

福島県知事 様

福島県消費生活審議会長

福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の在り方について（答申）

平成15年9月22日付け15県環第394号で諮問ありましたこのことについて、当審議会の意見は別添のとおりです。

福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の在り方について（答申）

平成16年3月9日

福島県消費生活審議会

目次

はじめに

第1 条例の在り方の基本的考え方

第2 現行条例等の検討課題と期待する条例等の在り方

- 1 現行条例等の概要と検討課題
- 2 期待する条例の在り方
 - (1) 基本理念について
 - (2) 定義について
 - (3) 県の責務について
 - (4) 事業者の責務について
 - (5) 消費者の役割について
 - (6) 危害の防止について
 - (7) 不当な取引行為の規制について
 - (8) 消費者苦情処理委員会について
 - (9) 消費者教育の推進について
 - (10) 事業者団体の自主的な活動の促進について
 - (11) 消費者団体の自主的な活動の促進について
 - (12) 国の機関又は他の地方公共団体との相互協力について
- 3 期待する県基準の在り方
 - (1) 美容料金店頭表示基準について
 - (2) 訪問販売等に関する取引基準について

第3 今後の課題

- 1 本県の消費者苦情処理
- 2 本県の紛争処理

おわりに

はじめに

当審議会は、平成15年9月22日に、知事から諮問された「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の在り方について」を審議するため、委員7名による専門部会を設けた。専門部会では5回にわたり、福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例（昭和52年福島県条例第39号。以下「条例」という。）の改正に向けた条例の在り方について、精力的かつ慎重な審議を行ってきた。

条例の在り方を審議するに当たっては、県民の消費生活の安定と向上を図ることを目的として、消費者の権利の確立と消費者の自立を支援推進することにより、地域経済社会の発展に寄与するために、福島県（以下「県」という。）が実施する施策などについて必要な事項を定めることを基本とした。

当審議会は、専門部会の審議結果を踏まえて、条例の在り方について次のとおり取りまとめ、答申するものである。

第1 条例の在り方の基本的考え方

県の消費者行政は、昭和52年に制定された条例の枠組みの下に展開されてきた。

しかし、近年、急速な高齢化やIT化、グローバル化の進展、経済情勢の変化、地球環境問題の深刻化など消費者を取り巻く環境は大きく変化してきており、さらに、食品の偽装表示など食の安全・安心に関わる問題などが続発し、事業者に対する消費者の信頼は著しく低下している。

また、県の消費生活相談窓口寄せられる相談件数はここ数年大幅な増加傾向にあり、しかも電報などを利用した不当な債務の請求やヤミ金融業者に関する苦情相談の増大など新たなトラブルが続発するなど、消費者問題は条例制定時と比べ、多様化、悪質化している。

一方、国においては、消費者保護基本法（昭和43年法律第78号）制定以降の経済社会の大きな変化を踏まえ、21世紀にふさわしい消費者政策のグランドデザインを提示するため、国民生活審議会消費者政策部会において審議が重ねられ、「21世紀型の消費者政策の在り方について」（平成15年5月）がまとめられた。この中で、消費者政策の理念として、消費者の位置付けの転換（保護から自立へ）や安全確保、情報、選択などを消費者の権利として位置付けることの重要性などが提起されている。

こうした状況に対応し、より一層県民の安全・安心な暮らしを確保するために、県の消費者行政の枠組みとなっている条例を全般的に見直し、各種消費者施策を充実・強化していく必要があると考え、条例の在り方について審議した。

なお、県において条例を見直すに当たっては、特に次の項目に重点をおいて対応するべきである。

- 1 消費者施策推進上の理念として消費者の権利を明確に位置付けること
- 2 不当な取引行為にかかる規制を拡大・強化すること
- 3 消費者苦情処理委員会の機動的な運営体制を整備すること

