

市民の安全で安心できる暮らしの実現  
に向けた消費者施策のあり方について

答 申

平成19年11月

千葉市消費生活審議会

## 目 次

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| はじめに .....                      | 1  |
| <b>消費者施策のあり方の検討の背景</b> .....    | 2  |
| 1 消費者を取り巻く環境の変化 .....           | 2  |
| 2 国の状況 .....                    | 2  |
| 3 千葉市の状況 .....                  | 3  |
| <b>今後の消費者施策の基本的方向について</b> ..... | 4  |
| <b>個別施策のあり方について</b> .....       | 6  |
| 1 消費生活の安全・安心の確保 .....           | 6  |
| 2 消費者被害の未然防止・被害の救済 .....        | 9  |
| 3 消費者の自立支援 .....                | 12 |
| 4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮 .....      | 15 |
| 5 複雑・多様化する社会への対応 .....          | 18 |
| <b>消費者施策の推進に向けて</b> .....       | 20 |
| 1 消費者施策上の重点項目 .....             | 20 |
| 2 基本計画の策定、実施に向けて .....          | 22 |
| <br>                            |    |
| 参考資料                            |    |
| 資料1 千葉市消費生活審議会委員名簿 .....        | 23 |
| 資料2 審議経過 .....                  | 24 |
| 資料3 千葉市消費生活条例 .....             | 25 |

## はじめに

近年、市民の消費生活をめぐる環境は、高齢化、国際化、高度情報化、規制緩和の進展などにより大きく変化している。また、新たな取引形態の出現などにより、消費生活相談の内容も複雑化・多様化し、消費者被害の深刻化をきたしている。

千葉市では、平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」の改正を踏まえ「千葉市消費者保護条例」の全部を改正し、「千葉市消費生活条例」が平成18年7月1日より施行されたところであり、消費者の権利の確立及び自立支援が基本理念として規定されている。

今後、市民が安全で安心して消費生活を営むためには、庁内関係各部署はもとより外部関係機関等との効果的な連携が不可欠であるとともに、現行の施策の見直しを行いながら、従来の消費者行政の枠組みを越えて施策を再構築する必要がある。

このような状況の中で、市民の消費生活の変化に的確に対応した消費者施策を総合的かつ計画的に推進していくにあたり、平成19年8月、千葉市長から当審議会に対し、「市民の安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策のあり方」について諮問がなされた。

当審議会ではこれを具体的に審議するため、当審議会の委員による「消費者施策のあり方検討部会」を設置し、平成19年9月以降3回にわたり部会を開催し、消費者施策推進のための基本方針の策定に関する具体的な考え方について審議を重ねてきた。

このたび、当審議会は、同部会の検討結果を踏まえ、「市民の安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策のあり方」についての意見をとりまとめ、答申するものである。

なお、千葉市第2次5か年計画の中で「市民の消費生活の変化に的確に対応するため、消費生活指針を策定する」ことが謳われているが、本答申において、消費生活指針の策定に替えて、より実効性のある消費者施策を推進するため、「基本計画」として取りまとめるべき旨提言していることを申し添える。

## 消費者施策のあり方の検討の背景

### 1 消費者を取り巻く環境の変化

近年、高齢化、国際化、高度情報化、規制緩和が進んだことにより、消費生活の中で商品やサービスの選択の幅が広がってきた。また、消費者側の価値観が多様化するとともに、商品やサービスに対するニーズも、量的な充足から質の向上や種類の多様さへと変化していった。

とりわけ、高度情報化社会の進展は、消費者の扱う情報量の増大やインターネット取引等の新たな取引形態の出現、ライフスタイルの変化など、多面にわたって消費生活に大きな影響を与えている。

これらの状況は、利便性の飛躍的向上や選択肢の大幅拡大というメリットを消費者にもたらした反面、消費者被害に陥るリスクをも大幅に増加させている。インターネット取引の特性を悪用して、利用した覚えのない料金を突然請求する、いわゆる「架空請求」や「ワンクリック詐欺」などに関する問題が社会現象となっている。

また、クレジット取引の増加に伴い、契約・購入金額の高額化や契約関係の複雑化により、支払能力をはるかに超えて商品等の契約を結んでしまう「次々販売」や「多重債務」などに関する被害も増加するなど、消費生活相談の内容も複雑化し、消費者被害の深刻化をきたしており、従来の消費者行政の枠組みではその根本からの解決が困難な状況となっている。

### 2 国の状況

このような消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、国においては、昭和43年に制定された消費者保護基本法を抜本的に改正した消費者基本法を平成16年6月に施行した。この消費者基本法は、消費者の位置づけを「保護される者」から「自立した主体」へ改めるとともに、消費者の権利の尊重及びその自立支援を国及び地方公共団体の責務としている。

また、同法に基づき平成17年4月に消費者基本計画が策定された。この消費者基本計画では、(1)消費者の安全・安心の確保、(2)消費者の自立のための基盤整備、(3)緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応、の3つを今後の消費者政策の基本的方向として規定された。この3つの基本的方向に基づく消費者政策の重点事項として、リコール制度の強化・拡充、リスクコミュニケーション<sup>\*1</sup>への消費者の参加促進、食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システム<sup>\*2</sup>の普及促進、分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり、消費者団体訴訟制度の導入、学校や社会教育施設における消費者教育の推進、環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進、消費者からの苦情相談の活用、緊要な消費者トラブルへの対応、の9項目を規定した。

#### \*1 リスクコミュニケーション

消費者、事業者、行政の3者が、食品や化学物質等に関し、健康への悪影響が発生する確率やその影響の程度に関する正確な情報を共有し、危険性を低減・回避するための情報や意見を相互に交換し、意思の疎通と相互理解を図ることをいう。

#### \*2 トレーサビリティ・システム

食品の生産、加工、流通等の各段階で、原材料の出所や食品の製造元、販売先等を記録・保管し、食品とその情報とを追跡・遡及できるようにすることで、食品に関する事故等の早期原因究明や問題となる食品の迅速

な回収、適切な情報提供等により消費者の信頼確保に資するものをいう。

### 3 千葉市の状況

千葉市では、消費者を取り巻く環境の変化や国の動向などを踏まえ、平成2年に施行した千葉市消費者保護条例の全部改正を行い、千葉市消費生活条例（以下「条例」という。）を平成18年7月1日に施行した。

この条例の大きな特徴は、基本理念において「消費者の権利」を7項目<sup>\*3</sup>規定し、消費者の権利の確立及び自立支援を基本として消費者施策を推進していくとともに、消費者施策を推進するにあたり配慮しなければならない事項として3項目<sup>\*4</sup>規定している。

そして、これらの基本理念に則した消費者施策の策定及び実施を、市の責務として規定している。

一方、千葉市政全体の中における消費者施策の位置づけとしては、平成12年3月に、21世紀の市政運営の指針となる「千葉市新総合ビジョン」が策定された。このビジョンは、21世紀を展望した市政の基本理念や基本目標を掲げた「千葉市基本構想」と、2015年を目標年次とする都市づくりの基本的方向を示す「ちば・ビジョン21」とで構成されている。消費者施策については「ちば・ビジョン21」の中で、基本方針として「消費者と事業者間の市場ルールの整備・活用によって、消費者トラブルの防止及び円滑な処理を図るとともに、消費者の自立に対する支援に努める」ことが謳われている。

