

# 石川県消費者保護条例の見直しにかかる提言

平成16年2月

消費生活懇話会

# 目 次

	頁
はじめに	1
消費者問題の推移と消費者保護条例見直しの必要性	2
1 現行条例制定までの消費者問題	2
2 消費者を取り巻く環境の変化	2
3 消費者トラブルの現状	3
4 条例見直しの必要性	4
これからの消費者施策のあり方 - 条例見直しの視点 -	5
石川県消費者保護条例の見直しに当たって盛り込むべき事項	7
1 総則的事項	7
(1) 条例の目的	7
(2) 県の責務	10
(3) 事業者の責務	12
(4) 消費者の役割	15
(5) 市町村に対する支援	17
(6) 行政・事業者・消費者等の連携	18
(7) 環境への配慮	20
2 安全・安心のための施策	21
(1) 危害の防止	21
(2) 不適正な取引行為の指定、禁止等	24
(3) 消費者教育等	28
(4) 消費者の意見の反映	31
(5) 被害の救済	34
(6) 生活関連商品に関する施策	37
(7) 立入調査、公表等	39
3 その他	42
(1) 審議機関等の設置	42
おわりに	44
消費生活懇話会の審議経過	45
消費生活懇話会委員名簿	46

## はじめに

近年、経済社会の情報化やサービス化、国際化、規制緩和等により、消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、それに伴い、消費者トラブルは内容が複雑、多様化するとともに、その件数も大幅に増加している。

このような中、平成15年6月議会において、知事は、時代に即応した消費者施策を推進するため、石川県消費者保護条例の抜本的見直しに着手すると表明された。

見直しに当たっては、消費者の権利を明確に位置付けるなど、県民が安全にかつ安心して消費生活を送ることができるようにするための条例ということを視点にして、条例案は翌年の当初議会に提案したいとされた。

当懇話会は知事からの要請を受け、8月から本年1月までの間に、計5回にわたって石川県消費者保護条例の見直しに当たって盛り込むべき事項を中心に審議を重ねてきた。

短期間のうちに、5回の審議を行うという厳しいスケジュールであったが、各委員には、それぞれの立場や経験を踏まえながら、熱心に意見を述べていただき、時代に即応した条例となるために盛り込む必要があることは、提言の中に網羅できたものと考えている。

さらに、第3回消費生活懇話会検討後の素案について、パブリックコメントの募集を行い、県民や消費者団体等から提案された意見を参考にし、検討を加えた。

このたび、以下に示すとおり、条例見直しの必要性、これからの消費者施策のあり方、見直しに当たって盛り込むべき事項について懇話会の意見を取りまとめるに至ったので、ここに提言する次第である。

平成16年2月16日

消費生活懇話会  
座長 中島 史雄

# 消費者問題の推移と消費者保護条例見直しの必要性

## 1 現行条例制定までの消費者問題

昭和30年代から40年代にかけ、日本経済が飛躍的な発展を遂げ、大量生産、大量消費の仕組みが構築されていく中、欠陥商品（自動車、家電製品等）による消費者被害が発生し、あるいは、不当表示に関する事件（ニセ牛缶事件、果実飲料表示事件等）が発生した。

また、昭和48年には、第一次オイルショックが発生し、石油製品はもとより、トイレットペーパーや洗剤等生活物資の不足、物価高騰など、国民の生活に深刻な影響をもたらした。

消費者側の動きとしては、昭和30年代初めには婦人団体を中心に消費者問題に取り組む「消費者団体」の動きが活発になり、消費者の立場から商品の試験を行い、科学的なデータに基づく品質や表示の問題を次々と取り上げた。ニセ牛缶事件などの追求が日本農林規格（JAS）の整備や不当景品類及び不当表示防止法の制定に道を開き、エアゾール製品の表示に関する試験が、家庭用品品質表示法の制定につながった。

一方、消費者行政としては、国において、消費者の利益の擁護及び増進に関する対策の総合的推進を図り、消費生活の安定及び向上を確保することを目的に、「消費者保護基本法」が昭和43年に制定され、昭和44年には地方自治法が改正され、消費者保護が地方の事務として規定された。

これを受けて、都道府県レベルでも消費者保護への取り組みが進められ、昭和49年には、兵庫県において都道府県としては初めての消費者保護のための条例が制定された。

本県においても、地域の実情に応じた施策を講じるため、商品による危害の防止や生活物資の確保と価格の安定に関する施策についての規定を中心とした現行条例を昭和50年に制定した。

## 2 消費者を取り巻く環境の変化

その後の産業技術の進歩により新しい商品やサービスがもたらされたが、とりわけ情報技術の進歩が寄与したところが大きく、さらに、情報技術の普及は商品やサービスの提供についても多様な方法を可能にした。

しかし、こうしたことは、同時に消費をめぐるトラブルの発生リスクを大きく高める要因ともなっている。

たとえば、インターネットや携帯電話等を利用した取引やサービス提供は、現在では広く行われるようになってきているところであるが、これに関してのトラブル

も多く発生し、また、クレジットカードの普及等によって消費者の金融サービスの利用が容易になったが、同時に、消費者の多重債務問題も深刻さを増している。

さらに、少子・高齢化を背景に家族形態やライフスタイルの多様化が進んでいるが、高齢者世帯や若い世代の単身者の増加もリスク増大要因となっており、たとえば、訪問販売やマルチ商法等によるトラブル発生などが見られる。

このほか、食品の偽装表示や自動車のリコール隠しなど、事業者に対する消費者の信頼を大きく損ねるような企業不祥事が続発したことも記憶に新しい。

また、意図的ではなくとも、製造から販売に至る各段階で安全に関わる手順を適切に実行しなかったことによる消費者被害も発生している。

一方で、構造改革を通じて経済の再活性化を実現するため、規制緩和が進展している。

このことにより、事業者側には市場への新規参入やさらに新しい商品やサービスの投入が期待され、消費者の側から見ても多様な選択の機会が増えることになるが、それだけに消費者自身が、市場の中で、主体的でかつ適切な判断を下す力を身に付けることが求められるものである。

### 3 消費者トラブルの現状

本県における消費者トラブルの状況を見ると、県生活科学センターに寄せられる苦情相談は、昭和50年度には226件であったものが、平成14年度には6,082件と約27倍に増加している。

その内容については、条例制定当時は、商品の価格や品質に関するものが大部分であったが、近年は、サービスの内容や契約・解約に関するものが大きな部分を占めており、変化してきている。

販売形態では、訪問販売や通信販売等のいわゆる無店舗販売に関するものが多く、全体の7割以上を占めており、特に、インターネットや携帯電話を利用した取引に関する苦情相談が増加している。

また、長引く経済の低迷を反映してか、サラ金やヤミ金融などの融資サービス関連の相談が増加しており、架空の融資や有料情報サービス料の回収を騙った架空請求の相談も急増している。

### 4 条例見直しの必要性

以上のように、消費者を取り巻く状況は条例制定時と大きく変化しており、消費者トラブルは内容が複雑、多様化するとともに、その件数も大幅に増加している。

本県においては、県生活科学センターが中心となって、トラブルに関する消費

者からの相談・苦情に対処しているが、近年、相談・苦情の増加は著しいものがある。

このような状況下、県においては、発生したトラブルへの対処とともに、消費者トラブルの未然防止、拡大防止のために必要な施策をより強力に進めていくことが必要になってきている。

しかしながら、本県の消費者施策の基本をなす現行消費者保護条例は、先にも述べたように制定時の消費者問題を背景として、商品による危害の防止や生活物資の確保と価格の安定に関する規定が中心となっており、そのような基本的な枠組みのもとでは、十分な対応をすることが困難になってきている。

県民が安全にかつ安心して消費生活を送ることができる社会の実現に向け、時代の変化に即応した適切な消費者施策を展開していくことができるよう、消費者保護条例の抜本的な見直しが必要な時期となっている。

## これからの消費者施策のあり方 - 条例見直しの視点 -

前章で述べたように、情報技術の進歩・普及、少子・高齢化を背景とした家族形態やライフスタイルの多様化は、消費をめぐるトラブルの発生リスクの増大要因ともなって、現実には多くのトラブルが発生している。

また、製品の製造から販売に至る過程の中での安全等に関わる問題の発生も見られている。

一方、規制緩和の進展は、消費者に対し、市場の中で、主体的かつ適切な判断を下す力を身に付けるよう求めている。

県が行う消費者施策に対しては、県民が安全にかつ安心して消費生活を送ることができるようにするために、こうした状況に即応したものが求められている。

すなわち、まず、

- ・商品やサービスの供給により危害を受けることの防止
  - ・事業者の不適正な取引行為の禁止と消費者の主体的な選択の確保
- に向けた取り組みが求められるところである。

また、消費者自身の主体的な消費行動を実践する力を養うため、世代に応じた消費者教育の充実を図ることも、基本的に重要なことと言える。

なお、消費者が自らの消費行動等から得た意見を施策に反映できる仕組みを持つことも、消費者の主体性を伸ばし、また、実状に沿った施策を確保することにつながるものと考えられる。

さらには、消費者が実際に被害を受け、相談機関によるあっせんを行ったものの不調となった場合に、苦情審査会が活用されれば、被害の救済はもちろん、被害の防止にも資するものと考えられることから、活用に向けての工夫が求められるところである。

前述のように、規制緩和の進展のもと、消費者に対しては市場の中での主体的な行動が求められているが、事業者に比べ情報力や交渉力において不利な立場にある消費者にそれが可能となるためには、行政の側での環境整備に向けた以上のような施策展開が不可欠である。

