

背景
経済社会情勢の変化
消費者保護基本法の改正

千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例

平成19年12月21日 公布
平成20年6月1日 施行

県民の消費生活の安定及び向上

基本理念

各主体が相互に連携・協働

県、市町村、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体(各主体)の相互の信頼を基調

消費者の権利を尊重

消費者の自立を支援

高度情報通信社会の進展・消費生活における国際化の進展に的確に対応するよう配慮

- 事業者による適正な事業活動
- 消費者の年齢、障害の有無等の特性配慮

消費者の権利

- 商品・役務により、生命・身体・財産が侵されない権利
- 商品・役務について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 商品・役務の取引について、不当な方法から保護され、不当な条件を強制されない権利
- 消費生活において個人情報適正に取り扱われる権利
- 商品・役務及びこれらの取引行為により、不当に受けた被害から速やかに救済される権利
- 消費生活において必要な情報を速やかに提供される権利
- 消費生活に関する教育を受ける機会が提供される権利
- 消費生活に関する意見が県の施策に適切に反映される権利

消費者(役割)

- 自主的かつ合理的に行動する努め。
- 様々な場を通じて情報を提供し合う等互いに協力する努め。
- 知的財産権等の適正な保護に配慮する努め。
- 県の施策に協力する努め。
- 環境への負荷の低減に配慮する努め。

消費者団体(役割)

情報の収集・提供、意見の表明、消費者啓発・教育、消費者被害の防止・救済の活動など、健全かつ自主的な活動の努め。

- 啓発活動及び教育の推進(自立支援講座など)
- 消費者団体の自主的な活動の促進
- 危害情報・被害情報の提供

連携・協働

適正な事業活動

消費生活

苦情・被害

苦情の処理及び被害の救済・解決のあっせん等
・審議会の調停等
・訴訟の援助

事業者(責務)

- 消費者の安全・取引の公正を確保。
- 消費者に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・財産の状況等に配慮。
- 苦情処理体制の整備等に努め、苦情を適切に処理。
- 品質等の向上、価格の安定、流通の円滑化の努め。
- 県の施策に協力。
- 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
- 自主行動基準の作成等、必要な措置を自主的に講じ、消費者の信頼確保の努め。
- 環境への負荷低減の努め。

事業者団体(責務)

- 苦情処理体制の整備、自主行動基準の作成支援などの自主的な活動の努め。
- 県の施策に協力。

市町村

連携・支援

県(責務)

- 消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を策定・実施。
- 施策の策定・実施に当たっては、消費者等の意見を聴くための必要な措置。
- 消費生活が環境に及ぼす影響に配慮。
- 基本計画の策定・公表。 試験・検査等の実施・情報提供。 施策等の公表。

他都道府県
国

協力
要請

協力

- 商品等の安全等に関する施策・危害の防止
・規格、表示、包装等の適正化
・不当な取引行為の禁止等
- 生活必需商品に関する措置

商品等の安全等に関する施策(15条~25条)

危害の防止(15条~18条)

- 危害の防止に関する調査等
- 危害の防止に関する勧告等
- 重大緊急危害の情報提供
- 商品等の提出

規格、表示、包装等の適正化(19条)

- 規格、表示、包装等の適正化

不当な取引行為の禁止等(20条~25条)

- 不当な取引行為の指定
- 不当な取引行為の禁止
- 不当な取引行為に関する調査等
- 不当な取引行為に関する勧告等
- 重大な被害についての情報提供
- 架空請求についての情報提供

苦情処理・被害救済に関する施策(26条~29条)

