

消費者行政の今後の在り方について

- 福井県消費生活審議会答申 -

平成17年2月10日

はじめに

我が国におけるこれまでの消費者政策は、昭和43年に制定された消費者保護基本法を基本的な枠組みとして、以来30数年にわたって消費者関連法の制定、あるいは消費者行政組織の整備などにより、消費者施策の充実強化が図られてきた。

しかしながら、経済の成熟化、グローバル（地球規模）化や、規制緩和をはじめとする社会制度の構造改革等とがあいまって、昨今、商品・役務に関して消費者と業者との間でのトラブルが増加の一途をたどっており、特に近年ではその内容も多様化し、複雑なものとなってきている。また、ここ数年続発している企業不祥事は、事業者に対する消費者の信頼を著しく低下させているなど、これまで消費者が体験してこなかった状況が出現しているといつて決して過言ではない。

こうした状況は、これまでの消費者政策が現在の消費者問題に対応できなくなっている証左であり、消費者が安全で安心できる消費生活をおくることができる「消費者重視、生活者重視の社会」を実現するためには、われわれはこのような社会経済情勢の変化を的確に把握するとともに、課題等について適時、的確に対応することが不可欠であると固く信じている。

国においては、昨年6月、消費者保護基本法を抜本的に改正し、消費者基本法を制定したところであるが、本県においても、福井県という地域の特性を反映した消費者行政の在り方について、消費者政策の基本的な考え方や施策の内容を抜本的に見直し、21世紀というこれからの社会にふさわしい消費者行政を再構築するため、当審議会では昨年10月に知事からの諮問を受け、本県消費者行政の在り方について検討を重ねてきた。

以下は、当審議会において検討した結果を審議会意見として取りまとめたものであるが、この趣旨を本県消費者行政のおおもとである「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」や本県消費者行政に係る各種施策に反映させることによって、21世紀にふさわしい、本県の地域性を十分に取り入れた消費者行政の推進に役立つことができれば幸いと考えている。

平成17年2月

福井県消費生活審議会

会長 加藤 隆 夫

目 次

1	消費者を取り巻く社会経済情勢の変化と消費者行政見直しの必要性	
	(1) 消費者を取り巻く社会経済情勢の変化と消費者問題の顕在化	1
	(2) 国の動き	2
	(3) 本県における消費者行政の見直しの必要性	2
2	これからの消費者行政の在り方	
	(1) 本県消費者行政の理念	4
	(2) 事業者等各主体の責務、役割	4
	(3) 今後推進すべき消費者施策の方向性	6
3	「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」の改正について	
	(1) 条例改正の視点	11
	(2) 条例を改正すべき事項	12
4	「福井県消費生活審議会」開催状況	
	(1) 福井県消費生活審議会会員名簿	14
	(2) 福井県消費生活審議会開催状況	14
5	県民からのご意見	
	(1) 県民の意見を聴く会	16
	(2) 県民パブリックコメント	17

1 消費者を取り巻く社会経済情勢の変化と

消費者行政見直しの必要性

(1) 消費者を取り巻く社会経済情勢の変化と消費者問題の顕在化

近年の我が国経済社会の変化として、少子高齢化の急速な進展、経済の成熟化・グローバル（地球規模）化、IT化の進展があげられる。

少子高齢化の進展

少子高齢化の急速な進展は、我が国社会に大きな変化をもたらした。高齢化による高齢者の急激な増加は、これまでの核家族化の進行の中で、若者の単身世帯の増加に加えて高齢者夫婦世帯あるいはその単身世帯が急激に増加した。また、少子化により、子育て期間の短縮が女性の就業機会の拡大につながっている。このような家族形態の変化、家族経済の変化の中で、県民のライフスタイル（生活様式）は「勤勉に働く」から「ゆとりを持って生きる」に、「周囲と同じ」から「自分らしさの追求」に、また、ものがあふれる豊かな社会の実現により「量」から「質」になど、大きく変化し、価値観の多様化となってあらわれている。