そして、それらの施策の目指すところを「消費者の権利」として位置付けて、当該権利の実現を本県の消費者施策の理念として掲げ、その実現へ向けて邁進していくべきものとする。

施策理念の実現のためには、それぞれの立場にある者の適切な行動とそれについての一致した方向性が必要であり、県・事業者の責務を明らかにし、行政・事業者・消費者等の連携を図っていくことも欠かせないことである。

さらに、住民にとって最も身近な行政機関である市町村に対しては、より積極

的な消費者施策への取り組みが期待されており、県として効果的な支援策を工夫していく必要がある。

また、具体的施策の実施にあたっては、適時に学識経験者や消費者、事業者の意見を聴いて行うことが適切かつ必要であり、そのための審議機関を置くことが適当と考える。

そのほか、県民の日常生活を守るための生活物資の安定的な確保については、現状は安定的な状態にあるが、今後における自然災害の発生等不測の事態も当然考えられることから、引き続き適切な備えを行うための施策が必要である。

また、生産・消費を通じての環境への負荷の増大が地球規模での環境問題に発展しており、一つ一つの事業者や一人ひとりの消費者の認識と行動に関わるころでもあることから、環境に配慮した生産・消費行動を求めていくことも大いに意義あることと考える。

# 石川県消費者保護条例の見直しに当たって盛り込むべき事項

## 1 総則的事項

### (1) 条例の目的

#### (盛り込むべき内容)

県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の施策について必要な事項を定めることにより、次に掲げる消費者の権利の確立を図って自立した主体として行動できる環境を整え、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現をめざすこと。

#### [消費者の権利]

- (1) 消費生活において安全が確保される権利
- (2) 消費生活上の取引において主体的、合理的な選択ができる権利
- (3) 消費生活を営むために必要な情報を知ることができる権利
- (4) 消費者教育を受けることができる権利
- (5) 消費者の意見が適切に反映される権利
- (6) 消費生活において被った不当な被害から速やかな救済が受けられる権利

#### (趣旨等)

1 これまでの消費者施策は、事業者に対する規制を中心に展開されてきたことから、消費者は、一般的に行政による「保護を受ける者」として受動的に捉えられ、「消費者施策 = 保護」という基本的な認識がなされてきた。

しかし、以下に述べるように、消費者を取り巻く環境が大きく変化する中で、消費者施策には基本的な考え方の転換が求められている。

2 経済社会の情報化やサービス化、国際化、近年進められている規制緩和等により、従来なかった新しい商品やサービスが登場するなど、消費者は、市場において、多様な選択を行うことが可能になってきている。

同時に、消費者がトラブルに遭うケースも大幅に増加しており、その内容も、商品やサービスそのものに関するものや、契約や販売方法に関するものなど、多様化、複雑化してきている。

こうした中では、消費者は、まず自らが主体的、合理的な行動を実践することによって、自らの利益を確保することが必要になっている。

一方で、消費者と事業者の間には依然として情報量や交渉力等の格差が存在していることから、このような格差を補い、消費者が「自立した主体」として行動することが可能となるよう、次のような環境が整備されることが必要であ

る。

(1) 消費生活において安全が確保されること。

人が生活していく上で、生命・身体の安全は最も重要な事項である。したがって、消費生活においてもそのことが実現されることが基本的に大切なことである。消費者が主体的に行動するためには、商品やサービスを適切に選択できることが必要であるが、そのために、商品やサービスが安全であることが大前提となる。

消費者の安全を確保するため、これまでも個別の法律によって規制が行われてきたが、現在は新しい商品やサービスが次々と生み出される時代であり、それらの中には既存の規制の範疇外のものも存在し、今後ますます増えてくることも考えられる。

そのような中で、危害や欠陥に関する事業者及び行政による適切な情報提供や、危害のおそれが生じたときに必要な規制が行われること等により、消費者の生命・身体の安全が確保されることが必要である。

(2) 消費生活上の取引において主体的、合理的な選択ができること。

消費者と事業者の取引行為は、本来双方が対等の立場で自身の意思に基づいて行われるものであり、消費者側から見れば、その商品やサービスが自分にとって必要なものだと判断して購入するのである。

しかし、現実には、強引な勧誘や消費者の知識不足等に乗じた勧誘等によって、本意に反して契約してしまったというような事例が後を絶たない。

このような不適正な勧誘行為等を受けることがないように、必要な規制が行われ、消費者自身の意思によって合理的な選択ができることが必要である。

(3) 消費生活を営むために必要な情報を知ることができること。

消費者の主体的、合理的な行動のためには、適切な判断をするために必要な情報を知ることができなければならない。

ここでいう「必要な情報」とは、事業者から消費者に提供される情報及び行政機関等から消費者に提供される情報である。

事業者から提供される情報としては、たとえば、商品やサービスの品質や内容、契約条件、使用上の注意事項に関することなどが考えられ、このようなことに関する表示や説明等が適正かつわかりやすく行われる必要がある。

また、行政機関等により、商品やサービスによる危害に関する情報や不適正な取引行為による被害に関する情報などが積極的に提供される必要がある。

(4) 消費者教育を受けることができること。

消費者が自立した主体として能動的に行動するためには、必要な知識の修得が不可欠であり、消費生活の多様化、商品やサービスの高度化、複雑化などが進展するにつれ、消費者教育の果たすべき役割はますます大きくなっている。

消費者教育の機会及び内容が充実され、学校、地域、職場、家庭などにおいて、幅広い年齢層の消費者が経済社会の変化に即応した消費者教育を受けられることが必要である。

(5) 消費者の意見が適切に反映されること。

経済社会の変化及び消費者のニーズに即応した県の施策や事業者の活動が行われるためには、消費者が実際の消費生活の中から得た体験に基づく意見が適切に反映されることが必要である。

このためには、消費者が県に直接意見を申し出て、これが施策に反映されるような仕組みや、審議機関等を通じて意見が反映されるような仕組みが確立される必要がある。

また、事業者の活動についても、消費者窓口の充実により消費者からの意見を積極的に取り入れ、商品やサービスの改良や質の向上を図るなど、消費者の意見が反映されるようにすることが必要である。

(6) 消費生活において被った不当な被害から速やかな救済が受けられること。

安全の確保や適切な選択を確保するための規制等が行われても、一部の事業者の不適切な事業活動によって消費者が被害を被る場合がある。

このような場合の救済・解決の手段としては、裁判制度のほか、県や市町村の相談・苦情処理機関、事業者あるいは事業者団体さらには消費者団体による相談・苦情処理機関等を利用することが考えられる。

相談・苦情処理機関が量的、質的に整備され、消費者が利用しやすく、かつ、速やかに救済を受けられることが必要である。

3 上記のような環境を整えるための取り組みが着実に進められるよう、これらを消費者が「自立した主体」として行動するための「消費者の権利」とし、条例上明確に位置付け、その権利が実現することを消費者施策の理念として、施策の展開を図っていくことが必要である。

4 以上のことを踏まえ、次のことを条例の目的とすべきである。

県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割を明らかにすること。

県の施策について必要な事項を定めること。

これらにより、消費者の権利の確立を図って自立した主体として行動できる環境を整え、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現をめざすこと。

## (2) 県の責務

### (盛り込むべき内容)

- 1 県は、この条例の目的を達成するため、経済社会の変化に即応した施策を策定し、実施すること。
- 2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずること。

### (趣旨等)

- 1 消費生活の安全・安心は、すべての県民の暮らしに密接に関わる問題であり、消費者の権利の確立を図って自立した主体として行動できる環境を整え、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現をめざすため、消費者施策を策定し、実施することは、県の重大な責務である。

県は、これまでも、各種法律に基づき消費者の安全の確保や取引の適正化に取り組んでいるほか、県生活科学センターを中心として、地域へ積極的に出掛けていく出前講座や、高齢者及び若者を対象とした啓発活動など、消費者への情報提供、消費者教育に力を入れており、消費者トラブルに対する相談業務においても、あっせん解決に向けて取り組んでいる。

また、国においても、これまで「製造物責任法」や「消費者契約法」など、消費者と事業者間のトラブルを公正かつ円滑に解決するための民事ルールを定める法律を整備してきている。

しかしながら、消費者トラブルは増加を続けており、その内容も複雑、多様化してきている。

消費者トラブルの未然防止のためには、消費者が主体的、合理的に行動することが可能となるよう、必要な知識を得るための消費者教育や情報提供、不適正な取引行為の規制や立入調査など、消費者被害の原因となるような事業活動を行わせないための施策をさらに一層充実していくことが必要である。

また、現実に増加し、多様化している消費者トラブルに適切に対処していくためには、相談・苦情処理機能を強化することも必要である。

さらに、国際化、情報化、高齢化など社会の変化に対応した消費者教育や情報提供なども重要となってきている。

加えて、消費生活は、県民の暮らしのさまざまな分野に関わるものであり、消費者施策についても県の複数の部局において実施されているが、これらの施策を効果的に行うために、関係する部局の連携が不可欠である。

このほか、経済社会の変化及び消費者のニーズに即応した施策を行っていくために、消費者から県への申し出制度の創設や、パブリック・コメントの募集、シンポジウム、意見交換会など、多様な手段、機会を活用して、消費者が実際の消費生活の中から得た意見が適切に反映されるようにしていく必要がある。

