

別冊資料集 消費生活条例

6. 近畿

滋賀県	1
京都府	35
大阪府	58
兵庫県	109
奈良県	139
和歌山県	155

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

滋賀県消費生活条例

自治体

滋賀県

見出し

第11編の2：生活環境
第1章：県民生活

例規番号

昭和50年12月19日 条例第43号

制定日

昭和50年12月19日

統一条例コード

250007-36330923

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月20日

収集日

令和3年7月21日

○滋賀県消費生活条例

昭和50年12月19日

滋賀県条例第43号

〔滋賀県消費者保護条例〕をここに公布する。

滋賀県消費生活条例

(題名改正〔平成3年条例38号〕)

目次

第1章 総則(第1条—第7条の2)

第2章 滋賀県消費生活審議会の設置(第8条—第12条)

第3章 消費生活の安全等

第1節 危害の防止(第13条—第16条)

第2節 取引等の適正化(第17条—第26条の3)

第3節 消費者啓発等(第27条—第29条)

第4章 消費者被害の救済

第1節 消費者苦情の処理(第30条—第35条)

第2節 訴訟の援助(第36条・第37条)

第4章の2 消費生活センターの組織および運営等(第37条の2—第37条の7)

第5章 生活必需物資の需給の確保および価格の安定(第38条—第44条)

第6章 補則(第45条—第51条)

付則

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および量ならびに交渉力等の格差に鑑み、消費者の利益の擁護および増進に関し、消費者の権利の尊重およびその自立の支援その他の基本理念を定め、県、事業者および事業者団体(以下「事業者等」という。)ならびに消費者および消費者団体(以下「消費者等」という。)の責務を明らかにするとともに、県が実施する施策ならびに消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)第10条第1項の規定に基づく消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)の組織および運営等について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定および向上を図ることを目的とする。

(一部改正〔平成3年条例38号・12年78号・17年114号・28年43号〕)

(基本理念)

第2条 前条の目的を達成するための県の基本的かつ総合的な施策(以下「消費者施策」という。)は、県、事業者等および消費者等の相互の信頼を基調として、かつ、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およ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て行われなければならない。

- (1)** 消費生活における基本的な需要が満たされること。
- (2)** 健全で質の高い環境の下で消費生活を営むこと。
- (3)** 消費生活に係る商品または役務によって生命、健康および財産を侵されないこと。
- (4)** 消費生活において、適正な質を有し、適正な表示のされている商品または役務の供給を受けること。
- (5)** 消費生活に係る商品または役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (6)** 消費生活において必要な情報および教育の機会が提供されること。
- (7)** 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること。
- (8)** 消費者施策に消費者の意見が反映されること。

2 消費者の自立の支援に当たつては、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 消費者施策は、高度情報通信社会および国際化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。

(追加〔平成3年条例38号〕、一部改正〔平成12年条例78号・17年114号〕)

(県の責務)

第3条 県は、前条の消費者の権利の尊重およびその自立の支援その他の基本理念(以下「基本理念」という。)にのつとり、消費者施策を推進するものとする。

2 県は、消費生活の安定および向上に関し、市町との連携を図るとともに、市町が実施する消費生活の安定および向上に関する施策について必要な助言および協力をを行うものとする。

(一部改正〔平成3年条例38号・12年78号・16年38号・17年114号〕)

第4条 削除

(削除〔平成12年条例78号〕)

(事業者等の責務)

第5条 事業者等は、基本理念にかんがみ、事業者の供給する商品および役務について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全および消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費生活に必要な物資について、その価格の安定および流通の円滑化に努め、消費者への安定的な供給を確保すること。

(3) 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。

(4) 消費者との取引に関して、消費者の知識、経験および財産の状況等に配慮すること。

(5) 消費者との間に生じた苦情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、当該苦情を適切に処理すること。

(6) 消費者施策に積極的に協力すること。

2 事業者等は、消費者の意向を事業者の事業活動に反映させるよう努めるとともに、事業者が供給する商品および役務について品質等を向上させ、事業者の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。

(全部改正〔平成17年条例114号〕)

(消費者等の責務)

第6条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を修得し、およ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よう努めなければならない。

2 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集および提供ならびに意見の表明、消費者に対する啓発および教育、消費者の被害の防止および救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定およ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。

(全部改正〔平成17年条例114号〕)
(環境への配慮)

第7条 事業者等は、消費生活に係る商品および役務の供給に当たつては、省資源・省エネルギーを目指した商品および環境に悪影響を与えるおそれの少ない商品の開発または販売に努めるとともに、環境を汚染する物質の削減に努めなければならない。

2 消費者は、消費生活を営む上で、省資源・省エネルギー、環境に悪影響を与えるおそれの少ない商品の使用および環境を汚染する物質の削減に努めなければならない。

3 県は、健全な消費生活を推進するため、省資源・省エネルギー等環境への配慮に関し、知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。 (追加〔平成3年条例38号〕、一部改正〔平成17年条例114号〕)

(消費者基本計画)

第7条の2 知事は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施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 消費者基本計画には、消費者施策に関する基本的な方向その他消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めるものとする。

3 知事は、消費者基本計画を策定するに当たつては、あらかじめ県民の意見を反映することができるよう、必要な措置を講ずるものとする。

4 知事は、消費者基本計画を策定するに当たつては、あらかじめ滋賀県消費生活審議会の意見を聞くものとする。

5 知事は、消費者基本計画を策定したときは、これを公表するものとする。

6 前3項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(追加〔平成17年条例114号〕)

第2章 滋賀県消費生活審議会の設置

(全部改正〔昭和60年条例9号〕)

(設置)

第8条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定および向上を図るための重要な事項を調査審議し、ならびに知事の求めに応じ、消費者の苦情等を解決するためのあつせんまたは調停を行うため、滋賀県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

2 審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に建議することができる。

(全部改正〔昭和60年条例9号〕、一部改正〔平成3年条例38号〕)

(組織)

第9条 審議会は、委員15人以内で組織する。

2 審議会に、特別の事項を調査審議し、または苦情等の特別の事案のあつせんもしくは調停を行うため必要があるときは、臨時委員若干人を置くことができる。

3 委員および臨時委員は、次に掲げる者のうちから、知事が委嘱する。

(1) 消費者

(2) 事業者

(3) 学識経験を有する者

4 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。

5 臨時委員は、当該特別の事項の調査審議または特別の事案のあつせんもしくは調停が終了したときは、解嘱されるものとする。

(全部改正〔昭和**60**年条例**9**号〕、一部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

(専門部会)

第10条 審議会は、必要に応じ、専門部会を置くことができる。

(全部改正〔昭和**60**年条例**9**号〕、一部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

(委任)

第11条 審議会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(全部改正〔昭和**60**年条例**9**号〕、一部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

第12条 削除

(追加〔平成**3**年条例**38**号〕)

第3章 消費生活の安全等

(一部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

第1節 危害の防止

(安全性の確保)

第13条 事業者等は、消費者に供給する商品または役務の安全性を確保するため、常に、自主的に監視、点検等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(追加〔平成**3**年条例**38**号〕)

(危険な商品等の供給の禁止)

第14条 事業者等は、消費者の健康を損ない、もしくは損なうことが明らかになり、または消費者の身体もしくは財産に危害もしくは損害を及ぼし、もしくは及ぼすことが明らかになつた商品または役務(以下「危険な商品等」という。)を供給してはならない。

(全部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

(安全性に疑いのある商品等の立証要求等)

第15条 知事は、事業者等が供給する商品または役務が消費者の健康を損ない、または消費者の身体もしくは財産に危害もしくは損害を及ぼす疑いがあると認定したときは、当該事業者等に対しその旨を通知し、期限を定めてその認否について回答を求めるものとする。

2 知事は、事業者等が前項の通知に対し、否認する旨の回答をしたとき、または定められた期限までに回答をしなかつたときは、当該事業者等に対し、当該商品または役務が安全であることを資料の提出その他の方法により立証するよう要求するものとする。

3 知事は、事業者等が前項に規定する要求に応じない場合においてその理由がないと認定したとき、または事業者等が同項の規定により行つた立証によつては当該商品ま

たは役務が安全であることを十分に確認することができないと認定したときは、当該事業者等に対し、再度立証するよう要求するものとする。

4 知事は、第1項または前項の規定による認定をしようとするときは、審議会の意見を聴かなければならない。

5 知事は、第3項の規定による要求をしようとするときは、あらかじめ、当該事業者等に対しその旨を通知し、意見の聴取を行わなければならない。ただし、当該事業者等が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで要求することができる。

6 知事は、消費者の健康、身体または財産の安全を確保するため必要があると認めるときは、第1項および第3項の規定による認定の内容および立証の内容を県民に明らかにするものとする。

(全部改正〔平成3年条例38号〕、一部改正〔平成7年条例41号〕)

(危険な商品等の排除)

第16条 事業者等は、消費者に供給する商品または役務が危険な商品等であることが明らかになつたときは、法令または他の条例に特別の定めがある場合を除き、直ちにその旨を知事に報告するとともに、当該危険な商品等の製造または供給の中止、回収その他危害または損害の拡大防止のために必要な措置および品質、機能等の改善その他安全の確保のために必要な措置を講じなければならない。

2 知事は、事業者等が供給する商品または役務が危険な商品等であると認定したときは、法令に定める措置をとる場合を除き、当該事業者等に対し、当該危険な商品等の 製造または供給の中止、回収その他危害または損害の拡大防止のために必要な措置お よび品質、機能等の改善その他安全の確保のために必要な措置をとるべきことを指示 するものとする。

3 知事は、前項の規定による認定および指示をしようとするときは、審議会の意見を聴かなければならない。ただし、事業者等が前条第1項の規定による通知に対し、是認する旨の回答をしたときは、この限りでない。

4 事業者等は、第1項の規定により自ら講じた措置およびその結果ならびに第2項の規定による知事の指示に基づいて講じた措置およびその結果について、速やかに知事に報告しなければならない。

5 知事は、消費者の健康、身体または財産の安全を確保するため必要があると認めるときは、第2項の規定による認定の内容を県民に明らかにするものとする。

(一部改正〔昭和60年条例9号・平成3年38号・21年90号〕)

第2節 取引等の適正化

(規格の適正化)

第17条 事業者等は、規格を定めることにより消費者の利益の擁護および増進に寄与すると認められる商品または役務について、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

2 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、特に必要と認める商品または役務について規則で規格を定めることができる。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)

(計量の適正化)

第18条 事業者等は、商品の供給に当たり消費者が不利益を被ることのないよう、量目の明示および適正な計量の確保に努めなければならない。

2 事業者等で規則で定めるものは、消費者の利用に供するための計量器を設置しなければならない。

(広告その他の表示の適正化)

第19条 事業者等は、消費者が商品の購入もしくは使用または役務の利用に際し適切な選択等を誤ることがないよう、事業者の供給する商品または役務の品質、規格その他の内容および価格その他の取引条件(以下「内容等」という。)について適正な広告その他の表示を行うよう努めなければならない。

2 事業者等は、前項の広告その他の表示に関し必要な基準を定めるよう努めなければならない。

3 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、特に必要と認める商品または役務について、規則で、第1項の広告その他の表示に関し必要な基準を定めることができる。

(一部改正〔平成3年条例38号・17年114号〕)

(不当な広告その他の表示の禁止)

第20条 事業者等は、事業者の供給する商品および役務の内容等について、虚偽もしくは誇大なまたは消費者に誤認を与えるような表示を行つてはならない。

(全部改正〔平成17年条例114号〕)

(包装の適正化)

第21条 事業者等は、その供給する商品について消費者に誤認を与え、または内容物の保護もしくは品質の保全に必要な限度を超える包装を行わぬよう努めるとともに、包装に関し必要な基準を定めるよう努めなければならない。

2 知事は、特に必要があると認めるときは、規則で包装に関し必要な基準を定めることができる。

第22条 削除

(削除〔平成17年条例114号〕)

(不当な取引行為の禁止)

第23条 事業者等は、消費者との間で行う商品また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規則で定めるものを行つてはならない。

(1) 消費者に対し、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れ、執ように説得する等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、契約(契約の成立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不当に強要し、または契約に基づく債務の履行を拒否し、もしくは正当な理由なく遅延させる行為

(4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、または解除、取消し等によつて生ずる債務の履行を拒否し、もしくは正当な理由なく遅延させる行為

(5) 消費者に対し、商品もしくは役務の販売等をする事業者またはその取次店等実質的に販売等をする事業者からの商品または役務の購入等を条件または原因として信用の供与をする契約または保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)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、その締結を勧誘し、もしくは締結させ、または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強要する行為

(全部改正〔平成3年条例38号〕、一部改正〔平成17年条例114号〕)

(アフターサービスの適正化)

第24条 事業者等は、商品の供給後、消費者から当該商品の修理、交換等の要求があつた場合において、その要求に正当な理由があるときは、これに応じるよう努めなければならない。

2 事業者等は、その供給した商品で消費者自らが廃棄することが困難なものについては、これを回収し、適正に処理するよう努めなければならない。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)

(基準等の設定等の手続)

第25条 知事は、第17条第2項に規定する規格、第18条第2項に規定する事業者等、第19条第3項に規定する広告その他の表示に関する基準、第21条第2項に規定する包装に関する基準ならびに第23条に規定する行為を定め、変更し、または廃止しようとするときは、審議会の意見を聴かなければならない。

(一部改正〔昭和60年条例9号・61年45号・平成3年38号・17年114号〕)

(基準等の適合義務)

第26条 事業者等は、消費者に対し、第17条第2項に規定する規格、第19条第3項に規定する広告その他の表示に関する基準および第21条第2項に規定する包装に関する基準に適合しない商品または役務を供給してはならない。

2 知事は、事業者等が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者等に対し、その改善のために必要な措置を執るべきことを指示することができる。

(1) 第18条第2項の規定に違反して計量器を設置しないとき。

(2) 第20条の規定に違反して広告その他の表示を行つたとき。

(3) 第23条の規定に違反して取引を行つたとき。

(4) 前項の規定に違反して消費者に商品または役務を提供したとき。

3 事業者等は、前項の規定による知事の指示に基づいて講じた措置およびその結果について、速やかに知事に報告しなければならない。

4 知事は、事業者等が第2項各号のいずれかに該当する場合であつて、その被害の発生および拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該事業者等の住所および氏名または名称、その行為の方法および内容その他の必要な情報を県民に明らかにするものとする。

(一部改正〔昭和**60**年条例**9**号・**61**年**45**号・平成**3**年**38**号・**17**年**114**号〕)
(不当な取引行為等に関する調査)

第26条の2 知事は、事業者等が前条第**2**項各号のいずれかに該当する疑いがあると認めるときは、その実態等について必要な調査を行うものとする。

(追加〔平成**17**年条例**114**号〕)

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第26条の3 知事は、第**20**条に規定する広告その他の表示に該当するか否か、または第**23**条第**1**号に規定する不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者等に対し、期間を定めて、当該広告その他の表示または告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者等が当該資料を提出しないときは、第**26**条第**2**項の規定の適用については、当該事業者等は第**20**条に規定する広告その他の表示を行い、または第**23**条第**1**号に規定する不実のことを告げる行為をしたものとみなす。

(追加〔平成**17**年条例**114**号〕)

第3節 消費者啓発等

(消費者啓発の推進)

第27条 知事は、消費者が的確な価値判断能力および適正な選択能力を有し、自ら消費生活の安定および向上を図ることができるよう、あらゆる機会を通じて、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等教育啓発活動を推進するとともに、消費者が学習するための環境条件を整備するよう努めるものとする。

(全部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

(消費者等の組織化の促進等)

第28条 知事は、消費生活の安定および向上を図るため、健全かつ自主的な消費者等の組織化が促進され、およびその活動が推進されるよう必要な支援を行うものとする。

(一部改正〔平成**3**年条例**38**号・**17**年**114**号〕)

(消費生活に関する協定の指導)

第29条 知事は、消費生活の安定および向上を図る目的をもつて、自主的に消費者等と事業者等との間に協定が締結されようとする場合において、当事者のいずれかから申出があるときは、必要な限度において指導するものとする。

(一部改正〔平成**3**年条例**38**号〕)

第4章 消費者被害の救済

第1節 消費者苦情の処理

(苦情等の処理)

第30条 事業者等は、商品または役務の供給その他事業者等と消費者との取引に関して生じた消費者の苦情または相談(以下「苦情等」という。)に誠意をもつて応じ、これを適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 知事は、消費者から苦情等の申出があつたときは、速やかにその原因、内容等を調査し、当該苦情等を解決するために必要があると認めるときは、あつせん等必要な措置を講ずるものとする。

3 知事は、前項の規定による措置を講ずるために必要があると認めるときは、事業者等または関係者から関係資料を提出させ、または必要な事項の報告もしくは説明を求めることができる。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)

(苦情等の処理体制の整備)

第31条 事業者等で規則で定めるものは、規則で定めるところにより、苦情等の受付および処理をするために必要な体制(以下「苦情処理体制」という。)を整備しなければならない。

2 知事は、事業者等が前項の規定に違反して苦情処理体制を整備しないときは、当該事業者等から必要な事項について説明を求めるとともに、当該事業者等に対し、苦情処理体制の整備に関し必要な措置をとるべきことを指示することができる。

3 知事は、苦情等の適切かつ迅速な解決を図るため、必要な苦情処理体制を整備するものとする。

第32条 削除

(削除〔平成28年条例43号〕)

(市町等への助言等)

第33条 知事は、市町その他の団体が実施する苦情等の受付およびその処理が適正に行われるよう、必要な助言、情報の提供等を行うものとする。

(一部改正〔平成12年条例78号・16年38号〕)

(審議会のあつせん、調停)

第34条 知事は、**第30条第2項**の規定によるあつせんその他の措置によつては当該苦情等を解決することが困難であると認めるとき、または当該苦情等の解決に専門的、技術的な判断、知識等を必要とするときは、審議会に対し、あつせんまたは調停を求めることができる。

2 審議会は、あつせんまたは調停のために必要があると認めるときは、当該苦情等に係る事業者等、消費者等その他の関係者の出席を求め、その意見を聴き、または関係資料等の提出を求めることができる。

3 審議会は、必要があると認めるときは、当該苦情等の解決に関し調停案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。

4 前項の規定により調停案の受諾について勧告を受けた当事者は、その勧告のとき提示された期日までに、諾否を審議会に回答しなければならない。

(一部改正〔昭和60年条例9号・平成3年38号〕)

(苦情等の公表)

第35条 知事は、苦情等について県民に広く周知させる必要があると認めるときは、審議会の意見を聴いて、当該事業者名、苦情等の原因およびその内容その他必要な事項を公表することができる。

(一部改正〔昭和61年条例45号〕)

第2節 訴訟の援助

(訴訟資金の貸付等)

第36条 知事は、商品または役務の供給その他の事業者等との取引によって被害を受けた消費者が、当該事業者等を相手方として訴訟を提起する場合または当該事業者等から訴訟を提起された場合において、当該訴訟が次に掲げる要件のすべてを満たし、かつ、審議会において適当であると認めるときは、当該消費者に対し、当該訴訟に要する費用の資金の貸付けその他の当該訴訟を遂行するために必要な援助を行うことができる。

(1) 審議会による調停によつても解決されない苦情等であること。

(2) 同一または同種の被害が相当数発生し、または発生するおそれがあること。

(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。

(一部改正〔昭和60年条例9号・平成17年114号〕)

(貸付金の返還等)

第37条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該資金を県に返還しなければならない。ただし、知事が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、当該資金の全部または一部の返還を免除し、または猶予することができる。

(一部改正〔平成17年条例114号〕)

第4章の2 消費生活センターの組織および運営等

(追加〔平成28年条例43号〕)

(法第10条の2第1項の条例で定める事項)

第37条の2 法第10条の2第1項の条例で定める事項は、次条から第37条の7までに定めるところによる。

(追加〔平成28年条例43号〕)

(名称および所在地等の告示)

第37条の3 知事は、消費生活センターの名称および所在地ならびに法第10条の3第2項に規定する消費生活相談の事務を行う日および時間を告示するものとする。これらを変更したときも、同様とする。

(追加〔平成28年条例43号〕)

(職員の配置等)

第37条の4 消費生活センターに、所長、消費生活相談員その他所要の職員を置く。

2 前項の消費生活相談員は、第30条第2項に規定する業務その他の消費生活に関する必要な業務を行うものとする。

3 第1項の消費生活相談員は、法第10条の3第1項の消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成26年法律第71号)附則第3条の規定により当該消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされる者を含む。)またはこれと同等以上の専門的な知識および技術を有すると知事が認める者でなければならない。

(追加〔平成28年条例43号〕)

(消費生活相談員の人材および処遇の確保)

第37条の5 知事は、任期を定めて消費生活相談員を任用する場合には、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再任することができることその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材および処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(追加〔平成28年条例43号〕)

(研修の機会の確保)

第37条の6 知事は、消費生活センターの職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(追加〔平成28年条例43号〕)

(情報の安全性の確保)

第37条の7 知事は、法第8条第1項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失または毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(追加〔平成28年条例43号〕)

第5章 生活必需物資の需給の確保および価格の安定

(流通機構の整備の促進)

第38条 知事は、県民の日常生活に必要な物資(以下「生活必需物資」という。)の円滑な流通を図るため、事業者等が行う流通機構の整備について指導および援助に努めるものとする。

(一部改正〔平成12年条例78号〕)

(情報の収集および提供)

第39条 知事は、生活必需物資について、必要に応じてその価格および需給の動向ならびに流通の実態について調査し、これを県民に周知させるよう努めるものとする。

2 事業者等は、前項に規定する調査に協力しなければならない。

(事業者等に対する協力要請)

第40条 知事は、前条に規定する調査の結果、生活必需物資の価格および需給の実態が適正を欠くおそれがあると認めるときは、その原因等を究明し、必要があるときは、当該生活必需物資の価格の安定および供給の確保について、事業者等に協力を求めるものとする。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)

(重要物資の指定)

第41条 知事は、生活必需物資が不足し、もしくはその価格が著しく高騰し、またはそのおそれがあり、県民生活に重大な影響を及ぼすと認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、その価格の安定および供給の確保を図る必要がある物資を重要物資として指定するものとする。

2 知事は、前項の規定により重要物資を指定したとき、またはこれを解除したときは、速やかにその旨を告示するものとする。

(重要物資の監視)

第42条 知事は、重要物資の価格および需給の動向を監視するものとする。

(重要物資の調査)

第43条 知事は、事業者等が重要物資の円滑な流通を不当に妨げ、または適正な利得を著しく超える価格で重要物資を販売している疑いがあると認めるときは、当該事業者等に対して、当該重要物資の在庫量、原価等について調査することができる。

(一部改正〔平成17年条例114号〕)

(勧告)

第44条 知事は、前条の規定による調査の結果、重要物資の価格の安定および円滑な供給を妨げる原因が事業者等にあると認めるときは、当該事業者等に対し、当該重要物資の価格の安定または円滑な供給について必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

第6章 補則

(試験、検査の実施等)

第45条 知事は、消費生活の安定および向上に資するため、必要があると認めるときは、商品または役務について試験、検査等を行うとともに、必要に応じてその結果について県民に情報を提供するものとする。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)

(立入調査等)

第46条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、**第15条第1項**もしくは**第3項**の規定による認定、**第16条第1項**の規定による措置の実施状況の調査、同条第**2項**、**第26条第2項**もしくは**第31条第2項**の規定による指示の遵守状況の調査または**第26条の2**、**第43条**もしくは**第48条第3項**の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該事業者等に対し、報告もしくは関係資料の提出を求め、またはその職員に、その事務所、営業所その他の事業所に立ち入らせ、必要な帳簿、書類その他の物件を調査させ、もしくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人の請求があつたときは、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の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

(一部改正〔平成3年条例38号・17年114号・28年43号〕)
(国等への措置要請)

第47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、国および関係地方公共団体ならびに県外事業者等に対して、適切な措置をとるよう要請し、または協力を求めるものとする。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)
(知事への申出)

第48条 何人も、事業者等がこの条例の定めを遵守していないため、または県がこの条例に定める措置をとつていないため消費者の利益が害され、または害されるおそれがあるときは、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 前項の申出は、次に掲げる事項を記載した申出書を提出してしなければならない。

- (1) 申出をする者の氏名または名称および住所または居所
- (2) 求める措置の内容およびその根拠となる条項
- (3) 当該措置をとるべきであると思料する理由
- (4) その他参考となる事項

3 知事は、前項の規定による申出があつたときは、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、この条例に基づいて適切な措置をとらなければならない。

(追加〔平成3年条例38号〕、一部改正〔平成17年条例114号・27年26号〕)
(公表)

第49条 知事は、事業者等が次の各号のいずれかに該当し、かつ、事業者等に正当な理由がないと認めるときは、事業者等の氏名または名称、当該事実その他必要な事項を公表することができる。

- (1) 第15条第2項もしくは第3項の規定による立証を虚偽の資料もしくは方法により行つたとき、または同条第3項の規定による要求に応じないとき。
- (2) 第16条第2項、第26条第2項または第31条第2項の規定による指示に従わないとき。
- (3) 第16条第4項、第26条第3項または第30条第3項の規定による報告をせず、または虚偽の報告をしたとき。
- (4) 第30条第3項または第46条第1項の規定による関係資料の提出をせず、または虚偽の関係資料を提出をしたとき。
- (5) 第34条第2項の規定による審議会への出席をせず、または同項の規定による関係資料等の提出をせず、もしくは虚偽の関係資料等の提出をしたとき。
- (6) 第34条第4項の規定による諾否の回答をしなかつたとき。
- (7) 第44条の規定による勧告に従わないとき。
- (8) 第46条第1項の規定による立入調査を拒み、妨げ、または忌避したとき。

(一部改正〔平成3年条例38号・17年114号〕)
(適用除外)

第50条 第3章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品および同条第9項に規定する再生医療等製品については、適用しない。

2 第3章第1節および第2節、第4章ならびに第5章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為およびこれに準ずる行為

(2) 法令により、またはこれに基づいて規制されている商品または役務の価格
(追加〔平成3年条例38号〕、一部改正〔平成26年条例65号〕)

(規則への委任)

第51条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(一部改正〔平成3年条例38号〕)

付 則

1 この条例は、昭和51年4月1日から施行する。ただし、第17条から第20条まで、第24条、第31条、第36条および第37条の規定の施行期日は、規則で定める。

(昭和51年規則第46号で第36条、第37条は、昭和51年8月2日から施行)

(昭和52年規則第5号で第18条、第20条は、昭和52年4月1日から施行)

(平成3年規則第51号で第17条、第19条および第24条は、平成3年10月15日から施行)

2 滋賀県特別職の職員の給与等に関する条例(昭和28年滋賀県条例第10号)の一部を次のように改正する。

〔次のように〕 略

付 則(昭和60年条例第9号抄)

1 この条例は、昭和60年4月1日から施行する。

付 則(昭和61年条例第45号)

この条例は、公布の日から施行する。

付 則(平成3年条例第38号)

この条例は、公布の日から起算して3月を経過した日から施行する。

付 則(平成7年条例第41号)

この条例は、滋賀県行政手続条例(平成7年滋賀県条例第40号)の施行の日から施行する。

〔施行の日=平成8年1月1日〕

付 則(平成12年条例第78号)

この条例は、平成12年4月1日から施行する。

付 則(平成16年条例第38号抄)

1 この条例は、規則で定める日から施行する。

(平成16年規則第66号で平成17年1月1日から施行)

付 則(平成17年条例第114号)

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

付 則(平成21年条例第90号抄)

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。(後略)

付 則(平成**26**年条例第**65**号抄)

1 この条例は、平成**26**年**11**月**25**日から施行する。(後略)

付 則(平成**27**年条例第**26**号抄)

(施行期日)

1 この条例は、平成**27**年**4**月**1**日から施行する。

付 則(平成**28**年条例第**43**号)

1 この条例は、平成**28**年**4**月**1**日から施行する。

2 この条例の施行の日前に行われた不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成**26**年法律第**71**号)第**2**条の規定による改正前の消費者安全法(平成**21**年法律第**50**号)第**10**条第**3**項の規定による告示は、この条例による改正後の第**37**条の**3**の規定に基づく告示とみなす。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

大津市消費生活条例

自治体

滋賀県 大津市

見出し

第8編：民生

第7章：消費生活

例規番号

平成21年3月23日 条例第5号

制定日

平成21年3月23日

統一条例コード

252018-08903260

分類

条例

例規集更新日

令和2年3月31日

収集日

令和3年7月19日

○大津市消費生活条例

平成21年3月23日

条例第5号

目次

第1章 総則(第1条—第7条)

第2章 消費生活の安全の確保(第8条—第12条)

第3章 消費者被害の救済(第13条)

第4章 消費者の自立支援(第14条・第15条)

第5章 大津市消費生活審議会(第16条—第18条)

第6章 雜則(第19条・第20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、消費者の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、市並びに事業者及び事業者団体(以下「事業者等」という。)の責務並びに消費者及び消費者団体(以下「消費者等」という。)の役割を明らかにするとともに、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市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 前条の目的を達成するための市の基本的かつ総合的な施策(以下「消費者施策」という。)は、市、事業者等及び消費者等の相互の信頼を基調として、かつ、市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、次に掲げる消費者の権利が尊重され、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て、行われなければならない。

- (1) 消費生活に係る商品又は役務によって生命、健康及び財産を侵されないこと。
 - (2) 消費生活に係る商品又は役務について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
 - (3) 消費生活において消費者の個人情報が保護されること。
 - (4) 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること。
 - (5) 消費生活において必要な情報及び教育の機会が提供されること。
 - (6) 消費者施策に消費者の意見が反映されること。
- 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 消費者施策は、高度情報通信社会及び国際化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。

(市の責務)

第3条 市は、前条に規定する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(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費者施策を推進する責務を有する。

- 2 市は、市民と協働して消費者施策を実施するよう努めるものとする。
- 3 市は、消費者施策の実施に当たっては、市民の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。
- 4 市は、市民が消費生活の安定と向上を図るために自主的に推進する調査、学習等の活動に対して、必要な支援を行うよう努めるものとする。

(国及び他の地方公共団体との相互協力)

第4条 市は、消費者施策の策定に当たっては、国及び滋賀県(以下「県」という。)と役割を分担し、国及び県の施策との整合性の確保を図るとともに、消費者施策の実施に当たっては、必要に応じて、国、県又は他の地方公共団体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市は、国、県又は他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。
(事業者等の責務)

第5条 事業者等は、基本理念にかんがみ、事業者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)** 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
 - (5)** 消費者との間に生じた苦情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、当該苦情を適切に処理すること。
 - (6)** 消費者施策に積極的に協力すること。
- 2** 事業者等は、消費者の意向を事業活動に反映させるよう努めるとともに、事業者が供給する商品及び役務について品質等を向上させ、事業者の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。

(消費者等の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を習得し、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よう努めるものとする。

2 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者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。

(環境への配慮)

第7条 事業者等は、消費生活に係る商品及び役務の供給に当たっては、省資源及び省エネルギーに配慮し、廃棄物の発生の抑制並びに商品の再使用及び再資源化の促進に寄与するよう努めるとともに、環境物品等(国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(平成12年法律第100号)第2条第1項に規定する環境物品等をいう。以下同じ。)を選択するよう努めるなど、環境への負荷の少ない事業活動の推進に努めなければならない。

2 消費者は、省資源及び省エネルギーに配慮し、ごみの減量並びに不用品の再使用及び再資源化の促進が図られるよう努めるとともに、環境物品等を使用するなど、環境への負荷の少ない消費生活の推進に努めなければならない。

3 市は、消費生活における環境への負荷の低減に関し、知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

第2章 消費生活の安全の確保

(市長による情報の収集、提供等の施策)

第8条 市長は、商品又は役務によって生じる危害を防止するため、生命、健康又は財産に危害を及ぼすおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供その他必要な施策を講ずるものとする。

(不当な取引行為の禁止)

第9条 事業者等は、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規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れ、執ように説得する等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、契約(契約の成立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不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、又は解除、取消し等によって生ずる債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(5) 消費者に対し、商品若しくは役務の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする事業者からの商品又は役務の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要する行為

