

沖縄県消費生活条例

平成17年12月27日

条例第67号

沖縄県消費生活条例をここに公布する。

沖縄県消費生活条例

沖縄県民の消費生活の安定及び向上に関する条例(昭和55年沖縄県条例第17号)の全部を改正する。

目次

- 第1章 総則(第1条 第10条)
- 第2章 消費者の安全の確保(第11条 第14条)
- 第3章 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
 - 第1節 表示、広告等の適正化(第15条 第20条)
 - 第2節 不当な取引行為の禁止(第21条 第23条)
 - 第3節 生活関連物資の供給及び価格の安定(第24条 第27条)
- 第4章 消費者啓発及び消費者教育の推進(第28条)
- 第5章 消費者被害の救済(第29条 第33条)
- 第6章 環境の保全への配慮(第34条 第36条)
- 第7章 沖縄県消費生活審議会(第37条)
- 第8章 雑則(第38条 第40条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県及び事業者の責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の基本となる事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者政策の推進は、県、市町村、事業者及び消費者の相互の信頼を基調として、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本としなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保されること。
- (3) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (4) 消費者に対し教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。
- (6) 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。

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して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 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務)

第3条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

2 県は、消費者政策を推進する上で市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、市町村が推進する消費者政策について、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

3 県は、消費者政策の推進に当たっては、市町村と相互に協力するとともに、消費者の意見が十分に反映されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

(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こと。

(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

(4) 事業者と消費者との間に生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、消費者苦情を適切に処理すること。

(5) 県又は市町村が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務について、流通の円滑化及び価格の安定に努めなければならない。

3 事業者は、事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の役割)

第5条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者苦情の処理体制の整備、事業者自らがその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ものとする。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するとともに、消費者相互の連携を図ることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(県民の申出)

第8条 県民は、この条例の定めに違反する事業活動により、又はこの条例に定める措置がとられていないことにより、消費者の権利が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対

しその旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他必要な措置をとるものとする。

3 知事は、必要があると認めるときは、申出の内容及びその結果について県民に情報を提供するものとする。

(国等への措置要請)

第9条 知事は、この条例の目的を達成するために必要があると認めるときは、国及び関係地方公共団体に対して適切な措置を講ずるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(消費者基本計画)

第10条 知事は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を策定するものとする。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 消費者政策の大綱

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 知事は、消費者基本計画を定め、又は変更したときは、これを公表するものとする。

第2章 消費者の安全の確保

(危害商品等の供給禁止)

第11条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品及び役務を供給してはならない。

(危害商品等の調査)

第12条 知事は、事業者が供給する商品又は役務について、消費者に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の規定により、調査を行う場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品又は役務の安全性について、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

(指導及び勧告)

第13条 知事は、事業者が供給する商品又は役務について、消費者に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、危害を防止するために当該事業者に対し、当該商品又は役務の製造若しくは販売の中止又は回収その他必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該勧告の内容及びその結果について消費者に情報を提供するものとする。

(緊急危害防止措置)

第14条 知事は、事業者が供給する商品又は役務について、消費者に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあり、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の氏名若しくは名称又は住所その他当該事業者を特定する情報を消費者に提供することができる。

第3章 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

第1節 表示、広告等の適正化

(表示等の適正化)

第15条 事業者は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際し選択等を誤ることがないように、その供給する商品及び役務の表示について、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 品質、内容その他の必要な事項を明確かつ平易に表示すること。
 - (2) 販売価格又は利用料金を商品又は見やすい場所に表示すること。
 - (3) 品質、内容、価格その他の消費者の判断に影響を与える重要な事項について、著しく事実と相違する表示又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると消費者を誤認させるような表示を行わないこと。
- 2 事業者は、品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、その供給する商品及び役務について、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第16条 事業者は、消費者が商品の購入又は役務の利用に際し選択等を誤ることがないように、その供給する商品及び役務の品質、内容、価格その他の消費者の判断に影響を与える重要な事項について、著しく事実と相違する広告又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると消費者を誤認させるような広告をしてはならない。

(自主基準の設定)

第17条 事業者及び事業者団体は、前2条に規定する事項に関する基準(以下「自主基準」という。)を定めるよう努めなければならない。

- 2 事業者及び事業者団体は、自主基準を定めるに当たっては、消費者の意見が反映されるよう努めなければならない。
- 3 事業者団体は、自主基準を定め、変更し、又は廃止しようとするときは、あらかじめ知事に届け出なければならない。
- 4 知事は、事業者団体が自主基準を定め、変更し、又は廃止しようとするときは、当該事業者団体に対し、必要な指導及び助言をすることができる。
- 5 事業者及び事業者団体は、自主基準を定め、変更し、又は廃止したときは、県民にその旨を周知させなければならない。

(県基準の設定)

第18条 知事は、表示、広告等の適正化を図るため特に必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、第15条及び第16条に規定する事項に関し、事業者が遵守すべき基準(以下「県基準」という。)を定めることができる。

- 2 知事は、県基準を定め、変更し、又は廃止したときは、速やかに告示するものとする。

(指導及び勧告)

第19条 事業者は、県基準を遵守しなければならない。

- 2 知事は、事業者が県基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(適正計量の実施)

第20条 事業者は、販売その他の取引に際して消費者が不利益を被ることのないよう量目の明示及び適正な計量を実施しなければならない。

第2節 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

第21条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)をしてはならない。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を明らかにせず、又は商品若しくは役務に関する重要な事項につき事実と異なることを告げて、若しくは事実を故意に告げず、又は将来における不確実な事項につき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。
- (2) 消費者を威迫して困惑させる等消費者の十分な意思形成を妨げて、又は高齢者その他の者の取引に関する知識若しくは判断力不足に乗ずる等の不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等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。
- (4) 消費者に対し、事実と異なることを告げて、若しくは威迫して困惑させる等の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に争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- (5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を不当に妨げ、又は契約の解除等に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(指導及び勧告)

第22条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

- 2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該勧告の内容及びその結果について消費者に情報を提供するものとする。

(被害拡大防止措置)

第23条 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、直ちに当該商品又は役務の名称、取引方法、これを供給する事業者の氏名若しくは名称又は住所その他当該事業者を特定する情報を消費者に提供することができる。

第3節 生活関連物資の供給及び価格の安定

(情報の収集、調査等)

第24条 知事は、県民の消費生活との関連性の高い物資(以下「生活関連物資」という。)及び役務について、常にその価格及び需給の動向に関する情報の収集及び調査を行うとともに、県民に必要な情報を提供するものとする。

- 2 事業者は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

(供給等の協力要請)

第25条 知事は、生活関連物資の流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該生活関連物資の生産、輸入又は販売を行う事業者に対し、円滑な供給、価格の安定その他必要な措置をとるよう協力を求めることができる。

(特定生活関連物資の指定)

第26条 知事は、生活関連物資のうち、その価格の動向又は需給の状況が県民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連物資を特定生活関連物資として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項による指定を解除するものとする。

3 知事は、第1項の規定による指定又は前項の規定による指定の解除をしたときは、その旨を告示するものとする。

(特定生活関連物資の調査等)