そして、この「ちば・ビジョン21」に基づく実施計画である「千葉市第2次5か年計画」の中では、「安全で安心な消費生活を営むため、また、消費者の自立を支援するため、情報提供や啓発・教育、消費者活動を支援する」こと、「高齢者と接する機会の多い人達と連携を図るなど消費生活センターとの連絡・相談体制を確立」すること、「市民の消費生活の変化に的確に対応するため、消費生活指針を策定する」ことなどが謳われている。

#### <sup>\*3</sup> 7つの消費者の権利

- 1 消費生活において生命、身体及び財産を侵されない権利
- 2 商品及びサービスについて適正な表示等が行われることにより、適切な選択ができる権利
- 3 適正な取引環境の下で取引を行う権利
- 4 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- 5 消費生活を自立して営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける機会が提供される権利
- 6 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ迅速に知ることができる権利
- 7 自らの意見が消費者施策に十分に反映される権利

#### <sup>\*4</sup> 消費者施策の推進に関する配慮事項

- 高齢者その他の取引上特に不利な立場に置かれやすい者に配慮
- 高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮
- 環境の保全に配慮

## 今後の消費者施策の基本的方向について

今後の消費者施策の推進にあたっては、庁内各部局はもとより外部関係機関等との効果的な連携が不可欠であるため、従来の消費者行政の枠組みを越えて施策を再構築する必要がある。

そこで、市民の安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策を推進するための具体的な施策のあり方について検討していく。

検討にあたっては、今後の千葉市の消費者施策の基本的な方向を定め、この方向に基づいた個別・具体的な施策を体系的に展開していくことが望ましいと考える。

そこで、条例の基本理念に定めた7つの消費者の権利に、3つの配慮事項を加えた10項目を基礎として、次の5点を今後の消費者施策の基本的方向と考える。

### 【今後の消費者施策の基本的方向】

- 1 消費生活の安全・安心の確保
- 2 消費者被害の未然防止・被害の救済
- 3 消費者の自立支援
- 4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮
- 5 複雑・多様化する社会への対応

#### 1 消費生活の安全・安心の確保

市民が安全で安心できる暮らしを実現していくためには、商品やサービスに対する安全性が確保されていることが大前提となる。このため、消費生活の安全・安心の確保に向けた取組みを推進する必要がある。

なお、「消費生活の安全・安心の確保」は、7つの消費者の権利のうち、次の権利の確立を図るための施策の基本的方向である。

- 1 消費生活において生命、身体及び財産を侵されない権利
- 2 商品及びサービスについて適正な表示等が行われることにより、適切な選択ができる権利
- 3 適正な取引環境の下で取引を行う権利

#### 2 消費者被害の未然防止・被害の救済

複雑・巧妙化する悪質商法による消費者被害に陥らないようにするために、悪質商法の手口、被害に関する情報提供、被害防止のための啓発活動など、被害を未然に防ぐための施策を推進する必要がある。また、被害に遭ってしまった場合には、迅速に救済する体制を充実する必要がある。

なお、「消費者被害の未然防止・被害の救済」は、7つの消費者の権利のうち、次の権利の確立を図るための施策の基本的方向である。

- 3 適正な取引環境の下で取引を行う権利
- 4 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利

### 3 消費者の自立支援

消費者自らが自立した主体として、消費生活の様々な場面において多様な選択肢の中から主体的に選び、その選択が消費者にとって適切なものとなるために、消費者の自立を支援していくための施策を推進する必要がある。

なお、「消費者の自立支援」は、7つの消費者の権利のうち、次の権利の確立を図るための施策の基本的方向である。

- 5 消費生活を自立して営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける機会が提供される権利
- 6 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ迅速に知ることができる権利
- 7 自らの意見が消費者施策に十分に反映される権利

### 4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮

国の消費者政策の基本理念は消費者の「保護」から「自立支援」へと転換されたところであるが、高齢者、障害者、若者の中には商品や契約等に関する知識や判断力の面において弱い立場にある人もいることから、これらの人の生活に対するより手厚い配慮が不可欠である。そこで、被害防止のための情報提供にあたっては、それぞれの特性に応じた取組みを進めることが重要となる。

また、高齢者や障害者が被害に遭わないようにするためには、身近にいる関係者の支援が欠かせないことから、高齢者や障害者を見守るための仕組みの整備が必要となる。

なお、「消費者の年齢その他の特性に対する配慮」は、3つの配慮事項のうち、次の事項に配慮した施策を推進するための基本的方向である。

高齢者その他の取引上特に不利な立場に置かれやすい者に配慮

### 5 複雑・多様化する社会への対応

高度情報通信社会の進展や環境問題などが消費生活に及ぼす影響は非常に大きいため、これらに的確に対応するための施策が必要となる。

なお、「複雑・多様化する社会への対応」は、3つの配慮事項のうち、次の事項に配慮した施策を推進するための基本的方向である。

高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮  
環境の保全に配慮

## 個別施策のあり方について

### 1 消費生活の安全・安心の確保

#### (1) 現状

ここ数年、食品販売事業者等による食品の偽装問題、マンション販売事業者等による耐震強度の偽装問題や生命・身体を脅かす製品関連事故が多発するなど、食・住を含む商品の安全性に関する消費者の不安が高まっている。また、法令遵守が当然のこととして求められるはずの事業者が法令違反を行うことにより、消費者の信頼を損なうような状況も発生しており、事業者の自主規制、コンプライアンス経営<sup>\*5</sup>が強く求められている。

また、国際化の進展に伴い、国境を越えて商品・サービスや情報等が移動しており、日常生活の中に輸入品は欠かせない存在となっている。しかし、これら輸入品の安全性を確保するための検査・監視体制をいかくぐり、輸入農産物から日本では禁止されている農薬が検出されるなどの問題も発生しており、輸入品の品質・安全性等に対する不安は増大している。

#### \*5コンプライアンス経営

コンプライアンス経営とは、法令の遵守はもとより、社会良識、社会ルール、社内規則、企業倫理などを遵守する経営をいう。消費者の視点に立ち、これらを実践することにより、消費者との信頼関係が構築される。

#### (2) 対策

千葉市では、消費生活の安全・安心の確保に関する施策として、食品営業施設の監視指導や食品表示に関する調査をはじめ、住宅の耐震診断・耐震改修に要する費用の一部助成、住宅に起因するアレルギーや化学物質等に関する相談・調査を実施している。

また、製品関連事故などの危害・危険情報をホームページ、情報誌などにより提供している。

#### (3) 課題と個別施策

##### 課題1 商品、サービスの安全・安心の確保

市民が安全で安心できる暮らしを実現していくためには、商品やサービスに対する安全性が確保されていることが大前提となる。そこで、衣食住をはじめとする商品、サービスの安全・安心を確保するための施策に取り組む必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

#### 《個別施策》

##### 食品の安全性の確保

- ・食の安全性に関する情報について、最近の問題点などを含めホームページ、パンフレット等により迅速かつわかりやすく提供する。
- ・食中毒防止対策など飲食店等の監視指導を実施する。

##### 住まいの安全性の確保

- ・建物の耐震診断の実施や改修の促進を図る。
- ・室内化学物質に関する相談や測定検査を実施する。

### 生活用品の安全性の確保

- ・家庭用品等に関する危害・危険情報の迅速な提供を推進する。
- ・立入検査等による商品の安全性に関する表示の確保を図る。

### 関係機関等との連携

- ・内閣府、経済産業省、農林水産省、厚生労働省等の国の省庁、国民生活センター、千葉県ほか近隣都県市等との積極的な情報交換を行う。
- ・商品、サービスの安全・安心確保のため、関係機関等に対し必要な措置を講ずるよう要請する。

