

宇都宮市消費者保護条例の改正に盛り込む事項（案）について

1 条例改正の背景と必要性

(1) 条例改正の背景

本市では、昭和52年に市消費者保護条例を制定し、消費者の保護に関する施策を中心として取り組んできました。その後、消費者を取り巻く情勢が変化し、現在では、消費者のくらしは豊かで便利になった反面、消費者の安心が脅かされる事象が増加しています。

消費者の安心を脅かす背景

ア 消費者と事業者との間の交渉力等の格差

近年のIT化・国際化の進展により、消費者の利便性が向上した反面、消費活動の手法はますます多様化し、取引や契約における手続き、条件などが複雑化しているとともに、専門的な知識も求められるようになってきたことにより、情報の質や量、交渉力において消費者と事業者との間に大きな格差が生じています。

この格差は、消費者の弱みにつけこんだ手口による犯罪の被害やトラブルを招いているほか、消費者の自由な消費活動を困難にしているといえます。

イ 新たな犯罪手法の出現

インターネットや携帯電話の普及により、「架空請求詐欺」に代表される新たな犯罪の手法が出現しました。犯罪の手口は巧妙・悪質化し、犯罪の被害やトラブルは増加の一途を辿っており、これらは社会問題に発展するまでになっています。

表1 最近10年間の宇都宮市消費生活センターにおける苦情・相談件数の推移

年 度	件 数	年 度	件 数
平成7	968	平成12	2,558
平成8	1,101	平成13	2,822
平成9	1,122	平成14	2,944
平成10	1,312	平成15	6,948
平成11	1,968	平成16	7,813

宇都宮市消費生活センター集計

表2 新たな犯罪手法の出現
～平成16年における振り込め詐欺の被害～
栃木県内における被害（既遂）

内 訳	件数	被害金額(万円)
オレオレ詐欺	162	26,300
架空請求詐欺	166	22,100
融資保証金詐欺	136	9,600
合 計	464	58,000
うち宇都宮 3警察署管内	135	20,430

栃木県警ホームページより抜粋
3警察署の数字は電話確認にて集計

ウ 商品・サービスへの信頼の低下

自動車リコール隠しや個人情報漏えいなどの企業不祥事や、品質表示違反による品質不安などが数多く見られており、これらは消費者の商品・サービスに対する信頼の低下を招いています。

また、その要因が事業者の不適正な管理やモラルの低下などによって発生していることもあることから、事業者そのものに対する信頼の低下をも招いており、消費活動全体においても大きな影響を及ぼしているといえます。

エ 家族構成，ライフスタイルの変化

少子・高齢化や核家族化の進展は、高齢者や若者層の単身世帯を増加させ、家族の繋がり希薄化を招いたといえます。これらは、「オレオレ詐欺」といった新たな犯罪を引き起こす一因となったほか、高齢者が被害者となる事例の増加や、若者層の消費生活相談件数が高い水準にあることなどにつながっているものと考えられます。

(2) 条例改正の必要性

- ・ 現行の市消費者保護条例を、現在、そして将来の市民の消費生活の安定と向上を図るためにふさわしいものにする必要があります。
- ・ 「消費者基本法」が平成16年6月に施行され、『消費者の権利の尊重』と『消費者の自立の支援』が基本理念として位置付けられました。
- ・ 消費者基本法は、地方公共団体の責務として、国の施策に準じて施策を講ずることなどが規定されていることから、宇都宮市においても、消費者基本法の規定を考慮して、条例を見直していく必要があります。

2 条例改正に盛り込む事項（案）について

市、事業者、消費者（市民）が一体となって、市民の消費生活の安定と向上を図るために、現在の条例に追加すべき事項や見直すべき事項を、条例改正に盛り込む事項（案）として記載しています。

この条例改正に盛り込む事項（案）とその内容については、条例改正や今後の消費生活に関する施策についての検討を行っている宇都宮市消費生活懇談会（会長＝井上豊彦 作新学院大学教授）が取りまとめた「安全で豊かな消費生活に関する提言書 - 中間報告」を踏まえ、市民のご意見を参考に議論を深めることを目的に作成したもので、そのまま条例案になるものではありません。

条例改正に盛り込む事項（案）

No.	条例改正に盛り込む事項	内 容
1	条例を制定する目的に関する事項	<p>条例の目的を、以下の内容に見直します。</p> <p>消費者と事業者との間に情報の質及び量，交渉力等の格差があることを考慮して，市及び事業者の果たすべき責務と，消費者及び消費者団体の役割を明らかにし，市の施策の基本となる事項等を定めることによって，市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とします。</p>
2	条例の基本理念に関する事項	<p>条例の基本理念を、以下の内容に見直します。</p> <p>消費者の権利を明らかにしたうえで，消費者の権利を尊重するとともに，消費者の自立を支援することを基本として，市民の消費生活に関する施策を推進することとします。</p> <p>（消費者の権利）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民の消費生活における基本的な需要が満たされること。 ・市民の健全な生活環境が確保されること。 ・生命，身体の安全，財産等を侵害されないこと。 ・適正な取引環境のもとで，自主的・合理的な選択ができること。 ・消費生活に関する意見の反映を求めること。 ・不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること。 ・必要な情報が適切かつ迅速に提供されること。 ・自立のための必要な消費者教育を受けることができること。
3	市の責務に関する事項	<p>市の責務として，以下の内容を新たに規定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本理念にのっとり，消費生活に関する施策を総合的に策定し，実施することとします。 ・市民の意見を聴き，施策への反映に努めることとします。 ・施策の推進にあたっては，環境の保全への配慮に努めることとします。
4	事業者の責務に関する事項	<p>事業者の責務として，以下の内容を新たに規定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者の安全を確保することに努めるものとします。 ・法令を遵守した公正な取引を行うことに努めるものとします。 ・消費者の年齢，知識，経験及び財産等の多様な特性に配慮することに努めるものとします。 ・消費者に対し，必要な情報を明確かつ平易に提供することに努めるものとします。 ・消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め，自ら又は共同で当該苦情を適切かつ迅速に処理することに努めるものとします。 ・商品やサービス等の提供にあたっては，環境の保全に配慮するとともに，市の消費生活に関する施策への協力に努めるものとします。

