分かりやすい名称が良い」という全般的な意見である。また、可能であれば通称を付与したほうが親しみやすい。

前文に盛り込むポイント

安全で安心、かつ豊かな消費生活を送ることは、県民が等しく望むところである。経済社会の発展は、消費生活に便利さや快適さをもたらす一方で、従来から存在する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を増大させ、消費者問題をより複雑化、多様化させている。

消費者と事業者との間の格差を是正し、消費者の利益を擁護し増進するために、行政・消費者・消費者団体・事業者・事業者団体が、自ら又は連携して、消費者の権利を尊重することなどが重要であることをそれぞれが認識し、消費者問題に取り組んでいくことが強く求められている。

このような認識に基づき、県民の消費生活の安定及び向上を図るために、この条例を制定する。

趣旨

県民の消費生活の安定及び向上を図るための本条例の基本的な趣旨・考え方を明らかにするため、前文を新設する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

前文なし

<消費者基本法>

前文なし

県民の意見

<勉強会・座談会>

改正条例に前文を入れるのか。また、その前文は法改正を受けてという内容にするのか、県独自の改正をするという内容にするのか。

<条例改正検討委員会>

県民にとって、よりわかりやすい条例とするために「前文」を設けるべきである。なお、条例の意義、趣旨、志を簡潔でわかりやすく述べ、目的や基本理念との重複をできるだけ避けるべきである。

関係機関や部署の横の連携を密にしていくことが重要であるという意見が多く出されていたので、このことを盛り込むべき。

前文には、下記の内容を盛り込みたい。なお、目的や基本理念等との精査は必要。

消費者ひとりひとりが被害を通報することによって、より良い県民生活を作っていくということ

社会情勢の変化

千葉県民の生活を守るための条例である旨

高齢者などに対する悪徳商法の横行で条例改正を行った旨

県民の意見を集約した条例である旨

環境に関すること

「自立」とはどういうことか

「自立を支援していくこと」は必要であること

自立できない社会的弱者など、誰でもすべての消費者が救済されて、安全安心な消費生活ができるようにしていく条例であること

他の法律や条例を所管する部署や関係機関と連携を取りながら消費者政策を実施していく。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

消費者問題は、社会経済の基盤の問題であり、全ての国民の問題である。消費者問題が解決しないと生存権をゆるがせ社会秩序を乱すことになる重要な問題であると考えられる。そのためには前文に、行政、事業者・事業者団体、消費者・消費者団体等が共通の認識と理解をもち、消費者問題に対応する必要があること、そのために本条例を制定するという意義を、県民にわかりやすく明記する必要がある。

目的

- 1 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差があることを踏まえ、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、県、事業者及び事業者団体の果たすべき責務並びに消費者及び消費者団体の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

趣旨

本条例の目的を明らかにするものであり、「県民の消費生活の安定及び向上を図ること」を最終の目的とする。

なお、消費生活に関する施策は、「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」を基本的な前提として展開されるべきであることから、これを明記する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(目的)

第一条 この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、県及び事業者（事業者が組織する団体を含む。以下同じ。）の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

<消費者基本法>

(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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

「消費者と事業者との間の情報力・交渉力等の構造的な格差が拡大している実態にかんがみ」と入れるべきである。

経済のグローバル化によって消費者はさらに弱くなっており、決して事業者と対等とは言えないと思う。

確かに、消費者の権利を認めてもらえたのはありがたい。だが、消費者と事業者は対等ではない。それに消費者としては、勉強しようがしまいが安全を守られる権利があるのではないか。

条例の改正は、大衆討議で決めていくようなものではなく、いいこと悪いことがわかっているのだから、もっと行政がリーダーシップをとるべき。

<条例改正検討委員会>

県民にとって、よりわかりやすい条例とするため、「この条例の目的」と前書きをつけることが望ましい。

最終目的は、「すべての消費者の安全安心な消費生活が確保されること」とすべきであ

る。

「消費者の権利の確保」のためには「消費者の自立」も重要であるが、「消費者の権利の確保」が一番重要であり、「消費者の自立の支援」は権利を確保する手段の一つである。しかしながら、目的にも「自立の支援をしていく」旨をうたうことで、具体的な自立支援の施策を明記、実行していく根拠になると考える。

「消費者の自立」とは、「消費者が主体性」をもって権利を主張し確立していこうとすることであり、「自立の支援」とは、消費者が主体的に行動し判断していくことを、みんなの情報提供や教育などの様々な施策で支援していこうということである。

<留意事項>

『条例の最終目的は、「すべての消費者の安全で安心な消費生活が確保されること」とすべきである。』という検討委員会の委員意見があったが、条例の名称の検討においても議論されたように、「安全で安心な消費生活」という表現より「消費生活の安定及び向上」という表現の方が広い事象を網羅でき普遍的な表現であると考えられることから、「県民の消費生活の安定及び向上を図ることを最終目的と表現する。

<条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見>

「県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする」の部分で、「県民の安心安全な消費生活を確保することを目的とする」にし、目的をより明確にすることを希望する。

基本理念（基本的な考え方）

2 前記1の目的を達成するに当たっては、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な生活環境が確保される中で、県、市町村、事業者及び消費者等の相互の信頼を基調とし、次の各号に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が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する。

一 商品又は役務により、生命、身体及び財産が侵されない権利

二 商品又は役務について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利

三 消費生活において、個人情報 を適正に取り扱われる権利

四 商品又は役務及びこれらの取引方法により、不当に受けた被害から速やかに救済される権利

五 消費生活を営むために必要な情報を速やかに提供される権利

六 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、自主的かつ合理的に行動するため、消費生活に関する教育を受ける機会が提供される権利

七 消費者の意見が県の消費生活に関する施策に適切に反映される権利

消費生活に関する施策の推進に当たっては、県、市町村、事業者及び消費者等が連携又は協働することを基本とする。

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なければならない。

消費者の自立の支援に当たっては、県及び市町村等の緊密な連携を図ること等により、消費者の年齢及び障害の有無その他の個人の特性に配慮されなければならない。

消費生活に関する施策の推進に当たっては、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に伴う経済社会の変化に配慮されなければならない。

趣旨

条例全体にわたる消費生活に関する施策の基本的な考え方を規定する。

- (1) 現行条例でも明示している消費者の権利に新たな権利を追加し、その尊重と消費者の自立の支援が消費生活に関する施策の基本理念であることを宣言する。また、消費者問題の解決のため、行政、消費者、事業者等の主体が連携・協働し一体となって、これらに当たることを基本とする。()

現行条例は、基本理念に5つの権利を列記しているが、現行条例の「適正な表示を行わせる権利」と「不当な方法から保護され、不当な条件を強制されない権利」を二の「選択の機会が確保される権利」に整理し、三の「個人情報を適正に取り扱われる権利」、六の「消費生活に関する教育を受ける機会が提供される権利」、七の「施策に意見が反映される権利」を追加する。なお、二、六、七の権利は、消費者基本法においても規定されている権利である。

- (2) 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の存在を踏まえ、消費者の自立の支援にあたっては、事業者が消費者の権利を尊重し法令等を遵守した事業活動に努めるとともに、行政が悪質事業者の監視・取締り、消費者の苦情処理のあっせん・調停を行うなど、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が確保されることが重要と考えられることから、これを明記する。()
- (3) 高齢者、障害者、未成年者等には、それぞれ特有の消費者被害が発生することが考えられ、消費者の自立の支援にあたっては、年齢や障害の有無などその特性を踏まえつつきめ細かく対応していくことが重要と考えられることから、これを明記する。()
- (4) インターネットが普及し、国内のみならず海外の通信販売やサービス（役務）を手軽に利用できるなど利便性が高まっているが、その手軽さを悪用した消費者被害やトラブルが発生している。消費生活に関する啓発活動や教育を行うにあたっては、経済社会の状況に応じて適切な内容及び方法となるように配慮することが重要と考えられることから、これを明記する。()

参考

<千葉県消費者保護条例>

(基本理念)

第二条 前条の目的を達成するに当たっては、県、市町村、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、次の各号に掲げる消費者の権利の確立を図ることを基本とするものとする。

- 一 商品又は役務により、生命、身体及び財産が侵されない権利
- 二 商品又は役務について、適正な表示を行わせる権利
- 三 商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
- 四 商品又は役務及びこれらの取引方法により、不当に受けた被害から速やかに救済される権利
- 五 商品又は役務及びこれらの取引方法について必要な情報を速やかに提供される権利

<消費者基本法>

(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あたっては、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。

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

例えば、「県、市町村、事業者、消費者及び消費者団体その他関連する団体や機関は、連携、協力を務めなければならない。」といった規定を盛り込んでどうか。
消費者団体間のネットワーク作りが不可欠である。
当市では、相談員ほど専門知識を持ってはいないが、気軽に相談できる人が各地域に置かれている。このような形であれば消費者団体も協力可能と思う。
学習会などを通じて、私達消費者を取り巻く状況がわかってきた。これからは、生協や消費者団体、自治体などの様々な団体が連携し、行動するときではないかと強く感じた。
消費者の権利について、現行条例に盛り込まれていない「消費者教育を受けられる権利」、「消費者政策に意見が反映される権利」、「消費者団体を組織し、行動できる権利」を盛り込むことを検討して欲しい。
事前規制を取り払うと消費者が危険に遭遇する場面が増えるので、今後は「情報提供」や「教育」などの権利の実現に力を入れるべき。
例えば、「県は、消費者への教育及び情報の提供を行うにあたっては、消費者の年齢その他の特性に配慮し、国際化・情報化等の経済社会の変化に応じて適切な内容及び方法となるよう配慮しなければならない。」という規定を盛り込んでどうか。
自立支援という中途半端ではなく、しっかり保護するか、全く保護しないかどちらかにすべき。
消費者が自覚できるように、自立に向けた啓発をするべき。
私達消費者は、安全安心が最も損なわれた世の中を生きているので、なるべく早く条例を改正して、安全安心な世の中を作りたい。
「表示」の字が小さくて読みにくい、高齢社会なのだから、老眼鏡無しでも読めるような大きさに書いて欲しい。
県には、迅速な救済と情報公開を進めて、教育・啓発は計画的に、また意見を聞く場を増やして欲しい。予算的にも頑張ってもらいたい。
高齢者がよく騙される。必要なものは出向いて買いに行き、訪問販売や電話勧誘は全て断るぐらいの姿勢が大切。
消費者の自立は、企業からの迅速・正確な情報開示があってはじめて成り立つが、企業は信用できない。昔と違った形での保護がされるべき時代である。
自立には段階を踏むことが必要。自立させたいなら相応の支援が必要なので、自立支援を強く願う。
高齢者に消費者意識を伝えていく団体をつくっていくことが大事
どうやって高齢者に意識を浸透させていくかが課題
子供達への消費者教育は、結果を具体的に教えるような内容で
一番問題なのは、高齢者などの弱者の保護だと思う。
自立というのは実際には非常に難しい。自立支援には行政の役割が非常に大きい。
千葉県の独自性がある条例にして欲しい。
実効性のある条例にして欲しい。
消費者の知る権利を先取りするようなかたちで条例改正して欲しい。
血の通った条例を作りたい。

< 条例改正検討委員会 >

現行条例の「役務」は「サービス」と表現したほうがわかりやすい。
消費者団体と事業者と行政が三位一体となって消費者問題に取り組んでいくべき。
実効性のある条例とするため、消費者政策の策定と実施にあたっては、消費者と事業者と行政が、協働で取り組んでいくべきである。
広く県民に情報をいきわたらせるためには、行政と消費者団体等との連携が必要と思われる。
消費者から、こういう悪質業者が出回っているという情報などを県等に知らせて、被害が広がらないように、行政と消費者が一緒になって取り組むようにしていきたい。

(日常的な情報収集と迅速な対処)

消費生活相談等の現場では、「情報が届かない人へ情報を届けるサポート」、「弱い立場の人へのサポート」を強化していきたいと痛感している。

すべての県民に情報とサポートが行き届くためには、消費者と事業者と行政との連携と相互協力、そして情報を提供しあうなど消費者同士が協力しあって自主的かつ合理的に行動することによって、安全で安心な消費生活づくりに積極的な役割を果たすことが重要である。

自治体・消費者団体・弁護士会・専門家・実務者など、幅広く、日々の暮らしと消費者行政に関わっている人達の推進ネットワーク組織をつくり、「自治体の執行、審議会」と連動した、官・民一緒に取り組み体制を整備していきたい。

県民にとって、よりわかりやすい条例とするため、

・「消費者の権利」は箇条書きで記載するほうが良い。

・「消費者の権利」はできるだけ直接的で明確な表現にすることが望ましい。

「官、民が各々の持ち味を生かして一緒に推進していく」視点を盛り込む。

「福祉的支援」という言葉は使わないが、支援にあたっては、幅広く「年齢や障害の有無などの個人の特性に配慮する」ことは絶対に必要であるので、その旨を明記すべき。

消費者被害や悪質事業者などの「情報」は、もともと国民・県民のものであるので、広く報道されなければならないし、これによって被害の未然防止が図られるはずである。

「消費者の意見が県の施策に適切に反映される権利」とは、「県民、消費者が主体となって県の施策を立案する」という趣旨である。

消費者ひとりひとりでは弱いため、「消費者団体を組織し、集団として行動できる権利」を盛り込むべきである。

特にここ数年、相談等の現場では、福祉・介護サービス施設や従事者への消費生活講座の実施を拡充したり、福祉・介護の窓口と消費生活相談の窓口との連携をさらに強化しているところだが、これらが今後も拡充され、すべての県民の安全で安心な消費生活が確保されていくべき。

すべての消費者の安全安心な消費生活を確保していくには、「年齢や障害など個人の特性に配慮した支援」も重要である。

「権利を尊重」ではなく「権利を確立」の方が良いのではないか。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

「県、事業者及び消費者等がそれぞれの責務又は役割を果たし相互の信頼を基調に連携又は協働しながら」の記述があるが、この事は大変大切な事であり、県・関係者・関係団体の連携・協働がすすむ施策策定や措置の具体化を期待する。

消費者被害は増加・深刻化している。これまでの消費者政策では限界がある。また、消費者団体・事業者団体の対応のあり方にも問題があるため消費者被害が増加している。今後、社会を構成する各主体が一定の緊張感が必要であるが、協働で、消費者問題発生抑制及び消費者被害の未然防止策等に取り組むなどの新たな視点で施策を展開することが必要である。そして、これらの施策は行政がコーディネートすることにより効果的・効率的であり、公平性・透明性が確保される。こうした新たな発想での行政の取組や各主体の役割を条例の責務・役割の規定に盛り込むことを求める。・・・新たな展開として「協働推進行政」の促進の明確化

責務と役割等

1 県の責務

3 県は、経済社会の発展に即応して、消費生活に関する総合的な施策を策定し及びこれを実施する責務を有する。

県は、 の施策の策定及び実施に当たっては、消費者等の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

趣旨

消費生活に関する施策の推進における県の責務を規定する。

消費者政策の推進に関する地方公共団体の責務については、消費者基本法第4条で「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。」と規定されており、ここではこれを確認し、県の責務を宣言するものである。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(県の責務)

第三条 県は、経済社会の発展に即応して、消費者の保護に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意向を反映させるものとする。

<消費者基本法>

(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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

県の責務として「消費者の権利の実現の確保」を盛り込む必要があると考える。個人情報保護法の制定など個人情報の保護が重要視されていることから、県及び事業者が、消費者に係る個人情報の適正な取扱いを確保するよう定める必要があると考える。

監視体制を強化するように各専門部署にお願いして欲しい。

情報が多すぎて困る。1つの事柄にまったく正反対の情報が流れることもある。そういった場合に、どちらが正しい情報なのかを答えてくれる機関がないと困る。

今は悪質商法がはびこっているなど、消費者行政が脚光を浴びなければいけない時期。啓発など必要な予算を付けて消費者支援をどんどんやって欲しい。

自立には段階を踏むことが必要。自立させたいなら相応の支援が必要なので、自立支援を強くお願いする。

役人は消費者が良くなるように知恵を出して欲しい。行政がリーダーシップをとって、それに市民が参加していくような形など。

消費者が行事を行う際に縦割り行政で困ることが多い、その辺の運用でも知恵を出して欲しい。
行政には、消費者センターの充実や、地域ごとに何でも相談できる窓口を設置することをお願いしたい。
東京都が厳しく指導すると、悪質業者は近県に流れてきて、都内でやっていたとことと同じことをやりだす。千葉県民は東京都民と同じような被害を受けているのだから、しっかりやって欲しい。実績をあげないと予算も人も回ってくるはずがないと思う。業者指導の現場がうまく動くようにして欲しい。
規制緩和によって事業者は野放し状態となり、消費者被害が増加した。そのために消費者契約法や特定商取引法など色んな法律が制定されたり改正されたりしたわけだが、特に今回の特定商取引法の改正で、かなり事業者指導がしやすくなったと思う。だが、せっかく指導しやすくなっても使う側の都道府県がしっかりしなければ意味が無い。

< 条例改正検討委員会 >

「県の責務」は基本的な責務を規定し、具体的な施策の遂行の責務等については、別の個別・具体的なところで規定すべき。
高齢者や若者などの弱者が狙い撃ちにされている現状なので、こういった人達のケアやバックアップとして行政の役割が益々重要となっており、すべての消費者の安全安心な消費生活を確保して行くため、県の責務のところにも「消費者被害救済の充実」を入れるべきである。
「施策策定 - 実施 - 検証 - よりよい施策」の PLAN - DO - SEE も含めた県の責務・姿勢が明確にわかるよう、下記のようにいれたほうが良いと思う。
2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、県民の意見を反映することができるよう必要な措置を講じなければならない。
3 県は、前項の施策実施の効果（又は成果）を検証し、県民や必要な機関の意見も聞きながら、次のよりよい施策策定及び実施に生かしていかななければならない。
行政組織の整備及び行政運営の改善にあたって、県は特に下記のこと重点的に努めることとして、条例において明確に位置付けていくべきである。
消費者の権利の確立とその自立の支援などに必要な体制の整備と予算の措置をすること。
県消費者センターが、市町村との情報の共有や連携、その他消費生活に関する施策の中核・中枢組織としての役割を果たせるように、県消費者センターに関する体制面と予算面の確保を行うこと。すべて県民が救済される制度の構築と充実を図るために必要な体制の整備と予算の措置をすること。
消費者行政に関する県庁各部局の横断的な組織をつくること。
消費生活に関する施策について、総合的・横断的に調整し推進する体制を整備すること。
消費者施策や基本計画の策定、実施、評価、改善（Plan・Do・See）の中核となる組織を位置づけること。
条例の実効性の確保のためには、人員と財政上の措置は絶対に重要なので、「県は、この条例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。」と明記すべき。
消費者政策の重要性を認識し、後退しないよう必要な予算が確保されるように明記されるべきである。
基本計画の策定や評価、改善を担う組織の位置付けを要望する。
条例の中の救済制度や知事への申出制度が、実際に機能するように運用して欲しい。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

消費者の権利の確立と消費者被害等の予防・救済等をしていくために県としての総合的な施策が必要と考えるので、行政組織の整備及び行政運営の改善等の一つとして、県庁関係部署の横断的組織の構築とその推進の明確化を期待する。

2 市町村との連携

4 県は、消費生活に関する施策の実施に当たっては、必要に応じて市町村と連携して取り組むものとする。

知事は、市町村が実施する消費生活に関する施策について、その求めに応じて、情報の提供、技術的な助言その他の支援を行うものとする。

趣旨

県が、広域自治体として、基礎的自治体である県内の市町村と相互に連携・協力することが特に重要と考えられることから、「国等との協力」(35)とは別に規定し、その推進を図ることを規定するものである。なお、「市町村」は県内の市町村をいう。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(県と市町村との協力)

第四条 県と市町村は、それぞれが実施する消費者の保護に関する施策について、相互に協力するものとする。

(市町村への援助)

第二十六条 知事は、市町村に対し、その実施する消費者の保護に関する施策について、必要に応じ、情報の提供、技術的指導その他の援助を行うものとする。

<消費者基本法>

(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、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(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っ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。

(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。

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

市町村によって消費者行政への取り組み方に格差がある。市町村間の格差が無くなるように条例にそのことを盛り込むなどして指導して欲しい。

NPOと違い稼ぐことのできない消費者団体は、市町村における消費者行政の後退に伴い補助金が削減されている。消費者団体が活躍できるように、市町村に、補助金などの支援をするよう県から指導してもらいたい。

市町村の体制強化に対して、県はどのように関わっていくのか。

< 条例改正検討委員会 >

市町村との連携について、市町村会議や市町村職員の研修会などをさらに充実して欲しい。

相談員の研修も重要であるが、あわせて行政職員の研修も必要と考えるので、研修と情報提供の充実を。

現行条例で、市町村との関係は「協力する」「市町村への援助」としているが、「県と市町村」の関係では「連携を強化し一緒に対応・処理にあたる」という視点を盛り込む。

県民生活課は行政指導権をもっているので、市町村への情報提供を円滑に行い、市町村からの情報収集を行うなどをスムーズにできるシステムをきちんと作っていただきたい。

県内の消費生活相談情報等が、くまなく共有されるようにすべき。

「県と市町村の連携、情報提供、技術的な助言その他の支援」のところに含まれるのかわからないが、「全市町村の苦情相談情報を共有すること」を盛り込みたい。これによって悪質業者を排除していきたい。

市町村は県と連携し、県民が千葉県のだこにいても同等の対応がうけられるようにしたい。

県の責務だけでなく、別立てで「市町村の責務」を明確に盛り込んで、連携していけるようにしたい。

県の責務の次に市町村の責務を入れてはどうか。兵庫県の条例では、「市町の責務」を規定している。（現在は当該規定なし）

県の条例の中に市町村の責務を入れることには法的に問題ないか。

県の条例の中で市町村に義務を課すことは、対等な自治体として難しい問題である。いろいろな他の条例も、すべて責務ではなく「市町村との協力」とか「市町村との連携」という形で、県等を主語をとって協力して進めるといような規定になっている。一方的な義務規定を勝手においているところはたぶん無いと思う。

消費生活センターとして考えると、権限があるのは県なので、そして市町村民といえども県民なので、（市町村の責務を規定しても）いいのかなと思う。県の消費者センターはきちんと要として頑張ってもらいたい。行政指導するにしても、市町村から積極的に情報を収集して、県からも積極的に情報を提供して市町村を支援してほしい。「市町村の責務」を謳うことで、市町村の積極的な消費者行政を促進させたい。市町村の責務を規定することは、法的に難しいということなので、県の責務の中で「市町村と連携し」というような文言で表現するのはどうか。「県と市町村とが連携し、全市町村の苦情相談情報を共有するなどの相互の情報提供を行い、県は市町村へ消費生活相談に関する技術的な助言、その他の支援を行うこと」との文言で。

消費者基本法では、国と地方公共団体の責務が規定されている。これは強制する趣旨かと思う。責務については、市町村への協力とか支援という言葉で括っておくのもいいかと思う。県の消費者センターが要ということについては、指導権限が県にしか与えられていないということもあるので、全市町村の情報が県に集約されるようなシステムが明確にできればと思う。

市町村の施策・体制等の充実のため、県の働きかけも大切なので、以下のように補強してはどうか。

「県は、消費生活に関する施策の実施に当たっては、積極的に市町村と連携して取り組み、また、市町村の施策向上のため、積極的に働きかけるものとする。」

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

県の責務と同時に、県の支援があまねく行き渡る為の下地としての、市町村の努力義務を定めていただきたい。同時に窓口を設け、苦情処理に努める市町村の集めた情報の収集を県の責務としていただきたい。県はCCNというデータベースの存在意義を考えていただきたいと思う。