(不当な取引行為に関する調査)

第10条 市長は、事業者等が不当な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、その実態等について調査を行うことができる。

2 市長は、前項の規定に基づく調査の実施に当たっては、必要に応じて、滋賀県知事(以下「知事」という。)に対し協力を求め、連携を図るものとする。

(指導等)

第11条 市長は、前条第1項の規定による調査をした結果、事業者等が第9条の規定に違反していると認めたときは、知事に対しその旨を通報するとともに、当該事業者等に対しその改善のために必要な措置を執るべきことを指導することができる。

2 事業者等は、前項の規定による市長の指導に基づいて講じた措置及びその結果について、速やかに市長に報告しなければならない。

3 市長は、第1項の規定により事業者等に対し指導をするに当たっては、知事との連携を図るとともに、当該事業者等が正当な理由なくその指導に従わないときは、知事に対し適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

(不当な取引行為に関する情報の提供)

第12条 市長は、事業者等が不当な取引行為を行っている疑いがあると認める場合において、消費者の被害の発生及び拡大の防止のために必要があると認めるときは、当該不当な取引行為の方法及び内容に関する情報(氏名又は名称その他の当該事業者等を特定することができる情報を除く。次項において同じ。)を市民に提供することができる。

2 市長は、第10条第1項の規定による調査を行った結果、事業者等が不当な取引行為を行っていると認められ、かつ、当該事業者等が使用する氏名又は名称が虚偽又は架空のものであることが判明した場合は、当該不当な取引行為の方法及び内容に関する情報並びに当該事業者等が使用している虚偽又は架空の氏名又は名称に関する情報を市民に提供することができる。

第3章 消費者被害の救済

(苦情等の処理)

第13条 事業者等は、商品又は役務の供給その他事業者等と消費者との取引に関して生じた消費者の苦情又は相談(以下「苦情等」という。)に誠意をもって応じ、これを適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、消費者から苦情等の申出があったときは、当該苦情等を解決するために必要な助言、あっせん等の措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項の規定による措置を講ずるために必要があると認めるときは、事業者等又は関係者に対し、資料の提出、報告又は説明を求めるとともに、必要な調査を行うことができる。

第4章 消費者の自立支援

(教育啓発活動の推進)

第14条 市は、消費者が的確な価値判断能力及び適正な選択能力を有し、自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう、学校、地域、家庭その他様々な場を通じて消費生活に関する知識の普及、情報の提供等教育啓発活動を推進するとともに、消費者の自主的な学習のために必要な支援を行うよう努めるものとする。

(平27条例104・旧第15条繰上)

(消費者団体への支援)

第15条 市長は、消費者団体による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を促進するため、活動及び交流の場の提供、消費者団体の活動内容に関する情報の発信その他必要な支援を行うものとする。

(平27条例104・旧第16条繰上)

第5章 大津市消費生活審議会

(設置)

第16条 市長の諮問に応じ、市民の消費生活の安定及び向上を図るための重要事項を調査審議するため、大津市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、前項に規定する事項に関し、市長に意見を述べることができる。

(平27条例104・旧第17条繰上)

(組織)

第17条 審議会は、委員10人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

(1) 学識経験を有する者

(2) 消費者団体の代表

(3) 事業者等の代表

(4) 関係行政機関の職員

(5) 市長が行う委員の公募に応募した市民

3 前項第5号の規定にかかわらず、公募を実施しても応募者がなかったとき、又は適任者がなかったときは、同号に掲げる者のうちから委員を委嘱しないことができる。

4 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、第2項第5号の委員を除き、再任されることがある。

(平27条例104・旧第18条繰上)

(委任)

第18条 この章に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(平27条例104・旧第19条繰上)

第6章 雜則

(適用除外)

第19条 第8条の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第2章及び第3章の規定は、医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為については、適用しない。

(平26条例75・一部改正、平27条例104・旧第20条繰上)

(委任)

第20条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

(平27条例104・旧第21条繰上)

附 則

この条例は、平成21年4月1日から施行する。ただし、第5章の規定は、規則で定める日(平成21年7月1日—平成21年規則第132号)から施行する。

附 則(平成26年9月24日条例第75号)

この条例は、平成26年11月25日から施行する。

附 則(平成**27**年**12**月**24**日条例第**104**号)抄

(施行期日)

1 この条例は、平成**28**年**4**月**1**日から施行する。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

野洲市くらし支えあい条例

自治体

滋賀県 野洲市

見出し

第3編：執行機関

第1章：市長

第8節：住民

例規番号

平成28年6月24日 条例第20号

制定日

平成28年6月24日

統一条例コード

252107-55334642

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月1日

収集日

令和3年7月21日

○野洲市くらし支えあい条例

平成28年6月24日

条例第20号

目次

前文

第1章 総則(第1条—第5条)

第2章 消費生活の安定及び向上並びに消費者安全の確保

第1節 消費生活センターの設置等(第6条—第8条)

第2節 訪問販売に対する取組(第9条—第17条)

第3節 消費者被害の予防及び解決の促進並びに再発防止を図るための取組(第18条—第22条)

第3章 生活困窮者等への支援等(第23条—第27条)

第4章 雜則(第28条)

付則

市民共通の願いは、健康、安全、幸せです。その実現のためには、市民それぞれが成長しようとする強い思いと行動、それを支える社会の仕組みが必要です。しかし、地震、水害などの自然災害、また、病気、事故、失業、離婚、さらには日常生活での消費に伴うトラブルなど社会経済的要因によって生活が立ち行かなくなる場合があります。問題解決には専門的な支援が必要ですが、いずれの場合にも多様で複雑な要因が絡み合っているため、専門分野だけの対応では断片的な対処に留まり、根本的な解決につながりません。

野洲市では、生活が立ち行かなくなった市民に対して、生活の困りごとを解決するという大きな括りで捉えて支援を進めてきました。問題に個々に対応するのではなく、相互関係を把握し、一体的な解決を目指して、「おせっかい」を合言葉に、市役所に設置した総合相談窓口を核にして、公共サービス、専門家、地域社会の総合力を効果的に発揮させる仕組みを発展させてきました。

このように市民の生活の困りごとを解決し、自立を促し、生活再建に向けた支援を行うことは、市の重要な役割です。その場合、個々人の状況が異なるため、一人を支援することからを基本に、包括的、継続的に支えあう仕組みが機能することが不可欠です。

また、市民の日常生活の基本である消費においては、事業者と消費者との関係が相反するものでは生産的ではありません。近江商人の教えである「売り手よし、買い手よし、世間よし」の三方よしの精神をもとに、商いが自らの利益のみならず、買い手の利益、さらには地域社会の発展や公共の福祉の増進にも貢献する建設的な関係で進められることが、問題発生を予防するとともに、市民の自立と地域社会の健全な発展を促進します。

これまでの取組を、生活困窮予防と市民参加促進機能にも着目して発展させることにより、市民一人ひとりがともに支えあい伸びやかに安心してくらせるまちの実現を目指すことを決意し、この条例を制定します。

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鑑み、市民の消費生活の安定及び向上並びに消費者安全の確保を図るために必要な措置を講じるとともに、消費者被害その他の市民のくらしに関わる様々な問題の発生の背景にその者の経済的困窮、地域社会からの孤立その他の生活上の諸課題があることを踏まえ、その解決及び生活再建を図り、もって安全かつ安心で市民が支えあうくらしの実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において使用する用語は、次項に定めるもののほか、消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)において使用する用語の例による。

2 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 事業者等 事業者及びその団体をいう。

(2) 商品等 商品、役務、権利その他の取引の対象となるものをいう。

(3) 訪問販売 事業者がその営業所等(特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第2条第1項第1号に規定する「営業所等」をいう。)以外の場所において、契約の申込みを受け、又は契約を締結して行う商品等の販売又は有償による提供(当該事業者の相手方が営業のために又は営業として締結するものその他規則で定めるものを除く。)をいう。

(4) 生活困窮者等 経済的困窮、地域社会からの孤立その他の生活上の諸課題を抱える市民をいう。

(平29条例3・一部改正)

(基本理念)

第3条 この条例の目的を達成するための施策は、次に掲げる事項を基本として行わなければならない。

(1) 消費者基本法(昭和43年法律第78号)第2条第1項に規定する基本理念にのっとり、消費者の権利を尊重するとともに、消費者の自立を支援すること。

(2) 生活困窮者等に対しては、その者の生活上の諸課題の解決及び生活再建に資するよう、総合的に支援すること。

(3) 事業者が自己の利益のみならず、消費者にも利益をもたらすとともに、社会への貢献にも寄与する経営(次条において「三方よし経営」という。)を行うことを促進すること。

(4) 当該施策に関する市の全ての組織、自治組織(自治会その他の地域住民の組織する団体をいう。以下同じ。)及び関係する行政機関その他の関係者が協力して行うこと。

(三方よし経営の促進)

第4条 市は、三方よし経営を促進するため、次の施策を講じるものとする。

(1) 事業者等に対して、消費者との紛争を防止するための情報及び研修の機会を提供すること。

(2) 事業者等と消費者との間で、商品等に関する知識、営業の改善等について情報を交換する機会を提供すること。

(3) 三方よし経営指針(三方よし経営を推進するために守るべき指針をいう。)を自主的に策定することを事業者等に奨励すること。

(消費者団体への支援)

第5条 市は、消費者団体による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

の消費者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対し、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

第2章 消費生活の安定及び向上並びに消費者安全の確保

第1節 消費生活センターの設置等

(消費生活センターの設置及び運営)

第6条 消費者安全の確保を図るため、法第10条第2項の規定により、消費生活センターを設置する。

2 消費生活センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務を行う。

3 法第10条の2第1項の規定に基づき条例で定める事項は、同条第2項に規定する内閣府令で定める基準とする。

(他の消費生活センターとの協力)

第7条 市長は、市の区域内に事務所又は営業所を有する事業者に対する苦情の処理のため他の消費生活センターから協力の要請を受けたときは、当該消費生活センターと協力してあっせんを行うものとする。

(消費者安全確保地域協議会)

第8条 市長は、法第11条の3第1項の規定に基づき、野洲市消費者安全確保地域協議会を組織する。

第2節 訪問販売に対する取組

(登録)

第9条 市の区域内における訪問販売は、市長の登録を受けた事業者(以下「登録事業者」という。)でなければ、行ってはならない。

(登録の申請)

第10条 前条の登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した申請書を市長に提出しなければならない。

(1) 商号、名称又は氏名及び法人にあっては、その代表者の氏名

(2) 主たる事務所及び市の区域内にある事務所又は営業所の所在地及び連絡先

(3) 販売し、又は有償により提供している主な商品等

(4) 法人番号(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第15項に規定する法人番号をいう。)

(5) 申請者が法人であるときは、その役員の氏名

(6) その他規則で定める事項

2 前項の申請書には、第12条第1項第3号から第6号までのいずれにも該当しないことを誓約する書面その他市長が必要と認める書類を添付しなければならない。

3 第1項第5号及び第6号並びに前項の規定は、十分な社会的信用を有する者として規則で定める者(第15条第1項第2号の規定により前条の登録を取り消され、その取消しの日から2年を経過しない者を除く。以下「信用事業者」という。)については、適用しない。

(平29条例3・一部改正)

(登録の実施)

第11条 市長は、第9条の登録の申請があったときは、次条第1項の規定により登録を拒否する場合を除くほか、次に掲げる事項を規則で定める訪問販売事業者登録簿(以下「登録簿」という。)に登録するとともに、当該事項(前条第1項第5号及び第6号に掲げるものを除く。)を公表しなければならない。

(1) 前条第1項各号に掲げる事項

(2) 登録年月日及び登録番号

2 市長は、前項の規定による登録をしたときは、その旨を申請者に通知しなければならない。

(平29条例3・一部改正)

(登録の拒否)

第12条 市長は、申請者が次の各号のいずれか(信用事業者にあっては、第1号若しくは第2号)に該当するとき、又は第10条第1項の申請書若しくはその添付書類のうちに重要な事項について虚偽の記載があり、若しくは重要な事実の記載が欠けているときは、その登録を拒否しなければならない。

(1) 第15条第1項の規定により登録を取り消され、その取消しの日から2年を経過しない者

(2) 第9条の規定に違反し、第17条第3項の規定による公表があった日から2年を経過しない者

(3) 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号に規定する暴力団員又は当該暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者(以下「暴力団員等」という。)

(4) 法人であって、その役員のうちに前号に該当する者があるもの

(5) 暴力団員等がその事業活動を支配する者

(6) 暴力団員等をその業務に従事させ、又はその業務の補助者として使用するおそれのある者

2 市長は、前項の規定により登録を拒否しようとするときは、あらかじめ申請者にその旨を通知し、弁明及び有利な証拠の提出の機会を与えなければならない。

3 市長は、第1項の規定により登録を拒否したときは、遅滞なく、その理由を示して、その旨を申請者に通知しなければならない。

(平29条例3・一部改正)

(登録の更新)

第13条 第9条の登録は、3年ごとにその更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

2 前3条の規定は、前項の登録の更新について準用する。

3 第1項の更新の申請があった場合において、同項の期間(以下この条において「登録の有効期間」という。)の満了の日までにその申請に対する処分がされないときは、従前の登録は、登録の有効期間の満了後もその処分がされるまでの間は、なおその効力を有する。

4 前項の場合において、登録の更新がされたときは、その登録の有効期間は、従前の登録の有効期間の満了の日の翌日から起算するものとする。

5 市長は、第**1**項の規定により登録の効力を失ったときは、登録簿の登録を消除するとともに、その旨を公表しなければならない。

(変更の登録等)

第14**条** 登録事業者は、第**10**条第**1**項第**1**号から第**3**号まで又は第**5**号のいずれか(信用事業者にあっては、第**1**号から第**3**号までのいずれか)に掲げる事項について変更があったときは、遅滞なく、その変更に係る事項を記載した変更登録の申請書を市長に提出しなければならない。ただし、規則で定める軽微な変更については、この限りでない。

2 登録事業者は、前項ただし書の軽微な変更をしたときは、その日から**30**日以内に、その旨を市長に届け出なければならない。

3 市長は、前項の規定による届出があったときは、当該届出の内容を登録簿に記載しなければならない。

4 登録事業者について、第**9**条の登録に係る事業の譲渡、相続、合併又は分割(当該事業を承継させるものに限る。)があったときは、譲受人、相続人又は合併後存続し、合併により設立され、若しくは分割により当該事業を承継した法人は、遅滞なく、その事実を証する書面を添えて、その旨を記載した同条の登録の申請書を市長に提出しなければならない。

5 第**10**条第**2**項(信用事業者が申請する場合を除く。)、第**11**条及び第**12**条の規定は、第**1**項本文及び前項の規定による申請について準用する。

(平**29**条例**3**・一部改正)

(登録の取消し)

第15**条** 市長は、登録事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、第**9**条の登録を取り消すことができる。

(1) 不正の手段により第**9**条の登録(第**13**条第**1**項の登録の更新を含む。)を受けたとき。

(2) 第**12**条第**1**項第**3**号から第**6**号までのいずれかに該当することとなったとき。

(3) 前条第**1**項本文又は第**4**項の規定による申請をせず、又は虚偽の申請をしたとき。

(4) 第**17**条第**2**項の規定に違反したとき。

(5) 第**22**条第**1**項(同条第**6**項において準用する場合を含む。)の処分(同条第**2**項(同条第**6**項において準用する場合を含む。)の規定により当該処分をした旨の通知があったものに限る。)を受けたとき。

2 第**12**条第**2**項及び第**3**項の規定は、前項の規定による取消しについて準用する。

3 第**13**条第**5**項の規定は、第**1**項の規定により登録を取り消した場合について準用する。

(廃業等の届出)

第16**条** 登録事業者が次の各号のいずれかに該当することとなった場合(第**14**条第**4**項の規定による申請があった場合を除く。)においては、当該各号に定める者は、その日から**30**日以内に、その旨を市長に届け出なければならない。

- (1) 死亡した場合 その相続人
 - (2) 法人が合併により消滅した場合 その法人を代表する役員であった者
 - (3) 法人が破産手続開始の決定により解散した場合 その破産管財人
 - (4) 法人が合併及び破産手続開始の決定以外の理由により解散した場合 その清算人
 - (5) 第9条の登録に係る事業を廃止した場合(市の区域内においてのみ当該事業を廃止した場合を含む。) 登録事業者であった個人又は登録事業者であった法人を代表する役員
- 2 登録事業者が前項各号のいずれかに該当するに至ったときは、登録事業者の登録は、その効力を失う。
- 3 第13条第5項の規定は、前項の規定により登録の効力を失った場合について準用する。
- (平29条例3・一部改正)
(訪問販売の制限等)

- 第17条 登録事業者は、訪問販売を行おうとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認しなければならない。
- 2 登録事業者は、訪問販売に係る契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該契約の締結について勧誘をしてはならない。
- 3 市長は、事業者が第9条又は前項の規定に違反していると認めるときは、その旨を公表することができる。
- 4 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ同項の事業者にその旨を通知し、弁明及び有利な証拠の提出の機会を与えるなければならない。
- 5 市長は、登録事業者に対し、消費者との紛争を防止するために必要な情報を提供するものとする。

第3節 消費者被害の予防及び解決の促進並びに再発防止を図るための取組

(事業者等との協定)

第18条 市長は、消費者安全の確保を推進するため、事業者等との間で、商品等の品質及び表示、営業の方法等に関し事業者等が守るべき事項及び市が事業者等に助言その他の援助を行うべき事項を定めた協定の締結に努めるものとする。

- 2 市長は、前項の協定を締結したときは、その旨を公表するものとする。
- 3 市長は、第1項の協定を変更し、又は廃止したときは、その旨を公表するものとする。

(説明の求め等)

- 第19条 市長は、消費者からの苦情の処理のために必要があると認めるときは、事業者等その他の関係者に対し、消費生活センターへの来庁及び説明又は商品等の品質及び表示、営業の方法等に関する資料の提出を求めることができる。
- 2 市長は、前項の関係者が説明又は同項の資料の提出を拒んだ場合であって、同項の消費者の同意があるときは、当該消費者の苦情の内容並びに当該関係者の氏名又は名 称及び住所又は所在地を公表することができる。

3 市長は、前項の規定による公表をしようするときは、あらかじめ、第1項の関係者にその旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えるべきものとする。

(商品テスト)

第20条 市長は、消費者から商品に関する苦情の申出がある場合において必要があると認めるときは、独立行政法人国民生活センターその他規則で定める者に対し、商品テスト(商品の試験、検査等をいう。次項において同じ。)の実施を要請し、その結果の報告を求めるものとする。

2 市長は、商品テストを実施した者の同意があるときは、消費者及び事業者の意見を聴取した後、当該意見及び前項の結果を公表することができる。

(事業者等への要請)

第21条 市長は、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために必要があると認めるときは、事業者等に対して、商品等の品質及び表示、営業の方法等について改善の要請を行うものとする。

2 市長は、前項の要請を行おうとするときは、あらかじめ、同項の事業者等にその旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えるべきものとする。

3 市長は、第1項の要請を行ったときは、当該要請の内容を公表することができる。

4 市長は、第1項の事業者等から同項の改善の結果の報告があったときは、その報告の内容を公表することができる。

5 市長は、前項の報告の内容に関し疑義があると思料するときは、第1項の事業者等に対し、質問をし、これに対する回答の内容(当該回答がなかったときは、その旨)を公表することができる。

6 市長は、第4項の報告がなかったときは、第1項の事業者等に対し、当該報告を行わなかった理由の説明を求め、これに対する回答の内容(当該回答がなかったときは、その旨)を公表することができる。

(処分等の求め)

第22条 市長は、法その他の関係法律の規定に違反する事実がある場合において、その是正のためにされるべき処分又は行政指導(その根拠となる規定が法律に置かれているものに限る。)がされていないと思料するときは、行政手続法(平成5年法律第88号)第36条の3第1項の規定に基づき、当該処分をする権限を有する行政庁又は当該行政指導をする権限を有する行政機関に対し、その旨を申し出て、当該処分又は行政指導をすることを求めるものとする。

2 市長は、行政手続法第36条の3第3項の規定による当該行政庁又は行政機関の調査の結果及び当該処分又は行政指導をした旨の通知があったときは、その通知の内容を公表するものとする。

3 市長は、前項の通知の内容に関し疑義があると思料するときは、当該行政庁又は行政機関に対し、質問をし、これに対する回答の内容(当該回答がなかったときは、その旨)を公表するものとする。

4 市長は、第**2**項の通知がなかったときは、当該行政庁又は行政機関に対し、当該通知を行わなかつた理由の説明を求め、これに対する回答の内容(当該回答がなかつたときは、その旨)を公表するものとする。

5 前項の規定は、当該行政庁又は行政機関の調査が行われなかつた場合及び当該処分又は行政指導が行われなかつた場合について準用する。

6 前各項の規定は、法第**28**条第**1**項の規定その他規則で定める法律の規定又は行政手続法第**36**条の**3**第**1**項の規定に相当する滋賀県その他の地方公共団体の条例の規定に基づき、市長が求める場合について準用する。

7 市長は、本市の区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、滋賀県知事に対し、法第**44**条第**1**項の規定による要請を行うよう求め、滋賀県知事が同条第**4**項の規定による通知を受けたときは直ちにその通知の内容を市長に報告するよう求めるものとする。

8 市長は、前項の規定による報告があったときは、その報告の内容を公表するものとする。

9 第**4**項の規定は、滋賀県知事が第**7**項の要請をしなかつた場合及び同項の規定による報告をしなかつた場合について準用する。

第**3**章 生活困窮者等への支援等

(生活困窮者等の発見)

第23**条** 市は、その組織及び機能の全てを挙げて、生活困窮者等の発見に努めるものとする。

(支援の方法)

第24**条** 市は、生活困窮者等を発見したときは、その者の生活上の諸課題の解決及び生活再建を図るため、その者又は他の者からの相談に応じ、これらの者に対し、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 市は、生活困窮者等のために法第**8**条第**2**項各号に掲げる事務を行うに当たって必要があると認めるときは、生活上の諸課題の解決も図るものとする。

3 市長は、生活困窮者等に公租公課の滞納があったときは、迅速かつ的確に野洲市債権管理条例(平成**26**年野洲市条例第**25**号)による措置を講じ、その者の生活の安心の確保に努めるものとする。

4 第**1**項の支援は、生活、教育、就労その他生活困窮者等が必要とするもの全てについて総合的に行うため、前項の規定による措置のほか、生活困窮者等の意思を尊重しつつ、必要に応じて関係する行政機関その他の関係者と協力し、生活困窮者自立支援法(平成**25**年法律第**105**号)その他の関係法律による措置と適切に組み合わせて行わなければならない。

(支援調整会議)

第25**条** 市長は、前条第**1**項の支援を専門的知見の活用により効果的かつ円滑に行うとともに、生活困窮者自立支援法第**9**条第**2**項に規定する情報の交換及び検討を行うため、同条第**1**項に規定する支援会議を設置する。

2 前項の支援会議は、野洲市支援調整会議と称する。

3 第1項の支援会議では、同項の目的を達成するため、生活困窮者等の状況のほか、前条第1項の支援に必要な制度、機関、人材、資金等の充足の状況及び改善に関し、必要な情報を交換するとともに、支援しようとする、又は支援した内容の妥当性又は適正性について協議を行うものとする。

(平30条例44・一部改正)

(市民生活総合支援推進委員会)

第26条 市長は、消費生活上特に配慮が必要であると認められる市民、生活困窮者等及びこれらの者と同様の状況に至るおそれのある市民(以下「要配慮市民等」という。)の支援を総合的に行うため、市の関係する全ての組織に属する職員により構成される野洲市市民生活総合支援推進委員会を設置する。

2 前項に規定する委員会では、同項の目的を達成するため、同項の支援の具体的な内容その他市長が必要と認める事項について協議を行うものとする。

(見守りネットワーク)

第27条 市、事業者及び自治組織は、要配慮市民等が安心して暮らすことができるよう見守るため、相互に連携を図りながら協力する組織(以下この条において「見守りネットワーク」という。)を構築するよう努めなければならない。

2 市は、見守りネットワークを構築するときは、協力する事業者及び自治組織(当該見守りネットワークに協力する特定非営利活動促進法(平成10年法律第7号)第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体があるときは、当該団体を含む。)と協定を締結するものとする。

第4章 雜則

(委任)

第28条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、平成28年10月1日から施行する。

(経過措置)

2 事業者は、この条例の施行の日から1年間(当該期間内に第12条第1項の規定による登録の拒否の処分又は第15条第1項の規定による取消しがあったときは、当該処分又は当該取消しがあった日までの間)は、第9条の規定にかかわらず、訪問販売を行うことができる。事業者がその期間内に同条の登録の申請をした場合において、その期間を経過したときは、その申請について登録又は登録の拒否の処分があるまでの間も、同様とする。

付 則(平成29年条例第3号)

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

(経過措置)

2 市長は、この条例の施行の日前にこの条例による改正前の野洲市くらし支えあい条例第**10**条第**1**項の規定による申請を行った者に対し、この条例による改正後の野洲市くらし支えあい条例(以下「改正後の条例」という。)第**10**条第**1**項第**3**号及び第**4**号に掲げる事項を報告するよう求めるものとする。

3 市長は、前項の規定による報告があったときは、その内容(当該報告がない場合にあっては、同項の事項を職権により調査し、その結果)を改正後の条例第**11**条第**1**項に規定する登録簿に記載するものとする。

付 則(平成30**年条例第**44**号)**

この条例は、公布の日から施行する。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

京都府消費生活安全条例

自治体

京都府

見出し

第7編：商工

第5章：消費生活

例規番号

平成19年3月16日 条例第9号

制定日

平成19年3月16日

統一条例コード

260002-65861736

分類

条例

例規集更新日

令和2年4月1日

収集日

令和3年7月21日

○京都府消費生活安全条例

平成19年3月16日

京都府条例第9号

京都府消費生活安全条例をここに公布する。

京都府消費生活安全条例

消費生活の安定及び向上に関する条例(昭和54年京都府条例第32号)の全部を改正する。

目次

前文

第1章 総則(第1条—第7条)

第2章 連携及び協働の推進(第8条・第9条)

第3章 安全の確保、取引方法の適正化等

第1節 安全の確保(第10条—第12条)

第2節 取引方法の適正化(第13条—第19条)

第3節 生活関連物資の調査等(第20条—第23条)

第4章 苦情の処理及び訴訟援助(第24条—第29条)

第5章 啓発活動の推進等(第30条・第31条)

第6章 消費生活センター(第32条)

第7章 京都府消費生活審議会(第33条・第34条)

第8章 雜則(第35条—第40条)

附則

私たちは、安心・安全な消費生活の実現を願い、消費者と事業者が共に築き上げた信頼関係の下で、心豊かな消費生活を営んできた。

しかしながら、近年、経済社会の変化に伴い、多種多様な商品及びサービスが現れ、生活に利便性がもたらされる一方、府民の安全を害する商品、不当な取引行為、架空請求等の犯罪行為などにより、消費者と事業者の信頼関係が損なわれ、府民の安心・安全を脅かす様々な問題が生じるようになった。さらに、高度情報通信社会及び消費生活における国際化の進展や規制緩和などにより、消費者問題は、複雑化し、かつ、多様化している。そのような状況の中で、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よって、消費者は事業者に比べ取引上不利な立場に置かれることが多くなっている。

安心・安全な消費生活の実現に当たっては、これらの格差が是正され、誠実な事業者と自主的かつ合理的に行動する消費者との健全な関係がはぐくまれ、公正な市場が形成されることが重要である。そのためには、消費者の権利の確立を図り、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支援するとともに、事業者と消費者との交流や情報の共有を推進し、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の連携及び協働の下で、消費生活の安定及び向上に関する取組が促進されなければならない。

このような認識の下に、府民の消費生活の安定及び向上を図るために基本理念を定め、府、事業者、消費者等の果たすべき責務及び役割を明らかにするとともに、府が実施する施策について必要な事項を定めることにより、事業者と消費者の健全な関係の構築を図り、もって府民の安心・安全な消費生活を実現するため、この条例を制定する。

第1章 総則

(基本理念)

第1条 府民の消費生活の安定及び向上に関する取組は、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体が相互に連携し、及び協働することを基本として行われなければならない。

2 府民の消費生活の安定及び向上を図るための総合的な施策(以下「消費生活施策」という。)の推進は、府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、次に掲げる消費者の権利の確立を図るとともに、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て行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保される権利
 - (2) 商品及び役務(以下「商品等」という。)について適正な広告、表示等を行わせる権利
 - (3) 商品等について不当な取引行為を行わせない権利
 - (4) 消費生活において、不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
 - (5) 消費生活に関する必要な情報の速やかな提供を求める権利
 - (6) 消費生活に関する必要な知識を修得し、主体的に行動するための教育を受ける権利
 - (7) 消費者の意見を消費生活施策に反映させることを求める権利
 - (8) 消費者の個人情報が、適正に取り扱われる権利
- 3 消費者の自立の支援に当たっては、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。
- 4 消費生活施策の推進は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されることに配慮して行われなければならない。
- 5 消費生活施策の推進は、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。
- 6 消費生活施策の推進は、環境の保全並びに資源及びエネルギーの有効な利用(以下「環境の保全等」という。)に配慮して行われなければならない。

(府の責務)

第2条 府は、前条に定める基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費生活施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 府は、国、市町村その他の地方公共団体等と連携し、消費生活施策を推進するものとする。

(事業者の責務)

第3条 事業者は、基本理念にかんがみ、商品等の供給について、法令を遵守するとともに、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、消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - (4) 消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理すること。
 - (5) 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
 - (6) 府が実施する消費生活施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等に関し環境の保全等に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し、消費者の意見の反映、自らが遵守すべき基準の作成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4条 事業者団体は、基本理念にかんがみ、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、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とともに、府が実施する消費生活施策に協力するものとする。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、必要な情報を収集し、意見を表明する等自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、環境の保全等に配慮して、商品等の選択、使用、廃棄等を行うよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第6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者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。

(行動計画の策定)

第7条 知事は、消費生活施策を計画的に推進するための行動計画(以下「行動計画」という。)を定めるものとする。

2 行動計画は、消費生活施策の目標及び内容について定めるものとする。

3 知事は、行動計画を定めるに当たっては、消費者及び消費者団体(以下「消費者等」という。)並びに事業者及び事業者団体(以下「事業者等」という。)の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

4 知事は、行動計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前2項の規定は、行動計画の変更について準用する。

6 知事は、毎年、行動計画に基づく消費生活施策の実施状況を公表するものとする。

第2章 連携及び協働の推進

(相互理解の促進)

第8条 府は、事業者等及び消費者等の相互の理解が促進されることにより、事業者に対する消費者の信頼が確保されるよう、交流の機会の確保、情報の提供その他の必要な施策を実施するものとする。

(連携及び協働による推進体制の整備等)

第9条 府は、消費生活の安定及び向上に関する取組が、府、事業者等及び消費者等の連携及び協働の下で展開されるよう、推進体制を整備するものとする。

2 府は、事業者等及び消費者等が消費生活の安定及び向上に関する取組に積極的に参画し、その取組が効果的に実施されるよう、人材の育成、情報の提供その他の必要な施策を実施するものとする。

第3章 安全の確保、取引方法の適正化等

第1節 安全の確保

(安全性に関する調査)

第10条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により消費者の安全を害する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、前項の調査を実施し、なお同項の疑いを解消することができない場合において必要があると認めるときは、当該商品等を供給する事業者に対し、期間を定めて、当該商品等の安全性についての資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が正当な理由なく当該資料を提出せず、又は虚偽の資料を出したときは、次条及び**第12条**の規定の適用については、当該商品等が消費者の安全を害し、又は害するおそれのある商品等であるとみなす。

(安全確保措置の勧告)

第11条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により消費者の安全を害し、又は害するおそれがあると認定したときは、法令又は他の条例(以下「法令等」という。)に定める措置をとる場合を除き、当該事業者に対し、その製造若しくは販売又は提供を中止すること、製造又は提供の方法を改善することその他必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

(緊急安全確保措置)