第27条 知事は、前条第1項の規定により指定した特定生活関連物資に関し、価格上昇の原因、需給の状況その他必要な事項について、速やかに調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査の結果、当該特定生活関連物資を供給する事業者がその円滑な流通を妨げ、又は適正な利得を著しく超えることとなる価格で供給を行っているとき、当該事業者に対し、当該特定生活関連物資の売渡し、価格の引下げその他必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

第4章 消費者啓発及び消費者教育の推進

第28条 知事は、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及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 知事は、市町村が推進する消費者に対する啓発及び教育について、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

3 知事は、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な支援又は協力をを行うものとする。

第5章 消費者被害の救済

(消費者苦情の処理)

第29条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、その原因、内容等を調査し、あつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定による消費者苦情の処理の申出があった場合において、その消費者苦情が県民の消費生活に影響を及ぼすものと認めるときは、当該消費者苦情に係る商品及び役務に関する情報を展示その他の方法により消費者に提供するものとする。

4 知事は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(市町村との連携)

第30条 知事は、市町村が実施する消費者苦情の処理について、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

2 知事は、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。
(沖縄県消費生活審議会の調停)

第31条 知事は、第29条第1項の規定によるあっせんその他の措置によっては、当該消費者苦情の解決が困難であり、かつ、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、沖縄県消費生活審議会の調停に付することができる。

2 沖縄県消費生活審議会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定により調停に付した場合において必要があると認めるときは、当該消費者苦情の概要及び調停の結果について消費者に情報を提供するものとする。
(訴訟の援助)

第32条 知事は、消費者が事業者を相手として提起する訴訟が次の各号のいずれにも該当する場合は、当該消費者に対し、規則で定めるところにより当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けを行うほか、訴訟を維持するため必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

- (1) 前条第1項の調停によって解決されなかった消費者苦情に係るものであること。
- (2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがある消費者苦情に係るものであること。
- (3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害に係るものであること。
- (4) 沖縄県消費生活審議会において、当該訴訟を援助することが必要であると認めたものであること。

(貸付金の返還等)

第33条 前条の規定により訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

第6章 環境の保全への配慮

第34条 知事は、環境の保全に配慮した消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用に関する知識の普及、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

第35条 事業者は、その事業活動において、廃棄物の発生の抑制、資源の再使用、再生利用等資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行い、環境の保全に配慮するよう努めるものとする。

2 事業者は、商品の内容品の保護又は品質の保全等の包装について、必要以上に過大又は過剰な容器包装を用いないよう努めるものとする。

第36条 消費者は、その消費生活において、廃棄物の発生の抑制、資源の再使用、再生利用等資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行い、環境の保全に配慮するよう努めるものとする。

第7章 沖縄県消費生活審議会

第37条 県民の消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議させ、並びに消費者苦情の調停を行わせ、及び消費者が事業者を相手に提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議させるため、沖縄県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 知事は、次に掲げる場合は、審議会に諮問しなければならない。

(1) 第10条第1項の消費者基本計画を定め、又は変更しようとするとき。

(2) 第13条第1項又は第27条第2項の規定による認定をしようとするとき。

(3) 第18条第1項の県基準を定め、変更し、又は廃止しようとするとき。

(4) 前3号に掲げるもののほか、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項について、調査審議させる必要があるとき。

3 審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に意見を述べることができる。

4 審議会の組織及び運営については、規則で定める。

第8章 雑則

(立入調査等)

第38条 知事は、第13条第1項、第19条第2項、第22条第1項及び第27条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し報告を求め、又は当該職員に当該事業者の事務所、営業所、工場、店舗、倉庫その他の事業場に立ち入り、帳簿書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により、職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者にこれを提示しなければならない。

3 第1項の規定による立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第39条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容その他必要な事項について公表することができる。

(1) 第12条第2項、第29条第2項又は第31条第2項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。

(2) 第13条第1項、第19条第2項、第22条第1項又は第27条第2項の規定による勧告に従わなかったとき。

(3) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、規則で定めるところにより、当該事業者に意見を述べる機会を与えなければならない。

(委任)

第40条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

沖縄県消費生活条例施行規則

平成18年3月31日

規則第21号

改正 平成23年3月31日規則第18号

沖縄県消費生活条例施行規則をここに公布する。

沖縄県消費生活条例施行規則

沖縄県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則(昭和55年沖縄県規則第53号)の全部を改正する。

目次

第1章 総則(第1条・第2条)

第2章 自主基準及び禁止する不当な取引行為(第3条―第8条)

第3章 消費者訴訟費用の貸付け(第9条―第22条)

第4章 意見陳述の機会の付与(第23条―第27条)

第5章 雑則(第28条―第30条)

附則

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この規則は、沖縄県消費生活条例(平成17年沖縄県条例第67号。以下「条例」という。)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(県民の申出の手続)

第2条 条例第8条第1項の規定により知事に対して申出をしようとする者は、次の事項を記載した申出書(第1号様式)を提出しなければならない。

- (1) 申出人の氏名又は名称及び住所
- (2) 申出の趣旨及び求める措置の内容
- (3) その他参考となる事項

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、これを誠実に処理し、処理の結果を申出人に通知するものとする。

第2章 自主基準及び禁止する不当な取引行為

(自主基準の届出)

第3条 条例第17条第3項の規定により知事に対して届出をしようとする者は、自主基準届出書(第2号様式)により行わなければならない。

2 知事は、前項の規定による届出があったときは、当該届出に係る事項を沖縄県公報により公告するものとする。

3 条例第17条第5項に規定する県民への周知は、テレビ、ラジオ、新聞等の広報媒体を利用する等の方法により行わなければならない。

(不当な取引行為)

第4条 条例第21条第1号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 住居、勤務先その他特定の場所(以下「住居等」という。)を訪問し、又は電話をかけ若しくは電話をかけさせ、契約の締結を勧誘しようとするとき、その勧誘に先立って、事業者の名称又は氏名(以下「名称等」という。)、契約の締結について勧誘する目的である旨及び当該勧誘に係る商品又は役務(以下「商品等」という。)の種類を明らかにしないこと。
- (2) 電話をかけ若しくは電話をかけさせ、住居等を訪問することを約し、又は営業所その他特定の場所(以下「営業所等」という。)への来訪を要請し、住居等又は営業所等において契約の締結を勧誘しようとするとき、その電話の際事業者の名称等、契約の締結について勧誘する目的である旨及び当該勧誘に係る商品等の種類を明らかにしないこと。
- (3) 商品等の販売の意図を明らかにせず、郵便、信書便、ファクシミリ、電子メールにより、若しくはビラ、パンフレット等の広告により、又は住居等を訪問し若しくは拡声器で住居の外から呼びかけることにより、営業所等への来訪を要請して、契約の締結を勧誘すること。
- (4) 事業者の名称等、契約の締結について勧誘する目的である旨及び当該勧誘に係る商品等の種類を明らかにせず、営業所以外の場所において呼び止め、営業所等へ同行させて、契約の締結を勧誘すること。
- (5) 商品等の品質、内容その他の商品等に関する重要事項、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項その他消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項につき、事実と異なることを告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (6) 商品等の品質、内容その他の商品等に関する重要事項につき、実際のもの若しくは他の事業者のものよりも著しく優良又は有利であると消費者を誤認させるべき表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 商品等の品質、内容その他の商品等に関する重要事項につき、故意に事実を告げないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (8) 将来における商品等の価額、将来において消費者が受け取る金額その他の将来における変動が不確実な事項につき、それが確実であると誤認させるべき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。