危害の防止、不当な取引行為の禁止の中で定められた知事の調査、立ち入り検査等の権限を必要に応じて市町村長へ委任することが出来るようにならないか。これにより地域的に散発する悪質商法などへのきめ細かい対応が可能になるのではないかと思う。

3 事業者の責務

- 5 事業者は、その供給する商品又は役務について、次に掲げる責務を有する。
- 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でわかりやすく提供すること
 - 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 品質その他の内容を向上させること、価格を安定させること及び流通を円滑化させること
- 事業者は、消費者に関わる個人情報を通正に取り扱う責務を有する。
- 事業者は、県が実施する消費生活に関する施策に協力する責務を有する。
- 事業者は、その事業活動に関して自らが遵守すべき基準の作成その他必要な措置を自主的に講ずることにより、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

趣旨

消費生活に関する施策の推進における事業者の責務を規定する。

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の存在を踏まえ、現行条例と同様に、「責務」として位置付ける。また、消費者基本法に規定する事業者の責務と同趣旨の内容を規定するものである。

なお、消費者問題の解決のためには、消費者自らの行動、行政の対応のほか、事業者側の自主的な努力が欠かせない。事業者が消費者問題に自ら進んで適切に対応することによって、消費者の信頼を確保し、健全な社会発展の中で自らの事業活動をも共に発展させ、持続的で安定した事業活動等が可能となるものと期待される。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(事業者の責務)

第五条 事業者は、その供給する商品又は役務について、危害の防止、規格の適正化、適正な表示、包装及び取引方法の実施等必要な措置を講じ、かつ、品質その他の内容の向上、価格の安定及び流通の円滑化に努めるとともに、県が実施する消費者の保護に関する施策に協力する責務を有する。

2 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、その処理に必要な体制の整備に努めなければならない。

(自主基準の設定)

第十条 事業者は、その供給する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、消費生活の合理化及び流通の円滑化に寄与するため、規格、表示、包装等の適正な基準を定めるよう努めなければならない。

<消費者基本法>

(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。

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

事業者の責務として「消費者の権利の尊重」を盛り込む必要があると考える。個人情報の保護が重要視されていることから、消費者に係る個人情報の適正な取扱いを確保するよう定める必要があると考える。

例えば、「事業者、事業者団体は、商品サービスに関する適正な情報を提供すること。」といった規定を盛り込んでどうか。

事業者には、大きな字でわかりやすい約款を作ってもらいたい。

< 条例改正検討委員会 >

横行している悪質事業者を根絶して行こうという観点から、内容によっては、重く強い断定的な責務の表現にすることが望ましい。

消費者の権利の尊重が、事業者の基本姿勢として重要
企業の社会的責任（CSR）の視点が重要
事業者が自主行動基準を作成し遵守することで、社会全体の被害減少につながると考える。

個人情報保護法や個人情報保護条例の規制が適用されない事業者（小規模）にも個人情報を適正に取り扱う責務があることを盛り込むべき。

県や市町村の施策への事業者による協力も消費者政策推進に非常に有効である。

「広告や表示を適正に行う」という具体的責務を盛り込むべき。

事業者の「社会的責任」を責務に入れるべきではないか。

東京都や神奈川県は「権利を侵さず」と規定しているので、その趣旨等を確認して、「権利を尊重」ではなく「権利を侵さず」と規定することを検討して欲しい。

消費者と事業者は、お互いに権利があって、それぞれ尊重しようということが良いのではないか。「侵す」というのはきつすぎる表現に思う。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

事業者は事業活動を行うに当たり、消費者の権利を尊重し「尊重の部分」を、「侵さずに」と変更することを希望する。

「事業者は、(略)法令を遵守しなければならない。」について、法治国家である以上、法令遵守は当然のことであるので、「事業者は、消費者の権利を尊重し、事業活動を行うこととする。」と規定するべき。

4 事業者団体の責務

6 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。

趣旨

消費生活に関する施策の推進における事業者団体の責務を規定する。

消費者基本法に規定する役割と同趣旨の内容を規定するものであるが、消費生活に関する施策の推進において事業者団体が積極的な役割を果たすことは消費者のみならず事業者にとっても重要であると考えられること、また現行条例においても「責務」としていることから、事業者団体についても事業者と同様に、「役割」ではなく「責務」として規定するものである。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(目的)

第一条 この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、県及び事業者（事業者が組織する団体を含む。以下同じ。）の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(事業者の責務)

第五条 事業者は、その供給する商品又は役務について、危害の防止、規格の適正化、適正な表示、包装及び取引方法の実施等必要な措置を講じ、かつ、品質その他の内容の向上、価格の安定及び流通の円滑化に努めるとともに、県が実施する消費者の保護に関する施策に協力する責務を有する。

2 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、その処理に必要な体制の整備に努めなければならない。

<消費者基本法>

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。

<独占禁止法>

第二条 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をいう。事業者の利益のためにする行為を行う役員、従業員、代理人その他の者は、次項又は第三章の規定の適用については、これを事業者とみなす。

2 この法律において「事業者団体」とは、事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいい、次に掲げる形態のものを含む。ただし、二以上の事業者の結合体又はその連合体であつて、資本又は構成事業者の出資を有し、営利を目的として商業、工業、金融業その他の事業を営むことを主たる目的とし、かつ、現にその事業を営んでいるものを含まないものとする。

一 二以上の事業者が社員（社員に準ずるものを含む。）である社団法人その他の社団

二 二以上の事業者が理事又は管理人の任免、業務の執行又はその存立を支配している財団法人その他の財団

三 二以上の事業者を組合員とする組合又は契約による二以上の事業者の結合体

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

事業者団体は、消費者の権利を尊重した事業者の事業活動を促進するよう努めなければならない、といったことを盛り込む必要がある。

例えば、「事業者団体は、苦情・紛争を解決するために必要な体制の整備その他の措置を講ずることによって、苦情等の公正、迅速な解決を促進するよう努めなければならない。」といった規定を盛り込んではどうか。

< 条例改正検討委員会 >

「事業者団体は、その団体を構成する事業者が適正な事業活動を行うよう促す役割をもっている。」ということを明記すべき。

事業者にとって「法令等の遵守(コンプライアンス)」は非常に重要な責務であるので、事業者団体も、その団体を構成する事業者にこれを促す役割を持っていることを明記すべき。

「生命保険協会」「損害保険協会」「銀行協会」「通信販売協会」(事業者団体)などは、きちんと苦情処理をやっているので、事業者団体の苦情処理の役割を明記しておくべき。

特に問題が多い業界(貸金業や訪問販売など)は、事業者団体が個々の事業者を指導・支援等したほうが業界の正常化に効果的とも考えられるので、「事業者団体が構成事業者の適正な事業活動を指導・支援するという役割」を盛り込むことが望ましい。

事業者団体も、「役割」ではなく「責務」として規定したほうが良い。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

「事業者団体は、(略)法令を遵守しなければならない。」について、法治国家である以上、法令遵守は当然のことであるので、「事業者団体は、事業者が消費者の権利を尊重した事業活動を行うよう促すこととする。」と規定するべき。

5 消費者の役割

7 消費者は、自ら進んで、消費生活に必要な知識を修得し、情報を収集し、及び学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて情報を提供しあう等の消費者同士が協力を行う等、自主的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

消費者は、県が実施する消費生活に関する施策に協力するよう努めるものとする。

消費者は、消費生活に関し、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。

趣旨

消費生活の安定及び向上を図る上での消費者自身の役割を規定する。

なお、消費者は事業者との間で情報の質及び量並びに交渉力等の格差が存在し対等ではない状況を踏まえ、また現行条例及び消費者基本法と同様に、「役割」として規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(消費者の役割)

第六条 消費者は、経済社会の発展に即応して、自らすすんで消費生活に必要な知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動するよう努めることによつて、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

<消費者基本法>

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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

消費者として責任をもっていこうと思う。今の時代は人に頼るだけでなく、自分でも義務を負うことが必要と思う。

悪質商法にひっかからないためには、一度身近な人に相談することが大事。家族や近所のつながりが重要なのではないか。

悪質業者の被害に遭った際、自分ひとりだけだったので、家族と一緒にいたら良かったなと感じた。

地元の団地自治会では、チラシを定期的に配布、訪問販売等があった時は自治会にすぐ通報するような仕組みになっている。地域が一体となってこのような取り組みをすれば、被害をなくすこともできるのではないか。

規制緩和の時代に、被害に遭わないためには、まず消費者自身が頑張らなくてはならない。地域によっては自治会・町内会等の地域単位で、被害に関する情報を流しているようだが、これは他の地域でも大いにやるべき。

消費者の役割として、「消費者の権利の確立に努め、県が行う施策に関する意見の表明・提言に務めること」を加える必要があると考える。

<条例改正検討委員会>

消費者が、「自ら進んで消費生活に必要な知識を修得し、情報を収集するとともに、自主的かつ合理的に行動することによって消費者の権利の確立に努め、安全で安心な消

費生活を営むことができる社会の実現に積極的な役割を果たすこと」によって、悪い事業者を排斥して良い事業者が残るようにして、安全で安心な消費生活づくりをしていくことができると考える。

自治会等を活用して情報を提供しあうなど、消費者同士が協力しあうことも、悪質商法などによる被害の未然防止への効果が期待されることから、これを盛り込むべきである。

消費者は、被害の拡大を防止するためにも、被害に遭った場合に速やかに行政に申出するなど、県が実施する消費者政策に積極的に協力するよう努めるべきである。

「県民の参画と協働」と謳われているなかで、私たち消費者も、意見を表明していくという権利・義務を大事にしていくため、消費者は、県が実施する消費者政策について意見の表明に努めるべきである。

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の存在を踏まえ、消費者については責務ではなく役割とすべきである。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

「消費者は、(略)学校、地域、(略)」について、消費者は、一般的に大人を指すので、ここに「学校」が入るのはおかしい。そこで、

案 学校を取る。

案 主語を「県」にして、県は、消費者が、自らすすんで(略)の施策を講じる。(消費者基本法第17条と同趣旨にする。)

のいずれかで規定すべき。

規制緩和の推進により市場メカニズム重視社会の実現が求められている。消費者・消費者団体に対しても、保護から自立支援へシフトしているが、自らも受動的対応から商品開発への提案や市場監視等の能動的活動が求められている。その一つの表れとして消費者団体訴訟がある。このため、消費者・消費者団体は、消費者政策(行政)に対する意見の表明だけでなく、社会への働きかけも含む役割を明確に示す必要がある。・・・能動的消費者の役割

6 消費者団体の役割

8 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。

趣旨

消費者団体の重要性を踏まえ、消費者基本法に規定する役割と同趣旨の内容を規定する。

消費生活の安定及び向上を図る上で、消費者自身の役割が重要であるが、消費者個人は、事業者に対して情報力や交渉力の面で不利な立場にあり、自ら必要な情報を入手あるいは被害の救済を求めること等において限界があることから、消費者団体が、消費者の健全かつ自主的な組織活動を通じて消費者利益を確保する役割を果たすことを規定するものである。

参考

<千葉県消費者保護条例>

条文なし

<消費者基本法>

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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

現行条例に消費者団体の役割に関する明確な規定がないことから、消費者基本法第8条の条文を参考に消費者団体の役割を盛り込む必要があると考える。
今回の基本法改正で、消費者団体の役割が盛り込まれ、ようやく自分達の活動が認められたようで嬉しい。
法改正で、消費者団体の役割に消費者教育・啓発が盛り込まれているが、団体に属している人は一部のため大変なこと。市町村からの補助金も削減されている中で、さらにこんなことを要求されるなら団体を辞めようかと思った。それに行政は消費者団体におんぶに抱っこで楽をしようとしているのか。
NPOと違い稼ぐことのできない消費者団体は、市町村における消費者行政の後退に伴い補助金が削減されている。消費者団体が活躍できるように、市町村に、補助金などの支援をするよう県から指導してもらいたい。
消費者団体はお金が無いのに働かされるだけで先が楽しくないから辞めたいと言っている人がいたが、一緒に頑張りましょう。消費者は日本の家庭一つ一つの原点なのだから、自分達が頑張らないとこの国は良くなる。
声を大きく出せる身近な組織が必要と考える。
消費者団体自身も目覚めて、自主的な活動に取り組んでいかなければならないと感じている。消費者団体自体も勉強する必要があると考える。
消費者団体が、消費者にとって、もっと身近なものになる必要もあるのではないか。
消費者がわからないことがあった時に、すぐに聞くことができる身近な窓口が欲しい。

<条例改正検討委員会>

消費者等が意見を表明することは大事であるので、「消費者団体は、県や市町村が実施する消費者政策に対する意見の表明に努めるものとする。」としたい。

<条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見>

規制緩和の推進により市場メカニズム重視社会の実現が求められている。消費者・消

費者団体に対しても、保護から自立支援へシフトしているが、自らも受動的対応から商品開発への提案や市場監視等の能動的活動が求められている。その一つの表れとして消費者団体訴訟がある。このため、消費者・消費者団体は、消費者政策（行政）に対する意見の表明だけでなく、社会への働きかけも含む役割を明確に示す必要がある。・・・能動的消費者の役割

7 環境への配慮

9 県は、消費生活に関する施策の策定及び実施を通じて、消費生活における環境への負荷の低減に配慮した取組の促進を図るものとする。

事業者は、消費者に対し商品又は役務を供給するに当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

趣旨

環境への負荷の少ない持続的発展が可能な経済社会を目指すため、消費生活における環境への配慮について規定する。

現行条例では、「資源及びエネルギーの有効利用」を対象としているが、より広い範囲の環境への配慮に努めていくことを規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(資源及びエネルギーの有効利用)

第八条 知事は、健全な消費生活を推進するために、資源及びエネルギーの有効利用に関し、知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者及び消費者は、その事業活動及び消費生活において、資源及びエネルギーの有効利用を図るよう努めるものとする。

<消費者基本法>

(基本理念)

第二条 (略)

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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

「環境に対する配慮」といった表現のほうが現状にふさわしいと考える。

<条例改正検討委員会>

できるだけ広い範囲の環境への配慮ということを盛り込みたい。

わかりやすく盛り込むため、「環境への配慮」は県・消費者・事業者等の責務・役割であるということ、項目をたててまとめて、具体的に記載するほうが良い。現行条例の「資源及びエネルギーの有効利用」の項目を「環境への配慮」に修正し、それぞれの責務等として盛り込んでどうか。

なお、環境の保全については、「千葉県環境基本条例」において基本理念や県・事業者・県民の責務等について定めている。

消費生活に関する基本的な施策

1 基本計画の策定等

10 知事は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための基本となる計画（以下「基本計画」という）を策定しなければならない。

基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費生活に関する施策についての基本的な方針
- 二 消費生活に関し、総合的かつ計画的に講ずべき施策
- 三 その他消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るために必要な事項

知事は、基本計画を定め又は変更するに当たっては、あらかじめ広く県民の意見を聴くとともに、千葉県行政組織条例（昭和三十二年千葉県条例第三十一号）に基づき設置された千葉県消費者行政審議会（以下「審議会」という）に意見を聴かなければならない。

知事は、基本計画を定め又は変更したときは、速やかに、これを公表しなければならない。

趣旨

本条例に基づく消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進していくため、基本となる計画を定めることとその手続きを規定する。

「千葉県消費者行政審議会」

千葉県行政組織条例第28条の規定により設置された知事の附属機関である。

担任する事務は、「消費者の保護に関する施策の策定及び実施に関する重要事項を調査審議し、これに関し必要と認める事項を知事に答申し、又は建議すること並びに千葉県消費者保護条例（昭和五十年千葉県条例第三十九条）第十六条第一項の規定によるあっせん及び調停を行い、並びに同条例第十七条の規定による訴訟の援助について審議すること」である。また委員は、学識経験を有する者10人以内、消費者を代表する者5人以内、事業者を代表する者5人以内、市町村を代表する者2人以内、県の職員1人から構成されている。

参考

<千葉県消費者保護条例>

条文なし

<消費者基本法>

（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。

(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。

(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、消費者基本計画の案を作成しようとするときは、国民生活審議会の意見を聴かなければならない。

県民の意見

<勉強会・座談会>

現行条例では、基本計画の策定についての規定がないことから、新設する必要があると考える。

規定の例としては、

1 県は、消費者政策の総合的かつ計画的な推進を図るため、関係部署の連携のもとに基本となる計画(以下「基本計画」という)を策定しなければならないとすること。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1)消費生活に関する大綱

(2)前号に掲げるもののほか、消費者政策の総合的・計画的推進を図るために必要な事項

3 県は、基本計画を定めまたは変更するときは、あらかじめ消費者の意見を聞く機会を確保すること、基本計画を定めまたは変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならないものとする。また、その実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

<条例改正検討委員会>

県は、この条例の目的と基本理念にのっとり、消費生活に関する総合的で具体的な施策(消費者政策)を策定し、これらの計画的な推進を図るための基本となる計画(基本計画)を策定し、消費生活に関する施策を推進することを盛り込むべき。

条例の実効性を確保して行くため、基本計画は「3ヶ年や5ヶ年で計画する具体的事業」が明記されるべきものである。

条例の実効性を確保して行くため、基本計画は県民参加で策定していくべき。

条例の実効性を確保して行くため、当条例改正検討委員会での議論結果が反映されるとともに、できるだけ具体的な内容まで盛り込んだ基本計画にすべき。

条例の実効性を確保して行くため、消費生活に関する施策と基本計画は、千葉県消費者行政審議会(審議会)を中心とした消費者と事業者など県民の参画と協働の下に、策定され推進されるべきである。

実効性のある条例とするため、消費者政策と基本計画の策定と推進、検証を行う組織や場が必要と考える。

消費生活相談の現場を知っているので、審議会における議論のさらなる有効化が考えられることから、審議会の委員に消費生活相談員を加えるべき。

条例の実効性を確保して行くため、審議会を基本計画案づくりの実質的な場にできるように、審議会の構成を変えていくべき。

消費生活に関する施策と基本計画の策定と推進にあたっては、消費者センター等の消

費者行政部局と警察・教育・福祉などの関係部局、審議会、そして消費者・消費者団体・事業者・事業者団体その他弁護士会等の日々の暮らしと消費者行政に関わっている人・団体との横断的な連携と協働によって取り組んでいくべきである。

県として取り組み検証を行うとともに、消費者行政審議会を充実させ、「施策策定 - 実践 - 検証 - よりよい施策」の検証・推進母体として機能させていく事が、現実的な方法かと思うので、以下のようにした方が良いと思う。

「3 知事は、基本計画を定め又は変更するに当たっては、あらかじめ広く県民の意見を聴くとともに、千葉県行政組織条例（昭和三十二年千葉県条例第三十一号）に基づき設置された千葉県消費者行政審議会（以下「審議会」という）に諮問しなければならない。また、知事は、審議会を通じて、毎年施策の検証を行い、次のよりよい施策の策定と実施に生かしていかなければならない。」

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

「消費者行政審議会」の役割の一つとして、「施策内容の吟味、施策実施の効果・検証、よりよい施策策定」の効果的な推進の検討を位置づけ、「審議会」の定期的な開催とその財政的な確保を行ない、「審議会」の役割を重視・強化することを望む。

2 施策等の公表

1 1 知事は、毎年、消費生活相談の状況及び消費生活に関して講じた施策の内容を公表するものとする。

趣旨

条例と基本計画の実効性を確保し、消費生活の安定及び向上を図るため、知事が毎年、消費生活相談の状況及び消費生活に関する施策の内容を公表することを規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

条文なし

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

特になし

<条例改正検討委員会>

県は、毎年、消費生活の状況と講じた消費生活に関する施策の内容を公表するとともに、審議会を中心とした消費者と事業者などの県民の参画と協働の下に、消費生活に関する施策の評価と改善を行うことに配慮すべき。
施策の内容だけでなく、「評価の公表」も行うとしたほうが良い。

3 啓発活動及び教育の推進

12 知事は、消費者の自立を支援するため、市町村、消費者団体、事業者、事業者団体その他の関係機関と連携又は協働して、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、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。

趣旨

県が、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、情報の提供、消費者教育の充実に努めるべきことを規定する。

多様化、複雑化している消費者問題の解決のためには、消費者自身が消費生活を営む上で必要な知識や判断力を養い、自主的かつ合理的な消費行動を行うことができるよう、啓発活動を推進し消費生活に関する教育を充実していくことが重要であることから、県が、消費者の自立を支援するため、市町村、消費者団体等と連携・協働して消費者への啓発活動等を推進していくことを規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(啓発活動及び消費者の組織化)

第七条 知事は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるようにするため、商品及び役務に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進し、並びに消費生活に関する教育を充実するとともに、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

<消費者基本法>

(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っ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、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

県民の意見

<勉強会・座談会>

事前規制を取り払うと消費者に危険な場面が増えるので、今後は情報提供や教育などの権利実現に力をいれるべき。

消費者が自覚できるように、自立に向けた啓発をするべき。

いろいろな消費者に合わせた形での情報提供・消費者教育が必要

学校教育に取り入れて、小さい頃から消費者意識を植え付けることが重要

教員対象講座が任意参加は手ぬるい。

実際に学校で消費者問題を取り扱うことは難しい。現場の教師が教材やノウハウも無いため授業に取り入れられないと言っていた。節目節目に教材と講師をセットで学校

に提供してはどうか。
今の子供達は現実的な感覚とかけ離れている感じ。子供達への消費者教育は、結果を具体的に教えるような内容で。
子供は素直。小学校のうちの消費者教育というのは、人格形成で非常に効果があるのではないか。
高齢者に対しては地域のふれあいサロンなどに相談員を派遣してもらい、講座を継続的にやるなどの対策が必要。ただ予算の裏付けが重要であり、消費者行政関連予算の減少は大いに問題。
高齢者には、寸劇など視覚に訴えるほうが効果的。
高齢者に消費者意識を教えていく団体をつくっていくことが大事
どうやって高齢者に意識を浸透させていくかが課題
民生委員や町内会などを通じてチラシを配布したり、声をかけたりすることが有効
自治会など身近なところに情報源があると良いのでは
例えば「県は、市町村、消費者団体、事業者、事業者団体、教育機関その他の関係機関と連携して、消費者が主体的かつ合理的に行動することができるよう、消費者に対して消費生活及び生活設計等に関する教育・啓発の充実を図るとともに、必要な情報を積極的に提供すること。」といった規定を盛り込んでどうか。
被害予防には、身近な人に相談することが大事。家族や近所のつながりが重要。
架空請求やおれおれ詐欺については市が朝夕に放送を流して注意喚起している。
地域によっては自治会・町内会等の地域単位で、被害に関する情報を流しているようだが、これは他の地域でも大いにやるべき。
消費者教育は重要。親子孫へ伝わっていく社会をつくるような理想的な消費者教育が大事。市町村の相談員を充実し、その相談員が講座等で何度も繰り返して伝えていくという活動が、一番伝わると思う。各市町村の相談員が区域で十分な啓発活動をしていけるように推進を。
行政は、消費者問題について、メディアを介すなどして早めに消費者に知らせたい。
消費者問題に関する法律がどんどん変わるので、どこがどう変わったのかなど、分かりやすく情報提供して欲しい。
子供達の消費者教育について、まずは家庭だと思う。自分の実感としては、まずは親による子供の教育、そして学校での教育が必要と考える。買い物するにでもよく考えて行動するように親が身に付けて、子供が身に付けてと考える。子供に対しては学校教育でも消費者教育をやって欲しい。国も県も市町村も消費者への情報提供や教育を惜しまずにやってほしい。
やはり消費者教育は学校が全てであって、家庭では難しい。これだけ色々な契約トラブルがあるということは、契約がどういうことかということもきちんと親が教育できていない、日本で一番遅れているのは消費者教育と考える。学校の総合学習の中で、消費者教育を県で強制的に取り入れていただきたい。一生のなかで消費者教育は大事なことだと思う。悪質業者に貴重な財産を全て奪われるなどの状況を見るに、基本ができていないということの現れだと思うので、ぜひ学校教育で消費者教育を取り入れて欲しい。
自分の子供を人にゆだねるのではなく、やっぱり家庭で、きちんと自分の子供はどういう風に将来していきたいのかを考えて、少しずつでも親と一緒に勉強していったらいいのではないかと感じる。朝の子供達を見ると、大切な朝の食事、そして早寝早起き、そういった一番大事なものが抜けているのではないかと感じている。そういった根本的な部分を改善していけば、教育的にもいろいろな事件が無くなっていくのではないかと感じている。
消費者の8つの権利がうたわれ、字面ではわかって、内容まで理解できない。消費者がその権利を行使できる状態にする環境整備を行って欲しい。例えば消費者団体向けに、予測される事例等を含め勉強会を（行政が）行う。

