

2010くらしのサポーター通信

徳島県消費者基本条例の改正について

ハイライト:

□今月のテーマ

徳島県消費者基本
条例の改正につい
て

□お詫び

くらしのサポー
ター認定式の延
期について

□交流コーナー

くらしのコラム

買い方で損得

～短い乗車時間で高
い運賃～

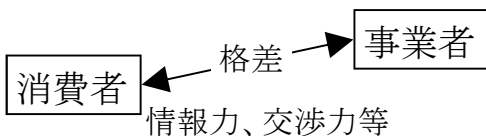
徳島県消費者基本条例（正式名称：徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例）は平成16年に制定され、消費者の権利の実現の確保と消費者の自立の支援を基本として、時代に即した相談体制の構築や、事業者指導等により被害の拡大の防止を図るとともに、消費者への啓発事業の実施等により被害の未然防止に取り組んできました。

しかしながら、悪質化・巧妙化した新たな悪質商法の手口が現れ、これに伴って消費者被害も深刻化してきたことから、悪質業者に対する迅速かつ厳格な対応を行い、安全確保のため製品事故に迅速に対応する必要から、条例を見直し、平成21年10月23日に改正、平成22年2月1日に完全施行いたしました。

今回は、この徳島県消費者基本条例の概要を今回の改正内容を踏まえお知らせいたします。

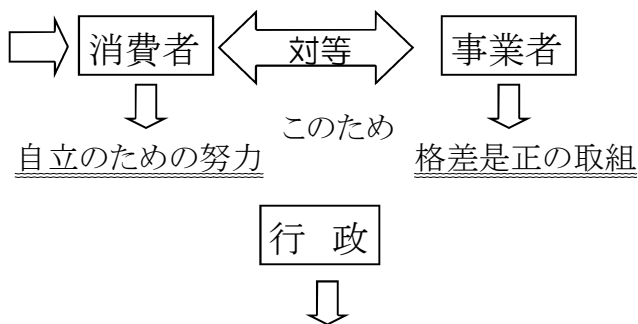
< 条例制定(平成16年度)及び改正(平成21年度)の経緯 >

現状



本来あるべき姿

3者の協力
により
理想の姿へ



消費者の自立の為の施策、事業者への指導、基準、規制の設置

悪質商法の手口
の悪質化・巧妙化
国の動向対応等
(消費者庁設置)

H21改正 行政処分の導入、罰則規定の創設等

目的及び基本理念（第1～2条）

①消費者の権利の実現の確保

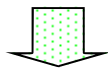
- ・安全を求める権利
- ・選ぶ権利
- ・被害から救済される権利
- ・知らされる権利、消費者教育を受ける権利
- ・意見を聴いてもらう権利

②消費者の自立の支援

- ・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
- ・消費者の年齢その他の特性、高齢社会の進展、高度情報通信社会の進展、環境保全に配慮

③県、市町村、事業者の責務、消費者の役割等の明確化

④県の施策実施 等



県民の消費生活の安定及び向上を確保

消費者の役割（第7条）

○自ら進んで、消費生活に必要な知識を習得し、意見を表明する等自主的かつ合理的に行動するよう努める。

事業者の責務（第5条）

○消費者へ提供する商品、役務について

- ・安全及び取引の公正を確保
- ・消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供
- ・取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮
- ・苦情を適切、迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理
- ・県及び市町村が実施する消費者政策に協力
- ・品質等を向上させ、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よう努める

行政の責務（第3～4条）

○県の責務（第3条）

- ・基本理念にのっとり、消費者政策を推進
- ・消費者政策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映させるよう努める