第5条 条例第21条第2号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 消費者を威迫して困惑させ、又は正当な理由なく不適當な時間帯に、又は正当な理由なく長時間にわたり、又は執ように何度も、又は消費者の進路に立ちふさがり、又は消費者につきまとう等の迷惑を覚えさせるような仕方で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者が事業者に対し住居等から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、住居等から退去せず、又は営業所等から消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、営業所等から消費者を退去させないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 消費者の不幸を予言若しくは示唆し、又は健康若しくは老後の不安、経済的な不安その他の生活上の不安をことさらにおおる等消費者を心理的に不安定な状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費

者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (6) 親切行為により、又は販売目的以外の商品等は無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者の心理的負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる契約の締結を勧誘し、又は高齢者、未成年者その他の者の判断力の不足に乗じて契約の締結を勧誘し、若しくは契約を締結させること。
- (8) 事業者が電気通信手段を介した契約の申込みを受ける場合において消費者が操作を行う際に、当該操作が契約の申込みとなることを容易に認識できるように表示せず、又は契約内容を容易に確認でき、及び契約の申込みを容易に訂正できるようにしていないこと。
- (9) 消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなく、電気通信手段を介して一方的に広告等を反復して送信し、契約の締結を勧誘すること。
- (10) 消費者の支払能力を超えると認められる信用の供与を受けることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (11) 消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (12) 消費者のクーリング・オフの権利を行使する通知を受けたとき、当該消費者からの要請がないにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (13) 販売事業者の行為が、前条、前各号若しくは次号、又は次条から第8条までの規定に規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は信用の供与に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売事業者を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、信用の供与をする契約を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (14) 前各号に掲げるもののほか、不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

第6条 条例第21条第3号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 法令等の規定により交付すべき契約書等を交付せず、又はこれらの規定に規定する商品等の価格、種類、数量等を記載せず、契約を締結させること。
- (2) 事業者の債務不履行若しくは商品等の瑕疵による契約の解除その他の契約の解除の申出又は契約の取消し若しくは無効の主張を消費者からすることを不当に制限する条項を設けて、契約を締結させること。
- (3) 債務不履行、不法行為又は商品等の瑕疵により生ずる事業者が負うべき損害賠償責任の全部又は一部を不当に免除する条項を設けて、契約を締結させること。
- (4) 契約の解除又は変更に伴う消費者が支払う損害賠償額又は違約金(以下「損害賠償額等」という。)について、解除又は変更の事由、時期等の区分に応じ、当該契約と同種の契約の解除又は変更に伴う当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を著しく超えることとなる内容の契約を締結させること。
- (5) 消費者の債務不履行又は債務の履行遅滞に対する損害金又は違約金について、支払期日の翌日から当該債務の支払いをする日までの期間の日数に応じ支払うべき額に年14.6パーセントの割合(法令で別に定めがある場合にあつては、当該定める割合)を乗じて計算した額を超えること

となる内容の契約を締結させること。

- (6) 契約書等に年齢、職業、収入その他の事項について、虚偽の記載をさせ、又は虚偽の記載をして、契約を締結させること。
- (7) 消費者に不当に過大な量の商品等の契約を締結させ、又は不当に長期にわたって供給される商品等の契約を締結させること。
- (8) 前各号に掲げるもののほか、消費者の利益を一方的に害する条項を設けて、契約を締結させること。

第7条 条例第21条第4号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)に対し、事実と異なることを告げて、又は威迫して困惑させ、又は正当な理由なく不適切な時間帯に、若しくは長時間にわたる等の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (2) 貸金業者等からの借入れによる金銭の調達を執ように迫って消費者等を困惑させて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (3) 消費者等の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をし、又は訪問して、契約に基づく債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力をさせること。
- (4) 契約が成立していないにもかかわらず、又は契約の成立若しくは有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約の成立又は契約の有効性を一方的に主張し、強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (5) 事業者の名称等若しくは住所又は債務の内容について明らかにせず、又は偽って、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (6) 消費者の債務不履行又は債務の履行遅滞に対する損害金又は違約金について、支払期日の翌日から当該債務の支払いをする日までの期間の日数に応じ支払うべき額に年14.6パーセントの割合(法令で別に定めがある場合にあっては、当該定める割合)を乗じて計算した額を超えることとなる額の支払いの履行を迫り、又は履行をさせること。
- (7) 契約に基づく債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

第8条 条例第21条第5号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、これを拒否し、又は損害賠償額等、手数料、送料、商品等の対価等法令上根拠のない要求をすること。
- (2) 事業者の債務不履行又は商品等の瑕疵による消費者からの契約の解除の申出に対し、これを不当に拒否し、又は損害賠償額等、手数料、送料、商品等の対価等に関して根拠のない要求をすること。
- (3) 継続的に商品等を供給する契約又は当該契約に関連する商品等の販売契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除若しくは変更の申出に対し、これを不当に拒否し、又は損害賠償額等について、当該契約と同種の契約の解除若しくは変更に伴う当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を著しく超える額を要求すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは変更の申出に対し、これを不当に拒否し、又は損害賠償額等について、当該契約と同種の契約の解除若しくは変更に伴う当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を著しく超える額を要求す

ること。

- (5) 消費者の契約の取消し又は無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これを不当に拒否し、又は契約の取消し若しくは無効に伴う消費者の利得相当額の返還について、当該消費者に生ずべき利得相当額を著しく超える額を要求すること。
 - (6) 商品等の品質、内容その他の商品等に関する重要事項その他消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項につき、事実と異なることを告げて、又は将来における変動が不確実な事項につき、それが確実であると誤認させるべき断定的判断を提供して、消費者のクーリング・オフの権利の行使又は契約の申込みの撤回、解除若しくは変更の申出又は契約の取消し若しくは無効の主張(以下「契約の解除等」という。)を妨げること。
 - (7) 消費者等若しくはその関係人を威迫して困惑させ、又は正当な理由なく不適切な時間帯に、若しくは長時間にわたる等の不当な手段を用いて、契約の解除等を妨げること。
 - (8) 契約の解除等が有効に行われたにもかかわらず、当該解除等に伴う事業者が生ずる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。
- 2 第5条第12号並びに前項第1号及び第6号に規定するクーリング・オフの権利とは、次に掲げる権利をいう。
- (1) 割賦販売法(昭和36年法律第159号)第4条の4第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
 - (2) 特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第9条第1項、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第58条第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
 - (3) 前2号に規定する法律以外の法令の規定又は契約により認められた権利で前2号に掲げる権利に類するもの

