

## 別冊資料集 消費生活条例

### 7. 中国・四国

鳥取県	1
島根県	17
岡山県	27
広島県	48
山口県	72
徳島県	82
香川県	100
愛媛県	111
高知県	121

## 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。

# 消費生活の安定及び向上に関する条例

自治体

鳥取県

見出し

第**6**編：生活環境  
第**4**章：県民生活  
第**4**節：消費生活

例規番号

昭和**55**年**3**月**28**日 条例第**5**号

制定日

昭和**55**年**3**月**28**日

統一条例コード

**310000-41811021**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**12**月**22**日

収集日

令和**3**年**7**月**19**日

○消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和**55**年**3**月**28**日

鳥取県条例第**5**号

消費生活の安定及び向上に関する条例をここに公布する。

消費生活の安定及び向上に関する条例

目次

第**1**章 総則(第**1**条—第**5**条の**4**)

第**2**章 消費者施策

第**1**節 危害の防止(第**6**条—第**8**条)

- 第2節 規格、表示、包装等の適正化(第9条—第11条)
- 第3節 不当な取引方法の規制(第11条の2—第11条の8)
- 第4節 啓発活動及び教育の推進(第12条)
- 第3章 消費者の苦情の処理及び被害の救済に関する施策(第13条—第16条)
- 第4章 生活関連物資に関する施策(第17条—第21条)
- 第5章 環境の保全への配慮等(第22条)
- 第6章 鳥取県消費生活審議会(第23条—第30条)
- 第7章 雑則(第31条—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、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県、事業者等の果たすべき責務及び消費者等の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の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18条例27・一部改正)

### (基本理念)

第1条の2 県民の消費生活の安定及び向上の確保は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自立した主体として、自主的かつ合理的に行動するとともに、事業者が適切な事業活動を行い、消費者の信頼を確保することを基本として行われなければならない。

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

3 消費者施策の推進は、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を是正するための施策を進めるとともに、消費者が自立した主体として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。

4 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切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しなければならない。

**5** 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。

(平18条例27・追加)

(県の責務)

**第2条** 県は、経済社会の状況に即応して、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、及びこれを実施するものとする。

(平18条例27・一部改正)

(事業者の責務)

**第3条** 事業者は、基本理念にかんがみ、県民の消費生活に関し、その供給する商品又は役務(以下「商品等」という。)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、年齢及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 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。
- (5) 県及び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、その供給する商品等に関し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、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。

(昭61条例47・一部改正、平18条例27・旧第4条繰上・一部改正)

(事業者団体の責務)

**第4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。

(平18条例27・追加)

(消費者の役割)

**第5条** 消費者は、経済社会の状況に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な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に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18条例27・一部改正)

(消費者団体の役割)

**第5条の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。

(平18条例27・追加)

(市町村との連携等)

**第5条の3** 県は、消費者施策の実施について、市町村の協力を求めるとともに、市町村が行う消費者施策の実施について、必要な協力を行うものとする。

**2** 県は、消費者及び事業者、消費者団体及び事業者団体その他関係機関と協働して、消費生活の安定及び向上に関する活動に取り組むものとする。

(平18条例27・追加)

(消費者団体の自主的な活動の促進)

**第5条の4** 県は、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18条例27・追加)

**第2章** 消費者施策

(平18条例27・改称)

**第1節** 危害の防止

(危害商品等の供給の禁止)

**第6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(以下「危害商品等」という。)を供給してはならない。

(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について、危害商品等の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。

(平18条例27・一部改正)

(危害商品等に係る措置の勧告)

**第8条** 知事は、事業者が供給する商品等が危害商品等であると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該危害商品等を供給する事業者に対し、当該危害商品等の供給の中止、回収その他必要な措置を講ず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、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。

**3** 知事は、事業者が第1項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。

**第2節** 規格、表示、包装等の適正化

(自主基準の設定等)

**第9条** 事業者は、その供給する商品等について、消費者の適切かつ容易な選択等に資するため、規格、表示、包装等の適正化に関し必要な基準を自主的に定めるよう努めなければならない。

**2** 事業者は、前項の基準を定めたときは、速やかに、当該基準を知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

**3** 知事は、事業者に対し、第1項の基準の設定等について必要な指導又は助言をすることができる。

#### (県基準の設定)

**第10条** 知事は、事業者が供給する商品等について、規格、表示、包装等の適正化に関し特に必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者が遵守すべき規格、表示、包装等の基準を定めることができる。

**2** 知事は、前項の基準を定めようとするときは、あらかじめ、鳥取県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。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項の基準を定めたときは、速やかに、当該基準を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

#### (県基準の遵守の勧告)

**第11条** 知事は、事業者が前条第1項の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守すべきことを勧告することができる。

**2** 知事は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

#### 第3節 不当な取引方法の規制

##### (昭61条例47・追加)

##### (不当な取引方法の指定)

**第11条の2** 知事は、消費者の取引の安全を図るため、事業者が消費者に対して用いる取引方法であって、消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乘じ、又は消費者に心理的不安を与えること等により、消費者に不当に不利益を与えるおそれのあるものを、不当な取引方法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ようとするときは、あらかじめ、鳥取県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。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、前項の規定による指定をするときは、その内容を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。

##### (昭61条例47・追加、平16条例20・一部改正)

##### (不当な取引方法の禁止)

**第11条の3** 事業者は、前条第1項の規定により指定された不当な取引方法を用いてはならない。

##### (昭61条例47・追加)

**(不当な取引方法の調査)**

第**11**条の**4** 知事は、事業者が前条の規定に違反してい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、事業者が不当な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効能、種類、商標、製造者名、販売数量、必要数量及びその性能若しくは品質又は役務の効果、種類及びその内容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。

**(昭61条例47・追加、平18条例27・一部改正)**

**(不当な取引方法等の情報提供)**

第**11**条の**5** 知事は、事業者が第**11**条の**3**の規定に違反している疑いがある場合において、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、当該事業者に係る不当な取引方法、商品等の種類その他必要な情報を公表するものとする。

**(平16条例20・追加)**

**(不当な取引方法に係る措置の勧告)**

第**11**条の**6** 知事は、事業者が第**11**条の**3**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、当該取引方法の改善その他必要な措置を講ず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、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。

**3** 知事は、事業者が第**1**項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。

**(昭61条例47・追加、平16条例20・旧第11条の5繰下)**

**(不当な取引方法を用いた事業者の氏名等の情報提供)**

第**11**条の**7** 知事は、事業者が第**11**条の**3**の規定に違反していると認める場合において、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、第**11**条の**5**に定める事項のほか、当該不当な取引方法を用いた事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を公表するものとする。

**(平16条例20・追加)**

**(不当な取引方法の防止)**

第**11**条の**8** 知事は、事業者が第**11**条の**2**第**1**項の規定により指定された不当な取引方法を用いることを未然に防止するため、必要な調査又は指導を行うことができる。

**2** 知事は、前項の規定による調査又は指導を行うため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

**(昭61条例47・追加、平16条例20・旧第11条の6繰下)**

## 第4節 啓発活動及び教育の推進

(昭61条例47・旧第3節繰下・一部改正)

第12条 県は、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にするため、消費生活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等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、子供のときからの消費者教育の必要性を重視し、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。

2 県は、前項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、高齢化、高度情報化、国際化等の進展に配慮するとともに、消費者の年齢その他の特性に応じて効果的に行うよう配慮するものとする。

3 県は、第1項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、消費者からの相談及び苦情並びに他県の被害状況等に応じて、迅速かつ効果的に行うものとする。

(昭61条例47・平18条例27・一部改正)

## 第3章 消費者の苦情の処理及び被害の救済に関する施策

### (苦情の処理)

第13条 知事は、消費者から苦情(事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情をいう。以下同じ。)の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該苦情を解決するため必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、市町村が講ずる消費者からの苦情の処理に関する措置について、必要に応じて、情報の提供、技術的助言その他の支援を行うほか、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。

3 知事は、弁護士、司法書士その他消費生活について専門的な知識等を有する者及び団体等と連携を図り、並びに必要に応じてその人材を活用することにより、苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(平18条例27・平23条例18・一部改正)

### (あっせん又は調停)

第14条 知事は、消費者からの苦情が前条の規定による措置によつては解決することが著しく困難であると認めるときは、鳥取県消費生活審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 鳥取県消費生活審議会は、あっせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、事業者が前項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたときは、その旨を公表することができる。

### (訴訟の援助)

第15条 知事は、消費者が事業者の供給する商品等によつ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場合において、次の各号に掲げる要件のいずれにも該



当するときは、鳥取県消費生活審議会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けその他の援助を行うことができる。

(1) 当該訴訟に係る紛争が鳥取県消費生活審議会のあっせん又は調停によって解決されなかったこと。

(2) 当該訴訟に係る被害と同種の被害が多数発生し、又はそのおそれがあること。

(3) 当該訴訟に係る被害額が規則で定める額以下であること。

(貸付金の返還等)

第16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、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。

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

#### 第4章 生活関連物資に関する施策

(情報の収集等)

第17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。)について、その価格の動向及び需給の状況に関し情報を収集し、必要に応じてその情報を公表するものとする。

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。

(緊急調査)

第18条 知事は、生活関連物資の供給が著しく不足し、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、県民の消費生活に重大な影響を及ぼすおそれがあると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、速やかに、当該生活関連物資に関し必要な調査を行うものとする。

(平18条例27・一部改正)

(事業活動の是正の勧告)

第19条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が当該生活関連物資の円滑な流通を妨げ、又は当該生活関連物資を著しく不適正な価格で供給していると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、その是正のため必要な措置を講ず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、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置について報告を求めることができる。

3 知事は、事業者が第1項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。

(平18条例27・一部改正)

(緊急調査による情報の公表)

第20条 知事は、生活関連物資の需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、第18条の規定による調査によって得た情報を公表することができる。

(平18条例27・一部改正)

(事業者に対する協力の要請)

第21条 知事は、第17条第1項の規定による情報の収集又は第18条の規定による調査の結果、生活関連物資の円滑な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、当該事業者に対し、当該生活関連物資の供給の確保その他の措置について協力を求めることができる。

(平18条例27・一部改正)

第5章 環境の保全への配慮等

(平18条例27・改称)

第22条 消費者は、その消費生活が環境に及ぼす影響を理解し、物を大切にするとともに、商品等の選択、購入、使用、利用等に際しては、不用品の再利用及び再生利用を行う等環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業活動を行うに当たって、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

3 知事は、県民が健全な消費生活を営むことができるようにするため、消費生活が環境に及ぼす影響等環境の保全に関する知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

(平18条例27・一部改正)

第6章 鳥取県消費生活審議会

(設置)

第23条 県民の消費生活の安定及び向上を図るため、鳥取県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

(所掌事務)

第24条 審議会は、知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要事項を調査審議する。

2 審議会は、県民の消費生活に関する事項に関し、知事に意見を述べることができる。

(組織)

第25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) 学識経験を有する者

(2) 消費者

(3) 事業者

(4) 関係行政機関の職員

(任期)

第**26**条 委員の任期は、**2**年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

**2** 委員は、再任されることができる。

(会長)

第**27**条 審議会に、会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

**2** 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

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

(会議)

第**28**条 審議会の会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

**2** 審議会は、委員の半数以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

**3** 会議の議事は、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。

(部会)

第**29**条 審議会に、第**14**条第**1**項の規定によるあっせん及び調停並びに第**15**条の規定による訴訟の援助に係る事項を処理させるため、苦情処理部会(以下「部会」という。)を置く。