第2 現行条例等の検討課題と期待する条例等の在り方

1 現行条例等の概要と検討課題

現行条例は、七章、三十七条で構成されている。第一章は総則規定であり、目的（第一条）、基本理念（第二条）などからなる。ここでは、基本理念、定義、県の責務、事業者の責務、消費者の役割の在り方について検討する必要がある。

第二章は危害の防止及び取引等の適正化に関する規定であり、事業者の危害防止義務（第六条）、取引等の適正化（第十条）、県基準の設定（第十二条）等からなる。ここでは、危害の防止、不当な取引行為の内容、監視・取締り、情報提供の在り方について検討する必要がある。

第三章は生活関連物資の確保に関する規定であり、価格動向等の調査（第十六条）などからなる。

第四章は消費者苦情の処理及び訴訟資金の貸付けに関する規定であり、知事による消費者苦情の処理（第二十二條）、消費者苦情処理委員会による消費者苦情の処理（第二十三條）などからなる。ここでは、当該委員会の機動的な運営体制の在り方について検討する必要がある。

第五章は消費者啓発、消費者の申出等に関する規定であり、消費者啓発（第二十六條）、組織活動の促進（第二十七條）などからなる。ここでは、消費者教育の推進や組織活動の促進の在り方について検討する必要がある。

第六章は消費生活審議会及び消費者苦情処理委員会に関する規定であり、消費生活審議会の設置（第三十條）などからなる。ここでは、消費生活審議会におけるあっせん・調停の在り方について検討する必要がある。

第七章は雑則規定であり、国等に対する措置の要請等（第三十五條）などからなる。ここでは、国の機関又は他の地方公共団体との相互協力の在り方について検討する必要がある。

その他、第十二条に基づき「美容料金店頭表示基準（昭和53年福島県告示第1106号）」、「訪問販売等に関する取引基準（昭和59年福島県告示第1549号）」の2つの県基準が制定されているが、制定以来相当期間を経過しており、昨今の社会経済情勢などを踏まえ、今後の在り方について検討する必要がある。

以下、これらの検討課題を踏まえ、期待する条例及び県基準の在り方について、順次述べていくこととする。

2 期待する条例の在り方

(1) 基本理念について

現行条例（第二条）においては、基本理念として、生命等が侵されないこと、不当な取引を強制されないこと、必要な事実を知らされること、被害から救済されること、意見が県の施策に反映されることの5

項目が規定されているが、これらに加え、以下の内容を明確にする必要がある。

- ア 市場メカニズムを活用する政策手法への重点シフトや消費者の位置付けを保護から自立へと消費者政策の転換が図られようとしているが、一方で、消費者は、事業者に比べ情報力や交渉力において不利な立場にあり、構造的に格差が存在する。消費者を「保護される者」から「消費者の権利」を実現していく「自立した主体」と捉え直し、その権利実現のために消費者施策を展開するという消費者施策の基本理念を明確にするため、「消費者の権利」を明確にする必要がある。
- イ 消費者施策の推進に当たっては、消費者と事業者との間に情報の質及び量並びに交渉力などの格差が存在していることにかんがみ、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る旨を明確にする必要がある。
- ウ 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保などに関して事業者による適正な事業活動の確保を図るとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮する旨を明確にする必要がある。
- エ 消費者が自立した主体として能動的に行動していくためには、消費者の安全が確保されることがまずもって重要であることから、現行の「生命等が侵されないこと」を「消費者の安全が確保されること」に改める必要がある。
- オ 自立した主体として、消費者は、自ら情報を収集し、学習し、適切な判断ができるような主体的行動が期待されるが、そのためには、消費生活を営むために必要な情報が速やかに提供される旨を明確にする必要がある。
- カ 情報力において事業者に比べ劣位にある消費者の立場を改善するとともに、消費者が自立した主体として能動的に行動し、適正な商品や役務を選ぶのに必要な知識と能力を得られるためには、消費者教育を受けられる機会が十分に確保される旨を明確にする必要がある。
- キ 消費者トラブルは、長期的に増加傾向にあるとともに、多様化、悪質化している。個々の消費者では実現が難しい権利や被害救済について、消費者の利益擁護のために活動する消費者団体が果たす役割は極めて重要であることから、消費者団体を組織し、行動することについて明確にする必要がある。
- ク 現行の規定及び上記エ・オ・カ・キを踏まえ、消費者の権利を規定するに際しては、消費者の権利の確保及び消費者の自立支援のための重要性にかんがみ、①消費者の安全が確保されること、②必要な情報が提供されること、③適正な表示により選択すること、④不当な取引行為を行わせないこと、⑤不当に被った被害から救済されること、⑥消費者の意見が反映されること、⑦消費者教育を受けること、⑧消費者団体を組織することの順に規定する必要がある。
- ケ 近年の環境問題の顕在化とともに、消費者の環境問題への意識も高まっている。持続可能な社会を実現するためには、消費者のみならず、事業者及び行政それぞれが自らの行動が環境に与える影響を認識し、環境問題への取組に対してさらに積極的に参画していくことが望まれることから、環境への配慮に関する規定を基本理念として明確にする必要がある。