第3章 消費者訴訟費用の貸付け

(貸付金の範囲)

第9条 条例第32条に規定する訴訟に要する費用に充てる資金(以下「貸付金」という。)の範囲は、次に掲げるものとする。

- (1) 民事訴訟費用等に関する法律(昭和46年法律第40号)第2章の規定により裁判所に納める費用
- (2) 訴訟代理人に支払う手数料及び謝金
- (3) 前2号に掲げるもののほか、訴訟に要する費用で、知事が特に必要と認めるもの

(貸付けの要件)

第10条 条例第32条第3号の規則で定める額は、50万円とする。

2 貸付金の貸付けは、引き続き3箇月以上県内に住所を有する者に対し行うものとする。

(貸付金の限度額等)

第11条 貸付金は、訴訟1件当たり100万円を限度とする。

2 貸付金は、無利子とする。

(貸付けの申請)

第12条 貸付金の貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟資金貸付申請書(第3号様式)を知事に提出しなければならない。

2 前項の消費者訴訟資金貸付申請書には、貸付金の貸付けを受けようとする者の住民票抄本その他知事が特に必要と認める書類を添付しなければならない。

(貸付けの決定)

第13条 知事は、前条第1項の規定による消費者訴訟資金貸付申請書の提出があったときは、当該申請に係る書類の審査及び必要な調査を行い、かつ、沖縄県消費生活審議会の意見を聴いて、貸付金の貸付けの可否及び貸付額を決定し、その旨を消費者訴訟資金貸付決定通知書(第4号様式)又は消費者訴訟資金貸付不承認決定通知書(第5号様式)により申請者に通知するものとする。

2 知事は、前項の規定により貸付けの決定をするに当たっては、必要な条件を付することができる。
(契約の締結等)

第14条 前条第1項の規定による貸付けの決定の通知を受けた者は、消費者訴訟資金貸借契約を締結しなければならない。

2 前項の契約には、次に掲げる要件を備えた連帯保証人2人を立てなければならない。

- (1) 引き続き3箇月以上県内に住所を有する者
- (2) 一定の職業を有し、弁済の資力を有する者

3 知事は、第1項の規定により契約を締結したときは、速やかに貸付金を交付するものとする。

4 前項の規定により貸付金の交付を受けた者(以下「借受者」という。)は、第2項の規定による連帯保証人が死亡し、又は県外に転出し、若しくは居所不明となったときは、新たに同項の規定による連帯保証人を立てなければならない。

(貸付金の追加貸付け)

第15条 知事は、既に貸付けを決定した貸付金の額では訴訟を維持することが困難であると認めるときは、貸付金を追加して貸し付けることができる。この場合において、貸付金の合計額は、第11条第1項に規定する貸付額の限度を超えないものとする。

2 前項の規定による貸付金の追加貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟資金追加貸付申請書(第6号様式)を知事に提出しなければならない。

3 貸付金の追加貸付けについては、前2条の規定を準用する。

(貸付決定の取消し等)

第16条 知事は、借受者が、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該貸付金の貸付けの決定の全部又は一部を取り消すことができる。

- (1) 正当な理由がなく貸付けの決定の通知を受けた日から起算して3箇月以内に当該訴訟を提起しないとき。
- (2) 貸付金を貸付けの目的以外に使用したとき。
- (3) 偽りその他不正な手段により貸付金の貸付けを受けたとき。
- (4) 訴えを取り下げたとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、この規則に違反し、又は知事の指示に従わないとき。

2 知事は、前項の規定により貸付けの決定の全部又は一部を取り消したときは、消費者訴訟資金貸付決定取消通知書(第7号様式)により借受者に通知するとともに、遅滞なく当該貸付金を返還させるものとする。

(貸付金の返還)

第17条 条例第33条第1項の規定による貸付金の返還は、当該貸付金の貸付けに係る訴訟が終了した日の翌日から起算して3箇月以内一括して返還しなければならない。

(貸付金の返還猶予)

第18条 条例第33条第2項の規定による貸付金の全部又は一部の返還を猶予できる場合は、次の各号のいずれかに該当するときとする。

- (1) 借受者が災害により一時資力を失ったとき。
 - (2) 借受者が伝染病のため交通を遮断され、又は隔離されたとき。
 - (3) 借受者が当該訴訟に係る結果に基づき、弁済を受けようとする額の支払期日が前条の規定による返還期日後であるとき。
- 2 借受者は、貸付金の返還の猶予を受けようとするときは、消費者訴訟資金返還猶予申請書(第8号様式)にその理由を証する書類その他知事が必要と認める書類を添えて知事に提出しなければならない。
- 3 知事は、前項の規定による消費者訴訟資金返還猶予申請書の提出があったときは、当該申請に係る書類の審査及び必要な調査を行い、返還の猶予の可否並びに猶予する期間及び額を決定し、その旨を消費者訴訟資金返還猶予決定通知書(第9号様式)又は消費者訴訟資金返還猶予不承認決定通知書(第10号様式)により申請者に通知するものとする。

(貸付金の返還免除)

第19条 条例第33条第2項の規定による貸付金の全部又は一部の返還を免除できる場合は、次の各号のいずれかに該当するときとする。

- (1) 借受者が死亡し、訴訟を承継すべき者がいないとき。
 - (2) 判決又は和解によって確定した額が貸付金の額を下回ったとき。
 - (3) 訴訟の結果が敗訴となったとき。
 - (4) その他知事が特に必要があると認めるとき。
- 2 借受者は、貸付金の返還の免除を受けようとするときは、消費者訴訟資金返還免除申請書(第11号様式)にその理由を証する書類その他知事が必要と認める書類を添えて知事に提出しなければならない。
- 3 知事は、前項の規定による消費者訴訟資金返還免除申請書の提出があったときは、当該申請に係る書類の審査及び必要な調査を行い、返還の免除の可否及び返還を免除する額を決定し、その旨を消費者訴訟資金返還免除決定通知書(第12号様式)又は消費者訴訟資金返還免除不承認決定通知書(第13号様式)により申請者に通知するものとする。

(違約金)

第20条 借受者は、第16条第2項の規定により貸付けの決定を取り消されたために貸付金を返還する場合にあっては、交付を受けた日から当該貸付金を返還する日まで、又は第17条の規定により返還期日までに貸付金を返還しなかった場合にあっては、返還期日の翌日から当該貸付金を返還する日までの期間の日数に応じ返還すべき金額に年10.75パーセントの割合を乗じて得た金額を違約金(100円未満の端数があるとき、又は100円未満であるときは、その端数額又はその金額を切り捨てる。)として支払わなければならない。ただし、知事が特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

2 前項に規定する違約金を計算する場合における年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とする。

(届出事項)

第21条 借受者は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかにその旨を知事に届け出なければならない。

- (1) 訴訟を提起し、又は取り下げたとき。
- (2) 訴訟が終了したとき。
- (3) 訴訟の請求の趣旨を変更したとき。
- (4) 訴訟代理人に変更があったとき。
- (5) 借受者又は連帯保証人の住所又は氏名の変更があったとき。
- (6) 訴訟の承継があったとき。