○市町村の責務（第4条）

- ・県と連携して、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

条例の体系 ※アンダーラインの項目が平成21年度に改正された部分

- 第1章 総則** →行政、事業者の責務、消費者の役割 等
- 第2章 安全の確保、不適正な取引行為の禁止等**
→知事への報告、緊急危害情報の提供、不適正な取引行為等の禁止・調査、表示・規格・包装・広告等の適正化、指導・勧告、禁止命令（行政処分） 等
- 第3章 消費者の被害の救済**
→苦情等の処理、市町村の苦情処理への助言等、消費生活審議会のあっせん、訴訟資金の貸し付け等
- 第4章 生活関連商品の供給の確保及び価格の安定**
→情報収集・提供、事業者への協力要請、重要生活関連商品の監視、指導、勧告等
- 第5章 啓発活動及び教育の推進等**
→啓発活動・教育の推進、消費者団体等への支援、交流の促進
- 第6章 徳島県消費生活審議会** → 審議会設置 等
- 第7章 雑則** →知事への申し出、県の立入調査、公表 等
- 第8章 罰則** →禁止命令違反、立入調査拒否等した者及び法人等への罰金

平成21年度改正の概要

1 消費者被害への迅速かつ厳正な対応のための改正	①事業者への報告義務づけ（第11条） 供給商品等に生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれが生じた場合 ②行政処分（1年以内の業務禁止命令）の導入（第27条の2） リフォーム業者等が消費者の求めに応じて行う訪問販売で、契約前に役務の提供を行うことにより、消費者が契約を拒むことが困難な状況を作り出す取引について（特商法の適用除外） ・一定の要件の下、重大不適正取引行為をした場合 ・重大不適正取引行為をし、被害防止に緊急の必要性がある場合
2 消費者安全法等国の動向の趣旨を取り入れた改正	①事業者への報告義務づけ（第11条） ②地方消費者行政の充実（第28条、第29条） ③適格消費者団体への訴訟資金の貸付け等（第31条第2項） ④消費者教育を担う人材育成の推進（第39条第1項）
3 条例の実効性の確保のための改正	①禁止命令違反 50万円以下の罰金（第54条） ②禁止命令に関する立入調査等の拒否 20万円以下の罰金（第55条） ③両罰規定（第56条）※行為者と一定の関係のある法人等にも罰則

このように、事業者等への行政処分の導入や罰則の創設等を行うことで、被害の未然防止等に取りくんで参りたいと考えております。サポーターの皆様には特に第5章の啓発活動等の部分において御協力いただいているところではありますが、今回の改正により、体制を強化したことも御参考いただき、今後とも活動に御尽力下さいますようお願いいたします。

徳島県消費者情報センター

〒770-0851
徳島市徳島町城内2番地1
とくぎんモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp
ホームページ
<http://www1.pref.tokushima.jp/shohi/>

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

くらしのコラム

買い方で損得～短い乗車時間で高い運賃～

徳島駅から高知まで高速バス代は3千5百円、往復だと割引で6千3百円。バスに乗車してから気が付いた。川内に鈴江と言う停留所があり、乗車は鈴江が便利だ。ここから乗れば時間的には5分あまり余裕が生まれるし、ひょっとして代金も安いかもしれない。

「往復6千8百円」、10日ほど前に比べて切符代が急に値上がり。「10日ほど前にここで買って6千3百円だった」と食い下がった。「徳島駅からだと往復6千3百円です」、更にア然として開いた口がふさがらない。徳島駅は割引に設定されているが、鈴江はされていないと係りは言う。知識がないことは哀れだし、損をするものらしい。賢い消費者になれない自分が可愛そうにも思えた。

くらしのサポーター 三原茂雄

お詫び

くらしのサポーター認定式の延期について

すでに御案内のところではありますが、5月24日（月）で予定しておりました、「くらしのサポーター認定式」が延期となったことお詫び申し上げます。

御予定いただいていたサポーターの皆様には御迷惑をお掛けし申し訳ございません。

知事の緊急用務のためと、御理解、御容赦くださいますようお願いいたします。

現在、日程を調整中ではありますが、日程が決まり次第、御案内をさせていただきますので、その際は、お繰り合わせ御出席くださいますよう、お願い申し上げます。



くらしのサポーター担当者より

まずは、認定式の延期により御迷惑をお掛けしたことお詫び申し上げます。

本年度から、くらしのサポーターが認定制度となり、多数の皆様にご参加いただけることとなったこと、感謝申し上げます。

今後もサポーター活動に御尽力くださいますようお願いいたします。