< 条例改正検討委員会 >

障害者、子ども、高齢者に、わかりやすい情報をどうやったらうまく伝えていけるか、

工夫していく必要がある。

消費者教育・啓発は、消費者が「自立」するために行うものであり、消費者自身で自主的にきちんと判断し「NO」と言える消費者を育てていくため、「自立の支援のため」という言葉はぜひ入れるべき。

「情報の収集と開示」の充実が重要。相談窓口をより相談しやすい、行きやすいものにし、県ホームページに、体系的に各種情報やイベントなどのバックナンバー、相談事例などを掲載するなど。

消費者の相談内容に的確な相談窓口がどこなのかということが明確にされ、広く周知されるようにすべき。

学校での消費者教育が、一番広く伝えることができるし、若い人への消費者教育は重要。教育委員会と連携をとるなどして、学校教育に積極的に消費者教育が取り入れられるようにしていくべき。

学校での消費者教育と、さらには地区で横行している悪質商法などの情報を朝礼等で伝えるなど、学校を消費者情報の伝達の場にすれば良いと考える。

学校の先生自体に対する消費者教育も必要。

消費生活相談員が学校教育に入り込むことが、非常に難しい現状にあるが、小さいうちからの消費者教育も必要。

消費者団体としても、すべての学校に消費者教育を取り入れてもらうことは非常に難しいと感じている。

職場でも積極的に消費者教育を取り入れるべき。

学校・地域・家庭・職域での消費者教育はもちろんのこと、高齢者等に近い介護士や福祉関係者を教育する先生に対しても消費者教育を行う必要がある。

消費者教育・啓発の分野でも、千葉県は非常にがんばっていた経緯があるが、あるとき予算が無いということその行事が無くなってしまった。最後には予算の問題でもある。

消費者教育・啓発は被害防止のために非常に重要であるので、条例の中でもっとも重要な施策のひとつである旨を表現したい。また、「必要な施策を講じる」ではなく「有効な施策を講じなければならない」と強い表現にしたい。

4 消費者団体の自主的な活動の促進

13 知事は、県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。

趣旨

消費者団体の活動の重要性を踏まえ、知事は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進し、その役割を果たしていくことができるように必要な施策を講ずることを、現行条例の規定を基礎とし、消費者基本法の規定と同趣旨の内容を規定する。

参考

< 千葉県消費者保護条例 >

(啓発活動及び消費者の組織化)

第七条 知事は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるようにするため、商品及び役務に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進し、並びに消費生活に関する教育を充実するとともに、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

< 消費者基本法 >

(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。

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

例えば「県は、事業者団体及び消費者団体による消費生活に関する苦情等の処理が促進されるよう必要な施策を講ずるとともに、消費生活に関する苦情等の処理が促進されるよう必要な施策を講ずるとともに、消費生活に関する苦情等の処理について、必要に応じて情報の提供、その他の支援を行うこと。」といった規定を盛り込んでどうか。

行政には、例えば消費者団体間のネットワーク作りを進めたり、活動拠点として空き教室等を無償で提供するなどの支援をして欲しい。

< 条例改正検討委員会 >

消費者団体への支援を行うことを盛り込むべき。

(現行条例：知事は、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずる。)

消費者団体等で、講座などの消費者啓発を行う場合に、県や市の後援名義があると、開催広報等に一定の効果があることから、行政が「消費者団体の自主的な活動を促進するという旨」は明記すべき。

今まで以上に消費者団体が相互に情報提供したり、相互に学びあったりしていかないと消費者団体の役割というものを担っていけないのではないかと思う。

消費者団体に寄せられる期待は、今後どんどん大きくなるので、項目を別立てで、「消費者団体の自主的な活動を促進するという旨」を明記したほうが良い。

「講じなければならない。」といった強い表現で盛り込みたい。

消費者団体訴権を与えられた団体への行政からの情報提供という支援については、個人情報保護法との関係から、適性で明確な法的ルールが必要であり、現状では困難なため、今後の検討課題にとどめる。なお、財政的な支援については検討可能である。

消費者団体の健全かつ自主的な活動・・・

消費者の権利を確立し、自ら消費生活の安定と向上を図るため自主的に推進する調査、研究、学習、啓発、消費者被害の防止や救済等
必要な施策・・・ 支援及び協力

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

「県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るために消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進し、支援するための必要な施策を講ずるものとする」と規定することを要望する。

「県は、県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支援し、必要な施策を講ずるものとする。」と規定することを要望する。

5 試験・検査等の実施等

14 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要に応じて商品について試験、検査等を行い、その結果を消費者に提供するものとする。

趣旨

知事が、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要に応じて、商品について試験、検査等を行い、その結果を消費者に提供することを規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(試験、検査等の施設の整備等)

第十四条 知事は、消費者の保護を図るため、商品の試験、検査等を行う施設を整備するとともに、必要に応じて、試験、検査等の結果に係る情報を消費者に提供するものとする。

<消費者基本法>

(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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

県消費者センターのテスト室の拡充が必要ではないか。試買テストでは不十分。

<条例改正検討委員会>

消費者の「保護」をはずし、「消費者政策の実効を確保するため」などに修正すべき。外部委託も含めて「知事は、必要に応じて、商品の試験、検査等を行う。」として、きちんと条項は残すべき。

県には、衛生研究所など様々な検査機能があると思うので、重複したものが無いか整理して、限られた予算の中で連携等によって有効に機能させるなど、総合的観点から実態に合った活用をしていくように工夫してはどうか。また、民間との情報交換も活かすなどの工夫も必要。

設備投資については費用対効果の面から慎重に行うべきことから、条文は「試験、検査等を行う」と修正し、県消費者センターのテスト室は、中核的な窓口のようなものとして残し、他の機関で行っている試験、検査等とその結果等をデータベース化して、効果的に連携し情報提供するなどの方が良い。なおテスト室の既存設備は残しておく。

商品等の安全等に関する施策

1 危害の防止

< 危害に関する調査等 >

15 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、速やかに必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を県民に提供することができる。

(立入調査等：33)

知事は、 の調査を行うにあたり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務についてその安全性を明らかにするよう求めることができる。

(立入調査等：33 、公表：34)

趣旨

商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼすおそれがある場合において、知事がこれを調査し、調査の結果の情報を県民に提供することにより、県民が自ら考え行動する手がかりを提供することで、被害の発生、拡大の防止を目指す趣旨で規定する。

- (1) 現行の条例においては調査等に関する具体的な規定が無いことから、行政による事後チェック機能をより明確にして危害防止の実効性を確保するため、商品又はサービスが危害を及ぼすおそれがある場合において、知事が「必要な調査」を行うことを規定する。()
- (2) 商品、サービスの安全性は、第一義的には、より多くの情報を保有する事業者によって説明されるべきであることから、安全性に疑いが生じた場合、知事が、 の調査の他、合理的な根拠を示す資料の提出等により安全性を明らかにするよう求めることができることを規定する。()

< 危険な商品又は役務の排除 >

16 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、その製造又は提供の方法を改善することその他危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

(立入調査等：33 、公表：34)

の場合において、知事は、必要があると認めるときは、審議会の意見を聴くものとする。

知事は、 の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

(立入調査等：33 、公表：34)

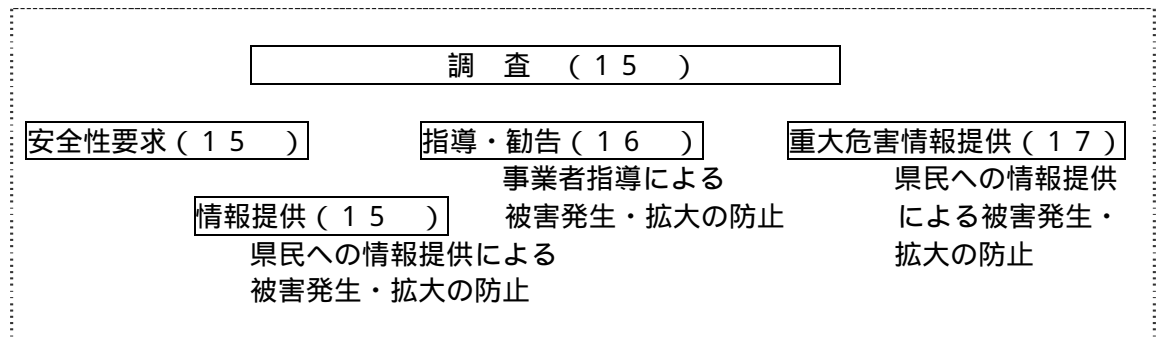
趣旨

商品又はサービスが、消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合に、知事が、当該商品又はサービスの供給にかかわる事業者に対して、危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導又は勧告することを規定する。

危険な商品の排除を定めた法令は数多くあるが、その多くは、個別商品ごとに、安全基準や品質基準を設け、これに適合しない商品を排除するという方法をとっている。したがって、法令による基準が定められていない場合は、危害を及ぼしても規制の網からみれることもある。

そのような場合に対処するため、現行条例においても規定しているところであるが、知事は、危険な商品又はサービスに係る指導又は勧告をすることができることを規定するものである。

15による調査等、16による指導・勧告、17による情報提供の関係を図示すると下記のとおりとなる。



< 重大な危害についての情報提供 >

17 知事は、商品又は役務が消費者の生命又は身体に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、その危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を直ちに県民に提供するものとする。

(立入調査等：33)

趣旨

知事は、消費者の生命、身体に重大かつ緊急な危害発生のおそれがあるとき、危害の発生を防止するため、この情報を県民に提供することを規定する。

< 商品等の提出 >

18 知事は、15、16、17の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品又は当該事業者が役務を提供するために使用する物若しくは当該役務に関する資料の提出を求めることができる。

(公表：34)

趣旨

商品又はサービスによる危害に関して、調査、安全性の確認、指導、勧告などを行うにあた

っては、33の「立入調査等」による現地調査のみでは確認が困難な場合に、商品そのものやサービスに関する物、資料などの現物が必要になることが考えられることから、知事が必要な限度において提出を求めることができることを規定するものである。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(危害の防止)

第九条 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、必要に応じて、速やかに当該商品又は役務に係る情報を消費者に提供するとともに、その危害の防止に関し法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

2 前項の場合において、知事は、必要があると認めるときは、千葉県行政組織条例(昭和三十二年千葉県条例第三十一号)に基づき設置された千葉県消費者行政審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

4 知事は、事業者が第一項の規定による勧告に従わないとき、又は前項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をしたときは、その旨を公表することができる。

5 消費者は、第一項の規定により知事が執るべき措置を講じていないと認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、当該措置を講ずるよう求めることができる。

<消費者基本法>

(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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

事業者の指導については、罰則を設けることも検討すべきではないか。
危害の防止について、現行条例を補強する意味で、「危害に関する調査(さらには、事業者に対する安全性立証の要求)」「緊急危害防止措置」を盛り込むことを検討して欲しい。

嘘の表示をしている事業者がいると、何を信用していいのかが不安。事業者が何か悪いことをした時は、単に改善指導だけではなく、罰則を課すよう条例改正する必要があるのではないか。

行政から事業者に強く言ってもらうことがまず必要。消費者にはなるべく早く情報提供を。

虚偽表示やデータ改ざん等、大企業は結局利潤追求しか頭に無いので、企業がそういうことをした時は、その企業が大打撃を受けるような罰則を課すべきではないか。

消費者の自立には、正しい情報を提供してもらうことと、消費者に危害が及んだ場合に厳しい罰則が必要。

事業者が悪いことをしても、罰則適用までには手続が何段階もあり、事業者のやり得になってしまう。行政はもっと厳しく取り締まるとか、すぐに罰するとか、資格停止といった強い態度で臨んでもらいたい。

事業者がでたらめなことをしていたという情報は、新聞・テレビから得ることが多く行政から得たことは無かった。

県には、迅速な救済と情報公開を進めてもらいたい。
行政は、被害が拡大しないよう、事業者指導の強化や事業者名の公表など、消費者契約の適正化に取り組んでもらいたい。
危害の防止のところに食の安全も取り込めないか。

< 条例改正検討委員会 >

基本的には、東京都の条例を参考に検討
条文の語尾については、「勧告しなければならない」等、とはっきりとした表現にしたい。ただし、一般的に全てを「～しなければならない」とせず、事案ごとに知事の裁量権を与えるかどうかを判断すべき。
埼玉県条例のように、「調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、立証要求できる」と必要に応じて併用できるようにして、より迅速な対応をとることができるようにしたい。
「安全性、危害に関する調査」、「安全であることの立証要求」と、「調査の結果の公表」、「情報提供」を盛り込みたい。
「安全性、危害に関する調査」に関して、商品・サービスについて「商品の原材料又は事業者がサービスを提供するために使用するものを含む。」と括弧書き等でぜひ明記すべき。また、「消費者の生命、身体又は『財産』に危害を…」と、「財産」に対する危害に関することも明記したい。
「安全性を立証」させることが必要。その立証要求については、「事業者に対し、資料の提出その他の方法により」と記載したほうが良い。
事業者に必要な限り立証させるという観点から、立証要求は、再度立証要求できるものとしたほうが良い。
「勧告」に関しては、「事業者に対し、その製造若しくは販売又は提供を中止すること、製造又は提供の方法を改善することその他必要な措置をとるべきことを勧告」のように、具体的に明記したほうが良い。
「緊急危害防止措置」を盛り込みたい。なお、「緊急」の対応であることから、安全性・危害の調査等との関連付けはせずに独立した措置としたほうが良い。

2 表示等の適正化

< 県の基準の設定 >

19 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者が供給する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、消費生活の合理化及び流通の円滑化を図るため、特に必要があると認めるときは、規格、表示、包装等の基準を定めることができる。

知事は、 の規定により基準を定めようとするときは、審議会の意見を聴くものとする。

知事は、 の規定により基準を定めた場合には、これを告示しなければならない。

の規定は、 の規定による基準の変更又は廃止について準用する。

事業者は、その供給する商品又は役務について、 の規定による基準に適合させるよう努めなければならない。

趣旨

消費生活における安全の確保、品質その他の内容の向上、消費生活の合理化等は、事業者によって自主的に行われるものであるが、これらを図るために、特に必要と認められる場合に、商品又はサービスについて、事業者が遵守すべき規格、表示、包装等の基準を知事が定めることを規定する。

現在、千葉県が定める基準としては、昭和55年5月に定められた「美容料金の店頭表示基準」がある。

参考

< 千葉県消費者保護条例 >

(県の基準の設定)

第十一条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者が供給する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、消費生活の合理化及び流通の円滑化を図るため、特に必要があると認めるときは、規格、表示、包装等の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、審議会の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により基準を定めた場合には、これを告示しなければならない。

4 前二項の規定は、第一項の規定による基準の変更又は廃止について準用する。

5 事業者は、その供給する商品又は役務について、第一項の規定による基準に適合させるよう努めなければならない。

< 消費者基本法 >

(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。

<家庭用品品質表示法>

(目的)

第一条 この法律は、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、一般消費者の利益を保護することを目的とする。

<農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律>

(法律の目的)

第一条 この法律は、適正かつ合理的な農林物資の規格を制定し、これを普及させることによつて、農林物資の品質の改善、生産の合理化、取引の単純公正化及び使用又は消費の合理化を図るとともに、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つて一般消費者の選択に資し、もつて公共の福祉の増進に寄与することを目的とする。

<食品衛生法>

第一条 この法律は、食品の安全性の確保のために公衆衛生の見地から必要な規制その他の措置を講ずることにより、飲食に起因する衛生上の危害の発生を防止し、もつて国民の健康の保護を図ることを目的とする。

県民の意見

<勉強会・座談会>

表示、広告、規格、計量、包装の適正化は、消費者が購買、契約する際に重要な判断材料となっていることから、「表示・広告の適正化」「規格の適正化」「計量の適正化」「包装の適正化」の規定を盛り込む必要があると考える。

安全を確保するための予防措置が大切である。予防措置についても行政で何らかの工夫があつていいのではないかと考える。

例えば「県は、消費者の権利の実現を確保する上で、事業者間の公正・自由な競争が重要な意義を有することに鑑み、商品・役務の価格、取引条件その他の事項について公正・自由な競争を不当に制限する行為を規制するために必要な施策を講ずる。」と盛り込むべきと考える。

<条例改正検討委員会>

「事業者による自主基準」については、現代のような競争市場においては、自主基準を自主的に定めて商品・サービスを提供している事業者が多くなっているはずなので、また、事業者の責務のところでは自主行動基準の作成と遵守を盛り込んでいるので、ここのこの条項は必要ないのではないかと考える。

「県の定める基準」について

「表示、包装及び計量の適正化」として、神奈川県条例の10条から13条までの部分を参考に検討。

「県の基準を定めること」については、「特に必要と認めるとき、県の基準を定めることができる」と従来どおり残しておくべき。知事が、この権限を持っているほうが、消費者にとっても利益があり、また多様な状況に対応できると考える。

「特に必要と認めるとき」と「消費者から求めがあったとき」の両方の場合を盛り込んでどうか。

計量の適正化も消費生活にとって重要であるので、盛り込むべきである。

<留意事項>

『「県の定める基準」について「特に必要と認めるとき」と「消費者から求めがあったとき」の両方の場合を盛り込んでどうか。』という検討委員会の委員意見について、「消費者から求めがあったとき」については後述の「知事への申出」制度によって網羅する。

<補足事項>

勉強会及び検討委員会において、「計量の適正化に関する規定を盛り込むべき」との意見があるが、消費者基本法第13条の「計量の適正化」の規定により「計量法」において計量器の基準や正確に計量する義務等が定められていることから、本条例では規定しないものとする。

なお、千葉県計量検定所では同法に基づき、適正な計量の実施を確保し、正確な特定計量器を供給するための検定，商品販売などで使用される特定計量器の定期検査，消費者保護のための商品量目などの立入検査及び暮らしの中で計量を正しく認識していくための啓発事業などを推進しているとともに、次のような県独自の施策を講じているところである。

- 一 計量展の開催
- 二 家庭用計量器無料検査
- 三 計量教室の開催
- 四 市町村等の消費生活展への参加

3 不当な取引行為の禁止

< 不当な取引行為の禁止 >

20 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

- 一 消費者の意に反して、消費者を訪問し又は電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して広告等を行うことにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 二 消費者にとって不適當な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 三 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務の品質、安全性、内容、取引条件等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 四 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 五 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させること。
- 六 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせること。
- 七 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。
- 八 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること。
- 九 商品若しくは役務を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

知事は、 の規定により不当な取引行為を規則で定め、変更し、又は廃止するにあたっては、審議会に諮問しなければならない。

趣旨

千葉県では、苦情相談のうち訪問販売に関するものが激増し、販売方法が悪質化・巧妙化した状況を踏まえて、昭和63年3月に不当な取引方法の規制措置や消費者への情報提供の充実等を新たに盛り込む大幅な条例改正を行ない、昭和63年7月に13の「不当な取引方法」を指定告示した。

しかしそれ以降、告示改正等が行われていないことから、県民が新たな不当な取引の被害にあわないために、また、事業者に不当な取引行為を行わせないために、経済社会状況の変化と消費者被害の実態をとらえ、さらに、多種多様な消費者問題に先進的に取り組んでいる東京都の条例や新たな法令等を参考にして、改正する。

- (1) 消費者に対する事業者の不当な取引行為には、いろいろな取引の場面でさまざまな態様がある。本条は、まず、9つの行為類型に分けて不当な取引行為を掲げ、事業者が消費者と取引を行うにあたってこれらの不当な取引行為を行うことを禁止するものとする。そして、具体的な不当な取引行為は規則で定めることができることとし、事業者に対し、不当な取引行為を行ってはならない旨を定めるものとする。()
- (2) 施行規則で具体的な内容を定める場合等は、公平性・中立性を確保するため審議会に審問しなければならないことを規定する。()

一 消費者の意に反して、消費者を訪問し又は電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して広告等を行うことにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

規則で定める不当取引行為

商品又は役務の販売に際し、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、消費者を訪問し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の販売に際し、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を明示的に与えることなく、消費者に対し電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して一方的に広告宣伝等を行うことにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

二 消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

規則で定める不当取引行為

商品又は役務の販売に際し、消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の販売に際し、高齢者その他の者の判断力の不足に乗じ、契約を締結させること。

趣旨

本号に規定する行為類型は、勧誘が開始される最初の段階において生じる消費者の自主性を害する勧誘行為等の不当性に着目するものである。昨今の高齢者被害の事例にみられるように、事業者の勧誘方法はますます巧妙化しており、ひとたび勧誘が開始されると、それを拒否できない消費者も多い。こうした状況に対応するためには、事業者が行う勧誘行為のできるだけ早い段階で、消費者が望まない勧誘にさらされることのないようにすることが重要である。また、消費者の知識・経験・財産の状況等に適合した形で販売・勧誘が行なわれなければならない(「適合性の原則」)。そこで、高齢者等の判断力の不足に乗じた契約の勧誘、消費者の取引に関する知識、経験及び財産の状況等に照らして不適当な契約の勧誘、消費者の望まない勧誘等、消費者の自主性を害する勧誘行為等を不当な取引行為とする。

三 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務の品質、安全性、内容、取引条件等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

規則で定める不当取引行為

商品若しくは役務の販売の意図を明らかにせず、若しくは商品若しくは役務の販売以外のことを主要な目的であるかのように告げて、又はそのような広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務に関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報であって、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の販売に際し、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の品質、内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利であると消費者を誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の購入、利用又は設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

自らを官公署、公共的団体若しくは著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体若しくは著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の販売に際し、事業者の氏名若しくは名称若しくは住所について明らかにせず、又は偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

趣旨

本号に規定する行為類型は、事業者が消費者を勧誘する際の情報提供をめぐる不当性に着目したものである。年々複雑化している取引内容に関して、誘引・勧誘時に消費者に十分な情報を提供しなかったり、虚偽の情報を提供したり、断定的判断を提供することによって、消費者に事実と異なる認識を形成させ、その判断を誤らせて商品、サービスを購入させることを不当な取引行為とする。

四 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

規則で定める不当取引行為

消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、消費者の住居等において商品又は役務の販売を一方的に行って、あたかも契約が成立したかのように誤信させて、消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

消費者を訪問し、消費者が拒絶の意思を表示することを妨げるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

消費者の年齢、収入等契約を締結する上で重要な事項について、事実と異なる内容の契約書等を作成して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反して、執ように説得し、又は消費者を威迫して困惑させ、その場で、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務を販売する目的で、親切行為その他の無償又は著しい廉価の役務又は商品の供給を行うことにより、消費者の心理的負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