**2** 部会は、会長が指名する委員**5**人以内で組織する。

**3** 前**2**条の規定は、部会の運営について準用する。

(運営に関する細則)

第**30**条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関する事項は、審議会が定める。

第**7**章 雑則

(立入調査等)

第**31**条 知事は、第**7**条、第**11**条の**4**第**1**項及び第**18**条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員に、当該事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、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する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者にこれを提示しなければならない。

**3** 知事は、事業者が第**1**項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、若しくは虚偽の資料の提出若しくは説明をし、又は同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、答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたときは、その旨を公表することができる。

(平**18**条例**27**・追加)

(関係行政機関への協力の要請)

第**32**条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、関係行政機関に対し、情報の提供その他の協力を求めるものとする。

(平**18**条例**27**・旧第**31**条繰下)

(権限の委任)

第**33**条 この条例に規定する知事の権限に属する事務は、地方自治法(昭和**22**年法律第**67**号)第**153**条の規定に基づき、別に定めるところにより、知事の権限に属する事務を処理するための組織を構成する機関の長に委任する。

(平**18**条例**27**・追加)

(委任)

第**34**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**18**条例**27**・旧第**32**条繰下)

附 則

(施行期日)

**1** この条例は、昭和**55**年**6**月**1**日から施行する。

(平**18**条例**27**・旧附則・全改)

(検討)

**2** 知事は、平成**27**年度末を目途として、この条例の規定及びその実施状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

(平**23**条例**18**・全改)

附 則(昭和**61**年条例第**47**号)

この条例は、昭和**62**年**1**月**1**日から施行する。

附 則(平成**16**年条例第**20**号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成**18**年条例第**27**号)

この条例は、平成**18**年**4**月**1**日から施行する。

附 則(平成**23**年条例第**18**号)

この条例は、公布の日から施行する。

## 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。

# 米子市消費生活条例

自治体

鳥取県 米子市

見出し

第**9**類：民生

第**1**章：市民生活

例規番号

平成**17**年**3**月**31**日 条例第**86**号

制定日

平成**17**年**3**月**31**日

統一条例コード

**312029-68041705**

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**21**日

○米子市消費生活条例

平成**17**年 3 月**31**日条例第**86**号

米子市消費生活条例

## 目次

- 第 1 章 総則（第 1 条—第 6 条）
- 第 2 章 環境への配慮（第 7 条）
- 第 3 章 表示、包装及び約款の適正化（第 8 条—第**13**条）
- 第 4 章 消費者教育の推進（第**14**条）
- 第 5 章 消費者の被害の救済（第**15**条・第**16**条）
- 第 6 章 情報の収集及び提供（第**17**条）

第7章 米子市消費生活審議会等（第18条・第19条）

第8章 雑則（第20条）

附則

## 第1章 総則

（目的）

**第1条** この条例は、市民の消費者としての利益の擁護及び増進に関し、市及び事業者の責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、市の実施する施策の基本となる事項を定めることにより、その施策の総合的推進を図り、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。

（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、当該各号に定めるところによる。

- （1）事業者 小売業、サービス業、製造業その他の事業を行う者をいう。
- （2）消費者 事業者が供給する商品又はサービス（以下「商品等」という。）を使用し、又は利用して生活する者をいう。

（基本理念）

**第3条** 第1条の目的の達成に当たっては、市、事業者及び消費者の相互の信頼と協力を基調とし、次に掲げる消費生活に係る消費者の権利の確立を図ることを基本理念とするものとする。

- （1）商品等により、生命、身体及び財産を侵されないこと。
- （2）適正な質を有し、適正な表示のされている商品等の供給を受けること。
- （3）不当な取引行為から保護され、及び不当な取引条件を強要されないこと。
- （4）不当に受けた消費者被害から速やかに救済されること。
- （5）消費生活を営む上で必要な情報を提供されること。
- （6）消費生活を営む上で必要な消費者教育を受けること。
- （7）消費者の意見が、市の施策及び事業者の事業活動に適切に反映されること。

（市の責務）

**第4条** 市は、経済社会の発展に即応して、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための総合的な施策を策定し、消費者の利益の擁護及び増進に努めるものとする。

- 2 市長は、前項の施策の実施に当たって必要があると認めるときは、国、県、他の地方公共団体及び関係業界に対し、適切な措置をとるよう要請しなければならない。
- 3 市長は、消費者の利益の擁護及び増進に関し関係行政機関から要請を受けたときは、これに積極的に協力しなければならない。

（事業者の責務）

**第5条** 事業者は、消費者の権利を尊重し、これを侵害してはならない。

- 2 事業者は、消費者の利益を確保するため、消費者に供給する商品等について危害の防止、規格、表示、包装等の適正化その他必要な措置を講じなければならない。
- 3 事業者は、消費者からその供給する商品等についての苦情が生じたときは、自らの責任において適正かつ迅速に処理しなければならない。

4 事業者は、市が消費者の利益の擁護及び増進を図るために講ずる施策に積極的に協力しなければならない。

(消費者の役割)

**第6条** 消費者は、消費者の権利の確立を図るため、経済社会の発展に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、経済活動の主体として自主的かつ合理的に行動するとともに、消費者相互の連携及び組織化に努めることにより、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たさなければならない。

## 第2章 環境への配慮

**第7条** 事業者は、省資源及び省エネルギーを目指した商品等並びに環境に悪影響を与えるおそれの少ない商品等の供給に努めなければならない。

2 消費者は、不用品の再利用又は再生利用その他資源及びエネルギーの有効利用に努めなければならない。

3 事業者及び消費者は、互いに協力して、廃棄物の減量及び環境に悪影響を与える物質の排出の抑制並びにこれらの適正処理に努めなければならない。

4 市長は、健全な消費生活を推進するため、環境の保全並びに資源及びエネルギーの有効利用に関し、知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるように努めなければならない。

## 第3章 表示、包装及び約款の適正化

(自動販売機等の管理の適正化)

**第8条** 事業者は、自動販売機、自動サービス機その他無人の施設又は設備（以下「自動販売機等」という。）により商品等を供給するときは、当該自動販売機等の設置者の氏名又は名称、住所又は所在地及び電話番号を消費者に分かりやすく表示するように努めなければならない。ただし、規則で定める自動販売機等については、この限りでない。

(価格の表示の適正化)

**第9条** 事業者は、消費者に供給する商品等の価格を消費者に分かりやすく表示するように努めなければならない。

2 規則で定める事業者は、消費者の適正な商品の選択に資するため、規則で定める商品について、規則で定める基準単位量当たりの価格を消費者に分かりやすく表示するように努めなければならない。

(過剰包装の禁止等)

**第10条** 事業者は、商品の内容を誤認させ、若しくは誤認させるおそれのある包装又は廃棄物の量を増大させる等過剰な包装をしてはならない。

2 市長は、商品の包装に関し事業者が遵守すべき基準を規則で定めることができる。

(簡易包装の推進)

**第11条** 事業者及び消費者は、互いに協力して、商品の簡易な包装に努めなければならない。

(約款の適正化)

**第12条** 事業者は、商品等の供給に当たっては、消費者の利益を不当に損ない、又は損なうおそれのある内容の約款を用いてはならない。

(勧告及び公表)

**第13条** 市長は、第10条第1項又は前条の規定に違反した事業者に対し、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、必要に応じて当該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4章 消費者教育の推進

**第14条** 市長は、消費者が経済活動の主体としての基礎的な知識を身に付けるとともに、自主的に責任を持って意思決定を行うことができる能力を養い、健全な消費生活を営むことができるように、生涯を通じた消費者教育の機会の提供に努めなければならない。

2 市長は、消費者の健全かつ自主的な組織活動を促進するように努めなければならない。

#### 第5章 消費者の被害の救済

(苦情の処理)

**第15条** 市長は、消費者から商品等について苦情の申出があったときは、その解決のために必要な助言、指導その他の措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該事業者その他の関係者に対し、意見を聴取し、又は資料の提出を求めることができる。

(あっせん又は調停)

**第16条** 市長は、前条第1項の措置にかかわらず、当該苦情の解決が困難であると認めるときは、第18条第1項の米子市消費生活審議会のあっせん又は調停に付するものとする。

2 市長は、事業者が前項のあっせん又は調停に応じないときは、当該事業者に対し、当該あっせん又は調停に応じるように勧告するものとする。

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、必要に応じてその経過を公表することができる。

#### 第6章 情報の収集及び提供

**第17条** 市長は、市民の消費生活との関連性が高い商品等について、その価格の動向及び需給の状況に関する情報を収集し、必要に応じて消費者に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、市長に協力しなければならない。

#### 第7章 米子市消費生活審議会等

(消費生活審議会)

**第18条** 消費者行政の適正な運営を図るため、米子市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項を審議する。

(1) 第8条及び第9条に規定する表示の適正化に関すること。

(2) 第10条及び第11条に規定する包装の適正化並びに第12条に規定する約款の適正化に関すること。



- (3) 第**13**条第1項の規定による勧告及び同条第2項の規定による公表に関するこ  
と。
- (4) 第**14**条第1項の消費者教育に関すること。
- (5) 第**16**条第1項のあっせん又は調停及び同条第3項の規定による公表に関するこ  
と。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、消費者行政に係る重要事項に関すること。
- 3 審議会は、委員**18**人以内で組織する。
- 4 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。
  - (1) 学識経験のある者
  - (2) 消費者を代表する者
  - (3) 事業者を代表する者
- 5 審議会の委員の任期は、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 委員は、再任されることができる。
- 7 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。

(消費生活モニター)

**第19条** 市長は、第**17**条第1項の情報その他の消費生活に関する情報及び意見の収集  
を行うため、米子市消費生活モニターを置く。

一部改正〔平成**28**年条例**17**号〕

## **第8章 雑則**

**第20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**28**年条例**17**号〕

## **附 則**

(施行期日)

- 1 この条例は、平成**17**年3月**31**日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日以後最初に委嘱される審議会の委員の任期は、第**18**条第5項  
の規定にかかわらず、当該委嘱の日から平成**19**年3月**31**日までとする。

**附 則** (平成**28**年3月**25**日条例第**17**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。ただし、次項の規定は、公布の日  
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。

# 島根県消費生活条例

自治体

島根県

見出し

第**4**編：民生  
第**1**章：通則

例規番号

平成**17**年**7**月**19**日 島根県条例第**47**号

制定日

平成**17**年**7**月**19**日

統一条例コード

**320005-74471449**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**11**月**1**日

収集日

令和**3**年**7**月**19**日

○島根県消費生活条例

平成**17**年**7**月**19**日

島根県条例第**47**号

島根県消費生活条例をここに公布する。

島根県消費生活条例

島根県消費者保護条例(昭和**51**年島根県条例第**37**号)の全部を改正する。

目次

第**1**章 総則(第**1**条—第**8**条)

第**2**章 消費生活の安全の確保等

第**1**節 危害の防止(第**9**条—第**12**条)

- 第2節 規格、表示等の適正化(第13条—第15条)
- 第3節 不当な取引行為に関する措置(第16条—第20条)
- 第4節 生活関連物資に関する措置(第21条—第23条)
- 第3章 啓発活動及び消費者教育の推進等(第24条・第25条)
- 第4章 消費者の意見の反映及び透明性の確保(第26条)
- 第5章 消費者被害の救済(第27条—第30条)
- 第6章 消費者の個人情報の保護(第31条)
- 第7章 高度情報通信社会等への対応等(第32条・第33条)
- 第8章 島根県消費生活審議会の設置(第34条・第35条)
- 第9章 雑則(第36条—第40条)