(訴訟の経過等の報告)

第22条 知事は、必要があると認めるときは、借受者又はその訴訟代理人に対し、訴訟の経過及び貸付金の使用状況等について報告を求めることができる。

第4章 意見陳述の機会の付与

(意見陳述の方式)

第23条 条例第39条第2項の意見を述べる機会(以下「意見陳述の機会」という。)の付与は、知事が口頭で行うことを認めたときを除き、意見を記載した書面(以下「意見書」という。)を提出して行うものとする。

- 2 事業者は意見陳述を行うときは、証拠書類等を提出することができる。
- 3 知事は、意見陳述の機会を付与するときは、意見書の提出期限(口頭による意見陳述を認めたときは、その日時。以下同じ。)の2週間前の日までに、事業者に対し、意見陳述通知書(第14号様式)により通知しなければならない。
- 4 事業者は、やむを得ない理由がある場合には、知事に対し、意見書の提出期限の変更を意見陳述期日変更申出書(第15号様式)により申し出ることができる。
- 5 知事は、前項の規定による申出により、又は職権により、意見書の提出期限を変更したときは、事業者に対し、意見陳述期日変更通知書(第16号様式)により通知しなければならない。

(代理人)

第24条 事業者は、代理人を選任することができる。

- 2 代理人は、各自、事業者のために、意見陳述に関する一切の行為をすることができる。
- 3 代理人の資格は、書面で証明しなければならない。
- 4 代理人がその資格を失ったときは、事業者は書面でその旨を知事に届け出なければならない。

(口頭による意見陳述の記録)

第25条 知事は、口頭による意見陳述を認めたときは、その指名する職員に意見陳述を記録させなければならない。

- 2 前項の規定により意見陳述を記録する者(以下「意見記録者」という。)は、事業者又はその代理人が口頭による意見陳述をしたときは、意見陳述調書(第17号様式)を作成し、これに記名押印しなければならない。

3 意見記録者は、口頭による意見陳述の終結後速やかに、意見陳述調書を知事に提出しなければならない。

(意見書の不提出等)

第26条 知事は、事業者が正当な理由なく意見書の提出期限までに意見書を提出せず、又は口頭による意見陳述の日時に事業者若しくはその代理人が出頭しない場合には、改めて意見陳述の機会を付与することを要しない。

(情報提供の場合における意見を述べる機会の付与)

第27条 条例第14条又は第23条の規定による事業者を特定する情報等を提供しようとする場合において知事が必要と認めるときは、第23条から前条までの規定を準用する。

第5章 雑則

(身分証明書)

第28条 条例第38条第2項の身分を示す証明書の様式は、第18号様式のとおりとする。

(勧告)

第29条 条例第13条第1項、第19条第2項、第22条第1項又は第27条第2項の規定による勧告は、第19号様式、第20号様式、第21号様式又は第22号様式により行うものとする。

(公表)

第30条 条例第39条第1項の規定による公表は、沖縄県公報に登載するほか、広く県民に周知させる方法により行うものとする。

附 則

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

附 則(平成23年3月31日規則第18号)

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

平成23年3月31日規則第19号

沖縄県消費生活審議会規則をここに公布する。

沖縄県消費生活審議会規則

沖縄県消費生活審議会規則(昭和55年沖縄県規則第54号)の全部を改正する。

(趣旨)

第1条 この規則は、沖縄県消費生活条例(平成17年沖縄県条例第67号。以下「条例」という。)第37条第4項の規定に基づき、沖縄県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(組織)

第2条 審議会は、委員12人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから知事が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者を代表する者
- (3) 事業者を代表する者

(任期)

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長)

第4条 審議会に会長を置く。

2 会長は、委員の互選により定める。

3 会長は、審議회를代表し、会務を総理する。

4 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長が指名する委員がその職務を代理する。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(会議)

第5条 審議会は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審議会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第6条 審議会に、条例第31条の規定による調停(以下「調停」という。)及び条例第32条の規定による訴訟の援助に関する事項を処理させるため、消費者苦情処理部会(以下「部会」という。)を置く。

2 部会は、会長が指名する7人以内の委員で組織する。

3 部会に部会長を置く。

4 部会長は、部会に属する委員の互選により定める。

5 第4条第3項及び第4項の規定は部会長に、前条の規定は部会の会議について準用する。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(調停開始の通知)

第7条 部会長は、調停を開始しようとするときは、当事者に対しその旨を通知するものとする。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(調停の打ち切り)

第8条 部会は、調停が成立する見込みがないと認めるときは、これを打ち切ることができる。

2 部会長は、前項の規定により調停が打ち切られたときは、当事者に対しその旨を通知するものとする。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(調停終了の報告)

第9条 会長は、調停が成立したとき、又は前条第1項の規定により調停の打ち切りがあったときは、知事に対しその旨を報告するものとする。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(意見の聴取)

第10条 会長は、必要があると認めるときは、審議会に学識経験のある者その他関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(庶務)

第11条 審議会の庶務は、環境生活部県民生活課において処理する。

一部改正〔平成23年規則19号〕

(補則)

第12条 この規則に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、審議会に諮って会長が定める。

附 則

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

附 則(平成23年3月31日規則第19号)

この規則は、公布の日から施行する。ただし、第11条の改正規定は、平成23年4月1日から施行する。

1. 目的(特商法1条)

特定商取引法は、消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を規制し、消費者取引の公正を確保するための法律である。

2. 特定商取引法の対象となる取引類型(特商法1条、59条)

訪問販売・通信販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引・訪問購入、このほかにネガティブオプションについても規定がある。

3. 規制の概要

1) 行政規制

事業者に対して、消費者への適正な情報提供の観点から、各取引類型の特性に応じて、以下のことが規制されている。違反行為は改善指示、業務停止の行政処分または罰則の対象となる。

① 広告規制

誇大広告や承諾のない広告メールを禁止

② 開示規制

契約書面や概要書面の交付などを義務付けている

③ 行為規制

- ・氏名等の明示義務
- ・契約拒否者への勧誘の禁止
- ・重要事項について不実告知することの禁止
- ・故意の事実不告知、威迫、困惑させる行為の禁止
- ・適合性の原則違反の勧誘の禁止
- ・契約書類に虚偽記載をさせてはならない
- ・消耗品の誘導開封の禁止など

2) 民事規定

消費者による契約の解除(クーリング・オフ)、取消し等を認め、また、事業者による法外な損害賠償請求を制限する等のルールを定めている。

① クーリング・オフ

訪問販売・訪問購入・特定継続的役務においては8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売においては20日間クーリング・オフができるが、通信販売にはクーリング・オフに関する規定はない。事業者が、事実と違うことを告げたり威迫したりすることにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合には、クーリング・オフができる旨を記載した書面を改めて交付してから、クーリング・オフ期間が経過するまではクーリング・オフが可能である。事業者はクーリング・オフに伴う損害賠償や違約金の支払いを請求できず、商品の引取り費用も事業者の負担になる。ただ