消費者の不幸を予言し、消費者の健康又は老後の不安その他の生活上の不安をことさらにあおる等消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

商品又は役務の販売に際し、当該消費者の情報又は当該消費者が従前にかかわった取引に関する情報を利用して、消費者を心理的に不安状態に陥らせ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止するかのように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

主たる販売目的以外の商品又は役務を意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、商品又は役務の購入の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、電話をし、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

趣旨

本号に規定する行為類型は、契約に至る消費者の意思決定過程における勧誘行為等の不当性に着目するものである。契約を締結するか否かは、消費者の自由な意思により決定されなければならない。強制力の例としては、威圧的言動、長時間の執ような勧誘及び消費者の知識の不足に乗じる、催眠状態に陥れる等の行為がある。これら外部からの強制行為を不当な取引行為とする。

五 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させること。

規則で定める不当取引行為

法律の規定が適用される場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させること。

契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を設けた契約を締結させること。

消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項を設けた契約を締結させること。

消費者が購入の意思表示をした主たる商品又は役務と異なるものを記載して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約書等を作成させること。

消費者にとって不当に過大な量の商品若しくは役務又は不当に長期にわたって供給される商品若しくは役務の購入を内容とする契約を締結させること。

当該契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定める条項を設けた契約を締結させること。

商品又は役務の購入に伴って消費者が受ける信用がその者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させること。

債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵(かし)により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は瑕疵(かし)に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる条項を設けた契約を締結させること。

第三者によって、クレジットカード、会員証、パスワード等、商品の購入又は役務の提供を受ける際の資格を証するものが不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負担させる条項を設けた契約を締結させること。

消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる内容の契約を締結させること。

趣旨

本号に規定する行為類型は、契約時における契約内容の不当性に着目するものである。本来、契約内容は契約自由の原則により、消費者と事業者の双方合意により決められるが、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書・約款により事業者の一方的意思に委ねられていることが大半で、消費者被害につながるものも少なくない。

ここでは、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項、事業者が当然負うべき責任を免除するなどの条項、高額な損害賠償金を定めた条項や過量販売の契約等、消費者に不利な契約内容等で契約をさせる行為を不当な取引行為とする。

六 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせること。

規則で定める不当取引行為

消費者、その保証人等法律上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

消費者等を欺き、威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、預金の払戻し、生命保険の解約、借入れを受けること等により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行をさせること。

消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは消費者等の関係人に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段を用いて情報を流布する旨の言動等を用い、心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力をさせること。

事業者の氏名若しくは名称若しくは住所について明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して、強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

趣旨

本号に規定する行為類型は、契約の締結により生じた消費者側の債務（代金の支払等）の履行に際して、事業者の不当な言動等に着眼したものであり、虚偽や威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強制する行為を不当な取引行為とする。

七 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。

規則で定める不当取引行為

履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの再三の履行の督促に対して適切な対応をすることなく、債務の履行を拒否し、又は引き延ばし、商品又は役務を契約の趣旨に従って供給しないこと。

継続的に商品又は役務を供給する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は債務の履行が終了していないにもかかわらず消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。

趣旨

本号に規定する行為類型は、事業者側が、契約の締結により生じた履行義務を意識的に回避・拒否あるいは遅延させたなどの不当性に着目するものである。

事業者の中には、当然、履行すべき義務を全く果たさなかったり、不完全なまま放置したりして、消費者に多大な損害を与えるケースがしばしばある。ここでは、事業者の意思に基づく義務の不履行、不十分な履行、履行の引き延ばし、履行条件の一方的変更、履行拒絶、履行打ち切りなどを不当な取引行為とする。

八 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること。

規則で定める不当取引行為

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫して困惑させ、又は術策、甘言等を用いて、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく商品若しくは役務の使用若しくは利用をさせて、契約の成立又は存続を強要すること。

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、役務の対価等法令上根拠のない要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。

継続的に商品又は役務を供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させる等して、契約の存続を強要すること。

前各号に掲げるもののほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張に際し、これを不当に拒否し、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させる等して契約の成立又は存続を強要すること。

消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。

から まで及び に規定するクーリング・オフの権利とは、次に掲げる権利をいう。

- 一 割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）第 4 条の 4 第 1 項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- 二 特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）第 9 条第 1 項、第 24 条第 1 項、第 40 条第 1 項、第 48 条第 1 項及び第 58 条第 1 項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- 三 前 2 号に規定する法律以外の法令の規定又は契約により認められた権利で前 2 号に掲げる権利に類するもの

趣旨

本号に規定する行為類型は、契約の解除等に関する部分についての不当性に着目するものである。前段では、消費者からの正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げること、後段では有効に行われた解除等により生じた債務の履行を遅延させることを不当な取引行為とする。前段は「正当な根拠に基づく」クーリング・オフ制度、約定解除、法定の取消等を対象とし、後段は「正当な根拠に基づく」という限定がないので、前段であげたものに合意解除を加えて対象とする。

九 商品若しくは役務を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

規則で定める不当取引行為

立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。

与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。

販売業者等（商品若しくは役務を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。）の行為が骨子案20一から五までに規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。

与信契約等において、販売業者等に対して生じている事由をもって消費者が正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

趣旨

本号は、消費者が商品又はサービスを購入するに際して、その債務の弁済に充てるための与信業者による消費者への信用の供与をする契約に伴う不当な取引行為を定めるものである。

< 不当な取引行為に関する調査等 >

2 1 知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認める場合は、必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を県民に提供することができる。

(立入調査等：33)

知事は、 の調査を行うにあたり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、不当な取引行為を行っていないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(立入調査等：33 、公表：34)

趣旨

県内の消費生活センター等から得られた情報の中に、条例・規則で規定した不当な取引行為に該当すると疑われる行為が見られる場合、真に条例違反行為が行われているか、それはどのような違反行為かを確認するため、知事がこれを調査し、調査の結果の情報を県民に提供することにより、県民が自ら考え行動する手がかりを提供することで、被害の発生、拡大の防止を目指す趣旨で規定する。

< 不当な取引行為の改善勧告等 >

2 2 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、不当な取引行為を改善するよう指導し、又は勧告することができる。

(立入調査等：33 、公表：34)

の場合において、知事は、必要があると認めるときは、審議会の意見を聴くものとする。

知事は、 の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

(立入調査等：33 、公表：34)

趣旨

事業者が不当な取引行為を行っている場合、知事が事業者に対し、指導し又は勧告することができる旨を定める。

< 重大な被害についての情報提供 >

2 3 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、その被害を防止するため必要があると認めるときは、当該行為に係る事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を消費者に提供するものと

する。

(立入調査等：33)

知事は、の規定による情報の提供をしようとするときは、あらかじめ、当該情報の提供に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

知事は、消費者に対してする架空請求(契約に基づく金銭債権がないにもかかわらず、当該債権があるかのように偽り、当該金銭債務の履行を請求する行為をいう。)により、消費者に重大な被害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあり、かつ、その被害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該架空請求をした者の氏名又は名称及び住所、当該架空請求の内容その他必要な情報を県民に提供するものとする。

(立入調査等：33)

趣旨

不当な取引行為による被害の未然防止、拡大防止を図るため、知事が必要と認めるときに、これに関する情報を県民に提供する旨を定める。

消費者に対して注意を喚起することを目的とし、被害防止という実質的な効果を期して情報の提供を行うのが趣旨である。

- (1) 消費者被害の未然防止、拡大防止を図るためには、事業者名等を情報提供することが極めて有効であるので、事実確認が適正になされており、かつ、被害の防止のため、事業者名等を公表することが必要であるような場合に、により、事業者名等を含めて情報を提供することができるようにする。
- (2) 「架空請求」(契約並びに債務の履行が存在しないにも関わらず、あたかも消費者に債務があるかのように装って金銭を請求する行為)についても、被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要がある場合は、架空請求をした者の氏名・名称等の情報を県民に提供することを規定する。この場合の情報の提供は、「被害の発生を防止するため緊急の必要がある」場合に限定することから、事業者等の意見を聴くなどの事前手続きは不要とする。()

参考

<千葉県消費者保護条例>

(不当な取引方法の指定)

第十二条 知事は、消費者の取引の安全を図るため、事業者が、消費者の知識、能力又は経験の不足に乗じて、消費者を取引に誘引し、又は消費者に取引を強制すること等により消費者にその提供する商品又は役務の選択を誤らせるような取引方法を不当な取引方法として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により指定をしようとするときは、審議会の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により指定をした場合には、これを告示しなければならない。

(不当な取引方法の禁止)

第十三条 事業者は、その提供する商品又は役務の取引に当たっては、前条第一項の規定により指定された不当な取引方法を用いてはならない。

2 知事は、事業者が前項の不当な取引方法を用いていると認める場合は、必要に応じ

て、速やかに当該不当な取引方法に係る情報を消費者に提供するとともに、その取引に関し法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、取引方法の改善を指導し、又は勧告することができる。

- 3 第九条第二項から第五項までの規定は、前項の場合について準用する。この場合において、同条第三項から第五項までの規定中「第一項」とあるのは、「第二項」と読み替えるものとする。

<不当な取引方法の指定告示>

千葉県消費者保護条例(昭和50年千葉県条例第39号)第12条第1項の規定により、不当な取引方法を次のとおり指定した。

昭和63年7月1日

- 1 商品又は役務(以下「商品等」という。)が、法令等により設置又は利用を義務づけられたものであるかのように説明して勧誘すること。
- 2 自らを官公署又は公的団体等の職員と誤認させるような言動等を用いて勧誘すること。
- 3 商品等の内容又は契約に関し、主要な事実を告げず、又は虚偽の事実を告げて勧誘すること。
- 4 商品等の内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利であるかのように説明して勧誘すること。
- 5 商品等の販売の意図を隠し、又は商品等の販売以外のことを主要な目的であるかのように告げて、消費者に接近し、又は消費者を営業所等へ誘引して勧誘すること。
- 6 前各号に掲げるもののほか、虚偽の説明、錯誤に陥れる表現等の詐術を用いて勧誘すること。
- 7 未成年者、高齢者等の判断力、知識、経験等の不足に乗じて勧誘すること。
- 8 消費者の意に反して、長時間にわたり、反復し、その他執ように勧誘すること。
- 9 消費者の意に反して、深夜、早朝等消費者の生活に支障のある時間帯において勧誘すること。
- 10 消費者を威圧し、又は消費者に心理的不安を与えるような言動を用いて勧誘すること。
- 11 消費者が当面必要としない不当に過大な量の商品等を販売すること。
- 12 クーリング・オフ制度の利用等法令で認められている消費者の権利の行使を妨げる行為をすること。
- 13 その他法令に違反する疑いのある取引方法を用いて勧誘すること。

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

不当な取引方法の規制を強化して欲しい。

現在県が指定している不当な取引方法13項目を、条例の中に(例えば規則に)具体的に明記することが必要だと考える。

行政から事業者に強く言ってもらうことがまず必要。消費者にはなるべく早く情報提供を。

県には、迅速な救済と情報公開を進めてもらいたい。

行政は、被害が拡大しないよう、事業者指導の強化や事業者名の公表など、消費者契約の適正化に取り組んでもらいたい。

事業者指導がうまく機能するようにして欲しい。

例えば、「県は、事業者と消費者との取引に関して、必要があると認定したときは、事業者に対し、資料を提出するなどにより取引が適正であることを立証するよう求めることができる。」、「県は、事業者の不適正な取引行為により、消費者に重大な被害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該被害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに当該取引行為の内容、当該事業者の氏名又は名称、住所そ

の他必要な事項を公表することができる（不適正な取引行為に関する情報提供）」のように具体的に規定する必要があると考える。

行政から事業者に強く言ってもらうことがまず必要。消費者にはなるべく早く情報提供を。

事業者が悪いことをしても、罰則適用までには手続が何段階もあり、事業者のやり得になってしまう。行政はもっと厳しく取り締まるとか、すぐに罰するとか、資格停止といった強い態度で臨んでもらいたい。

規制緩和によって事業者は野放し状態となり、消費者被害が増加した。そのために消費者契約法や特定商取引法など色んな法律が制定されたり改正されたりしたわけだが、特に今回の特定商取引法の改正で、かなり事業者指導がしやすくなったと思う。だが、せっかく指導しやすくなっても使う側の都道府県がしっかりしなければ意味が無い。

自分は県の消費者センターに勤務していたことがあり、センターでは苦情内容を良く知っている、一方で県民生活課の職員はあまり内容を知らないが権限をもっている、という状況があって業者指導がなかなかうまくいってなかったという印象がある。業者指導の現場がうまく動くようにして欲しい。

東京都が厳しく指導すると、悪質業者は近県に流れてきて、都内でやっていたと同じことをやりだす。千葉県民は東京都民と同じような被害を受けているのだから、しっかりやって欲しい。

架空請求やおれおれ詐欺については、市が朝と夕方に放送を流して注意を促している。ただ、やはり小さいときから消費者問題に触れることが大事なので、例えば節目節目でそういった授業を行うなど、何らかの形で教えることはできないのか。また、事業者の指導については、やはり罰則を設けることも検討すべきではないのか。

偽装表示やデータの改ざんなど、大企業は結局利潤の追求しか頭に無いので、もし企業がそういうことをした時は、その企業が大打撃を受けるような罰則を課すべきではないか。前回の意見交換会で聞いた時はなかなか難しいような話をしてしたが、罰則が無ければ企業は絶対に悪いことをするし、消費者に自立しろと言うなら、正しい情報をきちんと出してもらおうと同時に、消費者に危害が及んだ場合は厳しい罰則を課しないとバランスが取れないと思う。

< 条例改正検討委員会 >

東京都の条例・施行規則を参考にしながら、大筋の項目内容を条例に盛り込んで、それに基づいて具体的な取引行為の禁止内容は、施行規則の中に規定していく。相談の現場でも、非常に使いやすいものとなる。

施行規則についても、検討委員会での議論結果をきちんと反映したものにしたい。特定商取引法のような商品・サービスの指定制が無いというのが条例の強みであるので、条例では、すべての商品やサービス等に関して規制網羅できるものにしていきたい。

佐賀県条例施行規則の4条4項にならい、「商品・サービスの商標に、他の事業者の商品等と同一又は類似のものと誤信させるような紛らわしい商標を用いること。」の禁止規定も盛り込みたい。

佐賀県条例施行規則の4条4項にならい、「上記以外にも、消費者が契約締結の意思を形成する上で重要な事項について、誤信を招く情報を提供すること。」と広く網羅できる規制規定を盛り込みたい。

不招請勧誘の禁止については、「勧誘を受けた顧客が取引をしない旨の意思表示をしたにもかかわらず、勧誘を継続することをしてはいけない」といった「再勧誘を禁止する」という規制が現実的ではないかと考える。

佐賀県条例施行規則5条5号にならい、「商品・サービスの購入資金に関して、消費者からの要請が無いにもかかわらず、貸金業者からの借入れその他の信用供与を受け、又は定期預金、生命保険等の解約をして資金を調達することを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。」を禁止する規定も盛り込みたい。判断力の弱い高齢者などが、悪質業者にサラ金窓口や銀行窓口等に連れて行かれて被害に遭うということを防ぐことを期待できる。

「過剰与信の禁止」を盛り込みたい。「立替払い」によって高齢者が次々販売の被害に遭ったりするのが現状である。

「消費者に名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる内容の契約を締結させること。」の禁止もぜひ盛り込みたい。

「適合性の原則」(事業者は、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を行わなければならないこと)はぜひ盛り込むべき。条例で大まかなところを規定して、施行規則等で具体的で詳細に規定するようにしたい。

条例に罰則を設ける場合の法的な課題や難しさは理解したが、罰則を設けることが可能なのであれば設けて欲しい。

国の法令等では不十分な場合があるときは、県は国に働きかけるということを条例に盛り込めるのであれば、盛り込んだほうが良い。

悪徳業者等を排除していくために、刑罰が難しいのであれば「公表」という措置で、事業者名だけでなく具体的なケースなど公表内容を工夫したり、公表の方法もマスコミ等にタイアップしてもらうなど、高齢者等へも配慮しながら、全体で総力を上げて広く県民に徹底周知・注意喚起するなど、悪徳業者をいかに排除していくかという観点から工夫していけば良いと考える。

日々消費者被害の相談を受けている現場の観点からは、罰則検討の視点ではなく、いかに迅速に悪質業者を排除し消費者被害をなくしていくかという即効性など、現実的な実効性が確保される措置を盛り込んだ条例にしていきたい。大阪府の条例が参考になるかと思う。

第23条第1項第2号について、電気通信手段だけではなく、「訪問」も網羅するように規定すべきと考える。

「消費者の意に反する勧誘等の禁止」を明確に規定すべき。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

職場への電話勧誘の禁止を不当な取引の形態として規定する事を切に希望する。

特商法では電話勧誘を禁止していないが、一般家庭はともかく、職場への資格、利殖関係の電話に、就職したての若者から中堅サラリーマンまで迷惑をこうむり多大な被害のきっかけとなっている事実がある。業務と無関係な外部からの電話は企業の経済活動の妨げとなり、しいては県内の経済発展を鈍化させることにもつながると考える。SF商法があちこちで行われているのを見て、何もできないのを歯がゆく思っている。

実際に行われている時に行政がチェックできるようなことを盛り込んで欲しい。

高齢社会を背景に認知症等の判断不十分者とまでいえないが、理解が不十分なため必要のない契約をして高齢者が悪質商法の被害にあいやすいという現状から、是非「商品・サービスの契約及びその購入を条件または原因として信用の供与をする場合は、消費者の年齢にも十分な配慮のもと行う」などと年齢も考慮して欲しい。出来れば、高リスク高リターンな金融商品の契約の場合は、国内先物取引で規定されているような75歳以上は原則(具体的な年齢や例外規定については議論があっても良いが)勧誘禁止としてはどうか。

「3 不当な取引行為の禁止」「4 生活必需商品等に関する措置」は、独立させて「不当な取引行為の禁止等」で独立させた方がいいと思われる。「商品の安全等に関する施策」のタイトルで取引等を括るのは無理な気がする。

4 生活必需商品に関する措置

< 需給状況等の調査等 >

24 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、県民の消費生活に欠くことができないと認められる商品（以下「生活必需商品」という。）について、必要に応じて、需給の状況、価格の動向等を調査するものとする。

事業者は、 による調査に協力しなければならない。

知事は、必要があると認めるときは、 の規定による調査の結果についての情報を県民に提供するものとする。

趣旨

現在、物価は比較的安定しているが、原油価格の上昇や自然災害などにより、生活必需物資の価格が高騰したり、供給不足となったりする可能性がある。このような事態における生活必需物資の安定供給を図る措置に向けて、必要に応じて、県民の消費生活に欠くことができない商品について需給状況や価格等の調査を実施し、その結果を県民に情報提供することを規定する。

< 特定生活必需商品の指定等 >

25 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、生活必需商品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、当該生活必需商品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認めるときは、当該生活必需商品を特定生活必需商品として指定することができる。

知事は、 に規定する事態が消滅したと認めるときは、 の規定による指定を解除するものとする。

知事は、 の規定により、特定生活必需商品を指定し、又はその指定を解除するときは、その旨を告示しなければならない。

趣旨

生活必需商品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、買い占め又は売惜しみが行われ若しくは行われるおそれがあるときには、知事が当該商品を「特定生活必需商品」として指定することができる旨を定める。

< 協力要請 >

26 知事は、25 の指定をしたときは、特定生活必需商品に係る事業者に対し、その供給について協力を求めるものとする。

趣旨

知事が、指定した特定生活必需商品を製造、輸入、流通、販売等している関係事業者に対して、適正な価格で供給するよう協力を求めることを規定する。

< 売渡勧告等 >

27 知事は、事業者が26の規定による協力の要請にかかわらず、買占め又は売惜しみにより特定生活必需商品を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、当該生活必需商品を適正な価格で売り渡すよう指導し、又は勧告することができる。
(立入調査等：33、公表：34)

趣旨

25で指定された特定生活必需商品について、26により供給の協力を要請したにもかかわらず、買占め又は売惜しみにより当該特定生活必需商品を多量に保有していると認められるときに、知事が事業者に対し、適正な価格で売り渡すよう指導し又は勧告できることを規定する。

参考

< 千葉県消費者保護条例 >

(需給状況等の調査)

第十九条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、県民の消費生活に欠くことができないと認められる商品(以下「生活必需商品」という。)について、必要に応じて、需給の状況、価格の動向等を調査するものとする。

2 事業者は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

(特定生活必需商品の指定等)

第二十条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、生活必需商品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、当該生活必需商品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認めるときは、当該生活必需商品を特定生活必需商品として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

3 知事は、前二項の規定により、特定生活必需商品を指定し、又はその指定を解除するとき、その旨を告示しなければならない。

(協力要請)

第二十一条 知事は、前条第一項の指定をしたときは、特定生活必需商品に係る事業者に対し、その供給について協力を求めるものとする。

(売渡勧告等)

第二十二条 知事は、事業者が前条の規定による協力の要請にかかわらず買占め又は売惜しみにより、特定生活必需商品を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、当該生活必需商品を適正な価格で売り渡すよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告に従わない者があるときは、その旨を公表することができる。

(立入調査等)

第二十三条 知事は、前条第一項の規定の施行に必要な限度において、特定生活必需商品に係る事業者(この項の規定により立入調査又は質問を行つた場合において、特に必要があると認めるときは、当該特定生活必需商品を保管していると認められる者を含む。)に対し、その協力を得て、その業務に関し報告を求め、又は当該職員に、その事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により、職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があつたときは、これを提示しなければならない。

3 知事は、正当な理由なく、第一項の規定による報告の要求、立入調査等に協力しなかつた者があるときは、その旨を公表することができる。

<消費者基本法>

<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>

(目的)

第一条 この法律は、国民生活との関連性が高い物資又は国民経済上重要な物資（以下「生活関連物資等」という。）について、買占め及び売惜しみに対する緊急措置を定めることにより、国民生活の安定と国民経済の円滑な運営に資することを目的とする。

(物資の指定)

第二条 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、当該生活関連物資等の買占め又は売惜しみが行なわれ又は行なわれるおそれがあるときは、政令で、当該生活関連物資等を特別の調査を要する物資として指定する。

2 前項に規定する事態が消滅したと認められる場合には、同項の規定による指定は、解除されるものとする。

(調査)

第三条 内閣総理大臣及び主務大臣は、前条第一項の規定により指定された物資（以下「特定物資」という。）について、その価格の動向及び需給の状況に関し必要な調査を行なうものとする。

(売渡しに関する指示及び命令)

第四条 内閣総理大臣及び主務大臣は、特定物資の生産、輸入又は販売の事業を行う者が買占め又は売惜しみにより当該特定物資を多量に保有していると認めるときは、その者に対し、売渡しをすべき期限及び数量並びに売渡先（内閣総理大臣及び主務大臣が当該特定物資の買受けにつきその同意を得た者に限る。）を定めて、当該特定物資の売渡しをすべきことを指示することができる。

2 内閣総理大臣及び主務大臣は、前項の規定による指示を受けた者がその指示に従わなかつたときは、その者に対し、売渡しをすべき期限及び数量を定めて、当該売渡先に当該特定物資の売渡しをすべきことを命ずることができる。

3 前項の規定による命令があつた場合において、当事者が支払い、又は受領すべき金額その他その命令の実施に関し必要な細目は、当事者間の協議により定める。

4 内閣総理大臣及び主務大臣は、第二項の規定による命令に係る売渡しをすべき期限までに当事者が前項の協議をすることができず、又は当該協議が整わないと認めるときは、政令で定めるところにより、裁定を行うものとする。

