

「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」の一部改正骨子案に対する御意見と県の考え方

(反映状況の区分)

- A : 意見を反映し、案を修正した
- B : 既に案で対応済み
- C : 案の修正はしないが、実施段階で参考としていく
- D : 意見を反映できなかった
- E : その他

番号	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映状況
1. 買取型消費者取引への適用対象の拡大【6件】				
1	特商法改正により「訪問購入」については規制対象とされたが、さらに条例において「押し買い」等を含む全ての買取型消費者取引を規制対象とすることに賛成である。	5	御意見の趣旨を踏まえ、平成25年7月1日に施行する予定です。	B
2	不当取引行為の規制対象に買取型消費者取引が含まれることを明示するため、条例第21条本文中「商品又は役務の取引に関し」を「商品又は役務の取引(これらの買取行為を含む。)」と改正すべきである。また、条例第2条第1号の「商品又は役務」を「商品(施設を利用し又は役務の提供を受ける権利を含む。以下、この条例において同じ。))又は役務」と改正すべきである。	1	御意見の趣旨を踏まえ、「商品」・「供給する」の文言について所要の改正を行いました。	B
2. 勧誘開始(接触)段階での不当取引行為に関する規制の強化【23件】				
3	消費者との間で多くのトラブルが発生しているため、是非とも実行してほしい。	1	本内容については、今回の改正は見送り、引き続き検討していくこととしました。	D
4	勧誘開始後の不当取引行為を規制するだけでは、特に拒絶することができない高齢者等については被害防止が困難である。勧誘拒絶の意思を表明した消費者への勧誘禁止等について賛成である。	6	本内容については、今回の改正は見送り、引き続き検討していくこととしました。	D
5	勧誘開始(接触)段階において、取引を受ける意思がない人に対し、全ての商品又は役務の勧誘を禁止することは消費者被害の防止に大変有効である。例外規定を作らず、全ての商品又は役務を対象とすることが重要である。	1	本内容については、今回の改正は見送り、引き続き検討していくこととしました。	D
6	「訪問お断りステッカー」について、「訪問販売お断り」などの一括拒絶の方法だけではなく、「〇〇〇〇はお断り」等その内容を具体的に記載したのも対象とすべきである。	1	本内容については、今回の改正は見送り、引き続き検討していくこととしました。	D
7	従前からのお客様へガスを供給している事業者及び安全確保のための説明行為を条例の対象外とすべきである。	11	本内容については、今回の改正は見送り、引き続き検討していくこととしました。	E
8	訪問販売等お断りステッカーについて、実効性を担保するため、当該ステッカーの無断撤去に対する処罰や、消費者と従前の取引が存在した場合(既に取引関係にあった場合)の取扱いについて、明確な基準を設定しておくことが望ましい。	1	本内容については、今回の改正は見送り、引き続き検討していくこととしました。	D
9	BtoCビジネスを業務としている多くの業種、多くの事業者を一律に規制するものであり、これら事業者の経営に大きな打撃を与える可能性が極めて高い。従って、本事項については、条例改正案から削除すべきである。	1	本内容については、今回の改正は見送ることとしました。	A
10	お断りシールによって正当な営業ができない状況が生まれ、営業妨害になると思慮される。悪徳業者対策、特にお年寄りへの対策としては然りという思いも有るが、一律に全ての事業者に適用することには反対である。	1	本内容については、今回の改正は見送ることとしました。	A
3. 消費生活審議会における裁判外紛争解決機能の強化【3件】				
11	苦情処理委員会によるあっせん手続を活用して実効的な解決を図る手段の1つとして、新たに、事業者等に対し、「説明及び資料の提出の求めることができる」との改正に賛成である。	1	御意見の趣旨を踏まえ、平成25年7月1日に施行する予定です。	B
12	消費者被害の防止に役立つため、「処理経過及び結果を公表することができる」との改正に賛成である。	2	御意見の趣旨を踏まえ、平成25年7月1日に施行する予定です。	B
4. 規則関係(不当取引行為の規制強化)【12件】				
13	「高齢者等の判断力不足に乗じて勧誘する行為」、「顧客の知識、経験、財産の状況に照らして不適當な勧誘」、「家族等に相談させない、考える余裕を与えない勧誘」を規制事項として加えることに賛成。なお、「家族等に相談させない、考える余裕を与えない勧誘」については、同様の行為を行い契約の解除を妨げるケースもあるので、第4条の類型にも規定すべきである。	3	「家族等に相談させない等の勧誘」については、御意見の趣旨を踏まえ、規則第4条において同様の規定を新設しました。	A
14	量的な過量販売(規則第2条第4号)とは別に、契約期間が不当に長期であるなど消費者の生活状況等に照らして過大な拘束力の契約を規制する規定を設けるべきである。	3	御意見の趣旨を踏まえ、新たな不当取引行為として必要な規則改正を実施しました。	A
15	インターネット取引や通信販売等において虚偽の記載により誤認させて契約の申込みをさせる手口が増えている。そこで、規則で既に規定している既存の不当取引行為に関し、「告げ若しくは表示し」等を加え、当該取引においても対応できるよう改正すべきである。	3	御意見の趣旨を踏まえ、必要な規則改正を実施しました。	A
16	決済代行業者が介在することにより悪質販売業者がクレジット契約を利用して被害を発生させるトラブルが多発している。そこで、規則第1条18号の「与信の供与」に関する規定に関し、「消費者に与信の供与又はその取次ぎをするに際し…」に加え決済代行業者のうち与信の取次ぎをする行為を不当取引行為として加えるべきである。併せて、与信業者等が「知りながら」としている現行条件を「知りながら、若しくは知り得べきでありながら」に変更するべきである。そうすることにより、マンスリークリア方式のクレジット契約で苦情が多発した場合など、割賦販売法が適用できないケースについて条例の活用が可能になる。	3	決済代行業者に係る規制については、当該業者と消費者の関係性等について研究する必要があり、現時点で規則に盛り込むことは困難と考えますが、この問題性については十分認識しており、国の規制の動向や消費者トラブルの状況を鑑みながら、引き続き検討してまいります。	D