第12条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により著しく消費者の安全を害し、又は害するおそれがある場合であって、消費者の安全を確保するため緊急の必要があると認めるときは、法令等に定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該商品等の名称、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を府民に提供するものとする。

2 知事は、前項の規定による情報の提供を行おうとするときは、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、釈明及び証拠の提出の機会を与えるものとする。

第2節 取引方法の適正化

(表示の適正化)

第13条 知事は、消費者が商品等の選択等を誤ることがないようにするために必要があると認めるときは、法令等に定めがある場合を除き、商品等の品質、価格等について、表示すべき事項その他表示に関し事業者が守るべき基準を定めることができる。

2 事業者は、商品等を供給するに当たり、前項の規定により定められた基準を守らなければならない。

3 知事は、前項の規定に違反している事業者があるときは、当該事業者に対し、当該違反事項を是正するよう指導し、及び勧告することができる。

(包装の適正化)

第14条 知事は、商品の包装を適正に行わせるため必要があると認めるときは、法令等に定めがある場合を除き、供給する商品の包装について、事業者が守るべき基準を定めることができる。

2 事業者は、商品を包装するに当たり、前項の規定により定められた基準を守らなければならない。

3 前条第3項の規定は、前項の規定に違反している事業者がある場合に準用する。

(不当な取引行為の禁止)

第15条 事業者は、商品等の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に商品等に関する重要な情報を故意に提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的不安に陥れ、消費者の拒絶の意思に反し、又は判断力の不足に乘じ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行為

(2) 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者又はその関係人を欺き、威迫す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で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(4) 消費者との契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否し、又は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、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為

(5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し若しくは申込みの撤回(以下「解除等」という。)を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

(6) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

(不当な取引行為に関する調査)

第16条 知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、その行為の方法、内容その他の事項について調査を行うものとする。

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第17条 知事は、不実のことを告げることによって第15条第1号に規定する行為を行ったか否かを判断するために必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次条並びに第19条第2項及び第3項の規定の適用については、第15条第1号に規定する行為を行ったものとみなす。

(不当な取引行為の改善のための措置)

第18条 知事は、不当な取引行為を行った事業者に対し、当該行為を改善するよう指導し、及び勧告することができる。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第19条 知事は、不当な取引行為による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、速やかに、その行為の方法、内容その他必要な情報を府民に提供するものとする。

2 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、被害の拡大を防止するため必要があると認めるときは、その行為の方法及び内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を府民に提供するものとする。

3 知事は、不当な取引行為による被害の拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該取引行為に係る与信契約等を締結した事業者に対し、当該取引行為を行った事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を通知することができる。

4 知事は、第2項の規定による情報の提供を行おうとするときは、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、釈明及び証拠の提出の機会を与えるものとする。

第3節 生活関連物資の調査等

(生活関連物資に関する調査)

第20条 知事は、消費生活の安定を図るために必要があると認めるときは、消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)について、その需給状況、価格動向等に関する調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査の結果、生活関連物資の円滑な流通又は価格の安定を図るために必要があると認めるときは、生活関連物資を供給する事業者に対し、必要な措置をとるよう要請することができる。

(生活関連物資に関する緊急調査)

第21条 知事は、消費生活に重大な影響を与えると認める生活関連物資について、著しく不足し、若しくは不足するおそれがあり、又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合において、当該生活関連物資の円滑な流通又は適正な価格での供給を確保するため必要があると認めるときは、法令等に定めがある場合を除き、需給状況、価格上昇の原因その他必要な事項について速やかに調査するものとする。

(生活関連物資に関する是正勧告)

第22条 知事は、前条の調査の結果、当該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、又は不適正な価格で供給を行っていると認定したときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう勧告することができる。

(生活関連物資に関する調査結果の情報提供)

第23条 知事は、生活関連物資の円滑な流通又は価格の安定若しくは適正化を図るため必要があると認めるときは、第20条第1項及び第21条の規定による調査の結果を明らかにするものとする。

第4章 苦情の処理及び訴訟援助

(苦情の処理)

第24条 知事は、商品等の供給に関し、消費者から苦情の申出があったときは、当該苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 知事は、前項の規定による苦情の処理を行うに当たり、事業者その他関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることその他必要な調査を行うことができる。 (苦情に係るあっせん及び調停)

第25条 知事は、消費者から申出のあった苦情のうち解決が困難であると認めるものについて、京都府消費生活審議会(以下この条において「審議会」という。)のあっせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者の出席を求める、その意見を聞くことができる。

3 知事は、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苦情について、第1項の規定により審議会に付託したときはその苦情の概要を、当該苦情に係る審議会の審議が終了したときはその経過及び結果を明らかにすることができる。

(苦情の処理に係る市町村等への支援)

第26条 府は、市町村及び一部事務組合における消費者からの苦情の処理が適切かつ迅速に行われるよう、研修の実施、情報の提供、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(平22条例6・一部改正)

(消費者訴訟の援助)

第27条 知事は、消費者が事業者を相手に訴訟を提起するときは、当該訴訟を提起する者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の必要な援助を行うことができる。

(貸付金の返還等)

第28条 前条の規定により費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、貸付金の全額を府に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、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。

(適格消費者団体に対する支援)

第29条 府は、消費者契約法(平成12年法律第61号)第2条第4項に規定する適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で規則で定めるものの提供その他必要な支援を行うことができる。

第5章 啓発活動の推進等

(啓発活動の推進等)

第30条 府は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるよう、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、商品等に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及その他の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の充実に努めるものとする。

(環境等への配慮)

第31条 府は、環境の保全等に配慮して事業活動が行われ、又は消費生活が営まれるよう、環境の保全等に関する知識の普及、情報の提供その他の必要な施策を実施するものとする。

第6章 消費生活センター

(平28条例15・追加)

(消費生活センター)

第32条 消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)第10条第1項の規定により、規則で定める府の機関に法第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)を設置する。

2 消費生活センターを設置する府の機関は、法第8条第1項各号に掲げる事務のほか、消費生活施策に関する事務で知事が必要と認めるものを行うものとする。

3 前項の機関には、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費者安全法施行規則(平成21年内閣府令第48号)第8条第3号に定める消費生活相談員その他の同項に規定する事務を行うために必要な職員を置くものとする。

4 知事は、第2項の機関に置かれる消費生活相談員の専門性に鑑み、当該消費生活相談員の人材及び処遇の確保について必要な措置を講じるものとする。この場合においては、当該消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮するものとする。

5 知事は、第3項の職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

6 知事は、第2項に規定する事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

7 前各項に定めるもののほか、消費生活センターに関し必要な事項は、規則で定める。

(平28条例15・追加)

第7章 京都府消費生活審議会

(平28条例15・旧第6章繰下)

(京都府消費生活審議会への諮問)

第33条 知事は、次に掲げるときは、あらかじめ京都府消費生活審議会(以下この条において「審議会」という。)の意見を聴かなければならない。ただし、第2号及び第7号に掲げる場合で緊急を要するときは、この限りでない。

- (1) 第7条第1項の規定による行動計画を策定し、又は変更しようとするとき。
- (2) 第11条及び第22条の規定による認定をしようとするとき。
- (3) 第11条の規定による勧告をしようとするとき(第10条第2項後段の規定によりみなして適用するときに限る。)。
- (4) 第12条第1項の規定による情報の提供を行おうとするとき(第10条第2項後段の規定によりみなして適用するときに限る。)。
- (5) 第13条第1項及び第14条第1項の規定による基準を定め、変更し、又は廃止しようとするととき。
- (6) 第15条の規定による規則を定め、改正し、又は廃止しようとするとき。
- (7) 第19条第2項の規定による情報の提供を行おうとするとき。

2 知事は、前項ただし書の規定により審議会の意見を聴かないで認定又は情報の提供をしたときは、その内容を審議会に報告しなければならない。

(平28条例15・旧第32条繰下)

(京都府消費生活審議会の設置)

第34条 前条第1項の規定による知事の諮問のほか、消費生活施策の策定及び実施に関する重要事項の調査審議並びに消費者の苦情のあっせん及び調停を行わせるため、京都府消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、前項の規定によるもののほか、消費生活施策について、知事に建議することができる。

3 審議会は、委員25人以内で組織する。

4 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 消費者を代表する者
- (3) 事業者を代表する者

5 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。

6 審議会に専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

7 専門委員は、学識経験を有する者その他適当と思われる者のうちから、知事が任命する。

8 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(平28条例15・旧第33条繰下)

第8章 雜則

(平28条例15・旧第7章繰下)

(知事に対する申出)

第35条 消費者は、この条例に基づく措置がとられていないときは、知事に対し、その旨を申し出て、適切な措置をとるよう求めることができる。

2 知事は、前項の規定による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適切な措置をとらなければならない。

3 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を明らかにするものとする。
(平28条例15・旧第34条繰下)

(報告の徴収及び立入調査)

第36条 知事は、第10条第1項、第11条、第13条第3項(第14条第3項において準用する場合を含む。)、第16条、第18条、第21条及び第22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、又はその職員に事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備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 前項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に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。

(平28条例15・旧第35条繰下)

(公表)

第37条 知事は、事業者が、正当な理由なく、第11条、第13条第3項(第14条第3項において準用する場合を含む。)、第18条若しくは第22条の規定による勧告に従わないとき、第25条第2項の規定による出席を忌避したとき又は前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避したときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、釈明及び証拠の提出の機会を与えるものとする。

(平28条例15・旧第36条繰下)

(国に対する意見表明等)

第38条 知事は、府民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるべきことを求めるものとする。

(平28条例15・旧第37条繰下)

(国、他の地方公共団体等との相互協力)

第39条 知事は、消費生活施策を実施するに当たって必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体及び独立行政法人国民生活センターに対し協力を求めるものとする。

2 知事は、国、他の地方公共団体及び独立行政法人国民生活センターからその実施する消費生活に関する施策等について協力を求められたときは、適切な措置をとるよう努めるものとする。

(平28条例15・旧第38条繰下)

(規則への委任)

第40条 この条例に規定するもののほか、この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

(平28条例15・旧第39条繰下)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成19年7月1日から施行する。

(経過措置等)

2 この条例による改正後の京都府消費生活安全条例(以下「新条例」という。)第10条第2項後段の規定は、この条例の施行の日(以下「施行日」という。)後に同項前段の規定により行った提出の要求について適用する。

3 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の京都府消費生活の安定及び向上に関する条例(以下「旧条例」という。)第9条第1項又は第10条第1項の規定により定められている基準は、新条例第13条第1項又は第14条第1項の規定により定められた基準とみなす。

4 新条例第17条の規定は、施行日前にした行為については、適用しない。

5 新条例第25条第3項及び第36条第1項(第25条第2項の規定による出席を忌避したときの公表に係る部分に限る。)の規定は、施行日後に新条例第25条第1項の規定により審議会に付されたあっせん又は調停について適用する。

6 附則第3項に規定するもののほか、施行日前に旧条例の規定に基づきなされた処分、手続その他の行為は、新条例の相当規定に基づきなされた処分、手續その他の行為とみなす。

7 旧条例第26条第1項の規定により置かれた京都府消費生活審議会は、新条例第33条第1項の規定により置く審議会となり、同一性をもって存続する。

8 この条例の施行の際現に旧条例第26条第1項の規定により置かれた京都府消費生活審議会の委員に任命されている者は、新条例第33条第4項の規定により審議会の委員に任命されたものとみなす。

附 則(平成22年条例第6号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成28年条例第15号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

京都市消費生活条例

自治体

京都府 京都市

見出し

第14類：文化及び市民生活
第7章：消費生活

例規番号

昭和50年8月14日 条例第23号

制定日

昭和50年8月14日

統一条例コード

261009-13985118

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月1日

収集日

令和3年7月19日

○京都市消費生活条例

昭和50年8月14日

条例第23号(制定)

平成17年3月25日条例第83号

京都市消費生活条例

目次

第1章 総則(第1条～第9条)

第2章 消費生活基本計画(第10条)

第3章 消費者権の実現を図るための施策

第1節 生命及び身体の安全の確保並びに財産の保護(第11条～第13条)

- 第2節 商品等の表示、計量、包装、広告、価格及び供給の適正化(第14条～第19条)**
- 第3節 不適正な取引行為の防止(第20条～第22条)**
- 第4節 消費者に対する情報の提供(第23条)**
- 第5節 消費者教育の推進(第24条)**
- 第6節 消費生活に関する意見の反映(第25条)**
- 第7節 消費者権の侵害の発生又はその拡大の防止及びその侵害に対する救済(第26条～第31条)**
- 第8節 雜則(第32条～第35条)**
- 第4章 消費生活センターの組織及び運営等(第36条)**
- 第5章 消費生活審議会(第37条～第43条)**
- 第6章 雜則(第44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の格差、社会経済情勢の変化等にかんがみ、消費生活施策の基本理念を定めるとともに、本市及び事業者の責務並びに事業者団体、消費者及び消費者団体の役割その他消費生活施策に関し必要な事項を定めることにより、第3条第1項に規定する消費者権の実現を図り、もって消費者の消費生活における自立並びに消費生活の安心、安全、安定及び向上に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費生活施策** 消費者の消費生活における自立並びに消費生活の安心、安全、安定及び向上を図るための本市の施策をいう。
- (2) 事業者団体** 事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする2以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。
- (3) 消費者団体** 次条第1項に規定する消費者権の実現を図り、及び消費者の消費生活における自立を支援する活動を行う団体をいう。
- (4) 商品等** 商品及びサービスをいう。

(基本理念)

第3条 消費生活施策は、消費者の次に掲げる権利(以下「消費者権」という。)の実現を図ることを旨として、推進されなければならない。

- (1) 消費生活において生命及び身体の安全が確保されるとともに、財産を侵害されない権利**
- (2) 商品等の表示、計量、包装、広告、価格及び供給の適正化を求める権利**
- (3) 事業者の第20条に規定する不適正な取引行為により契約の締結その他の行為を強制されず、事業者に対し当該不適正な取引行為を行わないことを求める権利**

- (4) 前3号に掲げる権利を実現するため必要とされることを迅速かつ適切に知る権利
 - (5) 前各号に掲げる権利を実現するため必要な教育を受ける権利
 - (6) 消費生活に関する意見を消費生活施策及び事業者の事業に反映させることを求める権利
 - (7) 前各号に掲げる権利ができる限り侵害されないよう必要な措置が講じられるとともに、当該権利が侵害された場合において、迅速かつ的確に救済される権利
- 2 消費生活施策は、食の安全を確保し、及び環境に配慮する見地から推進されなければならない。
- 3 消費生活施策は、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推進されなければならない。
- 4 消費生活施策は、食文化、始末の文化その他の京都固有の生活文化を尊重して推進されなければならない。

(本市の責務)

第4条 本市は、次に掲げる責務を有する。

- (1) 前条の基本理念にのっとり、消費生活施策を推進すること。
- (2) この条例の目的を達成するため、国及び他の地方公共団体との密接な連携を図ること。
- (3) 消費者団体の活動について、必要な支援を行うこと。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の年齢その他の特性に配慮し、消費者権の実現を図ること。
- (2) 第3条の基本理念にのっとり、事業活動に関し遵守すべき基準を作成するとともに、消費者からの苦情を処理するため必要な体制を整備すること。
- (3) 契約の条項を定めるに当たっては、その内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮すること。
- (4) 個人に関する情報を適正に取り扱うこと。
- (5) 環境に配慮した活動を行うこと。
- (6) 消費生活施策に協力すること。

(事業者団体の役割)

第6条 事業者団体は、次に掲げる役割を積極的に果たすものとする。

- (1) 消費者権の実現に寄与すること。
- (2) 事業者による前条各号に掲げる責務の遂行に寄与すること。
- (3) 消費者と事業者との間の信頼関係の構築に寄与すること。

(消費者の役割)

第7条 消費者は、次に掲げる役割を積極的に果たすものとする。

- (1) 消費者権の実現に向けて主体的に取り組むこと。
- (2) 消費生活に関する知識と理解を深め、自主的かつ合理的に行動すること。

(3) 消費生活施策及び事業者の事業について、消費者権を実現する観点から意見を表明すること。

(4) 消費生活において、環境に配慮すること。

(5) 消費生活に係る京都固有の生活文化の振興に寄与すること。

(消費者団体の役割)

第8条 消費者団体は、相互に連携を図りながら、次に掲げる役割を積極的に果たすものとする。

(1) 消費者権の実現に寄与すること。

(2) 消費者の消費生活における自立に寄与すること。

(3) 消費生活施策及び事業者の事業について、消費者権を実現する観点から意見を表明すること。

(4) 消費者の消費生活における環境への配慮に寄与すること。

(5) 消費生活に係る京都固有の生活文化の振興に寄与すること。

(相互の協力)

第9条 本市、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、この条例の目的を達成するため、相互に、その果たす役割を理解し、協力するものとする。

2 本市は、事業者及び事業者団体と消費者及び消費者団体の間の相互理解が増進され、協力が推進されるよう、情報の提供、交流の促進その他の必要な措置を積極的に講じるものとする。

第2章 消費生活基本計画

第10条 市長は、消費生活施策を総合的かつ計画的に実施するため、消費者権の実現を図るための基本的な計画(以下「消費生活基本計画」という。)を定めなければならない。

2 市長は、消費生活基本計画を定めるに当たっては、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の意見を適切に反映させるために必要な措置を講じなければならない。

3 市長は、消費生活基本計画を定めたときは、速やかにこれを公表しなければならない。

4 前2項の規定は、消費生活基本計画の変更について準用する。

5 市長は、毎年、消費生活基本計画に基づき講じる施策の実施状況を第36条に規定する審議会に報告するとともに、公表しなければならない。

第3章 消費者権の実現を図るための施策

第1節 生命及び身体の安全の確保並びに財産の保護

(消費者に危害を及ぼす商品等の供給の禁止)

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、又は及ぼすおそれがある商品等を、消費者に供給してはならない。

(危害に関する調査)

第12条 市長は、消費者の生命、身体又は財産の危害の発生又はその拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認め

られる商品等に関する調査を行い、当該調査の経過及びその結果を公表しなければならない。

2 市長は、必要があると認めるときは、事業者に対し、前項の商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすものではないことの立証その他前項の規定による調査に必要な協力を求めることができる。

3 市長は、事業者による前項の立証が十分でないと認めるときは、当該事業者に対し、再度の立証を求めることができる。

(危害防止勧告及び公表)

第13条 市長は、前条第1項の規定による調査の結果、事業者が第11条の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、商品の回収、又は製造若しくは供給の中止その他消費者の生命、身体又は財産の危害の発生又はその拡大を防止するために必要な措置を採ることを勧告することができる。

2 市長は、前項の規定による勧告を受けた者がその勧告に従わないときは、その旨及びその勧告の内容を公表することができる。

第2節 商品等の表示、計量、包装、広告、価格及び供給の適正化

(商品等の表示の適正化)

第14条 市長は、商品等の表示(その単位当たりの価格の表示を除く。)の適正化を図るために、法令に別段の定めがある場合を除き、商品等表示基準(商品等の品質、利用の方方法その他の商品等の内容及び取引方法に関し表示すべき事項及びその表示の方法に関する基準をいう。以下同じ。)を定めなければならない。

2 市長は、商品等表示基準を定め、又は変更したときは、これを告示しなければならない。

3 事業者は、商品等表示基準に適合しない商品等を消費者に供給してはならない。

(単位当たりの価格の表示の適正化)

第15条 市長は、単位当たりの価格の表示の適正化を図るため、単位価格表示基準(単位当たりの価格の表示に使用すべき単位及びその表示の方法に関する基準をいう。以下同じ。)を定めなければならない。

2 前条第2項及び第3項の規定は、単位価格表示基準について準用する。

(計量の適正化)

第16条 事業者は、商品の供給に際し、消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

(包装の適正化)

第17条 市長は、包装(容器を使用する包装を含む。以下同じ。)の適正化を図るために、包装基準(包装で使用すべき物及び包装の方法に関する基準をいう。以下同じ。)を定めなければならない。

2 第14条第2項及び第3項の規定は、包装基準について準用する。

(誇大広告等の禁止)

第18条 事業者は、商品等について広告をするときは、商品等の内容について、著しく事実と異なる表示をし、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してはならない。

(生活必需品の安定的かつ円滑な供給の確保)

第19条 事業者は、食料、衣服、寝具その他の生活必需品の安定的若しくは円滑な流通を妨げ、又はこれを不当に高い価格で消費者に供給してはならない。

2 市長は、生活必需品の安定的かつ円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、生活必需品の流通機構の実態、価格の動向及び需給の状況に関する情報を収集し、消費者に対し、当該情報の提供を行わなければならない。

3 市長は、前項の規定による収集の結果、生活必需品の価格の高騰又は供給不足が生じ、又は生じるおそれがあると認めるときは、事業者及び事業者団体に対し、生活必需品の安定的かつ円滑な供給を確保するために必要な措置を講じるよう要請しなければならない。

第3節 不適正な取引行為の防止

(不適正な取引行為の防止)

第20条 事業者は、消費者に商品等を販売し、又は提供する契約及び信用を供与する契約その他の契約に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって別に定めるもの(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 次のいずれかの手段により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

ア 商品等の内容その他消費者の判断に影響を及ぼすこととなる事項について、消費者に事実と異なることを告げること。

イ 将来の不確実な事項について断定的判断を提供することその他消費者に誤信を生じさせる情報を提供すること。

ウ 商品等に関する情報で消費者にとって不利益となるものその他の重要な情報について、消費者に故意に提供しないこと。

エ 消費者を威迫し、消費者に不安を覚えさせ、又は消費者の心理を操作すること。オ商品等に関し十分な知識を有しないことその他の事情により、消費者の判断力が不足していることに配慮しないこと。

(2) 消費者の利益を害する内容の契約を締結させる行為

(3) 契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を不当に強要する行為

(4) 契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

(5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除若しくは申込みの撤回その他の行為(以下「解除等」という。)を妨げて契約の存続若しくは成立その他の行為を強要し、又は解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

(不適正な取引行為の調査)

第21条 市長は、不適正な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、その実態を明らかにするために必要な調査を行い、当該調査の経過及びその結果を公表しなければならない。

2 市長は、必要があると認めるときは、事業者に対し、その行為が適正なものであることの立証その他前項の規定による調査に必要な協力を求めることができる。

(警察署等との連携)

第22条 市長は、不適正な取引行為を防止するため、警察署その他の関係行政機関との密接な連携を確保しなければならない。

第4節 消費者に対する情報の提供

第23条 本市、事業者、事業者団体及び消費者団体は、食の安全及び環境に配慮した商品等に関する情報その他の消費生活を営む上で有益であると認められる情報の入手に努めなければならない。

2 本市、事業者、事業者団体及び消費者団体は、消費者の消費生活における自立並びに消費生活の安心、安全、安定及び向上に寄与するよう、消費者に対し、前項の情報を迅速かつ適切に提供しなければならない。

第5節 消費者教育の推進

第24条 本市は、消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、消費者の消費生活における自立を目指した教育(啓発活動を含む。)の推進に努めなければならない。

2 本市は、家庭、地域、職場、学校その他の場において、消費者が消費生活について学習する機会の拡大が図られるよう、必要な施策を講じなければならない。

第6節 消費生活に関する意見の反映

第25条 市長は、消費者が消費生活に関し意見を述べる機会を確保するとともに、当該意見を消費生活施策に適切に反映させるために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

2 事業者は、消費者の消費生活に関する意見をその事業に適切に反映させるよう努めなければならない。

3 消費者(本市の区域内に住所を有する者に限る。第27条第1項において同じ。)は、この条例の規定に基づく消費生活施策が十分に講じられていないため、広く消費者の消費者権が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるときは、市長に対し、適切な措置を講じるよう申し出ることができる。

4 市長は、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、その結果に基づき必要があると認めるときは、当該調査の経過及びその結果を公表しなければならない。

5 市長は、前項の規定による調査の結果、必要があると認めるときは、この条例の規定に基づく措置その他適切な措置を講じなければならない。

第7節 消費者権の侵害の発生又はその拡大の防止及びその侵害に対する救済

(緊急時の公表)

第26条 市長は、第3条第1項第1号から第3号までに掲げる権利の侵害の発生又はその拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、商品等の名称、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

2 前項の規定による公表は、同項の権利の侵害の発生又はその拡大を防止するために必要な限度を超えないものでなければならない。

3 市長は、第1項の規定による公表をしたときは、遅滞なく、その旨及びその公表の内容を第36条に規定する審議会に報告しなければならない。

(助言、あっせん等の要求)

第27条 消費者は、第3条第1項第1号から第6号までに掲げる権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるときは、市長に対し、当該権利の侵害の発生若しくはその拡大を防止し、又は当該権利を救済するために必要な助言、あっせんその他の援助を行うよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による求めがあった場合において、必要があると認めるときは、速やかに、その求めに応じなければならない。

(調停)

第28条 市長は、前条第1項の規定による求めがあった場合において、必要があると認めるときは、別に定めるところにより、第37条に規定する審議会による調停に付することができる。

2 事業者は、前項の審議会の呼出しを受けたときは、これに応じなければならない。

(設立費用の補助)

第29条 市長は、次の各号のいずれにも該当するときは、別に定めるところにより、消費者訴訟(消費者権の侵害の有無を争点とする訴訟をいう。以下同じ。)に係る事件の当事者である団体(消費者によって組織されたものに限る。)に対し、当該団体の設立に要した費用の全部又は一部を補助することができる。

(1) 消費者訴訟に係る事件が前条第1項の調停に付されたものであるとき。

(2) 消費者権の侵害の内容、性質その他の事情に照らして、広く消費者の消費者権が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるとき。

2 前項の規定に基づく補助については、京都市補助金等の交付等に関する条例の規定を適用する。

(訴訟に要する資金の貸付け)

第30条 市長は、前条第1項各号のいずれにも該当するとき(消費者又は消費者団体が被告となる消費者訴訟にあっては、同項第2号に該当するとき)は、別に定めるところにより、同項の団体又は消費者に対し、消費者訴訟に要する資金を貸し付けることができる。

(返還の免除)

第31条 市長は、第29条第1項の団体又は消費者に対して敗訴を言い渡した裁判が確定した場合その他特にやむを得ない理由がある場合であって、当該団体又は当該消費者が前条の規定により貸付けを受けた資金を返還できなくなったときは、当該資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第8節 雜則

(報告又は資料の提出)

第32条 市長は、消費者権の実現を図るため必要な限度において、事業者に対し、商品等の内容その他必要な事項について報告又は資料の提出を求めることができる。

(立入調査等)

第33条 市長は、消費者権の実現を図るため必要な限度において、市長が指定する職員に、事業者の製造所、営業所その他の場所に立ち入り、必要な調査をさせ、又は関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、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又は質問の権限は、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。

(事業者に対する指導)

第34条 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、当該事業者に対し、消費者権を保護するための措置その他の必要な措置を講じるよう指導をすることができる。

(1) 第14条第3項(第15条第2項及び第17条第2項において準用する場合を含む。), 第16条, 第18条, 第19条第1項又は第20条の規定に違反していると認めるとき。

(2) 正当な理由がなく、第12条第3項又は第21条第2項の規定による求めに応じないとき。

(事業者に対する勧告及び公表)

第35条 市長は、事業者に対し前条の規定による指導を行った場合において当該事業者による同条の措置が不十分であると認めるときは、当該事業者に対し、相当の期限を定めて、同条の措置を的確に講じるよう勧告することができる。

2 市長は、前項の規定による勧告を受けた者が、正当な理由がなく、その勧告に従わないときは、その旨及びその勧告の内容を公表することができる。

3 市長は、第1項の規定による勧告をしたときは、その旨及びその勧告の内容を、同項の事業者が所属する事業者団体、当該事業者と契約関係にある他の事業者(市長が当該関係を知っている場合に限る。)その他市長が適当と認める者に通知しなければならない。

4 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。

(1) 正当な理由がなく、第28条第2項の規定による呼出しに応じないとき。

(2) 正当な理由がなく、第32条の規定による報告若しくは資料の提出をせず、又は虚偽の報告若しくは資料の提出をしたとき。

(3) 正当な理由がなく、第33条第1項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して陳述せず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。

第4章 消費生活センターの組織及び運営等

第36条 消費者安全法第10条第2項に規定する機関について同法第10条の2第1項の規定に基づき条例で定める事項は、消費者安全法施行規則第8条に定める事項とする。

第5章 消費生活審議会

(審議会)

第37条 第**28**条第**1**項の規定により調停を行うほか、消費生活基本計画の策定その他この条例の施行に関する重要事項について、市長の諮問に応じ、調査し、及び審議するとともに、当該事項について市長に対し、意見を述べるため、京都市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

(審議会の組織)

第38条 審議会は、委員**20**人以内をもって組織する。

2 委員は、学識経験のある者、事業者団体に所属する者、消費者団体に所属する者その他市長が適当と認める者のうちから、市長が委嘱し、又は任命する。

(委員の任期)

第39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、再任されることがある。

(専門委員)

第40条 審議会に、第**28**条第**1**項の規定により調停を行わせ、又は特別の事項を審議させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

(秘密を守る義務)

第41条 委員（専門委員を含む。）は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(部会)

第42条 審議会は、特定又は専門の事項を調査し、及び審議させるため必要があると認めるときは、部会を置くことができる。

2 審議会は、その定めるところにより、部会の決議をもって審議会の決議とすることができます。

(意見の聴取)

第43条 市長は、消費生活基本計画、商品等表示基準、単位価格表示基準、包装基準及び第**20**条に規定する別に定めるものを定め、又は変更し、若しくは改正しようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴かなければならない。

第6章 雜則

(委任)

第44条 この条例において別に定めることとされている事項及びこの条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成**17**年**10**月**1**日から施行する。

(検討)

2 本市は、第**36**条の規定において引用する消費者安全法施行規則の規定が改正されたときは、速やかに、同条の規定の改正の要否を検討し、その結果に基づき、本市の区域の実情に応じた基準の策定に取り組まなければならない。

附 則(平成**21**年**12**月**22**日条例第**32**号) 抄

(施行期日)

1 この条例は、平成**22**年**4**月**1**日から施行する。

附 則(平成**28**年**3**月**30**日条例第**59**号)

この条例は、平成**28**年**4**月**1**日から施行する。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月23日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

大阪府消費者保護条例

自治体

大阪府

見出し

第5編：民生

第3章：消費者保護

例規番号

昭和51年10月22日 条例第84号

制定日

昭和51年10月22日

統一条例コード

270008-50164114

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月30日

収集日

令和3年7月23日

○大阪府消費者保護条例

昭和五十一年十月二十二日

大阪府条例第八十四号

　大阪府消費者保護条例をここに公布する。

大阪府消費者保護条例

目次

前文

第一章総則(第一条—第七条)

第二章 基本計画(第八条)

第三章 危害の防止、自主行動基準の策定、不当な取引行為の防止等

- 第一節 危害の防止(第九条—第十二条)**
- 第二節 自主行動基準の策定(第十二条—第十四条)**
- 第三節 表示又は包装の基準(第十五条・第十六条)**
- 第四節 不当な取引行為の防止(第十七条—第二十一条)**
- 第五節 生活関連物資に関する緊急措置(第二十二条・第二十三条)**
- 第六節 報告の要求等(第二十四条)**

第四章 被害の救済

- 第一節 苦情の処理のあっせん等(第二十五条・第二十六条)**
- 第二節 訴訟の援助(第二十七条・第二十八条)**

第五章 公表(第二十九条)

第六章 消費者教育の推進(第三十条・第三十一条)

第七章 雜則(第三十二条—第三十六条)

附則

経済社会の進展により府民の消費生活は著しく高度化し、多様化したが、大量生産、大量消費の経済機構の下で多種多様な商品及び役務が市場に登場し、消費者がその品質、性能、安全性等について十分な認識を持って選択を適正に行うことはむずかしく、そのため消費者の安全と利益を害する問題が多発している。

さらに、規制緩和、情報化及び国際化の進展などの社会経済情勢の変化により、消費者の選択肢が広がり、インターネットを通じた取引が可能となるなど、消費者の利便性が高まった反面、消費者問題が複雑化し、多様化している。