5 内閣総理大臣及び主務大臣は、前項の裁定をしたときは、遅滞なく、その旨を当事者に通知しなければならない。

6 第四項の裁定があつたときは、その裁定の定めるところに従い、当事者間に協議が整つたものとみなす。

7 第四項の裁定のうち当事者が支払い、又は受領すべき金額について不服のある者は、その裁定の通知を受けた日から六月以内に訴えをもつてその金額の増減を請求することができる。

8 前項の訴えにおいては、他の当事者を被告とする。

9 第四項の裁定についての異議申立てにおいては、当事者が支払い、又は受領すべき金額についての不服をその裁定についての不服の理由とすることができない。

(立入検査等)

第五条 内閣総理大臣及び主務大臣は、前条の規定の施行に必要な限度において、特定物資の生産、輸入若しくは販売の事業を行なう者に対し、その業務に関し報告をさせ、又はその職員に、これらの者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、特定物資に関し、帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 内閣総理大臣及び主務大臣は、前項の規定により特定物資に関し立入検査又は質問をさせた場合において、特に必要があると認めるときは、その職員に、当該特定物資を保管していると認められる者の倉庫その他の場所に立ち入り、当該特定物資に関し、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

3 前二項の規定により職員が立入検査又は質問をする場合には、その身分を示す証明

書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

4 第一項及び第二項の規定による立入検査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(主務大臣)

第六条 この法律における主務大臣は、政令で定めるところにより、特定物資の生産、輸入又は販売の事業を所管する大臣とする。

(価格調査官)

第七条 第五条第一項及び第二項の規定による立入検査及び質問に関する職務を行わせるため、内閣府及び主務省に、価格調査官を置く。

(地方公共団体が処理する事務)

第八条 この法律の規定による内閣総理大臣及び主務大臣の権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長が行うこととすることができる。

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

特になし

< 条例改正検討委員会 >

今後も何が起こるかわからないため、消費生活を守る条例として、生活必需商品に関する措置の条項を残し、対象に「サービス」を含むものとして、「調査等に関する情報提供」を盛り込むべき、ということにしたい。

県民の消費生活に欠くことができないサービスとしては、医療・介護サービスや葬儀サービスなどが考えられる。

苦情の処理及び被害の救済に関する施策

1 苦情処理のあっせん等

28 知事は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情（以下「苦情」という。）の申出があつたときは、速やかに、当該苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

（公表：34）

知事は、県民の消費生活の安定及び向上に資するため必要があると認めるときは、苦情に関する情報を県民に提供するものとする。

趣旨

消費者からの苦情について、知事が速やかに、事業者に対する苦情解決のあっせん等の措置を講じることを規定する。

改正後の消費者基本法においても、第19条に「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、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。」と明記されている。

(1) 苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置を行うのは知事であり、実際の対応は、千葉県消費者センターが中心となって行っている。解決できないとき等は、29の規定により千葉県消費者行政審議会（消費者苦情処理部会）のあっせん又は調停に付託する方法がある。

苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置を講ずるために、当該苦情に係る事実関係を明確にする必要がある場合などは、当該苦情に係る事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることを規定する。（ ）

(2) 消費者センター等に寄せられる苦情相談については、により個別に解決に向けた対応をするとともに、多発している事例などは、それらの手口や解決方法を県のホームページや広報誌等に掲載して県民に情報提供して注意喚起することによって、被害の予防や消費者の知識習得、自主的な解決促進などの効果が期待される。（ ）

参考

<千葉県消費者保護条例>

（苦情の処理のあっせん等）

第十五条 知事は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情（以下「苦情」という。）の申出があつたときは、速やかに、当該苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

2 知事は、正当な理由なく、事業者が前項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をしたと

きは、その旨を公表することができる。

- 3 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に資するため必要があると認めるときは、苦情に関する情報を消費者に提供するものとする。

<消費者基本法>

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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

県によるあつせん等によっても解決が困難な苦情について審議会の調停が規定されているが、これらの制度をもっと利用しやすいものにし、消費者に活用されるようにしていくことが重要だと考えるので、現行条例に以下の内容を加える必要があると考える。

<県及び市町村による相談・苦情処理>

- 1 県は、消費者からの相談又は苦情（消費生活に関する苦情等）を自ら受け付けるとともに、速やかにその内容を調査し、専門的知見に基づいて当該苦情等を解決するためのあつせんその他の措置をとる。
- 2 県は、市町村が行う消費生活に関する苦情等の処理について、必要に応じて、情報の提供、適切な処理が困難な案件へのあつせん支援、その他の支援を行うこと。
- 3 県は、消費生活に関する苦情等の処理が専門的知見に基づき適切に行われるため、消費生活相談員等の人材の確保及び専門性の向上、並びに商品事故等の原因究明態勢の整備その他必要な施策を講ずること。

県としてはまず、迅速な救済と情報公開を進めてもらいたい。

現在、消費者センター・消費生活センターへは、苦情申立てや相談など、直接本人が出向くようになっている。（現在経験していることだが、）認知症の疑いのある人は、自分が被害者であるとの認識がない場合が多い。民生委員等行政ボランティアや消費者団体からでも、代理申し立てができる制度が欲しい。

<条例改正検討委員会>

苦情の処理・被害の救済の窓口や仕組みを具体的明確に、広く周知する必要があるのではないかと。また、相談しやすい窓口にすることも必要なのではないか。

（「福祉的支援」という言葉からはどうしても福祉・介護サービスということイメージしてしまうので、「連携」等といったような表現が良いと思う。）ここ数年特に、相談等の現場では、福祉・介護サービス施設や従事者への消費生活講座の実施を拡充したり、福祉・介護の窓口と消費生活相談の窓口との連携をどんどん強化している。

相談、救済機能をどう強化するかが課題。

多重債務問題の他、振込詐欺などの相談が地方自治体で増えていると思うが、それに対する対応が不十分と感じている。

苦情が迅速に早く処理され、それが被害防止につながる体制をきちんととれる条例に。消費者基本法に消費者の権利が書かれていても実際の被害救済制度が作られなければ意味がない。条例改正も、消費者被害の予防や被害に遭ったときの速やかな救済など、

いかに実効性のあるものにつなげていくかが重要。
現行条例では、消費者から苦情の申出があった場合にあっせん等を行うとなっているが、申出が無い場合でも県側から積極的にあっせん等を行うことができるようにしてはどうかと思っている。
東京都では、事業者指導の職員と消費生活相談員とが積極的に情報交換等を行っているという。千葉県も市町村の消費生活相談員とひんぱんに情報交換等を行うなどの積極的な対応をお願いしたい。また、市町村の消費生活センターにおいて解決困難な事案について、県消費者センターによるあっせん等でも解決困難な場合に、苦情処理部会のあっせん・調停に付すことができるということを市町村によく周知して欲しい。県から市町村（相談員）に対する積極的な情報提供や研修をお願いしたい。
今回、県消費者センターに事業者指導のかなりの権限が移管されたことでもあるので、センターを中心にしてより効果的に機能して欲しいし、日々消費生活相談・苦情を受け付けている相談員の意見等がきちんと施策に反映されていくような解決の道を探っていければよいと考える。こういったことを、どのように条例の条文に書くか、条例改正骨子案に書くか。
「苦情を専門的知見に基づいて適切かつ迅速にあっせん解決できるように、人材の確保及び資質の向上その他必要な施策をとる」と追加規定したい。

2 審議会の調停等

29 知事は、28の規定により申出のあつた苦情であつて、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるものについては、審議会のあつせん又は調停に付することができる。

審議会は、前項のあつせん又は調停のために必要があると認めるときは、当該あつせん又は調停に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(公表：34)

知事は、の規定により苦情をあつせん又は調停に付したときは当該苦情の概要を、当該苦情が解決し、又は解決の見込みがないと認めるときは当該あつせん又は調停の経過及び結果の情報を県民に提供するものとする。

趣旨

28の規定により申出のあつた苦情のうち、県民の消費生活に著しく影響を及ぼしている、あるいはその解決が著しく困難である等と認めるものについては、知事が千葉県消費者行政審議会(消費者苦情処理部会)のあつせん又は調停に付することができることとし、審査会は、調停のため当事者に出席を求め、意見を聴き又は資料の提出を求めることができる旨を規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(審議会の調停等)

第十六条 知事は、前条第一項の規定により申出のあつた苦情であつて、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるものについては、審議会のあつせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、前項のあつせん又は調停のために必要があると認めるときは、当該あつせん又は調停に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

3 知事は、正当な理由なく、事業者が前項の規定による出席を拒み、同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をし、又は前項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出したときは、その旨を公表することができる。

4 知事は、第一項の規定により苦情をあつせん又は調停に付したときは当該苦情の概要を、当該苦情が解決し、又は解決の見込みがないと認めるときは当該あつせん又は調停の経過及び結果を県民に明らかにするものとする。

<消費者基本法>

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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

県によるあっせん等によっても解決が困難な苦情について審議会の調停が規定されているが、これらの制度をもっと利用しやすいものにし、消費者に活用されるようにしていくことが重要だと考えるので、現行条例に以下の内容を加える必要があると考える。

<審議会によるあっせん解決等>

- 1 県は、市町村から、当該市町村が行うあっせんその他の措置によっては解決が困難であるとして、審議会によるあっせん若しくは調停を求める旨の申出があった消費生活に関する苦情等について、必要と認めるときは、同会によるあっせん若しくは調停に付することができること。
- 2 現行条例の第16条第4項（審議会の調停等に付した場合の県民への情報提供）の規定により公表する場合には、個人に関する情報等の保護に配慮して行うものとする。
- 3 審議会は、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者、関係人等の出席及び資料の提出の要求その他紛争の解決に必要な調査を行うことができること。

県としてはまず、迅速な救済と情報公開を進めてもらいたい。

<条例改正検討委員会>

過去に苦情処理部会に付託された案件が無いなどの原因が何なのか、条例条文自体であるのか、あるいは実際の運用における付託の事前審査や手続きの煩雑さや難しさなのか、その難しさは何なのかなどを、具体的に分析して改善していくことが、苦情の処理・被害の救済を円滑にしていく方策であると考え。

苦情処理部会が、積極的にあっせん・調停案件を取り上げていくような仕組みを導入しても良いのではないかと思う。例えば、月一回定期的に県消費者センターと連絡会議をするなど。なお、一都三県で連携しながら実施していくことも必要である。

県消費者センター及び市消費生活センター等への苦情相談を調査するなどして、審議会の調停等に積極的に事案を取り上げるように運用して欲しい。

出席拒否等の場合の「その旨を公表」及びあっせん・調停の概要、経過、結果の「県民への情報提供」については、事業者名も入っていないと相談の現場で活用できないため、「事業者名も含めて公表する」ものとして欲しい。

市町村の相談窓口で受け付けた苦情を、県消費者行政審議会のあっせん又は調停に付す場合のルートを明確化して欲しい。

<条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見>

条例改正検討委員会からの意見にもあったが、市町村消費生活センター・県センターによる斡旋等でも解決困難な場合に、苦情処理部会の斡旋・調停にふすことが出来る事を周知し、実際に機能するよう体制を整備して欲しい。

3 訴訟の援助、貸付金の返還等

30 知事は、消費者が事業者に対して提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第九号）第二百七十五条第一項の和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停を含む。以下同じ。）又は事業者に提起された訴訟が次に該当する場合であって、審議会が適当と認めるときは、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の援助を行うことができる。

- 一 29 のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。
- 二 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品若しくは役務又はこれらの取引方法に係るものであること。
- 三 一件当たりの被害額が規則で定める額（規則：100万円）以下の被害に係るものであること。
- 四 その他規則で定める要件に該当するもの（規則：県内に住所を有している者が提起する訴訟）であること。

趣旨

審議会に付託した案件で、審議会におけるあっせん・調停が不調に終わり裁判になったものに対して、知事が、一定の要件の下に、資金の貸付けその他の援助をすることを規定する。

原則として、消費者被害のうち、被害全体としては多額となり得ても、個々の消費者の被害それ自体は小額にとどまるいわゆる小額多数被害について訴訟援助を行うものである。訴訟による救済の実益に乏しい等の理由から、訴訟になりにくいこの種の紛争について裁判による解決を促進するとともに、当該被害のみならず同種の被害救済に資することが目的である。

31 30の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定める日（規則：当該訴訟が終了した日から起算して90日を経過した日）までに、当該貸付金を返還しなければならない。ただし、知事は、災害その他やむを得ない事情があると認めるときは、相当の期間、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

知事は、本文の規定にかかわらず、やむを得ない事情があると認めるときは、規則で定めるところにより（規則：貸付金の交付を受けた者が死亡し、当該訴訟を承継する者がいないときその他知事が特に必要があると認めるとき）当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

趣旨

貸し付けた訴訟資金の返還について、その返還の期日について規則で定めること及び特別の理由があると認めるときは、返還を猶予又は免除することができる旨を定める。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(訴訟の援助)

第十七条 知事は、消費者が事業者に対して提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第九号）第二百七十五条第一項の和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停を含む。以下同じ。）が次の各号に該当する場合であつて、審議会が適当と認めるときは、当該訴訟を提起する者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の援助を行うことができる。

- 一 前条第一項のあつせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。
- 二 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品若しくは役務又はこれらの取引方法に係るものであること。
- 三 一件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害に係るものであること。
- 四 その他規則で定める要件に該当するものであること。

(貸付金の返還等)

第十八条 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定める日までに、当該貸付金を返還しなければならない。ただし、知事は、災害その他やむを得ない事情があると認めるときは、相当の期間、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

- 2 知事は、前項本文の規定にかかわらず、やむを得ない事情があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

相談件数が50%増えたのに、審議会への付託件数と、訴訟援助件数が0件というのはどういふことか。

<条例改正検討委員会>

不当な取引であるにもかかわらず事業者が訴訟提起されることも考えられ、その場合に応訴しないと消費者にとって不利になる恐れが考えられるので、千葉県も「訴訟の援助」に「事業者が訴訟を提訴された場合」も対象としておくべき。

条例の実効性の確保等

1 知事への申出

32 消費者等は、この条例の規定に違反する事業者の活動により、又はこの条例の規定に基づく県の措置がとられていないことにより、消費者の権利が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、知事に対し適当な措置をとるべきことを申し出ることができる。

知事は、 の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、必要に応じて、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

知事は、 の規定により措置を講じたときは、その処理の経過及び結果を申出人に通知するとともに、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、申出の内容、処理の経過及び結果の情報を県民に提供するものとする。

趣旨

消費者の権利の侵害に対して、県民の立場から直接知事に対して措置要求の申出ができる旨を明示し、併せて、それに対する知事の対応を規定する。

2の基本理念に規定する「消費者の意見が県の消費生活に関する施策に適切に反映される権利」を具体化した一つである。

参考法令

「家庭用品品質表示法」、「消費生活用製品安全法」、「特定商取引法」、「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（いわゆるJAS法）」などに、申出規定がある。

<抜粋>

家庭用品品質表示法

（経済産業大臣に対する申出）

第十条 何人も、家庭用品の品質に関する表示が適正に行なわれていないため一般消費者の利益が害されていると認めるときは、経済産業大臣に対して、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 経済産業大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行ない、その申出の内容が事実であると認めるときは、第三条から第七条までに規定する措置その他適当な措置をとらなければならない。

消費生活用製品安全法

（主務大臣に対する申出）

第九十三条 何人も、消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生を防止するために必要な措置がとられていないため一般消費者の生命又は身体について危害が発生するおそれがあると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行ない、その申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

特定商取引法

（主務大臣に対する申出）

第六十条 何人も、特定商取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとら

なければならない。

農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律

(農林水産大臣に対する申出)

第二十一条 何人も、次に掲げる場合には、農林水産省令で定める手続に従い、その旨を農林水産大臣に申し出て適切な措置をとるべきことを求めることができる。

一 格付の表示を付された農林物資が日本農林規格に適合しないと認めるとき。

二 農林物資の品質に関する表示又は指定農林物質に係る名称の表示が適正でないため一般消費者の利益が害されていると認めるとき。

2 農林水産大臣は、前項に規定する申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、第十九条の二(第十九条の六第三項において準用する場合を含む。)及び第十九条の十三から第十九条の十六までに規定する措置その他の適切な措置をとらなければならない。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(危害の防止)

第九条 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、必要に応じて、速やかに当該商品又は役務に係る情報を消費者に提供するとともに、その危害の防止に関し法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

2 前項の場合において、知事は、必要があると認めるときは、千葉県行政組織条例(昭和三十二年千葉県条例第三十一号)に基づき設置された千葉県消費者行政審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

4 知事は、事業者が第一項の規定による勧告に従わないとき、又は前項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をしたときは、その旨を公表することができる。

5 消費者は、第一項の規定により知事が執るべき措置を講じていないと認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、当該措置を講ずるよう求めることができる。

(不当な取引方法の禁止)

第十三条 事業者は、その提供する商品又は役務の取引に当たっては、前条第一項の規定により指定された不当な取引方法を用いてはならない。

2 知事は、事業者が前項の不当な取引方法を用いていると認めるときは、必要に応じて、速やかに当該不当な取引方法に係る情報を消費者に提供するとともに、その取引に関し法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、取引方法の改善を指導し、又は勧告することができる。

3 第九条第二項から第五項までの規定は、前項の場合について準用する。この場合において、同条第三項から第五項までの規定中「第一項」とあるのは、「第二項」と読み替えるものとする。

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

不当な取引方法を用いている業者がいたら、素早く指導できるように、県民からの申出制度を整備してはどうか。

県に対する申出について、例えば次のような規定を盛り込む必要があると考える。

1 県民は、この条例の規定に違反する事業者の活動により、又はこの条例の規定に基づく県の措置がとられていないことにより、消費者の権利が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、県に対しその旨を申し出て必要な措置をとるべきことを求めることができる。

2 県は、当該申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとること。

3 県は、処理の経過及び結果を申出人に通知するとともに、県民の消費生活の安全かつ安心の確保のために必要があると認めるときは、申出の内容並びに処理の経過及び結果を公表すること。

4 前項の規定により公表する場合には、個人に関する情報等の保護に配慮して行うものとする。

県としてはまず、迅速な救済と情報公開を進めてもらい、教育・啓発についてはしっかりとした計画を立て、これからもこのような意見を聞く場を増やしてほしい。また、予算的には後退しているとのことだが、全ての県民は消費者なのだから頑張ってもらいたい。

< 条例改正検討委員会 >

現行の千葉県の条例の「知事への申出制度」では、「危害の防止」と「不当な取引方法の禁止」の情報提供や指導・勧告を県がしていない時の申出に限られているため、知事へ措置するよう申出できる範囲を「行政が条例に基づく措置をしてない場合」に拡大すべきである。

申出ルート of 明確化は、基本計画などにおいてきちんと明確に確保していきたい。

申出の具体的な手続きは、施行規則等で明確に規定すべきである。

県民や実務者、専門家等から不当な取引行為について意見を聴取する仕組みを確保したい。

新たに不当な取引方法が出てきた場合に、行政が速やかに規制規定を規則に追加することを、「知事への申出」制度で網羅していきたい。

2 立入調査等

33 知事は、15、16、17、21、22、23及び27の規定の施行に必要な限度において、事業者（この項の規定により立入調査又は質問を行った場合において、特に必要があると認めるときは、特定生活必需商品等を保管していると認められる者を含む。）に対し、その業務に関し報告を求め、又は当該職員に、その事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

（危害に関する調査等：15、危険な商品又は役務の排除：16、重大な危害についての情報提供：17、不当な取引行為に関する調査等：21、不当な取引行為の改善勧告等：22、重大な被害についての情報提供：23、売渡勧告等：27）

（公表：34）

の規定により、職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。

の規定による立入調査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

趣旨

「商品等の安全等に関する施策」に規定されている調査等の実効性を確保するため、知事が、この条例の規定の施行に必要な限度において、事業者に対して報告を求め、又は、その職員に立入調査等をさせることなどができること及びその際の手続等を定めるものである。

引用条文の内容

- 15・・・危害に関する調査等
- 16・・・危険な商品又は役務の排除
- 17・・・重大な危害についての情報提供
- 21・・・不当な取引行為に関する調査等
- 22・・・不当な取引行為の改善勧告等
- 23・・・重大な被害についての情報提供
- 27・・・売渡勧告等

参考

<千葉県消費者保護条例>

（売渡勧告等）

第二十二條 知事は、事業者が前条の規定による協力の要請にかかわらず買占め又は売惜しみにより、特定生活必需商品を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、当該生活必需商品を適正な価格で売り渡すよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告に従わない者があるときは、その旨を公表することができる。

（立入調査等）

第二十三條 知事は、前条第一項の規定の施行に必要な限度において、特定生活必需商品に係る事業者（この項の規定により立入調査又は質問を行った場合において、特に必要があると認めるときは、当該特定生活必需商品を保管していると認められる者を

含む。)に対し、その協力を得て、その業務に関し報告を求め、又は当該職員に、その事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により、職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があつたときは、これを提示しなければならない。

3 知事は、正当な理由なく、第一項の規定による報告の要求、立入調査等に協力しなかつた者があるときは、その旨を公表することができる。

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

消費者への情報提供及び消費者政策の実効性確保の観点から、県は必要な限度において、事業者に対して報告を求め、又は立入調査等を行い従わない場合はこれを公表することができるようにすることが必要だと考える。

例えば、以下のような規定を盛り込んでどうか。

<報告徴収、立入調査>

1 県は、この条例に基づいて安全の確保や不当な取引方法の禁止等を図るために、必要な限度において、事業者に対し、業務の報告を求め、又はその職員に立入調査させることができる。

2 県は、商品・サービスによる危害の疑い、不当表示・誇大広告の疑い、事実と異なる情報提供の疑い、その他この条例に基づいて不適正な事業活動の存否を調査・判断するために必要があると認めるときは、事業者に対し、期間を定めて、当該事項の裏付けとなる合理的な根拠資料の提出を求めることができる。また、事業者がこれを提出しないときは、当該事項が不適正なものとみなす。

<公表>

県は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容を公表することができる。

県の勧告に従わなかったとき

県の行う報告徴収又は立入調査に際して、報告拒否・虚偽報告・立入調査の拒否・答弁の拒否・虚偽の答弁などの行為をしたとき

審議会のあつせん又は調停に際して、出席又は説明の拒否、虚偽の説明又は虚偽の関係資料の提出、関係資料提出の拒否又は遅延の行為があつたとき

<意見陳述の機会の付与>

県は、危害防止措置を執るべき旨の勧告、不適正な取引行為を改善すべき旨の勧告等の勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、意見を述べる機会を与えなければならないこと。

<条例改正検討委員会>

-

3 公表

34 知事は、事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所、当該行為の内容その他必要な事項を公表することができる。

- 一 15 の規定による安全性を明らかにすることを虚偽の資料若しくは方法により行ったとき又は15 の規定による要求に従わなかったとき
- 二 21 の規定による不当な取引行為を行っていないことの合理的な根拠を示すことを虚偽の資料若しくは方法により行ったとき又は21 の規定による要求に従わなかったとき
- 三 16 、22 又は27の規定による勧告に従わなかったとき
- 四 16 又は22 の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をしたとき
- 五 18の規定による提出を虚偽の商品等により行ったとき又は18の規定による要求に従わなかったとき
- 六 28 の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は28の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をしたとき
- 七 29 の規定による出席を拒み、説明をせず、若しくは虚偽の説明をし、又は29の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出したとき
- 八 33 の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、33 の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は33 の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき

(危害に関する調査等：15 、危険な商品又は役務の排除：16 、商品等の提出：18、不当な取引行為に関する調査等：21 、不当な取引行為の改善勧告等：22 、売渡勧告等：27、苦情処理のあっせん等：28 、審議会の調停等：29 、立入調査等33)