(2) 定義について

現行条例において定義規定はないが、事業者の責務や消費者の役割を見直すことや、不当な取引行為に関する項目を新たに規定すべきであることから、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、商品、役務についての定義を明確にするべきである。なお、定義の内容については、県民にとって分かりやすい、理解できるような表現となるよう工夫する必要がある。

(3) 県の責務について

現行条例（第三条）においては、県の責務として、経済社会の発展に即応して県民の消費生活の安定及び向上を図る総合的な施策の策定及び実施について規定されているが、これに加え、以下の内容を明確にする必要がある。

- ア 県が施策を策定及び実施するに当たっては、県民の視点に立ち、県民の参加と協力を重視すること、また、消費者の権利を基本理念として明確にすることに対応し、消費者の権利を確立する責務を有することを明確にする必要がある。
- イ 県が施策を策定及び実施するに当たっては、県民の意見の反映、施策決定過程の公正・透明化、決定に関する説明責任が確保されるべき旨を明確にする必要がある。
- ウ 環境への配慮を基本理念として明確にすることに対応し、県が施策を策定及び実施するに当たっては、環境に及ぼす影響に配慮することを明確にする必要がある。

(4) 事業者の責務について

現行条例（第四条）においては、事業者の責務として、危害の防止、適正な計量及び表示の実施、県や市町村の施策への協力、品質の向上、消費者からの苦情の処理などが規定されているが、これらに加え、消費者の権利を基本理念として明確にすること、また、消費者は事業者に比べ情報力や交渉力において不利な立場にあり、構造的に格差が存在することを踏まえ、以下の内容を明確にする必要がある。

- ア 消費者の権利を基本理念として明確にすることに対応し、事業者においても消費者の権利の確立に責務を有することを明確にする必要がある。
- イ 消費者の権利として安全の確保を明確にすることに対応し、消費者の安全及び消費者との取引における公正の確保など必要な措置を講ずることを明確にする必要がある。
- ウ 消費者が事業者と適正な取引を行うためには、消費者への適正な情報提供が重要であることから、事業者は、その供給する商品等の適正な情報を消費者に積極的に提供することを明確にする必要がある。
- エ 消費者の理解力や経験の不足に乗じた不当な取引の勧誘などを防ぐため、事業者は、消費者との取引に際しては、消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして消費者の理解が得られるよう配慮し、消費者の権利義務その他契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう努めるべきことを明確にする必要がある。
- オ 環境への配慮を基本理念として明確にすることに対応し、事業者は、その事業活動に関して環境へ

の負荷の低減その他環境の保全に努めるべきことを明確にする必要がある。

カ 事業者による自主的なコンプライアンス経営を促進するため、事業者が、事業活動に関して自らが遵守すべき基準の策定・公表、従業員教育の充実、社内におけるヘルプラインの設置などにより消費者の信頼の確保に努めるべきことを明確にする必要がある。