## 課題2 適正な取引環境の確保

自由な経済社会の下では、本来、消費者と事業者は対等な立場にあるはずであるが、実際は、情報の量・質や交渉力の格差が依然として存在しており、消費者が不利な立場に立たされている。

これらの格差を縮め、消費者が市場にあふれる多様な商品・サービスの中から自由かつ適切に選択できるような取引環境を確保するため、監視や指導、情報提供などを推進する必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 適正な表示の推進

- ・事業者に対し適正な表示の調査、監視、指導を実施する。

#### 適正な計量の推進

- ・事業所で使用するはかりの定期検査、特定商品の量目立入検査、生活関連特定計量器の立入検査を実施し、事業者の指導育成を行う。
- ・事業者の自主的な計量管理や計量制度の普及、啓発を推進する。

#### 生活関連商品の調査、安定供給

- ・生活関連商品について価格等の調査を行い、その結果を情報提供する。
- ・生活関連商品の安定的な供給の確保に向けた施策を実施する。

## 課題3 事業者に対する指導

法令遵守が当然のこととして求められるはずの事業者が法令違反を行うことにより、消費者の信頼を損ない、ひいては事業活動の存続にまで影響を及ぼす事態が発生している。このため、事業者の自主規制やコンプライアンス経営の推進を求める必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 法令遵守のための指導、啓発

- ・事業者に対し条例に規定する不適正な取引行為を行わないよう指導、啓発を行う。

### **消費者志向経営の推進**

- ・自主行動基準の策定や消費者に対する適切な情報提供など必要な措置を講ずるよう要請する。

## 2 消費者被害の未然防止・被害の救済

### (1) 現状

近年の社会経済状況の変化に伴い、商品やサービスの内容は多様化し、契約形態も複雑化している。これに伴い、消費生活相談の内容も複雑化し、消費者被害の深刻化をきたしている。消費者被害は特定の年代層に偏って生じるものではなく、あらゆる年代層で発生している。

商品やサービスを選択する際には、その性能、価格、安全性等について慎重に見極める必要がある。しかし、消費者と事業者との間には情報の量及び質並びに交渉力の格差が依然として存在しており、消費者が不利な立場に立たされている状況は否めない。

### (2) 対策

千葉市では、消費者被害の未然防止・被害の救済に関する施策として、町内自治会などが開催する集まりに消費生活相談員を講師として派遣し、悪質商法の手口や事例、対処方法などに関する出前講座である「くらしの巡回講座」を実施するとともに、ホームページや情報誌などにより消費者被害の事例やクーリング・オフの仕方などの対処方法を情報提供している。また、実際に被害に遭ってしまった人に対しては、消費生活相談において相談員が解決のための助言やあっせん交渉等を行っている。

### (3) 課題と個別施策

#### 課題1 消費者被害の未然防止・拡大防止

消費者被害を未然に防止又はその拡大を防止するためには、手口等の被害に関する情報や対策などを迅速に市民に対し提供することが重要となる。また、地域等が一体となって被害の防止に努める環境づくりも必要となる。さらに、適正な取引環境を確保するために、悪質な事業者に対し条例に基づく指導等を強化することが必要である。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

#### 《個別施策》

##### 情報提供の推進

- ・ホームページ、市政だより、情報誌、啓発冊子など様々な媒体を活用して、各年代層に応じた効果的な情報提供を推進する。

##### くらしの巡回講座の推進

- ・市民の幅広いニーズに対応するためくらしの巡回講座（先方に講師を派遣する出前講座）の内容充実、利用促進を図る。

##### 地域、関係団体等との連携

- ・既存のネットワークとの連携を図りながら、行政・関係団体・地域団体などが一体となって消費者被害の防止を図る。

##### 不適正な事業行為に対する調査、指導、勧告、公表

- ・適正な取引環境を確保するために、悪質な事業者に対し条例に基づく調査、指導等の強化を

図る。

## 課題2 消費者被害の救済

簡易・迅速に紛争を解決するための裁判外紛争処理機関としての消費生活センターの役割は、今後ますます重要となってくるので、消費者被害の発生に対する迅速かつ的確な救済体制を充実・強化する必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 消費生活相談員による助言・あっせん

- ・消費生活相談員による適切な相談対応を行い、消費者被害の拡大防止・早期救済を図る。

#### 消費生活審議会のあっせん又は調停制度の活用

- ・消費生活相談の中で解決に至らなかったトラブルのうち一定の要件を満たすものについて、千葉市消費生活審議会の中に設けている苦情処理部会におけるあっせん又は調停制度を活用し、被害の解決を図る。

#### 消費者訴訟の援助

- ・苦情処理部会による調停が不調に終わった案件のうち一定の要件を満たすものについて、市が訴訟にかかる費用の貸付けを行う。

#### 消費者団体訴訟制度への対応

- ・一定の適格要件を備えた消費者団体に事業者の不当な行為に対し差止請求権を認める「消費者団体訴訟制度」に関して、適格消費者団体への情報提供等の支援を行う。

## 課題3 消費生活相談体制の充実

近年の複雑・多様化する消費者被害に的確に対応していくためには、消費生活相談員の専門知識の向上や外部関係機関との効果的な連携を図るなど、さらなる相談体制の充実が必要となる。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 相談処理体制の強化

- ・相談窓口の開設時間や電子メールによる相談の受付について検討する。

#### 相談員の専門的知識の向上

- ・相談処理の向上に関する研修への計画的な参加や所内研修の充実を図る。
- ・相談員が受けた消費生活相談にかかる法律的な問題について専門家からの助言を受けられる制度を活用する。

### **特別相談の拡充**

- ・弁護士会や司法書士会等との連携による悪質商法、多重債務問題、成年後見制度等に関する特別相談や、緊急時における臨時相談等の充実を図る。

### **関係機関等との連携**

- ・弁護士会、司法書士会等と連携を図り適切な相談の引継ぎを行う。
- ・千葉県、警察、県内消費生活センター等と悪質事業者や相談処理等に関する情報を共有しながら広域的な連携を図る。

### 3 消費者の自立支援

#### (1) 現状

平成16年6月より施行された消費者基本法は、消費者の位置づけを「保護される者」から「自立した主体」へ改めるとともに、消費者の権利の尊重及びその自立支援を国及び地方公共団体の責務とする旨規定されている。

一方、条例は、第2条の基本理念において、「消費者の権利の確立」及び「消費者の自立支援」を基本に消費者施策を推進していくことを規定している。

「消費者の保護」から「自立の支援」へと消費者施策の基本理念が転換されたことに対応していくためには、消費者が暮らしの中の様々な場面において自主的に判断して行動することが求められる。しかしながら、消費生活相談件数に減少の兆しがみられないことからわかるように、自らの意図しない契約を締結させられるなどの消費者被害が後を絶たない状況が続いている。

#### (2) 対策

千葉市では、消費者の自立支援に関する施策として、消費生活に関する知識を深めるため各分野の専門家を講師として招き「消費生活講座」等の各種啓発講座を開催するとともに、5月の消費者月間に合わせて記念講演会を開催し、消費者問題の意識の向上を図っている。また、くらしの巡回講座の一環として学校に消費生活相談員を講師として派遣し、授業中での啓発講座や教職員・PTAに対する啓発講座も実施している。

情報提供事業としては、消費生活に役立つ情報や契約トラブル事例などを提供するための情報誌として「暮らしの情報いずみ」を年6回発行し、市内公共施設や金融機関窓口等に配置している。また、消費生活に関連する図書やビデオの閲覧及び貸出しを行っている。