知事は、 の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、公表に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

趣旨

- (1) 本条例に規定する施策の実効性を担保するための手段として、事業者が、本条例の規定による知事の勧告に従わなかったとき等一定の場合には、知事が事業者名等を公表できる旨を定めるものである。本条例においては、公表という県民に広く周知する手段によって、実効性を確保しようとするものである。()

引用条文の内容

- 15・・・危害に関する調査等
- 16・・・危険な商品又は役務の排除
- 18・・・商品等の提出
- 21・・・不当な取引行為に関する調査等
- 22・・・不当な取引行為の改善勧告等

- 27・・・売渡勧告等
- 28・・・苦情処理のあつせん等
- 29・・・審議会の調停等
- 33・・・立入調査等

(2) 知事が、 の規定による公表をしようとするときは、当該事業者に対して、あらかじめ意見陳述の機会を与えなければならないことを規定する。()

参考

<千葉県消費者保護条例>

(危害の防止)

第九条 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、必要に応じて、速やかに当該商品又は役務に係る情報を消費者に提供するとともに、その危害の防止に関し法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

2 前項の場合において、知事は、必要があると認めるときは、千葉県行政組織条例(昭和三十二年千葉県条例第三十一号)に基づき設置された千葉県消費者行政審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

4 知事は、事業者が第一項の規定による勧告に従わないとき、又は前項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をしたときは、その旨を公表することができる。

(不当な取引方法の禁止)

第十三条 事業者は、その提供する商品又は役務の取引に当たっては、前条第一項の規定により指定された不当な取引方法を用いてはならない。

2 知事は、事業者が前項の不当な取引方法を用いていると認めるときは、必要に応じて、速やかに当該不当な取引方法に係る情報を消費者に提供するとともに、その取引に関し法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、取引方法の改善を指導し、又は勧告することができる。

3 第九条第二項から第五項までの規定は、前項の場合について準用する。この場合において、同条第三項から第五項までの規定中「第一項」とあるのは、「第二項」と読み替えるものとする。

(苦情の処理のあつせん等)

第十五条 知事は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情(以下「苦情」という。)の申出があつたときは、速やかに、当該苦情を解決するために必要なあつせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

2 知事は、正当な理由なく、事業者が前項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をしたときは、その旨を公表することができる。

(審議会の調停等)

第十六条 知事は、前条第一項の規定により申出のあつた苦情であつて、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるものについては、審議会のあつせん又は調停に付すことができる。

2 審議会は、前項のあつせん又は調停のために必要があると認めるときは、当該あつ

せん又は調停に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

3 知事は、正当な理由なく、事業者が前項の規定による出席を拒み、同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をし、又は前項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出したときは、その旨を公表することができる。

4 知事は、第一項の規定により苦情をあつせん又は調停に付したときは当該苦情の概要を、当該苦情が解決し、又は解決の見込みがないと認めるときは当該あつせん又は調停の経過及び結果を県民に明らかにするものとする。

(売渡勧告等)

第二十二條 知事は、事業者が前条の規定による協力の要請にかかわらず買占め又は売惜しみにより、特定生活必需商品を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、当該生活必需商品を適正な価格で売り渡すよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告に従わない者があるときは、その旨を公表することができる。

(立入調査等)

第二十三條 知事は、前条第一項の規定の施行に必要な限度において、特定生活必需商品に係る事業者(この項の規定により立入調査又は質問を行つた場合において、特に必要があると認めるときは、当該特定生活必需商品を保管していると認められる者を含む。)に対し、その協力を得て、その業務に関し報告を求め、又は当該職員に、その事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により、職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があつたときは、これを提示しなければならない。

3 知事は、正当な理由なく、第一項の規定による報告の要求、立入調査等に協力しなかつた者があるときは、その旨を公表することができる。

(意見の聴取)

第二十四條 知事は、第九条第四項(第十三条第三項において準用する場合を含む。)、第十五条第二項、第十六条第三項、第二十二條第二項及び第二十三條第三項の規定による公表を行う場合には、あらかじめ、期日、場所及び事案の内容を示して、当事者又はその代理人の出頭を求めて、公開による意見の聴取を行わなければならない。ただし、これらの者が正当な理由がなく意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで公表をすることができる。

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

嘘の表示をしている事業者がいると、何を信用していいのか不安。事業者が何か悪いことをした時は、単に改善指導だけではなく、罰則を課すよう条例改正する必要があるのではないか。

行政から事業者に強く言ってもらうことがまず必要。消費者にはなるべく早く情報提供を。

虚偽表示やデータ改ざん等、大企業は結局利潤追求しか頭に無いので、企業がそういうことをした時は、その企業が大打撃を受けるような罰則を課すべきではないか。

消費者の自立には、正しい情報を提供してもらうことと、消費者に危害が及んだ場合に厳しい罰則が必要。

消費者への情報提供及び消費者政策の実効性確保の観点から、県は必要な限度において、事業者に対して報告を求め、又は立入調査等を行い従わない場合はこれを公表することができるようにすることが必要だと考える。

例えば、以下のような規定を盛り込んでどうか。

< 報告徴収、立入調査 >

- 1 県は、この条例に基づいて安全の確保や不当な取引方法の禁止等を図るために、必要な限度において、事業者に対し、業務の報告を求め、又はその職員に立入調査させることができる。
- 2 県は、商品・サービスによる危害の疑い、不当表示・誇大広告の疑い、事実と異なる情報提供の疑い、その他この条例に基づいて不適正な事業活動の存否を調査・判断するために必要があると認めるときは、事業者に対し、期間を定めて、当該事項の裏付けとなる合理的な根拠資料の提出を求めることができる。また、事業者がこれを提出しないときは、当該事項が不適正なものとみなす。

< 公表 >

県は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容を公表することができる。

県の勧告に従わなかったとき

県の行う報告徴収又は立入調査に際して、報告拒否・虚偽報告・立入調査の拒否・答弁の拒否・虚偽の答弁などの行為をしたとき

審議会のあつせん又は調停に際して、出席又は説明の拒否、虚偽の説明又は虚偽の関係資料の提出、関係資料提出の拒否又は遅延の行為があったとき

< 意見陳述の機会の付与 >

県は、危害防止措置を執るべき旨の勧告、不適正な取引行為を改善すべき旨の勧告等の勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、意見を述べる機会を与えなければならないこと。

< 条例改正検討委員会 >

条例に罰則を設ける場合の法的な課題や難しさは理解したが、罰則を設けることが可能なのであれば設けて欲しい。

例えば、条例の規定に基づいて行政処分を行っても、それに応じない場合や、なお違反を繰り返す場合に罰則を科すということにできないだろうか。

この場合も、おもとの具体的禁止行為を明確にする「明確性の原則」の課題解決が必要（事務局）

条例の規定に基づいて行政指導や勧告を行っても消費者被害を防止できないような場合には、罰則の検討をしていく必要があると考える。

この検討委員会で罰則を設けるべきという意見は出ているが、こういった具体的行為に罰則を設けるべきだという意見が出てこないことが問題なのではないか。

悪徳業者等を排除していくために、刑罰が難しいのであれば「公表」という措置で、事業者名だけでなく具体的なケースなど公表内容を工夫したり、公表の方法もマスコミ等にタイアップしてもらおうなど、高齢者等へも配慮しながら、全体で総力を上げて広く県民に徹底周知・注意喚起するなど、悪徳業者をいかに排除していくかという観点から工夫していけば良いと考える。

日々消費者被害の相談を受けている現場の観点からは、罰則検討の視点ではなく、いかに迅速に悪質業者を排除し消費者被害をなくしていくかという即効性など、現実的な実効性が確保される措置を盛り込んだ条例にしていきたい。大阪府の条例が参考になるかと思う。

消費者被害からの救済と消費者の権利をどう確保するかが、条例改正で一番大切なことであり、条例にきちんと明記していきたい。罰則の設置については、困難さと時間を要することを考えるに最初から難しいなあと感じており、公表制度や行政指導、勧告を充実・強化することで条例の実効性を確保していければと考える。

< 留意事項 >

勉強会や検討委員会で意見が出されている「罰則を設けること」については、「明確性の原則」及び「罪刑均衡の原則」等に充分配慮しつつ検討していくことを求める。

< 条例改正検討委員会の条例改正についての提言への県民意見 >

消費者被害を予防し、悪質な業者が生まれぬよう、罰則の強化を可能となることから強化することを望む。

罰則について留意事項にとどまったことが残念。なんとかして罰則導入してほしい。
「(略)機会を与えなければいけない。」について、このように規定すると狡賢い業者
ほど、意見を述べず、証拠も提出せず、時間稼ぎをして公表を免れることができると
考えられるので、機会を与えるが、期限を限る規定が必要だと思う。

4 国等との協力

35 知事は、この条例の施行に関し必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体若しくは独立行政法人国民生活センターに対して、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるものとする。

趣旨

県と国、独立行政法人国民生活センター及び他の地方公共団体との相互協力を定めるものである。

商品・サービスの発生・生産から最終消費まで、県の区域内で完結するものは少なく、多くは複数の都道府県にまたがって流通する。また、事業者の事業活動も複数の都道府県に及ぶ場合が多い。したがって、消費生活に関する施策を行うに当たっては、国や他の都道府県等との相互協力が重要であることから、これを規定する。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(国の行政機関等との協力)

第二十五条 知事は、この条例の施行に関し必要があると認めるときは、国の行政機関若しくは他の地方公共団体の長に対して、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるものとする。

<消費者基本法>

(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、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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

特になし

<条例改正検討委員会>

一都三県で連携して施策を実施していくことも重要である。

5 国に対する措置要請等

36 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、その他必要な措置をとるよう求めるものとする。

趣旨

消費者被害をリアルタイムに把握できる自治体である県は、本条例に基づく自らの消費者行政の推進に併せて、消費者被害の実態を踏まえ、また、住民からの要望を捉えて、必要に応じて国の施策の推進に対して積極的に働きかけを行う必要があると考え、ここでは、その義務を知事に課すものである。

関係法令の条文

法令により、県又は知事に申出等が認められている主な法律

「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律」(JAS法)

第8条(都道府県又は利害関係人の日本農林規格を制定すべきことの大任への申出)

「薬事法」第75条第2項(許可の取消し等に関する知事の厚生労働大臣への意見具申)

「不当景品類及び不当表示防止法」

第9条の3(指示違反行為に対する知事の公正取引委員会への措置請求)

参考

<千葉県消費者保護条例>

条文なし

<消費者基本法>

県民の意見

<勉強会・座談会>

特になし

<条例改正検討委員会>

国の法令等では不十分な場合があるときは、県は国に働きかけるということが盛り込めるのであれば、盛り込んだほうが良いと考える。

雑則

1 委任

37 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

趣旨

条例の施行に係る細目事項を規則に委任するための根拠規定である。

施行規則としては、千葉県消費者保護条例施行規則（昭和50年10月21日千葉県規則第六十六号）がある。

参考

< 千葉県消費者保護条例 >

第二十七条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

< 消費者基本法 >

-

県民の意見

< 勉強会・座談会 >

-

< 条例改正検討委員会 >

不当な取引行為の禁止について、東京都の条例・施行規則を参考にしながら、大筋の項目内容を条例に盛り込んで、それに基づいて具体的な取引行為の禁止内容は、施行規則の中に規定していく。相談の現場でも、非常に使いやすいものとなる。施行規則についても、検討委員会での議論結果をきちんと反映したものにしたい。

千葉県行政組織条例において、千葉県消費者行政審議会を規定。

趣旨

施行期日、本条例の施行に伴う関係条例の改正等を規定するものである。

参考

< 千葉県消費者保護条例 >

(施行期日)(千葉県行政組織条例の一部改正)

< 千葉県行政組織条例 >

(附属機関)

第五条 附属機関とは、地方自治法第百三十八条の四第三項の規定により設置される審査会、審議会、調査会等の機関をいう。

第四章 附属機関

(設置等)

第二十八条 県に別表第二上欄に掲げる附属機関を置き、当該附属機関において担任する事務は、同表下欄に掲げるとおりとする。

< 中略 >

別表第二

附属機関名	担任する事務
(略)	
千葉県消費者行政審議会	消費者の保護に関する施策の策定及び実施に関する重要事項を調査審議し、これに関し必要と認める事項を知事に答申し、又は建議すること並びに千葉県消費者保護条例(昭和五十年千葉県条例第三十九号)第十六条第一項の規定によるあつせん及び調停を行い、並びに同条例第十七条の規定による訴訟の援助について審議すること。
(略)	

(組織等)

第二十九条 前条第一項の規定により設置された附属機関の組織、委員の構成、定数及び任期は、別表第三のとおりとする。

別表第三

附属機関名	組織	委員の構成	定数	任期
(略)				
千葉県消費者行政審議会	会長 副会長 委員	一 学識経験を有する者 二 消費者を代表する者 三 事業者を代表する者 四 市及び町村を代表する者 五 県の職員	十人以内 五人以内 五人以内 二人以内 一人	二年
(略)				

(会長及び副会長)

第三十条 会長又は委員長(以下「会長」という。)及び副会長又は副委員長(以下「副会長」という。)は、委員の互選によつてこれを定める。

- 2 会長は、当該附属機関の事務を総理し、当該附属機関を代表する。
- 3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故のあるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 4 副会長が置かれていない附属機関にあつては、会長に事故のあるとき又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指定する者が会長の職務を代理する。

(委員の任命等)

- 第三十一条 委員は、知事が任命又は委嘱する。
- 2 委員に欠員を生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会議)

- 第三十二条 附属機関の会議は、必要に応じて会長が招集し、会長が会議の議長となる。
- 2 会議は、委員の半数以上の出席がなければ、開くことができない。
- 3 会議の議事は、出席委員の過半数をもつて決し、可否同数のときは議長の決するところによる。

(部会)

第三十三条 附属機関は、その定めるところにより、部会を置くことができる。

2 部会に属すべき委員は、会長が指名する。

3 部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によつてこれを定める。

4 部会長は、部会の事務を掌理する。

5 部会長に事故があるときは、あらかじめ部会長の指名する当該部会に属する委員がその職務を代理する。

6 附属機関は、その定めるところにより、部会の議決をもつて当該附属機関の議決とみなすことができる。

7 前条の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条中「附属機関」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と、「委員」とあるのは「当該部会に属する委員」と読み替えるものとする。

(会議の運営等)

第三十四条 この条例で定めるもののほか、附属機関の議事及び運営に関し必要な事項は、会長が定める。

(規則への委任)

第三十五条 別に規則で定めるところにより、附属機関に特別委員、専門委員、臨時委員、顧問又は参与を置くことができる。

2 各附属機関の庶務は、規則で定める機関においてこれを処理する。

県民の意見

<勉強会・座談会>

-

<条例改正検討委員会>

消費生活相談の現場を知っているので、審議会における議論のさらなる有効化が考えられることから、審議会の委員に消費生活相談員を加えるべき。
状況に合わせて迅速に改正できるよう条例の定期的な見直しが必要と考える。

XII 県消費者センター

基本計画の策定において、計画の中に、

「千葉県消費者センターは、県の関係部署、国及び地方公共団体その他関係機関、消費者団体等と連携し、本県における消費者施策の中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。」

といったことを盛り込むことを検討する。

趣旨

条例改正後に策定予定の基本計画において、同センターの位置付け及び役割を盛り込むことを検討していく。

参考

<千葉県消費者保護条例>

(苦情の処理のあつせん等)

第十五条 知事は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情(以下「苦情」という。)の申出があつたときは、速やかに、当該苦情を解決するために必要なあつせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

2 知事は、正当な理由なく、事業者が前項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をしたときは、その旨を公表することができる。

3 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に資するため必要があると認めるときは、苦情に関する情報を消費者に提供するものとする。

<千葉県消費者センター設置管理条例>

(趣旨)

第一条 この条例は、地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第二百四十四条の二第一項の規定により、千葉県消費者センターの設置及び管理に関し必要な事項を定めるものとする。

(設置)

第二条 県は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資するため、千葉県消費者センター(以下「センター」という。)を船橋市高瀬町六十六番地十八に設置する。

(業務)

第三条 センターの業務は、次の各号に掲げるとおりとする。

- 一 消費生活に関する相談及び苦情の処理
- 二 消費生活に関する商品の試験及び検査
- 三 消費生活に関する講座、講習会等の開催及び資料等の展示
- 四 消費生活に関する情報の収集及び提供
- 五 その他センターの設置の目的を達成するために必要な業務

(委任)

第四条 この条例に定めるもののほか、センターの管理に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成二年七月一日から施行する。

<消費者基本法>

(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。

(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、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。

県民の意見

<勉強会・座談会>

消費者センターは、その役割がますます重要になることを踏まえ、条例の中でも、例えば以下の様に位置付けておくことが必要と考える。

<消費者センターの役割>

消費者センターは、県の関係部署、国及び近隣の県、県内市町村の関係機関、独立行政法人国民生活センター、消費者団体等と連携し、県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、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及びサービス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機関として積極的な役割を果たすものとする。

<条例改正検討委員会>

県の消費生活の中核的な拠点となるものが重要と考えるので、「消費者センターの位置づけ、役割など」を盛り込むべき。

消費生活相談などの消費生活に係わる様々な問題について中心的に解決していく消費者センターの位置づけを高めて、その機能を拡充し連携の中核になるという趣旨を盛り込むべき。

県内の全市町村の消費生活情報が県に集約され、迅速に事業者指導につながっていくようにすること、また市町村と共有されることは非常に重要であるので、消費者センターの役割を条例の中で明記すべき。

すべての市町村の消費者相談情報が収集され、市町村へフィードバックされるように、ルートやルールなどを明確にしていくべき。

市町村との関わりにおいて、特に消費生活センターのない所の情報の収集なども考えていかなければならない。

県内の情報を収集するルートをしっかり決めなければいけない。

県消費者センターの具体的役割

県民の消費生活に関する情報の収集及び提供すること

事業者と消費者との間に生じた苦情処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、それ

らの充実をすること

消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及びサービスについての調査研究等、それらの充実をすること

消費者に対する啓発及び教育等を行うこと

県内の各市町村から情報を迅速に収集し提供するシステムを構築し、常時、事業者の条例及び特定商取引法などの法令等の遵守状況を監視する体制を整備すること

複雑で解決困難な苦情や将来的に影響が大きいと思われる苦情については、消費者苦情処理部会へのあっせん・調停に付託するとともに、条例及び特定商取引法などの法令等に違反している場合は、速やかに行政指導等の適切な措置を行うこと

