

豊かな消費生活の実現に向けて

青森県消費生活条例の概要



青 森 県

— はじめに —

県は、昭和50年に「青森県県民消費生活安定対策要綱」を制定し、県民の消費生活の安定と向上に努めてきましたが、要綱制定後、消費者を取り巻く経済社会環境は、国際化、情報化、サービス化の進展により大きく変化してきました。

これに伴い、多種多様な商品やサービスが出現して消費生活が豊かになった反面、消費者に関わる取引が複雑になり、消費者と事業者との間に新たなトラブルが生じてきています。

また、規制緩和の進展により、消費者の選択の幅が広がり、利便性が向上する一方、消費者の自己責任も強く求められるようになり、環境問題に対する人々の関心も高まってきています。

そこで、県はこれらの状況に的確に対応し、県民みんなが安全で豊かな消費生活を営むことができるよう、青森県消費生活安定対策審議会の答申をもとに、消費者の自立の促進や環境等への配慮を含めた条例を制定しました。

この条例は、平成10年4月1日から施行しています。



《基本理念》

【基本理念 第2条】

県、事業者そして消費者は、お互いの信頼のもとに、次の事項について、消費者の権利の確立を図ることを基本とする。

① 生命、身体及び財産が侵されない権利



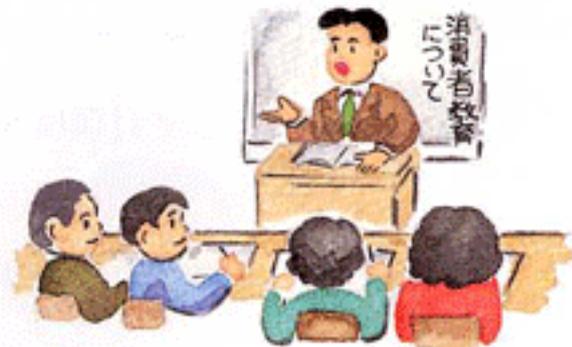
⑤ 必要な情報を速やかに提供される権利



② 適正な表示を行わせる権利



⑥ 消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会を提供される権利



③ 不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利



⑦ 意見が適切に反映される権利



④ 不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利



《県・事業者の責務、消費者の役割》

【県の責務 第3条】

- 消費生活に関する総合的かつ広域的な施策の策定と実施

【事業者の責務 第5条】

- 安全な商品等の適正な供給と県が実施する施策への協力
- 消費者からの苦情の適切な処理と、消費者の意見の反映

【消費者の役割 第6条】

- 県が実施する施策への協力
- 消費生活に関する知識の習得と主体的な行動

《環境への配慮》

【環境への配慮 第7条】

〈県〉

消費生活に関する施策の策定及び実施に当たって、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮

〈事業者〉

事業活動を行うに当たって、その供給する商品及び役務が消費生活により環境に及ぼす影響に配慮

〈消費者〉

消費生活が環境に及ぼす影響に配慮

《基本計画の策定》

【基本計画 第8条】

- 消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、基本計画を策定

《消費生活の安全》

【危害の防止 第9条～第11条】

〈県〉

- 商品等が危害を及ぼす疑いがあるとき、必要な調査と事業者への安全性の立証要求
- 商品等が危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるとき、事業者への供給の中止、回収などの勧告
- 商品等が重大危害を及ぼす場合など、直ちに公表する義務

【規格、表示等の適正化 第12条～第16条】

〈県〉

- 商品等の供給に当たっての適正な規格、表示、包装等への助言、指導
- 消費者の合理的な選択のための基準の設定とこれに基づいた指導

【不当な取引行為の指定 第17条、第18条】

不当な取引行為を次の4つに分け、具体的な取引行為を別に指定する。

- 虚偽の事実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れるなどの不当な勧誘行為



- 著しく不利益を与える不当な内容の契約を締結させる行為



- 契約に基づく債務の履行を不当に強要し、又は不当に拒否し、不当に遅延させる行為

- 正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、又は解除、取消し等によって生じる債務の履行を不当に拒否し、不当に遅延させる行為



【生活必要商品等の確保等 第19条～第21条】

- 消費者の日常生活に必要な商品等についての調査と情報提供
- 供給の不足や異常に価格が上昇しているとき又はそのおそれがあるときの調査
- 事業者が買い占め、売り惜しみなどの不当な行為を行っているときの是正勧告

