

豊中市消費生活関連条例のあり方について

最 終 提 言

平成18年2月13日

豊中市消費問題懇話会

目 次

はじめに	1
1. 豊中市消費生活関連条例見直しの必要性	
(1) 現行条例の制定の経過.....	1
(2) 条例制定以降の施策の充実.....	2
(3) 条例改正の必要性.....	2
2. 基本的な考え方	
消費者基本法等に即した具体的な検討事項	3
(1) 目的について.....	3
(2) 基本理念について.....	3
(3) 市の責務について.....	4
(4) 事業者等の責務について.....	4
(5) 消費者・消費者団体の役割について.....	5
(6) 欠陥商品等について.....	5
(7) 表示等の適正化について.....	5
(8) 不当な取引行為の禁止について.....	6
(9) 相談の明確化について.....	7
(10) 情報の提供及び啓発活動・教育の推進について	7
(11) 審議会について	7
3. その他	
条例の名称等について.....	7
参考資料	
豊中市消費問題懇話会 検討経過・委員名簿	資 1

はじめに

豊中市消費問題懇話会は、「豊中市の消費者のくらしを守る基本条例」及び「消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例」に関すること並びに生活情報センターくらしかんのあり方について調査、審議するため平成16年1月に設置された。

これまで、8回の会議を開催し、現在の消費者を取り巻く環境や国の消費者政策の方向性、先進自治体で取り組まれている消費者行政の状況、また消費者基本法や改正された大阪府消費者保護条例などの理念や目的など、様々な視点から研究・討議を重ね、まず、先行して審議していた「生活情報センターくらしかんのあり方」の審議結果を中間提言としてまとめ、昨年11月15日に提言したところである。

条例のあり方については、国において、消費者を取り巻く社会経済状況が大きく変化してきたことから、「消費者保護基本法」の見直しを行い、新たに「消費者基本法」として制定し、また、大阪府においても、この法改正を受けて「大阪府消費者保護条例」を抜本的に改正し、21世紀にふさわしい消費者政策・施策に取り組むこととされたところであり、当懇話会としては、これら国や大阪府の動向を十分に把握し、調査、研究を行うこととした。

もとより、豊中市は、大阪府内の自治体のなかでも、早くから消費者保護関連条例を制定し、生活情報センターくらしかんを拠点に高水準の消費者行政を行ってきたりと高く評価するものである。しかし、少子高齢化、高度情報化、国際化など消費者を取り巻く環境は急激に変化しており、豊中市においても、この機会に現行の二つの条例を見直し、国や大阪府と役割を分担しながら、市民・事業者・行政等がそれぞれの責務と役割を担うことにより、消費者の権利が確立され、自立できるよう整備する必要がある。

そのため、これら条例の見直しにあたっては、消費者基本法及び大阪府消費者保護条例とそれに基づく諸施策と整合のとれたものとし、豊中市の実情に即した消費者行政が推進できるよう、条例で明文化すべき基本的事項等については、特に「消費者の権利の明確化」、「不当な取引行為」及び「消費者被害の救済」を中心事項として検討するとともに、市が昨年11月に実施した豊中市消費者保護関係条例見直しにあたってのパブリックコメントもふまえて当懇話会で検討を行い、その結果を基本的な考え方として以下のとおりとりまとめ、最終提言とする。

今後、この提言の趣旨が反映された新しい条例が制定され、確実に運用されることにより、豊中市民が安全で安心な消費生活を送ることができるよう心から期待するものである。

1 豊中市消費生活関連条例見直しの必要性

(1) 現行条例制定の経過

現行条例は、昭和51年消費者問題懇談会において、豊中市の消費者行政の基本的、総合的施策の策定について検討が行われ、その成果をまとめた提言に基づき制定された。

提言では、社会経済の著しい発展によって、事業者に対し、本来対等であるべきはずの消費者の地位を相対的に低くしているため、消費者と事業者の対等性を回復し、消費者の利益の擁護と増進をはかるためには、消費者保護条例の制定が必要であると、市ではこの提言を受け、昭和52年消費者行政の根幹を定めた「豊中市の消費者のくらしを守る基本条例」と市の特色を生かし具体的な事項を定めた「消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例」を制定し、そして、順次具体的な保護施策を定める実施条例を制定することとされた。