(5) 消費者の役割について

現行条例（第五条）においては、消費者の役割として、「自らすすんで消費生活に関する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り消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たす」旨が規定されているが、消費者を「自立した主体」と捉え直し、消費者の権利を基本理念として明確にすることに対応し、その権利は自ら積極的に確保すべきことから、「消費者の役割」を「消費者の責務」に改め、以下の内容を明確にする必要がある。

ア 消費者が自立し、消費者の利益の擁護及び増進のため積極的な役割を果たすことの重要性を踏まえ、県の施策及び事業者の事業活動に関して意見を表明することを明確にする必要がある。

イ 環境への配慮を基本理念として明確にすることに対応し、消費者は、商品などの選択、使用などに当たり、環境に及ぼす影響に配慮すべきことを明確にする必要がある。

(6) 危害の防止について

現行条例（第二章第六条―第九条）においては、危害の防止として事業者の危害防止義務などを規定しているが、消費者の安全の確保を消費者の権利として明確にすることに対応し、規定全体を「危害の防止」から「安全の確保」という視点で見直す必要がある。

(7) 不当な取引行為の規制について

現行条例においては、第十二条の規定に基づく県基準として「訪問販売等に関する取引基準」が制定され、不当な勧誘方法のみを規定している。しかしながら、条例制定当時と比べ経済社会環境が変化している中で、多様化する不当な取引行為による消費者被害に的確に対応するため、現在の「訪問販売等に関する取引基準」で定める内容を拡充するなどの見直しを行い、以下の内容を明確にする必要がある。

ア まず、事業者と消費者の間の取引において、どのような行為が不当な取引行為となるのかを明確にする必要がある。不当な取引行為を規定するに当たっては、勧誘・締結段階、契約内容、履行段階、終了段階、与信行為の5つに区分し、区分ごとに行為類型を規定し、行為類型ごとに行為内容を明確にする必要がある。なお、行為類型及び行為内容の全てを条例で規定するのではなく、行為内容については規則に委ねるなど、今後、新たに規制すべき行為が生じた場合、遅滞なく対応できるよう配慮すべきである。

区分、行為類型及び行為内容を示すと以下のとおりである。

(7) 勧誘・締結段階

a 消費者に対し商品等の売買又は提供に係る契約（以下「商品売買契約等」という。）の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為

○ 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問すること。

○ 道路その他公共の場所において、消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくは目的を偽り若しくは秘匿して消費者に接し、又は消費者につきまとい、又は消費者を特定の場所へ誘引すること。

○ 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくはその意思表示の機会を与えることなく、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、電話その他の電気通信端末機器で連絡すること。

○ 消費者に、取引に誘引する意図を秘匿して利益のみを供与する等事実と反する内容を広告し、又は事実と反する内容を記した文書を送付し、若しくは配布すること。

b 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該商品売買契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為

○ 契約の対象となる商品等（以下「契約商品等」という。）の内容又は契約の内容に関する重要な情報で、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを消費者に告げないこと。

○ 消費者が商品売買契約等の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、事実と異なること又は誤信させる事実を告げること。

○ 消費者が商品売買契約等の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供すること。

○ 契約商品等の内容が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく優良であると消費者に誤認される行為

○ 契約商品等の取引条件が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく有利であると消費者に誤認される行為

