

消費者の主体的な消費行動を支援します!

“石川県安全安心な消費生活社会づくり条例”スタート

(平成16年4月1日施行)

START!

背景と目的

近年、消費者を取り巻く環境は、経済社会の情報化やサービス化、国際化、規制緩和の進展によって大きく変化しています。新しい商品やサービスの登場など消費者にとってはメリットがある反面、消費者トラブルも多様化、複雑化し、苦情相談件数が大幅に増加しています。

県では、こうした経済社会の変化に即応した消費者施策を適切に実施していくため、昭和50年に制定した「石川県消費者保護条例」を全面的に見直し、「石川県安全安心な消費生活社会づくり条例」としてスタートさせました。今後は、この条例に基づいて消費者行政を推進していきます。

県は条例に基づいて、次の⑤つの考え 消費者行政をすすめます。

1

消費者の権利の確立

消費者の主体性を尊重した消費者行政を
推進します！

安全安心な消費生活を営むことができる社会をつくるためには、消費者が自立した主体として行動できる環境を整えることが不可欠であり、そのために確立されるべき「消費者の権利」を掲げました。これらの権利は、県の消費者行政の指針となると同時に、事業者にとっては事業活動を行うにあたって尊重すべきものであり、消費者にとっても自らの行動によって確立していくものといえます。

2

不適正な取引行為の規制

事業者の不適正な取引行為を指定、禁止
します！

強引な勧誘など事業者の悪質な行為を不適正な取引行為として指定し、禁止しているほか、違反事業者に対しては必要に応じて立入調査をし、勧告に従わない場合や緊急の必要があれば事業者名などを公表します。立入調査や公表は、商品やサービスが消費者の生命、身体、財産に危害を及ぼすおそれがある場合などにも行います。

消費者の

1 安全が確保される権利



2 主体的、合理的な選択ができる権利



3 必要な情報を知ることができる権利



方を基本とした

権利とは…

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 不当な被害から救済される権利



3

消費者教育・情報提供

消費者の自立を支援します!

県では、幅広い消費者層に対し、経済社会の変化に応じた消費者教育・情報提供を、市町村や教育機関、消費者団体、事業者団体などと連携して行います。消費者自身においても、的確な判断や責任ある行動が可能となるよう、さまざまな機会を活用し、多様化、複雑化する消費者問題に対する理解を深めることが大切です。

4

消費者被害の救済

消費者をトラブルから救済します!

県では、消費生活支援センターなどで消費者からの苦情相談を受けており、相談員によるあっせんや消費者へのアドバイスをしています。また、解決が困難な場合には、学識経験者、消費者代表、事業者代表で構成する消費者苦情審査会から助言を受けてあっせんを行ったり、消費者苦情審査会が直接あっせんや調停を行います。

5

市町村に対する支援

消費者苦情処理や消費者教育の取り組みをサポート!

消費者に身近な市町村において苦情処理が適切に行われるよう、県は市町村に対し、苦情処理のノウハウなどについての情報提供や助言を行うほか、地域の実情に合ったきめ細い消費者教育に取り組んでもらうための支援を行います。

事業者の皆さんへ

（事業者の皆さんは、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た事業活動を行うことが求められています。）

事業者の責務

- 消費者の権利を尊重し、法令を遵守すること
- 消費者の個人情報을適正に取り扱うこと
- 適正な事業活動を行うための自主行動基準を定めるよう努めること
- 県の施策に対して協力するほか、意見表明や提言を行うよう努めること
- 環境への負荷の低減に努めること

1 危害の防止

商品やサービスが消費者の生命、身体、財産に危害を及ぼすおそれがあるときは、県は事業者に対して、供給中止、商品回収といった危害防止のために必要な措置をとるよう指導、勧告します。



2 不適正な取引行為の禁止

県は、事業者が消費者との間で行う商品・サービスの取引に関する不適正な取引行為を指定し、それらを禁止します。また、違反事業者に対しては指導、勧告します。

【不適正な取引行為とは…】

- ① 契約勧誘に関する不適正な取引行為（不実告知、執ような勧誘など）
- ② 契約内容に関する // （消費者に不当な不利益をもたらす契約の締結など）
- ③ 債務履行に関する // （不当な手段による履行請求など）
- ④ 契約解除に関する // （契約解除の妨害など）
- ⑤ 与信に関する // （消費者の利益を不当に害することが明白な与信契約の締結など）

※不適正な取引行為の具体的な内容は、規則で定めます。

3 表示・広告の適正化

事業者は、消費者が選択、使用、利用などを誤ることがないように品質、使用方法などについて分かりやすく表示し、自主基準の設定や適正な広告に努めなければなりません。また、県は、必要に応じて商品やサービスについて規格や表示などの基準を設定し、違反があれば指導、勧告します。