経済の成熟化・グローバル（地球規模）化

経済の成熟化、グローバル（地球規模）化に伴い、高級品、高価格品が消費取引の対象となってきたほか、輸入品が国内にあふれ、事業者の概念もこれまでのように国内に限られることなく、消費者は世界の事業者を相手にするようになったことなど、消費市場が多様化、国際化した。

IT技術の進展

IT技術の進展は、コンピュータや携帯電話による取引が一般化するなど、利便性追求の結果としての契約形態が劇的に多様化した。消費者は、これまでのように難解な法律用語が並んだ契約書を見ることなく、また印鑑の捺印もない「電子商取引」により自宅に居ながらにして世界各地から自分のほしい商品や役務を手に入れることができるようになった。

このような消費者を取り巻く経済社会の変化を受けて、我が国では各種規制緩和をはじめとする構造改革が進められ、その結果、消費市場はますます拡大化し、多様化した結果、消費者にとって利便性が増したと同時に、その反面で企業不祥事の続発や事業者との消費トラブルの激増などが社会問題として大きく取り上げられるようになった。

(2) 国の動き

国では、これら新たな消費者問題に対応するために、まず、昭和43年以来堅持してきた「消費者保護」を大きく転換して「消費者自立」を打ち出し、消費者に対して、自ら情報を修得し、主体性を持って行動するよう求めることとした。またあわせて、経済のグローバル（地球規模）化、社会の国際化、IT技術の進展による契約の多様化により拡大した消費市場について、従来の事前規制方式を改め、行政による介入を極力排除した、売り手と買い手による本来の市場のしくみを活用することとした。さらに、公正な市場のしくみの確立の前提として、事業者による情報公開と法令等を遵守する経営を求めることとした。この三点を新たな消費者政策の柱として、国では昨年6月に、昭和43年以来、消費者行政の根幹をなしてきた消費者保護基本法を大きく改正し、消費者基本法を制定したところである。

(3) 本県における消費者行政の見直しの必要性

本県における消費者行政は、消費者保護基本法を基盤として昭和55年に制定された「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」を根幹として推進され、各種施策が実施されてきた。

この条例は、当時の、大量生産、大量消費の状況下において、欠陥商品、不良商品、不当表示等による消費者被害が多く、消費者苦情も年々増加し、商品や事業者に対する不安感、不信感が高まっていた社会情勢を背景に、行政、事業者、消費者の三者がそれぞれの責務と役割を果たしつつ、社会的公正を確保し、消費生活の安定と向上を図ることを目的としている。

しかしながら、本県の消費者を取り巻く最近の社会経済情勢は、少子高齢化の急速な進展、経済の成熟化・グローバル（地球規模）化、IT化の進展などに伴い、商品や役務に関する事業者と消費者とのトラブルがこれまでも増して

急激な増加の一途をたどっているだけでなく、その内容についても複雑化、多様化、深刻化しているほか、企業不祥事の続発により事業者に対する消費者の信頼が著しく低下している。

こういった状況を受けて、県内消費者が安全で安心できる消費生活を送ることができるよう、これまでの消費者行政の内容を検証し、新しい時代にふさわしい本県消費者行政を構築する必要がある。

2 これからの消費者行政の在り方

(1) 本県消費者行政の理念

昨年6月に改正された消費者基本法においては「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念と位置付けており、本県においても、消費者行政の推進に当たっては、国と同じ方向を目指すべきである。

その中では、消費者の位置付けが「保護されるべきもの」から「自立を支援すべきもの」に転換した。消費者は「自立した主体」として消費市場に参画し、積極的に自らの利益を確保するよう行動することが求められており、県はこの消費者の活動を支援する必要がある。

なお、消費者の自立を支援するに当たっては、消費者と事業者との間の情報の質および量の格差があることを前提に行われるべきであり、高度情報通信社会に対応した情報提供、施策の展開が期待される。

また、尊重されるべき消費者の権利については、次の6つを基本理念として位置付けるべきである。この場合、法にいう消費者の「保護」から「自立」へを実現するためには、市場の公正性・透明性を確実に確保することが前提要件であり、この点についても条例に明記する必要がある。