2 具体的には、次のような施策を柱として、市町村、事業者、消費者とも連携して、施策を展開していく必要がある。

(1) 安全の確保

危険な商品等の供給禁止

危害防止のための措置指導等

規格、表示等の基準の設定

消費者への積極的な情報提供に関する事業者(団体)への啓発

(2) 主体的、合理的な選択

不適正な取引行為の指定及び禁止

不適正な取引行為の改善指導等

不適正な取引行為の禁止に関する事業者(団体)への啓発

(3) 表示の適正化

表示、広告等の適正化

規格、表示等の基準の設定

消費者への積極的な情報提供に関する事業者(団体)への啓発

(4) 消費者教育及び情報提供

教育機関における消費者教育の推進

生活科学センターによる啓発講座

消費生活推進員による啓発活動

啓発資料、情報紙、新聞広報、ホームページ等による情報提供

事業者団体及び消費者団体が行う消費者教育等の促進

(5) 意見の反映

消費者から県への申し出制度の創設

消費者、学識経験者、事業者で構成される審議機関の設置

パブリックコメントの募集等

消費者の意見の反映に関する事業者(団体)への啓発

(6) 被害の救済

生活科学センターによる相談・苦情処理

市町村の相談・苦情処理に対する支援

石川県消費者苦情審査会による調停等

事業者団体及び消費者団体による相談・苦情処理の促進

(7) 生活関連商品の確保

災害等の緊急時における生活関連商品の供給確保等

### (3) 事業者の責務

#### (盛り込むべき内容)

- 1 事業者は、生産、製造・加工、流通、販売・提供の各段階において、消費者の権利を尊重し、関係法令等に定める事項の遵守（以下「法令等の遵守」という。）をするとともに、その生産、製造・加工、流通、販売・提供する商品又はサービスについて、自主的に、品質その他の内容の向上、危害の防止、適正でわかりやすい表示、適正な取引方法の実施、消費者からの苦情への適切な対処、法令等の遵守のために従業員等との意思の疎通を図るための体制づくり等のために必要な措置を講ずる責務があること。
- 2 事業者は、事業活動に関して知り得た消費者に係る個人情報の適正な取扱いのために必要な措置を講ずる責務があること。
- 3 事業者は、前2項に掲げる事項を着実に実行するための行動基準を策定するよう努めなければならないこと。
- 4 事業者は、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会を実現するために県が行う施策に協力する責務があること。
- 5 事業者は、県が行う前項の施策に関する意見の表明、提言に努めなければならないこと。

#### (趣旨等)

- 1 事業者においても、消費者の権利を尊重して事業活動を行うという認識が必要である。（本条例でいう事業者は、商品やサービスの生産、製造から販売、提供に至るまで、消費生活に関わるすべての事業者及び事業者団体を含むものである。）

事業者が関係法令を遵守することは当然のことである。しかし、現実には、一部の事業者の違反行為によって消費者トラブルや事故・事件が発生している。

近年でも、食品の偽装表示や自動車のリコール隠しなどの悪質な事件が続き、事業者に対する消費者の信頼が著しく損なわれる結果となった。そして、一部の事業者は市場からの撤退を余儀なくされているところでもある。

事業者による不祥事は、事業者内部の従業員等によって明らかにされることが多く、こうしたことを背景に、国においては、現在、法令違反の内部通報者を保護する「公益通報者保護制度」の創設が検討されている。

しかし、事業者に対する消費者の信頼を取り戻すためには、何よりもまず、事業者自身の自主的な取り組みが不可欠である。

事業者は、消費者との間に信頼関係を構築し、また、事業者自身の健全な発展のためにも、次のようなことが必要である。

法令を遵守すること。

自主的に

- ・ 商品やサービスの品質その他の内容の向上
- ・ 危害防止のために必要な知識及び技術の修得、実践
- ・ 適正でわかりやすい表示
- ・ 適正な取引方法の実施
- ・ 事業活動に関する消費者からの苦情への適切な対処
- ・ 危害の防止、表示、取引方法などのチェック
- ・ 積極的な情報提供
- ・ 法令等の遵守のために従業員等との意思の疎通を図るための体制づくり
- ・ これらのために必要な社内体制の整備、従業員教育等の措置を講ずること。

また、事業者団体は、次のようなことに積極的に取り組むことが期待される。

会員事業者に対する啓発

会員事業者と消費者間のトラブルのあっせん、調停

- 2 近年、IT化の進展に伴い、企業の顧客名簿の漏洩や個人情報の売買などの問題が発生しており、また、身に覚えのない債務の架空請求など、個人情報を悪用した事例も急増している。

このような状況の中で、平成15年5月に「個人情報の保護に関する法律」が制定され、これにより、個人情報を大量に扱う事業者については、同法の施行期限である平成17年5月29日までには個人情報の適正な取得、利用、管理等の義務が課せられることとなった。

大量に個人情報を扱う事業者はもちろんのこと、そうでない事業者においても、個人情報が本来の目的を外れて取り扱われた場合には、本人に大きな不利益を与える危険性があることを認識し、事業活動に関して知り得た消費者の個人情報について、その取得、利用、管理等の取扱いを適正に行うことが必要である。

- 3 こうした責務を着実に果たすためには、事業者自身が遵守すべき事項や行動の基準を明文化したいわゆる自主行動基準を策定し、取り組んでいくことが望まれる。

自主行動基準の策定とその着実な実行は、事業者にとっては社会的責任の表明と遂行であり、消費者にとっては商品やサービスを選択するに当たっての信頼の「よすが」ともなるものであることから、県としても、事業者団体への働きかけなどにより、積極的に取り組むよう促すべきである。

また、自主行動基準の策定に当たっては、明確かつ具体的なものとなるよう留意するとともに、これを公表するなど、具体的に消費者からの評価につながるよう努めることが大切である。

- 4 県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会を実現するため、

事業者は、実態調査等の調査事業や消費者苦情等に関する事情聴取など県が行う施策に協力することが求められるほか、事業者が有する専門的な知識を生かした提言を行うことなどが期待される。

また、災害等の緊急時には、生活関連商品等の安定供給に努めるなど、それぞれの事業分野において県民生活の安定確保に資することが求められる。

## (4) 消費者の役割

### (盛り込むべき内容)

- 1 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、主体的、合理的に行動することにより、消費者の権利の確立に努め、県民が安全にかつ安心して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。
- 2 消費者は、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会を実現するために県が行う施策に関する意見の表明、提言に努めること。

### (趣旨等)

- 1 県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、行政及び事業者が、消費者の権利が実現するようその責務を果たす必要があるのはもちろんであるが、消費者自身が「自立した消費者」として主体的、合理的に行動することが重要である。

このために、たとえば、商品やサービスの性能や安全性等について行政機関等が提供する情報を収集したり、トラブル防止のための講座に積極的に参加するなど、自ら知識を高める努力も必要である。

「主体的、合理的に行動する」とは、消費者が、自己の行動が自らの利益に与える影響を理解した上で、自己責任の下で判断し、適切な行動をとることである。

たとえば、商品の購入に当たっては、その性能や価格等を考慮し、必要性を十分に吟味して、自分自身の意思で判断・選択するとともに、使用に際しては、使用上の注意事項を確認して、安全・適切に使用する必要がある。

消費者の主体的、合理的な行動によって、消費者は自らの利益を確保することができるとともに、市場原理の下では、消費者のそうした行動が広く浸透することにより、消費者被害の原因になるような商品やサービス、悪質商法などは、市場から淘汰されることになる。

- 2 消費者一人ひとりがこのような認識の下に行動することが必要であると同時に、消費者団体の組織的な活動によって、消費者のこうした行動が広がっていくことも期待されることである。

現在、国において、消費者被害の効果的な防止・救済の観点から、「消費者団体訴訟制度」について検討が行われている。

この制度は、一般的に事業者に比べ訴訟に関する専門的な知識や交渉力、資金力等が乏しい消費者に代わって、消費者団体に訴権を認め、消費者の視点に立った市場監視、被害救済を進めようとするものである。

団体訴訟制度の具体的な内容については今後の検討を待つ必要があるが、消費者団体においては、団体訴訟も含め、消費者被害の救済、消費者教育や消費者への情報提供など、消費者の主体的、合理的な行動を支援するための取り組

みをより積極的に進めていくことが期待される。

- 3 県は、消費者施策が経済社会の変化や消費者のニーズに即したものとなるよう、様々な手段、機会を活用して消費者の意見が施策に反映されるようにしていく必要があるが、消費者においても、たとえば消費者団体が消費者施策に関して、県や事業者団体に提言を行うなど、より主体的、積極的な役割を果たすことが期待される。

## (5) 市町村に対する支援

### (盛り込むべき内容)

県は、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会を実現するため、市町村が地域の実情に即して実施する消費者施策が効果的に行われるよう支援すること。

### (趣旨等)

1 消費生活はすべての県民の暮らしに密接に関わる問題であり、安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、住民にもっとも身近な行政機関である市町村が、