4 立入調査、公表

県は、危害の防止や不適正な取引行為の禁止、表示の適正化などのために必要があると認める場合は、事業者に対して立入調査を行います。是正勧告に従わない場合や緊急の場合には事業者名などを公表し、消費者へ情報提供します。

（行政や事業者が、消費者の権利の実現のためその責務
消費者自身も、「自立した消費者」として主体的・合理的

消費者の役割

- 自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得し、主体的かつ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、安全安心な消費生活社会の実現に積極的な役割を果たすこと
- 県の施策に対して意見表明や提言を行うよう努めること
- 環境への負荷の低減に配慮すること

1 消費者教育・情報提供

県は、消費生活支援センターを核として、市町村や教育機関、消費者、事業者などとの連携を大切にしなが
消費者教育、情報提供を行います。具体的な事業の実施にあたっては、苦情相談の状況を分析するなど経済社会
の変化を踏まえながら、対象者の世代の違い、あるいは心身に障害がある場合はその状況等に配慮して行
います。また、県内全市町村に委嘱されている消費生活推進員は、消費生活に関する地域のリーダーとして積
極的な役割が期待されています。

【消費生活推進員の役割】 ～地域と行政の橋渡し役～

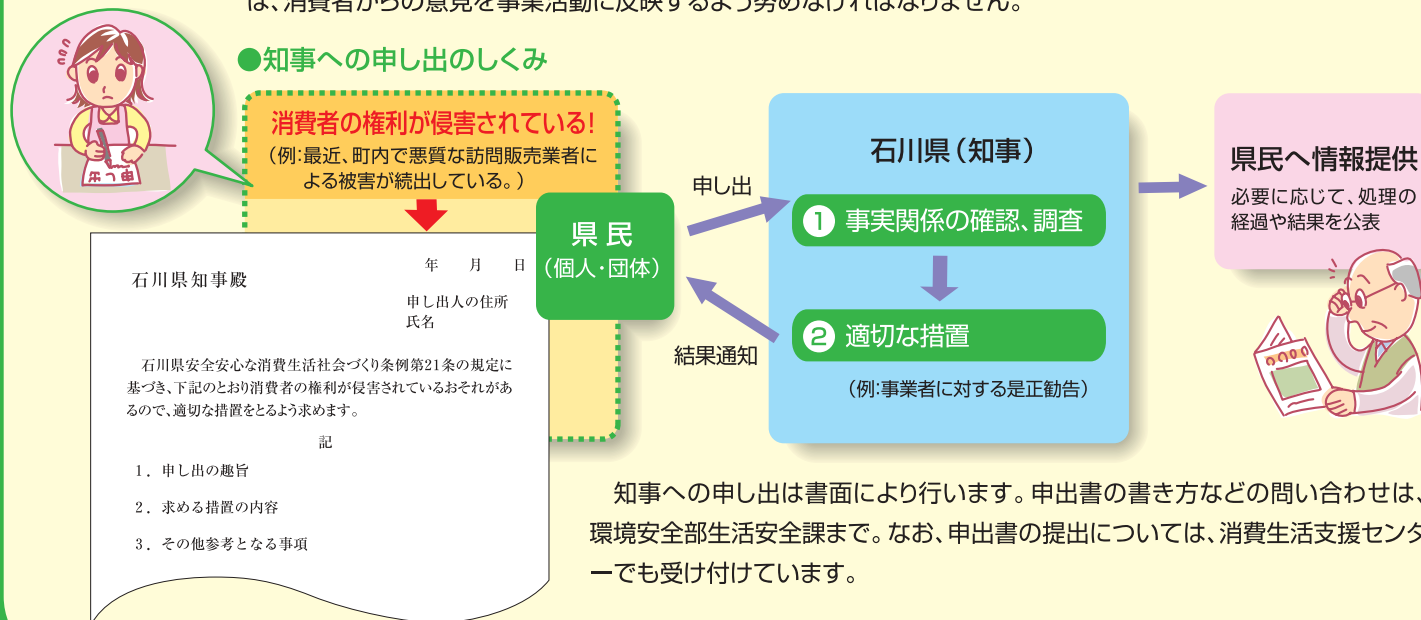
- 消費者被害の救済や未然防止のため、地域において消費者教育、情報提供を行う
- 地域における消費生活の実態を行政に伝える



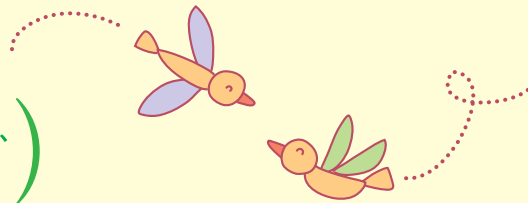
2 消費者の意見の反映 一知事への申し出制度一

県民は、消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、知事に対して申し出ることができます。また、事業者
は、消費者からの意見を事業活動に反映するよう努めなければなりません。