本来、消費者と事業者は対等の立場において経済取引が行われるべきであるにもかかわらず、消費者と事業者との間に情報の質及び量、交渉力、資力等の格差があるため、消費者は事業者に対し、不利な立場におかれることが多い。

このような事態を改善し、安全で良好な消費生活を営むためには、消費者の保護を図り、事業者間の公正で自由な競争を確保し、市場における公正な取引ルールを構築するとともに、消費者の自主的な努力と相まって消費者の権利を確立し、その自立の支援を図ることが必要である。

また、事業活動の拡大や消費生活の変化により環境への負荷が増大し、環境の保全の観点から消費生活のあり方が問われていることから、持続可能な社会の実現に寄与するため、事業者及び消費者は、環境への負荷の低減その他の環境の保全の必要性について十分留意しながら、事業活動を行い、消費生活を営むことが求められている。わが国屈指の消費地であるとともに、新しい商品や役務が盛んに生み出されるなど、商業やサービス業等の事業活動が活発に行われている大阪にあつて、消費者と事業者の良好な信頼関係の確立をねがいつつ、これらの課題の解決を目指して、この条例を制定する。

(平一七条例二九・一部改正)

第一章 総則

(目的)

第一条 この条例は、消費者の権利の確立及びその自立の支援に関し、基本理念を定め、府、事業者及び事業者団体の果たすべき責務並びに消費者及び消費者団体の果た

すべき役割を明らかにするとともに府が実施する施策について必要な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって府民の消費生活の安定及び向上に資することを目的とする。

(平一七条例二九・一部改正)

(基本理念)

第二条 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「消費者施策」という。)の推進は、府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た上で、次に掲げる消費者の権利の確立及びその自立の支援を図ることを基本として行われなければならない。

一 商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利(以下「商品及び役務等」という。)によって生命、身体及び財産に危害を受けない権利

二 商品及び役務等について、並びに事業者が消費者との間で行う物品及び権利の購入及び交換(以下「物品の購入等」という。)において、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利

三 商品及び役務等について、並びに物品の購入等において、不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利

四 消費生活において消費者の個人情報が侵害されない権利

五 消費生活において必要な情報が提供される権利

六 消費生活において必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するための教育を受ける機会が提供される権利

七 消費生活に関する意見を表明し、その意見が消費者施策に反映される権利

八 商品及び役務等並びに物品の購入等によって不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利

(平一七条例二九・追加、平二六条例一八・一部改正)

(府の責務)

第三条 府は、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 府は、消費者施策を推進する上で市町村が果たす役割の重要性に鑑み、市町村が消費者施策を実施しようとする場合には、技術的な助言その他の必要な支援の措置を講ずるものとする。

3 府は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映するとともに市町村との連絡調整を緊密に行うよう努めるものとする。

4 府は、事業者及び事業者団体による消費者の信頼を確保するための自主的な取組の推進のため必要な支援の措置を講ずるものとする。

5 府は、消費者団体が行う消費者の消費生活の安定及び向上に資する健全かつ自主的な活動に必要な支援の措置を講ずるものとする。

(平一七条例二九・旧第二条繰下・一部改正、平二六条例一八・一部改正)

(事業者の責務)

第四条 事業者は、第二条の基本理念に鑑み、消費者が消費生活において使用し、又は利用する商品及び役務等を供給し、並びに物品の購入等を行うに当たり、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者に対する危害を防止すること。
 - 二 商品及び役務等の品質等並びに物品の購入等に関する広告その他の表示、消費者に対する勧誘等を適正に行うことにより、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。
 - 三 公正な取引を確保するとともに、その取引の目的及び内容に応じて、消費者の年齢、知識、経験、判断能力及び財産の状況等に配慮すること。
 - 四 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
 - 五 消費者との間に生じた苦情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、当該苦情を適切に処理すること。
 - 六 府又は市町村が実施する消費者施策に協力すること。
- 2** 事業者は、その供給する商品及び役務等並びに物品の購入等について、次に掲げる事項を行うこと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。
- 一 環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮すること。
 - 二 消費者の意見を反映すること。
 - 三 商品及び役務等の品質その他の内容を向上させること。
 - 四 適正な価格を維持すること。
- 五 事業活動に関し自ら遵守すべき基準を作成すること。
- 六 前各号に掲げるもののほか、消費者の信頼の確保に資すること。

(平一七条例二九・全改、平二六条例一八・一部改正)

(事業者団体の責務)

第五条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、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。

2 事業者団体は、府又は市町村が実施する消費者施策に協力しなければならない。

(平一七条例二九・追加)

(消費者の役割)

第六条 消費者は、消費者の権利を自覚し、その確立を目指して、自ら進んで消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図る等自主的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他の環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(平一七条例二九・旧第五条繰下・一部改正)

(消費者団体の役割)

第七条 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、安全かつ公正な取引を確保するための市場の監視、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者の消費生活の安定及び向上を図るために健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(平一七条例二九・追加)

第二章 基本計画

(平二六条例一八・追加)

(基本計画の策定)

第八条 知事は、消費者施策を計画的に推進するための基本的な計画(以下この条において「基本計画」という。)を策定するものとする。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

一 消費者施策の基本的な方針

二 前号に掲げるもののほか、消費者施策を推進するために必要な事項

3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ大阪府消費者保護審議会(以下「審議会」という。)の意見を聞くとともに、府民の意見を反映させるための適切な措置を講ずるものとする。

4 知事は、基本計画を策定したときは、これを公表するものとする。

5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(平二六条例一八・追加)

第三章 危害の防止、自主行動基準の策定、不当な取引行為の防止等

(平二条例八・平一七条例二九・改称、平二六条例一八・旧第二章繰下)

第一節 危害の防止

(勧告等)

第九条 知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産について危害を発生させ、又は発生させるおそれがあると認めるときは、法令に基づく措置が執られる場合を除き、当該商品及び役務等の供給を行う事業者に対し、当該商品及び役務等の供給の停止又は回収その他の当該商品及び役務等による消費者の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するための必要な措置を執るべきことを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ときは、必要に応じ、その旨を消費者に周知するものとする。

(平一七条例二九・旧第六条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第八条繰下)

(調査等)

第十条 知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産について危害を発生させ、又は発生させるおそれがあるかどうか明らかでない場合において、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等について必要な調査を行うとともに審議会の意見を聽かなければならない。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等を供給する事業者に対し、当該商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、

身体又は財産について危害を発生させず、かつ、発生させるおそれがないものであることの立証を求めることができる。

(昭六〇条例一三・一部改正、平一七条例二九・旧第七条繰下・一部改正、平二三条例一六・一部改正、平二六条例一八・旧第九条繰下・一部改正)

(緊急危害防止措置)

第十一条 知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、当該危害を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令に基づく措置が執られる場合を除き、直ちに、当該商品及び役務等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を府民に提供しなければならない。

(平一七条例二九・追加、平二六条例一八・旧第十条繰下)

第二節 自主行動基準の策定

(平一七条例二九・全改)

(自主行動基準)

第十二条 事業者又は事業者団体は、消費者との信頼関係を構築し、その利益の擁護及び増進を図るため、商品及び役務等の品質等並びに物品の購入等に関する広告その他の表示の方法その他の規則で定める事項に関し、事業者自ら又は事業者団体自ら若しくは事業者が遵守すべき基準を策定するよう努めなければならない。

2 事業者又は事業者団体は、前項の基準を策定しようとするときは、規則で定めるところにより、知事に届け出なければならない。当該基準を変更し、又は廃止しようとするとときも、同様とする。

3 知事は、前項の規定による届出があった場合において、その届出に係る基準の内容が第一項に規定する目的に適合しないと認めるときは、その届出をした者に対し、その内容を同項に規定する目的に適合するように改めるべきことを勧告するものとする。

4 知事は、第二項の規定による届出があった場合において、その届出に係る基準(前項の規定による勧告に基づき是正された基準を含む。)の内容が第一項に規定する目的に適合すると認めるときは、規則で定める事項を公示しなければならない。ただし、その届出をした者(事業者団体にあっては、その構成員である事業者を含む。)に係る第十七条に規定する不当な取引行為に関する苦情の処理の申出が相当数あり、かつ、当該申出について、消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認める場合は、この限りでない。

(平一七条例二九・全改、平二六条例一八・旧第十一条繰下・一部改正)

(自主行動基準の策定の推進)

第十三条 知事は、事業者及び事業者団体による前条第一項の基準の策定が推進されるよう支援するものとする。

(平一七条例二九・全改、平二六条例一八・旧第十二条繰下)

(勧告)

第十四条 知事は、事業者又は事業者団体が、第十二条第四項の規定による公示に係る基準(同項ただし書の規定により公示しないこととした基準を含む。)を遵守していないと認めるときは、同条第二項の規定による届出をした者に対して当該基準を遵守し、又は遵守させるよう勧告することができる。

(平一七条例二九・全改、平二六条例一八・旧第十三条繰下・一部改正)

第三節 表示又は包装の基準

(平一七条例二九・全改)

(表示又は包装の基準)

第十五条 知事は、商品及び役務等並びに物品の購入等について、消費者が適切かつ容易に選択し、又は商品及び役務等を安全に使用し、若しくは利用することができるようになるため、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等並びに物品の購入等について、事業者が遵守すべき表示又は包装の基準を定めることができる。

2 第十二条第四項の規定は、前項の基準の設定、変更又は廃止について準用する。

(平一七条例二九・全改、平二六条例一八・旧第十四条繰下・一部改正)

(勧告)

第十六条 知事は、事業者が前条第一項の基準を遵守していないと認めるときは、その者に対して当該基準を遵守すべきことを勧告することができる。

(平一七条例二九・全改、平二六条例一八・旧第十五条繰下)

第四節 不当な取引行為の防止

(平二条例八・追加)

(不当な取引行為の禁止)

第十七条 事業者は、消費者との間で行う商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関し、次のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

- 一 消費者に対し、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 二 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- 三 消費者に対し、契約(契約の成立について、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不当に強要し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

四 商品及び役務等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品及び役務等の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

(平二条例八・追加、平一七条例二九・旧第十四条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第十六条繰下・一部改正)

(調査)

第十八条 知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、その行為の方法、内容その他の事項について調査を行うことができる。

(平二条例八・追加、平一七条例二九・旧第十五条繰下、平二六条例一八・旧第十七条繰下)

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第十九条 知事は、次条の規定による指導若しくは勧告又は第二十一条第一項若しくは第二項の規定による情報の提供に当たって、第十七条第一号の不実を告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は、同号の不実を告げる行為をしたものとみなす。

(平一七条例二九・追加、平二六条例一八・旧第十八条繰下・一部改正)

(指導及び勧告)

第二十条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っていると認めるときは、その者に対し、当該不当な取引行為を是正するための必要な措置を執るべきことを指導し、又は勧告することができる。

(平二条例八・追加、平一七条例二九・旧第十六条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第十九条繰下)

(情報の提供)

第二十一条 知事は、不当な取引行為による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、速やかに、その行為の方法、内容その他の必要な情報を府民に提供するものとする。

2 知事は、次に掲げる場合にあっては、速やかに、その行為の方法及び内容、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を府民に提供するものとする。

一 不当な取引行為に関する苦情の処理の申出が相当数あり、かつ、当該申出について、消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると推測することができる場合

二 前号に掲げる場合のほか、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認める場合

3 知事は、前項の規定による情報の提供をしようとするときは、当該情報の提供に係る者に、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、証明及び証拠の提出の機会を与えるため、意見の聴取の手続を行わなければならない。

(平二条例八・追加、平一七条例二九・旧第十七条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第二十条繰下)

第五節 生活関連物資に関する緊急措置

(平二条例八・旧第四節繰下)

(指定)

第二十二条 知事は、府民の消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあると認めるときは、当該生活関連物資を特に価格の安定及び流通の円滑化を図るべき物資として指定することができる。

2 知事は、前項の規定による指定をし、又はこれを解除したときは、その旨を公示しなければならない。

(平二条例八・旧第十四条繰下、平一七条例二九・旧第十八条繰下、平二六条例一八・旧第二十一条繰下)

(勧告)

第二十三条 知事は、事業者が前条第一項の規定により指定された物資の買占め又は売惜しみにより価格の安定又は円滑な流通を妨げていると認めるときは、その者に対し、売渡しをすべき期限等を定めて当該物資の売渡しの措置を執るべきことを勧告することができる。

(平二条例八・旧第十五条繰下、平一七条例二九・旧第十九条繰下、平二六条例一八・旧第二十二条繰下)

第六節 報告の要求等

(平二条例八・旧第五節繰下)

第二十四条 知事は、第九条第一項、第十四条、第十六条及び前条の規定による勧告、第十八条に規定する調査又は第二十条の規定による指導若しくは勧告を行うため必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員に、これらの者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、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前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

(平二条例八・旧第十六条繰下・一部改正、平一七条例二九・旧第二十条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第二十三条繰下・一部改正)

第四章 被害の救済

(平二六条例一八・旧第三章繰下)

第一節 苦情の処理のあっせん等

(平一七条例二九・改称)

(苦情の処理のあっせん等)

第二十五条 知事は、消費者から商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関する苦情の処理の申出があったときは、苦情の処理のあっせん等により適切かつ迅速に処理されるよう努めなければならない。

(平二条例八・旧第十七条繰下、平一七条例二九・旧第二十一条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第二十四条繰下・一部改正)

(審議会のあっせん等)

第二十六条 知事は、消費者と事業者との間の商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関する苦情のうち解決が困難であると認めるものについて、審議会によるあっせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

3 知事は、あっせん又は調停の手続が終了した場合において、あっせん又は調停に付した苦情に係る被害の原因と同一又は同種の原因による被害の防止を図るため必要があると認めるときは、それらの結果の概要(事業者又は個人の氏名又は名称、住所、事業所の所在地等を除く。)を公表するものとする。

(平二条例八・旧第十八条繰下、平一七条例二九・旧第二十二条繰下・一部改正、平二三条例一六・一部改正、平二六条例一八・旧第二十五条繰下・一部改正)

第二節 訴訟の援助

(訴訟資金等の援助)

第二十七条 府は、消費者が商品及び役務等並びに物品の購入等によって受けた被害に関して事業者を相手方として訴訟を提起する場合において、当該訴訟が次の各号のいずれにも該当するときは、規則で定めるところにより、当該消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けその他の援助をするものとする。

一 当該訴訟に係る紛争が審議会によるあっせん又は調停によっては解決できないものであること。

二 当該訴訟に係る被害の原因と同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。

三 資金の貸付けをする場合にあっては、当該訴訟に要する費用の額が当該訴訟に係る被害金額を超えること。

四 審議会により当該援助をすることが適当であると認められたものであること。

(平二条例八・旧第十九条繰下、平一七条例二九・旧第二十三条繰下・一部改正、平二三条例一六・一部改正、平二六条例一八・旧第二十六条繰下・一部改正)

(貸付金の返還等)

第二十八条 前条の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の全額を返還しなければならない。

2 知事は、特別の理由があると認めるときは、前条の資金の貸付けを受けた者の当該貸付けに係る資金の返還債務の全部又は一部を免除することができる。

(平二条例八・旧第二十条繰下、平一七条例二九・旧第二十四条繰下、平二六条例一八・旧第二十七条繰下)

第五章 公表

(平二六条例一八・旧第四章繰下)

第二十九条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合において、その行為について正当な理由がないと認めるときは、その者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容を公表することができる。

一 第九条第一項、第十四条、第十六条、第二十条及び第二十三条の規定による勧告に従わなかったとき。

二 第十条第二項の規定による立証の要求に応じず、又は虚偽の証拠を提出したとき。
三 第二十四条第一項の規定による報告の要求に応じず、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、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による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。

四 第二十六条第二項の規定による調停に係る出席の要求に応じなかったとき。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る者に、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、釈明及び証拠の提出の機会を与えるため、意見の聴取の手続を行わなければならない。

(平二条例八・旧第二十一条繰下・一部改正、平七条例三・一部改正、平一七条例二九・旧第二十五条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第二十八条繰下・一部改正)

第六章 消費者教育の推進

(平二六条例一八・追加)

(消費者教育)

第三十条 府は、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その自立を支援するため、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充実に努めるものとする。

(平二六条例一八・追加)

(情報の提供等)

第三十一条 府は、前条の目的を達成するため、必要に応じて商品及び役務等の品質、安全性その他の内容に関する試験及び検査並びに需給の状況等に関する調査の結果の発表等消費生活に関する知識の普及及び情報の提供に努めるものとする。

(平二六条例一八・追加)

第七章 雜則

(平二六条例一八・旧第五章繰下)

(試験、検査等の施設の整備)

第三十二条 府は、消費者施策の実効を確保するため、商品及び役務等に関する試験、検査等を行う施設の整備に努めるものとする。

(平二条例八・旧第二十二条繰下、平一七条例二九・旧第二十六条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第二十九条繰下)

(消費者の申出)

第三十三条 消費者は、この条例に基づく措置が執られていないと認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を執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適当な措置を執らなければならない。

3 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るために必要があると認めるときは、第一項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を府民に提供するものとする。

(平二条例八・旧第二十四条繰下、平一七条例二九・旧第二十八条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第三十一条繰下)

(国に対する意見表明等)

第三十四条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置を執るべきことを求めなければならない。

(平二条例八・旧第二十五条繰下、平一七条例二九・旧第二十九条繰下、平二六条例一八・旧第三十二条繰下)

(国等との相互協力)

第三十五条 知事は、消費者施策を実施するに当たって必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体及び独立行政法人国民生活センターに対し、協力を求めなければならない。

2 知事は、国、他の地方公共団体及び独立行政法人国民生活センターからその実施する消費者施策等について協力を求められたときは、適当な措置を執るよう努めなければならない。

(平二条例八・旧第二十六条繰下、平一七条例二九・旧第三十条繰下・一部改正、平二六条例一八・旧第三十三条繰下)

(規則への委任)

第三十六条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(平二条例八・旧第二十七条繰下、平一七条例二九・旧第三十一条繰下、平二六条例一八・旧第三十四条繰下・一部改正)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和五十二年二月一日から施行する。

(附属機関に関する条例の一部改正)

2 附属機関に関する条例(昭和二十七年大阪府条例第三十九号)の一部を次のように改正する。

〔次のように〕 略

附 則(昭和六〇年条例第一三号)抄

(施行期日)

1 この条例は、昭和六十年四月一日から施行する。

附 則(平成二年条例第八号)

この条例は、平成二年七月一日から施行する。

附 則(平成七年条例第三号)

(施行期日)

1 この条例は、平成七年十月一日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行前に大阪府消費者保護条例第二十五条第二項又は大阪府福祉のまちづくり条例第二十二条第二項の規定により行われた聴聞又は聴聞のための手続は、改正後の大阪府消費者保護条例第二十五条第二項又は大阪府福祉のまちづくり条例第二十二条第二項の規定により行われたものとみなす。

附 則(平成一七年条例第二九号)

(施行期日)

1 この条例は、平成十七年七月一日から施行する。

(大阪府附属機関条例の一部改正)

2 大阪府附属機関条例(昭和二十七年大阪府条例第三十九号)の一部を次のように改正する。

〔次のように〕 略

附 則(平成二三年条例第一六号)抄

(施行期日)

1 この条例は、平成二十三年四月一日から施行する。

附 則(平成二六年条例第一八号)

(施行期日)

1 この条例は、平成二十六年四月一日から施行する。ただし、第二条の規定は、同年七月一日から施行する。

(大阪府附属機関条例の一部改正)

2 大阪府附属機関条例(昭和二十七年大阪府条例第三十九号)の一部を次のように改正する。

〔次のように〕 略

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

堺市消費生活条例

自治体

大阪府 堺市

見出し

第8編：市民
第6章：その他

例規番号

平成21年12月25日 条例第35号

制定日

平成21年12月25日

統一条例コード

271403-22583106

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月5日

収集日

令和3年7月21日

○堺市消費生活条例

平成21年12月25日

条例第35号

目次

第1章 総則(第1条—第9条)

第2章 消費生活センター(第10条—第11条の6)

第3章 堺市消費生活審議会(第12条—第15条)

第4章 消費者の権利の尊重

第1節 危害等の防止(第16条—第19条)

第2節 表示等の適正化(第20条—第25条)

第3節 取引の適正化(第26条—第28条)

第4節 物価の安定(第29条—第33条)

第5章 消費者の自立支援等(第34条—第39条)

第6章 消費者被害の救済(第40条—第44条)

第7章 調査、勧告及び公表(第45条—第47条)

第8章 雜則(第48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に情報の質及び量並びに交渉力等の格差が存在することを踏まえ、市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、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市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 市が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、市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、次に掲げる事項が消費者の権利であること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て行われなければならない。

- (1)** 消費生活において生命、身体及び財産の安全が確保されること。
- (2)** 商品及び役務(以下「商品等」という。)について自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3)** 商品等について不当な取引条件及び取引方法を強制されないこと。
- (4)** 消費生活において個人情報が侵害されないこと。
- (5)** 消費生活に関して必要な情報が提供されること。
- (6)** 消費生活に関する教育を受ける機会が提供されること。
- (7)** 消費者施策に意見が反映されること。
- (8)** 消費生活において被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること。

(市の責務)

第3条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策の推進に関し、次に掲げる責務を有する。

- (1)** 本市における社会的、経済的状況に応じた消費者施策を推進すること。
 - (2)** 高度情報通信社会の進展に伴う的確な対応に配慮すること。
 - (3)** 消費生活における国際化の進展を踏まえ、国際的な連携を確保すること。
 - (4)** 環境の保全に配慮すること。
- 2** 前項に定めるもののほか、市は、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を図るとともに、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮するものとする。

3 市は、消費者施策を実施するに当たっては、国、他の地方公共団体、関係団体等と相互に連携を図るものとする。

4 市は、消費者施策の総合的な推進に必要な体制の強化及び充実を図るものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、**第2条**に規定する基本理念にのっとり、その供給する商品等について、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、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮すること。
 - (4)** 消費者に係る個人情報を適正に取り扱うこと。
 - (5)** 消費者との間に生じた苦情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、当該苦情を適切に処理すること。
 - (6)** 市が実施する消費者施策に協力すること。
- 2** 事業者は、その事業活動に関し環境の保全に配慮するよう努めなければならない。
- 3** 事業者は、その供給する商品等について品質等を向上させ、その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。

(事業者団体の責務)

第5条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重するとともに、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らが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なければならない。

- #### (消費者の役割)
- 第6条** 消費者は、消費者の権利を確立するために、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図る等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。
- 2** 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮する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者の消費生活の安定及び向上を図るために必要な健全かつ自主的な活動に努めなければならない。

(相互協力)

第8条 市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体は、相互にその果たす責務又は役割に応じて協力し、消費者の利益の擁護及び増進に努めるものとする。

2 前項の場合において、市は、相互の協力が促進されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(消費者基本計画)

第**9**条 市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者施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。)を定めなければならない。

2 消費者基本計画においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1) 消費者施策の大綱

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

3 市長は、消費者基本計画の策定に当たっては、あらかじめ、第**12**条に規定する堺市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

4 市長は、消費者基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表しなければならない。

5 前**2**項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

第**2**章 消費生活センター

(設置)

第**10**条 消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上に資するため、消費者安全法(平成**21**年法律第**50**号。以下「法」という。)第**10**条第**2**項に規定する施設として堺市堺区北瓦町**2**丁に堺市立消費生活センター(以下「センター」という。)を置く。

(業務)

第**11**条 センターは、次に掲げる業務を行う。

(1) 法第**8**条第**2**項各号に掲げる業務

(2) 前号に掲げるもののほか、消費生活に関し市長が必要があると認める業務

(開所時間及び休所日)

第**11**条の**2** センターの開所時間及び休所日は、規則で定める。

(平**28**条例**12**・追加)

(職員)

第**11**条の**3** センターに所長その他必要な職員を置く。

(平**28**条例**12**・追加)

(消費生活相談員)

第**11**条の**4** センターに、法第**10**条の**3**第**1**項の消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成**26**年法律第**71**号)附則第**3**条の規定により当該試験に合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くものとする。

2 市長は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再

度任用することは排除されることその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(平28条例12・追加)

(消費生活相談等の業務に従事する者に対する研修)

第11条の5 市長は、センターにおいて第11条各号に掲げる業務に従事する者に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(平28条例12・追加)

(消費生活相談等の業務の実施により得られた情報の安全管理)

第11条の6 市長は、第11条各号に掲げる業務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(平28条例12・追加)

第3章 堺市消費生活審議会

(堺市消費生活審議会)

第12条 市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査し、及び審議するため、堺市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(所掌事務)

第13条 審議会は、市長の諮問を受けて、次に掲げる事項について調査し、及び審議する。

- (1) 消費者基本計画の策定又は変更に関すること。
 - (2) 第44条第1項の規定による訴訟に対する援助の適否に関すること。
 - (3) 第28条第2項の規定による情報の提供及び第47条第1項の規定による公表の適否に関すること。
- 2 審議会は、第41条第1項の規定によるあっせん及び調停を行うものとする。
- 3 審議会は、消費生活に関し重要と認められる事項について調査し、及び審議し、市長に意見を具申することができる。

(組織)

第14条 審議会は、委員14人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 学識経験を有する者
 - (2) 市議会議員
 - (3) 消費者
 - (4) 消費者団体から選出された者
 - (5) 事業者
 - (6) 事業者団体から選出された者
 - (7) 前各号に掲げるもののほか、市長が適當であると認める者
- 3 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 審議会に会長及び副会長1人を置く。

(苦情処理委員会)

第15条 次に掲げる事項を所掌するため、審議会に苦情処理委員会を置く。

(1) 第41条第1項に規定するあっせん又は調停に関すること。

(2) 第44条第1項の規定による訴訟に対する援助の適否に関すること。

2 苦情処理委員会の委員は、審議会の委員のうちから審議会の会長が指名する。

3 審議会は、第1項の規定により苦情処理委員会の所掌とした事項については、苦情処理委員会の決議をもって審議会の決議とすることができます。

第4章 消費者の権利の尊重

第1節 危害等の防止

(安全を害する商品等の供給の禁止)

第16条 事業者は、供給する商品等の通常予見される使用形態等を考慮して、当該商品等が通常有すべき安全性を欠いていることにより消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品等(以下「安全を害する商品等」という。)を供給してはならない。

2 事業者は、供給した商品又は役務が安全を害する商品等であることが明らかになつたときは、直ちに供給の中止、回収、公表その他危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置を講じなければならない。

(安全を害する商品等に関する調査及び勧告等)

第17条 市長は、商品又は役務が安全を害する商品等であると認めるときは、当該商品又は役務について、必要な調査を行うものとする。

2 前項の場合において、市長は、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務が安全を害する商品等でないことを立証する合理的な根拠を示す資料の提出等を求めることができる。

3 市長は、前条第1項の規定に違反し、安全を害する商品等を供給している事業者に対して、同条第2項の措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

(情報提供)

第18条 市長は、必要があると認めるときは、前条第1項の調査の経過及び結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

(緊急危害防止措置)

第19条 市長は、商品又は役務が安全を害する商品等である場合において、消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該安全を害する商品等、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表しなければならない。

第2節 表示等の適正化

(広告の適正化)

第20条 事業者は、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現、消費者が商品等の選択を誤るおそれがある表現等不適正な表現を避け、消費者が商品等を適正に選択するために必要な情報を提供しなければならない。

(商品等の表示の適正化)

第21条 事業者は、商品等が誤って選択され、使用され、又は保存されることにより、消費者の利益が損なわれないようにするため、商品等の成分、性能、用途、保存方法、供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他表示すべき事項を適正に表示しなければならない。

(価格等の表示の適正化)

第22条 事業者は、消費者が商品等の選択を誤ることがないようにするため、商品等の価格その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

(包装の適正化)

第23条 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させる等必要以上に過大な包装をすることによって、消費者に商品等の選択を誤らせることがないようにしなければならない。

(計量の適正化)

第24条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、消費者が不利益を被るような計量を行ってはならない。

(平24条例51・一改)

(アフターサービスの適正化)

第25条 事業者は、その供給する商品等について、消費者への供給後の保証、修理、回収等が必要である場合は、その内容を明示するとともに、誠実な履行に努めなければならない。

第3節 取引の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第26条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であつて規則で定める行為をしてはならない。

(1) 消費者に対し、不実を告げ、商品等に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に照らして不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

(4) 消費者に対し、契約(契約の成立について、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不当に強要し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(5) 商品等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品等の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、販売等をする者の行為が消費者の利益を不当に害することを知り、又は知り得たにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

(平24条例51・一改)

(不当な取引行為に関する調査等)

第27条 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該取引行為について必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該取引行為を行なう事業者に対し、当該取引行為が適正なものであることの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(平24条例51・一改)

(情報提供)

第28条 市長は、前条第1項の調査の結果、不当な取引行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに当該行為の内容その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の場合において、事業者の氏名又は名称を含む情報の提供をしようとするときは、当該事業者に、あらかじめ意見の陳述の機会を与えなければならない。ただし、緊急のとき又は当該事業者の所在が不明であるため通知することができないときは、この限りでない。

3 市長は、前項に規定する情報の提供をしようとするときは、あらかじめ審議会の意見を聴かなければならない。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

第4節 物価の安定

(生活関連物資の調査及び情報提供)

第29条 市長は、市民の消費生活と関連の深い商品等(以下「生活関連物資」という。)のうち必要があると認めるものについて、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等必要な事項を調査するものとする。

2 市長は、必要があると認めるときは、前項に規定する調査の結果を消費者に提供するものとする。

(生活関連物資の確保)

第30条 市長は、生活関連物資が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連物資の安定供給を確保するために必要な措置を講ずるよう要請することができる。

(特定物資の指定)

第31条 市長は、生活関連物資のうち特に市民の消費生活と関連の深い物資と市長が認めるものについて、その流通の円滑化及び価格の安定化に必要があると認めるときは、当該物資を特別の調査を要する物資(以下「特定物資」という。)として指定することができる。

2市長は、前項の規定による指定を行ったときは、その旨を告示しなければならない。指定を解除したときも同様とする。

(特定物資の調査及び情報提供)

第32条 市長は、前条第1項の規定により特定物資の指定をしたときは、その流通の状況、価格の変動その他の市民の消費生活の安定を図るために必要な事項を調査するものとする。

2 市長は、必要があると認めるときは、前項の規定による調査の結果を消費者に提供するものとする。

(不適正な行為のは是正勧告)

第33条 市長は、特定物資を供給する事業者が、その円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で当該特定物資を供給していると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為を是正するよう指導し、勧告することができる。

第5章 消費者の自立支援等

(啓発活動の推進)

第34条 市長は、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の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

(消費者教育の推進)

第35条 市長は、消費者が自ら消費生活に関する必要な知識等を習得することができるよう必要な施策を講ずるものとする。

(消費者情報の提供等)

第36条 市長は、消費生活に関して必要な情報の収集に努め、これを消費者に提供するものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第37条 市長は、消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

(消費者の意見の反映)

第38条 市長は、広く消費者及び消費者団体の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映するよう努めるものとする。

(市長への申出)

第39条 市民は、事業者がこの条例に違反して事業活動を行っているとき、又はこの条例に定める措置が講ぜられていないことにより、広く市民の消費生活に支障が生

じ、若しくは生ずるおそれがあるときは、市長に対してその旨を申し出て、必要な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出に係る消費生活上の支障が広く市民に生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、必要な措置を講ずるものとする。

第6章 消費者被害の救済

(苦情の処理)

第40条 市長は、市民から事業者との間の取引に関して生じた苦情の申出があったときは、適正かつ迅速に解決するために必要な助言、あっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の規定による苦情を処理するために必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

(あっせん又は調停)

第41条 市長は、前条第1項に係る苦情であって、その解決が困難であるときその他必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 市長は、前項の規定により審議会のあっせん又は調停に付するときは、その旨を当該苦情の申出者及びその相手方となる事業者に通知するものとする。

3 審議会は、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、その意見を聴き、又は関係書類若しくは物件の提出を求めることができる。