○ 事実と反して公的な機関、他の事業者又は他の団体若しくは個人と直接又は間接に関係があると告げる等自己の信用について消費者に誤認させる行為

○ その事実がないにもかかわらず法令等により契約商品等の購入、利用又は設置が義務付けられていると消費者に誤認させる行為

事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽ること。

c 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある行為

○ 消費者若しくはその親族等の生命、身体、自由若しくは財産に害を加え、又は消費者にそのおそれを抱かせる行為

- 長時間にわたり、若しくは反復して勧誘し、又は消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示したことに反してその場所から消費者を退去させない等消費者を困惑させる行為
 - 消費者又はその親族等の健康、将来等に関して、消費者にみだりに不安を抱かせるおそれがある行為
 - 消費者又はその親族等の私生活に関する事項を流布する旨を告げる等消費者に恐れを抱かせるおそれがある行為
 - 消費者が事業者に対して退去すべき旨の意思を示したことに反して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所に居座ること。
 - 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、消費者に著しく不利益を与えるおそれがある行為
 - 契約商品等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しつつよめに勧めること。
 - 商品売買契約等を締結する目的で、無償又は著しい廉価で商品等を提供することにより、消費者の心理的負担を利用すること。
 - 消費者を集め、又は消費者が集まっている場所において、契約商品等以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供すること等により、不当に消費者の購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。
 - 消費者が従前関係した取引に係る情報を利用して、消費者に不安を抱かせ、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のを防止するかのように告げる行為
- (イ) 契約内容
- a 消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる不当な行為
 - 正当な理由がないにもかかわらず、事業者の損害賠償責任の全部又は一部を免除する内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
 - 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内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
 - 法律の規定を適用する場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重することにより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内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
 - 法令の規定に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を制限して、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
 - 消費者に不当に過大な量の契約商品等又は不当に長期にわたって供給される契約商品等の購入を内容とする条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
 - 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に係る内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
 - 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、当該与信契約等を締結させ、又は当該信用の供与若しくは保証の受託を伴った内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- (ロ) 履行段階
- a 消費者との商品売買契約等に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、商品売買契約等（当該契約の成立、存続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請求し、又は当該債務を履行させる不当な行為
 - 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、若しくは困惑させ、又はその私生活若しくは業務の平穩を害する等により、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
 - 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金銭を調達させ、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
 - 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（消費者等の支払能力に関する情報（以下「信用情報」という。）の収集及び事業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。）又は消費者等の関係人に通知し、又は流布する旨を告げる等消費者等を困惑させて債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
 - 契約の成立、存続又はその内容について、当事者間で争いがあるにもかかわらず、契約の成立、存続又はその内容を一方的に主張して、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
 - 消費者等の関係人で支払義務のない者に債務の履行への協力をしつつよめに求め、又は協力をさせる行為
 - 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽つたまま、消費者等に対して債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
 - b 事業者と消費者との商品売買契約等に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為
 - 法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部又は消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し若しくは契約の無効の主張によつて生ずる債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。
- (ハ) 終了段階
- a 事業者と消費者との商品売買契約等に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為
 - 法令の規定若しくは契約に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消

- し又は契約の無効の主張を妨げるおそれがある行為
- 法令においてその使用又は消費により消費者が契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこととなる商品について、故意にその使用又は消費をさせる行為
- 未成年者との商品売買契約等の取消しを不当に妨げ、未成年者に商品売買契約等に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせる等未成年者の契約に係る取消権の行使を妨げるおそれがある行為

(オ) 与信行為

- a 商品売買契約等に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者（以下「与信業者等」という。）は、信用の供与の契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）に関し、当該商品売買契約等に係る事業者（以下「販売業者」という。）の不当な行為を知っていた、又は知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は締結させる行為、法令の規定又は与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為その他の行為
 - 販売業者の行為が勧誘・締結段階及び契約内容に規定するいずれかの不当な行為に該当することを知っていた、又は業務上知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為
 - 販売業者に対して生じている事由をもつて消費者が法令の規定又は与信契約等に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、与信業者等が不当に消費者又は関係人に債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- イ 不当な取引行為に対する監視・取締りの強化を図り、また、条例違反を立証し情報提供の実効性を確保するためには、立入調査に関する規定を整備する必要がある。
- ウ 消費者被害の発生・拡大を防止するために、立入調査を迅速に実施し、不当な取引行為を行う事業者の実態を早期に把握するとともに、調査により不当な取引行為を行っていると認める場合には、事業者に対して、不当な取引行為を是正するよう指導・勧告するなど、的確かつ迅速な事業者指導を行うことを明確にする必要がある。また、指導・勧告に従わない場合については、ある程度の手続保障を踏まえたうえで、事業者名の公表などの規定を明確にする必要がある。
- エ 相当多数の消費者被害が生じるあるいは生じる蓋然性があると認められ、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には、事業者名を含めた情報提供することを明確にする必要がある。こうした情報提供の波及効果として、同様な取引方法を用いる事業者に対しての抑止効果も期待できる。