- ア) 安全が確保されること。
- イ) 必要な情報を知ることができること。
- ウ) 適切な選択を行えること。
- エ) 被害の救済が受けられること。
- オ) 消費者教育を受けられること。
- カ) 消費者の意見が反映されること。

(2) 事業者等各主体の責務、役割

事業者の責務

近年の企業不祥事を背景に消費者の事業者に対する信頼が大きく損なわれている現状にあって、事業者は消費者の信頼回復に向けて早急に企業倫理を確立し、法令等を遵守する経営に積極的に取り組む必要がある。

その際、事業者はその目指す経営姿勢や消費者対応等に関する方針を、具体

的に明文化した自主行動基準として策定し、運用するとともに、その内容を消費者に公表し、消費者からの評価を受けるよう努めるべきである。

事業者団体の責務

事業者団体（消費生活の用に供する商品や役務の供給に関して消費者と直接かかわる事業者が共通の利益の増進を図ることを目的に組織した団体）は、その自主的な取組みが尊重されるべきであるが、事業者の責務の的確かつ確実な実施を促し、業界全体に対する消費者の信頼を高めるため、消費者の意見を反映した自主的な行動基準を策定し、運用するよう努めるべきである。

消費者の役割

消費者は、

- ア） 必要な情報を自ら収集し、それをもって合理的に判断・選択し、行動すること
- イ） 事業者や行政に対して意見を述べるなどにより消費者利益の確保に努めること

など、消費者の自立に向けて積極的に取り組むことが必要である。

特に農水産物にあっては、福井県民は生産者であり同時に消費者であるという一面も有する。生産者と消費者が敵対することなく、一般的に消費者の活動そのものが生産者にとっても利益になるような方向を目指すべきである。

また、今回の法改正で消費者団体が初めて法的に位置付けられ、消費者団体に意見の表明が期待されているが、消費者が全員消費者団体に加盟しているわけではなく、加盟していない一般の人が個人で行動している以上、消費者が意見を述べるような機会を設ける必要がある。

なお、今回改正された消費者基本法では、情報等の格差により消費者と事業者とは対等となっておらず、その意味から、消費者については「責務」ではなく「役割」とすべきである。

消費者団体の役割

消費者団体は、情報の収集・発信、消費者教育・啓発、消費者政策への意見の反映、消費者の視点に立った商品や役務の監視、消費者被害救済の支援、等に努める必要がある。今回の法改正で消費者団体が法律に位置付けられたことは重要であり、条例においてもこういった内容について明確に位置

付ける必要がある。

行政の責務

地方公共団体は、消費者の権利の尊重およびその自立の支援などの基本理念にのっとり、消費者の安全確保や消費者教育の充実、迅速な苦情処理などの消費者政策を推進する責務を有している。その中において、県は広域あるいは専門的な分野について対応し、住民に身近な分野については市町村が対応するなどの役割分担を明確にする必要がある。そのうえで県と市町村とが連絡を取り合い、協力して取り組む体制を構築する必要がある。

(3) 今後推進すべき消費者施策の方向性

消費者の安全確保

1) 消費生活の安全確保に係る県の責務

消費者基本法第11条は国民の消費生活の安全確保について「商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保」、「安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進」および「安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供」を国の責務として定めているが、国の対応を待つことなく、県あるいは市町村がリーダーシップをとって推し進める必要がある。

たとえば、安全基準の整備という観点では、苦情相談の多い分野について、当該分野の基準の設定等に取り組む必要があり、また、消費市場におけるトラブルに関して、生産者や流通業者、消費者の持つ情報を県あるいは市町村が収集し、提供するなどの対応が必要である。

2) 危害・欠陥情報の収集及び提供

消費者の安全確保については、事業者が得た危害・欠陥情報が迅速かつ正確に消費者に情報として提供されることが肝要であり、安全で安心できる仕組みとして今回の条例改正に何らかの形で盛り込むことが必要である。