#### (3) 課題と個別施策

##### 課題1 消費者教育の推進

消費者が適切な選択をするための十分な情報が迅速かつ的確に提供されるよう、消費者に対する情報提供を推進するとともに、その情報を知識として身につけ、活用することができるようにするために、学校、家庭、地域、職場その他様々な場において消費者教育を充実する必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

#### 《個別施策》

##### 情報提供の推進

- ・ホームページ、市政だより、情報誌、啓発冊子など様々な媒体を活用して、各年代層に応じた効果的な情報提供を推進する。

##### 学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援

- ・様々な年代層が参加することができるよう消費生活に関連する講座を開催するとともに、くらしの巡回講座の内容の充実を図る。
- ・自主的な学習をサポートするために、消費生活に関連する図書・ビデオ等の学習教材の内容を充実させ、学習の場としての消費生活センターの利用促進を図る。

### 学校における消費者教育の推進

- ・子どもの頃からの計画的な暮らし方への意識づけや金銭教育をはじめとする消費者教育を学校において計画的・体系的に推進する。
- ・児童、生徒向け副教材や啓発冊子を作成し、授業の中で活用する。
- ・教職員や保護者への情報提供を推進する。
- ・大学等に対し情報提供を推進し、事業の協働について検討する。

### 消費者教育専門機関との連携

- ・消費者教育支援センター、千葉県金融広報委員会等の消費者教育専門機関と連携し、効果的な消費者教育を推進する。

## 課題2 消費者教育の担い手の育成

消費者教育を学校、家庭、地域、職場その他様々な場において行うにあたっては、それぞれの場所において消費者教育の担い手となる人材を確保していく必要がある。そこで、消費者教育の担い手となる人材を育成し、その活動を支援する必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 消費者教育の担い手となる教師の育成

- ・教員研修において消費者教育の内容や進め方等に関する研修を実施する。
- ・教師を対象としたくらしの巡回講座の利用促進を図る。

#### 地域等における消費者教育の担い手の育成、活動支援

- ・地域等における消費者教育を推進するため、消費者教育の担い手養成事業を実施する。
- ・消費者教育の担い手の活動を支援するために、消費生活に関連する図書・ビデオ等の学習教材の内容を充実させ、活動の場としての消費生活センターの利用促進を図る。

## 課題3 消費者の意見の反映

「消費者の意見の反映」については、条例の中で消費者の権利の一つとして「自らの意見が消費者施策に十分に反映される権利」として規定されている。消費者施策に消費者の意見を反映させるためには、消費者が意見を述べる機会が不可欠である。そのためには、消費者が参加し、意見を表明できる場を設け、消費者の参加を促進する必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 消費者と事業者が意見を交換できる機会の提供

- ・消費者と事業者との意見交換会や施設見学会等を開催する。

#### 消費者モニター、消費生活協力員制度の活用

- ・消費者モニター、消費生活協力員制度を利用し消費者施策に関するアンケートを実施する。

- ・インターネットを活用した意見の収集について検討する。

#### **苦情相談情報の活用**

- ・消費生活センターに寄せられた苦情相談の内容を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止などに関する施策へ反映させる。

#### **市長への申出制度の活用**

- ・消費生活に支障が生じ、又は拡大する恐れがあると認めるときは、市長に対し適切な措置を講ずるよう求めることができる「市長への申出制度」<sup>\*6</sup>を活用する。

#### <sup>\*6</sup>市長への申出制度

条例第30条第1項において、「市民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動が行われたとき、又はこの条例に定める市長の措置が講じられていないことにより、消費生活に支障が生じ、又は拡大する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、市長に対して、その旨を申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる。」と規定している。

## 4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮

### (1) 現状

高齢者や障害者の中には商品等に関する知識や判断力の面において弱い立場にある人もおり、これらの要因に乗じて高額な契約を次々と締結させられるなどの消費者被害に遭う人が増えている。また、若者であっても、契約等に関する知識や経験の不足により被害に遭うケースが続出している。被害の未然防止、拡大防止のためには情報提供が大切であるが、高齢者、障害者、若者に対する情報提供にあたっては、それぞれの特性に応じた取組みを進めることが重要となる。

一方、ここ数年、金融機関等からの借入れが大きすぎるために返済困難な状態となる多重債務に関する相談が増加の傾向にある。多重債務に陥るまでの過程は人により様々であるが、その人の生活そのものに影響を与える大変根の深い問題である。

### (2) 対策

千葉市では、消費者の年齢その他の特性に対する配慮に関する施策として、民生委員、町内自治会、社会福祉協議会関係者、介護保険事業者、福祉施設職員など高齢者と接する機会の多い人々に対し、くらしの巡回講座の一環として高齢者見守り講座を実施するとともに、聴覚障害者や知的障害者に対し、消費生活相談員を派遣し出前講座を実施している。

また、若者に対しては、関東甲信越地区の都県、政令指定都市の消費生活センター及び国民生活センターと連携して実施する悪質商法被害防止共同キャンペーンの中で学校等に対し啓発リーフレットの配布や特別相談を実施している。

多重債務者への対応としては、消費生活相談の窓口において相談者・契約当事者に対し丁寧な聞き取りを行い、その内容をもとに問題点を整理し、債務整理のための情報提供を行い、弁護士等法律の専門家へ引き継いでいる。

### (3) 課題と個別施策

#### 課題1 高齢者、障害者に対する支援

高齢者や障害者が被害に遭わないようにするためには、その特性に配慮した情報提供をきめ細かく行う必要がある。そして、身近にいる関係者の支援が欠かせないことから、高齢者や障害者を見守るための仕組みの整備が必要となる。

この課題にこえるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

#### 《個別施策》

##### 高齢者、障害者に対する消費者教育の拡充

- ・文字の大きさ等に配慮した読みやすく理解しやすい啓発冊子を作成し、効果的に配布する。
- ・町内自治会、老人クラブ、障害者、障害者支援団体等に対するくらしの巡回講座の利用促進や情報提供を推進する。

##### 相談体制の充実

- ・高齢者や障害者に関する福祉関係相談窓口との連携の強化を図る。
- ・高齢者や障害者を対象とした特別相談を実施する。
- ・あっせん交渉等における手話通訳者を手配する。

## 高齢者、障害者の消費生活サポートネットワークの構築

- ・行政、関係団体、地域団体などによる高齢者、障害者の被害防止を図るための見守りネットワークを構築する。
- ・高齢者や障害者に日頃接する機会の多い人々に対し消費者被害防止に関する見守り講座や情報提供を推進する。

## 課題2 若者に対する支援

若者は、一般的に行政が提供する情報にあまり関心を示さない傾向があるが、契約等に関する知識や経験の不足により消費者被害に遭うケースが多発しているため、情報提供の手段や内容等を若者向けに工夫するなどの配慮が必要となる。

また、学校や職場等における教育・啓発活動も重要となる。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 若者に対する消費者教育の拡充

- ・ホームページや電子メール等を活用した迅速な情報提供を推進するとともに、内容の充実を図る。
- ・新入生オリエンテーションや新入社員研修などの機会を利用し、被害防止のための啓発講座を実施する。

#### 相談体制の充実

- ・消費生活相談窓口の利用促進を図る。
- ・若者を対象とした特別相談を実施する。

#### 消費者教育を推進するための環境の整備

- ・学校における消費者教育を計画的、体系的に推進するため学校やPTA等との連携の強化を図る。

## 課題3 多重債務者への対応

多重債務の問題解決にあたっては法律の専門家の支援が不可欠となるため、専門家へ適切に引き継ぐための体制を整える必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### 《個別施策》