4 あっせん又は調停の手続は、公開しない。

5 審議会は、調停を行う場合には、調停案を作成するものとする。

6 審議会は、前項の規定により調停案を作成したときは、当事者にこれを示してその受諾を勧告することができる。

7 あっせん又は調停は、次の各号のいずれかに該当するときに終結する。

(1) 当事者間に合意が成立し、これを調書に記載したとき。

(2) 当事者間に合意が成立する見込みがないと認め、あっせん又は調停を打ち切ったとき。

8 審議会は、前項の規定によりあっせん又は調停を終結したときは、その旨を市長に報告するものとする。

(義務の履行の勧告)

第42条 市長は、あっせん又は調停で定められた義務について、権利者である消費者の申出がある場合において、相当と認めるときは、義務者である事業者に対し、当該義務の履行に関する勧告をすることができる。

2 前項の場合において、市長は、当該義務の履行状況について、当事者に報告を求め、又は調査することができる。

(事件の周知)

第43条 市長は、第41条第1項の規定により審議会に付託した苦情が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは、審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

(訴訟の援助)

第44条 市長は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者(以下この条において「被害者」という。)が、当該事業者を相手として訴訟を提起する場合又は当該事業者から訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件の全てに該当するときは、当該被害者に対し当該訴訟に必要な資金(以下この条において「訴訟資金」という。)の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

(1) 当該被害者が訴訟資金の貸付けの申込みの日前3月以上引き続き本市の区域内に住所を有していること。

(2) 第41条第1項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。

(3) 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。

(4) 審議会において、当該訴訟を援助することが適当であると認めたものであること。

2 市長は、前項の規定による訴訟資金の貸付けを受けた者が、当該訴訟の結果、当該訴訟の相手方から金銭を得られないこととなったとき、当該訴訟の相手方から得られることとなった金銭の額が当該訴訟資金の貸付金の額に満たないときその他特に必要があると認めるときは、当該訴訟資金の貸付金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

3 前2項に定めるもののほか、第1項の規定による訴訟資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第7章 調査、勧告及び公表

(立入調査等)

第45条 市長は、第17条、第27条又は第32条に規定する権限を行使するために必要があると認めるとき及び事業者が第20条から第24条までの規定に違反している疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、報告若しくは資料の提出を要求し、又は職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入らせ、帳簿、書類、設備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 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、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。

(指導及び勧告)

第46条 市長は、事業者が第17条第2項、第27条第2項、第40条第2項又は第41条第3項の規定による要求に応じないときは、これに応ずるよう指導し、勧告することができる。

- 2** 市長は、事業者が前条第**1**項の規定による報告若しくは資料の提出の要求に応じず、調査を拒み、若しくは妨げ、若しくは質問に応じないときは、これに応ずるよう指導し、勧告することができる。
- 3** 市長は、第**20**条から第**24**条まで及び第**26**条の規定に違反している事業者があるときは、その者に対し、当該違反をしている事項を是正するよう指導し、勧告することができる。

(公表)

第47条 市長は、事業者が第**17**条第**3**項、第**33**条、第**42**条第**1**項又は前条の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ意見の陳述の機会を与えなければならない。ただし、市長が緊急であると認めるとき又は当該事業者の所在が不明であるため通知することができないときは、この限りでない。

3 市長は、第**1**項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮らなければならない。ただし、市長が緊急の必要があると認めるときは、この限りでない。

第**8**章 雜則

(委任)

第48条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成**22**年**4**月**1**日から施行する。

(堺市立消費生活センター条例の廃止)

2 堺市立消費生活センター条例(昭和**48**年条例第**14**号)は、廃止する。

附 則(平成**24**年**12**月**14**日条例第**51**号)

この条例は、平成**25**年**4**月**1**日から施行する。

附 則(平成**28**年**3**月**25**日条例第**12**号)

この条例は、平成**28**年**4**月**1**日から施行する。

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

大阪市消費者保護条例

自治体

大阪府 大阪市

見出し

第12類：産業

第3章：消費者保護

例規番号

昭和51年4月1日 条例第32号

制定日

昭和51年4月1日

統一条例コード

271004-36441466

分類

条例

例規集更新日

令和2年8月1日

収集日

令和3年7月19日

○大阪市消費者保護条例

昭和51年4月1日

条例第32号

　大阪市消費者保護条例を公布する。

　大阪市消費者保護条例

目次

　第1章　総則(第1条—第4条)

　第2章　消費者の利益の確保

　　第1節　危害等の防止(第5条—第8条)

　　第2節　商品等の調査及び検査(第9条)

第3節 包装の適正化(第10条—第12条)
第4節 表示の適正化(第13条—第16条)
第5節 広告及び取引の適正化(第17条—第18条の4)

第3章 生活物資の確保と物価の安定

第1節 生活物資の確保(第19条・第20条)
第2節 不当な事業活動の排除(第21条—第27条)
第4章 消費者被害の救済(第28条—第31条)

第5章 公表(第32条)

第6章 大阪市消費者保護審議会(第33条)

第7章 消費生活センターの組織及び運営等(第34条—第39条)

第8章 雜則(第40条)
第7章 雜則(第34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、市民の消費生活に関し、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、市及び事業者の責務等を明らかにするとともに、消費者の利益の擁護及び市民生活に必要な生活物資の確保と価格の安定を図ることにより、市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第1条の2 消費生活における施策の推進は、市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、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費生活において生命、身体及び財産の安全が確保されること**
- (2) 商品及び役務(以下「商品等」という。)について適正な表示又は取引行為等が行われることにより自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること**
- (3) 消費生活において必要な情報及び教育の機会が提供されること**
- (4) 消費生活において意見が市の施策に反映されること**
- (5) 消費生活において被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済されること**

(市の責務)

第2条 市は、次の各号に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者利益の擁護及び増進に関し、基本的かつ総合的な施策を策定し、及びこれを実施すること**
- (2) 前号の施策を実施するに当たり、国その他の関係団体等と密接に連携するとともに、消費者の意見の反映に努めること**
- (3) 消費生活の安定及び向上のための健全かつ自主的な組織の育成に努めること**

(4) 消費者が健全な消費生活を営むことができるよう適切かつ迅速な情報の提供を行うとともに、知識の普及を図り、消費者教育の充実に努めること

(事業者の責務等)

第3条 事業者(商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。以下同じ。)は、市が行う消費者保護に関する施策に協力するとともに、次の各号に掲げる責務を有する。

(1) 消費者に提供する商品等について、生命、身体及び財産に対する危害又は損害(以下「危害等」という。)の防止のための必要な措置を講じること

(2) 消費者に提供する商品等について、品質その他内容の向上を図り、表示、包装及び計量の適正化に努めるとともに、商品等の提供後においても、商品等の修理その他消費者の正当な要求に応じるように努めること

(3) 消費者に提供する商品等について、消費者の選択に必要な情報を提供するとともに、公正かつ自由な競争に努めること

(4) 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

(5) 苦情処理体制の整備を図り、消費者からの苦情に対し、公平、適切かつ迅速に処理するほか、その事業活動において消費者の意見を反映するように努めること

(6) 商品等に関し環境の保全に配慮すること

(7) 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ること

2 事業者団体は、市が行う消費者保護に関する施策に協力するとともに、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、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をするよう努めるものとする。

第4条 消費者は、自らの権利を守り、利益の増進を図るため、進んで消費生活に関する知識を修得し、積極的に意見を述べるとともに、消費者相互の連携を図ることにより、自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

3 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者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。

第2章 消費者の利益の確保

第1節 危害等の防止

(欠陥商品等の提供の禁止)

第5条 事業者は、消費者に危害等を及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品等(以下「欠陥商品等」という。)を提供してはならない。

2 事業者は、その提供する商品等が欠陥商品等であることが明らかになつたとき、又は著しくその疑いをもつて至つたときは、直ちにその商品を回収するとともに、商品の製造、加工の方法の改善その他危害等の防止に必要な措置を講じなければならない。

い。

3 事業者は、前項の場合においては、次の各号に掲げる事項を公表しなければならない。

- (1) 欠陥商品等の品名
 - (2) 危害等の内容及びその原因
 - (3) 欠陥商品等に対してとられた措置
- (危害等に関する調査及び勧告)

第6条 市長は、前条第**1**項の規定に違反する疑いがあると認めるときは、当該商品等について、当該事業者に対し、危害等を及ぼさないことを立証するよう求めることができる。

2 市長は、前項の場合において必要があると認めるときは、当該商品等について、必要な調査又は検査を行うことができる。

3 市長は、前項の調査又は検査により当該商品等が欠陥商品等であることが明らかになつたときは、事業者に対し、前条第**2**項の措置をとることを勧告することができる。
(緊急危害防止措置)

第7条 市長は、欠陥商品等が消費者の生命、身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該危害を防止するため、当該商品等の品名、事業者 名、危害の内容その他必要な事項を公表するものとする。

2 前項の規定による公表があつたときは、当該商品等を提供する事業者は、直ちにその製造、販売を中止するとともに、その商品の回収等必要な応急の措置をとらなければならない。

(危害等の防止基準)

第8条 市長は、危害等の防止のため必要があると認めるときは、商品等について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

第2節 商品等の調査及び検査

(商品等の調査及び検査)

第9条 市長は、消費者の利益を擁護し、増進するため必要があると認めるときは、商品等について必要な調査及び検査を行い、その結果に係る情報を消費者に提供するものとする。

第3節 包装の適正化

(包装の適正化)

第10条 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させる等必要以上の過大な包装(容器を含む。以下同じ。)をしてはならない。

2 前項に規定する過大な包装の基準は、市長が定める。

(包装の安全性の確保)

第11条 事業者は、消費者に危害を及ぼすことのないようにするために、包装の安全性を確保しなければならない。

(指導及び勧告)

第12条 市長は、第10条又は前条の規定に違反して商品を提供している事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置をとるよう指導し、又は勧告することができる。

第4節 表示の適正化

(商品等の表示)

第13条 市長は、商品等が誤つて選択され、使用され、又は保存されることにより、消費者の利益が損われないようにするため必要があると認めるときは、商品等の成分、性能、用途、貯蔵法、製造年月日、供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他表示すべき事項及び表示の方法について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

2 事業者は、商品等を提供するに当たり、前項に規定する基準を遵守しなければならない。

(商品の保証表示)

第14条 市長は、必要があると認めるときは、品質、性能等を保証すべき商品を指定することができる。

2 市長は、前項の場合において、当該商品につき保証期間、保証内容その他表示すべき事項及び表示の方法を定めることができる。

(価格表示及び単位価格表示)

第15条 事業者は、消費者が商品等を購入し、又は利用するに際し、その選択を容易にし、かつ、誤ることがないようにするため、その商品等の提供単位及び価格を見やすい個所に表示するよう努めなければならない。

2 事業者は、消費者の価格面における比較選択を容易にするため、市長が指定する商品等について、商品等ごとに定める表示の方法により基準単位量による単位価格を表示しなければならない。

(指導及び勧告)

第16条 市長は、第13条第2項又は前条第2項の規定に違反して商品等を提供している事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置を探るよう指導し、又は勧告することができる。

第5節 広告及び取引の適正化

(広告の適正化)

第17条 事業者は、商品等の広告について、消費者が商品等の選択を誤るおそれがある表現を避け、正しく選択するために必要とする情報を提供するよう努めなければならない。

(不当な取引行為の禁止)

第18条 事業者は、消費者との取引に関し、次に掲げる行為に該当するもので市長が不当な行為として指定するものを行つてはならない。

(1) 消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乘じる等の不当な方法により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に著しい不利益を与える不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、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不当に強要する行為

(4) 契約若しくは契約の解除権等の行使に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否し、又は消費者の正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為

2 事業者は、与信契約等(消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約をいう。以下同じ。)の締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関し、次に掲げる行為を行つてはならない。

(1) 与信契約等に係る債務に関する主要な事実を故意に告げず、若しくは不実を告げて、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

(2) 消費者がその支払能力を超える債務を負うことが明らかであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

(3) 与信契約等の条件又は原因となる商品等の販売を行う事業者若しくはその取次店等実質的な販売行為を行う者(以下「販売事業者等」という。)の行為が前項各号に規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又はそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させる行為

(4) 与信契約等について、消費者が販売事業者等に対して正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の方法で、債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(調査)

第18条の2 市長は、前条の行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該行為について必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査に当たり必要があると認めるときは、事業者に対し、関係資料の提出を求めることができる。

(情報の提供)

第18条の3 市長は、前条第1項の調査の結果、同項の行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該行為の内容、事業者の氏名又は名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行うものとする。ただし、緊急に情報提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

3 市長は、第1項の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、あらかじめ大阪市消費者保護審議会(以下「審議会」という。)の意見を聞くものとする。ただし、緊急に情報提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

(指導及び勧告)

第18条の4 市長は、第18条の規定に違反して取引を行つてゐる事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置を探るよう指導し、又は勧告することができる。

第3章 生活物資の確保と物価の安定

第1節 生活物資の確保

(情報の収集と提供)

第19条 市長は、市民の日常生活に通常用いられる物資(以下「生活物資」という。)の生産、販売、在庫、価格等の流通状況(以下「流通状況」という。)並びに日常生活に通常利用される役務の価格等の実態を明らかにするように努めなければならない。

2 事業者は、前項の目的を達成するために市長が必要と認める調査に協力しなければならない。

3 市長は、必要があると認めるときは、流通状況及び日常生活に通常利用される役務の価格等の実態に係る情報を消費者に提供するものとする。

(生活物資の確保)

第20条 市長は、生活物資が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、事業者に対し、当該生活物資の円滑な供給を確保するための協力を要請することができる。

第2節 不当な事業活動の排除

(特定物資の指定)

第21条 市長は、生活物資の価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがある場合において、当該生活物資の買占め若しくは売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあるときは、当該生活物資を特定物資として指定することができる。

2 市長は、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。

(特定物資の実態調査)

第22条 市長は、前条第1項の特定物資について、その流通状況を明らかにするものとする。

2 市長は、前項の場合において必要があると認めるときは、事業者に対し、関係資料の提出を求めることができる。

(事業者の協力)

第23条 市長は、特定物資の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該特定物資の事業者に対し、売渡しその他必要な措置を講じるよう要請することができる。

2 事業者は、前項の規定による要請があつたときは、これに応じなければならない。

(不適正な行為の禁止)

第24条 事業者は、特定物資について円滑な流通を不当に妨げ、又は適正な利得を著しく超える価格で販売する行為を行つてはならない。

2 市長は、事業者が前項に規定する行為を行つている疑いがあると認めるときは、その実態を調査するものとする。

(立入調査)

第25条 市長は、前条第**2**項の規定による調査のため必要があると認めるときは、職員をして、当該事業者の協力を得て、その事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入らせ、又は帳簿、書類その他の物件を調査させることができる。

(書面による協力要請)

第26条 市長は、事業者が**第22条第2項**の規定による関係資料の提出の求めに応じないとき、又は前条の規定による立入調査について協力をしないときは、当該事業者に対し、資料の提出又は立入調査を必要とする理由を付した書面により協力を要請するものとする。

(指導及び勧告)

第27条 市長は、事業者が**第23条第2項**の規定による要請に応じないとき、又は**第24条第1項**に規定する不適正な行為を行つているときは、当該事業者に対し、その行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

第4章 消費者被害の救済

(苦情処理)

第28条 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して消費者から苦情処理の申出を受けたときは、適切かつ迅速にあつせん、調停を行うよう努めるとともに、消費者被害の拡大防止並びに公平な被害の救済を図るため必要があると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、商品等の名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定による苦情処理を行うに必要な限度において、事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は必要な資料の提出を求めることができる。

3 市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会の意見を聞くものとする。

4 市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会のあつせん又は調停に付すことができる。

5 市長は、**第1項**の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行うものとする。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

6 市長は、**第1項**の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、あらかじめ審議会の意見を聞くものとする。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

(指導及び勧告)

第29条 市長は、正当な理由がなくてあつせん、調停の期日に出頭しない事業者に対し、これに応じるよう指導し、又は勧告するものとする。

(消費者訴訟の援助)

第30条 市長は、消費者が消費者訴訟(商品等により被害を受けた消費者が当事者となる訴訟をいう。以下同じ。)を行う場合において、次に掲げる要件を満たすときは、消費者訴訟に要する費用の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

(1) 多数の消費者が同一又は同種の原因に基づく被害を被り、又は被るおそれがあること

(2) 当該訴訟に係る経費が被害額を超えるおそれがあること

(3) 審議会のあつせん又は調停では解決できないこと

(4) 審議会が援助することについて適当と認めること

2 消費者訴訟に要する費用の貸付けについては、市規則で定める。

(貸付金の返還等)

第31条 前条の規定により消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該消費者訴訟が終了したときは、速やかに当該貸付金を返還しなければならない。

2 市長は、特別の事由があると認めるときは、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第5章 公表

(公表)

第32条 市長は、事業者が第6条第3項、第12条、第16条、第18条の4、第27条若しくは第29条の規定による勧告に従わないとき又は第26条の規定による要請に協力しないときは、当該事業者の氏名又は名称、商品名その他の必要な事項を公表することができる。

2 市長は、前項の規定により公表を行おうとする場合においては、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行うものとする。

3 市長は、第1項の規定により公表を行おうとする場合においては、あらかじめ審議会の意見を聞くものとする。

第6章 大阪市消費者保護審議会

(大阪市消費者保護審議会)

第33条 この条例の規定によりその権限に属するものとされた事項について、審議を行わせ、及び意見を述べさせるため、審議会を置く。

2 審議会は、前項に定めるもののほか、次に掲げる事項をつかさどる。

(1) 第8条、第10条第2項及び第13条第1項に規定する基準の設定に関し、意見を述べること

(2) 第14条第1項、第15条第2項、第18条第1項及び第21条第1項に規定する指定並びに同条第2項に規定する解除に関し、意見を述べること

(3) その他消費者保護行政に係る重要事項の調査、審議に関すること

3 審議会は、委員30人以内で組織する。

4 審議会の委員は、学識経験者、大阪市会議員、消費者、事業者その他市長が適当と認める者のうちから市長が委嘱する。

5 審議会の委員の任期は、2年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

- 6** 次に掲げる事項を所掌するため、審議会に苦情処理部会を置く。
- (1) 第**18**条の**3**第**1**項及び第**28**条第**1**項に規定する情報提供並びに同条第**3**項に規定する苦情処理に関し、意見を述べること
- (2) 第**28**条第**4**項に規定する苦情処理に関し、あつせん又は調停を行うこと
- 7 審議会は、前項の規定により苦情処理部会の所掌とした事項については、苦情処理部会の決議をもつて審議会の決議とすることができます。
- 8 前各項に掲げるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、市規則で定める。

第7章 消費生活センターの組織及び運営等

(消費生活センターの名称及び所在地等の公示)

第34条 市長は、消費者安全法(平成**21**年法律第**50**号。以下「法」という。)第**10**条の**2**第**1**項第**1**号に規定する消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)を設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費生活センターの名称及び所在地
- (2) 法第**10**条の**3**第**2**項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間

(消費生活センターの長及び職員)

第35条 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置かなければならない。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第36条 消費生活センターには、法第**10**条の**3**第**1**項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成**26**年法律第**71**号)附則第**3**条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置かなければならない。

(消費生活相談員の人材及び待遇の確保)

第37条 消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行つた結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び待遇の確保に必要な措置を講じなければならない。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第38条 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第**8**条第**2**項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならない。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第39条 消費生活センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第8章第7章 雜則

(施行の細目)

第40条第34条 この条例の施行に関し必要な事項は、市規則で定める。

附 則(昭和51年7月31日施行、告示第460号)

この条例の施行期日は、市長が定める。

附則(平成2年4月1日条例第18号、平成2年7月1日施行、告示第471号)

この条例の施行期日は、市長が定める。

附 則(平成7年3月16日条例第10号)抄

(施行期日)

1 この条例の施行期日は、市長が定める。

附 則(平成18年3月31日条例第49号)

この条例は、平成18年7月1日から施行する。

附 則(平成28年3月2日条例第26号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

岸和田市消費者保護条例

自治体

大阪府 岸和田市

見出し

第8編：生活環境
第2章：消費生活

例規番号

昭和52年3月28日 条例第3号

制定日

昭和52年3月28日

統一条例コード

272027-04076710

分類

条例

例規集更新日

令和2年9月28日

収集日

令和3年7月19日

○岸和田市消費者保護条例

昭和52年3月28日条例第3号

〔注〕平成25年3月から改正経過を注記した。

岸和田市消費者保護条例

目次

第1章 総則（第1条～第5条）

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止（第6条・第7条）

第2節 表示・包装・計量等の適正化（第8条～第10条）

第3節 指導・勧告及び公表（第11条）

第3章 苦情の処理及び被害の救済

第1節 苦情の処理（第12条）

第2節 削除

第3節 訴訟の援助（第20条・第21条）

第4章 消費者行政の推進（第22条～第27条）

第5章 雜則（第28条～第30条）

附則

近年における経済社会の著しい発展は、市民の消費生活に多様化、高度化をもたらしたが、大量生産、大量販売及び大量消費という経済機構の下で多種多様な商品の登場及び販売競争による情報過多により、消費者が商品及び役務について適正な選択を行うことが困難となり、そのため消費者の安全と利益を阻害する問題が数多く発生している。

本来、消費者と事業者が対等の立場において経済取引が行われるべきであるにもかかわらず、消費者は取引上弱い立場におかれるとする状況下になっている。

したがって、このような事態を改善し、市民が健康で安全な消費生活を営むためには、事業者間の公正で自由な競争を確保するとともに、次に掲げる消費者の権利を確立することによって、消費者と事業者との対等性を回復することが必要である。

- (1) 消費者が、商品及び役務によって生命、身体及び財産に危害を受けないこと。
- (2) 消費者が、商品及び役務について、正しい選択を行うため必要な知識及び情報を提供されること。
- (3) 消費者が商品及び役務について、不当な取引条件を強制されないこと。
- (4) 消費者の意見があらゆる面で十分反映されるとともに、不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済されること。
- (5) 消費者の自主的な組織化及び行動が保証されるよう環境条件が確保されること。ここに、消費者主権の確立を基本精神とし、誠実な事業者の立場を尊重しつつ、市民ひとりひとりの参加と協力によって、社会的公正と共存共栄の実をあげるために、この条例を制定する。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、市民の消費生活を守り、消費者の権利の確立をはかるため、市長及び事業者の果すべき責務並びに消費者の果すべき役割を明らかにするとともに、その施策の基本となる必要な事項を定め、市民の参加と協力によって、社会的公正と消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

(用語の定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 事業者 商品等の生産、輸送、保管、販売その他の事業活動を営む者をいう。
- (2) 商品等 事業者が、消費者に提供する商品又は役務をいう。

(市長の責務)

第3条 市長は、市民の健康で安全な消費生活を守るため、消費者の利益の擁護及び増進に必要な施策を策定し、実施に努めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、商品等について常に危害の防止、表示、包装、計量等の適正化及び公正な競争に努めるとともに、市長が実施する施策に協力しなければならない。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活に必要な知識を修得するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図る等自主的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止

(危険商品等の禁止)

第6条 事業者は、消費者の生命、身体及び財産に被害を及ぼし又は及ぼすおそれのある商品等（以下「危険商品等」という。）を提供してはならない。

2 事業者は、その提供したものが危険商品等であることが明らかになったときは、直ちに、その危険商品等を発表し、回収、改善等その他危害を防止するために必要な措置を講じなければならない。

(安全の確認)

第7条 市長は、商品等の安全を確認するため、必要と認めるときは、事業者に対し、その安全性の根拠となる資料の提出を求め、又は商品等について必要な検査を行う等その実態を調査しなければならない。

2 市長は、必要に応じて前項に定める調査の結果を公表することができる。

第2節 表示・包装・計量等の適正化

(商品等の表示)

第8条 事業者は、商品等の提供において、消費者に誤解を生じさせるおそれのある広告若しくは宣伝をし、又は消費を不当かつ過度に刺激する取引方法を行ってはならない。

2 事業者は、消費者が商品等の購入又は使用に際し選択を誤ることがないよう品質、取扱方法、単位価格その他商品等の内容及び取引方法に関し、必要な事項を適正かつわかりやすく説明し、又は表示しなければならない。

(包装の適正化)

第9条 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させるなど必要以上の過大な包装をしてはならない。

(計量の適正化)

第10条 事業者は、消費者に対する商品の提供において、消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

第3節 指導・勧告及び公表

(指導・勧告及び公表)

第11条 市長は、第6条、第8条、第9条及び前条の規定に違反して商品等を提供している事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名その他必要な事項を公表することができる。

3 市長は、前2項の規定による指導、勧告又は公表を行おうとするときは、別に条例で設置する岸和田市消費者苦情処理委員会の意見を聴かなければならない。

一部改正〔平成25年条例16号〕

第3章 苦情の処理及び被害の救済

第1節 苦情の処理

(苦情の処理)

第12条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情について、必要な処理体制の整備に努め、適切かつ迅速な処理を行わなければならない。

2 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理のあっせん、調停等に努めなければならない。

第2節 削除

削除〔平成25年条例16号〕

第13条から第19条まで 削除

削除〔平成25年条例16号〕

第3節 訴訟の援助

(訴訟資金等の援助)

第20条 市長は、消費者が商品等によって受けた被害に関し事業者を相手方として行う訴訟について、次の各号のいずれにも該当するときは、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その他必要な援助を行うことができる。

- (1) 消費生活上同一の被害が多数発生し、又は発生のおそれがあること。
- (2) 消費者が、自ら事業者を相手に訴訟を提起することが困難なこと。
- (3) 消費者からの苦情にかかる被害で苦情処理委員会のあっせん又は調停によって解決されなかつたものであること。
- (4) 苦情処理委員会により、当該訴訟に援助することが適当であると認められたものであること。

2 前項の規定により貸付ける資金は無利息とする。

(貸付金の返還等)

第21条 前条第1項の規定により、資金の貸付を受けた者は、当該訴訟が終了したとき、貸付金の全額を返還しなければならない。

2 市長は、前項の規定にかかわらず資金の貸付を受けた者が、当該訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたときその他返還させることが適当でないと認めたときは、その貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。

第4章 消費者行政の推進

(意見の反映)

第22条 市長は、消費者行政の推進に当たって、消費者としての市民の参加及びモニター制度の活用等消費者の意見の反映に努めなければならない。

(消費者の申出)

第23条 消費者は、その権利が侵されていると認めるときは、市長に対しその旨を申出て適當な措置を執るべきことを求めることができる。

2 市長は、前項に定める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適当な措置を執らなければならない。

(啓発活動及び教育の推進)

第24条 市長は、消費者が自主性をもって健全な日常生活を営むことができるよう消費生活に関する知識の普及及び情報の提供を推進するとともに、消費者教育の充実等の施策を講じなければならない。

(消費者活動の助成)

第25条 市長は、消費者が消費生活の安定及び向上を図るため、次の各号に掲げる活動を行うときは、必要な援助をすることができる。

- (1) 消費生活の改善向上を図るための活動
- (2) 消費生活に関する知識を修得するための活動
- (3) 前各号のほか、市長が適当と認める活動

(組織化の推進)

第26条 市長は、消費者の自主的な組織化及び行動が確保されるよう必要な環境条件の整備に努めなければならない。

(消費者保護協定の締結等)

第27条 市長は、消費者行政の推進に当たって、業界の自主的な努力による改善を促進させるとともに、消費者の保護及び物価の安定並びに良心的な経営に努める事業者の振興を図るため、事業者又は事業者団体との間に協定（以下「消費者保護協定」という。）を締結することができる。

2 市長は、消費者保護協定を締結し、変更し、又は解除したときは、その内容を公表するものとする。

第5章 雜則

(国又は府に対する意見表明等)

第28条 市長は、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、国又は府に対し意見を述べ、又は必要な措置を執るべきことを求めなければならない。

(他の地方公共団体との相互協力)

第29条 市長は、この条例に定める施策を実施するに当たって必要があると認めるときは、他の地方公共団体に対し、協力を求めなければならない。

2 市長は、他の地方公共団体からその実施する消費者の保護に関する施策について協力を求められたときは、適当な措置を執るよう努めなければならない。

(委任)

第30条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和**52**年4月1日から施行する。

(特別職の職員で非常勤の者の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)

2 特別職の職員で非常勤の者の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和**31**年条例第**12**号）の一部を次のように改正する。

(次のように略)

附 則 (昭和**52**年 6月**24**日条例第**29**号抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則 (平成元年 4月 1日条例第**17**号抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則 (平成 5年 3月**24**日条例第**16**号抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成 5年 4月 1日から施行する。

附 則 (平成 9年 3月**18**日条例第**12**号抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成 9年 4月 1日から施行する。

附 則 (平成**25**年 3月**26**日条例第**16**号抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成**25**年 4月 1日から施行する。 (後略)

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

吹田市消費生活条例

自治体

大阪府 吹田市

見出し

第10類：民生

第9章：生活環境

例規番号

平成9年3月31日 条例第4号

制定日

平成9年3月31日

統一条例コード

272051-51781175

分類

条例

例規集更新日

令和2年4月30日

収集日

令和3年7月19日

○ 吹田市消費生活条例

平成9年3月31日条例第4号

吹田市消費生活条例

目次

第1章 総則（第1条—第4条）

第2章 市民の消費生活に関する基本的な施策（第5条—第10条）

第3章 雜則（第11条・第12条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、消費者の権利の確立に関し、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、市民の消費生活に関する施策の基本的な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進を図り、経済社会の変化に対応した市民の消費生活の安全、安定及び向上を確保することを目的とする。

(市の責務)

第2条 市は、市民の消費生活に関する施策を策定し、及び実施するものとする。

2 市は、前項の施策の実施に当たっては、国、府等他の行政機関との連携を図るものとする。

(事業者の責務)

第3条 事業者は、市民の消費生活に関する施策に協力するとともに、消費者に供給する商品、役務等について次に掲げる事項に努めなければならない。

- (1) 品質その他内容を向上させるとともに、危害を防止し、及び安全性を確保すること。
- (2) 適正な計量、表示及び包装を行うこと。
- (3) 適正な取引を行うとともに、消費者からの苦情を適切に処理すること。
- (4) 省資源化、省エネルギー化等を進めること。
- (5) その他消費者の正当な権利を尊重すること。

(消費者の役割)

第4条 消費者は、消費者の権利を自覚し、その確立を目指して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識の修得に努めるとともに、消費者相互の連携及び組織化を図る等自主的かつ合理的に行動するものとする。

第2章 市民の消費生活に関する基本的な施策

(教育及び学習機会の充実等)

第5条 市は、多様化する消費者問題に対応した総合的な啓発を図るとともに、消費者が自立した、健全な日常生活を営むことができるよう、消費生活に関する教育及び学習機会の充実に努めるものとする。

(情報の収集及び提供)

第6条 市は、市民の消費生活の安全、安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、及び提供するものとする。

(意見の反映)

第7条 市は、市民の消費生活に関する施策に、市民の消費者としての意見を反映することができるよう、必要な措置を講ずるものとする。

(苦情処理のあっせん)

第8条 市長は、消費者被害の救済のため、苦情処理のあっせんを行うとともに、消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、国、府等他の関係機関との緊密な連携を図るものとする。

(活動の支援)

第9条 市は、消費生活に係る調査、学習等に関する消費者の自主的な組織活動に対し、必要な支援を行うものとする。

(助成)

第10条 市は、市民の消費生活の安全、安定及び向上を図るため、消費者の自主的な活動に対し、必要な助成を行うことができる。

第3章 雜則

(関係機関への要請)

第11条 市長は、法令又は府条例の規定により、国及び府に規制等の権限がある事項について、必要があると認めるときは、国及び府に対し、適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市長は、必要に応じ、国、府等他の関係機関に対し、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策等の充実を要請するものとする。

(指導、勧告等)

第12条 市長は、市民の消費生活の安全、安定及び向上を図るため、必要があると認めるときは、事業者に対し、第3条各号に掲げる事項に関し、指導、勧告又は助言を行うことができる。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成9年4月1日から施行する。

(以下省略)

