

# 道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進 消費者被害の発生・拡大を防止

「北海道消費生活条例」が改正され、平成21年10月16日に施行されました（一部は、平成22年4月1日に施行）。

主な改正内容は、次のとおりです。

## 基本理念

- ①消費者の利益の擁護及び増進は、道民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の権利が尊重されるとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう地域の状況に応じて消費者の自立が支援されることを旨として、行われなければならない。
- ②消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関する事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- ③消費者の自立の支援に当たっては、高度情報通信社会の進展及び国際化の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。

## 道の責務

- ①道民の消費生活に関する施策について、国や市町村、消費者団体などの関係者と緊密に連携して、その推進に努める。
- ②市町村が消費生活に関する施策を策定・実施しようとする場合には、市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、助言その他の必要な支援を行う。

## 事業者の責務

- ①消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保する。
- ②消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供する。
- ③消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産等の状況に配慮する。
- ④消費者の信頼を確保するよう努める。

## 事業者団体の責務

- 消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う。

## 消費者の役割

- 自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努める。

## 消費者団体の役割

- 消費者の消費生活の安全及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行う。

## 基本計画

- 知事は、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画を定めなければならない。

## 緊急危害防止措置

- 知事は、商品等が消費者に重大な危害を及ぼすおそれがある場合に、危害の発生・拡大を防止するため緊急の必要があるときは、商品等の名称や事業者の名称などの情報を直ちに提供する。

## 不当な表示の禁止

- 知事は、不当な表示が行われている疑いがある場合は調査を行い、必要な措置を勧告することができる。

## 合理的根拠の提出要求

- 事業者が消費者を誤認させる行為を行っている疑いがある場合には、知事は事業者に合理的な根拠を提出させることができる。

## 勧告内容の情報提供

- 知事は、危害や不当な取引方法に関する勧告を行った場合には、必要に応じて勧告の内容を消費者に情報提供することができる。

## 苦情等の処理体制の整備

- 道は、市町村との連携を図りつつ、主として専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情に係る相談の処理を行うとともに、多様な苦情等に柔軟かつ弾力的に対応するため、消費者からの苦情等を専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理する体制の整備に努めなければならない。

## 情報提供、教育等の推進等

- ①道は、地域の社会的及び経済的状況に応じ、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及その他の消費者に対する啓発活動及び学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じた消費生活に関する教育の推進に努める。
- ②道は、消費者の自主的な組織活動及び消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずる。

## 立入調査等

- 立入調査等の対象に、事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるものを加える。

（文言は一部省略しています）

改正された条例の中で、不当な取引方法として  
9つの行為を禁止しています（平成22年4月1日施行）。