#### 相談窓口における対応

- ・相談窓口において丁寧な聞き取りを行うなど相談対応の充実を図る。
- ・聞き取り内容をもとに問題点を整理し、債務整理のための方法等に関する情報提供を行う。
- ・弁護士等法律の専門家への適切な引継ぎを行う。
- ・庁内の福祉や税金等の相談窓口において多重債務者を把握した場合は、本人の承諾を得た上で、消費生活センターへ紹介するとともに、本人の消費生活センターへの相談を促す。

#### **関係機関との連携**

- ・ 弁護士会や司法書士会等と連携し、多重債務者の相談体制の強化を図る。

## 5 複雑・多様化する社会への対応

### (1) 現状

高度情報通信社会の進展は、消費者が扱うことのできる情報量の増大やインターネット取引等の新たな取引形態の出現など、多面にわたって消費生活に大きな影響を与えている。とりわけ、インターネット取引は相手の特定が困難であるといった匿名性があることや、契約締結までのプロセスが書類の形に残らないことが多いなどの問題点があり、これらの特性を逆手に取った「架空請求」や「ワンクリック詐欺」などの問題が社会現象となっている。

個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）が平成17年4月から全面的に施行されたことに伴い、個人情報の保護に関する機運が、消費者・事業者・行政それぞれの中で高まった。しかしながら、個人情報を取り扱う関係者の過失等により、保護されるべき個人情報が流出するなどの事故が多発している。

また、日常生活の利便性向上の追求によってもたらされた、大量生産・大量消費・大量廃棄型社会への反省から、日常の消費生活において省資源・省エネルギーなど環境の保全に配慮した行動の実践が求められている。

### (2) 対策

千葉市では、複雑・多様化する社会への対応に関する施策として、インターネット取引の特性やトラブル事例、対策などに関する情報提供や啓発講座を行っている。また、架空請求対策では、架空請求はがきの送付元の名称をホームページにより情報提供するとともに、その手口や対処方法などを市政だより、暮らしの情報いずみ、ホームページ、FMラジオスポットCMなどの媒体を利用して注意喚起を行っている。

個人情報の保護に関しては、消費生活に関連する個人情報に関する相談を消費生活相談の中で受け付けている。

環境関連事業としては、環境問題に関する図書を購入し、閲覧、貸出し用図書として利用促進を図るとともに、環境関連のテーマに応じ先方に講師を派遣する啓発講座を実施している。

### (3) 課題と個別施策

#### 課題1 高度情報通信社会への対応

インターネット取引の出現は消費者の利便性の向上に大きく寄与しているが、その特性を逆手に取った消費者被害の多発という側面も引き起こしている。このため、消費者に対し被害の未然防止、拡大防止のための情報を迅速に提供することが重要となる。また、消費者の利便性の向上を図るための施策を推進する必要がある。

一方、ホームページ等の電子媒体より情報を得ることができない人に対する配慮も必要である。この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

#### 《個別施策》

##### 迅速な情報提供の推進

- ・ホームページや電子メール等を活用した迅速な情報提供を推進するとともに、内容の充実を図る。

### **相談、申込手続き等の電子化**

- ・消費生活相談や啓発講座、講演会等の申込手続きの電子化について検討する。

### **インターネットトラブルへの対応**

- ・インターネット取引の特性やトラブル事例、対策などについて消費者教育の場で取り上げるとともに、啓発講座の充実を図る。

### **多様な情報提供手段の確保**

- ・ホームページ等の電子媒体より情報を得ることが難しい人に対する情報提供手段の確保を図る。

### **個人情報に係る苦情処理のあっせん**

- ・消費生活に関連する個人情報の取扱いについて生じた市民と事業者との間の苦情の処理のあっせん等を行う。

## **課題2 環境に配慮した消費生活の推進**

環境問題は、事業者の環境保全対策や行政の規制により改善していくべき点が多いが、環境問題は人々の暮らしに密接に結びついていることから、消費者・事業者・行政の各主体が環境問題を正しく認識し、ライフスタイルや事業活動を環境の保全に配慮したものと転換していく必要がある。

この課題に応えるためには、以下のような施策に積極的に取り組む必要があると思われる。

### **《個別施策》**

#### **循環型ライフスタイルの推進**

- ・3R（リデュース：廃棄物の発生抑制、リユース：再使用、リサイクル：再生利用）運動を展開する。

#### **消費者に対する環境教育の推進**

- ・環境保全に向けた意識の醸成を図るため環境学習を推進する。
- ・環境保全に関する講座等を開催する。

## 消費者施策の推進に向けて

### 1 消費者施策上の重点項目

消費者施策を効果的に推進していくためには、消費者施策上の重点項目を定めて実施していく必要がある。そこで、社会状況の変化や本市の消費者被害の状況等を踏まえると、次の4項目を消費者施策上の重点項目として掲げ、施策を推進することが望ましい。

#### 【消費者施策上の重点項目】

- 1 消費者被害の未然防止・拡大防止
- 2 消費者教育の推進
- 3 高齢者、障害者に対する支援
- 4 多重債務者への対応

### 重点項目1 消費者被害の未然防止・拡大防止

#### 【課題1】情報提供・啓発講座

被害を未然に防止又はその拡大を防止するためには、手口等の被害に関する情報や対処方法などをわかりやすく迅速に市民に対し提供することが重要である。

#### 〈個別施策〉

- ・ホームページ、市政だより、情報誌、啓発冊子など様々な媒体を活用して、各年代層に応じた効果的な情報提供を推進する。
- ・市民の幅広いニーズに対応するため、くらしの巡回講座の内容を充実し利用促進を図る。

#### 【課題2】事業者指導

被害を受けた後では、契約の解除や損害の回復に時間がかかり消費者の負担が大きくなるため、悪質な事業者に対しては早めの対応が必要となる。

#### 〈個別施策〉

- ・適正な取引環境を確保するために、悪質な事業者に対し条例に基づく調査、指導等を強化する。
- ・千葉県、警察、県内消費生活センター等と悪質事業者や相談処理等に関する情報を共有しながら広域的な連携を図る。

### 重点項目2 消費者教育の推進

#### 【課題】若者に対する消費者教育

消費者の自立を支援するための消費者教育を系統的に展開していくためには、子どもの頃からの計画的な暮らし方への意識づけや金銭教育をはじめとする消費者教育を学校において計画的に取り組む必要がある。また、家庭、地域、職場その他様々な場においても消費者教育・啓

発活動を行うことができるような機会を提供する必要がある。

#### 〈個別施策〉

- ・ 児童、生徒向け副教材や啓発冊子を作成し、授業の中で利用する。
- ・ 教職員や保護者を対象としたくらしの巡回講座の利用促進を図る。
- ・ 教師に対する研修講座を実施し、学校における消費者教育の促進を図る。
- ・ 新入生オリエンテーションや新入社員研修等の機会を利用し、被害防止のための啓発講座を実施する。

### 重点項目 3 高齢者、障害者に対する支援

#### 【課題】見守り体制の整備

高齢者や障害者が被害に遭わないようにするためには、その特性に配慮した情報提供をきめ細かく行う必要がある。そして、身近にいる関係者の支援が欠かせないことから、高齢者や障害者を見守るための仕組みの整備が必要となる。

#### 〈個別施策〉

- ・ 行政、関係団体、地域団体などによる高齢者等の被害防止を図るための見守りネットワークを構築する。
- ・ 高齢者や障害者に日頃接する機会の多い人々に対し被害防止に関する見守り講座の実施や情報提供を推進する。
- ・ 高齢者や障害者に関する福祉関係相談窓口との連携の強化を図る。