●知事への申し出のしくみ



その責務を果たす必要があるのはもちろんですが、
主体的・合理的に行動することが求められています。

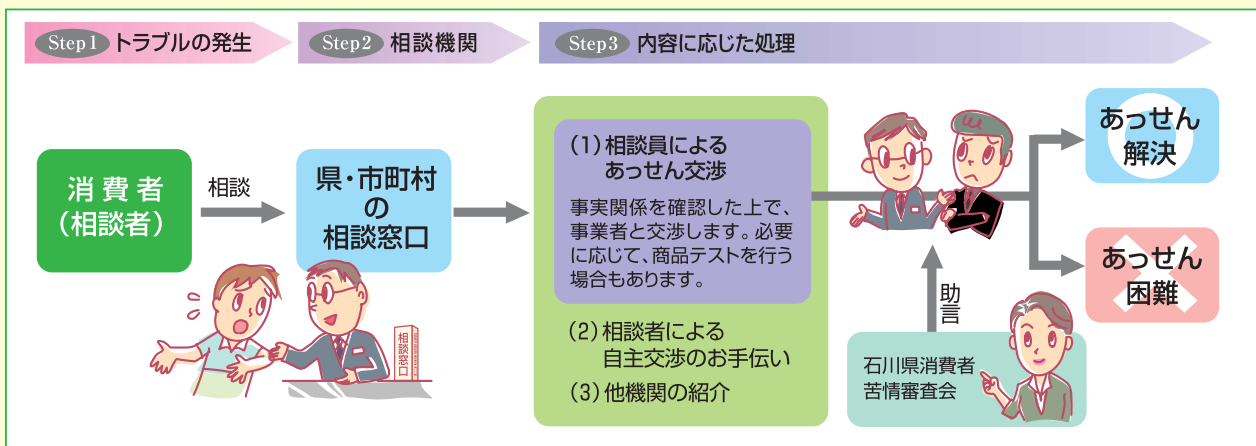


3 消費者被害の救済

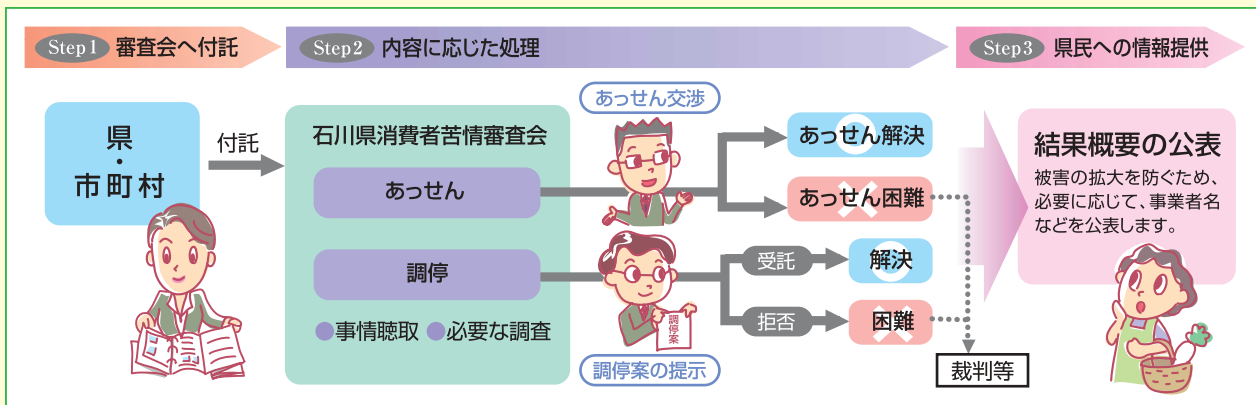
消費者は、契約トラブルなど消費生活に関する被害にあった場合は、県や市町村の消費生活相談窓口（裏表紙参照）に相談することができます。県及び市町村は、消費者から苦情相談を受けた場合は、解決に向けて速やかにその内容を調査し、助言やあっせんなどを行います。

また、相談窓口での解決が困難な苦情に対しては、消費者苦情審査会が調停、あっせんを行うほか、県が行うあっせんに対して助言も行います。審査会における審議終了後は、その経過や結果などを公表し、消費者への情報提供に努めます。

●消費者苦情相談の流れ ～トラブルにあった場合はまず相談してみましょう～



●石川県消費者苦情審査会の流れ ～県や市町村に相談してあっせん困難となった場合に活用を考えてみましょう～



4 市町村に対する支援

消費者に最も身近な市町村において苦情処理が適切に行われるよう、県は市町村に対し、苦情処理のノウハウなどの情報提供や、あっせんの助言を行います。解決が困難な苦情については、県の消費者苦情審査会が活用できます。また、地域においてきめ細やかな消費者教育が実施されるよう、市町村へ迅速な情報提供を行うなど市町村の取り組みを支援します。

● 条例の構成

石川県安全安心な消費生活社会づくり条例