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

豊中市の消費者のくらしを守る条例

自治体

大阪府 豊中市

見出し

第4編：社会福祉
消費生活

例規番号

平成18年8月4日 条例第43号

制定日

平成18年8月4日

統一条例コード

272035-81674461

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月31日

収集日

令和3年7月19日

○豊中市の消費者のくらしを守る条例

平成18年8月4日

条例第43号

(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、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の役割を明らかにするとともに、消費者のくらしを守るために基本的な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増

進に関する総合的な施策の推進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第2条 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「消費者施策」という。)の推進は、市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た上で、次に掲げる消費者の権利の確立及びその自立の支援を図ることを基本として行われなければならない。

(1) 商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利(以下「商品等」という。)によって生命、身体及び財産に危害を受けない権利

(2) 商品等について、並びに事業者が消費者との間で行う物品及び権利の購入及び交換(以下「物品の購入等」という。)において、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利

(3) 商品等について、及び物品の購入等において、不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利

(4) 消費生活において消費者の個人情報が侵害されない権利

(5) 消費生活において必要な情報が提供される権利

(6) 消費生活において必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するための教育を受ける機会が提供される権利

(7) 消費生活に関する意見を表明し、その意見が消費者施策に反映される権利

(8) 商品等及び物品の購入等によって不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利

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 消費者施策の推進は、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 消費者施策の推進は、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮して行われなければならない。

(市及び事業者の役割)

第3条 市は、前条に規定する消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者施策を策定するとともに、これを実施するものとする。

2 市は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び消費者団体の意見を反映するよう努めるものとする。

3 市は、消費者施策の策定に当たっては、国及び大阪府(以下「府」という。)と役割を分担し、国及び府が策定する施策との整合を図るとともに、その実施に当たっては、国、府、独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)その他の関係機関との連携に努めるものとする。

4 市は、消費者団体が行う消費生活の安定及び向上に資する健全かつ自主的な活動を支援するため、必要な措置を講じるものとする。

第4条 事業者は、第2条に規定する消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念に鑑み、消費者が消費生活において使用し、又は利用する商品等を供給し、及び物品の購入等を行うに当たっては、次に掲げる事項に努めなければならない。

(1) 消費者に対する危害の防止

(2) 商品等の品質等及び物品の購入等に関する広告その他の表示、消費者に対する勧誘等を適正に行うことにより、消費者に対する必要な情報の明確かつ平易な提供

(3) 公正な取引の確保並びにその取引の目的及び内容に応じた消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等に対する配慮

(4) 消費者の個人情報の適正な取扱い

(5) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するための必要な体制の整備等及び当該苦情の適切な処理

(6) 市が実施する消費者施策への協力

2 事業者は、その供給する商品等について、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するとともに、品質その他の内容の向上に努めなければならない。

(消費者の消費生活の安定及び向上への寄与等)

第5条 消費者は、自らの権利を生かし、利益の増進を図るため、消費生活に関する知識を修得し、及び必要な情報を収集するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図る等自主的かつ合理的に行動することによって、消費生活の安定及び向上に積極的に寄与するように努めるものとする。

2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他の環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の健全かつ自主的な活動)

第6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、安全かつ公正な取引を確保するための市場の監視、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者の消費生活の安定及び向上を図るために健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(危害の防止措置)

第7条 市長は、商品等によって生じる危害を防止するため、生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがある商品等に関する情報の収集及び提供その他必要な措置を講じるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第8条 市は、消費者の自主的かつ合理的な行動を促進するため、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た消費生活に関する教育の充実等に努めるものとする。

(消費者団体への支援)

第9条 市長は、消費者団体が行う消費者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を促進するため、活動及び交流の場の提供、活動内容の情報発信その他の必要な支援を行うものとする。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第10条 市は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者に対する啓発活動及び教育の推進並びに苦情処理に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するため必要な措置を講じるものとする。

(消費生活審議会)

第11条 この条例によりその権限に属させられた事項のほか、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要事項を調査審議するため、豊中市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要事項について、市長に意見を述べることができる。

3 審議会は、委員8人以内で組織する。

4 前3項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、市規則で定める。

(不当な取引行為の禁止)

第12条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引及び物品の購入等に関し、次のいずれかに該当する行為であって市規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、契約(契約の成立について、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不当に強要し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

(4) 商品等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品等の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

(調査)

第13条 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該職員に、その行為の方法、内容その他の事項について調査をさせることができる。

(事業者に対する資料提出の要求)

第14条 市長は、次条の規定による指導若しくは勧告又は第17条第1項若しくは第2項の規定による情報の提供に当たって、第12条第1号の不実を告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この

場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は、同号の不実を告げる行為をしたものとみなす。

(指導及び勧告)

第15条 市長は、事業者が不当な取引行為を行っていると認めるときは、その者に対し、当該不当な取引行為を是正するための必要な措置を講じるよう指導し、又は勧告することができる。

(公表)

第16条 市長は、前条の規定による勧告をした場合において、当該事業者が正当な理由なくその勧告に従わないときは、その者の氏名又は名称、その勧告内容その他必要な事項を公表することができる。

2 市長は、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、当該公表に係る者にその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるとともに、審議会の意見を聽かなければならない。

(不当な取引行為に係る情報の提供)

第17条 市長は、不当な取引行為による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、速やかに、その行為の方法、内容その他の必要な情報を市民に提供するものとする。

2 市長は、次に掲げる場合にあっては、速やかに、その行為の方法及び内容、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を市民に提供することができる。

(1) 不当な取引行為に関する苦情の処理の申出が相当数あり、かつ、当該申出について、消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがあると推測することができる場合

(2) 前号に掲げる場合のほか、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがあると認める場合

3 市長は、前項の規定による情報の提供をしようとするときは、あらかじめ、当該情報の提供に係る者にその旨を通知し、意見を述べる機会を与えなければならない。

(苦情処理の申出)

第18条 消費者は、市長に対し、商品等の取引及び物品の購入等に関する苦情の処理を申し出ることができる。

(苦情処理)

第19条 市長は、前条の規定による苦情の処理の申出があったときは、助言、あっせん等により当該苦情が適切かつ迅速に処理されるよう努めなければならない。

2 市長は、前条に規定する苦情の処理を行うに当たっては、国、府、国民生活センターその他の関係機関と連携を図るものとする。

(委任)

第20条 この条例の施行について必要な事項は、市規則で定める。

附 則

1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、第**11**条及び第**16**条並びに附則第**4**項の規定は、市規則で定める日から施行する。

(平成**18**年**9**月規則第**89**号により、平成**18**年**11**月**1**日から施行)

2 次に掲げる条例は、廃止する。

(1) 豊中市の消費者のくらしを守る基本条例(昭和**52**年豊中市条例第**11**号)

(2) 消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例(昭和**52**年豊中市条例第**12**号)

3, 4 他の条例の一部改正〔略〕

附 則(平成**19**年**3**月**23**日条例第**1**号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成**26**年**8**月**8**日条例第**39**号)

この条例は、公布の日から施行する。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

消費生活条例

自治体

兵庫県

見出し

第8編：生活文化
第4章：消費生活

例規番号

昭和49年9月26日 条例第52号

制定日

昭和49年9月26日

統一条例コード

280003-20912493

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月31日

収集日

令和3年7月20日

○消費生活条例

昭和49年9月26日条例第52号

消費者保護条例をここに公布する。

消費生活条例

題名改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

目次

第1章 総則（第1条—第7条）

第2章 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（第8条—第16条） 第

3章 消費者等からの申出の処理（第17条—第22条）

第4章 生活関連物資に関する措置（第23条—第25条）

第5章 消費生活センター（第26条）

第6章 雜則（第27条—第30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鑑み、消費者の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、県及び事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割等を明らかにするとともに、県の実施する施策及び消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターについて必要な事項を定め、もって県民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

一部改正〔平成17年条例13号・28年36号〕

改正注記

(基本理念)

第2条 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「消費者施策」という。）の推進は、次に掲げる消費者の権利を尊重することを基本として行われなければならない。

- (1) 県民の消費生活における基本的な需要が満たされること。
 - (2) 県民の健全な生活環境が確保されること。
 - (3) 消費者の安全が確保されること。
 - (4) 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が確保されること。
 - (5) 商品及び役務について適正な取引条件が確保されること。
 - (6) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
 - (7) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
 - (8) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
 - (9) 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 消費者施策の推進は、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て行われなければならない。
- 3 消費者の自立の支援は、事業者による適正な事業活動の確保を図りつつ、消費者の年齢その他の特性に配慮して行われなければならない。
- 4 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応すること並びに環境の保全に配慮して行われなければならない。
- 5 消費者施策の推進は、参画と協働の基本理念にのっとり行われなければならない。全部改正〔平成17年条例13号〕、一部改正〔平成28年条例36号〕

改正注記

(県の責務)

第3条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 県は、消費者施策を推進するに当たっては、市町との連携に努めるものとする。全部改正〔平成17年条例13号〕、一部改正〔平成28年条例36号〕

改正注記

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条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、次に掲げることに努めなければならない。

- (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) 消費者苦情（事業者が消費者に供給する商品又は役務に関して消費者と事業者との間に生じた苦情をいう。以下同じ。）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、当該消費者苦情を適切に処理すること。
- (5) 県が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務について品質等を向上させ、その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。

全部改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

(事業者団体の責務)

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、消費者苦情の処理の体制の整備、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なければならない。

全部改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関し、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な行動をするよう努めなければならない。

追加〔平成17年条例13号〕

改正注記

(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者の利益の擁護及び増進を図るための自主的な活動に努めなければならない。

追加〔平成17年条例13号〕
改正注記

第2章 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策

全部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記
(自主基準の設定)
第8条 事業者団体は、消費生活における安全の確保、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保その他消費者の利益の擁護及び増進を図るため、事業者が消費者に供給する商品又は役務の規格、表示の基準、取引条件の提示の基準、包装の基準その他必要な基準（以下「基準」という。）を定めるように努めなければならない。

一部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記
(県の基準の設定)
第9条 知事は、消費生活における安全の確保、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保その他消費者の利益の擁護及び増進を図るために必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務について、基準を定めることができる。
2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、附属機関設置条例（昭和36年兵庫県条例第20号）第1条の規定により設置された県民生活審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。
3 知事は、第1項の規定により基準を定める場合には、告示しなければならない。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

一部改正〔昭和61年条例7号・平成4年33号・17年13号〕
改正注記
(基準の適合義務)
第10条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、前条第1項の規定により定められた基準に適合するようにしなければならない。
2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、その改善を勧告することができる。

一部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記
(不当な取引行為の指定)
第11条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として指定することができる。
(1) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、若しくは困惑させる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結すること。
(2) 著しく消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等の取引における信義誠実の原則に反する消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結すること。
(3) 消費者若しくはその関係人を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて、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強要し、又は債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
(4) 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取消しの申出若しくは契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは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、若しくは遅延させること。
(5) 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせること。

2 第9条第2項及び第3項の規定は、前項の規定による不当な取引行為の指定について準用する。この場合において、同条第2項中「基準を定めようとするとき」とあるのは「指定をしようとするとき」と、同条第3項中「基準を定める」とあるのは「指定をする」と読み替えるものとする。

追加〔昭和61年条例7号〕、一部改正〔平成17年条例13号・28年36号〕
改正注記

(不当取引行為の禁止)

第12条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、前条第1項の規定により指定された不当な取引行為（以下「不当取引行為」という。）を行ってはならない。

2 知事は、事業者が不当取引行為を行ったか否かを判断する場合において、当該事業者が商品の種類及びその性能若しくは品質又は役務の種類及びその内容その他これらに類するものとして規則で定める事項につき不実のことを告げる行為（以下「不実告知行為」という。）を行ったか否かを判断する必要があるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は不実告知行為を行ったものとみなす。

追加〔昭和61年条例7号〕、一部改正〔平成17年条例13号・28年36号〕

改正注記

（不当取引行為に係る措置）

第13条 知事は、事業者が前条第1項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、その改善を勧告することができる。

2 知事は、事業者が行う不当取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがある場合において、当該不当取引行為による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、速やかに、当該不当取引行為を行った事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表するものとする。

追加〔平成17年条例13号〕、一部改正〔平成28年条例36号〕

改正注記

（危害の防止の措置）

第14条 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が消費者の生命若しくは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と認めるときは、当該危害を防止するため必要な限度において、当該事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他必要な措置をとるべきことを命ずるとともに、速やかに、その旨を県民に周知させなければならない。

2 知事は、前項の規定による命令をした場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該命令に基づいてとった措置及びその結果について、報告を求めることができる。

3 知事は、消費者の安全を確保するため必要があると認めるときは、安全性が確認されていない商品又は当該商品に含まれている物質に関する情報を収集し、これを消費者に提供するとともに、事業者又は関係行政機関に対し、当該商品の製造、販売等について適切な措置をとるべきことを要請することができる。

一部改正〔平成17年条例13号・28年36号〕

改正注記

（啓発活動及び教育の推進）

第15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の充実に努めるものとする。

全部改正〔昭和61年条例7号〕、一部改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

（試験、検査、調査等の実施等）

第16条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るために、商品等の試験、検査等、商品若しくは役務又は取引行為に関する調査等を行うとともに、必要に応じて、その結果を公表する等必要な措置を講ずるものとする。

一部改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

第3章 消費者からの申出の処理

全部改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

（消費者等からの申出の処理）

第17条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置をとるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該事業者その他関係者に対し、当該商品又は役務に係る物質の成分、原材料、構造、加工方法、流通経路、取引行為等について必要な資料の提出を指示し、又は要請することができる。

3 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、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。

4 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、この条例の規定に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

5 知事は、第3項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。

一部改正〔昭和61年条例7号・平成17年13号・28年36号〕
改正注記

- (審議会の調停)
- 第18条** 知事は、前条第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ると認めるときは、審議会の調停に付すことができる。
- 2 審議会による調停は、事件ごとに、審議会の会長が指名する若干人の委員がこれを行う。
- 3 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（以下「当事者等」という。）の出席を求める、その意見を聞くこと、当事者等に資料の提出を求めるなど他の必要な調査を行うことができる。
- 4 審議会は、調停案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。――

一部改正〔昭和61年条例7号・平成17年13号・28年36号〕
改正注記

- (事業者団体等に対する要請)
- 第19条** 知事は、消費者苦情の原因が事業者が消費者に供給する商品若しくは役務の品質その他の内容又は取引行為にあり、かつ、関連事業者の全体に係るものであると認めるときは、関係事業者団体又は関係行政機関に対し、当該消費者苦情の解決のための措置をとるべきことを要請するものとする。

一部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記

- (市町への援助)
- 第20条** 県は、市町が実施する消費者苦情の処理について、必要に応じて、情報の提供、技術的助言その他の援助を行うものとする。

一部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記

- (消費者訴訟の援助)
- 第21条** 県は、消費者が事業者を相手に訴訟を行う場合において、当該訴訟が次に掲げる要件を満たす消費者苦情に係るものであるときは、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、これに要する費用の貸付け又は当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。
- (1) 事業者の協力が得られないため、第18条第1項の規定による調停によって解決されないものであること。
- (2) 同一の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあること。
- (3) 審議会において援助を行うことが相当であると認めるものであること。

一部改正〔昭和61年条例7号・平成17年13号・28年36号〕
改正注記

- (貸付金の返還)
- 第22条** 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、速やかに、当該貸付金を県に返還しなければならない。
- 2 知事は、前項の規定にかかるわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の返還を免除することができる。

一部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記

第4章 生活関連物資に関する措置

- (物資の指定等)
- 第23条** 知事は、県内において県民の消費生活との関連性が高い物資（以下「生活関連物資」という。）が著しく不足し、若しくは不足するおそれがある場合又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合において、必要があると認めるときは、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特別の調査を必要とする物資を指定することができる。
- 2 知事は、前項の規定による物資の指定をするため必要があると認めるときは、事業者に対し、当該物資の需給の状況及び価格の動向に関する調査又は当該物資に係る資料の提出について協力を求めることができる。
- 3 知事は、第1項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。
- 4 知事は、第1項の規定により物資を指定したときは、速やかに、その旨を告示しなければならない。これを解除したときも、同様とする。

一部改正〔平成17年条例13号〕
改正注記

- (情報の提供)
- 第24条** 知事は、前条第1項の規定により指定された物資（以下「指定物資」という。）について、その需給の状況及び価格の動向に関する必要な情報の収集を行い、これを消費者その他関係者に提供するものとする。

一部改正〔平成17年条例13号〕

改正注記

(勧告)

第25条 知事は、第27条第1項の規定による調査の結果、指定物資の流通の円滑化又は価格の安定が著しく妨げられている原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定物資の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

一部改正〔平成17年条例13号・30年20号〕

改正注記 条沿革

第5章 消費生活センター

追加〔平成28年条例36号〕

改正注記

第26条 法第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターは、兵庫県立消費生活総合センター（兵庫県立消費生活総合センターの設置及び管理に関する条例（昭和40年兵庫県条例第48号）第1条の兵庫県立消費生活総合センターをいう。次項において同じ。）とする。

2 兵庫県立消費生活総合センターは、その管理に当たり、消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）第8条各号に定める基準によるものとする。

追加〔平成28年条例36号〕、一部改正〔平成30年条例20号〕

改正注記 条沿革

第6章 雜則

一部改正〔平成28年条例36号〕

改正注記

(立入調査等)

第27条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関して報告を求め、又は当該職員に、その事務所、営業所その他の事業所に立ち入り、帳簿、書類、設備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 前項の規定により立入調査を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に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の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。追

加〔平成17年条例13号〕、一部改正〔平成28年条例36号〕

改正注記

(意見陳述の機会の付与)

第28条 知事は、第10条第2項、第13条第1項又は第25条の規定による勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、意見を述べる機会を与えるなければならない。

追加〔平成17年条例13号〕、一部改正〔平成28年条例36号〕

改正注記

(公表)

第29条 知事は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名及びその内容を公表することができる。

(1) 第10条第2項、第13条第1項又は第25条の規定による勧告に従わないとき。

(2) 第14条第1項の規定による命令に従わないとき。

(3) 第17条第2項の規定による指示に従わないとき。

(4) 第18条第3項の規定による調査を正当な理由なく拒んだとき。

(5) 第27条第1項の規定による立入調査を正当な理由なく拒んだとき。

一部改正〔昭和61年条例7号・平成17年13号・28年36号〕

改正注記

(補則)

第30条 この条例の実施のための手続その他この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。一

部改正〔平成17年条例13号・28年36号〕

改正注記

附 則

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、第3章の規定は、公布の日から起算して3箇月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。（昭和49年11月規則第101号で、同49年11月26日から施行）

(附属機関設置条例の一部改正)

2 附屬機関設置条例の一部を次のように改正する。

第1条の表生活科学審議会の項担当する事務欄中「生活の科学化」の右に「及び消費者保護条例（昭和49年兵庫県条例第52号）による消費者の保護に関する施策等」を加え、同表総合計画審議会の項の次に次の2項を加える。

商品役務改善協議会	消費者保護条例による基準の設定に関して必要な事項の調査審議に関する事務
消費者苦情審査会	消費者保護条例による消費者苦情の調停等に関する事務

- 3 委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和35年兵庫県条例第24号）の一部を次のように改正する。
第1条第45号を次のように改める。

(45) 商品役務改善協議会

第1条第45号の次に次の1号を加える。

(45)の2 消費者苦情審査会

別表第1総合計画審議会の項の次に次の2項を加える。

商品役務改善協議会	会長 委員 臨時委員	日額 日額 日額	6,500円 5,000円 5,000円
消費者苦情審査会	会長 別表第2総合計画審議会の委員及び臨時委員の項の次に次の2項を加える。 委員	日額 日額	6,500円 5,000円
商品役務改善協議会の委員及び 臨時委員	職員旅費条例中2等級の職務にある者相当額		
消費者苦情審査会の委員	職員旅費条例中2等級の職務にある者相当額		

附則（昭和61年3月27日条例第7号）

（施行期日）

- 1 この条例は、昭和61年4月1日から施行する。
(附属機関設置条例の一部改正)
- 2 附屬機関設置条例（昭和36年兵庫県条例第20号）の一部を次のように改正する。
第1条の表生活科学審議会の項中「施策等に関し必要な事項の調査審議」を「施策、消費者苦情の処理等に関して必要な事項の調査審議、調停等」に改め、同表商品役務改善協議会の項及び消費者苦情審査会の項を削る。

（経過措置）

- 3 この条例の施行前に消費者苦情審査会がした勧告又はこの条例の施行の際現に消費者苦情審査会に付されている調停については、この条例の施行の日以後においては、生活科学審議会がした勧告又は生活科学審議会に付されている調停とみなす。
(委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)
- 4 委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和35年兵庫県条例第24号）の一部を次のように改正する。第1条第45号を次のように改める。

(45) 削除

第1条第45号の2を削る。

別表第1商品役務改善協議会の項及び消費者苦情審査会の項を削る。

別表第2商品役務改善協議会の委員及び臨時委員の項及び消費者苦情審査会の委員の項を削る。

附則（平成4年6月6日条例第33号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成4年7月4日から施行する。

附則（平成17年3月28日条例第13号）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。ただし、附則第5項の規定は、公布の日から施行する。
(経過措置)
- 2 この条例の施行の際現に改正前の消費者保護条例（以下「改正前の条例」という。）第6条又は第7条第1項の規定により定められている商品又は役務の規格、表示の基準、取引条件の提示の基準、包装の基準その他の基準（以下「基準」という。）は、それぞれ、改正後の消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第8条又は第9条第1項の規定により定められた基準とみなす。

- 3 この条例の施行の際に改正前の条例第8条の2第1項の規定により不当な取引方法として指定されている取引の誘引又は取引の強制は、改正後の条例第11条第1項の規定により不当な取引行為として指定された行為とみなす。
- 4 この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前に改正前の条例の規定によりなされた勧告、命令、指示、要請その他の行為は、改正後の条例の相当規定によりなされた勧告、命令、指示、要請その他の行為とみなす。
- 5 改正後の条例第9条第1項の規定による基準の設定及び改正後の条例第11条第1項の規定による不当な取引行為の指定に関し必要な手続その他の行為は、施行日前においても、これらの規定の例によりすることができる。
- （附属機関設置条例の一部改正）
- 6 附属機関設置条例（昭和36年兵庫県条例第20号）の一部を次のように改正する。
第1条第1項の表県民生活審議会の項中「及び消費者保護条例」を「並びに消費生活条例」に、「の保護」を「の利益の擁護及び増進」に改める。
- （部制条例の一部改正）
- 7 部制条例（昭和38年兵庫県条例第68号）の一部を次のように改正する。
第2条第4号中「及び消費者保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。
- （兵庫県立生活科学センターの設置及び管理に関する条例の一部改正）
- 8 兵庫県立生活科学センターの設置及び管理に関する条例（昭和40年兵庫県条例第48号）の一部を次のように改正する。
第1条中「及び消費者の保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。
第3条中「行なう」を「行う」に改め、同条第1号から第3号までの規定中「及び消費者の保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。
- （兵庫県立生活科学研究所の設置及び管理に関する条例の一部改正）
- 9 兵庫県立生活科学研究所の設置及び管理に関する条例（昭和53年兵庫県条例第5号）の一部を次のように改正する。
第1条及び第3条第1号から第4号までの規定中「及び消費者の保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。

附 則（平成28年6月10日条例第36号）

この条例は、公布の日から施行し、改正後の消費生活条例の規定は、平成28年4月1日から適用する。

附 則（平成30年3月22日条例第20号）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成30年4月1日から施行する。

（経過措置）

- 2 第2条の規定による改正後の消費生活条例第26条の規定の適用については、当分の間、同条第1項中「次項において同じ」とあるのは「」及び但馬県民局（県民局及び県民センターの設置に関する条例（平成12年兵庫県条例第5号）に規定する但馬県民局をいう。）に設置された但馬消費生活センター（以下「総合センター等」という）と、同条第2項中「兵庫県立消費生活総合センター」とあるのは「総合センター等」とする。

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

神戸市民のくらしをまもる条例

自治体

兵庫県 神戸市

見出し

第12類：市民生活

例規番号

平成17年4月1日 条例第2号

制定日

平成17年4月1日

統一条例コード

281000-44730912

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月1日

収集日

令和3年7月19日

○神戸市民のくらしをまもる条例

平成17年4月1日

条例第2号

神戸市民のくらしをまもる条例(昭和49年5月条例第52号)の全部を改正する。

目次

第1章 総則(第1条—第9条)

第2章 消費者の権利保護

第1節 危害等の防止(第10条—第14条)

第2節 広告, 計量及び表示の適正化(第15条—第22条)

第3節 取引の適正化(第23条—第25条)

第4節 消費者包装の適正化(第26条—第30条)

第5節 苦情処理体制(第31条—第34条の2)

第6節 消費者教育、情報の提供等(第35条—第38条)

第3章 物価の安定

第1節 情報の収集と公開(第39条—第41条)

第2節 生活必需物資の確保(第42条—第45条)

第3節 不当な事業活動の排除(第46条—第50条)

第4章 市民意見の反映(第51条—第54条)

第5章 補則(第55条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、日常の経済上の生活において情報の収集、交渉その他これらに類するものに係る能力において事業者との間に格差のある消費者の利益を擁護し、及び増進し、消費者の自立を支援するため、消費者主権の理念にのっとり、市、事業者及び消費者それぞれの果たすべき責務を明らかにし、消費者のくらしをまもるための施の基本となる事項その他必要な事項を定めることにより、当該施策についての新たな消費者問題に関連する施策との調整を行う等総合的な推進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第2条 市民の消費生活の安定及び向上の確保は、消費者の次に掲げる権利(以下「消費者の権利」という。)の実現に努めることを基本として行われなければならない。

(1) 市民の消費生活において事業者が提供する商品(第10条第1項を除き、以下単に「商品」という。), 市民の消費生活において事業者が提供する役務(同項を除き、以下単に「役務」という。)又は市民の消費生活において事業者が行う訪問購入(次号及び第3号、第4条、第23条第1項第1号、第24条、第25条第2項並びに第31条第1項において

「訪問購入」という。)によって、生命、健康又は財産を侵されない権利

(2) 商品若しくは役務又は訪問購入について適正な表示等が行われることにより適切な選択ができる権利

(3) 商品若しくは役務又は訪問購入について、不当な取引条件を強制されず、及び不当な取引行為を行わせない権利

(4) 消費生活において不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済される権利

(5) 消費生活に関する必要な情報が速やかに提供される権利

(6) 自らが十分に理解するための知識を修得し、並びに主体的に意思を決定し、及び行動するための消費者教育を受ける権利

(7) 消費者の意見が市の施策に反映される権利

2消費者の権利の実現を図るに当たっては、次に掲げる事項に配慮しなければならない。

(1) 環境への負荷の低減その他環境の保全

(2) 高度情報通信社会の進展への対応

(3) 国際化の進展への対応

(4) 消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性

(市の責務)

第3条 市は、消費者の健康で安全な生活を確保し、及び向上させるため、消費者の利益の擁護及び増進、消費者の権利の実現及び自立の支援並びに物価の安定に関し、基 本的、総合的及び計画的な施策を策定し、並びにこれを実施しなければならない。

2 市は、前項の規定により施策を策定し、又は実施する場合には、前条第1項及び第2項の基本理念を尊重するとともに、地域住民、事業者団体及び消費者団体と協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、商品若しくは役務又は訪問購入について、消費者の利益を確保し、及び消費者の自立した行動を可能とするため、次に掲げる措置その他の適切な措置を 講ずるとともに、市が実施する施策に協力しなければならない。

(1) 消費者の安全を確保すること。

(2) 消費者との取引における公正を確保すること。

(3) 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。

(4) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性に配慮すること。

(5) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備に努め、当該苦情を適切に処理すること。

(6) 当該事業者の事業活動につき、自らが遵守すべき基準を作成すること。

(7) 当該事業者の事業活動の推進に当たり、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めること。

(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、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、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。

(消費者の責務)

第6条 消費者は、消費者の権利を生かし、利益の増進を図るため、自ら進んで消費生活に関して必要な情報を収集し、必要な知識を修得し、及び積極的に意見を述べると ともに、消費者相互の連携及び組織化を図ることによって、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。

2 消費者は、商品を選択し、使用し、及び使用を終了する場合は、環境への負荷の低減その他環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。消費者が役務を選択し、及び利用する場合も、同様とする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費者が消費者の権利を実現することを支援し、消費生活に関する各種団体間の連携を図るとともに、次に掲げる活動に努めるものとする。

- (1) 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
- (2) 消費者に対する啓発及び教育
- (3) 消費者の被害の防止及び救済のための活動
- (4) 前3号に掲げるもののほか、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

(国及び他の地方公共団体との相互協力等)

第8条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、国及び他の地方公共団体と相互に協力しなければならない。

2 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため必要があると認めるときは、国又は他の地方公共団体に対して意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めなければならない。

(消費者基本計画)

第9条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策を総合的及び計画的に推進するための基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を定めなければならない。

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) 中期的又は長期的に講ずべき市民の消費生活の安定及び向上に関する施策の大綱
- (2) 前号に掲げるもののほか、市民の消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

3 市長は、消費者基本計画を策定するに当たっては、第54条第1項に規定する神戸市消費生活会議の意見を聞くものとする。

4 市長は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

第2章 消費者の権利保護

第1節 危害等の防止

(欠陥商品等の提供の禁止)

第10条 事業者は、消費者の生命、健康若しくは生活環境に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品若しくは役務又は消費者に著しく不利益を及ぼす商品若しくは役務(以下「欠陥商品等」という。)を提供してはならない。

2 事業者は、その商品又は役務について、危害の防止、品質及び技術の向上等必要な措置を講じなければならない。

(欠陥商品等の調査又は検査等)

第11条 市長は、欠陥商品等である疑いがある商品又は役務について、必要な調査又は検査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査又は検査を実施するに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対して、資料の提出その他の方法により当該商品 又は役務が欠陥商品等に該当しないことを立証するよう求めることができる。

3 市長は、市民の消費生活の安全を確保するため必要があると認めるときは、前**2**項の調査又は検査の経過及び結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

(欠陥商品等に対する事業者の措置)

第12条 事業者は、その商品又は役務が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちにその欠陥商品等の発表、商品の回収、製造、加工等の方法の改善その他危害の防止、品質及び技術の向上等必要な措置を講じなければならない。

(指導、勧告及び公表)

第13条 市長は、**第10条第1項**の規定に違反し、欠陥商品等を提供している者に対して、前条の措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その欠陥商品等、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

3 市長は、欠陥商品等であることが明白である場合において、消費者の生命、健康又は生活環境に対する危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、その欠陥商品等、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表することができる。

(不安商品に関する措置)

第14条 市長は、その安全性が社会的に確定されていない商品(以下「不安商品」という。)について、必要があると認めるときは、各種の情報を収集し、消費者に提供するものとする。

2 市長は、必要があると認めるときは、その不安商品の製造、輸入、販売及び使用に関して適切な措置をとるよう、速やかに国及び関係業界に対して要請するものとする。

第2節 広告、計量及び表示の適正化

(広告の適正化)

第15条 事業者は、商品又は役務に関する広告その他の広告で消費者に係るものについて、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現等不適正な表現を避け、商品又は役務の選択のための判断に資するため、必要かつ正確な情報を消費者に提供しなければならない。

(計量の適正化)

第16条 事業者は、商品又は役務を提供するに際し、適正な計量を行わなければならぬ。

2 市長は、消費者と事業者との間の取引において適正な計量の実施が確保されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(商品及び役務の表示事項等)

第17条 事業者は、法令に別の定めがあるもののほか、商品が誤って選択され、使用され、保存されること等により、消費者の利益が損なわれることのないようにするために、その商品の成分、性能、用途その他の規則で定める必要な事項を適正に表示しなければならない。

2 役務を提供する事業者で規則で定めるものは、役務が誤って選択されることにより、消費者の利益が損なわれることのないようにするため、規則で定める役務の取引条件又は内容について、規則で定める必要な事項を適正に表示しなければならない。

3 前**2**項の規定による表示の方法その他表示に際して事業者が遵守すべき事項は、規則で定める。

(価格表示及び単位価格表示等)