3) 消費者被害への的確な対応と情報提供

不幸にして消費者被害が発生した場合、その救済に当たっては従来のような苦情相談にとどまらず、被害救済の事例等を幅広く収集・分析するとともに、その状況を広く消費者に警告することによって、被害の

拡大防止に努めるなど適切な措置を講じることが必要である。

特に食品については消費者の生命身体に直接影響がある重大事であり、現在一部食品で取り組まれている、生産段階から消費者の手に渡るまでの流通経路の情報を消費者が得ることができるトレーサビリティシステム（履歴管理制度）のように、消費者がその食品に関する情報を容易に入手でき、その結果として適切な選択を行えることが、安全で安心できる消費生活の確立に重要である。

また、食品以外の分野にあっても、販売業者に集まる消費者からの安全に関する情報を、製造業者、消費者および行政に伝達し、それぞれの活動に反映させる等の責務を、販売業者が担うべきことを明確化すべきである。

消費者契約の適正化

広告や表示は消費者に対する重要な情報提供手段であり、トラブルも多いことから、広告や表示に関する監視体制の充実・強化が必要である。また、消費者に対する表示の内容については、今後発生が予想される新たな取引形態にも迅速かつ柔軟に対応できるよう、表示に関する新たなルール制定について検討することが必要である。

特定商取引に関する法律が規制の対象としている訪問販売等6つの取引形態^(脚注参照)について、県民を守り、安全で安心できる生活をおくることができるよう、まずわかりやすく県民に周知するとともに、トラブルに見舞われた際の、迅速かつ柔軟な対応が可能な体制の整備が必要である。

(注) 特商法が規制の対象としている6つの取引形態

-)訪問販売、)電話勧誘販売、)通信販売
-)特定継続的役務提供、)連鎖販売取引、
-)業務提供誘引販売取引

消費者教育の充実

消費者の自立とは消費者教育の充実といって過言ではなく、「消費者の自立」を実現するためには消費者自身の勉強が必要であるが、これには事業者の協力が不可欠である。消費市場だけでなく消費者教育の分野においても、事業者と消費者は対立せず一緒に知恵を絞り、それを行政が支援するといった戦略的なやり方を模索すべきである。

また、消費者教育を推進するため、これを小学、中学、高校での必修科目のなかに取り入れて、自分で正しく判断し行動できる、自立した消費者になることを子供たちに必ず教える制度が必要である。これに加えて、消費者教育は基本的に自分自身がやるという観点に立って、学校と家庭が一体となつての福井県独自の消費者教育体制の構築が必要である。

消費者教育に際して特に留意すべきことは、消費者問題に関心のない人をどうやって教育するかであり、このことについて今後、行政のみならず、消費者団体、事業者団体が真剣に取り組んでいかなければならない。本県は共働き率において全国上位であることから事業者の理解の下で職場での時間を確保して「出かける講座」を実施したり、若い世代へ訴える手段としてインターネットによる消費者教育を行うなど、今の世代にあった教育方法を考えるべきである。

生活関連物資の安定確保

「買占め売惜しみ法」関係業務はオイルショック時代のものであり、時代遅れとなっている。流通は世界を基本に考えないといけない現状にあって、昭和55年に制定された現行の条例は流通分野に関しては今の時代を反映していない。時代が変わって現在ではすでに適応しないものなどは廃止すべきである。条例第22条の売り渡しの勧告、第23条の価格引き下げの勧告は、今の時代にあわず、また実効性の観点からも疑問がある。

迅速な苦情処理、紛争解決

1) 事業者による苦情処理、紛争解決のための体制の構築

迅速な苦情処理あるいは紛争解決のために、事業者自身による苦情処理あるいは紛争解決の手段やその考え方について、手続きやルールの標準化・明確化などの透明性を高めることによって、消費者が信頼できる苦情処理体制の構築が必要である。

2) 消費者による苦情処理、紛争解決のための体制の構築

商品や役務に関する相談や苦情処理について、消費者は被害者にとどまらず自らその解決に取り組むことも可能であり、消費者がもっとも身近に感ずる苦情・相談機関となりえる可能性を持っている。消費者団体によるこれらの取組みに対して、事業者、行政の積極的な支援が求められる。