## 附則

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、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、事業者及び事業者団体の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、県の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に関する総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進を図り、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。

#### (基本理念)

第2条 消費者施策の推進は、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) 不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利
- (4) 消費者に対し必要な情報が提供される権利
- (5) 消費生活に関する教育を受ける機会が提供される権利
- (6) 消費者の意見が県の消費者施策に反映される権利
- (7) 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権利
- (8) 消費者の個人情報の適正な取扱いが確保される権利

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、少子高齢社会及び男女共同参画社会(以下「高度情報通信社会等」という。)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、環境の保全に配慮して行われなければならない。**

**(県の責務)**

**第3条** 県は、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを推進するものとする。

**2** 県は、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ものとする。

**(事業者の責務)**

**第4条** 事業者は、第2条に定める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。

- (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。

**(5)** 県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、その供給する商品等に関し環境の保全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、県又は市町村が実施する消費者施策に協力するものとする。

**(消費者の役割)**

**第6条** 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関し、必要な知識を修得し、及び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ことにより、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、この条例の趣旨にかんがみ、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。

**(消費者基本計画)**

第8条 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となる計画(以下「基本計画」という。)を定めなければならない。

2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 消費者施策の大綱

(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 知事は、基本計画を定めたときは、これを公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

## 第2章 消費生活の安全の確保等

### 第1節 危害の防止

#### (危害の防止)

第9条 事業者は、その供給する商品等が、消費者の生命、身体又は財産に対して及ぼす危害を防止するため、製造、加工、販売等に関して必要な措置を講じなければならない。

#### (危害に関する調査)

第10条 知事は、事業者の供給する商品等が、消費者の生命、身体又は財産に関し、安全性に疑いがあると認めるときは、当該商品等の製造、加工、販売等に関し、当該事業者から資料の提出を求め、又は説明を聴くとともに調査を行うものとする。

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、当該商品等を供給する事業者に対し、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼさず、かつ、及ぼす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。

#### (危害防止の勧告)

第11条 知事は、前条の規定による調査の結果、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、速やかに、消費者に対し、その旨の情報を提供するとともに、当該事業者に対し、当該商品等の製造、加工、販売等の中止、回収その他の必要な措置を執るよう勧告するものとする。

2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて執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。

#### (緊急危害防止措置)

第12条 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、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、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県民に提供しなければならない。

### 第2節 規格、表示等の適正化

#### (規格、表示等の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品等について、消費者の適正かつ合理的な選択に資するため、次に掲げる事項の遵守に努めなければならない。

- (1) 品質、成分、構造、形状、寸法、重量等について適正な規格によること。
- (2) 品質、機能、消費期限又は賞味期限、事業者の住所及び氏名又は名称、価格、単位価格等を適正に表示すること。
- (3) 適正に計量し、又は量目の明示を行うこと。
- (4) 内容物の保護又は品質保全の限度を超えた包装、内容物の価格に比して必要以上に経費を要した包装等過大な包装をしないこと。
- (5) 保証期間、修理の内容等アフターサービスについて適正に明示すること。
- (6) 商品等の広告に当たっては、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その他の不適正な表現をしないこと。

#### (自主基準の設定)

第14条 事業者又は事業者団体は、消費者の信頼を確保するため前条各号に掲げる事項に関し必要な基準を定めるよう努めなければならない。この場合において、知事は、必要な指導又は助言を行うものとする。

#### (自動販売機等の管理)

第15条 事業者は、商品等を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。)により供給する場合は、当該自動販売機等を安全上又は衛生上支障のない場所に設置し、管理者が常駐していない場所に設置される自動販売機等にあつては、その管理者の住所及び氏名又は名称その他の必要な事項を消費者の見やすい場所に表示しなければならない。

#### 第3節 不当な取引行為に関する措置

#### (不当な取引行為の指定)

第16条 知事は、島根県消費生活審議会の意見を聴いて、事業者が消費者との間で行う商品等の取引に関して、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し、その旨を告示するものとする。これを解除したときも、同様とする。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品等の品質、安全性、内容及び取引条件に関する十分な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、執ように説得し、又は不安な状況に陥れる等の不当な取引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行為
- (2) 取引における信義誠実の原則に反して消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約に基づく債務の履行を求め、若しくは債務の履行をさせ、又は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迫り、若しくは債務の履行をさせる行為

**(不当な取引行為の禁止)**

**第17条** 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に当たり、前条の規定により指定された不当な取引行為(以下単に「不当な取引行為」という。))を行ってはならない。  
**(不当な取引行為に関する調査)**

**第18条** 知事は、事業者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、当該事業者が消費者との間で行う商品等の取引の実態等について必要な調査を行うことができる。

**(不当な取引行為の指導又は勧告)**

**第19条** 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を改善するよう指導し、又は勧告するものとする。

**2** 知事は、前項の規定による指導又は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、当該指導又は勧告に基づいて執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。

**(緊急被害防止措置)**

**第20条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行うことにより相当多数の消費者に不利益を生じさせるおそれが高いと認めるときは、当該不利益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、当該不当な取引行為の内容、これを行っている、又は行うおそれのある事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を県民に提供するものとする。

**第4節 生活関連物資に関する措置**

**(価格等の調査)**

**第21条** 知事は、別に定める県民の消費生活に関連の高い物資(以下「生活関連物資」という。))について、必要があると認めるときは、その価格の動向、需給状況、流通の実態等の調査を行うとともに、必要な施策を講ずるものとする。

**2** 事業者又は事業者団体は、前項の規定による調査に協力するものとする。

**3** 知事は、生活関連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、関係事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連物資の円滑な供給、価格の安定その他の必要な協力を求めることができる。

**(特別生活関連物資の指定等)**

第22条 知事は、前条に規定する生活関連物資が著しく不足し、若しくはその価格が著しく上昇し、又はこれらのおそれがあるときは、当該生活関連物資を特別の調査を要する生活関連物資として指定し、その旨を告示するものとする。

2 知事は、前項の規定により指定した生活関連物資(以下「特別生活関連物資」という。)について、供給不足又は価格の上昇の原因に関し、直ちに調査を行うものとする。

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、同項に規定する指定を解除し、その旨を告示するものとする。

#### (不当な事業活動に対する勧告)

第23条 知事は、事業者又は事業者団体が特別生活関連物資の流通を不当に妨げ、又は適正な価格を著しく超える価格でこれを販売していると認めるときは、これらを不当な事業活動として当該事業者又は事業者団体に対し、その是正を勧告するものとする。

### 第3章 啓発活動及び消費者教育の推進等

#### (啓発活動及び教育の推進)

第24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、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及びあらゆる機会を通じて消費生活に関する教育を充実するための必要な施策を講ずるものとする。

#### (消費者団体及び事業者団体の自主的な活動の促進)

第25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。

2 知事は、消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う事業者団体に対し、その活動を促進するために必要な情報の提供等に努めるものとする。

3 知事は、消費者と事業者との間における情報の格差を解消するため、消費者及び消費者団体と事業者及び事業者団体との情報交換の機会の確保に努めるものとする。

#### 第4章 消費者の意見の反映及び透明性の確保

第26条 知事は、消費者施策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

### 第5章 消費者被害の救済

#### (苦情処理及び紛争解決の促進)

第27条 知事は、消費者から商品等に関する苦情の申出があったときは、速やかに、その調査を行い、解決のため、あっせん等に努めなければならない。この場合において、知事は、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。



**2** 知事は、前項前段のあっせん等を行うため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他関係者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

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

**4** 知事は、市町村が行う苦情の処理について、必要に応じ、技術的助言、情報の提供その他の必要な支援を行うものとする。

#### (消費生活審議会のあっせん等)

**第28条** 知事は、前条第1項の規定により申出のあった消費者の苦情のうち、解決の困難なものについては、島根県消費生活審議会のあっせん等に付することができる。

**2** 島根県消費生活審議会は、あっせん等のため必要があると認めるときは、関係者から意見を聴き、又は関係資料の提出を求めることができる。

#### (訴訟費用の貸付け等)

**第29条** 知事は、消費者が事業者に対して訴訟(民事訴訟法(平成8年法律第109号)第275条に規定する和解及び民事調停法(昭和26年法律第222号)に規定する調停を含む。以下同じ。)を提起しようとする場合において、当該訴訟が次に掲げる要件を備えているときは、規則で定めるところにより当該訴訟費用に充てる資金の貸付けその他の必要な援助を行うことができる。

(1) 前条第1項に規定するあっせん等が不調となったもの

(2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあるもの

(3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(4) 島根県消費生活審議会が援助を適当であると認めたもの

#### (貸付金の返還)

**第30条** 前条の規定により訴訟費用の貸付けを受けた者は、訴訟終了後、速やかに、貸付けを受けた資金を返還しなければならない。

**2** 知事は、前項の規定にかかわらず、訴訟費用の貸付けを受けた者が訴訟の結果、当該貸付金に相当する額の金銭を得ることができなかつたときその他の事由があるときは、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。

#### 第6章 消費者の個人情報の保護

**第31条** 事業者は、商品等の取引に関して知り得た消費者の個人情報を適正に取り扱わなければならない。

**2** 知事は、消費者の個人情報の取扱いに関し消費者と事業者との間に生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

#### 第7章 高度情報通信社会等への対応等

##### (高度情報通信社会等の進展への的確な対応)

第**32**条 県は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会等の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第**33**条 県は、商品等の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

第**8**章 島根県消費生活審議会の設置

(島根県消費生活審議会の設置)

第**34**条 知事の諮問に応じ、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とともに、第**28**条第**1**項の規定によるあっせん等を行うため、知事の附属機関として島根県消費生活審議会を設置する。

(組織運営等)

第**35**条 この条例に定めるもののほか、島根県消費生活審議会の組織、運営その他必要な事項は、規則で定める。

第**9**章 雑則

(知事への申出)

第**36**条 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、又はこの条例の規定に基づく知事の措置が執られていないことにより、第**2**条第**1**項各号に掲げる消費者の権利が侵され、又はそのおそれがあるときは、知事に対し、その旨を書面により申し出て、適切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があったときは、必要な調査を行い、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づき適切な措置を執るものとする。

**3** 知事は、第**1**項の規定による申出に係る処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。

**4** 知事は、必要があると認めるときは、当該申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表することができる。

(立入検査等)

第**37**条 知事は、第**10**条第**1**項、第**18**条又は第**22**条第**2**項に規定する調査を行うときは、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、当該事業者の事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、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、職員が立入検査又は質問を行うときは、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**項に規定する立入検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。

(公表)

第**38**条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、当該事業者に正当な理由がないと認めるときは、その旨を公表することができる。

(1) 第**11**条第**1**項若しくは第**19**条第**1**項の規定による勧告に従わなかったとき、又は当該勧告に基づいて執った措置及びその結果を知事に報告しなかったとき。

(2) 第**23**条の規定による勧告に従わなかったとき。

(3) 前条第**1**項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、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答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

**2** 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ当該公表に係る事業者に対し、意見を述べる機会を与えなければならない。

#### (国等への措置要請)

第**39**条 知事は、この条例の目的を達成するために必要があると認めるときは、国及び関係地方公共団体並びに県外の事業者に対して、適切な措置を執るよう要請し、又は協力を求めるものとする。

#### (委任)

第**40**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。

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。

#### (経過措置)

**2** この条例による改正後の島根県消費生活条例(以下「改正後の条例」という。)第**19**条第**2**項の規定は、この条例の施行の日(以下「施行日」という。)前に行った指導又は勧告については、適用しない。

**3** 施行日前にこの条例による改正前の島根県消費者保護条例(以下「改正前の条例」という。)の規定により行われた処分、手続その他の行為は、改正後の条例中これに相当する規定があるときは、当該規定によって行われた処分、手続その他の行為とみなす。