相談員及び職員が、専門的知見に基づく適切かつ迅速な処理をできるように必要な研修を行うなど、相談員及び職員の資質の向上を図ること。

上記 ~ やその他を実施していることを、広く県民に周知すること

県消費者センターを、条例の中に位置づけるべきと思う。

3 参考資料

千葉県消費者センター及び市町村の相談窓口に寄せられた消費生活相談

平成17年度消費生活相談について

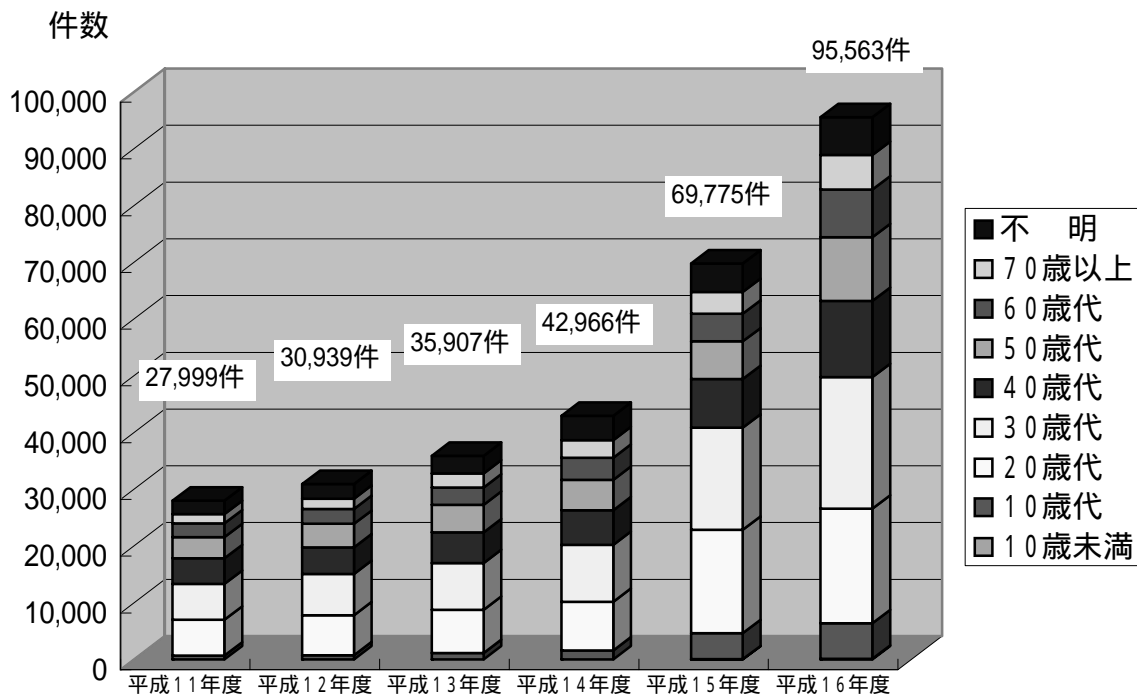
平成18年度消費生活相談について

「千葉県消費者保護条例改正検討委員会」委員名簿

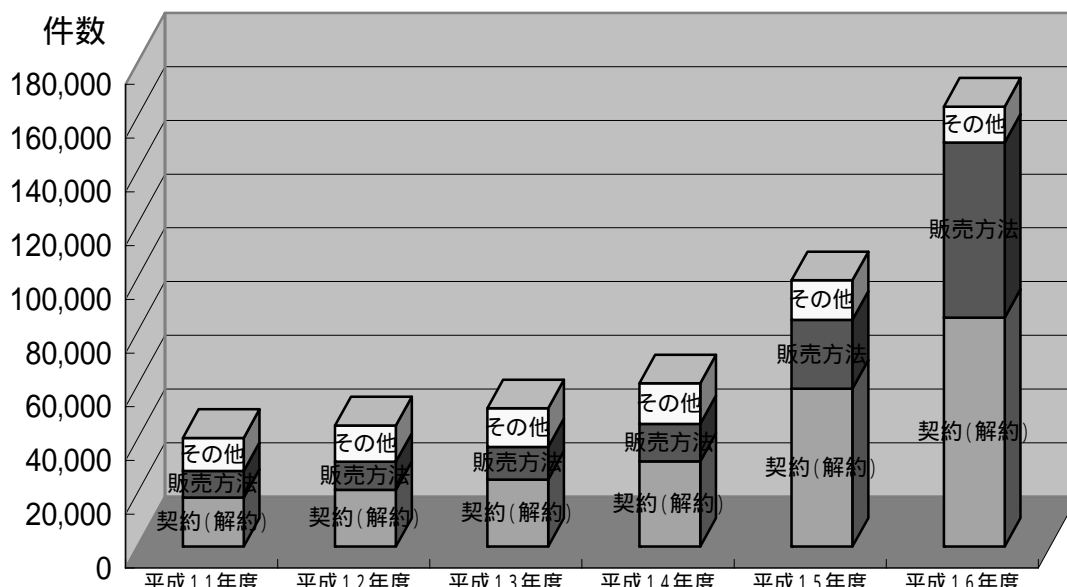
「千葉県消費者保護条例の改正についての提言」への意見の募集について

千葉県消費者センター及び市町村の相談窓口寄せられた消費生活相談

当事者年齢別相談件数



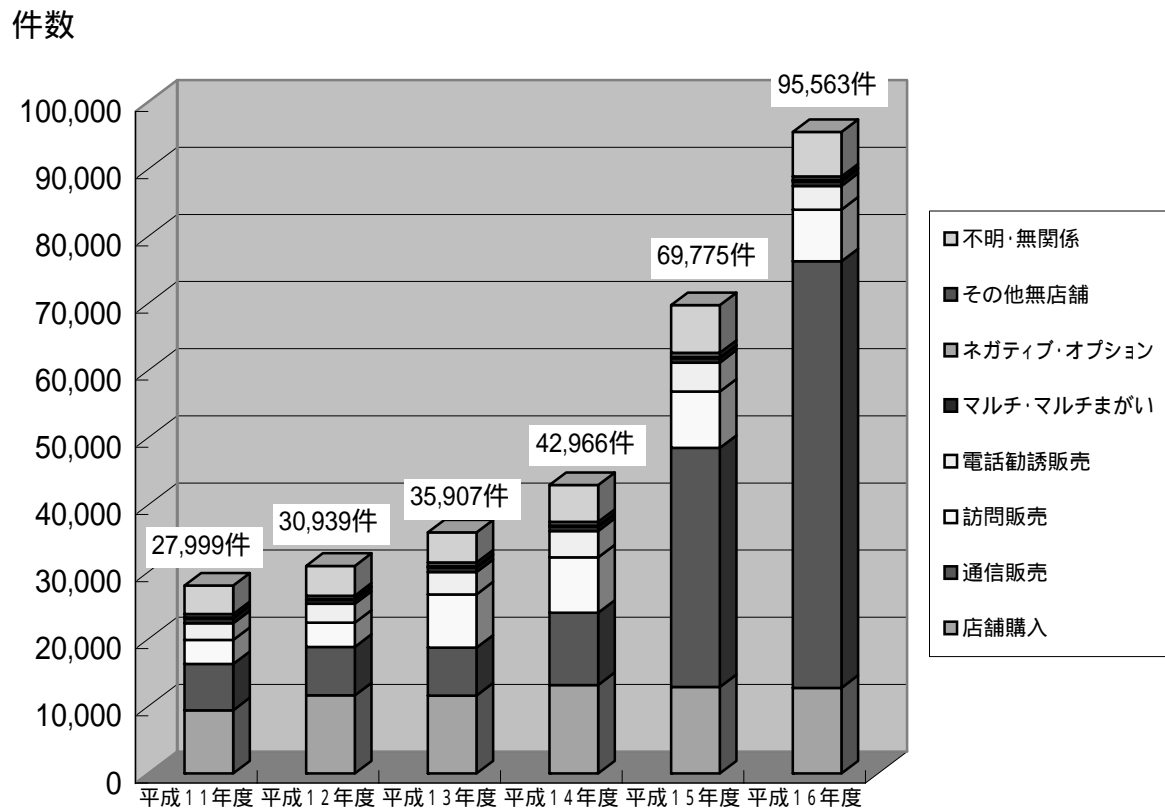
内容別相談件数



注) 1件の相談で複数の内容にまたがるケースがあるため、総計は実相談件数とは一致しない。

千葉県消費者センター及び市町村の相談窓口寄せられた消費生活相談

販売購入形態別相談件数



平成17年度消費生活相談について

平成 18 年 7 月 20 日
環境生活部県民生活課
電話 043-223-2292

平成 17 年度に、県消費者センター及び市町村の相談窓口へ寄せられた消費生活相談の集計結果がまとまりました。

1 相談件数全体の概要

(1) 相談件数は総数では大幅に減少

平成 17 年度に寄せられた相談件数は 55,169 件で、前年度の 95,563 件に比べ 40,394 件、率にして 42.3%減少しました。(表 1)

これは 15 年度以降増加していた「運輸・通信サービス」に関する相談が大幅に減少したためと考えられます。「運輸・通信サービス」を除いた相談件数は 38,966 件で、前年度の 35,180 件に比べ 3,786 件、率にして 10.8%増加しました。(表 2)

(2) 若者の相談は大幅に減少

すべての年代で相談が減少しました。その中で特に「10 歳代」は前年度の 4 割に減少、「20 歳代」は半減するなど若者の相談が大幅に減少しましたが、「70 歳以上」の減少幅は 13.9%と小さくなっています。(表 3)

2 高齢者相談の傾向

高齢者は他の年代と比べ「訪問販売」に関する相談の割合が高く、特に「70歳以上」の年代では相談の36.1%が「訪問販売」に関する相談です。

住宅・設備に対する不安や経済面での不安につけこむ悪質な商法、取引形態や内容が判断しにくい新しい商品やサービスの出現が高齢者の消費者トラブルの大きな原因と考えられます。(別添 高齢者の相談状況 参照)

3 悪質な商法についての消費者啓発の充実

「火災警報器の設置が義務付けられたことに便乗した悪質な訪問販売」、「テレビ放送が、アナログからデジタルに完全移行すること便乗した悪質商法」など新たな悪質な商法が次々と出現しています。

県ではホームページや、県民だよりで対処方法を紹介するほか、説明会を開催するなど被害の防止に取り組んでいきます。

今後の予定 「地上デジタル放送に関する説明会」

日時 平成18年9月6日 午後1時30分から3時30分

場所 千葉県消費者センター

~~(別添「地上デジタル放送に関する説明会」パンフレット参照)~~

(表1) 受付窓口別相談件数

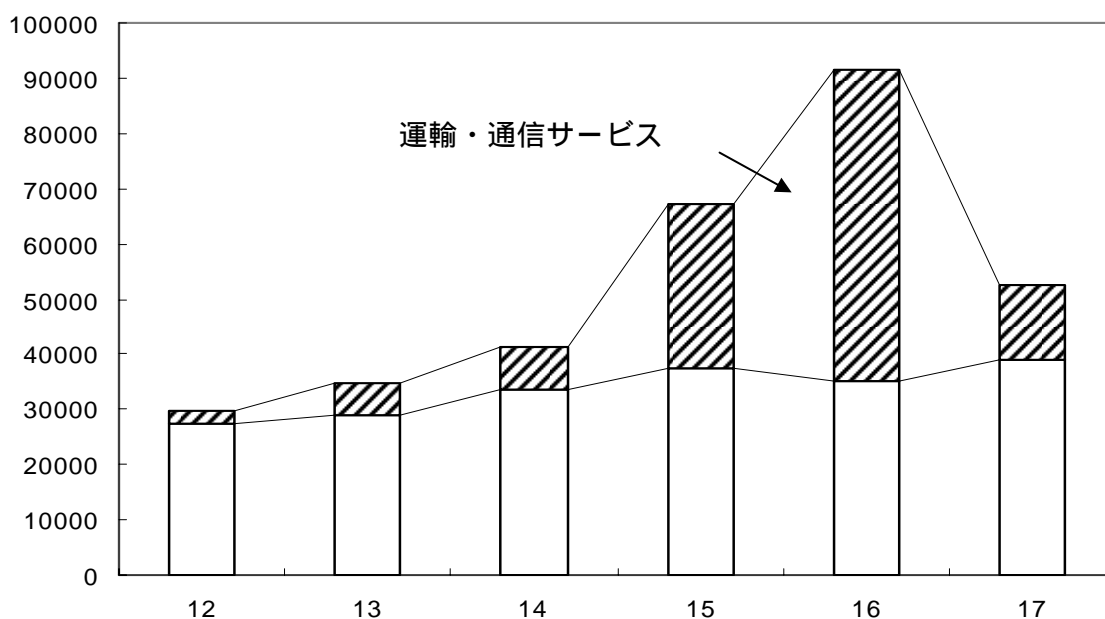
(単位：件)

		15年度	16年度	17年度	16-17年度 増減
県消費者センター受付		14,569	17,292	11,147	6,145
市町村受付		55,206	78,271	44,022	34,249
市町村 受付の 内訳	市消費生活センター受付(17市)	(52,607)	(74,139)	(41,335)	(32,804)
	相談員のみ設置市町村(21市町)	(2,590)	(4,112)	(2,633)	(1,479)
	他の市町村	(9)	(20)	(54)	(34)
合計		69,775	95,563	55,169	(40,394)

表2～表3の合計数は、千葉県消費者センター及び市消費生活センターで受け付けた消費生活相談の合計数であり、表1の合計数と一致しない。

(表2) 相談の推移

(単位：件)



	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度
運輸・通信サービス	2,173	5,542	7,850	29,545	56,251	13,516
その他の商品・役務の相談	27,584	29,069	33,488	37,631	35,180	38,966
相談合計	29,757	34,611	41,338	67,176	91,431	52,482

【運輸・通信サービス】

旅客・貨物運送、電話、郵便等の通信サービスに関する相談を分類。

利用した覚えのない出会い系サイトやアダルトサイト利用料の架空請求や、電話やパソコンを利用した情報提供サービスに関する相談が「運輸・通信サービス」に分類される。

(表3) 男女別・年代別相談件数

(単位：件)

当事者 年齢	平成 17 年度					平成 16 年度		対前年度	
	男	女	団体等	計	構成比	件数	構成比	増加 件数	増減率
10 歳未満	52	33	8	93	0.2%	156	0.2%	63	40.4%
10 歳代	1,562	722	9	2,293	4.4%	6,041	6.6%	3,748	62.0%
20 歳代	5,349	4,147	4	9,500	18.1%	19,478	21.3%	9,978	51.2%
30 歳代	6,138	5,489	8	11,635	22.1%	22,431	24.5%	10,796	48.1%
40 歳代	3,714	3,680	2	7,396	14.1%	12,872	14.1%	5,476	42.5%
50 歳代	2,683	3,697	4	6,384	12.2%	10,700	11.7%	4,316	40.3%
60 歳代	2,571	2,870	2	5,443	10.4%	8,053	8.8%	2,610	32.4%
70 歳以上	2,129	2,868	14	5,011	9.5%	5,823	6.4%	812	13.9%
不明・無関係	1,752	1,398	1,577	4,727	9.0%	5,877	6.4%	1,150	19.6%
計	25,950	24,904	1,628	52,482	100.0%	91,431	100.0%	38,949	42.6%

*「平成17年度消費生活相談の概要」については県民生活課ホームページをご覧ください。
http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/b_kenmin/

消費生活センター窓口一覧

【千葉県】

相談窓口	相談電話
千葉県消費者センター	047-434-0999

【市消費生活センター】

相談窓口	相談電話
千葉市消費生活センター	043-207-3000
銚子市消費生活センター	0479-24-8194
市川市消費生活センター	047-334-0999
船橋市消費生活センター	047-423-3006
木更津市消費生活センター	0438-20-2234
松戸市消費生活センター	047-365-6565
野田市消費生活センター	04-7123-1084
成田市消費生活センター	0476-23-1161
佐倉市消費生活センター	043-483-4999
習志野市消費生活センター	047-451-6999
柏市消費生活センター	04-7164-4100
市原市消費生活センター	0436-21-0999
流山市消費生活センター	04-7158-0999
八千代市消費生活センター	047-485-0559
我孫子市消費生活センター	04-7185-0999
浦安市消費生活センター	047-390-0030
四街道市消費生活センター	043-422-2155

高齢者の相談状況（平成17年度）

高齢者を狙う悪質な訪問販売に注意！

高齢者は他の年代と比べ訪問販売に関する相談の割合が高く、特に70歳以上の相談の36.1%が訪問販売に関する相談です。

住宅設備や住宅関連工事、ふとん類についての相談では、訪問販売で次から次へと契約をさせるような問題のある販売方法も多く見られます。

高齢者を狙う悪質な訪問販売には注意が必要です。

高齢者の相談の多い販売購入形態

（単位：件）

	全体			60歳代		70歳以上	
	件数	件数	全体に占める割合	件数	60歳代の相談に占める割合	件数	70歳以上の相談に占める割合
訪問販売	7,222	2,912	40.3%	1,105	20.3%	1,807	36.1%
店舗購入	13,319	2,424	18.2%	1,496	27.5%	928	18.5%
通信販売	19,722	2,024	10.3%	1,192	21.9%	832	16.6%
電話勧誘販売	2,739	683	24.9%	333	6.1%	350	7.0%

商品・サービス別の特徴

60歳以上の高齢者の相談を商品・役務別で見ると、「工事・建築」「商品一般」「フリーローン・サラ金」「電話サービス」などが多くなっています。

高齢者の相談の多い商品・サービス

（単位：件）

60歳以上の相談		60歳代		70歳以上	
総件数	10,454	総件数	5,443	総件数	5,011
工事・建築	816	フリーローン・サラ金	389	工事・建築	433
商品一般	721	工事・建築	383	商品一般	365
フリーローン・サラ金	577	オンライン等関連サービス	360	電話サービス	283
電話サービス	482	商品一般	356	ふとん類	190
オンライン等関連サービス	470	電話サービス	199	フリーローン・サラ金	188
相談その他	328	相談その他	173	相談その他	155
ふとん類	278	会社生命保険	112	オンライン等関連サービス	110
会社生命保険	191	不動産賃借	109	新聞	103
不動産賃借	188	株	94	宝くじ	91
新聞	171	ふとん類	88	修理サービス	86

「オンライン等関連サービス」

電話回線、インターネットなどのオンラインネットワークを使って情報を得るサービスに関する相談

「商品一般」

多重債務の相談のように商品・役務の分類項目を超えて複数の分類にまたがる相談や、注文した覚えがない商品が届いて中身が分からないなど商品・サービスが特定できない相談

「電話サービス」

固定電話や携帯電話の通話料や留守番サービス等付帯するサービスに関する相談、電話会社への加入に関する相談

相談の多い商品・サービス（上位20）の中で高齢者の相談割合の高い商品・サービス

（単位：件）

	全体			60歳代		70歳以上	
	件数	件数	全体に占める割合	件数	60歳代の相談に占める割合	件数	70歳以上の相談に占める割合
ふとん類	484	278	57.4%	88	1.6%	190	3.8%
会社生命保険	411	191	46.5%	112	2.1%	79	1.6%
工事・建築	1,796	816	45.4%	383	7.0%	433	8.6%
電話サービス	1,109	482	43.5%	199	3.7%	283	5.6%
修理サービス	453	158	34.9%	72	1.3%	86	1.7%

平成18年度消費生活相談の概要

1 相談の概況

(1)消費生活相談件数

平成18年度に千葉県消費者センター及び県内17市の消費生活センターに寄せられた相談件数は、47,339件で、前年の52,482件に比べ、5,143件、率にして9.8%減少しました。

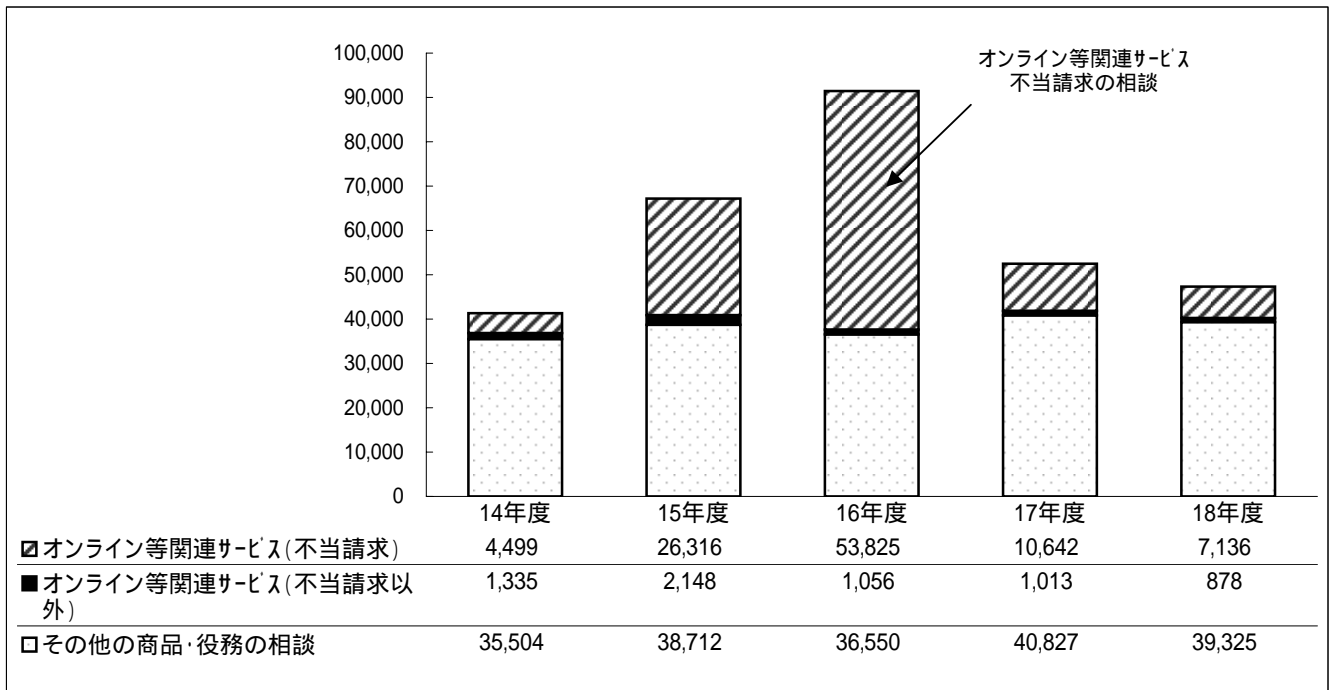
【表1】 相談件数の推移 (単位:件)

		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
相談件数		41,338	67,176	91,431	52,482	47,339
内訳	県センター	10,038	14,569	17,292	11,147	10,560
	17市センター	31,300	52,607	74,139	41,335	36,779

(2)不当請求に関する相談は減少傾向

相談件数が減少したのは、平成15年度から急増した携帯電話やインターネット利用時の有料情報サイトなどの不当請求に関する相談が減少したことが大きな要因です。不当請求の相談が大部分を占める「オンライン等関連サービス」の相談は、ピーク時の平成16年度の7分の1ほどに減少しました。

【表2】 オンライン等関連サービスの相談件数



【表3】 不当請求に関する相談の多い商品

(単位:件)

	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
オンライン等関連サービス	4,499	26,316	53,825	10,642	7,136
商品一般	308	1,912	1,381	2,860	4,331
フリローン・サラ金	809	1,673	792	646	459
その他の商品・役務	2,803	1,835	1,703	2,345	1,694
不当請求関係の相談全体	8,419	31,736	57,701	16,493	13,620

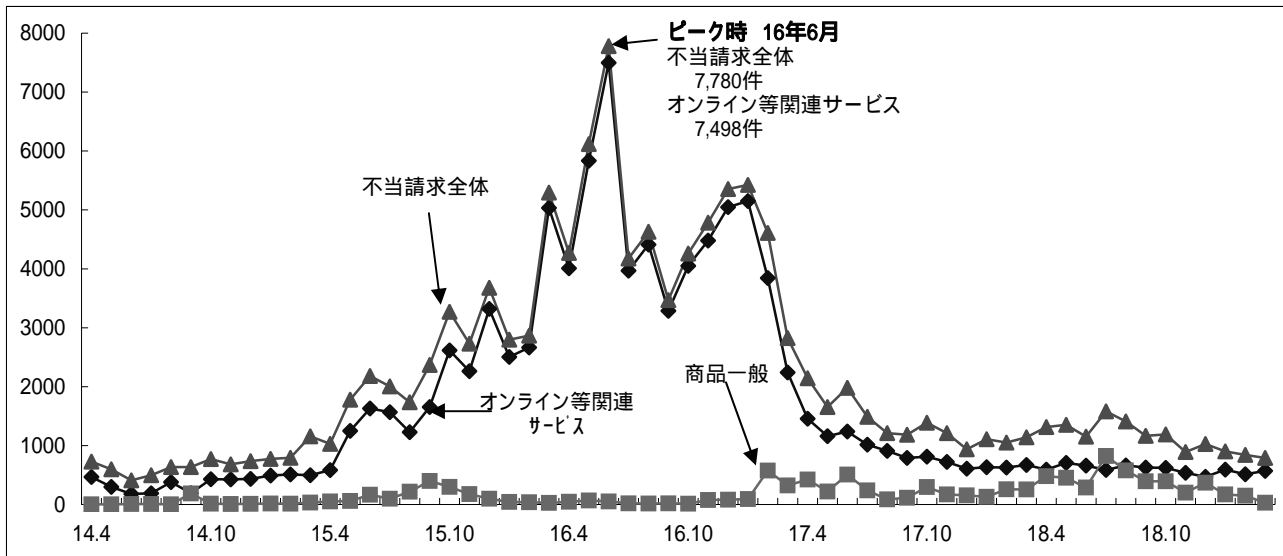
携帯電話やパソコンで利用した有料情報サイトの情報料や利用料の不当請求に関する相談は減少傾向ですが、平成18年度も7千件を超える相談がありました。メールに表示されたサイトのアドレスをクリックしただけで「登録完了」と料金を請求する「ワンクリック請求」の手口など依然として注意が必要です。

また、平成18年度は「民事訴訟最終通告書」などとして、「支払や裁判手続きの取下げについて連絡せよ」と記載した葉書を送りつける手口の相談が多くあり、また発信人が「財務局」「消費生活センター」と公的機関を装うものも多くありました。

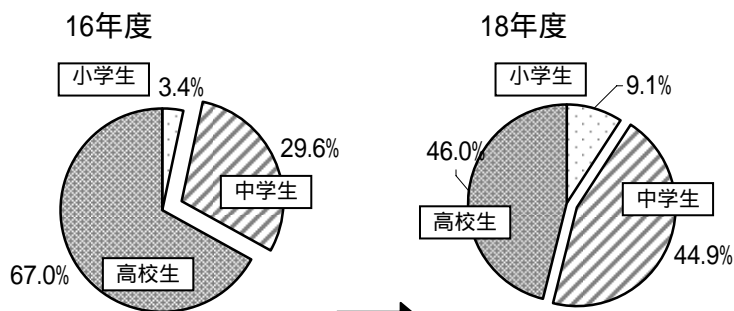
不当請求に関する相談は減少傾向にありますが、手口が次々に変わり、巧妙化していますので、今後も注意が必要です。

* 「最終通告書」の葉書が届いたというような債権内容が特定できない不当請求の相談は商品一般に分類。

【表4】 商品別の相談推移



【表5】 「オンライン等関連サービス」に関する不当請求 小学生～高校生の相談



有料情報サイトの情報料等の不当請求の相談が、最も多かった平成16年度において、「小学生」～「高校生」の不当請求に関する相談の内訳をみると3分の2が「高校生」の相談でした。

平成18年度は「高校生」と「中学生」がほぼ同数となり、低年齢化が懸念されます。

(相談件数)

全年齢	53,825件
小学生～高校生	3,254件
割合	6.0%

全年齢	7,136件
小学生～高校生	978件
割合	13.7%

2 契約当事者の性別・年代別の相談傾向

(1) 性別・年代別の相談件数

年代別では30才代の相談が10,183件と全体の4分の1を占めています。

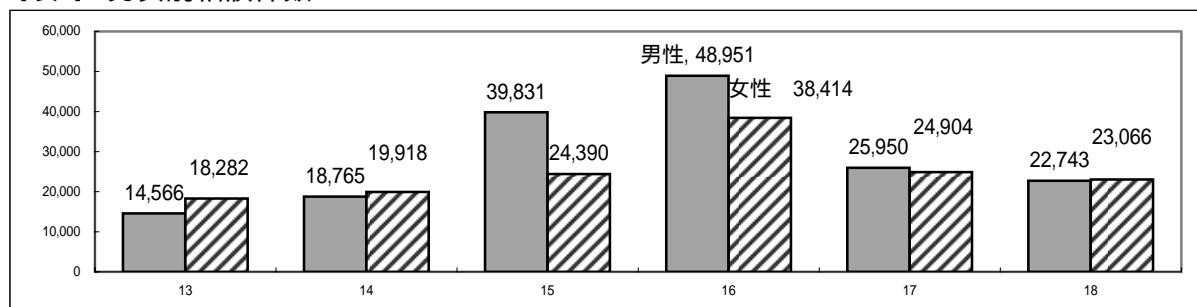
男女別では、男性が22,743件、女性が23,066件でした。不当請求に関する相談が急増した15年度以降、男性の相談が多くなっていましたが、平成18年度は女性の相談が男性を上回りました。