3) 行政等による苦情処理、紛争解決のための体制の構築

増大し、多様化・複雑化する消費者苦情に迅速かつ適切に対応していくため、県民の立場に立って、迅速な問題解決が図られるよう県、市町村がその役割分担を行い、県と市町村との緊密な連携の下、協力しあって、ともに取り組むべきである。

また、消費生活センターは民間も含めた紛争解決機関との連携を進め、消費者の需要に応じた適切かつ信頼できる機関を消費者に紹介するとともに、処理結果を把握し、分析するなど民間機関との相互研鑽等に取り組むことにより、より効率的な苦情処理に関する専門的な情報や知識を確立するよう努めるべきである。

さらに、県消費生活審議会に設置されている苦情処理委員会の積極的な活用方法について、検討を行う必要がある。

環境への配慮

環境問題は、産業活動のみならず国民の消費活動によるところも大きく、消費者に対しても、環境に配慮した消費活動の実践を求めることが重要である。消費者一人一人が自らの行動が環境に与える影響を認識し、環境問題への取組みに消費者自身のさらなる積極的な参加が望まれる。

なお、消費者が環境に配慮した行動を実践するためには、事業者や行政による消費者への適切な情報提供や消費者教育が必要である。

違法・不当行為の抑止と監視

1) 企業不祥事の公表

事業者名や違法行為の公表は、違法・不当行為に対する制裁・抑止の機能と、消費者に対する情報提供の機能の両面を有することから、公表基準を明確化し、県民が互いに安全・安心出来る仕組みを確立すべきであり、説明責任を明確にするという観点からも、違法行為あるいは事業者名を公表するしくみの構築が必要である。事業者名の公表に際しては、事業者の利益を不当に害することがないよう、消費者の安全を害するおそれがあるか否かについて慎重に判断することが必要である。

また、違法行為あるいは事業者名が公表されることによって、事業者は直ちに取引停止となり、それが実質上の厳しい罰となること、さらにはこういった違法行為等に関してはそれぞれ個別法に罰則規定があることなど

から、条例に罰則は盛り込まず、公表にとどめるべきである。

2) 監視・取締り

事業者による、違法・不当行為の未然防止、早期発見と消費者トラブルの未然防止という観点から、行政による違法・不当行為に対する監視と取締りが必要である。また、消費者自身も、行政による監視体制を補完するとともに、自立した消費者として、商品あるいは役務に関する知識をもとに、自らの目による監視を行うよう努めなければならない。

3 「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」の 改正について

(1) 条例改正の視点

現行の「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」は、消費者利益を侵害する各種の問題の発生を背景に昭和 43 年 5 月に制定された消費者保護基本法を基盤とし、県と市町村、事業者、消費者の三者がそれぞれの責務と役割を果たしながら、社会的公正を確保し、消費生活の安定と向上を図ることを目的として、

- ア) 行政、事業者の責務と消費者の役割を明確にすること
- イ) 消費生活の安全を確保し、消費者が商品や役務を正しく選択できるように、表示や取引方法等の適正化を図ること
- ウ) 生活関連物資の物価情報の収集、提供に努め、異常事態には迅速に対処すること
- エ) かしこい、行動する消費者を育成すること
- オ) 消費者苦情の適確な処理を図ること
- カ) 省資源、省エネルギーの実践を図ること

を柱として規定されている。

しかしながら、近年、消費者トラブルが急増かつ複雑多様化しているだけでなく、続発する企業不祥事により事業者に対する消費者の信頼が大きく低下するなど、消費者問題が社会問題化している。国では、消費者政策を充実、強化し、消費者が安全で安心できる消費生活をおくることができる環境を整備するため、昨年、消費者の権利の確立と消費者の自立支援を基本理念として消費者保護基本法を抜本的に改正し、消費者基本法を制定した。