「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」の一部改正骨子案に対する御意見と県の考え方

(反映状況の区分)

- A : 意見を反映し、案を修正した
- B : 既に案で対応済み
- C : 案の修正はしないが、実施段階で参考としていく
- D : 意見を反映できなかった
- E : その他

番号	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映状況
5. その他(骨子案(規則【不当取引行為の規制強化】含)以外の意見)【25件】				
17	事業者であっても、当該取引に関する知識・経験が不十分な個人事業者については、実際に悪質業者の巧妙な勧誘により被害に遭っている現状に鑑み、条例の保護対象となるよう拡大すべきである。	2	事業者には消費者性と事業者性の両方の性格を与えることは、多面的、多角的な検討が必要であり、現段階では困難であると考えます。個人事業者に関する今後のトラブルの状況や消費者関連制度の動向等を見極めた上で、引き続き議論、検討していきます。	D
18	現行条例では、知事に対する申告は消費者に限られ、事業者には申告権が与えられていない。消費者自ら知事に被害を申し出ることは稀であり泣き寝入りしているのが現状である。そこで、条例違反の行為規制を実行たらしめるため、同業他社にも知事に被害等を申し出ることができるよう改正すべきである。	2	御意見に関しては、特定商取引法第60条において、「何人も、特定商取引の公正及び購入者等の利益が害されると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適切な措置を取るべきことを求めることができる。」と規定されており、当該法規定により対応可能と考えます。	E
19	現在、条例に違反し県から行政指導を受けた事業者等は公表の対象とされていない。条例の実行性を担保するため、行政指導の対象とされた事業者名及び違反内容を公表できるよう条例を改正すべきである。	3	事業者に対して条例に基づく勧告等を実施した場合は、その旨必要に応じて適切に公表しております(条例第22条)。	E
20	条例違反があり、処分及び勧告、行政指導を行った場合、多くの消費者・県民がそのことを知ることができるように、その詳細を新聞、県ホームページのトップに大きくスペースを割き、また、広報誌に大きく掲載すること等詳細を公表すべきである。また、相談窓口ももっと明瞭であるべきである。	1	特定商取引法に基づく行政処分や条例に基づく勧告等を行った場合は、その旨県のホームページ(県政ニュース)に掲載するほか、報道機関への情報提供を実施することにより、広く周知に努めております。今後とも適切な広報や相談窓口の周知に努めてまいります。	E
21	条例改正施行後5年目を目途にして、改正条例の効果と弊害とを比較検討し、今回の改正条項を維持するか否かを決定する旨附則に加えるべきである。	1	改正条例を施行し一定の期間を経過した後、今回の改正項目の内容を中心にその効果や弊害等について検討し、必要に応じて適切な措置を講じてまいります。	C
22	条例違反による取引行為は、永久的に特商法のクーリング・オフの対象となるよう配慮いただきたい。	1	クーリング・オフ制度の適用を拡大することは、取引及び契約の安定性等の観点から、現状では困難と考えます。	D
23	条例における規制違反行為に対する制裁として、業務停止命令及び罰金若しくは過料の罰則を加えることができるように規定を設けるべきである。	2	罰則規定の導入につきましては、規制の対象や罰則の軽重などについて慎重に見極めていく必要があります。	D
24	国民生活センターの紛争解決委員会では、仲介委員を2名程度にて機動的な開催・進行ができるようにして多数の事案を解決する成果を上げている。東京都においても本年度から同様の趣旨により部会構成を設けている。埼玉県でも、苦情処理部会の機動的な開催ができるよう運用の改善を求める。	1	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
25	苦情処理部会では県内市町村の消費生活センターでの受付事案も取扱い可能とすること。それ以外に、消費者が訴訟提起された事案で審議会が相当と認めるときは適用対象とするよう所要の規定整備を図ること。	2	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
26	苦情処理部会の担当委員は、審議会委員に限定することなく、必要に応じて、弁護士、消費生活相談員等の専門知識を有する人員を選任できるようにするとともに、紛争解決に向け迅速な処理が行えるよう体制を整備すべきである。	2	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
27	適格消費者団体が取り扱う事案についても、消費生活審議会によるあっせん等を認めるべきである。あわせて、適格消費者団体への訴訟費用等援助制度の適用拡大や資料提供等の援助について検討してもらいたい。	2	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
28	地方公共団体は、消費者教育の推進等に関し、国との役割分担を踏まえ必要な財政措置等を講じることが義務付けられるが、このような措置を講じる旨条例に規定すべきである。	2	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
29	消費者教育推進計画の早期策定について条例に規定していただきたい。あわせて、市町村においても同様の計画が策定されるよう、県として援助する旨条例に明記すべきである。	2	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
30	消費者教育推進法の趣旨に鑑み、条例に、「消費者市民の育成」とあわせ、「消費者教育推進地域協議会」の位置付けについて明記すべきである。	2	御意見の趣旨は、今後の県の消費者行政を推進する上で参考とさせていただきます。	E
合 計		69		