**4** 改正前の条例第**20**条の規定により設置された島根県消費生活審議会は、施行日において改正後の条例第**34**条の規定により設置された島根県消費生活審議会となり、同一性をもって存続するものとする。

## 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。

# 岡山県消費生活条例

自治体

岡山県

見出し

第**6**編：県民生活  
第**1**章：消費者保護

例規番号

平成**17**年**3**月**18**日 岡山県条例第**14**号

制定日

平成**17**年**3**月**18**日

統一条例コード

**330001-41525166**

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

○岡山県消費生活条例

平成十七年三月十八日

岡山県条例第十四号

岡山県消費生活条例をここに公布する。

岡山県消費生活条例

岡山県民の消費生活の安定と向上を促進する条例(昭和五十一年岡山県条例第六十一号)の全部を改正する。

目次

第一章 総則(第一条—第九条)

第二章 安全の確保等に関する施策(第十条—第十三条)

### 第三章 選択の機会の確保等に関する施策

#### 第一節 規格、表示等の適正化(第十四条・第十五条)

#### 第二節 不適正な取引行為の禁止(第十六条—第十九条)

#### 第三節 生活関連商品等(第二十条—第二十三条)

### 第四章 情報提供等に関する施策(第二十四条—第二十六条)

### 第五章 消費者の意見の反映に関する施策(第二十七条・第二十八条) 第

### 第六章 消費者の被害の救済に関する施策(第二十九条—第三十一条) 第七

### 章 立入調査、公表等(第三十二条・第三十三条)

### 第八章 雑則(第三十四条・第三十五条)

#### 附則

## 第一章 総則

### (目的)

第一条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、県の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。

### (基本理念)

第二条 前条の目的を達成するに当たっては、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、次に掲げる事項が消費者の権利として尊重されるとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本としなければならない。

- 一 消費者の安全が確保されること。
- 二 商品及び役務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。
- 三 消費者に対し必要な情報が適切に提供されること。
- 四 消費者教育の機会が提供されること。
- 五 消費者の意見が県の施策に適切に反映されること。
- 六 消費生活において生じた被害から適切かつ迅速に救済されること。

### (県の責務)

第三条 県は、前条に定める基本理念(以下「基本理念」という。 )にのっとり、経済社会の発展に即応して、県民の消費生活の安定及び向上を図るための施策(以下「消費者 施策」という。 )を策定し、及び実施する責務を有する。

2 県は、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させるよう努めなければならない。

3 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、環境の保全に配慮するものとする。

4 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、高度情報通信社会の進展に配慮するものとする。

### **(事業者の責務)**

第四条 事業者は、その供給する商品又は役務について、基本理念にのっとり、次に掲げる事項を行う責務を有する。

- 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 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 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。
- 四 消費者からの商品又は役務に関する苦情(以下「消費者苦情」という。)を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、消費者苦情を適切に処理すること。
- 五 消費者の意見を事業活動に反映させるよう努めること。
- 六 県が実施する消費者施策に協力すること。

**2** 事業者は、その供給する商品又は役務に関し、環境の保全に配慮するとともに、当該商品又は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よう努めなければならない。

**3** 事業者は、事業活動に際して知り得た消費者に関する個人情報適正に取り扱うよう努めなければならない。

### **(事業者団体の責務)**

第五条 事業者団体は、基本理念にのっとり、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なければならない。

### **(消費者の役割)**

第六条 消費者は、基本理念を踏まえ、消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に必要な情報の収集及び知識の修得に努めるとともに、消費者相互の連携を図り、自主的かつ合理的に行動するものとする。

**2** 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権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)**

第七条 消費者団体は、基本理念を踏まえ、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

### **(行政機関、事業者、消費者等の連携等)**

第八条 県、市町村その他の関係機関、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、それぞれが行う消費生活の安定及び向上に関する取組が効果的に行われるよう連携に努めなければならない。

**2** 知事は、必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体その他の関係機関に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求めるとともに、これらの者から協力を求められたときは、これに応ずるよう努めるものとする。

#### (基本計画)

第九条 知事は、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活に関する基本的な計画(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** 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 消費生活に関する総合的な施策の大綱

二 その他消費者施策を推進するために重要な事項

**3** 知事は、基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ岡山県消費生活懇談会(岡山県附属機関条例(昭和二十七年岡山県条例第九十二号)に基づく岡山県消費生活懇談会という。以下「懇談会」という。)の意見を聴くものとする。

**4** 知事は、基本計画を策定したときは、遅滞なく公表するものとする。

**5** 前二項の規定は、基本計画の変更又は廃止について準用する。

#### 第二章 安全の確保等に関する施策

#### (危害防止の措置)

第十条 事業者は、その供給する商品又は役務が、消費者の生命、身体又は財産に対して及ぼす危害を防止するため、生産、販売等に関して必要な措置を講じなければならない。

#### (危害に関する調査等)

第十一条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、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、速やかに必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

**2** 知事は、前項の調査を実施し、なお、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことを確認することができず、かつ、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当該危害を及ぼすもの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。

#### (危害防止の勧告等)

第十二条 知事は、前条の規定による調査等の結果、商品又は役務が消費者の生命、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定したときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他の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** 知事は、前項の認定に当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。ただし、供給されている商品又は役務が危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあることが明らかであると認められるときは、この限りでない。

#### (緊急危害防止の措置)

第十三条 知事は、商品又は役務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と認める場合において、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、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。この場合においては、知事は、あらかじめ公表する旨を当該事業者に通知するものとする。

**2** 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに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必要な措置を講じなければならない。

### 第三章 選択の機会の確保等に関する施策

#### 第一節 規格、表示等の適正化

##### (規格、表示等の適正化)

第十四条 事業者(事業者から依頼を受けて広告の制作、表示等に携わる者を含む。以下この節において同じ。)は、消費生活の合理化に資するため、その供給する商品又は役務について、次に掲げる事項の積極的な推進に努めるものとする。

- 一 消費者が不利益を被ることのないよう適正な計量をすること。
- 二 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するよう適正な規格を定めること。
- 三 消費者が選択を誤ることのないよう品質、機能、価格、単位価格、量目、製造年月日、事業者の住所及び氏名又は名称等を適正に表示すること。
- 四 消費者が誤認し、又はその負担が著しく増大することのないよう過大又は過剰な包装をし、又は容器を用いないこと。
- 五 消費者への供給後における修理、回収、交換等のアフターサービスの徹底を図るとともに、その内容、期間その他必要な事項を明示すること。
- 六 消費者が選択を誤るおそれのないよう、広告に当たっては、その表現に留意し、適正な情報を提供すること。

**2** 事業者団体は、前項各号に掲げる事項に関し、必要な基準を自主的に定めるよう努めるものとする。

**3** 事業者団体は、前項に規定する基準を定めたときは、速やかに当該基準を知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

**4** 知事は、前項の届出を受けたときは、その旨及び内容を公告するものとする。

##### (基準の策定)

第十五条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、前条第一項各号に掲げる事項に関し、特に必要があると認めるときは、商品又は役務について事業者が遵守すべき規格、表示等の基準を定めることができる。

**2** 知事は、事業者が前項の規定により定められた基準に従っていないと認めるときは、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。

**3** 知事は、第一項の規定により基準を定めるに当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。

**4** 知事は、第一項の規定により基準を定めるに当たっては、特に小規模な事業者に対し過大な負担とならないよう配慮するものとする。



5 知事は、第一項の規定により基準を定めたときは、速やかに当該基準を告示しなければならない。

6 前三項の規定は、第一項の規定により定められた基準の変更又は廃止について準用する。

## 第二節 不適正な取引行為の禁止

### (不適正な取引行為の禁止)

第十六条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

一 消費者に対し、商品若しくは役務の品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤認を招くものを提供し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、又は販売の意図を隠して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

二 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせて契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思の形成のないまま契約を締結させる行為

三 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

四 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等不当な手段を用いて消費者又はその関係人に契約(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迫り、又は当該債務を履行させる行為

五 契約若しくは法令の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは履行をいたずらに遅延させ、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

六 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込み若しくはその承諾の取消しの申出、契約の解除の申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込み若しくはその承諾の取消し、契約の解除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、若しくはいたずらに遅延させる行為

七 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もの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(以下この号において「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、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、又は消費者に履行を拒む正当な根拠があるにもかかわらず、与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務を履行させる行為

### (不適正な取引行為の調査)

第十七条 知事は、不適正な取引行為が行われているとき又は行われている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

**(不適正な取引行為の是正の勧告等)**

第十八条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が不適正な取引行為を行っていると認定したときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

**2** 知事は、前項の認定に当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。

**(不適正な取引行為による被害防止の措置)**

第十九条 知事は、事業者が行う不適正な取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがあると認める場合において、当該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、法令に特別の定めがある場合を除き、速やかに、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう勧告するとともに、当該不適正な取引行為の内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。

**2** 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該不適正な取引行為を行った事業者に意見を述べる機会を与えるものとする。この場合においては、岡山県行政手続条例(平成七年岡山県条例第三十号)第三章第三節の規定を準用する。

**第三節 生活関連商品等**

**(価格動向等の調査)**

第二十条 知事は、県民の消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、県民の消費生活との関連性が高い商品又は役務(次項、次条及び第二十二条第一項において「生活関連商品等」という。)に関し、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等について調査を行うものとする。

**2** 生活関連商品等に係る事業を行う者又はその組織する団体(次条において「生活関連業者等」という。)は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

**(生活関連商品等の供給等の協力要請)**

第二十一条 知事は、生活関連商品等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、生活関連業者等に対し、生活関連商品等の供給又は供給のあっせんをするよう協力を求めるものとする。

**2** 前項の規定により協力を求められた生活関連業者等は、生活関連商品等の供給等について協力するものとする。

**(特別生活関連商品等)**

第二十二条 知事は、生活関連商品等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著しく上昇し、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、法令に特別の

定めがある場合を除き、当該生活関連商品等を特別生活関連商品等として指定をすることができる。

**2** 知事は、前項の規定により指定をし、又はその解除をしたときは、その旨を告示するものとする。

**3** 知事は、第一項の規定により指定をした特別生活関連商品等について、供給の不足の原因、価格の上昇の原因その他必要な事項を速やかに調査するものとする。

#### **(不適正事業行為の是正の勧告)**

第二十三条 知事は、前条第三項の規定による調査を行った結果、当該特別生活関連商品等に係る事業を行う者又はその組織する団体が、その円滑な流通を妨げ、又は適正な利潤を著しく超えることとなる価格で供給を行っているとき、当該者又は団体に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう指導し、又は勧告することができる。

### **第四章 情報提供等に関する施策**

#### **(情報の提供)**

第二十四条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

#### **(消費者教育の推進)**

第二十五条 県は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を修得し、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深めるため、消費者に対する教育に係る施策を推進するものとする。

**2** 県は、消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援に努めるものとする。

**3** 県は、消費者教育を行うに当たっては、消費者の世代の相違又は消費者の状況に応じて、適切な内容及び方法となるよう配慮するものとする。

#### **(試験、検査等の実施)**

第二十六条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要と認める商品又は役務について、試験、検査その他の調査を行い、必要に応じ、その結果を公表するものとする。

### **第五章 消費者の意見の反映に関する施策**

#### **(知事への申出)**

第二十七条 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、相当多数の消費者の利益が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を規則で定めるところにより申し出て、必要な措置をとるべきことを求めることができる。