- ・ 消費者からの相談や苦情への対処
- ・ 消費者教育、消費者への情報提供

など、地域の実情に即して積極的に取り組んでいくことが求められる。

現状を見ると、消費者教育等においてはそれぞれ取り組みがみられるものの、相談や苦情への対処の面では、専任の相談員を置いて取り組んでいるのは金沢市のみである。

この理由としては、規模の小さな市町村の場合、相談件数の絶対数が少なく、効率上の理由から相談体制が不十分となっているということが考えられる。

また、顔見知りの多い地元市町村では、消費者が反って相談しづらい場合もあるようである。

ただ、現在、本県においても市町村の合併が進められており、これを機に、相談員の配置など相談窓口の整備が進められることが期待される。

2 県は、これまでも、市町村の取り組みが効果的に行われるよう、

- ・ 相談・苦情処理を担当する職員に対する研修
- ・ 苦情処理に係る技術的助言
- ・ 消費者苦情や消費者教育に関する情報提供

など、人材養成をはじめとする支援を行ってきたところである。

今後とも、市町村の相談窓口の整備や消費者教育等の推進について働きかけるとともに、これらの支援の充実を図っていく必要がある。

3 また、市町村における相談や苦情処理への取り組みが充実され、市町村において把握された情報が県へ適切にもたらされる体制が整備された場合には、たとえば、県内一円で共通して発生が見られる事案については、県で適切に処理を図ったり、事業者に立入調査を行うなど、役割の分担が図られ、人材の効率的な投入が行われるようになることも期待される。

## (6) 行政・事業者・消費者等の連携

### (盛り込むべき内容)

- 1 県、市町村、事業者及び消費者、その他関係機関は、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現に向けた取り組みが効果的に行われるよう、連携、協力を努めなければならないこと。
- 2 県は、施策の実施に当たり必要があると認めるときは、国、他の都道府県等の関係機関に対し、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、これに応ずること。

### (趣旨等)

- 1 県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、県、市町村、事業者及び消費者がそれぞれの責務や役割を着実に果たす必要があるが、そうした取り組みをより効果的に行うため、情報の共有、意見の交換などにより相互理解を深め、トラブルへの対処、あるいは啓発活動等においても連携、協力していくことが求められる。

たとえば、

消費者被害の救済においては、県生活科学センター、市町村の相談・苦情処理機関、事業者団体の相談・苦情処理機関、警察、弁護士会等の関係機関が連携を密にし、情報交換等を行うことにより、より適切な苦情処理が期待できるとともに、被害が拡大する前に対策をとることも可能になると考えられる。  
(被害の救済や拡大防止のためのネットワーク)

情報提供においては、緊急性の高い情報などを、県、市町村、警察、消費者団体、事業者団体等が協力して、それぞれが有しているネットワークを相互に利用でき、迅速、確実に情報提供を行える体制を整備する。  
(迅速・確実な情報提供のためのネットワーク)

消費者教育においては、県、市町村、消費者団体、事業者団体等が開催する講座等の開催日時や内容等に関する情報を一元化又は共有化できるようにし、広報についても協力することにより、より多くの消費者が消費者教育に関する情報を知ることができるようにする。  
(消費者教育のためのネットワーク)

などが考えられる。

これらは、現在でも部分的に行われていると考えられるが、条例に明記することにより、さらに連携を積極的に推進していくことが求められる。

- 2 事業者及び消費者の活動範囲は広域に渡っており、同じ製品が全国で販売されていたり、あるいは、訪問販売や通信販売の場合には、一つの事業者が全国で販売活動を行っていたりすることから、いくつもの都道府県にわたってトラ

ブルが発生する場合がある。

たとえば、「ココ山岡事件」や「シールインターナショナル事件」などである。

このようなトラブルに対しては、国や他の都道府県と連携を密にし、情報交換等を行い、共通認識を持つて的確に対処する必要がある。

## (7) 環境への配慮

### (盛り込むべき内容)

- 1 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境への負荷の低減に努めること。
- 2 消費者は、商品及びサービスの選択、使用、廃棄等に当たっては、環境への負荷の低減に配慮すること。
- 3 県は、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会を実現するための施策の策定及び実施を通じて、事業者及び消費者における環境への負荷の低減に配慮した取り組みの促進を図ること。

### (趣旨等)

自然環境、生活環境などの環境が保全されることは、健康で豊かな生活を確保するために欠くことのできないものであるが、また、消費生活に関する事業者や消費者、さらには行政の活動が適切な節度を保たれることにより、良好な環境が維持されるものでもある。

今日、大量の資源とエネルギーの消費によって物質的な豊かさがもたらされたが、同時に、環境への負荷が増大し、地球温暖化、オゾン層の破壊、資源の枯渇、ごみ問題など、深刻な環境問題が生じる結果となっている。

このような問題に対処するため、国においては、廃棄物処理法、資源有効利用促進法、家電リサイクル法等の法整備がなされ、本県においても、環境課題全般にわたって取り組みが可能となるよう、石川県環境総合条例(仮称)の制定に向けて検討がなされている。

今直面している環境問題は、さまざまな分野での生産活動やサービス活動と個人一人ひとりの行動とが相互に関連しあって起こっている。環境を守り、持続可能な社会を築いていくためには、行政を含む事業者は事業活動のあり方を、個人はその日常生活のあり方を絶えず見直しながら、事業者、県民、行政が一体となって対策を推進する必要がある、消費生活の分野においても、次のような認識をもって取り組んでいく必要がある。

- (1) 事業者においては、商品の生産、販売等の事業活動を行うに当たって環境への負荷の低減に努めなければならないこと。
- (2) 消費者においては、環境への負荷の少ない商品の選択、適切な使用、リサイクル及びルールに従った廃棄など、環境に及ぼす影響に配慮して行動すること。
- (3) 県においては、事業者及び消費者に対する情報提供や消費者教育等を通じ、事業者や消費者のこうした取り組みの促進を図ること。

## 2 安全・安心のための施策

### (1) 危害の防止

#### (盛り込むべき内容)

##### [危険な商品等の供給禁止]

- 1 事業者は、消費者の生命、身体若しくは財産に危害を及ぼし、又はそのおそれのある商品若しくはサービスを供給してはならないこと。
- 2 県は、事業者が消費者に供給する商品若しくはサービスがその生命、身体若しくは財産に危害を及ぼし、又はそのおそれがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品若しくはサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害防止のために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができること。
- 3 県は、前項の規定に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品の提出を求めることができること。
- 4 県は、前項の規定により事業者から商品の提出を受けたときは、その事業者に対し、正当な補償を行うこと。

##### [表示の適正化及び品質、表示等の基準の設定]

- 1 事業者は、その供給する商品又はサービスについて、消費者がその選択、使用、利用等を誤ることがないようにするため、品質、使用方法その他必要な事項を適正かつわかりやすく表示すること。
- 2 県は、危害の防止、表示の適正化等を図るために必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又はサービスについて、品質、表示等の基準を定めることができること。
- 3 県は、前項の規定により基準を定めた場合は、その内容その他の必要な事項を告示すること。
- 4 事業者は、第2項の規定により基準が定められた商品又はサービスについては、当該基準に適合した商品又はサービスを提供しなければならないこと。
- 5 県は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、改善について必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができること。
- 6 事業者は、その供給する商品又はサービスについて、消費者の危害の防止又は適切な選択のための品質、表示等の基準を定めるよう努めなければならないこと。

## (趣旨等)

### [危険な商品等の供給禁止]

1 消費者が、商品やサービスの外見からその危険性や欠陥の有無を判断することは困難であることが多いことから、安全基準の整備、製品流通後のリコール制度の強化などによって、消費者に危害を及ぼすおそれが高い商品やサービスが供給されないような体制が整備される必要がある。

このような体制の整備は、基本的には、法律によって全国一律になされるべきものである。

しかしながら、現在は次々と新しい商品やサービスが生み出されており、既存の法律による規制の範疇外の商品やサービスが消費者に危害を及ぼす可能性がある。

2 このため、県においても、商品やサービスの安全性について、国や製品評価技術基盤機構等の関係機関から発信される情報の収集、生活科学センターに寄せられる相談・苦情を通じた情報の収集のほか、新たに消費者からの申し出制度を設けるなどにより情報を収集し、消費者に危害を及ぼすおそれ大きいと判断した場合には、これを防止するために必要な措置を講ずることが必要である。

具体的には、

危害の発生を防止するために、たとえば次のような措置をとるべき旨を事業者に指導又は勧告すること。

- ・商品やサービスの供給の中止
- ・商品の回収
- ・消費者への公表など

危害、欠陥に関する情報を消費者に提供すること。

などにより、危害の発生やそれに伴う被害の拡大の防止を図る必要がある。

### [表示の適正化及び品質、表示等の基準の設定]

1 事業者は、商品やサービスの品質や内容、使用方法等に関する表示について、法律によって表示が義務付けられている場合は当然のこと、そうでない場合であっても、消費者が選択し、使用又は利用するために必要な事項を適正かつわかりやすく表示することが必要である。

2 県は、商品やサービスの品質、表示等について、法律による基準が定められていない、又は定められていても十分でないために、消費者に危害を及ぼしたり、適切な選択が損なわれるおそれ大きいと判断した場合には、これを防止するため、たとえば、

- ・商品の原材料
- ・サービスを供給するための設備
- ・商品の包装、商品やサービスの説明書等の記載事項

等について事業者が遵守すべき基準を定めることが必要である。

また、この基準に違反している事業者に対しては、改善措置をとるよう指導

又は勧告する必要がある。

- 3 法律や条例による表示の定めは、いわば必要最低限の事項を定めたものであり、事業者及び事業者団体においては、より踏み込んだ基準を自主的に定め、遵守することにより、消費者の一層の安全、安心に資することが求められる。

#### [立入調査、公表等]

- 1 危害を防止するために県が適切な措置をとることができるよう、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うことができるようにすることが適当である。
- 2 危害の発生やそれに伴う被害の拡大の防止及び実効性確保の観点から、事業者が県の勧告に従わない場合や立入調査を拒否した場合などには、県はこれを公表することができるようにすることが適当である。  
また、商品又はサービスの欠陥による重大な危害の発生等を防止するために必要な場合には、直ちに事業者名等を公表することが必要である。

