

県民の消費生活の安定と向上を図る

岩手県消費生活条例

近年の消費者問題に的確に対応するため条例全般を見直しました。

条例改正の背景

近年、国際化、規制緩和等の進展、高度情報化社会の到来などを背景に、消費者のライフスタイルや関心が多様化する中で、商品や役務（サービス）の複雑化・高度化が進んでいます。そうした中、新しい手口の悪質商法が多発するなど、消費者を取り巻く社会環境も大きく変化しています。

そのため、消費者トラブルは増大し、複雑化しております。

このような背景の中で、消費者も「保護される者」から「権利の主体」となり、その権利の主体としてふさわしい支援体制の強化と権利の尊重のための具体的な施策が求められているところです。

そこで、岩手県は、近年の消費者問題に対応し、的確かつ効果的な消費者施策を展開していくために、昭和50年に制定された岩手県消費者保護条例を全面的に見直し、その名称も岩手県消費生活条例としました。

「保護される消費者」から「自立した消費者」へ

規制緩和等の進展等や消費者のライフスタイルや関心の多様化により、そのニーズにあったいろいろな商品や役務（サービス）が生まれています。その商品や役務について、消費者が自己の判断に基づき、合理的な選択ができるようになるため、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得することが求められています。

昨今は、市場メカニズムの活用の中で、消費者が「権利の主体」となり、行政が消費者の権利を尊重し、消費者の自立の支援を行うこと

が求められているのです。

消費者と事業者の間の格差について

現代においては、事業が多様化・専門分化し、また社会が高度情報化しているため、消費者と事業者との間に、情報の質、情報の量、交渉力等の格差が生じています。

例えば、契約に際し、事業者が情報や交渉力について消費者より優位にあるのを利用して、消費者に必要な情報を提供しているとは必ずしも言いがたい状況があり、また、消費者が契約締結に向けて動機を形成する過程で、事業者から強い働きかけ(不意打ち的あるいは強引な勧誘)がなされることが少なくなく、そのため契約締結意思が不確定なまま契約を締結してしまうことが多いのです。

近年、このような契約に関する消費者トラブルが増加してきており、消費者と事業者の間の、この格差が構造的なものであることを認識し、行政の施策によってこの格差を埋める必要があるのです。

条 例 改 正 の ポ イ ン ト

名称を岩手県消費生活条例と変更

消費者は、「保護される者」から「権利の主体」となり、その権利の主体としてふさわしい自立のための支援体制の強化と権利の尊重のための具体的な施策を盛り込み、消費生活の安定と向上を目指す条例として、「岩手県消費生活条例」と改称しました。

消費者の権利の尊重その他の基本理念を規定

消費者が安全で安心できる消費生活を送ることができるようにするためには、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、安全の確保、選択の機会の確保、必要な情報の提供、教育の機会の確保、意見の反映、被害の救済がまずもって重要であり、これらを消費者の権利として位置付けました。

消費者の権利を規定することによって、県、事業者、消費者それぞれが消費者の利益の擁護及び増進のために取るべき行動の方向性がより明確になって、施策の充実を促進する上での指針となると考えています。

不当な取引行為の禁止等、事業者指導強化のための規定充実

消費者と事業者の間には、情報の量及び質並びに交渉力等に格差があり、消費者が積極的に自らの利益を確保するよう自己の判断に基づき商品や役務を選択し、合理的に行動することを妨げています。

そこで、消費者と事業者の間で行われる取引行為のうち、両者の情報の量及び質並びに交渉力等の格差に起因し多発している消費者トラブルの原因となっている取引行為を「不当な取引行為」として条例で禁止しています。

また、禁止を実効性のあるものにするために、従来からの勧告、公表に加え、立入調査等の調査ができるようにしました。

消費者苦情、紛争の解決、消費者教育等、消費者支援のための規定

充実

県では、事業者と消費者とのトラブルを解決するために、生活相談員が両者の間に立ち、消費者の情報の質や量、交渉力等の格差を補いながら、解決のための助言をすることがあります。これらの中には、高度な法律知識や商品知識を必要とするものもあり、適切で迅速な解決が困難なものがあります。

こうした消費者トラブルについては、岩手県消費生活審議会の委員（弁護士、消費者代表、事業者代表）から選ばれた委員による紛争解決部会により、適切で迅速な解決を目指します。

また、消費者が、基本的な取引の仕組みを理解し、適切な選択をする能力を身につけることにより、悪質商法による消費者被害を未然防止することが重要なので、新たに夜間や休日における啓発講座の開設や定期的な情報提供を行うほか、教育委員会や市町村と連携した消費者教育指導講座を開設するなど、消費生活に関する知識の普及啓発や情報の提供に努め、消費者教育の充実を図ります。

県民の消費生活の安定と向上のための県の7つの施策

1.安全の確保を徹底します。

安全の確保のための、調査、指導を徹底し、商品又は役務が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合に、緊急の必要があると認めるときに、直ちに商品名等の情報を提供します。

2.不当な取引行為を禁止します。

契約勧誘、契約締結、契約履行、契約解除、与信契約の5類型を不当な取引行為（具体的内容は、規則で定めます。）として禁止するとともに、不当な取引行為が行われている疑いがある場合は立入調査、資料の提出などの必要な調査を行い、指導、勧告、公表などの措置を行うとともに、被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認める場合は、緊急被害防止情報を提供します。

3.生活関連物資を監視します。

県民の消費生活との関連性が高い物資（生活関連物資）について、情報の収集及び調査をはじめ、価格の安定のための監視を行います。

4.消費者教育の充実を図ります。

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、市町村や消費者団体等と連携しながら、消費生活に関する教育の充実を図ります。

5.消費者苦情や紛争の解決の体制を強化します。

審議会の紛争解決部会について、事業者と消費者との間のトラブルを解決するため、より活用しやすい体制へと整備を行いました。

6.知事への申出ができるようになりました

事業者の条例違反の事業活動又は県が条例上の措置を講じないことにより、消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、消費者は書面で知事に適切な措置を講ずるよう求めることができます。

7.消費生活における環境への配慮を促進します

消費生活における環境への配慮について、消費者講座等を通じて啓発を行います。