**2** 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、適切な措置をとるものとする。

**3** 知事は、必要があると認めるときは、当該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。

#### **(消費者の意見の反映)**

第二十八条 知事は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、懇談会、岡山県消費生活モニター(消費生活についての意見、情報等を把握するため、知事が消費者のうちから委嘱する者をいう。)、消費者団体等の意見を反映させるよう努めるものとする。  
(平二〇条例一・一部改正)

## 第六章 消費者の被害の救済に関する施策

### (消費者苦情に関する措置)

第二十九条 知事は、消費者から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の必要な措置をとるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費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、市町村がとる消費者苦情に関する措置について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うものとする。

4 知事は、市町村が受け付けた消費者苦情について、当該市町村において適切な措置をと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、必要に応じて、当該消費者苦情を解決するためのあっせんその他の措置をとるものとする。

### (懇談会のあっせん又は調停)

第三十条 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、懇談会のあっせん又は調停に付することができる。

2 懇談会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費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。

(平二〇条例一・一部改正)

### (訴訟の援助)

第三十一条 知事は、事業者の供給する商品又は役務に関して被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟(民事訴訟法(平成八年法律第九号)第二百七十五条に規定する和解及び民事調停法(昭和二十六年法律第二百二十二号)に基づく調停を含む。以下この条において同じ。 )又は当該事業者から提起された訴訟が次の各号のいずれにも該当する消費者苦情に係るものであるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、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。

一 懇談会のあっせん又は調停によって解決されなかったもの

二 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれのあるもの

三 一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

四 その他規則で定める要件に該当するもの

2 前項の場合のほか、知事は、懇談会のあっせん又は調停によって解決されなかった消費者苦情に係る訴訟について特に必要があると認めるときは、当該訴訟を提起し、

又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、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。

**3** 第一項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、規則で定めるところにより当該貸付けに係る貸付金を返還しなければならない。

**4** 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、当該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。

(平二〇条例一・一部改正)

## 第七章 立入調査、公表等

### (立入調査等)

第三十二条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、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** 第一項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

### (公表)

第三十三条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨、当該事業者の住所及び氏名又は名称並びに当該事業者に対する勧告等の内容を公表することができる。

一 第十一条第二項、第二十九条第二項又は第三十条第二項の規定による求めに対し、正当な理由がないのに従わなかったとき、又は虚偽の説明をし、若しくは虚偽の資料を提出したとき。

二 第十二条第一項、第十五条第二項、第十八条第一項、第十九条第一項又は第二十三条の規定による勧告に従わなかったとき。

三 第十三条第二項の規定による必要な措置を直ちに講じなかったとき。

四 前条第一項の規定による求めに対し、正当な理由がないのに従わなかったとき、又は虚偽の報告若しくは虚偽の資料を提出したとき。

五 前条第一項の規定による立入調査を、正当な理由がないのに、拒み、妨げ、又は忌避したとき。

**2** 第十九条第二項の規定は、前項の規定による公表について準用する。

## 第八章 雑則

### (懇談会の意見聴取)

第三十四条 知事は、第九条第三項、第十二条第二項、第十五条第三項、第十八条第二項並びに第三十一条第一項及び第二項に規定するもののほか、この条例の施行に関し重要と認められる事項について懇談会の意見を聴くものとする。

(平二〇条例一・一部改正)

(規則への委任)

第三十五条 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、平成十七年四月一日から施行する。

(岡山県附属機関条例の一部改正)

2 岡山県附属機関条例(昭和二十七年岡山県条例第九十二号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則(平成二〇年条例第一号)抄

(施行期日)

1 この条例は、平成二十年四月一日から施行する。

---

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。

# 岡山市消費生活条例

自治体

岡山県 岡山市

見出し

第**1**類：総規

第**10**章：市民生活

例規番号

昭和**52**年**7**月**1**日 市条例第**48**号

制定日

昭和**52**年**7**月**1**日

統一条例コード

**331007-72210236**

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

○岡山市消費生活条例

昭和**52**年**7**月**1**日

市条例第**48**号

## (目的)

第**1**条 この条例は、市民の消費者としての利益を擁護増進させるため、市及び事業者(消費者の生活の用に供される商品又はサービス(以下「商品等」という。))を供給する事業者及びその団体をいう。以下同じ)の責務と消費者の役割を明らかにするとともに、市は国・県との密接な連けいを図り、消費者と事業者相互の信頼を深め、市民の消費生活の安定と向上に資す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、市、事業者及び消費者は、次に掲げる事項について消費者の権利が確立されることを基本理念として、相互の信頼と協力を基調として、それぞれの立場において努力するものとする。

- (1)** 商品等によつて、その生命、身体又は財産に危害を受けないこと。
- (2)** 消費生活を営む上で、適切な判断及び自主的な選択が行えるよう、商品等について必要な表示がなされること。
- (3)** 消費生活を営む上で不当に受けた被害から速やかに救済されること。
- (4)** 消費生活を営む上で必要な情報の提供を受けること。
- (5)** 消費生活に関する施策について、消費者の意見が反映されること。

## **(市の責務)**

**第3条** 市は市民の消費生活の安定と向上を促進する施策を策定し、消費者の利益の擁護及び増進に努めるものとする。

## **(事業者の責務)**

**第4条** 事業者は、消費者に供給する商品等について危害の防止、適正な計量及び表示、品質の向上その他必要な措置を講ずるものとする。

**2** 事業者は、市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関する必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動するとともに相互の連けいを図りながら消費生活の安定と向上に積極的な役割を果たすものとする。

## **(関係行政機関への要請等)**

**第6条** 市長は、消費生活の安定と向上を促進する施策を実施するため、関係行政機関等及び関係事業者に対し必要な措置を要請するものとする。

**2** 市長は、消費者の利益擁護及び増進に関し関係行政機関等から要請を受けたときはその施策に協力するものとする。

## **(危害商品等の供給禁止)**

**第7条** 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等(以下「危害商品等」という。)を供給しないよう常に危害防止・品質向上等安全対策に必要な措置を講じなければならない。

**2** 市長は、危害商品等についての情報を収集し関係機関及び関係事業者に連絡するとともに必要な措置を要請するものとする。

**3** 市長は、前項に関し必要な情報を消費者に提供するものとする。

## **(単位価格表示)**

**第8条** 小売業を営む事業者で、別に定めるものは、消費者の商品選択に資するため、基準量及び基準量当たりの単価を見やすく表示しなければならない。



### (適正計量の監視及び指導)

第9条 市長は、事業者と消費者との商品等の取引において適正な計量が確保されるよう必要な施策を講じなければならない。

### (不当な取引行為の禁止)

第10条 事業者は、消費者との間で消費者契約(消費者と事業者との間で締結される契約をいう。以下同じ。)の勧誘を行うに当たり、次に掲げる行為を行ってはならない。

- (1) 当該消費者契約に関する重要事項について事実と異なることを告げること。
- (2) 当該消費者契約の目的となる商品等に関し、将来におけるその価格、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。
- (3) 当該消費者契約に関して、消費者の不利益となる事実を故意に告げないこと。
- (4) 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないことによつて、当該消費者を困惑させること。
- (5) 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から退去させないことによつて当該消費者を困惑させること。

### (消費者からの苦情の処理)

第11条 事業者は、消費者との間の取引に関して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なければならない。

2 市長は、苦情処理体制を整備し、消費者からの商品等に関する苦情の申出があつたときは、適切かつ迅速に処理しなければならない。

### (消費生活安定協定の締結等)

第12条 市長は、消費者行政の推進に当たつて必要があると認めるときは、事業者又は事業者団体が行う消費者の利益の擁護及び増進を図るための措置に関し、当該事業者又は事業者団体と協定を締結することができる。

2 市長は、前項の協定が締結されたときは、その内容を公表するものとする。また、協定の変更解除も同様とする。

### (生活関連物資の調査)

第13条 市長は、生活関連の商品等のうち、必要と認めるものについて、価格の動向、需給の状況その他必要な情報を収集し、必要に応じて消費者にその情報を提供するものとする。

### (啓発活動等)

第14条 市長は、消費者が自主的かつ合理的な生活をするための知識・情報の提供等消費生活に関する啓発と教育の充実に努めるものとする。

2 市長は、広く消費者の意見等を把握し、消費生活に関する施策に当該意見等を反映させるよう務めるものとする。

**(委任)**

第**15**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

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成**12**年市条例第**5**号)抄

**(施行期日)**

第**1**条 この条例は、平成**12**年**4**月**1**日から施行する。

附 則(平成**14**年市条例第**7**号)

この条例は、平成**14**年**4**月**1**日から施行する。

附 則(平成**23**年市条例第**12**号)

この条例は、平成**23**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。

# 倉敷市消費生活条例

自治体

岡山県 倉敷市

見出し

第8類：民生

第5章：交通安全・市民生活

例規番号

平成14年12月27日 条例第63号

制定日

平成14年12月27日

統一条例コード

332020-18923398

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

○倉敷市消費生活条例

平成14年12月27日

条例第63号

(目的)

第1条 この条例は、消費生活に関して、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、市が実施する施策の基本的な事項を定めることにより、健全な消費生活の実現を推進し、もって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。

(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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他事業を行うものをいう。
- (3) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。
- (4) サービス 消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

#### (基本理念)

第3条 第1条の目的の達成に当たっては、市、事業者及び消費者が、相互の信頼と協力を基調とし、次に掲げる事項について消費者の権利の確立を図ることを基本理念とする。

- (1) 商品又はサービスによって、その生命、身体又は財産に危害を受けないこと。
- (2) 消費生活を営む上で必要な情報の提供を受けること。
- (3) 消費生活を営む上で必要な知識について学習でき、及び教育を受けること。
- (4) 商品又はサービスについて、消費生活を営む上で必要な表示がなされること。
- (5) 消費生活を営む上で行う事業者との取引を適正な方法及び条件で行えること。
- (6) 消費生活を営む上で不当に受けた被害から速やかに救済されること。
- (7) 消費生活に関する施策について、意見を表明し、及び参加できること。

#### (市の責務)

第4条 市は、経済社会の発展に即応して、市民の消費生活の安定及び向上が確保されるよう必要な施策を策定し、消費者の利益の擁護及び増進に努めるものとする。

#### (事業者の責務)

第5条 事業者は、消費者の権利を尊重し、これを侵害してはならない。

2 事業者は、消費者から求められた商品及びサービスの情報について、積極的に開示に努めなければならない。

3 事業者は、消費者からその供給する商品又はサービスに係る契約又は取引についての苦情が生じたときは、自らの責任において適正かつ迅速に処理しなければならない。

4 事業者は、市が消費者の利益の擁護及び増進を図るために講ずる施策に積極的に協力しなければならない。

#### (消費者の役割)

第6条 消費者は、消費者の権利の確立を図るため、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得し、経済活動の主体として自主的かつ合理的に行動するとともに、消費者相互の連携及び組織化に努めることにより、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たさなければならない。

#### (協力体制)

第7条 市長は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要と認めるときは、国、他の地方公共団体又は関係団体に対し、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 市長は、国、他の地方公共団体又は関係団体が実施する消費生活に関する施策その他事業の推進について協力を求められた場合に、必要があると認めるときは、これに応ずるものとする。

(環境への配慮)

第8条 市、事業者及び消費者は、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、それぞれが積極的な役割を果たすものとする。

2 市は、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、知識の普及及び情報の提供を行うとともに、必要な施策を講ずるものとする。