(8) 消費者苦情処理委員会について

現行条例（第二十三条）においては、消費者苦情処理委員会による消費者苦情の処理として、「知事は、消費者から消費者苦情の申し出があつたときは、その内容を調査し、その解決を図るため、あつせんその他の必要な措置を講じ」、「措置によっては解決が困難であると認める場合は、その解決を図るため、当該消費者苦情を消費者苦情処理委員会のあつせん又は調停に付す」こととなっている。しかしながら、これまで消費者苦情処理委員会に付託された案件は1件のみとなっている。苦情処理の円滑な運営に資するためにも、現行の消費者苦情処理委員会を改組し、消費生活審議会に少数の委員で構成される「消費者苦情処理部会（仮称）」を設置することにより機動的な運営体制を整備する必要がある。

(9) 消費者教育の推進について

現行条例（第二十六条）においては、消費者啓発として、消費者啓発と消費者教育について並列的に規定しているが、消費者教育を受けられることを基本理念として位置付けるべきこと（前記第2の2の(1)の力）や、消費者が自立し、消費者利益の擁護及び増進のため積極的な役割を果たしていくためには、消費者教育は一層重要なものとなることにかんがみ、消費者教育について条項を新設し規定する必要がある。また、規定に当たっては、消費者の権利の確立及び消費者の自立支援のため、学校、地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旨を明確にする必要がある。

(10) 事業者団体の自主的な活動の促進について

県は、事業者団体が行う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が促進されるよう必要な施策を講ずる旨を明確にする必要がある。

(11) 消費者団体の自主的な活動の促進について

現行条例（第二十七条）においては、組織活動の促進として、消費者の自主的かつ合理的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずる旨規定しているが、県は、消費者団体が行う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、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理及び紛争の解決の支援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が促進されるよう必要な施策を講ずる旨を明確にする必要がある。

(12) 国の機関又は他の地方公共団体との相互協力について

近年の消費者問題は、経済のサービス化、IT化の進展などを背景として、複雑化、広域化していることから、県は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、国の機関や他の地方公共団体への情報提供や調査の実施について相互に協力して取り組む重要性を踏まえ、その旨を明確にする必要がある。

3 期待する県基準の在り方

(1) 美容料金店頭表示基準について

美容料金店頭表示基準は、消費者と美容業者とのトラブルが数多く発生したことなどを背景として、昭和53年に制定され、パーマ料金、事業者の氏名などの表示について事業者が守るべき基準を規定してい

る。しかしながら、現在の経済社会情勢下における事業者と消費者の料金表示などに絡むトラブルは、美容料金だけではなく、あらゆる取引において想定されるものであり、美容料金のみにおいて基準を設け、指導するのは他の取引とのバランスを考慮しても必然性に乏しくなっている。

また、「21世紀型の消費者政策の在り方について」においても、事業者は、自主行動基準を策定・運用するとともに、消費者にも公表し、消費者からの評価を受けつつ、消費者志向の経営を行うことの重要性や、事業者団体が自主行動基準を策定・運用していけば、業界全体として消費者からの信頼性を高めることになるなどが提起されている。

県としては、こうした状況や、現行条例（第十一条）において事業者団体及び事業者が自主基準を定める旨規定していることを踏まえ、県基準として規制するのではなく、美容業者あるいは美容業者団体が自主的に基準を設けられるよう、助言などの側面的な支援に努めるとともに、実際に美容業者と消費者とのトラブルが発生した場合には、消費者苦情の処理や不当な取引行為として規制するなど、適切な措置を講ずるよう努めるべきである。