第18条 事業者は、消費者が商品の購入又は役務の利用に際し、その選択を誤ることがないようにするため、その商品又は役務の販売単位又は提供単位及び価格を見やすい箇所に表示するように努めなければならない。

2 小売業を営む事業者で規則で定めるものは、消費者の商品選択に資するため、規則で定める商品について、その価格及び長さ、質量又は体積を表示するとともに規則で定める基準量及びその価格を表示しなければならない。

3 役務を提供する事業者で規則で定めるものは、消費者の役務選択に資するため、規則で定める役務について、その提供単位及び価格を店頭その他の見やすい箇所に表示しなければならない。

(事業者名等の表示)

第19条 事業者は、その商品又は役務について責任の所在を明らかにするため、その氏名又は名称その他必要な事項を看板その他の方法により見やすい箇所に表示しなければならない。

2 事業者は、その商品又は役務を自動販売機等により提供するときは、自動販売機等の見やすい箇所にその氏名又は名称その他連絡に必要な事項を表示しなければならない。

(保証表示)

第20条 事業者が、商品(規則で定めるものに限る。)について品質、性能その他の事項を保証する旨を表示するときは、規則で定める事項を表示しなければならない。

(金銭消費貸借契約書等の交付)

第21条 金融業を営む事業者は、消費者に融資する際、規則で定めるところにより、金銭消費貸借に関する契約書を消費者に交付し、又は金銭消費貸借に関する差入れ証等の写しに当該事業者の確認印を押印したものを消費者に交付しなければならない。

2 前項の事業者は、消費者から金銭消費貸借に関する弁済を受けたときは、受取書、領収書等それを証する書面を消費者に交付しなければならない。ただし、規則で定める場合は、この限りでない。

(指導、勧告及び公表)

第22条 市長は、第**15**条、第**16**条第**1**項、第**17**条第**1**項若しくは第**2**項、第**18**条第**2**項若しくは第**3**項又は前**3**条の規定に違反し、商品又は役務を提供している者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名又は役務名その他必要な事項を公表することができる。

第3節 取引の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第23条 事業者は、次に掲げる行為その他の規則で定める行為をしてはならない。

(1) 消費者に対し、不当に情報を与えること又は不当に情報を与えないことにより、商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に係る契約(以下この項において単に「契約」という。)の締結を勧誘し、又は当該消費者に契約を締結させること。

(2) 消費者をしつように説得すること、消費者を心理的に不安な状態に陥らせることその他消費者が自由に意思を決定することを妨げる行為により、当該消費者に対し契約の締結を勧誘し、又は当該消費者に契約を締結させること。

(3) 消費者にとって不当に不利益な内容の契約を締結させる行為

(4) 消費者に対して不当に債務の履行を強要する行為

(5) 消費者に対する債務の履行を不当に拒否し、又は不当に遅延させる行為

(6) クーリングオフ等による権利(割賦販売法(昭和36年法律第159号)、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)、消費者契約法(平成12年法律第61号)その他の法律の規定により消費者が契約の申込み又はその承諾を撤回し、若しくはこれらの意思表示を取り消し、又は契約を解除することができる権利をいう。)の行使を妨害する行為

2 消費者に信用を供与することを業とする事業者は、与信契約等(消費者に信用を供与することを内容とする契約(消費者の債務につき保証の委託を受けることを内容とする契約を含む。)をいう。以下同じ。)の締結の勧誘、与信契約等の締結及び与信契約等に基づく債務の履行の請求につき、消費者を不当に害するものとして規則で定める行為をしてはならない。

(約款の適正化)

第24条 事業者は、商品若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、消費者の利益を不当に損なうこととなる内容の約款を用いてはならない。

(調査、指導等)

第25条 市長は、前**2**条の規定に違反する疑いがあると認めるときは、事業者その他関係人に対し、必要な調査を行い、又は資料の提出を求めることができる。

2 市長は、前**2**条の規定に違反し、商品若しくは役務を提供している者又は訪問購入をしている者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

3 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名又は役務名その他必要な事項を公表することができる。

第4節 消費者包装の適正化

(過大包装の禁止)

第26条 事業者は、消費者包装(消費者が直接手にしたときの商品の包装をいい、容器を用いた包装を含む。以下同じ。)について、消費者に内容を誇張した包装その他の内

容品の保護又は品質保全上の必要を超えた過大な包装(以下「過大包装」という。)をしてはならない。

2 過大包装の基準は、規則で定める。

(消費者包装に係る資源の節約等)

第27条 事業者は、消費者包装について、その包装に係る資源を節約し、及びその包装が廃棄物となった場合においてその適正な処理が困難になることのないようにしなければならない。

(消費者包装の安全性の確保)

第28条 事業者は、消費者に危害を及ぼすことのないようにするために、消費者包装の安全性を確保しなければならない。

(内容及び価格の表示等)

第29条 事業者は、消費者包装が二次使用又は商品の詰合せ若しくは抱合せを目的としたものであるときは、内容についてそれぞれの品名、数量及び価格を表示しなければならない。この場合において、事業者は、内容品のみの販売も併せて行わなければならぬ。

(指導、勧告及び公表)

第30条 市長は、**第26条第1項又は前3条**の規定に違反し、商品を提供している者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名その他必要な事項を公表することができる。

第5節 苦情処理体制

(苦情の処理)

第31条 市長は、消費生活センターの設置等苦情処理機関を整備拡充し、商品若しくは役務又は訪問購入について消費者から苦情相談を受けたときは、適切かつ迅速に処理するよう努めるものとする。

2 事業者は、自ら又は共同で苦情処理体制を整備拡充し、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

(あっせん又は調停)

第32条 市長は、前条第1項に規定する苦情相談の処理を円滑に行うため必要があると認めるときは、神戸市消費者苦情処理審議会(以下この節において「苦情処理審議会」という。)の意見を聴き、又は苦情処理審議会のあっせん若しくは調停に付するものとする。

2 苦情処理審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、その意見を聴き、又は関係書類若しくは物件の提出を求めることがある。

3 あっせん又は調停は、当事者間に合意が成立し、これを調書に記載した時をもって終了する。

4 苦情処理審議会は、当事者間に合意が成立する見込みがないと認めるときは、あっせん又は調停を打ち切ることができる。

5 苦情処理審議会は、あっせん若しくは調停が終了したとき、又はあっせん若しくは調停を打ち切ったときは、その旨を市長に報告するものとする。

6 前各項に定めるもののほか、苦情処理審議会のあっせん又は調停に関し必要な事項は、規則で定める。

(あっせん又は調停の打切りの公表)

第33条 市長は、苦情相談に係る事業者が苦情処理審議会の呼出し、関係書類又は物件の提出の要求その他指示に不当に従わないと認められたときは、その事業者の氏名又は名称、苦情相談の内容、あっせん又は調停が打切りとなった事実その他必要な事項を公表することができる。

(消費者訴訟の援助)

第34条 市長は、消費生活上の被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者に対して提起する訴え又は事業者から提起された訴え(以下これらを「消費者訴訟」という。)を援助を受ければ、又は応訴することが困難であり、かつ、同一又は同種の原因による被害者が多数存在し、又は多数発生するおそれがある場合において、被害者に対して消費者訴訟に係る援助を行うことが妥当であると苦情処理審議会が認めたときは、被害者の権利を守り、その被害を救済するとともに事業者の社会的責任を追及するため、必要な援助を行うものとする。

2 前項の援助は、他の被害者への訴訟参加の周知、消費者訴訟における立証の活動への協力、消費者訴訟に要する費用の貸付けその他訴訟活動に必要なものとする。

3 市長は、第1項の援助を苦情処理審議会の意見に基づき行うものとする。

(消費者訴訟に要する費用の貸付け)

第34条の2 市長は、被害者に対して、前条第2項に規定する消費者訴訟に要する費用(消費者訴訟に関する裁判手続費用、弁護士費用その他消費者訴訟に要する費用をいう。以下同じ。)を貸し付けることができる。

2 前項の規定による貸付け(以下この条において「貸付け」という。)の利率は、無利息とし、貸付けの期間は、市長の定める日までとする。

3 市長は、貸付けを受けた者が、消費者訴訟の結果、当該消費者訴訟に要する費用を得ることができなかつたとき、その他市長が消費者保護の本旨から償還させることが適当ないと認めるときは、貸付金の全額又は一部の償還を免除することができる。

4 前条及び前3項に定めるもののほか、消費者訴訟に係る援助に関し必要な事項は、規則で定める。

第6節 消費者教育、情報の提供等

(消費者教育)

第35条 市は、消費者が経済行為の主体としての基礎的な知識を身に付けるとともに、主体的に責任を持って意思決定を行いうる能力を養い、社会的にも調和した豊かな生活を営むために、生涯を通じて消費者教育を受けられるよう、学校、地域、家庭、職域その他様々な場において消費者教育の機会と場を提供するよう努めなければならない。

(情報の収集及び提供)

第36条 市長は、消費者が自主的かつ合理的な消費生活を営むために、必要な情報を収集し、消費者に提供するよう努めるものとする。

(事業者名等の情報提供)

第37条 市長は、消費者被害の発生を未然に防止し、又はその拡大を防止するため必要があると認めるときは、その事業者の氏名又は名称、商品名又は役務名その他必要な情報を消費者に提供することができる。

(資料の提出の要請)

第38条 市長は、商品検査、苦情相談の処理等を行うに必要な限度において、事業者に対して、商品の検査結果その他必要な資料の提出を求めることができる。

第3章 物価の安定

第1節 情報の収集と公開

(情報の収集)

第39条 市長は、消費者の日常生活に不可欠な物資(以下「生活必需物資」という。)の生産、流通等の事業活動(以下「事業活動」という。)の実態について、明らかにするよう努めるものとする。

2 市長は、事業活動の実態を明らかにするため、生活必需物資の価格、需給の動向等に関する情報を収集するものとする。

(情報収集への協力)

第40条 事業者は、市長の行う前条第2項の情報収集に協力しなければならない。

(情報の公開)

第41条 市長は、第39条第2項の情報収集の結果を消費者に明らかにするものとする。

第2節 生活必需物資の確保

(流通機構の整備)

第42条 市長は、生活必需物資の円滑な流通を確保するため流通機構の整備に努めるものとする。

(市内生産者の優先出荷)

第43条 生活必需物資を市内で生産する事業者は、その事業活動が地域社会と密接な関連があることにかんがみ、生活必需物資を市内の消費者へ優先的に供給するよう努めるものとする。

2 市長は、前項の優先的供給を推進するために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

(生活必需物資の確保)

第**44**条 市長は、生活必需物資が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらの おそれがあるときは、当該生活必需物資の確保その他必要な措置を講ずるものとする。

(事業者の協力)

第**45**条 市長は、前条の事態に対処するため、必要があると認めるときは、当該生活必需物資の事業者に対し、売渡しその他の必要な措置を講ずるよう要請することができる。

2 事業者は、前項の規定による要請があったときは、これに応じなければならない。

第**3**節 不当な事業活動の排除

(重要物資の指定)

第**46**条 市長は、市民生活の安定を図るため、特に円滑な流通を確保し、又は不適正な利得を排除する必要がある生活必需物資を重要物資として指定するものとする。

(調査)

第**47**条 市長は、前条の規定により指定された物資(以下「指定物資」という。)が不足し、若しくは物価が著しく高騰し、又はこれらのおそれがある場合において、事業者が当該指定物資の円滑な流通を不当に妨げ、又は適正な利得を著しく超える価格で販売する行為(以下「不当な事業活動」という。)を行っている疑いがあると認めるときは、その実態を調査しなければならない。

(資料の提出及び立入調査等)

第**48**条 市長は、前条に規定する調査のため必要があると認めるときは、当該事業者に対して、その協力を得て、期限を定めて当該指定物資の在庫量及び原価等に係る資料の提出を求めることができる。

2 市長は、前条に規定する調査のため必要があると認めるときは、当該事業者の協力を得て、当該職員に、その事務所、営業所その他の事業所に立ち入らせ、当該指定物資に関し、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

3 市長は、当該事業者が前**2**項の規定による資料の提出又は立入調査を拒んだときは、その理由を書面により提出させることができる。

(勧告)

第**49**条 市長は、前**2**条の規定による調査等により、不当な事業活動が行われたと認めるとときは、当該事業者に対し、不当な事業活動を是正するよう勧告することができる。

(公表)

第50条 市長は、当該事業者が、第48条第1項の資料の提出を拒んだとき、若しくは同条第2項の立入調査を拒んだとき、又は前条の規定による勧告に従わなかつたときは、その経過及び事実を公表することができる。

第4章 市民意見の反映

(消費者の申出)

第51条 消費者は、第2章に規定する措置がとられていないときは、市長に対し、その旨を申し出て、適當な措置をとるべきことを求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出の内容が事実であるときは、この条例に規定する措置その他適正な措置をとるものとする。

(情報交換等の機会の提供)

第52条 市長は、市長、事業者及び消費者が相互の情報を交換し、相互に意見を表明し、及び対話をを行うための機会を提供するよう努めなければならない。

(市民の合意の形成への支援)

第53条 市民が安全で安心な消費生活及び物価の安定を確保し、より豊かな消費生活の実現を目指して、市民の合意の形成を図るための活動を行う自主的な会議を設け、又はその活動を行うに当たり、市長が必要があると認めるときは、これらを支援するよう努めなければならない。

2 事業者は、前項の会議の活動に協力するよう努めなければならない。

(附属機関の設置)

第54条 市長の行う消費生活の安定及び向上の確保に関する施策について市民の意見を反映させ、関連する施策との総合的な推進を図るため、次の表の左欄に掲げる市長の附属機関を置き、その所掌事務は、それぞれ同表の右欄に掲げるとおりとする。

市長の附属機関	所掌事務
神戸市消費生活会議	消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査審議すること。
神戸市消費者苦情処理審議会	べ、及び同条に規定するあっせん又は調停に関する事務を行うこと。
1 第2章第1節の危害等の防止、同章第2節の広告、計量及び表示の適正化、同章第3節の取引の適正化及び同章第4節の消費者包装の適正化に関する施策に 関し意見を述べること。	3 第34条第1項の規定による認定を行い、及び同条第3項に規定する意見を述べること。
2 第32条第1項に規定する意見を述	

4 第37条に規定する市長の情報の提供に関し意見を述べること。

- 2** 前項の表に規定する附属機関には、部会を置くことができる。
3 前項に定めるもののほか、第1項の表に規定する附属機関の組織及び運営その他附属機関に関し必要な事項は、規則で定める。

第5章 補則

(施行細目の委任)

第55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 抄

(施行期日)

- 1** この条例は、規則で定める日から施行する。

(平成17年4月1日規則第1号により平成17年7月1日から施行)

(経過措置)

- 2** この条例の施行前に改正前の神戸市民のくらしをまもる条例の規定によってした処分、手続その他の行為は、この条例中にこれに相当する規定がある場合には、この条例の相当規定によってしたものとみなす。

附 則(平成25年9月26日条例第10号)

この条例は、規則で定める日から施行する。

(平成25年12月4日規則第30号により平成25年12月6日から施行)

附 則(平成27年3月31日条例第47号)

(施行期日)

- 1** この条例は、平成27年4月1日から施行する。

(消費者訴訟資金貸付基金条例の廃止)

- 2** 神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例(昭和49年4月条例第43号)は、廃止する。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

姫路市消費生活条例

自治体

兵庫県 姫路市

見出し

第10編：経済
第1章：商工

例規番号

平成19年3月28日 条例第8号

制定日

平成19年3月28日

統一条例コード

282014-72908129

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月1日

収集日

令和3年7月19日

○姫路市消費生活条例

平成19年3月28日

条例第8号

目次

第1章 総則(第1条—第8条)

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止(第9条—第13条)

第2節 表示等の適正化(第14条—第17条)

第3節 取引行為の適正化(第18条—第20条)

第4節 市の苦情処理(第21条)

- 第3章 消費者の自立支援(第22条—第25条)**
- 第4章 報告の徴収等、立入調査及び公表(第26条—第28条)**
- 第5章 消費生活センター等(第29条—第39条)**
- 第6章 補則(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の格差にかんがみ、消費者の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、市、事業者及び消費者の果たすべき責務並びに事業者団体及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、市が実施する施策の基本となる事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、次に掲げる消費者の権利を尊重することを基本として行われなければならない。

- (1) 市民の消費生活における基本的な需要が満たされること。**
- (2) 市民の健全な生活環境が確保されること。**
- (3) 消費者の安全が確保されること。**
- (4) 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が確保されること。**
- (5) 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。**
- (6) 消費者に対し必要な情報が提供されること。**
- (7) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。**
- (8) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。**

2 消費者施策の推進は、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て行われなければならない。

3 消費者施策の推進は、次に掲げる事項に配慮して行われなければならない。

- (1) 消費者の年齢その他の特性**
- (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応**
- (3) 消費生活における国際化の進展への的確な対応**
- (4) 環境の保全**

(市の責務)

第3条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 市は、前項の規定により消費者施策を策定し、これを実施するに当たっては、地域住民、事業者団体及び消費者団体と協力するよう努めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条に規定する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、次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

- (1) 消費者の安全と消費者との取引における公正を確保すること。
- (2) 消費者との取引に際して必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- (3) 消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性に配慮すること。
- (4) 消費者との間に生じた苦情を処理する体制を整備し、当該苦情を適切に処理すること。
- (5) 市が実施する消費者施策に協力すること。
- (6) 環境の保全に配慮すること。

(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みを尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、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。

(消費者の責務)

第6条 消費者は、健全な消費社会の形成に積極的な役割を果たすため、消費生活に関して自ら進んで必要な知識を習得する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活について、環境の保全に配慮する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者の利益の擁護及び増進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。

(国、他の地方公共団体等との相互協力)

第8条 市は、消費者施策を推進するに当たって必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体等に対して協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市は、国、他の地方公共団体等からこれらの者が実施する消費生活の安定及び向上を確保するための施策に関し協力を求められたときは、その求めに応じるよう努めるものとする。

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止

(欠陥商品等の供給の禁止)

第9条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品又は役務(以下「欠陥商品等」という。)を消費者に供給してはならない。

(欠陥商品等の調査又は検査)

第10条 市長は、事業者が供給する商品又は役務が欠陥商品等である疑いがあると認めるときは、当該商品又は役務について必要な調査又は検査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査又は検査を実施するに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対して、資料の提出その他の方法により当該商品又は役務が欠陥商品等に該当しないことを立証するよう求めることができる。

(欠陥商品等に対する事業者の措置)

第11条 事業者は、供給する商品又は役務が欠陥商品等であると認めたときは、直ちに、当該事実の発表、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講じなければならない。

(欠陥商品等に対する指導及び勧告)

第12条 市長は、第10条の調査又は検査の結果、事業者が第9条の規定に違反して欠陥商品等を供給していると認めたときは、当該事業者に対して、前条に規定する措置をとるよう指導し、又は姫路市消費生活審議会(第30条第1項を除き、以下「審議会」という。)の意見を聴いて勧告することができる。

(市長の緊急危害防止措置)

第13条 市長は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがあることが明白であり、かつ、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、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又は名称及び住所又は事業所等の所在地その他必要な事項を公表しなければならない。

第2節 表示等の適正化

(商品等の表示の適正化)

第14条 事業者は、商品が誤って選択され、使用され、保存されること等により消費者の利益が損なわれることのないようにするために、商品の品質、用途、取扱方法その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

2 事業者は、役務が誤って選択され、利用されること等により消費者の利益が損なわれることのないようにするために、役務の取引条件、内容その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

(包装の適正化)

第15条 事業者は、その供給する商品について、品質保全上の必要な限度を超えて、商品の内容を著しく誇張する等の過大な包装を行わないよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第16条 事業者は、商品又は役務を供給するに当たっては、適正な計量が実施できるよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第17条 事業者は、商品又は役務に関する広告を行うに当たっては、消費者が商品又は役務の選択を誤るおそれがある表現を避けるとともに、消費者が商品又は役務を適正に選択するために必要とする情報を提供するよう努めなければならない。

第3節 取引行為の適正化

(取引行為の適正化)

第18条 事業者は、消費者との取引に際して、次に掲げる取引行為をしてはならない。

(1) 不当な勧誘行為 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 不当な契約内容を定める行為 著しく消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等、取引における信義誠実の原則に反して消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結させること。

(3) 不当な契約履行時の行為 消費者又はその関係人を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて契約(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強要し、又は債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(4) 不当な契約解除時の行為 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込の撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込の撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは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、若しくは遅延させること。

(5) 不当な与信行為 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせること。

(不当な取引行為に対する調査)

第19条 市長は、事業者が行う消費者との取引に係る行為が前条各号に掲げる取引行為に該当する疑いがあると認めるときは、当該行為について必要な調査を行うものとする。

(不当な取引行為に対する指導及び勧告)

第20条 市長は、前条の調査の結果、事業者が第18条の規定に違反して同条各号に掲げる取引行為をしていると認めたときは、当該事業者に対し、その違反する取引行為を是正するよう指導し、又は審議会の意見を聴いて勧告することができる。

第4節 市の苦情処理

(消費者苦情の処理)

第21条 市長は、消費者から苦情相談の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、助言、あっせん、調停等の方法により適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、前項の申出について、必要があると認めるときは、審議会によるあっせん又は調停に付すことができる。

3 市長は、第1項の規定による処理を行うために必要があると認めるときは、当事者その他関係人に対し、説明又は関係資料の提出を求めることができる。

4 事業者は、自ら又は共同で苦情処理体制を整備し、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

第3章 消費者の自立支援

(情報の収集及び提供)

第22条 市は、消費者が自主的かつ合理的に行動できるよう、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を適切かつ迅速に提供するものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第23条 市は、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、職域その他様々な場を通じて、消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

(市民意見の反映)

第24条 消費者は、消費生活上に支障が生じ、拡大するおそれがあるにもかかわらず、この条例に規定する措置が講じられていないときは、市長に対して、その旨を申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出に係る支障が広く市民の消費生活に影響を与えるものであると認めるときは、適切な措置を講ずるものとする。

3 市長は、市、事業者及び消費者が相互の情報を交換し、相互に意見を表明し、及び対話をを行うための機会を提供するよう努めなければならない。

(消費者団体の支援)

第25条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、消費者団体の自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

第4章 報告の徴収等、立入調査及び公表

(報告の徴収等)

第26条 市長は、第10条の調査若しくは検査又は第19条の調査(以下「調査等」という。)のために必要があると認めるときは、事業者その他関係人に対し、当該調査等の対象である商品若しくは役務又は取引行為に関し、報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

(立入調査)

第27条 市長は、調査等のために必要な限度において、その職員に、事業者の事務所、事業所その他その事業に関する場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、又は関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者から請求があったときは、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又は質問の権限は、犯罪調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28条 市長は、事業者が、正当な理由がなく、第10条の規定による立証をしなかったとき、第12条若しくは第20条の規定による勧告に従わなかったとき、第26条の規定による報告、説明若しくは資料の提出を行わず、若しくは虚偽の報告、説明若しくは 資料の提出を行ったとき、又は前条第1項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁 をしたときは、審議会の意見を聴いて、その旨を公表することができる。

2 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ当該事業者にその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるものとする。ただし、当該事業者の所在が不明で通知できない場合は、この限りでない。

第5章 消費生活センター等

(センターの設置)

第29条 市は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定と向上に寄与するため、消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)第10条第2項に規定する機関として姫路市消費生活センター(以下「センター」という。)を設置する。

(消費生活センター)

第29条 市は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定と向上に寄与するため、姫路市消費生活センターを設ける。

2 消費生活センターは、前項に規定する目的を達成するため次に掲げる事業を行う。

- (1)** 消費生活に関する情報の収集及び提供を行うこと。
- (2)** 消費生活に関する研究会、講習会、講演会、講座等を開催すること。
- (3)** 消費生活に関する調査及び研究を行うこと。
- (4)** 消費生活に関する相談に応じること。
- (5)** 前各号に掲げるもののほか、消費生活センターの設置の目的を達成するために必要な事業を行うこと。

3 前項に定めるもののほか、消費生活センターの事業の実施について必要な事項は、市長が定める。

(センターの位置)

第30条 センターの位置は、姫路市安田四丁目1番地とする。

(センターの事業等)

第31条 センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務(以下「消費生活相談等事務」という。)及び次に掲げる事業を行う。

- (1) 消費生活に関する研究会、講習会、講演会、講座等を開催すること。
- (2) 消費生活に関する調査及び研究を行うこと。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、センターの設置の目的を達成するために必要な事業
(センターの開所時間)

第32条 センターの開所時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、市長が必要と認めるときは、これを変更することができる。

(センターの休所日)

第33条 センターの休所日は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年1月3日までの日

(センターの職員)

第34条 センターには、センターの事務を掌理する所長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(消費生活相談員の配置)

第35条 センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成26年法律第71号)附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び待遇の確保)

第36条 市は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、その専門性に鑑み適切な人材及び待遇の確保のために必要な措置を講ずるものとする。

(職員に対する研修)

第37条 市は、消費生活相談等事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(消費生活相談等事務の実施により得られた情報の安全管理)

第38条 市は、消費生活相談等事務の実施により得られた情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(姫路市消費生活審議会)

第39条第30条 この条例によりその権限に属することとされた事項を行うとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要事項について、市長の諮問に応じて調査審議するため、市長の附属機関として姫路市消費生活審議会を置く。

2 審議会は、**7**人以内の委員をもって組織し、委員は識見を有する者のうちから市長が任命する。

3 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。

4 委員は、再任されることがある。

5 委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

6 前各項に定めるもののほか、審議会について必要な事項は、規則で定める。

第6章 補則

(委任)

第40条第31条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

(関係条例の廃止)

2 次に掲げる条例は、廃止する。

(1) 姫路市消費者保護条例(昭和49年姫路市条例第44号)

(2) 姫路市消費生活センター条例(昭和50年姫路市条例第4号)

附 則(平成28年3月25日条例第20号)

この条例は、平成**28**年**4**月**1**日から施行する。

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

奈良県消費生活条例

自治体

奈良県

見出し

第1編：総規
第8章：雑則

例規番号

昭和49年12月14日 条例第17号

制定日

昭和49年12月14日

統一条例コード

290009-33366893

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月8日

収集日

令和3年7月19日

○奈良県消費生活条例

昭和四十九年十二月十四日

奈良県条例第十七号

〔奈良県消費者保護条例〕をここに公布する。

奈良県消費生活条例

(平三条例一七・改称)

目次

第一章 総則(第一条—第七条)

第二章 消費生活審議会(第八条)

第三章 啓発活動及び教育の推進等(第九条・第十条)

- 第四章 消費生活の安全(第十一条—第十八条)**
- 第五章 消費者の被害の救済(第十九条—第二十一条)**
- 第六章 流通の円滑化等(第二十二条—第二十四条)**
- 第七章 雜則(第二十五条—第二十八条)**

附則

第一章 総則

(目的)

第一条 この条例は、県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たすべき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、商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利(以下「商品等」という。)に関する消費生活の安全並びに消費生活との関連性の高い物資の供給及び価格の安定を図ることにより、県民の消費生活の安定及び向上に資することを目的とする。

(平三条例一七・平一一条例一二・一部改正)

(基本理念)

第二条 前条の目的を達成するに当たつては、県、市町村、事業者及び消費者の相互の信頼を基調として、次に掲げることが消費者の権利であることを尊重するとともに消費者の自立を支援することを基本とするものとする。

- 一 商品等によつて消費者の生命、身体及び財産を侵されないこと。
- 二 商品等について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- 三 消費者に対し消費生活に必要な情報が提供されること。
- 四 消費者に対し必要な消費者教育の機会が提供されること。
- 五 消費者の意見が消費生活の安定及び向上に関する施策(以下「消費者施策」という。)に反映されること。
- 六 消費生活において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。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・一部改正)

(県の責務)

第三条 県は、前条の基本理念にのつとり、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

(平三条例一七・旧第二条繰下・一部改正、平一八条例四四・一部改正)

(事業者の責務)

第四条 事業者は、第二条の基本理念にかんがみ、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

- 一 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。
- 二 商品等に関する規格、表示等の適正化に努めること。
- 三 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。
- 四 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、判断力及び財産の状況等に配慮すること。

五 消費者との間に生じた苦情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、当該苦情を適切に処理すること。

六 商品等について供給及び価格の安定に努めること。

七 県及び市町村が実施する消費者施策に協力すること。

(平一八条例四四・全改)

(事業者団体の責務)

第五条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、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。

2 事業者団体は、県及び市町村が実施する消費者施策に協力するものとする。

(平一八条例四四・全改)

(消費者の役割)

第六条 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とともに、自主的かつ合理的に行動するよう努めることによつて、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

(平三条例一七・旧第五条繰下、平一八条例四四・一部改正)

(消費者団体の役割)

第七条 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者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。

(平一八条例四四・追加)

第二章 消費生活審議会

(平三条例一七・平一八条例四四・改称)

第八条 この条例の規定によりその権限に属させられた事項を処理させ、及び県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の基本的事項その他施策の実施に関し重要な事項を調査審議させるため、奈良県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、委員十五人以内で組織し、委員は、学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者及び関係行政機関の職員のうちから、知事が委嘱する。

3 審議会は、必要があるときは、部会を置くことができる。

4 審議会は、規則で定めるところにより、部会の決議をもつて審議会の決議とすることができます。

5 審議会に、専門の事項を調査審議させるため、知事が委嘱する専門委員を置くことができる。

6 第二項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(平三条例一七・旧第六条繰下・一部改正、平一一条例一九・一部改正、平一八条例四四・旧第七条繰下・一部改正)

第三章 啓発活動及び教育の推進等
(平一八条例四四・章名追加)
(啓発活動及び教育の推進)

第九条 県は、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の推進及び教育の充実に努めるとともに、消費者の自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(平三条例一七・旧第七条繰下・一部改正、平一八条例四四・旧第八条繰下・一部改正)
(意見の反映)

第十条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の推進に当たつては、消費者の意見を反映させるものとする。

(平三条例一七・一部改正、平一八条例四四・旧第九条繰下・一部改正)

第四章 消費生活の安全

(平三条例一七・改称、平一八条例四四・旧第三章繰下)
(危害の防止)

第十一條 事業者は、消費者の生命、身体及び財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等を供給してはならない。

2 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体及び財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、危害の発生を防止するため必要に応じて速やかに当該商品等に係る情報を消費者に提供するとともに、当該事業者に対し、危害の防止のため必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(平三条例一七・一部改正、平一八条例四四・旧第十条繰下・一部改正)
(合理的な根拠を示す資料の提出)

第十二条 知事は、事業者が供給する商品等が、生命、身体及び財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該商品が危害を及ぼさず、又は及ぼすおそれのないことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、前条第二項の適用については、当該商品が生命、身体及び財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるものとみなす。

(平一八条例四四・追加)
(規格、表示等の適正化)

第十三条 事業者は、その供給する商品等について品質その他の内容の改善及び消費者の合理的な選択の確保を図るため、その規格、広告その他の表示等の適正化に努めなければならない。

2 知事は、事業者の供給する商品等の規格、表示等が適正でないと認めるときは、必要に応じて速やかに当該商品等に係る情報を消費者に提供するとともに、当該事業者に対し、その適正化を図るため必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(平三条例一七・一部改正、平一八条例四四・旧第十一条繰下・一部改正)

(不当な取引行為の禁止)

第十四条 事業者は、その供給する商品等の取引に関し、消費者の知識、経験又は判断力の不足に乗じて消費者を取引に誘引し、又は消費者に取引を強制する行為その他の消費者の利益を害するおそれがある行為として知事が指定するもの(以下「不当な取引行為」という。)を行つてはならない。

2 知事は、事業者が不当な取引行為に該当する行為を行つていると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為を是正するため必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

3 知事は、不当な取引行為による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ときは、速やかに、当該不当な取引方法の内容その他の情報を消費者に提供するものとする。この場合において、重大な被害の発生及び拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為を行つた事業者の氏名又は名称及びその他の必要な情報を消費者に提供することができる。

4 知事は、第一項の規定による指定をしようとするときは、審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は解除しようとするときも、同様とする。ただし、消費者の不利益の発生又は拡大を防止するため緊急やむを得ないときは、この限りでない。