し、自動車や政令指定消耗品である旨の記載がある消耗品(いわゆる健康食品、化粧品など)、3000円未満の現金取引の場合はクーリング・オフの規定が適用されない。

②過量販売の解除(特商法9条の2)

通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約を撤回することができる。

③意思表示の取消し(特商法9条の3)

事業者が重要事項の不実告知や故意の不告知等を行った結果、消費者が誤認し、契約の申込みまたは承諾の意思表示をしたときは、消費者は、その意思表示を取消することができる。

④損害賠償等の額の制限

消費者が中途解約する際等に、事業者が請求できる損害賠償額に上限を設定。

4. 訪問販売(特商法3~10条)

1) 自宅への訪問など店舗外での販売、キャッチセールス(路上等で呼び止めた後、営業所等に同行させ販売)、アポイントメントセールス(電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売)などの販売形態が該当する(特商法2条)。自宅で申込みをすることを要求した消費者に対して行う訪問販売は、これにあたらぬ。

契約締結をしない旨の意思の表示をした者に対する勧誘は禁止(特商法3条の2)。

2) 政令指定権利がある。

3) クーリング・オフは、法定書面を受け取った日から8日間である。

5. 通信販売(特商法11~15条)

1) 新聞、雑誌、インターネット(インターネット・オークションも含む)等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける販売(「電話勧誘販売」に該当するものを除く)が該当する(特商法2条)。

2) 政令指定権利がある。

3) 通信販売では商品や役務、指定権利の移転を受けた日から8日間は契約を解除することができる。ただし契約解除等についての特約が表示されている場合はできない。返品費用は購入者負担(特商法15条の2)

6. 電話勧誘販売(特商法16~25条)

1) 電話で勧誘し、申込みを受ける販売方法で、①事業者が電話をかけて勧誘を行い、その電話の中から消費者からの申込み(または契約の締結)をした場合に加え、②電話を一旦切った後、郵便、電話等により消費者が申込みを行った場合でも、電話勧誘によって消費者の購入意思の決定が行われた場合、③事業者が、欺瞞的な方法で消費者に電話をかけさせて勧誘した場合も該当する(特商法2条)。申込みをするために電話をかけることを要求した消費者に対して行う電話勧誘販売などは適用除外(特商法26条)となる。契約締結をしない旨の意思の表示をした者に対する勧誘は禁止(特商法17条)。

2) 政令指定権利がある。

3) クーリング・オフは、法定書面を受け取った日から8日間です。

7. 連鎖販売取引(特商法33~40条の3)

- 1) ①物品の販売(または役務の提供等)の事業であって、②再販売、受託販売もしくは販売のあつせん(または役務の提供もしくはそのあつせん)をする者を、③特定利益が得られると誘引し、④特定負担を伴う取引(取引条件の変更を含む)をする取引を連鎖販売取引(特商法33条)という。具体的には、個人を販売員とし勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売のことで、入会金、保証金、商品等の名目を問わず、取引を行うために何らかの金銭的負担があるものはすべて連鎖販売取引に該当する。
- 2) 指定商品制なし。
- 3) クーリング・オフは、契約書面を受け取った日(再販売の場合は商品を引渡しの方が後である場合はその日)から20日間である。

☆連鎖販売取引の中途解約・返品ルール(特商法40条の2)

連鎖販売契約を結んで組織に入会した消費者は、クーリング・オフ期間の経過後も、将来に向かって連鎖販売契約を解除でき、次の①~⑤の条件を満たせば、商品販売契約も解除することができる。①入会后1年を経過していないこと、②引渡しを受けてから90日を経過していない商品であること、③商品を再販売していないこと、④商品を使用または消費していないこと(商品の販売を行った者がその商品を使用または消費させた場合を除く)、⑤自らの責任で商品を滅失または毀損していないこと。

8. 特定継続的役務提供(特商法41~50条)

- 1) 政令で定める「特定継続的役務」(役務提供を受ける者の身体の美化、知識・技能の向上等の目的を実現させることをもって誘引されるが、その目的の実現が確実でないという特徴を有する有償の役務)を一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取り提供(役務提供を受ける権利の販売も含む)するものが該当する。上記要件に該当すれば、店頭契約も規制対象となる(特商法41条)。
- 2) 特定継続的役務として、エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの6役務が指定されている。

☆特定継続的役務提供の中途解約

消費者はクーリング・オフ期間経過後においても、将来に向かって特定継続的役務提供等契約(関連商品の販売契約を含む)を解除(中途解約(特商法49条))することができる。その際、損害賠償等の額の上限は決められている。

☆特定継続的役務提供の関連商品とは

事業者が特定継続的役務の提供に際し消費者が購入する必要があるとして販売等を行っている、政令で定められている商品のことで、消費者が本体の特定継続的役務提供契約をクーリング・オフ(または中途解約)した場合には、その関連商品についてもクーリング・オフ(または中途解約)することができる。

9. 業務提供誘引販売取引(特商法51~58条の3)

1)「仕事を提供するので収入が得られる」と誘引し、仕事に必要であるとして、商品等を買わせ金銭負担を負わせる取引のことで、特定商取引法では、①物品の販売または役務の提供(そのあっせんを含む)の事業であって、②業務提供利益が得られると相手方を誘引し、③そのものと特定負担を伴う取引をするもの、と規定(特商法51条)されている。

2)指定商品制なし。

10. 訪問購入(特商法58条の4~58条の24)

1) 自宅等を訪れ、物品の購入を行うことである。不招請勧誘、再勧誘は禁止される。クーリング・オフ期間内には、物品の引渡しを拒絶でき、また同期間内に物品が第三者へ引渡しされても、売主は物品の所有権を主張できる。

2)指定商品制なし。

3)クーリング・オフは、法定書面を受け取った日から8日間である。

11. 売買契約に基づかないで送付された商品「ネガティブオプション(送りつけ)」(特商法59条)

一方的に送りつけられた商品は、14日間(商品の引取り請求をしたときは請求日から7日間)を経過したら、事業者からは返還請求できなくなる(特商法59条)。

12. 申出制度(特商法60条)

特定商取引法に定められた取引の公正と消費者の利益が害される恐れがある場合には、主務大臣(実際には、消費者庁長官経済産業局長)に適当な措置を求めることができるという制度(特商法60条)である。誰でも申出ることができるが、個別の紛争を解決することが目的ではない。申出内容について担当官庁が調査、確認をし、事業者に問題がある場合には行政指導、行政処分を行う。

割賦販売法(2009年6月5日改正、同年9月1日施行)

1961年に業界規制の法律として制定された。その後トラブル多発を受け、消費者の不利益を救済し、保護する必要性が高まったため、諸改正を経て今日に至っている。今回の改正では「割賦購入あっせん」から「信用購入あっせん」に変更、クレジット会社と販売会社との関係を不可分のものとした。

「2か月以上3回以上」から「2か月を超える支払い」へと分割払いの制限をなくし(マンスリークリア方式は除外)、指定商品制も廃止された(指定権利のみ維持)。自社式割賦販売は割賦要件と指定商品制を維持する。

1. 割賦販売法の目的(割販法1条)

