

愛媛県消費生活条例

近年の規制緩和やIT化の進展などにより、消費者にとっては利便性が高まり、生活は豊かになりましたが、その反面、消費者トラブルが増加し、その内容も複雑・多様化しています。

このような状況を踏まえ、愛媛県では、県民の消費生活のより一層の安定及び向上を図るため、愛媛県消費者保護条例を改正し、愛媛県消費生活条例として、17年4月1日から施行しました。

基本理念

- 1 消費者の権利を確立するとともに、消費者の自立を支援することを基本とします。
<消費者の権利>
消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な生活環境が確保される権利
安全が確保される権利
自主的・合理的な選択の機会が確保される権利
不適正な取引行為を行わせない権利
必要な情報が迅速・適確に提供される権利
教育・学習の機会が確保される権利
意見が消費者政策に反映される権利
消費者団体を組織し、行動する権利
被害から適切・迅速に救済される権利
- 2 自立の支援に当たり、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への配慮
- 3 高度情報通信社会の進展への的確な対応、環境の保全への配慮

県・事業者・事業者団体の責務、消費者・消費者団体の役割

- 1 県の責務
基本理念にのっとり消費者政策を策定・推進する。
- 2 事業者の責務
消費者の安全の確保
取引の公正の確保
価格・供給の安定・品質の向上
環境の保全への配慮
消費者への迅速・適確及び明確・平易な情報の提供
消費者の知識・経験等に配慮
消費者の意見の反映
苦情の適切・迅速な処理
法令遵守・自主行動基準の作成
県・市町の消費者政策への協力
- 3 事業者団体の責務
消費者苦情の処理体制の整備、事業活動に関し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。

4 消費者の役割

自ら進んで、消費生活に関する知識の修得・情報の収集等を行い、消費者政策に意見を述べることによって、消費生活の安定・向上に積極的な役割を果たす。
環境の保全、知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努める。

5 消費者団体の役割

消費生活に関する情報の収集や提供、意見の表明、消費者への啓発や教育、消費者被害の防止・救済など、消費者の消費生活の安定・向上を図るための活動に努める。

啓発活動、消費者教育の充実

- 1 知事は、消費者の自立を支援するため、必要な情報の提供、知識の普及等啓発活動を推進します。
- 2 県は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じた教育の充実等必要な施策を講じます。

危害を及ぼす商品等に対する措置

- 1 商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合は、知事は事業者に対して、供給の中止や回収など必要な措置をとるよう指導・勧告を行います。
- 2 緊急の必要があると認めるときは、知事はその商品等の名称などを消費者に周知します。(17年7月1日から施行。)

不適正な取引行為の禁止(平成17年7月1日から施行)

事業者と消費者の取引について、以下の行為を不適正な取引行為として禁止し、違反があれば、知事は事業者に対し、指導・勧告を行います。

また、不適正な取引行為において、消費者被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、その事業者の名称等を消費者に周知します。

- 契約勧誘における情報提供が不適正な行為
- 契約勧誘の方法が不適正な行為
- 契約内容に関しての不適正な行為
- 消費者の債務履行に際しての不適正な行為
- 事業者の債務履行に際しての不適正な行為
- 契約解除に際しての不適正な行為
- 消費者信用取引における不適正な行為
- 上記 ~ までの行為に準ずる行為

知事への申出

県民は、この条例に違反する事業活動により、消費者の利益が害されていると認めるときは、知事に申し出て、適切な措置を求めることができます。

条例に関するお問合せ先

愛媛県県民環境部管理局県民生活課

〒790-8570

愛媛県松山市一番町4丁目4-2

TEL 089-912-2336, 2337