### 重点項目 4 多重債務者への対応

#### 【課題】相談初期における丁寧な対応

多重債務問題は人の生活に大いに影響を与える問題であるとともに、対応を誤ってしまうと、生命の存続にまで影響を及ぼしかねない大変デリケートな問題であるともいえる。そのため、相談初期における対応を特に丁寧にかつ適切に行う必要がある。

#### 〈個別施策〉

- ・ 弁護士会や司法書士会と連携し、多重債務者の相談体制を強化する。
- ・ 庁内の福祉や税金等の相談窓口において多重債務者を把握した場合は、本人の承諾を得た上で、消費生活センターへ紹介するとともに、本人の消費生活センターへの相談を促す。

## 2 基本計画の策定、実施に向けて

これまで、「今後の消費者施策の基本的方向」、「個別施策のあり方」、「消費者施策上の重点項目」について検討してきた。千葉市第2次5か年計画では、「市民の消費生活の変化に的確に対応するため、消費生活指針を策定する」ことが謳われており、消費者施策の基本方針を策定することとされている。本審議会ではこのことを踏まえつつ、消費者施策をより計画的・効果的に推進するためには、消費生活指針の策定に替えて、施策の実施年度や数値目標などを可能な限り明確にした「基本計画」として取りまとめることが望ましいと考える。

基本計画の実効性を確保するためには、次の4つの取組みを進めていく必要がある。

### 【実効性を確保するための取組み】

- 1 推進体制の整備
- 2 点検・評価、実施状況の公表
- 3 緊密な連携
- 4 新たな問題への対応

#### 【取組1】推進体制の整備

消費者施策の推進にあたっては、個々の施策を総合的かつ効果的に行う必要があるため、関係所管課等で構成する連絡会議等の庁内横断型の組織を設置し、強い連携のもとに推進を図っていく必要がある。

#### 【取組2】点検・評価、実施状況の公表

それぞれの施策・事業の推進状況については、これを年度ごとにまとめ、消費生活審議会に報告するとともに、様々な角度からの点検と評価を行い、その内容を市民に公表する必要がある。

また、改善や更なる充実が必要な施策については、適宜修正を加えることにより、より効果的に推進していく必要がある。

#### 【取組3】緊密な連携

消費者施策の推進にあたっては、国や他の地方公共団体、消費者団体、事業者団体、弁護士会や司法書士会などの関係機関等との緊密な連携を図る必要がある。

#### 【取組4】新たな問題への対応

緊急時や新たな問題が発生した場合においては、庁内連絡会議や消費生活審議会を適宜開催し有効な手立てを検討・実施するなど、迅速かつ的確に対応することができる体制を整備する必要がある。

参考資料

資料1 千葉市消費生活審議会委員名簿

任期：平成18年5月14日～平成20年5月13日

( : 消費者施策のあり方検討部会長、 : 消費者施策のあり方検討部会委員)

| 区分            | 氏名         | 役職等                          |
|---------------|------------|------------------------------|
| 学識経験者         | 石井 克枝      | 千葉大学教育学部 教授                  |
|               | 小賀野 晶一     | 千葉大学大学院 専門法務研究科 教授           |
|               | 鈴木 牧子(副会長) | 千葉県弁護士会 弁護士                  |
|               | 陶山 嘉代      | 千葉県弁護士会 弁護士                  |
|               | 藤井 俊夫(会長)  | 千葉大学大学院 専門法務研究科 教授           |
|               | 山岡 昭吉      | 千葉経済大学経済学部 経営学科 教授           |
| 消費者           | 井上 真理      | 千葉市地域婦人団体連絡協議会<br>美浜輪の会 代表   |
|               | 大野 菊江      | 千葉市くらしの会 理事                  |
|               | 河井 恵子      | 千葉市生活デザイン研究会 会長              |
|               | 佐々木 綾子     | 平成17年度千葉市消費者モニター             |
|               | 依光 道代*     | 生活協同組合ちばコープ 理事               |
| 事業者           | 麻生 和民      | 千葉商工会議所 副会頭                  |
|               | 菊地 五月男     | 千葉県中小企業団体中央会 相談役             |
|               | 竹下 徹       | 千葉市大型店会幹事店 店長                |
| 関係行政<br>機関の職員 | 片岡 茂       | 独立行政法人国民生活センター<br>商品テスト部 調査役 |

(区分毎50音順、敬称略)

\* 平成18年5月14日より平成19年11月20日までは秋山尚美氏が、平成19年11月21日以降は依光道代氏が委員となる。

資料2 審議経過

千葉市消費生活審議会 審議経過

| 年月日         | 回   | 審議事項   |
|-------------|-----|--|
| 平成19年 8月10日 | 第1回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・諮問「市民の安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策のあり方について」</li> <li>・消費者施策のあり方検討部会の設置</li> </ul> |
| 平成19年11月22日 | 第2回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・答申案に関する検討</li> </ul>   |

千葉市消費生活審議会「消費者施策のあり方検討部会」 審議経過

| 年月日         | 回   | 審議事項  |
|-------------|-----|---|
| 平成19年 9月 6日 | 第1回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者施策の現状と課題について</li> <li>・今後の消費者施策の基本的方向について</li> </ul>               |
| 平成19年10月 4日 | 第2回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別施策のあり方について(1)</li> </ul>  |
| 平成19年10月23日 | 第3回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別施策のあり方について(2)</li> <li>・施策推進のための方策について</li> <li>・答申案について</li> </ul> |

目次

- 第1章 総則（第1条 - 第7条）
- 第2章 安全の確保（第8条 - 第12条）
- 第3章 表示、計量等の適正化（第13条 - 第17条）
- 第4章 不適正な取引行為の禁止等（第18条 - 第21条）
- 第5章 消費者被害の救済（第22条 - 第24条）
- 第6章 消費者教育の推進等（第25条・第26条）
- 第7章 情報提供の推進等（第27条・第28条）
- 第8章 意見の反映（第29条・第30条）
- 第9章 消費者支援協定（第31条）
- 第10章 調査、指導、勧告及び公表（第32条 - 第35条）
- 第11章 千葉市消費生活審議会（第36条）
- 第12章 雑則（第37条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 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、消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割等を明らかにするとともに、市が実施すべき施策について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図り、もって市民の安全で安心できる暮らしの実現に資することを目的とする。

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、市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、次に掲げる消費者の権利の確立が図られるとともに、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。

- （1）消費生活において生命、身体及び財産を侵されない権利
- （2）商品及びサービスについて適正な表示等が行われることにより、適切な選択ができる権利
- （3）適正な取引環境の下で取引を行う権利
- （4）消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- （5）消費生活を自立して営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける機会が提供される権利
- （6）消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ迅速に知ることができる権利
- （7）自らの意見が消費者施策に十分に反映される権利

2 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 消費者施策の推進は、事業者による不適正な取引行為による消費者被害を防止するため、高齢者その他の取引上特に不利な立場に置かれやすい者に配慮して行われなければならない。
- 4 消費者施策の推進は、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。
- 5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(市の責務)

第3条 市は、前条の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

- 2 市は、消費者施策を実施するために必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体、関係団体等に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求め、又は必要な措置を講ずるよう要請するものとする。
- 3 市は、国又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条の基本理念にかんがみ、その供給する商品及びサービスについて、次に掲げる責務を有する。