《消費者苦情の処理等》

【苦情等の処理 第22条】

- 消費者からの商品等の苦情・相談の申出を速やかに解決するための措置

【審議会のあっせん及び調停 第23条】

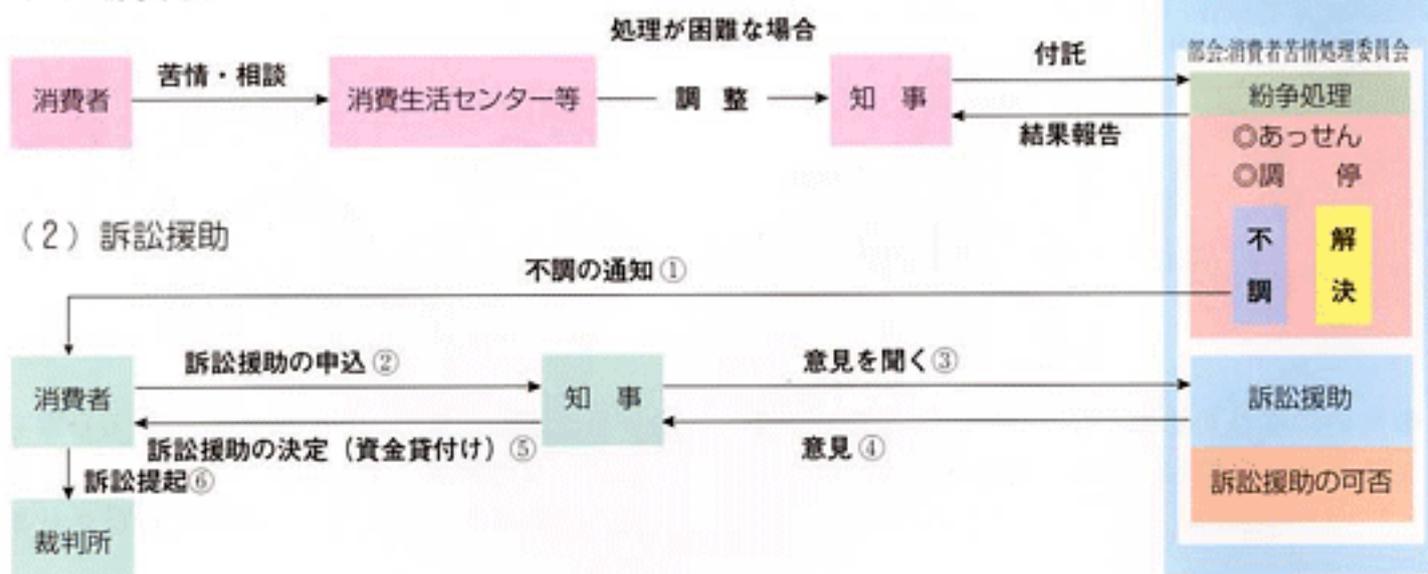
- 解決が困難な苦情については、審議会のあっせんや調停に付託

【訴訟の援助 第24条】

- 審議会のあっせん、調停が不調となり、消費者が事業者を相手に訴訟を起こす場合、あるいは事業者から訴訟を起こされた場合の訴訟資金の貸付け等

消費者被害救済制度

(1) 紛争処理



《消費生活に関する情報提供、教育・学習等》

【情報の収集及び提供 第25条】

- 消費生活の安定及び向上を図るための情報収集と提供

【教育機会の活用及び学習の支援 第26条】

- 消費者が消費生活において主体的に行動できるよう教育機会の提供と学習の支援

【消費者の組織活動の促進 第27条】

- 消費者の健全かつ自主的な消費者活動を促進するための措置

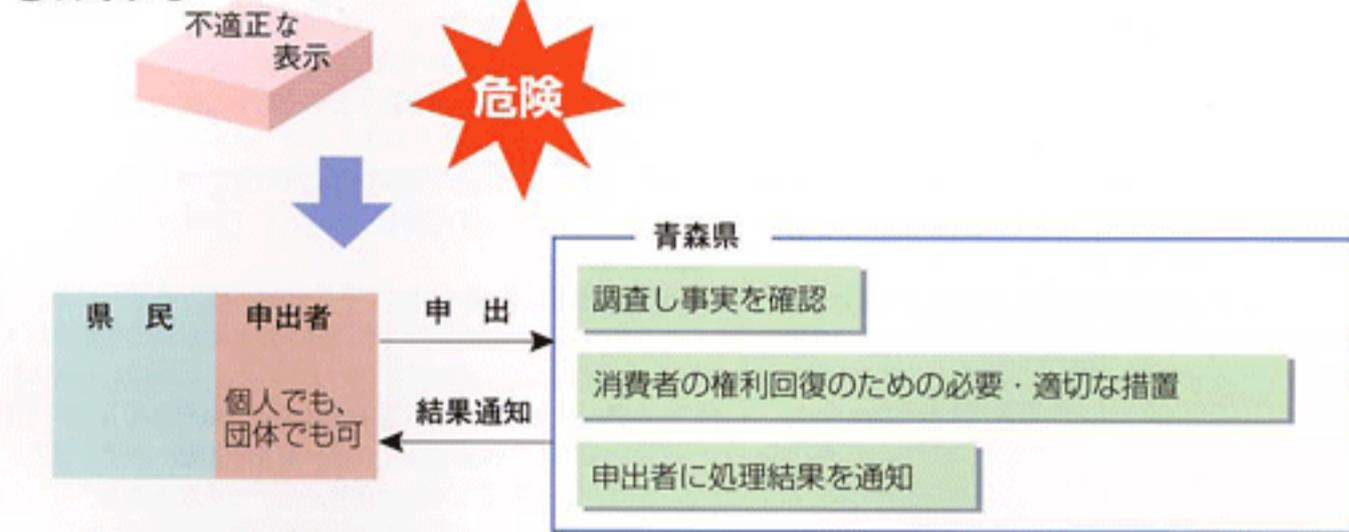
《知事への申出》

【知事への申出 第28条】

- 消費者は、この条例に規定する措置が採られていないことにより、消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあるときは、その旨を知事に申し出ることができる。

申出のしくみ

消費者の権利が侵害されている



消費者の権利の回復



正しい表示

申出書の書き方

年月日
青森県知事殿
申出者の住所 氏名
青森県消費生活条例第28条の規定に基づく申出
青森県消費生活条例第28条の規定に基づき、下記のとおり消費者の権利が侵害されているおそれがあるので、適当な措置をとるよう求めます。
記
1. 申出の趣旨
2. 求める措置の内容
3. その他参考となる事項

※「申出書」の提出先は、青森県環境生活部生活文化課です。

《立入調査等及び公表》

【立入調査等及び公表 第30条、第31条】

- 条例の施行に必要な限度における立入調査
- 勧告に従わないときなどの事業者名の公表
- 公表するときは、あらかじめ事業者からの意見聴取