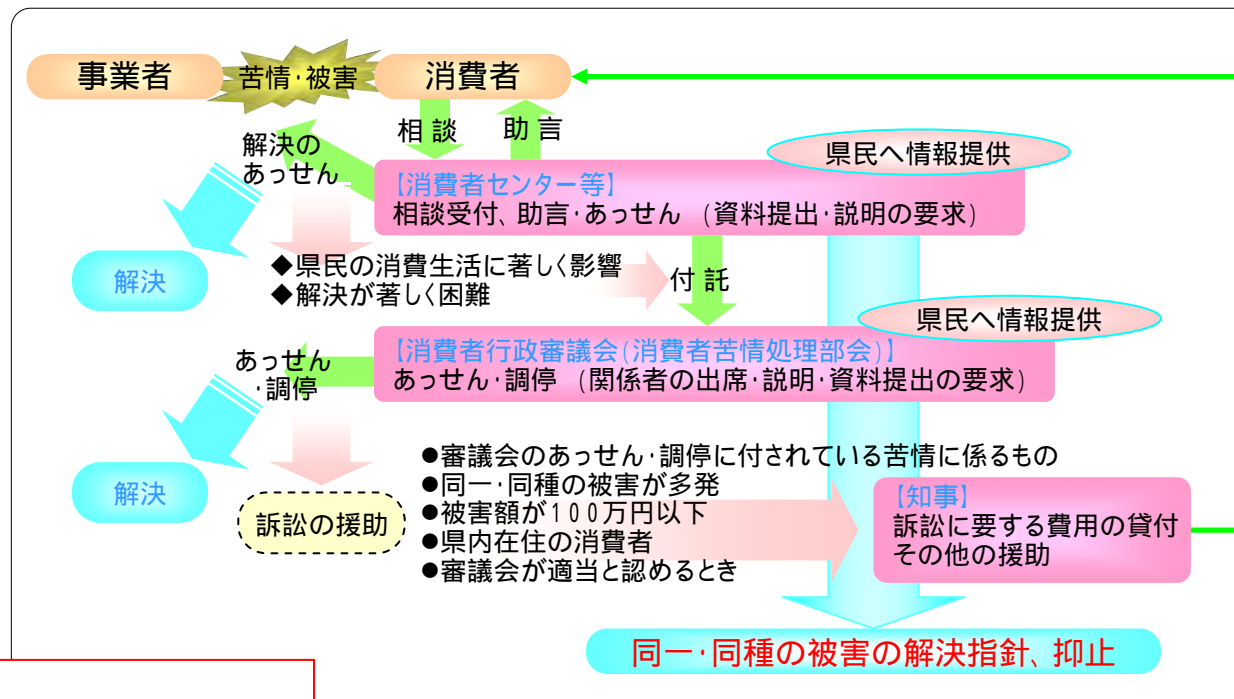
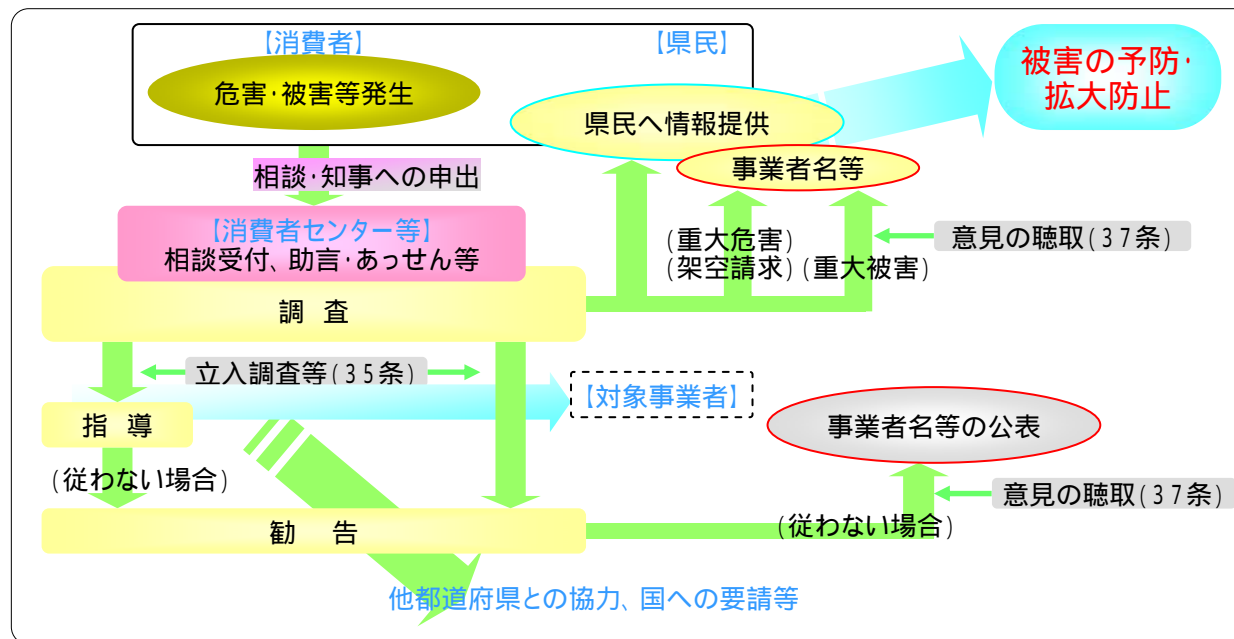
- 苦情の処理のあっせん等
- 審議会の調停等
- 訴訟の援助
- 貸付金の返還等

生活必需商品に関する措置(30条~33条)

- 需給状況等の調査等
- 特定生活必需商品の指定等
- 協力要請
- 売渡勧告等

雑則(34条~39条)

- 知事への申出
- 立入調査等
- 公表
- 意見の聴取
- 国の行政機関等との協力
- 国に対する措置要請等



不当な取引行為の禁止(第3章第3節)

【条令第21条】

事業者は、消費者との取引に当たっては、次の「不当な取引行為」を行ってはならない。

【条令第20条第1項第1号】

- 消費者を訪問して、消費者の意に反し、又は消費者に拒絶の意思表示の機会を明示的に与えることなく、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 電話、ファクシミリ、電子メール、携帯電話メールなどを利用して、消費者の意に反し、又は消費者に拒絶の意思表示の機会を明示的に与えることなく、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

【条令第20条第1項第2号】

- 消費者の知識・経験・財産の状況などに照らして不適當な契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

【条令第20条第1項第3号】

- 消費者に対し、販売の意図を隠して接近して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 消費者に対し、商品やサービスの品質などに関する重要な情報を提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 消費者に対し、誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 消費者に対し、将来における不確実なことについて断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

【条令第20条第1項第4号】

- 消費者を威迫して困惑させ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 消費者に迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 消費者を心理的に不安な状態や正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

【条令第20条第1項第5号】

- 消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。

【条令第20条第1項第6号】

- 消費者やその関係人を欺き、威迫して困惑させるなど不当な手段を用いて、契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務を履行させること。

【条令第20条第1項第7号】

- 契約に基づく債務について、完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対して適切な処理をしないこと。
- 契約に基づく債務について、履行を不当に拒否したり、履行をいたずらに遅延させること。
- 継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更したり、消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

【条令第20条第1項第8号】

- 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解約の解除・取り消しの申出、契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立・存続を強要すること。
- 契約の申込みの撤回、契約の解除・取消し、契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否したり、いたずらに遅延させること。

【条令第20条第1項第9号】

- 商品・サービスを販売する事業者やその取次店など実質的な販売行為を行う者からの商品・サービスの購入を条件や原因として信用供与契約や保証受託契約(以下「与信契約等」)について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又はこれを締結させること。
- 消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫ったり、当該債務の履行をさせること。