本県においても、この消費者基本法の改正に伴い、新しい時代に即応した消費者行政を推進するため、本県消費者行政の根幹である「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」について、次の視点に立った改正を行う必要がある。

- ア) 消費者の権利の確立など、消費者行政の基本理念の明確化
- イ) 消費者被害の防止など、県、事業者、消費者の責務、役割の見直し

ウ) 消費者の安全確保と消費者教育の推進

(2) 条例を改正すべき事項

条例の目的

消費者行政は、消費者と事業者との間の情報の質および量ならびに交渉力等の格差を基本的な前提として展開されるべきもの(法第1条)であり、このことを条例に盛り込む。

基本理念

消費者基本法では、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念と位置付けている(法第2条)。本県条例ですでに規定している4つの消費者の権利に加えて「教育の機会が提供されること」、「被害が救済されること」の2つを追加規定(法第2条)するとともに、これまでの「消費者保護」ではなく「消費者の自立の支援」を明記(法第2条)する。

県、事業者、消費者の責務、役割

1) 県の責務

県は、新たに定める基本理念にのっとり消費者施策を講ずるとともに、本県地域の特性に対応した消費者政策を推進することを責務として明記(法第4条)する。

また、県と市町村はそれぞれが実施する消費者施策についてお互いに必要な協力を行うことにより連携を図ることとする。

2) 事業者の責務

消費者に対する事業者不祥事が相次いでいることにかんがみ、消費者の権利の確立に向けた事業者の責務を具体的に規定(法第5条第1項)するとともに、消費者の信頼回復に必要な措置を講ずることを事業者および事業者団体に求める規定(法第5条第2項、法第6条)を追加する。

3) 消費者の役割

消費者は自ら進んで消費生活の安定および向上に努めなければならないことを規定(法第7条)するとともに、消費者団体に関する規定(法第8条、第26条)を置き、その役割を明記する。

消費者の安全確保に関する施策

1) 危害商品等の調査

危害商品等の疑いがある場合、知事に立入調査や質問を行うことができる旨を新たに規定する。

2) 不当な取引行為の禁止

従来抽象的な規定であった不当な取引行為の禁止について、昨今の社会経済情勢にかんがみ、これを具体的に掲げるとともにその行為を禁止する（法第12条）旨を規定する。

3) 違法行為やその事業者名の公表

違法行為やその行為を行った事業者名の公表は、違法・不当行為に対する制裁・抑止の機能と、消費者に対する情報提供の機能の両面を有することから、公表基準を明確化し、県民が互いに安全・安心できる仕組みの確立という観点に立って、違法行為や事業者名を公表する規定を整備する。

消費者教育および啓発

消費者教育および啓発の推進は、消費者の自立を支援するためであること（法第17条第1項、第2項）を明示する。

売渡し、価格引下げの勧告

経済のグローバル（地球規模）化に伴い、商品の流通が世界規模で行われていることにかんがみ、その実効性が疑問視される「売渡しの勧告」と「価格引下げの勧告」の規定を削除する。

その他

消費者行政の根幹をなす「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」は県民に最も身近な条例であることから、できる限り県民にわかりやすく周知するよう特に努めることが必要である。

4 「福井県消費生活審議会」開催状況

(1) 福井県消費生活審議会委員名簿

平成16年10月24日現在

氏名	役職名
荒井 紀子	福井大学教授
稲田 栄美子	福井県商工会女性部連合会 会長
加藤 隆夫	仁愛大学教授
小林 久江	坂井町くらしの会 会長
園田 耕三	日本銀行福井事務所 所長
田中 道子	JA 福井県女性組織協議会 会長
豊嶋 美代子	福井県消費者グループ連絡協議会 会長
橋詰 武宏	福井新聞社 論説委員長
早川 初美	名田庄村 とちの実会
原田 政美	福井県立大学教授
福田 美代子	今立町 生活友の会
藤永 賢一	ゲンキー(株)代表取締役
矢尾 達治	福井県経済農業協同組合連合会 代表理事専務理事
吉村 豊子	吉村甘露堂取締役相談役
鰐淵 信一	福井県商工会議所連合会 専務理事