【表6】

(単位：件)

	18年度					17年度				
	男性	女性	団体	不明	合計	男性	女性	団体	不明	合計
20才未満	1,298	778	0	20	2,096	1,614	755	0	17	2,386
20才代	3,871	3,374	0	8	7,253	5,349	4,147	0	4	9,500
30才代	5,235	4,940	0	8	10,183	6,138	5,489	0	8	11,635
40才代	3,202	3,561	0	6	6,769	3,714	3,680	0	2	7,396
50才代	2,595	3,508	0	6	6,109	2,683	3,697	0	4	6,384
60才代	2,455	2,804	0	1	5,260	2,571	2,870	0	2	5,443
70才以上	2,187	2,588	0	9	4,784	2,129	2,868	0	14	5,011
不明・無関係	1,900	1,513	851	621	4,885	1,752	1,398	831	746	4,727
	22,743	23,066	851	679	47,339	25,950	24,904	831	797	52,482

【表7】 男女別相談件数



(2) 相談の多い商品・役務

すべての年代で「オンライン等関連サービス」の相談は多くありますが、特に20才未満では1,406件と20才未満の相談全体の67.1%を占めています。20才代では「エステティックサービス」の相談が210件あり、「エステ」の全相談(357件)の58.8%を占めています。20代の相談の「エステ」の相談のうち200件、率にして95.2%が女性の相談でした。

「工事・建築」に関する相談は、年代が上がるにつれ増加し、「工事・建築」に関する相談の42.0%が契約当事者が60才以上でした。

【表8】 年代別の相談の多い商品・役務

(単位：件)

年代	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
全年代	オンライン等関連サービス	8014	商品一般	5469	フリーローン・サラ金	4762	不動産賃借	1831	工事・建築	1333
20才未満	オンライン等関連サービス	1406	電話サービス	41	商品一般	38	自動二輪車	21	新聞	20
20才代	オンライン等関連サービス	2076	フリーローン・サラ金	810	商品一般	478	不動産賃借	370	エステティックサービス	210
30才代	オンライン等関連サービス	2251	フリーローン・サラ金	1280	商品一般	1206	不動産賃借	576	四輪自動車	193
40才代	オンライン等関連サービス	1081	商品一般	947	フリーローン・サラ金	864	不動産賃借	245	工事・建築	174
50才代	商品一般	953	フリーローン・サラ金	676	オンライン等関連サービス	556	工事・建築	245	不動産賃借	176
60才代	商品一般	832	フリーローン・サラ金	423	工事・建築	290	オンライン等関連サービス	268	会社生命保険	126
70才以上	商品一般	549	工事・建築	270	フリーローン・サラ金	204	電話サービス	161	ふとん類	134

3 商品・役務別の相談傾向

【表9】 商品・役務別相談件数

(単位：件、%)

(1) 商品・役務別の相談の傾向

商品や役務別でみると、運輸・通信サービス、金融・保険サービス、商品一般、教養娯楽品、レンタル・リース・貸借の相談が多くなっています。
 「運輸・通信サービス」は前年度より大幅に減少しましたが、相談全体の2割を占め、9,427件の相談がありました。
 「商品一般」「金融・保険サービス」などは相談件数が増加しました。

区分	平成18年度		平成17年度		対前年度		
	件数	構成比	件数	構成比	増減数	増減率	
商品	商品一般	5,469	11.6%	4,148	7.9%	1,321	31.8%
	食料品	1,181	2.5%	1,299	2.5%	-118	-9.1%
	住居品	1,884	4.0%	2,098	4.0%	-214	-10.2%
	光熱水品	319	0.7%	333	0.6%	-14	-4.2%
	被服品	1,320	2.8%	1,339	2.6%	-19	-1.4%
	保健衛生品	1,085	2.3%	1,500	2.9%	-415	-27.7%
	教養娯楽品	3,427	7.2%	3,872	7.4%	-445	-11.5%
	車輛・乗り物	1,018	2.2%	1,083	2.1%	-65	-6.0%
	土地・建物・設備	1,795	3.8%	1,958	3.7%	-163	-8.3%
	その他の商品	27	0.1%	29	0.1%	-2	-6.9%
	小計	17,525	37.0%	17,659	33.6%	-134	-0.8%
役務	クリーニング	591	1.2%	595	1.1%	-4	-0.7%
	レンタル・リース・貸借	2,376	5.0%	2,464	4.7%	-88	-3.6%
	工事・建築・加工	1,383	2.9%	1,870	3.6%	-487	-26.0%
	修理・補修	545	1.2%	554	1.1%	-9	-1.6%
	管理・保管	63	0.1%	56	0.1%	7	12.5%
	役務一般	390	0.8%	374	0.7%	16	4.3%
	金融・保険サービス	6,929	14.6%	6,435	12.3%	494	7.7%
	運輸・通信サービス	9,427	19.9%	13,516	25.8%	-4,089	-30.3%
	教育サービス	297	0.6%	357	0.7%	-60	-16.8%
	教養・娯楽サービス	1,826	3.9%	2,014	3.8%	-188	-9.3%
	保健・福祉サービス	1,570	3.3%	1,608	3.1%	-38	-2.4%
	他の役務	1,600	3.4%	1,768	3.4%	-168	-9.5%
	内職・副業・相場	657	1.4%	971	1.9%	-314	-32.3%
	他の行政サービス	198	0.4%	211	0.4%	-13	-6.2%
	小計	27,852	58.8%	32,793	62.5%	-4,941	-15.1%
他の相談	1,962	4.1%	2,030	3.9%	-68	-3.3%	
合計	47,339	100.0%	52,482	100.0%	-5,143	-9.8%	

【表10】 金融・保険サービスの商品別相談件数

(単位：件)

18	金融・保険サービス	6,929
	1 フリーローン・貯金	4,762
	2 会社生命保険	464
	3 株	296
	4 金融関連サービスその他	209
	5 自動車保険	172
17	金融・保険サービス	6,435
	1 フリーローン・貯金	4,332
	2 会社生命保険	411
	3 株	258
	4 金融関連サービスその他	249
	5 銀行等預金	135

【表11】 相談の多い商品・役務の相談の特徴

	商品・役務	件数	構成比	相談内容の特徴
1	運輸・通信サービス	9,427	19.9%	20才未満の相談では69.5%を占め、20才代で30.6%と年齢が上がるにつれ割合は減少する。契約当事者の67.2%が男性。身に覚えのない有料情報サービスの代金の不当請求に関する相談が多い。
2	金融・保険サービス	6,929	14.6%	20～60才代の各年代で10%を超え、どの年代でも相談が多い。契約当事者の59.9%が男性。フリーローン・サラ金に關係する身に覚えのない債権の請求、多重債務の相談が多い。
3	商品一般	5,469	11.6%	30～60才代の各年代で10%を超え、どの年代でも相談が多い。契約当事者の67.7%が女性。身に覚えがなく、債権内容も不明な不当・架空請求に関する相談が多い。
4	教養娯楽品	3,427	7.2%	新聞、資格取得用教材、補修用教材に関する相談が多い。年代別では20代、30才代が男女とも多い。
5	レンタル・リース・貸借	2,376	5.0%	不動産賃借に関する相談が多い。男女とも30才代が多い。

4 販売方法別の相談の傾向

(1) 販売方法別の相談件数

販売方法別では、通信販売の相談件数が16,385件で最も多く、次いで店舗購入が13,977件、訪問販売が5,573件でした。

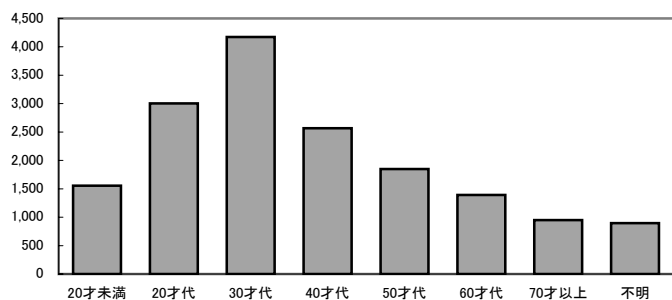
【表12】 販売方法別・年齢別の相談件数

(単位:件)

	18年度								合計	17年度								合計
	20才未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	不明		20才未満	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才以上	不明	
店舗購入	281	2,156	3,217	2,210	2,045	1,508	1,039	1,521	13,977	254	2,141	3,163	2,034	2,011	1,496	928	1,292	13,319
訪問販売	82	836	783	554	627	779	1,343	569	5,573	137	980	917	721	864	1,105	1,807	691	7,222
通信販売	1,555	3,003	4,174	2,566	1,848	1,393	951	895	16,385	1,827	4,792	5,238	2,973	1,814	1,192	832	1,054	19,722
マルチ・マルチまがい	33	169	76	57	100	67	32	34	568	24	228	95	68	80	69	44	38	646
電話勧誘販売	13	260	470	379	242	260	308	178	2,110	17	371	604	492	338	333	350	234	2,739
ネガティブ・オプション	18	7	38	23	53	71	77	57	344	3	18	23	20	30	40	46	29	209
その他無店舗	7	54	48	44	72	62	70	39	396	10	82	89	51	80	94	87	39	532
不明・無関係	107	768	1,377	936	1,122	1,120	964	1,592	7,986	114	888	1,506	1,037	1,167	1,114	917	1,350	8,093

(2) 相談の多い販売方法の相談傾向

① 通信販売

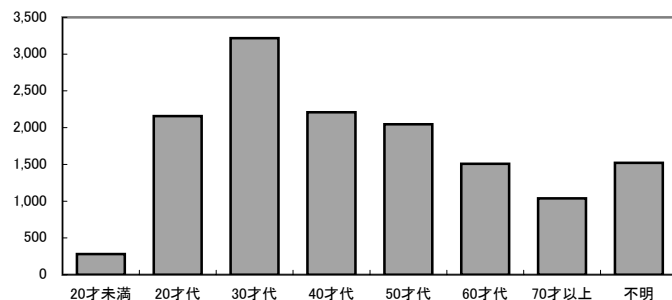


【相談の多い商品・役務】

- ①オンライン等関連サービス 7,808
- ②商品一般 3,942
- ③フリーローンサラ金 876
- ④宝くじ 267
- ⑤電話サービス 203

オンライン等関連サービスの相談が最も多く47.7%を占めている。オンライン等関連サービス、商品一般は、不当請求の相談が多い。

② 店舗購入



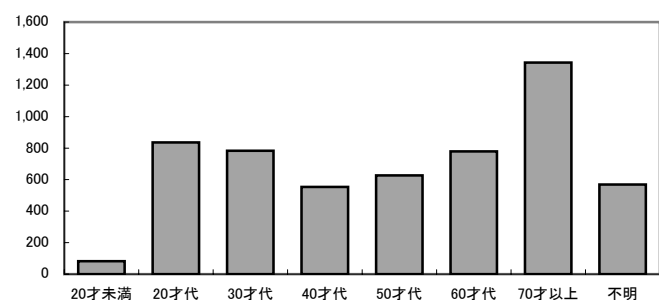
【相談の多い商品・役務】

- ①フリーローンサラ金 2,629
- ②不動産賃借 1,527
- ③四輪自動車 600
- ④クリーニング 548
- ⑤工事・建築 539

店舗購入の相談は、昨年度より増加した。フリーローン・サラ金の相談では、多重債務の相談が多い。

不動産賃借の相談は20才代になると急増し、30才代が最も多く、20～40才代が全体の68.2%を占める。

③ 訪問販売



【相談の多い商品・役務】

- ①工事・建築 521
- ②新聞 406
- ③他の台所用品(浄水器等) 300
- ④リースサービス 249
- ⑤ふとん類 237

70才以上の相談が24.1%と、他の販売方法に比べて、高齢者の相談が多い。

工事・建築(70才以上167件)の32.1%、ふとん類(同113件)の47.7%は70才以上の相談であった。

小・中・高校生の消費生活相談状況(平成18年度)

小学生・中学生・高校生を契約当事者とする相談は、1,391件(全相談の2.9%)で、そのうち900件、3分の2が男子学生からの相談です。また、1,391件の相談のうち1,075件、率にして77.3%は、携帯電話、パソコン利用時の有料情報等に関する相談です。特に中学生では、86.2%を占めています。

(単位:件)

	18年度				16年度				
	合計	小	中	高	合計	小	中	高	
相談件数	1,391	156	566	669	3,625	151	1,068	2,406	
内訳	男性	900	96	387	417	2,460	91	701	1,668
	女性	470	51	170	249	1,134	56	353	725
	不明	21	9	9	3	31	4	14	13
オンライン等関連サービス	1,075	98	488	489	3,367	116	1,007	2,244	
(相談に占める割合)	77.3%	62.8%	86.2%	73.1%	92.9%	76.8%	94.3%	93.3%	
内訳	男性	741	66	351	324	2,311	66	672	1,573
	女性	328	29	135	164	1,027	47	322	658
	不明	6	3	2	1	29	3	13	13

*平成16年度はオンライン等関連サービスの相談件数のピーク時



【相談事例】

- ネット検索中にアダルトサイトに入ってしまった。1回クリックしたら請求画面になってしまった。
- 無料サイトを利用していたつもりだったが、高額の情報料の請求を受けた。
- 子どもの携帯電話に利用した覚えのない有料サイト利用料の請求があった。支払わずにいたら高額の延滞料を請求された。

【対処方法】

- 連絡先が記載されていても、あわてて連絡しないこと。「覚えがない場合は連絡してください」など、連絡させて住所や電話番号など個人情報を聞きだそうとする手口もあります。新たな個人情報を知られないよう注意してください。
- メールに表示されたサイトのアドレスをクリックしただけで、「登録完了」と情報料や登録料を請求する「ワンクリック請求」の手口もあります。興味本位に気軽にアクセスしないことが大切です。
- もし、アクセスしてしまっても「登録料」の請求があったとしても、契約が有効に成立しているとは限りません。また、支払が遅れた場合に延滞料、調査費、事務費等の「延滞損害金」を請求される場合があります。支払ってしまうとさらに高額な料金を請求される場合もあります。あわてて支払わず、お近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

携帯電話やインターネットが普及し、便利になった反面、子どもが消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えています。不要な電子メールの受信を拒否し、「フィルタリング」を利用するなどして、悪質・有害な情報から子どもを守りましょう。



迷惑メール対策

あらかじめ登録したアドレスやドメイン名の相手のみメールを受信し、それ以外は受信拒否する「指定受信」と、あらかじめ受信を拒否するアドレスやドメイン名を登録しておく「指定拒否」があります。

フィルタリング

インターネット上の違法・有害な情報へのアクセスを一定基準により、自動的に遮断する機能です。利用するためには、市販のフィルタリングソフトを購入して、パソコンにインストールする方法、プロバイダーが提供しているフィルタリングサービスに加入する方法などがあります。

携帯電話各社は有害情報へのアクセスを制限するサービスを無料で提供しており、申込により利用できます。閲覧可能なサイトの制限、深夜のアクセスを制限する利用時間の制限が可能です。

高齢者の消費生活相談状況(平成18年度)

1 高齢者の相談の多い商品・役務

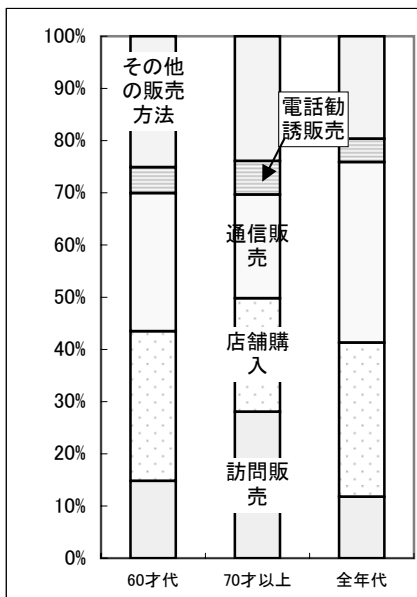
60才以上の高齢者の相談を商品・役務別で見ると、「商品一般」、「フリーローン・サラ金」、「工事・建築」などが多くなっています。

(単位：件数)

60才代			70才以上		
総件数	5,260	割合	総件数	4,784	割合
商品一般	832	15.8%	商品一般	549	11.5%
フリーローン・サラ金	423	8.0%	工事・建築	270	5.6%
工事・建築	290	5.5%	フリーローン・サラ金	204	4.3%
オンライン等関連サービス	268	5.1%	電話サービス	161	3.4%
会社生命保険	126	2.4%	ふとん類	134	2.8%
電話サービス	114	2.2%	オンライン等関連サービス	117	2.4%
不動産賃借	101	1.9%	宝くじ	115	2.4%
株	95	1.8%	株	108	2.3%
修理サービス	82	1.6%	修理サービス	90	1.9%
他の台所用品(浄水器)	67	1.3%	会社生命保険	81	1.7%

2 高齢者の相談の多い販売方法

高齢者は他の年代と比べ、訪問販売に関する相談の割合が高くなっています。訪問販売に関する相談のうち、60才代が779件、70才以上が1,343件であり、60才以上の相談が全体の38.1%を占めています。



販売方法別の高齢者の相談件数

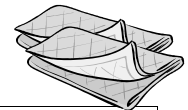
(単位：件数)

販売方法	60才以上				全年代
	60才代	70才以上	計	60才以上が占める割合	
電話勧誘販売	260	308	568	26.9%	2,110
通信販売	1,393	951	2,344	14.3%	16,385
店舗購入	1,508	1,039	2,547	18.2%	13,977
訪問販売	779	1,343	2,122	38.1%	5,573
相談件数合計	5,260	4,784	10,044	21.2%	47,339

「工事・建築」、「ふとん類」等の相談では支払い能力を超えたクレジット契約を結ばせ、次々契約をさせる問題のある訪問販売に関する相談もあり、注意が必要です。

高齢者の訪問販売での相談が多い商品 (単位：件数)

商品	60才以上		全年代
	件数	60才以上が占める割合	
工事・建築	291	55.9%	521
ふとん類	150	63.3%	237
新聞	115	28.3%	406
他の台所用品	99	33.0%	300
株	80	84.2%	95
会社生命保険	66	41.0%	161
家庭用電気治療器具	65	86.7%	75



- 一定の蓄え
- 将来の経済面の不安感をあおる
⇒「株」
「会社生命保険」
- 健康面への不安感をあおる
⇒「ふとん類」
「他の台所用品(浄水器)」
「家庭用電気治療器具」

「千葉県消費者保護条例改正検討委員会」委員名簿

H18.4.1現在

(50音順・敬称略)

	氏名	活動分野等	職業等	備考
1	いけだ とおる 池田 徹	社会福祉分野	社会福祉法人生活クラブ理事長 株式会社サポートクラブ代表取締役社長	
2	うつのみや けんじ 宇都宮 健児	サラ金・多重債務問題等の分野	弁護士 全国ヤミ金対策会議代表幹事 ほか	
3	きむら ふきこ 木村 芙紀子	消費者活動等	浦安市市民団体「生活探検隊」、「消費者サポーター浦安」ほか	公募委員
4	さかい つぎお 堺 次夫	悪徳商法被害者対策、NPO活動	悪徳商法被害者対策委員会会長	
5	ささかわ やすひろ 笹川 恭広	消費者問題等に取り組み	イオン株式会社お客様サービス部長	
6	しんぼ ちい子 新保 ちい子	消費者活動等	生活クラブ生活協同組合理事長	公募委員
7	たかぎ みえこ 高木 美枝子	社会福祉分野の相談の現場関係者	中核地域生活支援センターかとりネット 所長	
8	たかさわ えいこ 高澤 瑩子	消費生活相談の現場関係者	千葉県消費生活相談員の会会長 船橋市消費生活相談員	公募委員
9	たじま ひるよし 田島 博良	生活協同組合活動	千葉県生活協同組合連合会会長理事 社団法人千葉県労働者福祉協議会理事	
10	たなか たかゆき 田中 敬幸	市場倫理等	麗澤大学大学院 院生	公募委員
11	たに けいこ 谷 敬子	消費生活相談の現場関係者	簡易裁判所市川支部民事調停員	(副会長)
12	まえの はるえ 前野 春枝	消費生活相談の現場関係者	社団法人全国消費生活相談員協会理事 千葉県消費生活相談員	
13	やぐち ゆきお 谷口 幸雄	消費者問題等に取り組み	生活協同組合ちばコープ勤務	公募委員
14	やまだ たえこ 山田 多恵子	消費者活動等	消費者団体千葉県連絡会事務局長 千葉県生活協同組合連合会	公募委員
15	わだ みちよ 和田 三千代	消費者活動	千葉県消費者団体連絡協議会会長	(会長)

「千葉県消費者保護条例の改正についての提言」への意見の募集について

平成 19 年 2 月 13 日

千葉県消費者保護条例改正検討委員会

(事務局：千葉県環境生活部県民生活課)

電話 043(223)2292

千葉県消費者保護条例改正検討委員会では、「千葉県消費者保護条例」の改正について、県民主体での検討を行ってまいりましたところ、このたび、この検討が終わり、「千葉県消費者保護条例の改正についての提言(千葉県消費者保護条例改正要綱)」がまとまりました。

そこで、この提言(改正要綱)を公表するとともに、より多くの県民の皆様の意見を反映させていくこととし、以下のとおり意見募集を行います。

1. 公表資料 千葉県消費者保護条例の改正についての提言 (千葉県消費者保護条例改正要綱)

2. 公表資料の閲覧方法

(1)千葉県ホームページから

http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/b_kenmin/customer/2006/iinkai-ikenbosyu.html

(2)閲覧場所

環境生活部県民生活課(県庁本庁舎4階)

各県民センター及び事務所

県政情報コーナー(県庁本庁舎2階)

県文書館

県消費者センター(船橋市高瀬町)

3. 意見の提出方法

「千葉県消費者保護条例の改正についての提言への意見」と明記し、住所、氏名を記入の上、郵便、FAX、Eメールのいずれかの方法で提出願います。

書式の指定は特にありませんが、なるべく簡潔にまとめていただくようお願いします。

また、電話による御意見の受付はいたしませんので、あらかじめ御了承ください。

なお、いただいた御意見につきましては、後日、概要を公表させていただきますが、個人情報公表いたしません。

4. 募集期間 平成19年2月13日(火)から平成19年2月28日(水)

5. 提出先 〒260-8667(住所省略可)

千葉県消費者保護条例改正検討委員会

事務局：県庁環境生活部県民生活課

FAX 043-201-2613

Eメール syouhisya@mz.pref.chiba.lg.jp

6. その他

今回いただく御意見につきましては、提言(改正要綱)に添えて検討委員会から知事に提出いたします。なお、御意見に対する検討委員会の考えの取りまとめ等はありません。

「千葉県消費者保護条例改正検討委員会」とは：

消費者保護基本法が消費者基本法に改正されたことに伴い、「千葉県消費者保護条例」の改正について県民主体の検討を行うため、県が平成17年12月に設置したもので、公募委員を含む15名の委員で構成されています。