3 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境に配慮した商品及びサービスの開発及び供給並びに消費者の環境に配慮した消費生活を営もうとする努力への協力に努めなければならない。

4 消費者は、商品及びサービスを使用し、又は利用する場合は、環境に配慮したものを選択するよう努めなければならない。

(欠陥商品等の供給の禁止)

第9条 事業者は、その供給する商品又はサービスの特性、通常予見される使用又は利用の形態その他の事情を考慮して、通常有すべき安全性を欠くことにより、消費者の生命、身体若しくは財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又はサービス(以下「欠陥商品等」という。)を供給してはならない。

(欠陥商品等に対する事業者の措置)

第10条 事業者は、その供給する商品又はサービス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、当該事実の発表、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収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。

(欠陥商品等への措置に対する指導及び勧告)

第11条 市長は、商品又はサービスが欠陥商品等であることが明らかであるにもかかわらず、前条の規定する措置が講じられていないと認定したときは、当該商品等を供給している事業者に対して、前条の規定する措置を講ずるべきことを指導し、又は勧告することができる。

(表示の適正化)

第12条 事業者は、消費者が商品及びサービスを正しく認識し、その購入、使用又は利用に際し、選択を誤ることがないように、品質、取扱方法、単価価格その他商品等の内容に関し必要事項を適正かつ分かりやすい表示により行うよう努めなければならない。

2 事業者は、消費者が商品及びサービスを選択し、使用し、若しくは利用し、又は使用し、若しくは利用した結果として生じた不要物を廃棄する際に適切な判断が行える

よう、当該商品及びサービスの性質に応じ、適正かつ分かりやすい表示を行うよう努めなければならない。

(不適正な取引行為の禁止)

第13条 事業者は、消費者との間で取引を行う場合は、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 消費者に対して、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者の自発的意思を待つことなく執拗ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させること。

(3) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。

(4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等不当な手段を用いて当該消費者又はその関係人に契約(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請求し、又は債務を履行させること。

(5) 消費者から契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行を求める正当な請求がなされているにもかかわらず、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、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こと。

(6) 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又は契約の無効の主張を妨げて、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ているにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行をいたずらに遅延させ、若しくは不当に拒否すること。

(7) 商品若しくはサービスを販売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及びサービス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。)において、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、その契約を勧誘し、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請求し、又は債務を履行させること。

(不適正な取引行為に対する指導及び勧告)

第14条 市長は、前条の規定に違反していると認めるときは、当該違反行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

(事業者による消費者苦情の処理)

第15条 事業者は、消費者との取引その他の事業活動から生じた消費者からの苦情(以下「消費者苦情」という。)を迅速かつ適切に処理しなければならない。

2 事業者は、消費者苦情を迅速かつ適切に処理するために必要な体制の整備に努めなければならない。

(消費者苦情解決に係る助言、あっせん等)

第16条 市長は、消費者から消費者苦情に関する相談その他消費生活上の相談を受けたときは、その解決のために必要な助言等を行うものとする。

2 市長は、前項の消費者苦情に関する相談を受け、同項の助言等を行ったにもかかわらず当該消費者苦情が解決しない場合で、必要と認めるときは、当該消費者苦情の解決のあっせんを行うものとする。

3 市長は、前項に規定するあっせんを行うために必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る消費者、事業者その他関係人に対して、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

(消費者苦情解決に係る助言、あっせん等に対する指導及び勧告)

第17条 市長は、前条第2項に規定するあっせん及び同条第3項に規定する説明、報告及び資料の提出の求めに応じない事業者に対して指導し、又は勧告することができる。

(公表)

第18条 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めたときは、あらかじめ第22条に規定する倉敷市消費者苦情処理委員会に諮った上で、当該事業者の住所(法人にあっては所在地)、氏名(法人にあっては名称及び代表者の氏名)及びその内容を公表することができる。

(1) 第11条に規定する勧告に従わないとき。

(2) 第14条に規定する勧告に従わないとき。

(3) 第17条に規定する勧告に従わないとき。

2 市長は、前項の公表を行おうとするときは、あらかじめ当該事業者に対し、その旨を通知し、弁明の機会を与えなければならない。

(教育及び学習機会の充実)

第19条 市長は、多様化する消費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消費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20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、必要性の高い商品等について、その価格の動向及び需要の状況に関する情報等消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

(活動の支援)

第21条 市は、消費生活に係る調査及び学習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。

(倉敷市消費者苦情処理委員会)

第22条 消費者苦情の処理を円滑にするため、市長の附属機関として倉敷市消費者苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会の所掌事務は、次のとおりとする。

- (1) 第18条の規定に基づいて行う市長の公表に関して意見を述べること。
- (2) 前号のほか苦情処理に関する調査研究を行うこと。

(委任)

第23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15年4月1日から施行する。

(関係条例の一部改正)

2 特別職の職員で非常勤のものの報酬および費用弁償に関する条例(昭和42年倉敷市条例第23号)の一部を次のように改正する。

別表中「

住居表示審議会委員	日額 7,100円	同上
」を「		
住居表示審議会委員	日額 7,100円	同上
消費者苦情処理委員		
」に改める。		



## 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。

# 広島県民の消費生活の安定と向上を促進する 条例

自治体

広島県

見出し

第**6**編：環境生活  
第**1**章：県民生活

例規番号

昭和**51**年**3**月**29**日 条例第**1**号

制定日

昭和**51**年**3**月**29**日

統一条例コード

**340006-67848802**

分類

条例

例規集更新日

収集日

令和**3**年**7**月**20**日

○広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例

昭和五十一年三月二十九日条例第一号

広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例をここに公布する。

広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例

## 目次

第一章 総則（第一条—第六条の二）

第二章 広島県消費生活審議会及び広島県消費者苦情処理委員会の設置（第七条—  
第十六条）

第三章 消費者の権利の擁護及び増進に関する施策（第十七条—第二十四条の五） 第四章 苦情の処理及び訴訟の援助に関する施策（第二十五条—第二十九条の二） 第五章 生活関連物資に関する施策（第三十条—第三十二条）

第六章 削除

第七章 雑則（第三十五条—第四十条）

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、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を踏まえつつ、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進に関し、基本理念を定め、県及び事業者の果たすべき責務並びに事業者団体、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、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策その他必要な施策を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を促進することを目的とする。

一部改正〔平成七年条例三号・一七年二一号・二八年一七号〕

改正注記 条沿革

（基本理念）

**第二条** 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進は、県民の消費生活における基本的需要が満たされ、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るようにするとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者が自らの利益の擁護及び増進のために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。一 商品又は役務により、生命、身体又は財産が侵されない権利

二 商品又は役務について、不当な取引条件を強制されず、不当な取引行為を行わせない権利

三 商品又は役務を適切に選択し、適正に使用又は利用をするため適正な表示を行わせる権利

四 消費生活を営むために必要な情報が速やかに提供される権利

五 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

六 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利

七 商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から速やかに救済される権利

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（県の責務）

**第三条** 県は、前条に規定する基本理念にのっとり、県民の消費生活の安定及び向上を促進するための施策を総合的に策定し、及びこれを実施するものとする。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（事業者の責務）

**第四条** 事業者は、第二条に規定する基本理念を踏まえ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

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 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 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。

四 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。

五 県が実施する消費生活に関する施策に協力すること。

2 事業者は、消費者に供給する商品及び役務について、環境の保全に配慮するとともに、当該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〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（事業者団体の役割）

**第四条の二** 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る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。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（消費者の役割）

**第五条** 消費者は、自ら消費生活に必要な知識を修得し、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、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るものとする。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（消費者団体の役割）

**第五条の二** 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。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（市町との連携）

**第五条の三** 県は、この条例に定める施策の実施について、市町の協力を求めるものとする。

2 県は、市町が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策について、必要な情報の提供及び技術的支援その他の協力を行うものとする。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（啓発活動及び消費者教育の推進）

**第六条** 県は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する情報提供及び知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費生活に関する教育を充実するよう必要な施策を講ずるものとする。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（消費生活相談等）

**第六条の二** 消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十条第一項の機関は、環境県民局に置かれる同法第八条第一項各号に掲げる事務及びこの条例に基づき知事が行う事務を分掌する内部組織（以下「消費生活担当課」という。）とする。

- 2 消費生活担当課に、前項に規定する事務を掌理する長及び必要な職員を置く。
- 3 消費生活担当課の名称及び住所並びに消費者安全法第十条の三第二項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間は、広島県報で公示するものとする。公示した事項を変更しようとするときも同様とする。
- 4 知事は、消費者安全法第八条第一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るものとする。

追加〔平成二八年条例一七号〕

改正注記

## 第二章 広島県消費生活審議会及び広島県消費者苦情処理委員会の設置

（広島県消費生活審議会の設置）

**第七条** 知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要事項を調査審議するため、知事の附属機関として広島県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を設置する。

（審議会の組織）

**第八条** 審議会は、委員二十人以内で組織する。

2 審議会の委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

- 一 消費者を代表する者
- 二 事業者を代表する者
- 三 市町を代表する者
- 四 学識経験を有する者

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（審議会の委員の任期等）

**第九条** 審議会の委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 審議会の委員は、再任されることができる。

(審議会の会長)

**第十条** 審議会に会長を置き、委員の互選によつてこれを定める。

2 会長は、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(部会)

**第十一条** 審議会に、部会を置くことができる。

2 部会に部会長を置き、会長の指名する委員がこれに当たる。

3 部会に属すべき委員は、会長が指名する。

(審議会の庶務)

**第十二条** 審議会の庶務は、環境県民局において処理する。

一部改正〔昭和五八年条例一〇号・平成四年一七号・一二年一号・一八年一〇号・二〇年六号〕

改正注記

(広島県消費者苦情処理委員会の設置)

**第十三条** 事業者が消費者に供給する商品又は役務に関し消費者から生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）を解決するための調停を行うほか、消費者が事業者を相手に提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、知事の附属機関として広島県消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(委員会の組織)

**第十四条** 委員会は、委員五人で組織する。

2 委員会の委員は、学識経験を有する者のうちから知事が任命する。

(準用)

**第十五条** 第九条、第十条及び第十二条の規定は、委員会について準用する。

(委任)

**第十六条** この章に定めるもののほか、審議会及び委員会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

### **第三章 消費者の権利の擁護及び増進に関する施策**

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

(危害の防止)

**第十七条** 事業者は、その欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすことが明らかな商品又は役務（以下「欠陥商品等」という。）を供給してはならない。

- 2 事業者は、消費者に供給した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、直ちに知事にその旨を報告するとともに、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収又は周知その他危害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

**第十八条** 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が、その欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

- 2 知事は、前項の規定による調査の結果、当該調査の対象となつた商品又は役務が欠陥商品等であると認めるときは、当該商品又は役務を供給している事業者に対し、その旨を通知するとともに、前条第二項に規定する措置を講ずるよう指導し、又は勧告するものとする。
- 3 知事は、前項の規定により勧告した場合において必要があると認めるときは、当該勧告を受けた事業者に対し、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。

（危害防止のための立証要求）

**第十八条の二** 知事は、前条第一項の調査の結果又は途中において、事業者が消費者に供給する商品又は役務が、その欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼすおそれがあると認めるときは、その商品又は役務を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、その商品又は役務が安全であることの立証を要求することができる。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（緊急危害防止措置）

**第十八条の三** 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が、その欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼすおそれがあると認める場合において、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、法令に定める措置をとる場合を除き、当該商品又は役務の名称、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事項を県民に明らかにするものとする。