(「(7)立入調査、公表等」参照。)

## (2) 不適正な取引行為の指定、禁止等

### (盛り込むべき内容)

#### [不適正な取引行為の指定]

県は、事業者が消費者との間で行う商品又はサービスの取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為を不適正な取引行為として規則で定めることができること。

#### (1) 契約勧誘に関する不適正な取引行為

消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品若しくはサービスに関する重要な情報を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### (2) 契約内容に関する不適正な取引行為

取引における信義誠実の原則に反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を締結させる行為

#### (3) 債務履行に関する不適正な取引行為

消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

#### (4) 契約解除に関する不適正な取引行為

消費者の正当な根拠に基づく契約の申し込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申し出若しくは契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申し込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申し出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、若しくは遅延させる行為

#### (5) 与信に関する不適正な取引行為

商品若しくはサービスを供給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若しくはサービスの購入を条件若しくは原因として信用の供与をする契約又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行為

#### [不適正な取引行為の禁止]

1 事業者は、消費者と商品又はサービスの取引を行うに当たっては、不適正な取引行為を行ってはならないこと。

2 県は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、改善について必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができること。

## [広告等の適正化]

事業者(広告代理事業者及び広告媒体事業を行う者を含む。)は、商品又はサービスに関する広告について、消費者が選択を誤るおそれがある表現を避け、消費者が商品又はサービスを適切に選択するために必要とする情報を提供するように努めなければならないこと。

## [表示の適正化及び品質、表示等の基準の設定]

(「(1)危害の防止」と同様であるため、記載を省略する。)

## (趣旨等)

### [不適正な取引行為の指定及び禁止]

1 事業者と消費者との間の取引行為に関しては、「特定商取引に関する法律」や「不当景品類及び不当表示防止法」等個別の法律によって規制がなされている。

また、「消費者契約法」によって、消費者は、不実告知など事業者の不適切な行為によって締結してしまった契約を取り消すことができるとされている。

これらの法律は、それぞれ重要な役割を果たしているが、一方で、規制の対象外の商品やサービス、取引行為もある。

また、消費者契約法は、あくまで消費者と事業者の当事者間の民事ルールを定めたものであり、事業者の不適切な行為自体を禁止するものではなく、事業者に対する抑止効果は間接的なものである。

2 消費者と事業者の取引行為は、契約の勧誘、締結、履行及び解除のすべての段階を含むものであり、また、商品やサービスの料金の支払いに関して、信販会社によるクレジット等のいわゆる与信契約が締結されることも多い。

消費者が、消費者自身の意思によって適切な選択をするためには、事業者によるこれらの行為が適切に行われる必要がある。

したがって、

勧誘、締結、履行、解除及び与信に関して、事業者の不適正な取引行為の内容を定め、これを禁止すること。

これに違反している事業者に対しては、改善について必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告すること。

不適正な取引行為に関する情報を消費者に提供すること。  
などが必要である。

3 不適正な取引行為の内容

(1) 契約勧誘に関する不適正な取引行為

次のような不当な方法を用いて、消費者に対して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為。

販売の意図を隠して接近する。

〔例：布団の点検に来たと言って家に上がり込み、布団の購入を勧誘する。〕

商品又はサービスに関する重要な情報を提供しない。

〔例：リスクの高い金融商品について、メリットばかり説明し、リスクについて説明せずに購入させる。〕

商品又はサービスに関して誤認を招く情報を提供する。

〔例：国家資格が取得できないにもかかわらず、できると誤解させるような説明をして通信教育の勧誘をする。〕

執ように説得する。

〔例：消費者宅を訪問し、消費者がいないと断っているのに退去せずに勧誘を続ける。〕

心理的に不安な状態等に陥れる。

〔例：床下を点検し、異常がないのに「床下が湿っており、このまま放置すると大変なことになる」と言って床下換気扇の購入を勧誘する。〕

#### (2) 契約内容に関する不適正な取引行為

取引上の信義誠実の原則に反して消費者に不当な不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為。

〔例：不当に高額な違約金を定めた契約を締結させる。  
解約は一切認めないという条項を定めた契約を締結させる。〕

#### (3) 債務履行に関する不適正な取引行為

消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いた次のような行為。

契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を求め、又は当該債務の履行をさせる行為。

〔例：消費者の金融業者への支払いが滞ったところ、深夜に自宅に押しかけ、大声で支払いを迫る。〕

契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為。

〔例：家のリフォーム工事の契約を締結させたが、着工時期を過ぎ消費者が何度催促しても放置し、着工しない。〕

#### (4) 契約解除に関する不適正な取引行為

消費者の正当な根拠に基づく契約の申し込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申し出又は契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為。

〔例：消費者がクーリング・オフ通知を発送したにもかかわらず、「届いていないから契約は存続している」と主張する。〕

契約の申し込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申し出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、そのことによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為。

〔例：消費者からクーリング・オフを行使されても、申込金等の既払金を返還しない。〕

#### (5) 与信に関する不適正な取引行為

販売業者からの商品やサービスの購入を条件又は原因として締結される与信契約等に係る次のような行為。

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、又は締結させる行為。

〔例：販売業者が不当な勧誘行為を行っているを知りつつ、その販売業者が不当な勧誘行為によって契約を締結した消費者と与信契約を締結する。〕

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、又は債務の履行をさせる行為。

〔例：与信契約に抗弁権の接続がうたってあるにもかかわらず、消費者が販売業者の債務不履行を理由に抗弁の対抗をしても、支払期限が経過したとして催告書を発送する。〕

- 4 この不適正な取引行為については、経済社会の変化や、次々と巧妙化する事業者の不適正行為に対処できるよう、適宜見直しを図っていく必要があるとともに、実際の指導・勧告等の運用を迅速かつ的確に行えるよう、具体的に規定する必要がある。

このため、条例で取引行為の各段階ごとに不適正な取引行為の内容を明らかにした上で、規則でさらに詳細に類型化することが適当である。

なお、消費者及び事業者双方に与える影響を考慮し、不適正な取引行為の類型の設定、変更等は、石川県消費生活審議会(仮称)の意見を聴いた上で行うことが必要である。

#### [広告の適正化]

広告は、消費者が商品やサービスを選択する際の判断材料のひとつであり、消費行動に与える影響も大きいことから、事業者及び当該事業者から委託を受けた広告代理事業者等は、消費者に誤認を与えるような表現を避け、適切な情報を提供することを心がけることが求められる。

#### [立入調査、公表等]

- 1 取引の適正化のために県が適切な措置をとることができるよう、必要な限度において県が事業者に対して報告を求め、又は立入調査等を行うことができることとすることが適当である。
- 2 消費者被害の発生や拡大の防止及び実効性確保の観点から、事業者が県の勧告に従わない場合や立入調査を拒否した場合などには、県はこれを公表することができることとすることが適当である。

また、不適正な取引行為による重大な被害の発生等を防止するために必要な場合には、直ちに事業者名等を公表することが必要である。

(「(7)立入調査、公表等」参照。)

### (3) 消費者教育等

#### (盛り込むべき内容)

##### [消費者教育及び情報の提供]

- 1 県は、市町村、消費者、事業者及び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。
- 2 県は、前項の教育及び情報の提供を行うに当たっては、対象となる消費者の世代の違いや、心身に障害がある場合はその状況等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。
- 3 県は、第1項の教育及び情報の提供を行うに当たっては、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。
- 4 県は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者に対する啓発活動その他の必要な活動を行うことを通して地域における消費者教育を推進するため、消費生活推進員を置くこと。
- 5 県は、必要と認める商品又はサービスについて、試験、検査、調査等を行い、その結果を展示その他の方法により公開すること。

##### [組織的活動の促進]

県は、消費者が消費生活の安定及び向上を図るために行う自主的な組織的活動が促進されるよう、必要な施策を講ずること。

#### (趣旨等)

- 1 消費者が、多様化、複雑化する消費者問題に対する理解を深め、的確に判断し、責任ある行動をとることが可能となるよう、幅広い層の消費者が経済社会の変化に即応した消費者教育を受けられることが重要である。  
また、行政から消費者に対する情報提供は、安全性に問題のある商品、サービスによる危害や事業者の不適正な取引行為による被害の未然防止、拡大防止のためにも必要である。
- 2 県では、これまでも、県生活科学センターによる館内講座や出前講座、中学校における専門家による公開授業等の消費者教育を行ってきており、また、啓発資料や情報紙の配布、新聞広報、消費生活推進員を通じた情報提供を実施してきているが、今後、市町村、消費者団体、事業者団体や教育機関等の関係機関と協力して、消費者教育や情報提供のためのネットワークを構築するなど、連携を強化し、より効果的な消費者教育、情報提供を進めていくことが求めら

れる。

その内容についても、消費をめぐるトラブルの防止、健全な生活設計や金融、あるいは環境問題に関することなど、自立した消費者として行動するために必要な事項について、世代の違いや心身に障害がある場合はその状況等に応じた適切な内容及び方法を工夫していく必要がある。

3 国際化の進展、インターネットの普及等により消費者による個人輸入や海外の事業者によるサービスを利用する機会が増えているが、これに伴い、消費者と海外の事業者間のトラブルも増加している。県としても、今後、このような国境を越えた個人取引についての消費者教育や被害情報の提供等を行っていくことが重要である。