No.	条例改正に盛り込む事項	内 容
5	消費者の役割に関する事項	<p>消費者の役割として、以下の内容を新たに規定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活に関して、自立した主体として自ら進んで必要な情報を収集し知識と理解を深めること、自ら被害回復やトラブルの未然防止を図ること、消費生活を行う上で必要な法令を遵守することなど、消費者としての望ましい行動を（自主的かつ合理的に行動）することに努めるものとします。 消費活動を行うにあたっては、環境への負荷の低減などの、環境の保全への配慮に努めるものとします。
6	消費者団体の役割に関する事項	<p>消費者団体の役割として、以下の内容を新たに規定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見を表明することに努めるものとします。 消費者の消費生活における自立に寄与することに努めるものとします。 消費者の被害の防止及び救済に寄与することに努めるものとします。
7	国、他の地方公共団体、関係機関等との連携に関する事項	<p>これまで以上に連携を強化するため、消費生活に関する施策を推進するにあたっては、国、他の地方公共団体、関係機関等との連携を図ることとするよう、規定を見直します。</p>
8	消費者の保護・救済に関する事項	<p>取引行為の適正化</p> <p>取引行為の適正化を図るため、以下の行為を事業者の消費者に対する不適正な取引行為として明確にした上で、その行為を禁止するよう、規定を見直します。</p> <p>(不適正な取引行為)</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売の意図を隠して消費者に接近し、重要な情報や消費者の不利益となる情報を提供せず又は虚偽の情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為 将来の不確実な事項について断定的な判断を提供することなどの、消費者に誤信を生じさせる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為 消費者の取引に関する知識、判断力、経験の不足に乘じ、消費者の自発的意思を待つことなく執拗に説得し又は威迫するなどして不安を覚えさせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為 消費者が取引をしない旨の意思を表示したにもかかわらず継続して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為（注）

No.	条例改正に盛り込む事項	内 容
	取引行為の適正化 (前ページの続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者に一方的に不利益をもたらす不当な内容の条項を定めた契約を締結させる行為 ・ 消費者を威迫するなど不当な手段を用いて、消費者の債務履行を強要する行為 ・ 契約に基づく債務の完全な履行を求める消費者からの正当な請求に対し、適切な処理をせず、債務の履行を不当に拒否又は遅延させる行為 ・ 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、申込みの撤回などの行為を妨げて契約の存続や成立を強要し、又は解除等に基づく債務の履行を拒否し、又は遅延させる行為 <p>不適正な取引行為は、条例若しくは規則のいずれかで定めることで検討しています。</p> <p>(注)この項目は、今後懇談会においてさらに議論を進めることとされています。</p>
	合理的な根拠を示す資料の提出要求	<p>取引行為の適正化を図るため、以下の内容を新たに規定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市長は、事業者が嘘の情報を提供した、又は将来の不確実な事項について断定的な判断を提供した疑いがあるときは、事業者に対し、その合理的な根拠を示す資料の提出を求めることとします。 ・ 上記の場合において、資料の提出が無い場合には、不適正な取引行為をしたものとみなすこととします。
	市の苦情処理のあっせん	<p>消費者基本法に規定された役割分担を踏まえ、以下の内容を新たに規定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市の行う苦情処理のうち、高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情等の処理については、市長は、必要に応じて県知事へのあっせん等を依頼することとします。
	消費者苦情処理委員会の見直し	<p>より高度で迅速な苦情処理等を行うため、苦情処理等に当たる専門委員を新たに配置するとともに、専門委員の配置に伴って、消費者苦情処理委員会の役割を見直します。</p>
9	消費者の自立支援に関する事項	<p>消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市長は、消費者の自主的な活動の促進を図るとともに、消費者が合理的に行動することを促進するため、消費者に対する啓発や教育を推進するよう、規定を見直します。 <p>消費者の特性への配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市長が、消費者の自立支援のための啓発・教育を推進するにあたっては、消費者の年齢や家庭環境などの多様な特性に配慮することを、新たに規定します。

No.	条例改正に盛り込む事項	内 容
1 0	調査・勧告・公表等に関する事項 市が行う調査等 市が行う勧告、公表等	<p>市長は、消費者の利益の擁護のため、事業者が不適正な事業活動等を行った場合などに、必要に応じて、事業者に対し、必要な調査等を行うよう、規定を整理します。</p> <p>市長は、消費者の利益の擁護のため、また、本市における事業者の不適正な事業活動等の拡大を防止するため、事業者が不適正な事業活動等を行った場合などに、必要に応じて、事業者に対し、勧告や公表等の必要な措置を講じるよう、規定を整理します。</p>
1 1	消費生活に関わる者の相互協力等に関する事項	消費生活に関わる者が相互に意見や情報を交換又は共有でき、また、市の施策に関し意見を述べることができる場を設けることを、新たに規定します。