- 2 知事が前項の規定により県民に明らかにしたときは、当該商品又は役務を供給する事業者は、直ちに当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収又は周知その他危害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（品質等の表示の適正化）

**第十九条** 事業者は、消費者が誤りなく商品又は役務を選択することができるようにするため、消費者に供給する商品又は役務について、品質、量目、価格、製造年月



日（食品にあつては、消費期限又は賞味期限）、保存方法、保証期間、事業者名等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、消費者が価格の正確な比較をすることができるようにするため、消費者に供給する商品について、基準単位量及びこれに対応する価格をわかりやすく表示するよう努めなければならない。

一部改正〔平成八年条例二五号〕

改正注記

（広告の適正化）

**第十九条の二** 事業者は、消費者に供給する商品又は役務に関する広告について、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その他の不適正な表現を避け、消費者が商品又は役務を正しく選択するために必要とする正確な情報を消費者に提供しなければならない。

追加〔昭和六二年条例三二号〕

改正注記

（包装の適正化）

**第二十条** 事業者は、消費者に供給する商品について、環境の保全に配慮するとともに、消費者に誤認を与え、又は内容物の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超える包装を行わないようにしなければならない。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（アフターサービスの適正化）

**第二十一条** 事業者は、消費者に供給した商品に対する修理等のアフターサービスの徹底に努めなければならない。

（自主基準の設定）

**第二十二条** 事業者は、消費者が容易に商品又は役務の選択ができるようにするため、消費者に供給する商品又は役務について、規格、表示の基準、包装の基準その他必要な事項に関する基準（以下単に「基準」という。）を自主的に定めるよう努めなければならない。

- 2 知事は、事業者が前項の規定により定める基準に関し必要な指導又は助言を行うものとする。

（県の基準の設定）

**第二十三条** 知事は、消費者の利益の擁護及び増進のため特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、審議会の意見を聴くものとする。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 事業者は、消費者に供給する商品又は役務が第一項の規定により定められた基準（以下「県の基準」という。）に適合するようにしなければならない。

- 4 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が県の基準に適合していないと認めるときは、当該事業者に対し、県の基準に適合した商品又は役務を消費者に供給するよう指導し、又は勧告するものとする。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（試験、検査等の実施）

**第二十四条** 知事は、消費者の利益の擁護及び増進のため、必要に応じ、事業者が消費者に供給する商品について、試験、検査等を行うものとする。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（不当な取引行為の禁止）

**第二十四条の二** 事業者は、その供給する商品又は役務の取引に当たつて、次の各号のいずれかに該当する行為で知事が指定する行為（以下「不当な取引行為」という。）を行つてはならない。

- 一 消費者に対し商品又は役務の売買又は提供に係る契約（以下「商品売買契約等」という。）の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為
- 二 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該商品売買契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為
- 三 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある行為
- 四 消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為
- 五 消費者との商品売買契約等に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、商品売買契約等（当該契約の成立、存続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請求し、又は当該債務を履行させる行為
- 六 消費者との商品売買契約等に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為
- 七 消費者との商品売買契約等に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為
- 八 商品若しくは役務を販売若しくは提供する事業者からの商品若しくは役務の購入若しくは提供を受けることを条件若しく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っていた、又は知り得べきであつたにもかかわらず、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迫り、若しくは債務の履行をさせる行為

全部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記



(不当な取引行為の是正措置)

**第二十四条の三** 知事は、事業者が不当な取引行為を行つてい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、前項の規定による調査の結果、当該調査の対象となつた事業者が前条第一項に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、その旨を通知するとともに、当該違反に係る是正措置を講ずるよう指導し、又は勧告するものとする。

3 知事は、前項の規定により勧告した場合において必要があると認めるときは、当該勧告を受けた事業者に対し、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。

追加〔昭和六二年条例三二号〕、一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

(不当な取引の未然防止)

**第二十四条の四** 知事は、事業者が不当な取引行為を行うおそれがあると認めるときは、消費者に不利益が生ずることを未然に防止するため、必要な調査又は指導を行うことができる。

2 知事は、前項の規定による調査又は指導を行うため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出又は事情の説明を求めることができる。

追加〔昭和六二年条例三二号〕、一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

(緊急被害防止措置)

**第二十四条の五** 知事は、事業者が不当な取引行為を行うことにより相当多数の消費者に不利益を生じさせるおそれが高いと認める場合において、当該不利益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、当該不当な取引行為の内容、当該不当な取引行為を行つている、又は行うおそれのある事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を県民に明らかにするものとする。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

## **第四章 苦情の処理及び訴訟の援助に関する施策**

### **第二十五条 削除**

削除〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

(知事の消費者苦情の処理)

**第二十六条** 知事は、消費者苦情の申出があつたときは、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、あつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(委員会の調停)

**第二十七条** 知事は、前条の規定によるあつせんその他の措置によつて解決することができなかつた消費者苦情については、これを委員会の調停に付することができる。

2 委員会は、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人の出席を求め、その意見を聴くことができる。

（訴訟の援助）

**第二十八条** 知事は、消費者が事業者を相手に提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第百九号）第二百七十五条に規定する和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停を含む。以下同じ。）が、次の各号のいずれにも該当する場合には、委員会の意見を聴いて、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。

- 一 委員会の調停によつて解決されなかつた消費者苦情に係るものであること。
- 二 一件当たりの被害額が規則で定める額以下の消費者苦情に係るものであること。
- 三 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある消費者苦情に係るものであること。
- 四 その他規則で定める要件に該当するものであること。

一部改正〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

（貸付金の返還）

**第二十九条** 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（以下「借受者」という。）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、当該貸付金を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、借受者が規則で定めるやむを得ない理由により貸付金を返還することができないと認める場合には、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。

（知事への申出）

**第二十九条の二** 県民は、事業者がこの条例の定めを遵守していないため、消費者の権利が侵されていると信じるに足りる相当の理由があるときは、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 知事は、前項の規定による申出があつたときは、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。

3 知事は、県民の消費生活の安定と向上を図るため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県民に明らかにすることができる。

追加〔平成一七年条例二一号〕

改正注記

## **第五章 生活関連物資に関する施策**

(価格等の調査)

**第三十条** 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。）について、必要に応じ、その価格の動向、需給状況及び流通の実態に関し調査を行うものとする。

2 事業者は、前項の規定による調査に協力するものとする。

(物資の指定及び調査)

**第三十一条** 知事は、生活関連物資の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく上昇し、又はそのおそれがある場合において、県民の生活に重大な影響を及ぼすと認めるときは、当該物資を特別の調査を要する物資として指定するものとする。

2 知事は、前項の規定により指定された物資（以下「特定生活関連物資」という。）について、供給の不足の原因、価格上昇の原因その他必要な事項に関し速やかに調査するものとする。

3 知事は、第一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。

(不当な事業活動の是正勧告)

**第三十二条** 知事は、事業者が特定生活関連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これを販売していると認めるときは、当該事業者に対し、不当な事業活動を是正するよう指導し、又は勧告するものとする。

## 第六章 削除

削除〔平成七年条例三号〕

改正注記

**第三十三条及び第三十四条** 削除

削除〔平成七年条例三号〕

改正注記

## 第七章 雑則

(関係行政機関への要請)

**第三十五条** 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を促進するため特に必要があると認めるときは、関係行政機関に対し、適切な措置をとるよう要請するものとする。

(情報提供)

**第三十六条** 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、消費生活の安定及び向上を促進するため必要があると認めるときは、消費者からの相談又は苦情に係る商品若しくは役務又はこれらの取引行為に関する情報、事業者が消費者に供給する商品の試験、検査等の結果に係る情報、委員会の調停の結果に係る情報、生活関連

物資又は特定生活関連物資の価格の動向等の調査の結果に係る情報等を消費者に提供するものとする。

- 2 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、消費者からの相談又は苦情に係る商品若しくは役務又はこれらの取引行為に関する情報等を事業者を提供することができる。

一部改正〔昭和六二年条例三二号・平成一七年二一号〕

改正注記

(立入検査等)

**第三十七条** 知事は、第十八条第一項、第二十四条の三第一項、第二十四条の四第一項又は第三十一条第二項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該調査に係る事業者に対し報告を求め、又はその職員をして、その事務所、事業所その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

- 2 前項の規定により、立入検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、関係者の請求があつたときは、これを提示しなければならない。
- 3 第一項の規定による立入検査の権限は、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。

一部改正〔昭和六二年条例三二号・平成一七年二一号〕

改正注記

(公示)

**第三十八条** 知事は、次の場合には、その旨を広島県報で公示しなければならない。

- 一 第二十三条第一項の規定により基準を定めた場合（当該基準を変更し、又は廃止した場合を含む。）
- 二 第二十四条の二の規定により不当な取引行為を指定した場合（当該指定内容を変更し、又は廃止した場合を含む。）
- 三 第三十一条第一項の規定により特定生活関連物資の指定をし、又は同条第三項の規定により当該指定を解除した場合

一部改正〔昭和六二年条例三二号・平成一七年二一号〕

改正注記

(公表)

**第三十九条** 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。

- 一 第十八条第二項、第二十三条第四項、第二十四条の三第二項又は第三十二条の規定による勧告に従わなかつたとき。
- 二 第三十七条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、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答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

一部改正〔昭和六二年条例三二号〕

改正注記

(委任)

**第四十条** 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。

**附 則**

この条例は、昭和五十一年四月一日から施行する。

**附 則**（昭和五八年三月一二日条例第一〇号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、昭和五十八年四月一日から施行する。

**附 則**（昭和六二年一二月二四日条例第三二号）

この条例は、公布の日から施行する。

**附 則**（平成四年三月三〇日条例第一七号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成四年四月一日から施行する。（後略）

**附 則**（平成七年三月一五日条例第三号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

**附 則**（平成八年一二月二四日条例第二五号）

この条例は、平成九年四月一日から施行する。

**附 則**（平成一二年三月二七日条例第一号抄）

（施行期日）

この条例は、平成十二年四月一日から施行する。

**附 則**（平成一七年三月一八日条例第二一号）

この条例は、平成十七年四月一日から施行する。

**附 則**（平成一八年三月二七日条例第一〇号抄）

（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。

**附 則**（平成二〇年三月二五日条例第六号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成二十年四月一日から施行する。

**附 則**（平成二八年三月二二日条例第一七号）

この条例は、平成二十八年四月一日から施行する。

## 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。

# 広島市消費生活条例

自治体

広島県 広島市

見出し

第**9**類：産業

第**1**章：商工・観光

例規番号

平成**18**年**10**月**10**日 条例第**75**号

制定日

平成**18**年**10**月**10**日

統一条例コード

**341002-93148059**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**11**月**1**日

収集日

令和**3**年**7**月**20**日



○広島市消費生活条例

平成**18**年**10**月**10**日

条例第**75**号

目次

第**1**章 総則(第**1**条～第**7**条の**2**)

第**2**章 消費者の権利の保護

第**1**節 危害の防止(第**8**条～第**10**条)

第**2**節 表示等の適正化(第**11**条～第**15**条)

第3節 不当な取引行為の防止(第16条～第19条)

第4節 物価の安定(第20条～第22条)

第5節 公表等(第23条・第24条)

第3章 消費者の自立の支援等(第25条・第26条)

第4章 消費者の意見の反映等(第27条・第28条)

第5章 消費者の被害の救済(第29条～第31条)

第6章 消費生活審議会及び消費生活紛争調停委員会(第32条・第33条)

第7章 雑則(第34条～第37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、本市及び事業者の責務並びに消費者等の役割を明らかにするとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する本市の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、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、消費者の安全が確保され、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、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者施策に反映され、並びに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。