4 県では、県内各地の消費者の中から、現在80名の消費生活推進員を選任し、推進員の生活を通じた情報の収集や、草の根的な消費者教育や情報提供等の活動を行っているところであるが、こうした活動を充実していくことも必要である。

5 青少年期における教育、とりわけ学校教育は、人が社会の一員として生活していくための礎となるものである。

消費生活に関しても、小学校、中学校、高等学校等において、児童・生徒等の発達段階に応じた消費者教育を受けることは、消費者としての自覚を促し、経済社会の変化に対応して主体的に行動できる自立した消費者を育成する上で極めて重要である。

現在も、学校においては家庭科や社会科等において消費者教育が行われているが、総合的な学習の時間を活用するなど一層の充実が望まれるところである。

また、消費者問題の専門家等校外の人材を活用することにより、悪質商法、金融あるいは環境問題等に関する具体的な事例や取り組みについての学習を取り入れることも、社会経験の少ない児童・生徒等の理解を深めるために有効な方法と考えられる。

学校で行われている消費者教育について、児童・生徒等を通じてその家庭にも周知され、家族ぐるみでの意識の向上につながることも期待されることである。

6 新しい商品やサービスが次々と生み出され、また、新しい商法が登場する中では、消費者が必要とする情報を適時適切に提供していくことが重要である。

県生活科学センターでは、家電製品など消費者の関心の高い商品について、安全性のテストを行いその結果を公表しているが、今後は、サービスや取引方法等に関することも含めて情報収集や調査、研究機能の充実を図り、その成果を積極的に情報提供していくことも必要である。

#### 消費者教育の例

情報の一元化又は共有化

県、市町村、消費者団体、事業者団体等が開催する講座等の開催日

時や内容等に関する情報を一元化又は共有化できるようにし、広報についても協力することにより、より多くの消費者が消費者教育に関する情報を知ることができるようにする。

#### 市町村、消費者団体、事業者団体等との連携

県、市町村、消費者団体、事業者団体等が講座等を開催する場合に、相互に、講師を派遣したり、開催場所の提供、教材の提供などを行うことができるよう、連携を進める。

#### 教育機関との連携

小学校、中学校、高校、専修学校、大学等の教育機関において、児童・生徒等の発達段階に応じて、消費生活や健全な生活設計等に関する知識を修得できるよう、教育機関と連携し、教職員向けの講座、学習教材や情報の提供、講師の派遣等を行う。

#### 高齢者への消費者教育等

高齢者を狙った悪質な訪問販売などの被害が多いことから、市町村や老人会等と連携して、高齢者への消費者教育や情報提供の充実を図る。

### 情報提供の例

#### インターネットの活用

従来の啓発パンフレットや情報紙の配布、新聞広報等のほか、県のホームページに掲載した消費生活情報の充実等インターネットを活用した情報提供を推進する。

#### ネットワークの構築

緊急性の高い情報などを、県、市町村、警察、消費者団体、事業者団体等が協力して、それぞれが有しているネットワークを相互に利用でき、迅速、確実に情報提供を行える体制を整備する。

#### 新しい商品やサービス等に関するテスト及び調査結果の公表

新しい商品やサービス及び消費者の関心の高い商品やサービスについて品質、性能、安全性等の試験や調査を行い、その結果を公表する。

### [組織的活動の促進]

県は、消費者団体等が、消費者の立場から、自主的に消費者教育や消費者被害の救済等の活動に取り組むことができるよう、必要な情報の提供をはじめ、活動場所の提供、人材的支援などの施策を講じていくことが必要である。

## (4) 消費者の意見の反映

### (盛り込むべき内容)

#### [県への申し出]

- 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、その旨を書面により申し出て、必要な措置をとるべきことを求めることができること。
- 2 県は、前項の規定による申し出があったときは、必要な調査を行い、その申し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、申し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。

#### [石川県消費生活審議会(仮称)の設置]

知事の諮問に応じて県民の消費生活に関する重要事項について審議することを目的として、学識経験者、消費者及び事業者で構成する審議機関を設けること。

詳細は「3(1)審議機関等の設置」参照。

#### [事業者の活動への消費者意見の反映]

事業者は、その供給する商品又はサービスに関して消費者から意見等が寄せられた場合は、その内容を確認し、これを適当と認めるときは、事業活動に反映させるよう努めなければならない。

### (趣旨等)

#### [県への申出]

- 1 経済社会の変化や消費者のニーズに即応して県の施策が行われるためには、消費者が実際の消費生活の中から得た体験に基づく意見が施策に反映されることが重要である。  
このためには、まず、県民が、「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、消費者の権利が侵され、又はそのおそれがある」と判断した場合には、県に対して必要な措置をとるよう求めることができなければならない。
- 2 「条例の規定に違反する事業者の活動」とは、たとえば、

- ・ 消費者の生命、身体若しくは財産に危害を及ぼす商品又はサービスの供給
  - ・ 不適正な取引行為として禁止されている取引行為
- などが該当する。

また、「条例の規定に基づく県の措置がとられていない」とは、たとえば、

- ・ 危害を防止するために品質及び表示の基準が定められるべき商品について、その基準が定められていない場合
  - ・ 事業者が消費者に不当に不利益を与えるような取引行為を行っているが、当該取引行為が不適正な取引行為として指定されていない場合
- などが該当する。

- 3 県は、申し出があったときは、その申し出に係る事実関係等を調査しなければならない。

調査の結果、申し出に係る事実があり、消費者の権利が侵され、又はそのおそれがあると判断した場合は、県は、この条例に基づいて適切な措置をとらなければならない。

措置の内容としては、たとえば、

- ・ 事業者に対して危険商品を回収すべきことを勧告すること。
- ・ 事業者に対して不適正な取引行為をやめることを勧告すること。
- ・ 危険商品について品質及び表示の基準を定めること。
- ・ 不適正な取引行為として指定すること。

などが考えられる。

- 4 県は、申し出の処理の経過及び結果を申出人に通知する必要がある。

また、その申し出の内容や処理の経過等について消費者に情報提供することが、消費者被害の未然防止など消費生活の安全と安心の確保に資するものと判断した場合には、これを公表することが適当である。

なお、その際には申出人のプライバシーに十分に配慮する必要がある。

- 5 県が事実関係等を確認するために立入調査を行う場合もあるが、仮に事業者に違反行為がなくても、立入調査自体が事業者の活動に与える影響が大きいと考えられる。

県においては、こうした調査を的確に行う必要があり、そのためには申し出の内容を正確に把握できることが重要である。

このため、申し出は書面によることとし、必要記載事項等について規則で定めることが必要である。

なお、消費者を権利の侵害から守るという観点から、申し出は、個人だけでなく、団体、法人あるいは事業者も行うことができることとすべきである。

#### **[事業者の活動への消費者意見の反映]**

事業者は、その供給する商品又はサービスに関して消費者から意見、苦情等が寄せられた場合は、これを真摯に受け止め、商品やサービスの改良、品質の向上を図るなど、事業活動に反映させていくことが求められる。

また、県は、事業者に対する啓発を行うとともに、県に寄せられた苦情等を該当の事業者に知らせるなどにより、消費者の意見が事業者の活動に反映されるよう促していくことが必要である。

## (5) 被害の救済

### (盛り込むべき内容)

#### [県及び市町村による相談・苦情処理]

- 1 県は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の相談又は苦情(以下「消費者苦情等」という。)があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情等を解決するためのあっせんその他の措置をとること。
- 2 県は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該事業者その他の関係者に対し、説明又は必要な資料の提示を求めることができること。
- 3 県は、市町村が行う消費者苦情等の処理について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うこと。
- 4 県は、市町村が受け付けた消費者苦情等について、前項に規定する支援のもとにおいても適切に処理することが困難であるとして当該市町村から要請を受けたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情等を解決するためのあっせんその他の措置をとること。

#### [苦情審査会による調停等]

- 1 県は、あっせんその他の措置によっては解決が困難であると認める消費者苦情等について、石川県消費者苦情審査会に助言を求め、又は同審査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 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、石川県消費者苦情審査会の助言又は同審査会によるあっせん若しくは調停を求める旨の申し出があった消費者苦情等について、必要と認めるときは、同審査会に助言を求め、又は同審査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。
- 3 県は、前2項の規定により石川県消費者苦情審査会に助言を求め、又は同審査会のあっせん若しくは調停に付したときはその概要を、当該消費者苦情等が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を、公表することができること。
- 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。
- 5 同審査会は、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者の出席を求めてその説明又は意見を聴き、又は期間を定めて関係資料の提出を求めることができること。

### **[事業者団体、消費者団体による相談・苦情処理等]**

- 1 事業者は、消費者苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならないこと。
- 2 事業者は、消費者苦情等を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備に努めなければならないこと。
- 3 県は、事業者団体及び消費者団体による消費者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、消費者苦情等の処理について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うこと。
- 4 県、市町村、事業者団体、消費者団体及びその他関係機関は、消費者苦情等の処理に当たっては、連携及び協力してこれを行うこと。

### **(趣旨等)**

#### **[県及び市町村による相談・苦情処理]**

- 1 県は、これまでと同様に、消費者苦情等が寄せられた場合には、仲介によるあっせんや消費者への助言等によって、その解決を図っていくことが必要である。
- 2 県は、消費者苦情等に係る事実関係の調査等のために必要と認めた場合には、事業者その他の関係者に説明を求めたり、必要な資料の提示を求めることができるものとする。