(2) 訪問販売等に関する取引基準について

訪問販売等に関する取引基準は、昭和50年代において訪問販売等に関する苦情が著しく増加したことを背景として、昭和59年に制定され、事業者が商品等の供給契約の申込みを受け、又は契約を締結するに際して行ってはならない行為を規定している。しかしながら、当該基準が定められた当時と比べ、消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、消費者と事業者の間のトラブルは年々増加し、販売形態も訪問販売に限らず複雑かつ多様化している。こうした状況に対応するため、条例の在り方において不当な取引行為の内容の拡充などを提起した（前記第2の2の(7)）ところであるが、不当な取引行為の内容を規定する際に当該基準の内容を斟酌するよう努め、不当な取引行為の規制については、事業者の権利及び義務に関わることなどから県基準としてではなく条例として規定するべきである。

第3 今後の課題

1 本県の消費者苦情処理

近年の経済社会状況の変化や科学技術の進展は、県民の消費生活に様々な影響を与えている。消費者ニーズも多様化し、消費生活の質の向上を求める意識の高まりも相まって、様々な商品やサービスが登場している。販売形態も多様化・複雑化し、消費者取引による消費者被害が増加している。

県の消費生活センターには、平成12年度4,385件、平成13年度5,765件、平成14年度6,997件、平成15年度（2月末現在）12,426件の消費生活相談が寄せられており、相談件数はここ数年大幅な増加傾向にある。こうした相談の増加に対応すべく、県は相談員の増員など所要の措置を講じているが、必ずしも十分な体制が整備されているとはいえない状況にある。

一方、消費者保護基本法第十五条第二項は、市町村が苦情処理を担うことを規定しており、本県においてもほとんどの市町村に相談窓口が設置されている。しかしながら、現状においては、消費者苦情は、一部の市町村を除いて、県の消費生活センターが処理している。確かに、事業者活動の広域性、消費者トラブルの多様化、複雑化などを踏まえれば、市町村単独ですべての苦情を処理することは困難であるほか、多くの市町村においては専門の消費生活相談員を配置するなどの十分な苦情処理体制が立ち後れている状況にある。

また、消費者苦情の未然防止のためには、消費者啓発や消費者教育を積極的に行う必要があるとともに、トラブルの相手方の当該事業者などに対しても、事業活動の適正化を要請することや、不当な取引行為の規制、事業者名の公表など、事業者への抑止効果や被害の未然防止を図る必要がある。

今後、県がどのような苦情処理体制を構築していくべきかは、大きな課題である。消費者被害の未然防止及び救済という二つの機能をより効果的に発揮するために、県の消費生活センターにおける職員・相談員の増員や相談処理能力の向上などセンターの機能強化、県と市町村との役割分担、消費者団体やNPOとの協働など本県における消費者苦情処理体制の在り方について検討していくことが必要である。

2 本県の紛争処理

本県のみならず全国的にも消費者被害は増加している。その多くが被害の回復や紛争の解消を求めた相談である。こうした被害からの救済に関しては、少額な被害においては裁判によってもその解決がコストに見合わず、また、消費者と事業者の間には資金、時間、専門性などの面での交渉力の格差が存在している。

現行条例（第二十二條―二十四條）においては、知事は消費者の苦情の申出があったときには、あっせんその他必要な措置を講ずるとし、当該措置によっては解決が困難であると認める場合には、消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付すこととされている。さらに、当該委員会のあっせん又は調停によっても解決されないなど一定の要件を満たす場合に、被害を受けた消費者が当該被害に係る事業者を相手とする訴訟を提起する場合に訴訟資金の貸付けについて規定している。しかしながら、今までに消費者苦情処理委員会に付託された案件は1件のみにとどまっており、訴訟資金の貸付けの実績はない。形式的にみれば、消費者苦情が知事によるあっせんその他必要な措置を講ずることにより解決されていると考えることもできるが、消費者苦情処理委員会や訴訟資金の貸付けの制度が県民に十分周知されているとはいえない状況にある。