割賦販売取引を公正にし、健全な発展を図ることにより、消費者の利益の保護と商品の流通や役務の提供を円滑にして、国民救済の発展に寄与することを目的としている。

2. 定義(割販法2条)

1)

	定 義 (割賦定義)	指 定 商 品 制
信用購入あっせん(第2条3項・4項)	2ヶ月を超える取引(ボーナス一括払含む)	指定権利
割賦販売(第2条1項)	現状維持(2ヶ月以上3回払い以上)	指定商品、指定役務及び指定権利
ローン提携販売(第2条2項)	現状維持(2ヶ月以上3回払い以上)	指定商品、指定役務及び指定権利

2) 下記の取引を対象とする。

- | | | |
|----------------------------------|--------------|--------|
| ①割賦販売(自社式割賦販売)(割販法2条1項) | 包括方式・個別方式・リボ | } 後払い式 |
| ②ローン提携販売(割販法2条2項) | 包括方式・リボ | |
| ③信用購入あっせん(割販法2条3項・4項) | 包括方式・個別方式・リボ | |
| ④カードレス包括取引(割販法4条の2) | | } 前払い式 |
| ⑤前払式特定取引(友の会、冠婚葬祭互助会など)(割販法2条6項) | | |
| ⑥前払式割賦販売(積み立て式、予約式)(割販法11条) | | |

3. 割賦販売条件の表示(割販法3条、30条)

割賦販売時やその広告には、①現金販売価格、②割賦販売価格、③代金の支払い方法、④手数料の利率(年率)、⑤商品の引渡し時期、などの表示を義務付けている。

4. 書面交付の義務付け(割販法4条、30条の2の3、35条の3の8～9)

個別クレジット購入割販の申込書面、契約締結時の契約書面の交付を義務付けている。

5. 個別クレジット契約のクーリング・オフ(割販法35条の3の10～11)

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務取引においては8日間、連鎖販売・業務提供誘引販売取引においては20日間、申込書面または契約書面を受け取った日を起算日として無条件で契約を解除できる。購入者は商品を販売業者に返還し、販売業者は頭金や既に受け取った金額に相当する額を返金しなければならない。クレジット会社は、販売業者に支払った立替金に相当する額を購入者に請求することはできない。

6. 抗弁権の接続(割販法30条の4、35条の3の19、29条の4)

販売業者に対して生じている抗弁事由を理由に、個別クレジット業者に対する支払を停止したり中止したりすることができる。①信用購入あっせんにより購入、②販売会社に対し抗弁事由があること、③商品の代金が4万円以上(リボルビング払では3万8千円以上)、④購入者には商行為とならないこと、が要件となる。

7. 過量販売と不実の告知等における契約解除と既払金の返還

訪問販売における過量販売の解除の場合はクレジット契約も解除され既払金が返還される(割販法35条の3の12)。また「訪問販売等の5類型」による契約の不実告知等による取消しの場合も、個別

クレジット契約の取消しとなり既払金が返還される(割販法35条の3の13~16)。

8. 事業者の開業規制

特定の販売業者等による物の販売やサービスの提供を条件として、金銭消費貸借契約を行う金融機関等は、全て登録規制がある。①前払式割賦販売業者の許可(割販法11条)。②包括信用購入あっせん業者(経済産業省)(割販法31条)。③個別信用購入あっせん業者の登録(割販法35条の3の23)。④前払式特定取引業の許可制(割販法35条の3の61)。

消費者契約法(2009年6月5日改正、同年9月1日施行)

この法律は、労働契約を除くすべての消費者契約を対象とし、消費者と事業者の間には情報ならびに交渉力に格差があることを認めて作られた民法の特別法である。

1. 目的(消契法1条)

事業者の行為による消費者の誤認、困惑による契約の取消しや消費者に不利な契約条項を無効にすることで、消費者の権利の擁護を図り、公正なルールの下で国民経済の健全な発展に寄与することを目的としている。

2. 消費者契約の申し込み又はその承諾の意思表示の取消し(消契法4条)

1) 勧誘に際し、以下により消費者が誤認して契約の申し込みや承諾の意思表示をした場合、消費者は契約を取消せる。

- ①事業者が重要事項について事実と異なることを告げた(不実告知)
- ②事業者が将来における変動が不確実な事に対し断定的判断を提供した(断定的判断の提供)
- ③事業者が重要事項について利益事実だけを告げ、不利益事実を故意に告げない(不利益事実の不告知)

2) 勧誘に際し、以下により消費者が困惑して契約の申し込みや承諾の意思表示をした場合、消費者は契約を取消せる。

- ①消費者が住居等から退去してほしいと意思表示したのに退去しない(不退去)
- ②消費者が勧誘場所から退去したいと意思表示したのに退去させない(監禁、退去妨害)

3) 取消権の期間

消費者が誤認に気付いた時、困惑状態から脱したときから6ヶ月間、契約した時から5年以内に取消権を行使しないと、時効により消滅する。

3. 事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効(消契法8条)

- 1) 事業者の債務不履行責任の全部を免除する免責条項(同8条1項1号)
- 2) 事業者の故意・重過失による債務不履行責任の一部を免除する免責条項(同8条1項2号)
- 3) 事業者の不法行為責任の全部を免除する免責条項(同8条1項3号)
- 4) 事業者の不法行為責任の一部を免除する免責条項(同8条1項4号)
- 5) 事業者の瑕疵担保責任の全部を免除する免責条項(同8条1項5号)

4. 消費者が払う損害賠償額を予定する条項等の無効(消契法9条)

- 1) 契約解除の場合、同種契約の平均的な損害を超える解約料の予定は、越える部分が無効(同9条1項1号)
- 2) 消費者の支払いが遅れた場合に、年14.6%を超える延滞損害金の予定は、越える部分が無効(同9条2項)

5. 消費者の不利益を一方向的に害する条項の無効(消契法10条)

民法、商法、その他の法律の任意規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限したり、義務を加重したりする契約条項は無効と定めている。

6. 消費者団体訴訟制度

消費者全体の利益を守るため、内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体が、事業者の、消費者契約法に違反する不当な行為に対する差止請求権を認める制度。

消費者基本法(2004年6月2日施行、2009年6月5日改正)

日本では、長年、法律のレベルでは消費者の権利は明確にされていなかった。1968年に制定された消費者保護基本法は、「消費者法の憲法」と位置づけられていたが、消費者は権利の主体とはされず、「保護の対象」と位置づけられていた。2004年に改正され消費者基本法になり、改正法2条で消費者の権利を明確化した。2009年に消費者庁設置法制定に伴い、関連条文が追加された。

1. 目的(消費者基本法1条)

消費者と事業者との間には情報量・交渉力の格差があることを鑑みて、消費者の利益の擁護、権利の尊重、自立支援について基本理念を定め、国、地方公共団体、事業者の責任を明らかにし、消費者政策の基本となる事項を定めることにより、消費生活の安定および向上を確保することを目的としている。

2. 基本理念の新設(消費者基本法2条)