(2) 条例制定以降の施策の充実

市では、昭和52年4月の条例制定以降、消費者行政の拠点としての消費者ルームの開設に始まり、消費者センター、生活情報センターくらしかんの整備、消費者被害の救済のための消費者相談員の充実や顧問弁護士制度の導入、消費者教育・啓発では、くらしの専門講座・一日講座の開催や消費者教育用副読本「くらしのノート」小・中学生版の発行、消費者活動支援では消費者問題調査研究助成、消費生活情報提供では「くらしの情報」の発行やくらしかんホームページの開設、食パン・豆腐等の製造年月日等の表示といった表示の適正化など、消費者行政を進めてきた。

(3) 条例改正の必要性

消費者政策の基本的枠組みとなる「消費者保護基本法」は、制定以来36年が経過し、消費者を取り巻く社会経済情勢が大きく変化してきたことから、21世紀の経済社会にふさわしい消費者政策を再構築するために大幅な見直しが行われ、「消費者基本法（以下「基本法」という。）」という名称で、平成16年6月に公布・施行されている。

また、大阪府では、法の改正を受けて基本法に対応した「大阪府消費者保護条例（以下「府条例」という。）」の見直しを行い、平成17年4月に同じ名称で改正、7月施行されたところである。

一方、市条例は制定以降、新たな実施条例は制定されないまま現在に至っているが、この間、消費者を守るための新たな法律の制定や改正が行われており、基本法並びに府条例の改正に伴い、その見直しを行う必要が生じている。

見直しにあたっては、豊中市民は消費者として、基本法と府条例の規定は当然に適用されるので、重複した規定はできるだけ避け、国や大阪府との役割分担に配慮しながら、基本法の理念をふまえ、実効性のある条例とする必要がある。

また、市の消費者施策をより明確にするために、「豊中市の消費者のくらしを守る基本条例」の充実を図るとともに、昨今の法令等の整備状況を踏まえて実施条例である「消費者の保護のための危害防止、表示の適正化等に関する条例」の内容を精査し、府条例を援用する部分と消費者被害の救済や事業者への指導など市条例で規定すべき内容とに分け、これら二つの条例を一本化し、市民や事業者にとってわかりやすい条例とすることが望ましい。

2. 基本的な考え方

地域社会において、安心して生活を営むことは市民の最も切実な願いであり、消費者としての日々の生活においても、安全で安心な消費生活環境の実現が希求されている。

規制緩和の動きや高度情報化、国際化の進展に伴い、商品やサービスの種類が増大し、入手方法も簡便となっている。反面、今日の商品やサービスに関する情報の氾濫は、消費者が適切に判断し選択することを困難にしており、また、少子高齢化、核家族化の進行や、ライフスタイルの多様化によって、身近な場における相談相手が少なくなってきたり、消費者問題の解決がより困難になってきている。

このように消費者を取り巻く社会経済環境の大きな変化の中で、事業者と消費者の間の情報の質、量及び交渉力における構造的な格差も依然として存在している。このため消費者問題はますます複雑かつ多様化し、消費者被害の拡大も懸念されているところである。

そこで、地域における消費者被害の予防や早期発見、迅速な救済及び拡大防止等の対策が必要とされており、そのためには、行政、市民、関係団体、事業者が相互に連携、協力して、市民一人ひとりが消費者の権利を自覚することにより、消費者としての意識を高めながら、多様な消費者問題の解決に自主的に取り組むことが重要である。

消費者基本法等に即した具体的な検討事項

(1) 目的について

基本法第1条は、消費者政策の必要性を示すための目的規定を改正し、「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」が追加されており、これは、現在の消費者問題や消費者政策を考える上で根本的な認識、立脚点であり、条例に盛り込むべき内容であると考えられる。

また、市・事業者・消費者がそれぞれ果たすべき事項については、市及び事業者についてはその責務を明らかにし、消費者についてはその役割を明記することが必要である。

(2) 基本理念について

複雑化、多様化している現代社会において、消費者がより豊かな生活を実現していくためには、消費者にも主体的、合理的に行動することが要請されている。このため、消費者行政においては、消費者を保護の対象とするのみではなく、権利の主体としてもとらえ、その主体的・合理的な行動を支援していくことを基本とする必要がある。

基本法第2条では、消費者の8つの権利を掲げているが、このうち「国民の消費生活における基本的な需要が満たされ」と「健全な生活環境が確保される」という権利は、背景的な全体にかかわる権利であり、条例に規定する権利は、具体的な施策に関わる権利であることが望ましく、この2つの権利については、前提として規定し、他の6つの権利と府条例で規定している不当な取引条件及び取引方法を強制されない権

利並びに消費者の個人情報侵害されない権利については、具体の権利として明記することが望ましい。

なお、基本法第2条第2項における「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」ことについては、年齢はもちろんであるが、市には外国人も多数在住していることから、施策の推進にあたっては外国人に対する視点も踏まえて進めることが重要と考える。