- (1) 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。
  - (2) 必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
  - (3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮すること。
  - (4) 消費者との取引に際して生じた苦情を適切かつ迅速に処理すること。
- 2 事業者は、消費生活に関する法令(条例を含む。以下同じ。)を遵守するとともに、市が実施する消費者施策に積極的に協力しなければならない。
  - 3 事業者は、事業活動において取得した消費者の個人に関する情報を適切に取り扱わなければならない。
  - 4 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。
  - 5 事業者は、商品及びサービスの品質、技術等の向上を図ること、事業活動に関し自らが遵守すべき基準(次条において「遵守基準」という。)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。

(事業者団体の役割)

第5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に係る体制の整備、事業者の遵守基準の作成の支援その他の事業者が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。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで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るものとする。

- 2 消費者は、消費者の相互の連携を図るとともに、消費者の権利の確立に自ら努めることにより、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。
- 3 消費者は、消費生活を営むに当たり、環境への負荷の低減に努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第7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。

## 第2章 安全の確保

(危害を及ぼす商品又はサービスの供給の禁止)

第8条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又はサービスを消費者に供給してはならない。

2 事業者は、商品又はサービスについて危害の防止並びに品質及び技術の向上を図るために必要な措置を講じなければならない。

(危害を及ぼす商品の回収等)

第9条 事業者は、その商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすものであることが明らかになったときは、直ちに当該商品又はサービスの発表又は供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大の防止のために必要な措置を講じなければならない。

(危害に関する調査等)

第10条 市長は、商品又はサービスによる消費者の生命、身体又は財産に及ぼす危害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、当該商品又はサービスの安全性について調査又は検査を行い、当該調査又は検査に関する情報を消費者に提供するものとする。

(立証等の要求)

第11条 市長は、事業者が第8条第1項の規定に違反する疑いがある場合において、第32条の規定により報告、説明若しくは資料の提出を求め、又は第33条第1項の規定により調査若しくは質問を行い、若しくは同条第2項の規定により同項に規定する商品等の提出を求めてもなお当該疑いを解消することが困難であると認めるときは、千葉県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴いて、当該事業者に対し、当該商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすものでないことの立証又は資料等の提出を求めることができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による立証又は資料等の提出の求めに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

(緊急危害防止措置)

第12条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に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、第10条の調査又は検査を行った結果、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置が速やかに講じられる場合を除き、直ちに、次に掲げる事項のうち必要な事項を公表するものとする。

(1) 商品又はサービスの名称

(2) 危害の内容

(3) 事業者の氏名若しくは名称又は事業者の住所若しくは事務所若しくは事業所の所在地(以下これらを「事業者の氏名等」という。)

(4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要があると認める事項

2 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに当該商品又はサービスの供給の中止その他の当該危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講じなければならない。

## 第3章 表示、計量等の適正化

(表示の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品について、消費者が正しく選択し、使用し、保存し、若しく

は廃棄し、又は再利用若しくは再生利用をすることができるようにするため、当該商品を供給する事業者の氏名等、当該商品の成分、性能、使用の方法、保証の期間及び内容その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

- 2 事業者は、その供給するサービスについて、消費者が内容又は取引条件を容易に識別し、かつ、適正に利用することができるようにするため、当該サービスを供給する事業者の氏名等、当該サービスの内容又は取引条件その他必要な事項を適正に表示しなければならない。
- 3 事業者は、その供給する商品又はサービスの使用又は利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがある場合には、当該危害の具体的内容、危害を防止するための使用又は利用の方法その他危害を防止するために必要な事項を適正に表示しなければならない。
- 4 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品及びサービスの表示に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。
- 5 市長は、前項の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。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

(単位価格、販売価格等の表示)

第14条 事業者は、消費者が商品又はサービスの購入又は利用に際し、その選択を誤ることがないようにするため、見やすい箇所に商品及びサービスについて質量、長さ、面積、容積、時間、回数等の単位当たりの価格及び販売又は提供の価格の表示(次項において「単位価格等の表示」という。)をするよう努めなければならない。

- 2 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で単位価格等の表示に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。この場合においては、前条第5項の規定を準用する。

(計量の適正化)

第15条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たり消費者が不利益を被ることがないように適正な計量の実施に努めなければならない。

- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引に際し適正な計量を実施されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(包装等の適正化)

第16条 事業者は、商品の内容を誇張する等過大な包装をし、又は容器を用いてはならない。

- 2 事業者は、環境への負荷の低減に配慮した包装をし、又は容器を用いるよう努めなければならない。
- 3 事業者は、消費者に危害が及ぶことがないようにするため、包装及び容器の安全性を確保しなければならない。
- 4 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品の包装及び容器に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。この場合においては、第13条第5項の規定を準用する。

(広告宣伝の適正化)

第17条 事業者は、商品又はサービスについて、虚偽又は誇大な表現を用いる等消費者が選択を誤るおそれのある広告又は宣伝をしてはならない。

#### 第4章 不適正な取引行為の禁止等

(不適正な取引行為の禁止)

第18条 事業者が消費者との間で行う取引に関する行為のうち、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で指定するものは、不適正な取引行為とする。

- ( 1 ) 消費者に対して、販売の意図を隠し、商品若しくはサービス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、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し、又は将来における不確実な事項について断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - ( 2 ) 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、当該消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思の形成がないまま契約を締結させること。
  - ( 3 ) 取引における信義誠実の原則に反し、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こと。
  - ( 4 ) 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、又は債務の履行をさせること。
  - ( 5 ) 契約又は法令の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく履行の請求に対して適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、取引条件を一方的に変更し、又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。
  - ( 6 ) 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( 以下これらを「申込みの撤回等」という。 )に際し、当該申込みの撤回等を妨げて契約の成立若しくは存続を強要し、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。
  - ( 7 ) 消費者が他の事業者から商品若しくはサービスを購入することを条件又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( 以下これらを「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、若しくはそれを締結させ、又は不当な手段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。
- 2 市長は、前項の規定により不適正な取引行為を指定しようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴くものとする。これを変更しようとするときも、同様とする。
- 3 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、第1項に規定する不適正な取引行為を行ってはならない。

( 生活関連商品等の価格等の調査及び情報の提供 )

第19条 市長は、日常生活と関連性の高い商品又はサービス( 以下「生活関連商品等」という。 )のうち必要があると認めるものについて、価格その他の必要な情報を収集し、必要に応じてこれを消費者に提供するものとする。

( 特定生活関連商品等の指定 )

第20条 市長は、生活関連商品等の供給量が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、規則で当該生活関連商品等を特定生活関連商品等として指定することができる。

( 特定生活関連商品等の円滑な流通を不当に妨げる行為等の禁止 )

第21条 事業者は、特定生活関連商品等の円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で供給する行為を行ってはならない。

## 第5章 消費者被害の救済

### (苦情の処理)

第22条 市長は、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。)の申出があったときは、速やかに当該苦情を解決するために必要な助言、あっせんその他の適切な措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項に規定する措置を講ずるために必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係人に対して、説明若しくは報告又は資料の提出を求めることができる。

### (あっせん又は調停)

第23条 市長は、前条第1項の申出に係る苦情であって、市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(以下「紛争」という。)については、その公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停(以下これらを「あっせん等」という。)に付することができる。

2 市長は、紛争を審議会のあっせん等に付したときは、その旨を当該紛争に係る申出者及び事業者(以下これらを「当事者」という。)に通知するものとする。

3 市長は、紛争を審議会のあっせん等に付したときはその概要を公表し、審議会のあっせん等により当該紛争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会のあっせん等の経過及び結果を公表し、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