五十音順

(2) 福井県消費生活審議会開催状況

【第1回審議会】

日時 平成16年10月24日(日)13:30~15:30

場所 県民会館305号室

- 議題
- ・ 県の消費者行政の概要について
 - ・ 消費者基本法改正の概要
 - ・ 他県の条例改正状況とそのポイント
 - ・ 福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例の

概要

- ・ 県消費者行政に関する検討課題（案）

【第2回審議会】

日 時 平成16年11月15日（月）13：30～15：30
場 所 県民会館305号室
議 題 ・ 福井県消費者行政の在り方について

【第3回審議会】

日 時 平成16年12月1日（水）13：30～15：30
場 所 県庁（6階）大会議室
議 題 ・ これまでの審議事項の取りまとめ
・ 今後の消費者施策の方向性の検討

【第4回審議会】

日 時 平成17年1月7日（金）13：30～15：30
場 所 県庁（6階）大会議室
議 題 ・ 福井県消費生活審議会意見の取りまとめ
・ 「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」
の改正案

5 県民からのご意見

(1) 県民の意見を聴く会

【嶺北会場】

日 時 平成 16 年 12 月 16 日 13 : 30 ~ 16 : 00

場 所 福井県立図書館 多目的ホール

参加者 14 名

主な意見

- ・ 消費に関する苦情相談に関しては、消費生活センターの電話増設や相談時間の延長など苦情相談体制を充実するとともに、行政だけでなく民間でも対応すべきである。また、出かけなくても相談できる体制も必要である。
- ・ 行政の広報のうち、ホームページなどインターネットによるものが増えているが、パソコンを持っていない県民にも配慮すべきである。
- ・ 条例には団体訴訟制度を盛り込んでほしい。
- ・ 個人情報の適切な取扱いを確保してほしい。
- ・ 消費者先進県として、消費者基本計画をまとめるべきである。
- ・ 事業者による違法行為等についてこれを公表するなど、消費者が納得できる制度を確立してほしい。
- ・ 市町村の役割を明確にしてほしい。
- ・ 事業者と消費者との情報格差に配慮してほしい。
- ・ 条例や規則は、用語が難しい。県民にわかりやすいものにしてほしい。
- ・ 地域で消費者教育を受けることは困難である。出前講座などの対策が取れないか。

【嶺南会場】

日 時 平成 16 年 12 月 17 日 13 : 30 ~

場 所 敦賀市 プラザ萬象 小ホール

参加者 14名

主な意見

- ・ 消費者が自立するとはどういうことか説明してもらわないとよくわからない。
- ・ 商品の表示を消費者がよく見ることが大事である。
- ・ 地元市町村に専門の相談員がいない。県の相談員を常駐させてほしい。
- ・ 消費者が賢い目を持つことが大事だが、事業者の不正を行政が指導できないか。
- ・ 企業不祥事について、事業者名の公表がないと消費者の権利の実現にはならない。情報があつてはじめて公正な選択が可能になる。
- ・ 事業者のしていることは消費者にはわからない。行政が抜き打ちで検査するようなことはできないか。
- ・ 消費者教育について、女性向けは多いが男性向けはどう考えているのか。男女一緒にやっていると成果は上がらない。

(2) 県民パブリックコメント

期 間 平成16年12月9日(木)～24日(金)

案 件

- ・ 福井県民が安全で安心できる消費生活をおくることができる消費者重視、生活者重視の生活を実現する具体的な方法について
- ・ 「福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例」の改正に盛り込むことが望ましい内容について

提案件数 10件(4名)

主な意見

- ・ 消費者の安全確保が盛り込まれることを歓迎する。
- ・ 消費者が安心して対話できる事業者であってほしい。
- ・ 消費者団体による会員以外への啓発活動を期待する。
- ・ 悪質事業者に対する罰則が必要ではないか。
- ・ インターネット記載事項に関する倫理規定を定めてほしい。
- ・ 県民があらゆる場所、身近な地域で消費者教育を受けられるようにしてほしい。