このような説明や資料提示の要求は、相手方に任意の協力を求めるものであり、現在でも行われていることであるが、そうした行為がより円滑に行うことができるよう、その根拠を明らかにすることが適当である。
- 3 今後、市町村における消費者苦情等の処理への積極的な取り組みが期待される場所であるが、市町村においては、そのノウハウや情報等が少ないことから、県は、市町村における苦情処理が適切に行われるよう、県が有している情報の提供やあっせんの助言等の支援をしていく必要がある。

また、市町村が受け付けた消費者苦情等であっても、トラブルが広域に渡って発生しているなどの事情により市町村において適切に処理することが困難なものについて市町村から要請があった場合は、県が処理するなど、県と市町村の役割分担を図り、県全体として適切かつ効果的に対処していく必要がある。

なお、近年、国際化の進展やインターネットの普及等に伴い、国境を越えた消費者トラブルが増加していることから、国民生活センターその他の関係機関と連携して情報収集及び情報提供をしていく必要がある。

#### **[苦情審査会による調停等]**

- 1 県によるあっせん等によっても解決が困難な消費者苦情について調停等を行う機関として石川県消費者苦情審査会があるが、複雑、多様化する消費者トラブルに対応して被害の救済を図っていくためには、同審査会をもっと利用しや

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である。

このため、県だけでなく、市町村が受け付けた消費者苦情等についても、あっせん等による解決が困難な場合で、県が必要と認めたときは、同審査会の調停等に付すことができることとすべきある。

また、あっせん、調停以外の方策として、同審査会にあっせん内容等について助言を求めることができることとし、同審査会の専門性及び識見をより活用できるようにすることが適当である。

- 2 県は、同一又は同種の原因による消費者トラブルの拡大防止を図るために、同審査会に助言を求め、又は同審査会のあっせん若しくは調停に付した消費者苦情等について、他の消費者がトラブルに巻き込まれることを防止する上で参考となる情報を公表することが必要である。

なお、その際には、消費者のプライバシーに十分に配慮する必要がある。

- 3 同審査会があっせん又は調停を行った場合には、個別の紛争の解決を通して、同種の紛争の解決指針を形成し、社会に示すという役割をも果たすことができる。

県においては、今後は、同審査会のこうした機能も生かせるよう、県民の消費生活に著しい影響を及ぼすような消費者トラブルや、新しいタイプの消費者トラブルが発生した場合には、同審査会のあっせん又は調停を積極的に活用するという意識を持つことも必要である。

#### **[事業者団体、消費者団体による相談・苦情処理等]**

- 1 消費者苦情等は、本来、当該商品又はサービスを供給した事業者が責任をもって対処すべきものである。

事業者は、消費者苦情等を受け付けた場合は、適切かつ迅速にこれを処理する必要があるとともに、消費者相談窓口を設けたり、あるいは、事業者団体による相談・苦情処理機関を設けるなど、消費者がより相談しやすく、より適切に処理できるような体制を整えることが求められる。

また、消費者団体においても、消費者の立場から、消費者苦情の解決に取り組むことが期待されることである。

- 2 県は、事業者団体及び消費者団体におけるこのような取り組みが促進されるよう、人材養成や相談・苦情処理機関の設置について助言し、及び協力し、また、これらの機関が行う消費者苦情等の処理について、必要に応じて、情報を提供し、あるいは解決のための助言その他の支援を行っていくことが必要である。

- 3 また、県、市町村、事業者団体及び消費者団体等の相談・苦情処理機関、警察、弁護士会等の関係機関が消費者苦情等に対処するに当たっては、相互に連携して情報交換等を密に行うことが大切である。これにより、対応にバラツキが生じたりすることもなく、それぞれの機関においてより適切な苦情処理が可能になるなど、大きな効果が期待できる。

## (6) 生活関連商品に関する施策

### (盛り込むべき内容)

- 1 県は、県民生活との関連性の高い商品(以下「生活関連商品」という。)を取り扱う事業者に対し、県内における生活関連商品の供給及び価格の安定を図るための協力を求めること。
- 2 県は、生活関連商品について、その価格の動向及び需給に関する情報を収集すること。
- 3 県は、生活関連商品の価格が異常に上昇し、又はそのおそれがある場合において必要があると認めるときは、その生活関連商品を特別の調査を要する商品として指定することができること。
- 4 県は、前項の規定により指定したときは、その指定した生活関連商品(以下「指定生活関連商品」という。)の種類その他の必要な事項を告示すること。
- 5 県は、第3項の規定により指定したときは、当該指定生活関連商品について、価格の上昇の原因、流通及び需給の状況その他の必要な事項を速やかに調査すること。
- 6 県は、前項の規定による調査の結果、指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定が著しく妨げられており、その原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な措置をとるべきことを勧告することができること。

### (趣旨等)

#### [生活関連商品に関する施策]

- 1 生活関連商品は、食品や日用品、燃料など県民の日常生活において必要性の高い商品であるが、特に、災害等が発生した場合などには、生活関連商品が不足したり、価格が高騰する可能性が大きいことから、これらを取り扱う事業者に対してあらかじめ協力を求め、その供給及び価格の安定を図る必要がある。  
また、このような災害時における生活関連商品の供給に関して事業者と協定を締結し、実施のための訓練を行うなど、必要が生じた場合に迅速に対処できるよう備えることが必要である。
- 2 県は、生活関連商品の価格の動向や需給状況に関する情報を収集し、その価格の異常な上昇等の兆候を発見した場合で、それが県民の消費生活に著しい影響を及ぼす可能性があるかと判断したときは、これを指定生活関連商品として指定し、価格の上昇の原因、流通・需給の状況等について速やかに調査する必要がある。  
現状は、生活関連商品の供給、価格ともに全体的に安定しているが、天候不

順や災害、あるいは国際情勢の影響等により、こうした事態が生ずる可能性がある。

調査の結果、天候不順や災害等に乗じた売り惜しみなど、事業者の不適正な事業行為によって指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定が著しく妨げられていた場合には、県は、当該事業者に対し、これを改めるよう勧告を行う必要がある。

#### **[立入調査、公表等]**

- 1 指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定のために県が適切な措置をとることができるよう、必要な限度において県が事業者に対して報告を求め、又は立入調査等を行うことができるようにすることが適当である。
- 2 また、県民への情報提供及び実効性確保の観点から、事業者が県の勧告に従わない場合や立入調査を拒否した場合などには、県はこれを公表することができるようにすることが適当である。

(「(7)立入調査、公表等」参照。)

## (7) 立入調査、公表等

### (盛り込むべき内容)

#### [報告徴収、立入調査]

- 1 県は、この条例に基づいて危害の防止、不適正な取引行為の禁止、県が設定した品質、表示等の基準の遵守及び指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な限度において、事業者に対し、その業務に関して期間を定めて報告を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他その事業を行う場所に立ち入り、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こと。
- 2 前項の規定により調査又は質問する職員は、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こと。
- 3 第1項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならないこと。

#### [意見陳述の機会の付与]

県は、危害防止措置をとるべき旨の勧告、不適正な取引行為を改善すべき旨の勧告、県が設定した品質、表示等の基準を遵守すべき旨の勧告又は指定生活関連商品の流通の円滑化若しくは価格の安定を図るために必要な措置をとるべき旨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。

#### [公表]

- 1 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こと。
  - (1) 次のいずれかの勧告に従わなかったとき
    - ア 危害防止措置をとるべき旨の勧告
    - イ 不適正な取引行為を改善すべき旨の勧告
    - ウ 県が設定した品質、表示等の基準を遵守すべき旨の勧告
    - エ 指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な措置をとるべき旨の勧告
  - (2) 県が行う報告徴収又は立入調査に際して次のいずれかの行為をしたとき
    - ア 報告の拒否
    - イ 正当な理由によらない報告の遅延
    - ウ 虚偽の報告
    - エ 立入調査の拒否、妨害又は忌避
    - オ 立入調査における質問に対する答弁の拒否
    - カ 立入調査における質問に対する虚偽の答弁
  - (3) 石川県消費者苦情審査会のあっせん又は調停に際して次のいずれかの行為をしたとき、
    - ア 正当な理由によらない審査会への出席又は説明の拒否

イ 虚偽の説明又は関係資料提出

ウ 正当な理由によらない関係資料提出の拒否又は遅延

- 2 県は、商品又はサービスの欠陥により、消費者の生命、身体若しくは財産について重大な危害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該危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、当該商品又はサービスの名称、これを供給する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こと。
- 3 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こと。

### (趣旨等)

#### [報告徴収、立入調査]

県は、条例に基づき、

- ・ 危害の防止
- ・ 不適正な取引行為の禁止
- ・ 県が設定した品質や表示等の基準の遵守
- ・ 指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定の確保

のため、違反事業者に対して指導又は勧告を行うことができるが、その前提として、事業者の違反の有無及びその内容を正確に把握する必要がある。

このため、県が、当該事業者に対して期間を定めて必要な報告を求め、又は事務所、店舗等への立入調査を行うことができるようにすることが必要である。

このような職権について乱用が許されないことは当然であるが、県は適時、適切に権限を行使し、消費者の危害及び被害の未然防止、拡大防止を図っていく必要がある。

#### [意見陳述の機会の付与]

県が事業者に対して行う勧告は、事業者の立場からすれば、事業活動の制限を求められるものであり、また、これを拒んだ場合には事業者名等を公表され、事業活動に不利益を被る可能性が高いものである。