4 審議会は、あっせん等のため必要があると認めるときは、当事者に対し、審議会への出席又は資料の提出を求めることができる。

5 審議会は、事業者が前項の規定による出席又は資料の提出の求めに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

6 審議会は、調停を行う場合には、当事者の意見を聴いて、調停案を作成するものとする。

7 審議会は、前項の規定により調停案を作成したときは、当事者に対し、期限を定めて、その受諾を勧告するものとする。

8 前各項に定めるもののほか、審議会のあっせん等に関し必要な事項は、市長が定める。

### (消費者訴訟の援助)

第24条 市長は、事業者との間の取引により被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者を相手にして訴訟(民事訴訟法(平成8年法律第109号)第275条に規定する和解及び民事調停法(昭和26年法律第222号)による調停を含む。以下同じ。)を提起し、又は事業者に訴訟を提起された場合において、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当すると認めるときは、被害者の申請により、当該被害者に対して、当該訴訟に要する費用(以下この条において「費用」という。)の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うものとする。

(1) 当該被害者が受けた被害と同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。

(2) 当該被害者が援助を受けなければ訴訟を提起し、又は応訴することが困難であること。

(3) 当該被害者の申請に係る紛争が審議会のあっせん等に付されていること。

2 市長は、前項の援助を行おうとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴くものとする。

3 第1項の規定により費用の貸付けを受けた者は、訴訟が終了したときは、速やかに当該貸付けを受けた費用の全額を市長に返還しなければならない。ただし、市長がやむを得ない事情があると認めるときは、貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。

4 前3項に規定するもののほか、費用の貸付けその他の訴訟活動の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 第6章 消費者教育の推進等

##### (消費者教育の推進)

第25条 市は、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、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、学習の機会を提供し、学校、地域、家庭、職場等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。

##### (組織化の推進)

第26条 市長は、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ものとする。

#### 第7章 情報提供の推進等

##### (情報提供の推進)

第27条 市長は、この条例に定めるもののほか、消費者が安全で安心できる消費生活を営むために必要な情報を収集し、消費者に適切かつ迅速に提供するものとする。

##### (条例違反等の情報提供)

第28条 市長は、この条例に違反し、又は違反する疑いのある事業者の事業活動による消費者の被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認める場合は、被害の概要その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

2 前項の場合において、市長は、広く消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、商品又はサービスの名称、事業者の氏名等その他の当該被害の発生又は拡大を防止するために必要な情報を消費者に提供することができる。

#### 第8章 意見の反映

##### (意見の反映)

第29条 市長は、広く消費者の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映させるよう努めるものとする。

##### (市長への申出)

第30条 市民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動が行われたとき、又はこの条例に定める市長の措置が講じられていないことにより、消費生活に支障が生じ、又は拡大する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、市長に対して、その旨を申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出に係る支障が広く市民の消費生活に影響を与えるものであると認めるときは、適切な措置を講ずるものとする。

3 市長は、第1項の規定による申出があったときは、処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。

4 市長は、必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。

#### 第9章 消費者支援協定

第31条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、必要があると認めるときは、事業者又は事業者団体との間で商品又はサービスの供給に関する協定(以下「消費者支援協定」という。)を締結することができる。

- 2 市長は、消費者支援協定を締結しようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴くものとする。
- 3 市長は、消費者支援協定を締結し、変更し、又は解除したときは、その内容を公表するものとする。

#### 第10章 調査、指導、勧告及び公表

##### (不適正な事業行為の調査)

第32条 市長は、法令に定めがあるもののほか、事業者が第8条第1項、第9条、第18条第3項若しくは第21条の規定に違反する事業行為又は第13条第4項、第14条第2項若しくは第16条第4項の規定により規則で定める基準に従わない事業行為(以下これらを「不適正な事業行為」という。)を行っている疑いがあると認めるときは、事業者に対して報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

##### (立入調査等)

第33条 市長は、前条の規定により、報告、説明又は資料の提出を求める場合において必要があると認めるときは、この条例の施行に必要な限度において、その職員をして当該事業者の事務所、営業所その他の事業を行う場所に立ち入らせ、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、又は関係人に質問させることができる。

2 市長は、事業者が第8条第1項の規定に違反する事業行為を行っているおそれがあると認めるときにおいて、前項の規定による調査を行うために必要があると認めるときは、当該事業者に対して、必要最小限度の数量の商品、サービスを提供するために使用する物又はサービスに関する資料(以下この条において「商品等」という。)の提出を求めることができる。

3 第1項の規定により立入調査を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。

4 市長は、第2項の規定により、事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

5 市長は、事業者が第1項の規定による調査若しくは質問又は第2項の規定による商品等の提出の求めに応じないときは、これに応ずるよう勧告するものとする。

##### (指導、勧告及び公表)

第34条 市長は、事業者が不適正な事業行為を行っているとき、当該事業者に対して、当該事業行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が第11条第2項、第23条第5項若しくは第7項、前条第5項又は前項の規定による勧告に従わないときは、その経過(消費者の被害を防止するために特に必要があると認めるときは、その経過及び事業者の氏名等)を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

3 市長は、前項の規定により事業者の氏名等を公表しようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

##### (意見の聴取)

第35条 市長は、第28条第2項又は前条第2項の規定により、情報の提供又は公表をしようとするときは、当該情報の提供又は公表に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

## 第11章 千葉市消費生活審議会

第36条 消費者施策を推進するため、市長の附属機関として審議会を置く。

2 審議会は、次に掲げる事務をつかさどる。

(1) 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項について調査審議し、その結果を市長に答申すること。

(2) 第23条第1項の規定により市長から付された紛争についてのあっせん等を行うこと。

(3) 消費生活に関する重要な事項について調査審議し、市長に意見を述べること。

(4) 前3号に掲げるもののほか、この条例の規定により審議会の権限に属することとされた事項

3 審議会は、委員15人以内で組織する。

4 委員は、次に掲げる者のうちから市長が任命する。

(1) 学識経験者

(2) 消費者

(3) 事業者

(4) 関係行政機関の職員

5 審議会の委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 審議会は、第2項第2号に掲げる事務を行うため、苦情処理部会を置く。

7 前項の規定により苦情処理部会の所掌に属することとされた事務については、苦情処理部会の決定をもって審議会の決定とする。

8 審議会は、第6項に定めるもののほか、専門の事項を調査審議するため、部会を置くことができる。

9 審議会は、苦情処理部会その他の部会に専門委員を置くことができる。

10 審議会は、その所掌事務に関し、必要があると認めるときは、関係人その他の者に対し、出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

11 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第12章 雑則

(委任)

第37条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成18年7月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の千葉市消費者保護条例(以下「改正前の条例」という。)第19条第1項の規定により締結されている消費者保護協定は、この条例による改正後の千葉市消費生活条例(以下「改正後の条例」という。)第31条第1項の規定により締結されている消費者支援協定とみなす。

3 この条例の施行の際現に改正前の条例第20条第2項の規定による申出に係る苦情は、改正後の条例第22条第1項の規定による申出に係る苦情とみなす。

4 この条例の施行の日前に改正前の条例の規定によりした手続その他の行為で改正後の条例中相当する規定があるものは、改正後の条例によりした手続その他の行為とみなす。

- 5 この条例の施行の際現に改正前の条例第28条第1項に規定する千葉市消費生活対策審議会の委員である者は、この条例の施行の日に改正後の条例第36条第4項の規定により審議会の委員に任命されたものとみなす。この場合において、その任命されたものとみなされる者の任期は、同条第5項の規定にかかわらず、平成20年5月13日までとする。