今回の条例の在り方においては、現在の消費者苦情処理委員会を機動的に運営していくことにしほり検討し、前記第2の2の(8)のとおり消費生活審議会における部会化という結論となった。

今後、県がどのような紛争処理体制を構築していくべきかは、大きな課題である。県の消費生活センターにおける相談機能と消費生活審議会における被害救済をより有機的に結びつけて、裁判外紛争処理機関として十分に機能しうるための新たなシステムの在り方、民間の裁判外紛争処理機関との連携の在り方、県民への周知を図るための効果的な普及啓発の在り方などの課題をさらに検討していくことが必要である。

本答申は、昭和53年の条例制定以来の経済社会状況の変化に対応するため、基本理念、県・事業者の責務、消費者の役割、不当な取引行為に係る行為規制など条例の在り方について提言するものである。

もとより、条例は、その実効性が伴わないとするならば、画餅に帰するであろうことは、明らかである。今後、県においては、本答申を十分検討され、経済社会状況などの著しい変化に対応した的確な消費生活の安定及び向上を図るための施策の枠組みとなる条例の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措置を執られるよう期待するものである。

福島県消費生活審議会の審議経過

- 第1回審議会（平成15年9月22日）
知事から、「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の在り方について」の諮問を受け、専門部会において専門的に調査審議することとした。
- 第1回専門部会（平成15年10月24日）
今後の審議・運営及び不当な取引行為にかかる規制について審議した。
- 第2回専門部会（平成15年11月27日）
不当な取引行為にかかる規制について審議した。
- 第3回専門部会（平成15年12月19日）
不当な取引行為にかかる規制及び福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の在り方について審議した。
- 第4回専門部会（平成16年1月23日）
審議会に報告する審議会答申（素案）について審議した。
- 第5回専門部会（平成16年2月25日）
審議会に報告する審議会答申（案）について審議した。
- 第2回審議会（平成16年3月1日）
専門部会から審議会答申（案）の報告を受け、結審した。
- 知事へ答申（平成16年3月9日）
知事へ「福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の在り方について」答申した。

消費生活審議会委員名簿

(任期：平成14年7月4日～平成16年7月3日)		
	氏名	職業・役職
学識経験者	荒木 貢	弁護士
	菅野 健二	福島民友新聞株式会社取締役編集局長
	新開 文雄	弁護士
	高瀬 雅男 (会長)	福島大学教授
	渡辺 哲 (会長代理)	福島学院短期大学助教授
	渡辺 義男	株式会社福島民報社取締役論説委員長
消費者	小林 智子	福島県生活学校連絡協議会監事
	根本 章子	福島県生活協同組合連合会理事
	羽田 博子	福島県消費者団体連絡協議会会長
	満井 みさ子	公募（消費生活アドバイザー）
	武藤 智子	財団法人福島県婦人団体連合会
事業者	長田 茂子	福島県生活衛生同業組合連合会理事
	菊地 勝久	全国農業協同組合連合会福島県本部長
	関場 光雄	福島県商工会議所連合会幹事・事務局長
	佐藤 伸一	日本チェーンストア協会東北支部事務局長
	宮前 弘	福島県商工会連合会専務理事
	16名	

福島県消費生活審議会専門部会委員名簿

(任期：平成15年9月～平成16年3月)		
	氏名	職業・役職
学 識 経 験 者	荒木 貢	弁護士
	新開 文雄 (部会長代理)	弁護士
	渡辺 哲 (部会長)	福島学院短期大学助教授
消 費 者	羽田 博子	福島県消費者団体連絡協議会会長
	満井 みさ子	公募（消費生活アドバイザー）
事 業 者	菊地 勝久	全国農業協同組合連合会福島県本部長
	宮前 弘	福島県商工会連合会専務理事
7名		