(3) 市の責務について

市の責務に関しては、現行条例ですでに基本法の趣旨と同様の内容が盛り込まれているが、基本法第4条では重ねて「地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講じるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する」ことを明記していることから、これらの趣旨を条文に加えることが望ましい。

(4) 事業者等の責務について

基本法

第5条第1項第1号「消費者の安全及び消費者との取引における公正の確保」

第2号「消費者への明確かつ平易な情報提供」

第3号「取引での消費者の知識、経験・財産等への配慮」

第4号「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に努め、当該苦情を適切に処理すること」

第5号「国または地方が公共団体が実施する政策に協力すること」

については、現行条例において一部規定されているが、条例の統合にあわせて整理し、基本法に定める趣旨を明文化すべきと考える。

基本法第5条第2項の「環境の保全に配慮するとともに、（中略）事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保する」については、現行条例には規定されていないが、環境の保全については現在の社会経済情勢において重要な事項であり、この趣旨を明文化すべきと考える。

基本法第6条の各事業者団体に関する規定（事業者の自主的な取り組みを尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し自らが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に努める）については、府条例第5条第1項及び2項に規定されており、一市町村で規定するよりも広域的な取り組みをする方が有効であり、あえて市条例に盛り込む必要はないと考える。

府条例第4条第1項第4号では事業者の責務として「消費者の個人情報を適正に扱うこと」と規定されており、消費者にとってプライバシーが守られるということは重要なことであり、市条例においてもその趣旨を明文化しておく必要があると考える。

(5) 消費者・消費者団体の役割について

消費者の役割として、基本法第7条に規定されている「自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、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なければならない」、「消費生活に関し、環境の保全及び知的財産等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない」については、現行条例に一部規定はあるが、環境の保全及び知的財産の保護とあわせて規定することが望ましい。

なお、基本法第8条に規定する消費者団体に関する活動については、現行条例には規定していないが、今後、市場の監視や消費者の権利の実現を支援するといった様々な施策を推進する上で、消費者団体との連携や協力がより一層必要となるため、消費者団体の健全かつ自主的活動への支援について条例に盛り込むべきと考える。

(6) 欠陥商品等について

消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例第2条では、「消費者の生命、身体、財産に危害や不利益を及ぼし或いは及ぼすおそれのある商品及び役務を供給してはならない」と規定しているが、市内のみで流通し提供されるものは少なく、府条例においてこれら欠陥商品等の提供に関しては、第8条（勧告等）、第9条（調査等）、第10条（緊急危害防止措置）等の規定が整備されており、府レベルで対応することが消費者にとって実効性のあるものになると考える。

ただし、市民の消費生活における危害を防止するため、欠陥商品等の情報を収集し、提供することは必要であると考ええる。

(7) 表示等の適正化について

消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例第5条で商品等の表示を、第7条で価格の表示を、第9条で自動販売機等の管理を規定しているが、表示の規制に関する法律として、不当景品類及び不当表示防止法、食品衛生法、消費生活用製品安全法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律、家庭用品品質表示法、計量法等があり、それぞれ具体的に表示に関する規定が存在する。

また、府条例第14条では、「知事は、商品及び役務等について、消費者が適切かつ容易に選択し、又は安全に使用し、若しくは利用することができるようにするため、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等ごとに、事業者が遵守すべき表示又は包装の基準を定めることができる」と規定している。

これらの法律と府条例を援用することによって、補完できるものと考えられることから、削除しても消費者にとって支障がないと考える。

また、自動販売機の管理規定については、条例制定当時、自動販売機に関する苦情が多数寄せられていたために設けられた規定であるが、現在では、業界団体において府や市の基準を包含する自主基準が定められ、ほぼ完全に履行されている状況から、府条例でも規定を存続させる必要性はなくなったとして削除している。

これらのことから市条例において削除しても消費者にとって支障がないと考える。

(8) 不当な取引行為の禁止について

○ 不当な取引行為の禁止

現行条例では不当な取引行為について規定していないが、近年、契約や販売方法等に関する相談が急増している状況から、消費者被害の救済・防止の根拠規定として、事業者に対する不当な取引行為の禁止規定を設定するとともに、府条例を参考に契約類型の規定を条例に盛り込むとともに関連規則等を整備することが望ましい。

○ 調査について

市内において類似の事例が複数発生し、それが不当な取引行為と疑われる場合や、不当な取引行為をしたか否かを判断する必要がある場合は、その行為の方法、内容その他の事項について調査を行う根拠規定を設ける必要がある。