よって、勧告を行おうとする場合には、事業者に意見陳述や証拠提出の機会を与え、その内容についても確認した上で判断することが必要である。

#### [公表]

- 1 消費者被害の発生や拡大を防ぐためには、これに関する情報を公表し、県民に周知することは非常に有効な方法である。

このため、事業者の事業活動によって消費者が被害若しくは不利益を被り、又はその可能性がある場合であって、一定の要件に合致する場合には、当該事業者の名称やその行為の内容を公表すべきである。

具体的には、

- (1) 県が行う次の勧告に従わない場合
  - ・ 危害防止措置をとるべき旨の勧告
  - ・ 不適正な取引行為を改善すべき旨の勧告
  - ・ 県が設定した品質、表示等の基準を遵守すべき旨の勧告
  - ・ 指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な措置をとるべき旨の勧告
- (2) 県が行う報告徴収又は立入調査に際して次のいずれかの行為をした場合
  - ・ 報告の拒否
  - ・ 正当な理由によらない報告の遅延
  - ・ 虚偽の報告
  - ・ 立入調査の拒否、妨害又は忌避
  - ・ 立入調査における質問に対する答弁の拒否
  - ・ 立入調査における質問に対する虚偽の答弁
- (3) 石川県消費者苦情審査会のあっせん又は調停に際して次のいずれかの行為をした場合
  - ・ 正当な理由によらない審査会への出席又は説明の拒否
  - ・ 虚偽の説明又は関係資料提出
  - ・ 正当な理由によらない関係資料提出の拒否又は遅延

がこれに該当する。

また、こうした公表は、勧告や立入調査等、石川県消費者苦情審査会によるあっせん、調停の実効性の確保にも資することが期待できるものである。

2 このほか、県は、次の場合には、当該事業者への勧告や意見陳述の機会を付与することなく、直ちに事業者の名称その他必要な事項を公表し、消費者に対する危害、被害の防止を図るべきである。

- (1) 商品又はサービスの欠陥により、消費者の生命、身体若しくは財産について重大な危害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があるとき。
- (2) 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き。

### 3 その他

#### (1) 審議機関等の設置

##### (盛り込むべき内容)

##### [石川県消費生活審議会(仮称)]

- 1 知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要な事項について審議するため、石川県消費生活審議会(仮称)を置くこと。
- 2 県は、次に掲げる場合には、石川県消費生活審議会(仮称)の意見を聴かなければならないこと。
  - (1) 品質、表示等の基準を設定、変更又は廃止しようとするとき。
  - (2) 不適正な取引行為を指定、変更又は削除しようとするとき。
  - (3) その他消費者施策に関する重要事項を決定しようとするとき。
- 3 審議会は、県民の消費生活に関する重要な事項に関し、知事に建議することができること。
- 4 審議会は、審議のために必要な資料の提出及び説明を知事に求めることができること。
- 5 審議会の委員は、次の各号に掲げる者で構成すること。
  - (1) 学識経験のある者
  - (2) 消費者を代表する者
  - (3) 事業者を代表する者
- 6 審議会は、審議のために必要なときは、関係者又は参考人の出席を求め、その意見を聴くことができること。

##### [石川県消費者苦情審査会]

- 1 消費者苦情等について、県に助言し、又はあっせん若しくは調停を行い、その他消費者苦情等の解決に関して必要な事項について審議するため、石川県消費者苦情審査会を置くこと。
- 2 審査会の委員は、次の各号に掲げる者で構成すること。
  - (1) 学識経験のある者
  - (2) 消費者を代表する者
  - (3) 事業者を代表する者
- 3 審査会は、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者の出席を求めてその説明又は意見を聴き、又は期間を定めて関係資料の提出を求めることができること。

## (趣旨等)

### [石川県消費生活審議会(仮称)]

1 現在、県は、消費生活懇話会での審議を通じて、消費者施策に関して、学識経験者、消費者の代表及び事業者の代表の意見を聴いているところであるが、その設置や審議事項等について条例に明確な規定はない。

社会・経済情勢の変化に応じて施策を見直そうとする場合や、条例に基づいて新たに規制を行おうとする場合などには、学識経験者、消費者の代表及び事業者の代表の意見を聴いて十分に審議することが必要であり、そのための審議機関の設置や審議事項等についても、条例上明確に位置付けるべきである。

2 県民の消費生活に関する事項の中でも、やはり、条例に基づく基準や禁止行為の設定、変更等は、事業者及び消費者双方に与える影響も大きく、社会的にみて公正かつ適切な手続きで行われる必要があることから、審議会の審議事項とする必要がある。

これ以外にも、県の消費者施策の在り方に関するような事項や、県民の消費生活に影響を及ぼすような重要事項については、審議会の意見を聴いた上で判断することが必要である。

また、審議会がその識見を活かし、より積極的な役割を果たせるよう、知事に建議できることとすべきである。

3 委員の構成については、幅広い意見を聴くため、現行の消費生活懇話会と同様に、学識経験者、消費者の代表及び事業者の代表とすることが適当である。

### [石川県消費者苦情審査会]

1 苦情審査会については、現行の条例でも規定されているが、これまで調停に付された案件はない。

複雑化かつ多様化する消費者トラブルに対応して被害の救済を図っていくために、同審査会が消費者にとって利用しやすいものとなることが求められる。

このため、県だけでなく、市町村が受け付けた消費者苦情等の調停、あるいは県が行うあっせんに対する助言を行うことができるようにするなど、より柔軟に対応していくことが必要である。

また、県は、審査会の役割や仕組み、あるいは審査会による助言や調停の結果等について消費者に積極的に広報していくことも大切である。

2 委員については、学識経験者、消費者の代表及び事業者の代表で構成し、迅速に開催し審議するという観点から、少人数制とすることが適当である。

## おわりに

石川県消費者保護条例が制定されて28年を経過した今日、消費者を取り巻く環境の変化に対応して、消費者施策を保護から自立へ方向転換し、消費者が自立した主体として行動することが可能となるような環境を整備することが必要である。

そのためには、消費者の権利を明確にし、この権利の実現を消費者施策の理念として、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができる社会の実現を目指すための施策への転換が求められるところである。

本提言は、このような背景を踏まえ、条例の改正に盛り込むべき事項として、県及び事業者の責務や消費者の役割その他について、必要な見直しを検討し、提言するものである。

提言が条例として具体化された場合には、個々の施策について、県の関係部局はもちろん、市町村、関係行政機関が連携を密にして、あらゆる機会を捉えて、浸透に努めるとともに、その際には、事業者やその団体及び消費者やその団体の自発的かつ積極的な参加を得られるように工夫を凝らす必要がある。

今後、県においては、本提言の趣旨を踏まえ、条例の具体的見直しを行うとともに、条例の実効性確保のために必要な施策を積極的に推進されるよう期待するものである。

## 消費生活懇話会の審議経過

### 第1回消費生活懇話会（平成15年8月28日）

- ・平成15年6月議会で、知事から石川県消費者保護条例の抜本的な見直しの表明がなされ、見直しに当たっては消費生活懇話会において審議するとしてことを受け、現行条例及び制定当時の背景、消費者を取り巻く環境の変化、消費者苦情相談の状況、消費者施策の現状と課題、今後のスケジュールについて検討

### 第2回消費生活懇話会（平成15年10月15日）

- ・石川県消費者保護条例の見直しに盛り込むべき事項の総則的事項について検討  
〔 条例の目的、県の責務、事業者の責務、消費者の役割、市町村に対する支援、行政・事業者・消費者の連携、環境への配慮 〕

### 第3回消費生活懇話会（平成15年11月13日）

- ・石川県消費者保護条例の見直しに盛り込むべき事項の安全・安心のための施策について検討  
〔 危害の防止、取引の適正化、消費者教育等、消費者の意見の反映、被害の救済、生活関連商品に関する施策、立入調査等 〕

### 石川県消費者保護条例の見直しについての意見募集

（平成15年12月15日～平成16年1月13日）

### 第4回消費生活懇話会（平成15年12月18日）

- ・石川県消費者保護条例の見直しにかかる提言（案）の検討

### 第5回消費生活懇話会（平成16年1月28日）

- ・第4回消費生活懇話会における意見、県民からの意見を踏まえ、石川県消費者保護条例の見直しにかかる提言（案）を審議・了承

## 消費生活懇話会委員名簿

代表区分	氏名	現職	備考
学識 経験者 7名	井上 正男 小林 洋子 小室 紘之 中島 史雄 宮下登詩子 山岸 雅子 山崎 正美	(株)北國新聞社論説委員 小松市助役 (株)中日新聞北陸本社編集局長 金沢大学法学部長 石川県議会議員(厚生環境委員) 金沢大学教育学部教授 弁護士	座長      座長代理
消費者 代表 8名	市川 勝美 大西 節子 沖野美智子 未岡 尚 田上 照夫 竹原 真美 田丸 綾 林 よし枝	石川県生活研究グループ協議会副会長 消費生活コンサルタント 石川県婦人団体協議会会長 (財)石川県老人クラブ連合会会長 石川県消費者団体連絡会代表幹事 石川県消費生活推進員 石川県青年団協議会事務局員 石川県生活学校連絡会会長	
事業者 代表 7名	河内 宏 河二 和枝 河村 忠勝 木田喜久雄 小堀 幸穂 能上 宏 箕田 秀夫	石川県中小企業団体中央会専務理事 石川県中核農家連絡協議会副会長 (社)金沢市中央市場運営協会会長理事 石川県貸金業協会会長 (株)サンクス・ホクリア代表取締役社長 石川県石油商業組合副理事長 石川県スーパーマーケット連絡協議会代表幹事	