5 知事は、第一項の規定による指定をしたときは、これを告示しなければならない。これを変更し、又は解除したときも、同様とする。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第十二条繰下・一部改正)

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第十五条 知事は、前条第一項の規定により指定した不当な取引行為のうち消費者に不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、前条第二項及び第三項の適用については、当該事業者が当該事項について不実を告げたものとみなす。

(平一八条例四四・追加)

(立入検査等)

第十六条 知事は、第十一条第二項、第十三条第二項及び第十四条第二項の規定による勧告を行うため必要があると認めるときは、事業者に対しその業務に関し報告を求め、又はその職員に、事業者の事務所その他の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、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ち入るときは、その権限を有する者であることを証する書面を携帯し、関係者に提示しなければならない。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第十三条繰下・一部改正)

(報告の要求)

第十七条 知事は、第十一條第二項、第十三條第二項及び第十四條第二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、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。
(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第十四条繰下・一部改正)
(試験、検査等の実施)

第十八条 知事は、事業者の供給する商品について、必要に応じ、試験、検査等を行うとともにその結果を公表するものとする。

(平三条例一七・旧第十二条繰下、平一八条例四四・旧第十五条繰下・一部改正)

第五章 消費者の被害の救済

(平三条例一七・章名追加、平一八条例四四・旧第四章繰下)
(苦情の処理)

第十九条 知事は、消費者からの商品等又はその取引に関する苦情の処理の申出があつたときは、苦情を解決するために適切かつ迅速に苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。

2 知事は、前項の申出があつた場合において必要があると認めるときは、当該申出に係る事業者に対し、必要な資料の提出及び説明を求めることができる。

3 知事は、第一項の申出があつた場合において、県民の消費生活の安定及び向上に資するため必要があると認めるときは、当該申出に係る商品等又はその取引に関する情報報を消費者に提供することができる。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第十七条繰下・一部改正)
(審議会のあつせん等)

第二十条 知事は、前条第一項の申出に係る苦情のうち解決が著しく困難であると認めるものについて、審議会によるあつせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あつせん又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必要な資料の提出及び報告を求め、又は出席を求め、その意見を聞くことができる。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第十八条繰下・一部改正)
(訴訟費用の貸付け)

第二十一条 県は、消費者が商品等又はその取引によって受けた被害に関して事業者を相手に訴訟を提起する場合において、当該訴訟が規則で定める要件に該当するときは、当該消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けを行うものとする。

2 前項の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、当該資金を返還しなければならない。ただし、知事は、規則で定める要件に該当するときは、当該資金の返還債務の全部又は一部を免除することができる。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第十九条繰下)

第六章 流通の円滑化等

(平三条例一七・旧第四章繰下、平一八条例四四・旧第五章繰下)

(流通の円滑化)

第二十二条 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。)の供給及び価格の安定を図るため流通の円滑化に努めるものとする。

(平三条例一七・旧第十五条繰下・一部改正、平一八条例四四・旧第二十条繰下)
(情報収集等)

第二十三条 知事は、生活関連物資について、その価格の動向、需給の状況等の情報を収集し、必要に応じてその結果を公表するものとする。

(平三条例一七・旧第十六条繰下、平一八条例四四・旧第二十一条繰下)
(緊急時の措置)

第二十四条 知事は、事業者が供給する生活関連物資で著しく不足し、若しくは不足するおそれがあるもの又はその価格が著しく上昇し若しくは上昇するおそれがあるものについて、供給及び価格の安定を緊急に図る必要があると認めるときは、当該事業者に対し、必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

2 第十六条及び第十七条の規定は、前項の勧告について準用する。

(平三条例一七・旧第十七条繰下・一部改正、平一八条例四四・旧第二十二条繰下・一部改正)

第七章 雜則

(平三条例一七・旧第五章繰下、平一八条例四四・旧第六章繰下)
(公表)

第二十五条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。

- 一 第十一条第二項、第十三条第二項、第十四条第二項又は前条第一項の規定による勧告に従わなかつたとき。
- 二 第十六条第一項(前条第二項において準用する場合を含む。以下同じ。)の規定による報告を拒み、若しくは虚偽の報告をし、第十六条第一項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対し答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- 三 第二十条第二項の規定による必要な資料の提出及び報告又は出席の求めに正当な理由がないのに応じなかつたとき。

2 知事は、前項の規定により公表を行うときは、あらかじめ、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。第十四条第三項の規定により消費者に事業者の氏名等の情報を提供する場合も同様とする。

(平三条例一七・追加、平一八条例四四・旧第二十三条繰下・一部改正)
(知事に対する申出)

第二十六条 県民は、この条例の定めに違反する事業活動が行われ、かつ、条例に定める措置がとられていないと認めるときは、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つたときは、その調査を行い、必要があると認めるとときは、この条例に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

(平一八条例四四・追加)

(他の地方公共団体の長等との協力)

第二十七条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の実施について、他の地方公共団体若しくは国の関係行政機関の長の協力が必要であると認めるときは、情報の提供若しくは調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるよう努めるものとする。

(平三条例一七・旧第十九条繰下・一部改正、平一一条例一二・一部改正、平一八条例四四・旧第二十五条繰下)

(その他)

第二十八条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(平三条例一七・旧第二十条繰下・一部改正、平一八条例四四・旧第二十六条繰下)

附 則

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成三年条例第一七号)

(施行期日)

1 この条例は、平成三年四月一日から施行する。

(経過措置)

2 改正前の第六条の規定による奈良県消費者保護会議は、改正後の第七条の規定による奈良県消費生活審議会となるものとする。

附 則(平成一一年条例第一九号)

この条例中第一条の規定は平成十一年十二月一日から、第二条の規定は同年六月一日から施行する。

附 則(平成一一年条例第一二号)抄

(施行期日)

第一条 この条例は、平成十二年四月一日から施行する。

附 則(平成一八年条例第四四号)

(施行期日)

1 この条例は、平成十八年四月一日から施行する。ただし、第十条を第十一条とし、同条の次に一条を加える改正規定、第十二条第二項の次に一項を加える改正規定及び第十二条を第十四条とし、同条の次に一条を加える改正規定については、同年七月一日から施行する。

(経過措置)

2 この条例による改正後の奈良県消費生活条例第十二条、第十四条第三項及び第十五条の規定は、この条例の施行前にした行為については、適用しない。

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

生駒市消費者保護条例

自治体

奈良県 生駒市

見出し

第3編：執行機関

第1章：市長

第5節：生活安全対策

例規番号

平成19年12月25日 条例第26号

制定日

平成19年12月25日

統一条例コード

292095-64212785

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月12日

収集日

令和3年7月21日

○生駒市消費者保護条例

平成19年12月25日

条例第26号

生駒市消費者保護条例をここに公布する。

生駒市消費者保護条例

(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、経済力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の確立及びそ

の自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務等を明らかにするとともに、消費者を保護し、及びその暮らしを守るための施策の基本的な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(基本理念)

第2条 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「消費者施策」という。)の推進は、次に掲げる消費者の権利の確立及びその自立の支援を図ることを基本として行われなければならない。

- (1) 商品及びサービス並びにこれらの提供を受ける権利(以下「商品等」という。)によって生命、身体及び財産に危害を受けない権利
 - (2) 商品等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
 - (3) 商品等について不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利
 - (4) 消費生活において消費者の個人情報が侵害されない権利
 - (5) 消費生活において必要な情報が提供される権利
 - (6) 消費生活において必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するための教育を受ける権利
 - (7) 消費生活に関する意見を表明し、その意見が消費者施策に反映される権利
 - (8) 商品等によって不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
 - (9) 消費者被害を受けないために自ら行動することにつき、行政から支援を受ける権利
- 2 消費者施策の推進は、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。
- 3 消費者施策の推進は、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮して行われなければならない。

(市の責務)

第3条 市は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費者施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 市は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び消費者団体の意見を反映するよう努めるものとする。

3 市は、消費者施策の策定に当たっては、国及び奈良県(以下「県」という。)と役割を分担し、国及び県が策定する施策との整合を図るとともに、その実施に当たっては、国及び県並びに独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)、警察その他の関係機関、自治会その他の関係団体及び関係者との連携に努めるものとする。

4 市は、消費者団体が行う消費生活の安定及び向上に資する健全かつ自主的な活動を支援するため、必要な措置を講ずるものとする。

5 市は、消費者が消費者被害を受けないために、及び消費者被害を回復するために自ら行動することができるよう適切な支援を行うものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にかんがみ、商品等を供給するに当たっては、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者に対する危害の防止
 - (2) 消費者に対する迷惑の防止
 - (3) 商品等の品質等に関する広告その他の表示、消費者に対する勧誘等を適正に行うことにより、消費者に対する必要な情報の明確かつ平易な提供
 - (4) 公正な取引の確保並びにその取引の目的及び内容に応じた消費者の年齢、知識、経験、判断力及び財産の状況等に対する配慮
 - (5) 消費者の個人情報の適正な取扱い
 - (6) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するための必要な体制の整備等及び当該苦情の適切な処理
 - (7) 市が実施する消費者施策への協力
- 2** 事業者は、その供給する商品等について、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するとともに、品質その他の内容の向上に努めなければならない。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活に関して必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するなど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り、消費生活の安定及び向上に積極的に寄与するよう努めるものとする。

2 消費者は、消費者被害等に関して市長又は関係機関等に相談等をし、必要な情報の提供に努めるものとする。

3 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他の環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第6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、安全かつ公正な取引を確保するための市場の監視、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者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。

(危害の防止措置)

第7条 市長は、商品等によって生ずる危害を防止するため、生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがある商品等に関する情報の収集及び提供その他必要な措置を講ずるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第8条 市は、消費者の自主的かつ合理的な行動を促進するため、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た消費生活に関する教育の充実等に努めるものとする。

(消費者団体への支援)

第9条 市長は、消費者団体が行う消費者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を促進するため、活動及び交流の場の提供、活動内容に関する情報の発信その他の必要な支援を行うものとする。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第10条 市は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者に対する啓発活動及び教育の推進並びに苦情の処理に当たっては、高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

(不当な取引行為の禁止)

第11条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為として規則で定めるもの又は契約に反する行為(以下これらを「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

- (1) 消費者を欺き、又は消費者に迷惑を及ぼして接触し、勧誘する行為
- (2) 消費者が契約に関する事項を正確に認識することを妨げる行為
- (3) 消費者の自由な意思形成を妨げる行為
- (4) 虚偽内容の契約書を作成し、又は契約を締結させる行為
- (5) 消費者の状況に不適合な内容の契約を締結させる行為
- (6) 消費者に不当に不利益な内容の条項を含む契約を締結させる行為
- (7) 過剰な信用供与等を伴った契約を締結させるなどの行為
- (8) 不当な信用供与契約等を行う行為
- (9) 不当に債務の履行を強要する行為
- (10) 事業者の債務不履行等の行為
- (11) 解除権の行使等に関し、消費者の権利を妨害する行為
- (12) 解除権の行使等に関し、事業者の義務を履行しない行為
- (13) 前各号に掲げるもののほか、消費者の利益を害するおそれがある行為

(調査)

第12条 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、その行為の方法及び内容その他の事項について調査することができる。

(事業者に対する資料提出の要求)

第13条 市長は、次条の規定による指導若しくは勧告又は**第16条第1項**若しくは**第2項**の規定による情報の提供に当たって、不当な取引行為の有無を判断するため必要があると認めるときは、事業者に対し、期間を定めて、判断に必要な資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を合理的な理由なく提出しないときは、市長は、不当な取引行為があったものとみなすことができる。

(指導及び勧告)

第14条 市長は、事業者が不当な取引行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するための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。

(勧告に従わない事業者の公表)

第15条 市長は、前条の規定による勧告をした場合において、事業者が正当な理由なくその勧告に従わないときは、当該事業者の氏名又は名称、当該勧告の内容その他必要な事項を公表することができる。

2 市長は、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、当該公表に係る事業者にその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるとともに、生駒市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

(不当な取引行為に係る情報の提供)

第16条 市長は、不当な取引行為による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、速やかに、当該不当な取引行為の方法及び内容その他の必要な情報を市民に提供するものとする。

2 市長は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該不当な取引行為の方法及び内容、事業者の氏名又は名称及び住所、行為者の氏名及び住所その他の必要な情報を市民に提供することができる。

(1) 不当な取引行為に関する苦情の処理の申出(他の市町村等への申出を含む。)が相当数あり、今後も当該事業者による被害の発生があると推測できるとき。

(2) 前号に掲げるもののほか、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるとき。

3 前条第2項の規定は、前項の規定により情報を提供する場合について準用する。

(国の機関等に対する情報の提供)

第17条 市長は、次に掲げる者からの照会(第3号に掲げる者からの照会にあっては、弁護士法(昭和24年法律第205号)第23条の2に規定する手続によるものに限る。)があつたときは、相談等により収集した消費生活に関する情報(消費者(相談等を行った者を含む。)が識別され、又は識別され得るものを除く。)を提供することができる。この場合において、当該情報の真実性の審査を経たものかどうかを明らかにした上で提供しなければならない。

(1) 国又は他の地方公共団体の機関

(2) 国民生活センター

(3) 弁護士会

(4) 消費者契約法(平成12年法律第61号)第2条第4項に規定する適格消費者団体

(苦情の処理の申出)

第18条 消費者は、市長に対し、商品等の取引に関する苦情の処理を申し出ることができる。

(苦情の処理)

第19条 市長は、前条の規定による苦情の処理の申出があったときは、助言、あっせん、事業者の氏名の公表その他この条例に定める処理を行うことにより、当該苦情を適切かつ迅速に処理するものとする。

2 市長は、前項に規定する苦情の処理を行うに当たっては、国及び県、国民生活センターその他の関係機関等と連携を図るものとする。

(市長に対する申出等)

第20条 市民は、この条例の定めに違反する事業活動が行われ、かつ、この条例に定める措置が講じられていないと認めるときは、市長に対しその旨を申し出て適切な措置を講ずべきことを求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出があったときは、その調査を行い、必要があると認めるときは、この条例による措置その他適切な措置を講ずるものとする。

(消費生活審議会)

第21条 この条例の規定によりその権限に属することとされた事項のほか、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要な事項を調査審議するため、生駒市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

3 審議会は、委員**10**人以内をもって組織する。

4 委員は、学識経験のある者その他市長が必要と認める者のうちから市長が委嘱する。

5 委員の任期は、**2**年とする。ただし、再任されることを妨げない。

6 委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

7 審議会は、必要があると認めるときは、部会を置くことができる。

8 審議会は、規則で定めるところにより、部会の決議をもって審議会の決議とすることができます。

9 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

10 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(委任)

第22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

(施行期日)

1 この条例は、平成**20**年**4**月**1**日から施行する。

(生駒市物価及び消費者保護対策協議会条例の廃止)

2 生駒市物価及び消費者保護対策協議会条例(昭和**45**年**3**月生駒市条例第**15**号)は、廃止する。

(生駒市の特別職の職員で非常勤のものの報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例の一部改正)

3 生駒市の特別職の職員で非常勤のものの報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例(昭和**31**年**11**月生駒市条例第**12**号)の一部を次のように改正する。

〔次のように〕 略

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

和歌山県消費生活条例

自治体

和歌山県

見出し

第4編：環境生活

第5章：消費者保護

例規番号

平成8年12月24日 条例第47号

制定日

平成8年12月24日

統一条例コード

300004-21610508

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月6日

収集日

令和3年7月21日

読み上げる

○和歌山県消費生活条例

平成8年12月24日

条例第47号

和歌山県消費生活条例をここに公布する。

和歌山県消費生活条例

目次

第1章 総則(第1条—第5条)

第2章 消費者の権利の確立

第1節 安全の確保(第6条—第7条)

- 第2節 規格、表示等の適正化(第8条—第17条)**
- 第3節 不当な取引行為の禁止等(第18条)**
- 第4節 情報の提供の推進(第18条の2)**
- 第5節 消費者教育及び消費者啓発の推進(第18条の3・第18条の4)**
- 第6節 消費者の苦情の処理等(第18条の5—第18条の8)**

第3章 削除

- 第4章 生活関連物資の需給等(第20条—第22条)**
- 第5章 知事への申出(第23条)**
- 第6章 消費者団体の自主的な活動の促進(第24条—第27条)**
- 第7章 和歌山県消費生活審議会(第28条—第37条)**
- 第8章 調査及び公表(第38条・第39条)**
- 第9章 雜則(第40条—第42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鑑み、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、県及び事業者の果たすべき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、県が実施する施策について必要な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。

(平12条例36・平17条例105・平26条例74・一部改正)

(基本理念)

第1条の2 県民の消費生活における利益の擁護及び増進は、県、事業者及び消費者が相互に協力し、県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、次に掲げる消費者の権利(以下「消費者の権利」という。)を確立するとともに、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消費者の自立を支援することを基本とするものとする。

- (1) 消費者の安全が確保される権利**
- (2) 消費生活に係る商品及び役務(以下「商品等」という。)並びに事業者による購入の対象となる物品について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利**
- (3) 消費生活において必要な情報が適正かつ迅速に提供される権利**
- (4) 消費者教育を受ける機会が提供される権利**
- (5) 消費者の意見が県の施策に反映される権利**
- (6) 消費生活において商品等により被った不当な被害から適正かつ迅速に救済される権利**

(平17条例105・追加、平26条例74・一部改正)

(県の責務)

第2条 県は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのつとり、県民の協力の下に総合的かつ効果的な消費生活の安定及び向上を図るための施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 県は、消費生活の安定及び向上を図るための施策に県民の意見を反映させができるよう必要な措置を講ずるものとする。

3 県は、消費生活の安定及び向上を図るための施策の策定及び実施に当たっては、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

(平17条例105・一部改正)

(市町村との連携)

第3条 県は、市町村が行う消費生活の安定及び向上を図るための施策の策定及び実施について、必要な情報の提供及び協力を行うものとする。

2 県は、消費生活の安定及び向上を図るための施策の実施について、市町村の協力を求めるものとする。

(平17条例105・全改)

(事業者の責務)

第4条 事業者は、消費者の権利を守り、常に法令を遵守するとともに、基本理念に鑑み、商品等の供給及び物品の購入に当たっては、消費者の安全の確保、適正な計量及び表示の実施、取引の適正化等必要な措置を講じ、並びに県及び市町村が実施する消費生活の安定及び向上を図るための施策に協力する責務を有する。

2 事業者は、商品等の供給及び物品の購入に当たっては、消費者の知識、経験その他の状況に配慮するよう努めなければならない。

3 事業者は、消費者からの商品等に関する苦情(以下「消費者の苦情」という。)を適切かつ迅速に処理するとともに、消費者の意見を事業活動に反映させるよう努めなければならない。

4 事業者は、その事業活動に関して、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

(平17条例105・全改、平26条例74・一部改正)

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

2 消費者は、消費生活に伴う環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

(平17条例105・一部改正)

第2章 消費者の権利の確立

(平17条例105・改称)

第1節 安全の確保

(平17条例105・改称)

(危害防止の措置)

第6条 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、他の法令に定める措置をとる場合を除き、その危害を防止するため、当該事業者に対し、当該商品等の製造、加工及び供給の中止、回収その他必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告するものとする。

2 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼさず、又は及ぼすおそれがないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることがで
きる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、前項の規定の適用については、当該商品等は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等であると推定するものとする。

3 知事は、第1項の規定による指導又は勧告をしたときは、必要に応じ、県民に対し、事業者の供給する商品等により受けた危害の状況及び指導又は勧告の内容の概要に係る情報を提供するものとする。

(平17条例105・平22条例62・平26条例74・一部改正)

(緊急危害防止の措置)

第6条の2 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、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、他の法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該商品等の名称、当該事業者の氏名又は名称及び住所又は所在地その他必要な情報を県民に提供するものとする。

(平22条例62・追加)

(危害商品等の調査)

第7条 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある場合又はこれらが明らかでない場合において、必要があると認めるときは、当該商品等について必要な調査を行うものとする。

(平17条例105・一部改正)

第2節 規格、表示等の適正化

(規格の適正化)

第8条 事業者は、その供給する商品等のうち、規格を定めることにより、消費生活の合理化に寄与すると認められるものについて、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(表示の適正化)

第9条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が適正かつ容易に選択し、又は安全に使用し、若しくは利用することができるよう、品質、機能、量目、単位当たりの価格、販売価格、事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第10条 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が不利益を被ることのないようにするため、適正な計量を行わなければならない。

(包装等の適正化)

第11条 事業者は、消費者が商品について誤認し、又は消費者の負担が著しく増大することのないようにするため、その供給する商品について、過大又は過剰な容器、包装等を用いないよう努めなければならない。

(アフターサービスの適正化)

第12条 事業者は、商品の供給後における修理、交換、回収等アフターサービスの内容、期間その他必要な事項を明確にするとともに、消費者から正当な理由に基づくアフターサービスの要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

(広告等の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品等について広告等を行う場合にあっては、消費者に誤認を与えることのないようにするため、その表現に留意し、適正な情報を提供しなければならない。

(自主基準の設定)

第14条 事業者の団体は、第8条から前条までに規定する事項の実施に関し必要な基準を定めるよう努めなければならない。

2 事業者の団体は、前項の規定により基準を定めたときは、速やかにその旨を知事に届け出るものとする。当該基準を変更し、又は廃止したときも、同様とする。

3 知事は、第1項の基準の作成に当たっては、必要に応じ、当該事業者の団体に指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

第15条 知事は、第8条から第13条までに規定する事項の実施に関し必要があると認めるとときは、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、あらかじめ、和歌山県消費生活審議会の意見を聴くものとする。当該基準を変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 知事は、第1項の規定により基準を定めたときは、当該基準を告示しなければならない。当該基準を変更し、又は廃止したときも、同様とする。

(平17条例105・一部改正)

(基準の遵守)

第16条 事業者は、商品等の供給に当たっては、前条第1項の規定により定められた基準を遵守しなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(平17条例105・一部改正)

(自動販売機等の管理責任の表示)

第17条 自動販売機その他これに類する機械(以下「自動販売機等」という。)を管理する事業者は、当該自動販売機等を常に適正な状態に管理するとともに、消費者の見やすい箇所にその氏名又は名称、住所又は所在地、電話番号その他の連絡に必要な事項を表示しなければならない。

2 知事は、自動販売機等を管理する事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該管理又は表示について必要な指導又は勧告をすることができる。

(平17条例105・一部改正)

第3節 不当な取引行為の禁止等

(平17条例105・改称)

(不当な取引行為の禁止等)

第18条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引又は特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第58条の4に規定する訪問購入(以下「訪問購入」という。)に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、契約(契約の成立について、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不当に強要し、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行為

(4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、又は解除、取消し等によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

(5) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的に商品等を供給する者からの商品等の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、消費者の利益を不当に害することを知り、又は知り得たにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

(6) 訪問購入について、勧誘の要請をしていない者に対し、勧誘する等の不当な方法で、訪問購入の勧誘又は勧誘を受ける意思の有無の確認をする行為

2 知事は、事業者が不当な取引行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為を改善するよう指導し、又は勧告するものとする。

3 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該取引行為が不当な取引行為でないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、第1項の規定の適用については、当該取引行為は、不当な取引行為であると推定するものとする。

4 知事は、不当な取引行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに当該行為の内容その他必要な情報を県民に提供するものとする。

5 知事は、前項の場合において、事業者の氏名又は名称を含む情報の提供をしようとするとときは、当該事業者に、あらかじめ意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、緊急の必要があると認めるときは、この限りでない。

6 知事は、不当な取引行為を規則で定めようとするときは、和歌山県消費生活審議会の意見を聴くものとする。不当な取引行為を変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

(平17条例105・平22条例62・平26条例74・一部改正)

第4節 情報の提供の推進

(平17条例105・追加)

(情報の提供)

第18条の2 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、県民の消費生活の安定及び向上を図り、消費者被害の発生及び拡大を防止するため、消費生活に関する情報を収集し、県民に必要な情報を提供するものとする。

(平17条例105・追加、平22条例62・一部改正)

第5節 消費者教育及び消費者啓発の推進

(平17条例105・追加)

(消費者教育の推進)

第18条の3 県は、消費生活について学習する機会が広く求められている状況に鑑み、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において、消費者教育が充実されるよう、必要な施策を講ずるものとする。

(平17条例105・追加、平26条例74・一部改正)

(消費者啓発の推進)

第18条の4 県は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等啓発活動を推進するものとする。

2 県は、前項の施策の実施に当たっては、若年者及び高齢者に配慮するほか、消費者の特性に配慮するものとする。

(平17条例105・追加)

第6節 消費者の苦情の処理等

(平17条例105・追加)

(消費者の苦情の処理)

第18条の5 知事は、消費者の苦情の申出があったときは、速やかに当該消費者の苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、同項に規定する申出のあった消費者の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、市町村が行う消費者の苦情の処理について、必要に応じ、情報の提供、技術的助言その他の必要な支援を行うものとする。

4 知事は、市町村が行う消費者の苦情の処理について、当該処理が高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とし、当該市町村において適切に処理することが困難であるとして当該市町村から要請を受けたときは、必要に応じ、消費者の苦情の処理のあっせん等を行うものとする。

(平17条例105・追加)

(消費者の苦情に係るあっせん又は調停)

第18条の6 知事は、申出のあった消費者の苦情のうち、解決が困難であると認められるものについて、和歌山県消費生活審議会によるあっせん又は調停に付することができる。

(平17条例105・追加)

(訴訟費用等の援助)

第18条の7 知事は、消費者が商品等、その取引又は訪問購入によって受けた被害に関し、事業者を相手とする訴訟を提起するときは、規則で定めるところにより、当該訴訟を提起する消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付け及び当該訴訟を維持するために必要な資料の提供等を行うことができる。

(平17条例105・追加、平26条例74・一部改正)

(貸付金の返還等)

第18条の8 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、貸付けを受けた資金(以下

「貸付金」という。)の全額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、特別の事情があると認める者に対しては、規則で定めるところにより、貸付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。

(平17条例105・追加)

第3章 削除

(平17条例105)

第19条 削除

(平17条例105)

第4章 生活関連物資の需給等

(価格動向等の調査)

第20条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)の需給及び価格の安定を図るため、その動向その他の情報を収集し、必要に応じ、県民にその情報を提供するものとする。

2 事業者は、前項の規定による情報の収集について協力しなければならない。

(緊急時の調査等)

第21条 知事は、生活関連物資のうち、その供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれのあるもの又はその価格が異常に上昇し、若しくは上昇するおそれのあるものについて、供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、当該生活関連物資の需給及び価格に関し、速やかに調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行った結果、必要があると認めるときは、当該調査の対象となった生活関連物資に係る事業者に対し、当該生活関連物資の供給又は価格の安定を図るために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。

(平17条例105・一部改正)

(緊急時の情報提供)

第22条 知事は、生活関連物資の供給又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、前条の規定による調査の結果等を県民に明らかにすることができる。

第5章 知事への申出

(平17条例105・全改)

(知事への申出)

第23条 県民は、この条例の定めに違反する事業活動が行われ、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、消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあるときは、知事に対してその旨を申し出て、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場合はその内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとるものとする。

(平17条例105・全改)

第6章 消費者団体の自主的な活動の促進

(平17条例105・全改)

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第24条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、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ものとする。

(平17条例105・全改)

第25条から第27条まで 削除

(平17条例105)

第7章 和歌山県消費生活審議会

(平13条例58・改称)

(設置)

第28条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定及び向上を図るための施策の基本的事項その他当該施策の実施に関する重要事項を調査審議するほか、第18条の6に規定するあっせん及び調停を行うため、和歌山県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(平13条例58・平17条例105・一部改正)

(組織)

第29条 審議会は、委員15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任命する。

(1) 学識経験のある者

(2) 消費者

(3) 事業者

(4) その他知事が必要と認める者

3 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員は、再任されることがある。

5 審議会に、第18条の6の規定によるあっせん及び調停に係る事項を行わせるため、消費者苦情処理部会を置く。

6 審議会は、その定めるところにより前項に規定する消費者苦情処理部会の決議をもって、審議会の決議とすることができます。

7 第5項に規定する消費者苦情処理部会のほか、必要があると認めるときは、他の部会を置くことができる。

(平13条例58・平17条例105・一部改正)

(会長及び副会長)

第30条 審議会に、会長及び副会長1人を置く。

2 会長及び副会長は、委員の互選によってこれを定める。

3 会長は、会務を総理し、会議の議長となり、審議会を代表する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(平13条例58・一部改正)

(会議)

第31条 審議会の会議は、会長が招集する。

2 審議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

3 審議会の議事は、出席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。

(委任)

第32条 この節に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。

第33条から第37条まで 削除

(平13条例58)

第8章 調査及び公表

(平17条例105・改称)

(立入調査等)

第38条 知事は、第6条第1項、第16条第2項、第17条第2項、第18条第2項若しくは第21条第2項の規定による指導若しくは勧告又は第7条若しくは第21条第1項の規定による

調査を行うため必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、報告を求め、又は知事の指定する職員に当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者の事務所、事業所その他事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは質問させることができる。

2 前項の規定により、立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

(平17条例105・一部改正)

(公表)

第39条 知事は、事業者が、正当な理由なく、**第6条第1項**、**第16条第2項**、**第17条第2項**、**第18条第2項**又は**第21条第2項**の規定による指導又は勧告に従わないとときは、当該事業者の氏名又は名称、住所又は所在地その他必要な事項を公表することができる。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ意見を述べる機会を与えるなければならない。ただし、緊急の必要があると認めるときは、この限りでない。

(平17条例105・平22条例62・一部改正)

第9章 雜則

(国及び他の地方公共団体との協力)

第40条 知事は、消費生活の安定及び向上を図るために施策の実施に当たり、国又は他の地方公共団体の協力が必要であると認めるときは、情報の提供その他の協力を求めるものとする。

2 知事は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活の安定及び向上を図るために施策について、情報の提供その他の協力を求められたときは、その求めに応ずるものとする。

(平17条例105・一部改正)

(国への措置要求)

第41条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るために、必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

(平17条例105・追加)

(委任)

第42条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(平17条例105・旧第41条繰下)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成9年4月1日から施行する。

(和歌山県消費者保護条例の廃止)

2 和歌山県消費者保護条例(昭和52年和歌山県条例第28号。以下「旧条例」という。)は、廃止する。

(経過措置)

3 この条例の施行の際現に旧条例第9条第3項の規定により届け出られている基準は、**第14条第2項**の規定により届け出られた基準とみなす。

4 旧条例第16条の規定により置かれた和歌山県消費生活懇談会及び旧条例第23条の規定により置かれた和歌山県消費者苦情処理委員会は、この条例の施行の日において、それぞれ**第28条**の規定により置かれた和歌山県消費生活審議会及び**第33条**の規定により置かれた和歌山県消費者苦情処理委員会となり、同一性をもって存続するものとする。

5 この条例の施行の際現に旧条例第22条第1項の規定に基づき申し出られている消費者苦情は、**第24条**の規定に基づき申し出られた消費者苦情とみなす。

6 この条例の施行の際現に旧条例第24条の規定により貸し付けている貸付金は、**第26条**の規定により貸し付けた貸付金とみなす。

7 この条例の施行の日前に旧条例の規定によつてした処分、手続その他の行為でこの条例に相当の規定があるものは、この附則に別段の定めがあるものを除き、この条例の相当の規定によつてした処分、手續その他の行為とみなす。

附 則(平成12年3月27日条例第36号)

この条例は、平成**12年4月1日**から施行する。

附 則(平成13年12月21日条例第58号)

1 この条例は、平成**14年4月1日**から施行する。

2 この条例の施行の際現に改正前の和歌山県消費生活条例第25条の規定により和歌山県消費者苦情処理委員会に係属しているあっせん及び調停は、改正後の和歌山県消費生活条例第25条の規定により和歌山県消費生活審議会に係属したあっせん及び調停とみなす。

附 則(平成17年10月7日条例第105号)

この条例は、平成**18年1月1日**から施行する。

附 則(平成22年12月24日条例第62号)

この条例は、平成**23年1月1日**から施行する。

附 則(平成26年12月25日条例第74号)

この条例は、公布の日から施行する。