なお、これらの調査を行うにあたり、事業者は協力する責務があることを規定することが必要と考える。

○ 資料提出の要求について

不実を告げる行為をしたか否かを判断する必要があるとき、事業者に対して合理的根拠を示す資料の提示を求めることができる規定を新たに設け、消費生活相談が円滑に行えるようにすることが望ましい。

昨今の消費者被害については、これら不実告知に関わる問題が多発していることから、この規定を設ける必要性があると考ええる。

○ 指導及び勧告並びに公表について

不当な取引行為を行っていると認めるときは、指導または勧告を行い、それでも是正されない場合は事業者への不当な取引行為に対する抑止効果も勘案し、氏名または住所等の公表をする規定を設けるべきと考える。

この場合、審議会等の第三者機関からの意見聴取や事業者に対する弁明の機会の確保等、手続規定を設けることが必要である。

○ 資料の提示請求、指導・勧告、公表に至る基準等について

迅速に対応できるようにするためにはその手続等について明確にすることが必要と考える。

○ 情報の提供について

不当な取引行為があった場合には、それらの被害拡大防止を図るため、その手口や内容等の情報を迅速にかつ広く市民に情報提供することが望まれる。

また、不当な取引行為による重大な被害の拡大が予測される場合においては、その手口や内容をはじめ、事業者の氏名または名称及びその住所等の情報を消費者に提供することが必要と考える。

この場合、大阪府との連携も不可欠であるが、被害が豊中市内に集中して発生している場合においては、市として迅速に対応することが望ましい。

(9) 相談の明確化について

現行条例にも規定しているが、消費生活相談を明確化し、苦情処理の助言及びあっせん等による処理ができるよう規定を設けることが必要と考える。

(10) 情報の提供及び啓発活動・教育の推進について

消費者が消費生活に関し自主的かつ合理的な行動をとることができるように、必要な情報の収集並びに提供を行うことは非常に重要である。

また、基本法第17条の「消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会が、あまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職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」については、消費者の自立を支援する観点からも重要であり、また、基本法改正の重要な柱の一つであることから、その趣旨を条例に盛り込むべきと考える。

(11) 審議会について

新たな消費者施策の策定などについて、専門家等からの意見聴取を必要とする場合も想定される。その都度会議を組織することも考えられるが、学識経験者や弁護士等の消費生活専門家や消費者(団体)代表、事業者から構成する組織を整備しておくことが望ましく、この場合、現行条例に定める審議会とは異なり、事案に臨機応変に対応できる組織として、最小人数で組織することを検討すべきと考える。

また、悪質な事業者の氏名等の公表等を規定する場合、勧告や公表等を行ううえで意見を聞く場が必要となり、この組織を活用することも考慮しておく必要がある。

3 その他

条例の名称等について

現行の基本条例と実施条例の関係にある条例を一つにまとめることや条文の内容や文言に関しては、市の法務担当部局との調整を密に行われることを期待したい。

また、条例の名称については、条文の内容に即したものとして「豊中市の消費者のくらしを守る条例」という名称が当懇話会のメンバーの一致した意見となっているが、市民に親しみやすく、かつ事業者にとっても分かりやすい条例の内容と名称にすることにより、本条例がより身近なものとして浸透するものと思われる。

豊中市消費問題懇話会 検討経過

回	開催日	議題
1	平成16年 2月 5日	<ul style="list-style-type: none"> 消費関連条例について 生活情報センター構想とくらしかん事業について その他
2	平成16年 9月 3日	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市の財政状況について 消費者基本法と豊中市の条例のあり方について
3	平成17年 1月29日	<ul style="list-style-type: none"> くらしかんのあり方について 豊中市の消費保護条例について
4	平成17年 3月30日	<ul style="list-style-type: none"> くらしかんのあり方について 豊中市の消費保護条例について
5	平成17年10月 5日	<ul style="list-style-type: none"> 中間提言について 豊中市の消費保護条例について
6	平成17年11月30日	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市の消費生活に関する条例について パブリックコメントの検討について 条例案の検討について
7	平成17年12月21日	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市の消費生活に関する条例について
8	平成18年 1月19日	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市の消費生活に関する条例について (最終提言案の検討)

豊中市消費問題懇話会委員名簿

(敬称略、五十音順)

委員名	職業等	備考
坂田 慶子	公募市民	
惣宇利紀男	大阪市立大学大学院 経済学研究科教授	会長
谷口佳以子	とよなか消費者協会会長	
平田 健治	大阪大学大学院 高等司法研究科教授	会長職務代理者
吉田 実	弁護士 (大阪弁護士会)	