- 1) 「消費者の権利」として、下記①～⑦が位置づけられている。
 - ①消費生活の基本的な需要が満たされること
 - ②健全な生活環境が確保されること
 - ③安全の確保
 - ④商品および役務(サービス)について自主的かつ合理的な選択の機会の確保
 - ⑤必要な情報の提供および教育の機会の提供
 - ⑥消費者の意見が消費者政策に反映されること
 - ⑦被害が適切かつ迅速に救済されること
- 2) 「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本とすること等が規定されている。

3. 事業者の責務等の拡充(消費者基本法5条)

- ①消費者の安全および消費者との取引における公正の確保
- ②消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

- ③消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること(適合性原則)
- ④苦情処理体制の整備および苦情の適切な処理
- ⑤国・地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること等

4. 消費者の努力事項(消費者基本法7条)

消費者は、自ら進んで、消費生活に関し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に努めなければならない。

5. 消費者基本計画の策定(消費者基本法9条)

政府は、消費者政策を計画的・一体的に推進するため、消費者基本計画を策定しなければならない。

6. 基本的施策の充実・強化(消費者基本法11～23条)

- ①安全確保の強化
- ②消費者契約の適正化の新設(契約締結時の情報提供や勧誘の適正化等)
- ③消費者教育の充実
- ④苦情処理および紛争解決の促進の充実(都道府県・市町村がともに苦情処理のあっせんを実施等)等

7. 消費者政策の推進体制の強化(消費者基本法24～29条)

- ①国民生活センターは、情報収集・提供等の中核的機関として積極的役割を果たすものとする
- ②従来の「消費者保護会議」が「消費者政策会議」へと改組され、機能を強化等

消費者庁関連3法

消費者基本法第2条の消費者の権利の尊重及びその自立支援等に則って、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護、増進等に係る事務を一体的に行わせるため、内閣府の外局として消費者庁を設置する。また、内閣府に消費者委員会を設置する。このため関連3法が制定、施行された。

消費者庁及び消費者委員会設置法(2009年6月5日公布、2010年10月1日施行、2012年9月5日改正)

1. 目的・任務(設置法3条)

消費者の権利の尊重及びその自立の支援、その他の基本理念に則り、消費者が安心安全な生活を営める社会の実現を目的として、そのための行政を一体的に行う消費者庁を設置する。

2. 消費者庁の所掌事務

- ア. 消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策及び立案並びに推進に関すること。
- イ. 消費者の利益の擁護及び増進に関する関係行政機関の事務の調整に関すること。
- ウ. 消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境の整備に関する基本的な計画の企画及び立案並びに推進に関すること。

エ. 消費者安全法の規定による消費者安全の確保に関すること。

オ. 各省庁から移管される表示、取引、安全関係の法律に関する事務。

(「消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案のポイント」を参照)

カ. 物価、公益通報者の保護及び個人の情報の保護に関する基本的な政策の企画及び立案並びに推進に関すること。

3. 消費者委員会の設置

ア. 組織

①内閣府に、10人以内の消費生活に関し識見を有する者から成る消費者委員会を置く。

②消費者委員会に事務局を設置する。

イ. 所掌事務

①消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策等に関する重要事項に関し、自ら調査審議し、内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官に建議する。

②内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官の諮問に応じ、消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策等に関する重要事項を調査審議する。

③消費者安全法の規定により、内閣総理大臣に対し、必要な勧告をし、これに基づき講じた措置について報告を求めるほか、個別の法律の規定によりその権限に属させられた事項を処理する。

消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律

(2009年6月5日公布、2009年9月1日施行)

消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴い、内閣府設置法その他の行政組織に関する法律及び食品衛生法その他の関係法律について、所要の規定を整備するもの。

1. 表示関係(景表法、J A S 法、食品衛生法、健康増進法、品表法、等)

ア. 消費者庁が、表示基準を策定。これを遵守させるための命令は、消費者庁のみが権限を持つ。

イ. 立入検査、行政指導は、公取、農水省、経産省、厚労省に行わせるが、必要な消費者庁への通知を義務づけ。(必要な場合には、消費者庁が自ら立入検査を実施。)

2. 取引関係(特定商取引法、特定電子メール法、預託法)

ア. 消費者庁が、企画立案を担うとともに、自ら、立入検査、命令を行う。

イ. 特に、消費者トラブルの多い特定商取引法については、執行体制を経産省から消費者庁に移管し、地方の経済産業局を直接に消費者庁が指揮監督することにより、実質的に体制を一元化。

3. 業法関係(貸金業法、割賦販売法、宅建業法、旅行業法)

ア. 消費者庁が、行為規制について、企画立案を担う。

イ. 消費者庁は、業所管大臣の行う処分に関し、協議を受け、必要な意見を述べる。意見を述べるために必要な立入検査は消費者庁が行う。二重行政を回避しつつ消費者の目線を反映。

4. 安全関係(消費生活用製品安全法、有害物質含有家庭用品規制法、食品衛生法、食品安全基本法)

ア. 安全基準の策定は、各省の専門性を活用し、消費者庁が協議を受けることで、消費者の目線を反映。

イ. 消費生活用製品安全法の重大事故報告制度は、消費者庁が所管し、迅速に事故情報を公表。

ウ. 食品安全基本法に基づき、食品安全行政の基本方針を消費者庁が所管し、司令塔として機能。

5. その他関係(製造物責任法、消費者契約法、公益通報者保護法等)

ア. 消費者庁が企画立案を担うことにより、消費者利益の擁護及び増進を実効的に図る。

消費者安全法(2009年6月5日公布、同年9月1日施行)

消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置等所要の措置を講ずる。

1. 基本方針

内閣総理大臣は、消費者安全の確保に関する基本方針を策定

2. 地方公共団体の事務と消費生活センターの設置等

ア. 地方公共団体は、消費生活相談、苦情処理のあっせん等の事務を実施

イ. アの事務を行うため、消費生活センターを設置(都道府県は必置、市町村は努力)

3. 消費者事故に関する情報の集約等

ア. 行政機関、地方公共団体、国民生活センターは、被害の拡大のおそれのある消費者事故等

に関する情報を内閣総理大臣に通知(生命・身体に関する重大事故については直ちに通知)

イ. 内閣総理大臣は、消費者事故等に関する情報等を集約・分析し、その結果を公表

4. 消費者被害防止のための措置

ア. 内閣総理大臣は、消費者の注意喚起のための情報を公開

イ. 被害の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がある場合

⇒ 内閣総理大臣は、法律に基づく措置を実施するよう関係各大臣に要求

ウ. 被害の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がない場合(いわゆる「すき間事案」の場合)で、かつ生命・身体に関する重大事故等の場合

①内閣総理大臣は、事業者に対し、必要な措置をとるよう勧告

⇒ 正当な理由なく従わない場合は、当該措置をとることを命令

②内閣総理大臣は、急迫した危険がある場合は、①の手順を経ず、必要な限度において商品の譲渡等を禁止・制限

⇒ 禁止・制限措置に違反したときは、商品の回収等を命令

※上記の命令、禁止、制限に従わない場合には、罰則あり。