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、消費生活における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。

5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

### (本市の責務)

第3条 本市は、前条に定める基本理念にのっとり、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、消費者施策を総合的に策定するとともに、国、広島県その他関係団体と密接な連携を保ちながらこれを実施する責務を有する。

**2** 本市のすべての組織の長は、前項の責務を全うするため、相互に密接に連携し、消費者施策の効果的な実施に努めなければならない。

#### (事業者の責務)

**第4条** 事業者は、第2条に定め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) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ速やか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。
- (5) 本市が実施する消費者施策に協力すること。

**2** 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該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。

#### (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を処理する体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

#### (消費者の役割)

**第6条** 消費者は、自ら進んで、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、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るものとする。

#### (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の健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

#### (基本計画)

**第7条の2** 市長は、消費者施策の総合的かつ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「基本計画」という。)を定めるものとする。

**2** 市長は、基本計画を定めようとするときは、広島市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

**3** 市長は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

**4** 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

#### (平24条例15・追加)

#### 第2章 消費者の権利の保護



## 第1節 危害の防止

### (欠陥商品等の供給の禁止等)

第8条 事業者は、その欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を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。)を供給してはならない。

2 事業者は、その供給した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、市長にその旨を報告するとともに、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収、当該商品又は役務の公表その他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。

### (欠陥商品等に関する調査、勧告等)

第9条 市長は、商品又は役務が欠陥商品等に該当する疑いがあると認めるときは、当該商品若しくは役務について速やかに必要な調査を行い、又は事業者に対し当該商品若しく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。

2 市長は、前項の調査の結果、当該商品若しくは役務が欠陥商品等に該当すると認めるとき、又は同項の規定による立証の求めに事業者が応ぜず、若しくは応ずることができなかつたときは、当該事業者に対し、前条第2項に規定する措置を講ずべきことを指導し、又は勧告するものとする。

### (重大な危害の発生等の防止のための公表)

第10条 市長は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は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、次に掲げる事項を公表するものとする。

- (1) 当該商品又は役務の名称
- (2) 当該商品又は役務を供給する事業者の氏名及び住所(法人にあっては、その名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地)
- (3) その他市長が必要と認める事項

## 第2節 表示等の適正化

### (品質等の表示の適正化)

第11条 事業者は、その供給する商品又は役務について、品質、価格(単位当たりの価格を示すことができるときにあっては、当該単位当たりの価格を含む。)、事業者の名称その他消費者が誤りなく選択するため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 市長は、商品又は役務について、表示すべき事項、表示の方法その他の表示に関し事業者が遵守すべき基準(以下「表示基準」という。)を定めることができる。

3 市長は、表示基準を定め、又はこれを変更しようとするときは、広島市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

4 市長は、表示基準を定め、又はこれを変更したときは、これを告示するものとする。

5 事業者は、表示基準を遵守しなければならない。

**6** 市長は、事業者が表示基準に違反してい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。

**7** 市長は、前項の調査の結果、事業者が表示基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該表示基準を遵守するよう指導し、又は勧告するものとする。

#### (包装の適正化)

**第12条** 事業者は、その供給する商品について、消費者に誤認を与え、又は内容物の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超える包装(容器を用いる包装を含む。以下同じ。)を行わないようにしなければならない。

**2** 事業者は、商品の包装の選択に当たっては、包装に用いた物が再使用され、再生利用され、又は適正に廃棄されるよう配慮しなければならない。

**3** 市長は、包装に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

**4** 前条第3項から第7項までの規定は、前項に規定する基準について準用する。

#### (アフターサービスの適正化)

**第13条** 事業者は、その供給する商品について、消費者への供給後の保証、修理、回収等のアフターサービスの内容を明示するとともに、その誠実な履行に努めなければならない。

**2** 市長は、アフターサービスに関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

**3** 第11条第3項から第7項までの規定は、前項に規定する基準について準用する。

#### (広告の適正化)

**第14条** 事業者は、その供給する商品又は役務に関する広告について、虚偽の表現、誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現その他の不適正な表現を避けなければならない。

#### (計量の適正化)

**第15条** 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、消費者が不利益を被ることがないように、適正な計量を行わなければならない。

#### 第3節 不当な取引行為の防止

##### (不当な取引行為の禁止)

**第16条** 事業者は、その供給する商品又は役務の取引に当たって、次の各号のいずれかに該当する行為で市長が指定するもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

**(1)** 消費者に対し商品の売買又は役務の提供に係る契約(以下「商品売買契約等」という。)の締結を勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為

**(2)** 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該商品売買契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為

**(3)** 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある行為

**(4)** 消費者の利益を不当に害することとなる内容の条項を含む商品売買契約等を締結させる行為

**(5)** 消費者との商品売買契約等に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、商品売買契約等(当該商品売買契約等の成立、存続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請求し、又は当該債務を履行させる行為

**(6)** 消費者との商品売買契約等に関し、法令の規定又は契約に基づく債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅滞させる行為

**(7)** 消費者との商品売買契約等に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為

**(8)** 商品を販売し、又は役務を提供する事業者(その取次店等実質的な販売行為又は提供行為を行う者を含む。)からの商品の購入又は役務の提供を受けること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。)に関する行為であって、次のいずれかに該当するもの

ア 消費者の利益を不当に害することを知り、又は知ることができたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又はその締結をさせる行為

イ 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迫り、又はその履行をさせる行為

**2** 市長は、不当な取引行為を指定し、又はこれを変更しようとするときは、広島市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

**3** 市長は、不当な取引行為を指定し、又はこれを変更したときは、これを告示するものとする。

#### **(不当な取引行為に関する調査、勧告等)**

第**17**条 市長は、事業者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、速やかに必要な調査を行うものとする。

**2** 市長は、前項の調査の結果、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を行わないよう指導し、又は勧告するものとする。

#### **(不当な取引行為の未然防止)**

第**18**条 市長は、事業者が不当な取引行為を行うおそれがあると認めるときは、消費者に不利益が生ずることを未然に防止するため、必要な調査又は指導を行うことができる。

#### **(相当多数の消費者の不利益の発生等の防止のための公表)**

第**19**条 市長は、事業者の不当な取引行為により相当多数の消費者に不利益が生ずるおそれが高いと認める場合において、当該不利益の発生又は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、次に掲げる事項を公表するものとする。

(1) 当該不当な取引行為の内容

(2) 当該不当な取引行為を行っている、又は行うおそれのある事業者の氏名及び住所  
(法人にあっては、その名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地)

(3) その他市長が必要と認める事項

#### 第4節 物価の安定

##### (価格等の調査)

第20条 市長は、市民の日常生活との関連が深い物資(以下「生活関連物資」という。)について、必要に応じ、その価格の動向、需給状況及び流通の実態に関する調査を行うものとする。

2 事業者は、前項の調査に協力するものとする。

##### (特定生活関連物資の指定及び調査)

第21条 市長は、生活関連物資の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく上昇し、又はそのおそれがある場合において、市民の生活に重大な影響が及ぶと認めるときは、当該生活関連物資を特別の調査を要する物資として指定するものとする。

2 市長は、前項の規定により生活関連物資を指定したときは、同項の規定により指定された物資(以下「特定生活関連物資」という。)について、速やかに、供給の不足の原因、価格の上昇の原因その他必要な事項に関する調査を行うものとする。

3 市長は、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 市長は、第1項の規定により特定生活関連物資を指定し、又は前項の規定により当該指定を解除したときは、これを告示するものとする。

##### (特定生活関連物資に関する勧告等)

第22条 市長は、事業者が特定生活関連物資の円滑な流通を妨げ、又は特定生活関連物資を適正な利得を著しく超える価格で販売していると認めるときは、当該事業者に対し、これらの事業活動を是正するよう指導し、又は勧告するものとする。

#### 第5節 公表等

##### (立入調査等)

第23条 市長は、第9条第1項、第11条第6項(第12条第4項及び第13条第3項において準用する場合を含む。)、第17条第1項、第18条及び第21条第2項の調査を行うために必要な限度において、事業者に対し報告若しくは関係資料の提出を求め、又は本市の職員をして、事業者の事務所、事業所その他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、若しくは関係人に質問を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、その権限を与えられた者であることを示す証明書を携帯し、関係人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。

##### (公表等)

**第24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、その旨並びに当該事業者の氏名及び住所(法人にあっては、その名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地)を公表することができる。

(1) 第9条第1項の規定による求めに対して虚偽の説明をしたとき。

(2) 第9条第2項、第11条第7項(第12条第4項及び第13条第3項において準用する場合を含む。)、第17条第2項又は第22条の規定による勧告に従わないとき。

(3) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同項の規定による関係資料の提出をせず、若しくは虚偽の関係資料の提出をし、又は同項の規定による立入調査を拒み、若しくは同項の規定による質問に対して答弁を拒み、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

**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、公表の対象となる者にその理由を通知し、規則で定めるところにより、意見を述べる機会を与えなければならない。

### **第3章 消費者の自立の支援等**

#### **(啓発活動及び教育の推進)**

**第25条** 本市は、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、消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

#### **(消費者団体の自主的な活動の促進)**

**第26条** 本市は、市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。

### **第4章 消費者の意見の反映等**

#### **(消費者の意見の反映)**

**第27条** 市長は、消費生活に関する消費者の意見を本市の消費者施策に適切に反映させるよう努めるものとする。

#### **(市長への申出)**

**第28条** 市民は、この条例の規定に違反する事業活動が行われたため、又はこの条例に基づく措置が講じられていないため、消費者の権利が侵され、又は侵されていると信ずるに足りる相当な理由があるときは、市長に対しその旨を申し出て、適切な措置を講ずる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場合において、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づく措置を講ずるものとする。ただし、他の法令の定めるところによる措置が講じられるときは、この限りでない。

**3** 市長は、市民の消費生活の安定と向上を確保す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市民に明らかにすることができる。

### **第5章 消費者の被害の救済**

#### **(苦情の処理)**

第29条 市長は、消費者から、商品若しくは役務又は事業者の取引行為に関し苦情の申出があったときは、当該苦情が適切かつ速やかに解決されるよう、当該消費者に対し、必要な助言を行うとともに、必要に応じ、あつせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、市長は、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係人に対し、説明又は関係資料の提出を求めることができる。

#### (委員会の調停)

第30条 市長は、前条の規定によるあつせんその他の措置によって解決することができなかった苦情については、これを広島市消費生活紛争調停委員会の調停に付することができる。

2 広島市消費生活紛争調停委員会は、前項の規定により付された苦情について、調停を行うものとする。この場合において、広島市消費生活紛争調停委員会は、必要があると認めるときは、関係人の出席を求め、その意見を聴くことができる。

#### (訴訟費用の貸付け等)

第31条 市長は、商品若しくは役務又は事業者の取引行為に関し、消費者が事業者を相手に訴訟を提起しようとする場合又は消費者が事業者から訴訟を提起された場合であつて、次の各号(特に緊急を要すると認める場合その他の市長が適当であると認める場合にあっては、第3号を除く。)のいずれにも該当すると認めるときは、予算の範囲内において、当該消費者に対し、当該訴訟に係る費用(以下「訴訟費用」という。)の貸付けを行うことができる。

- (1) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。
- (2) 当該消費者が訴訟費用の貸付けを受けなければ当該訴訟を提起し、若しくは維持し、又は応訴することが困難であること。
- (3) 当該訴訟に係る紛争が広島市消費生活紛争調停委員会の調停に付されていること。
- (4) 市長の付託を受けて審議した結果、広島市消費生活紛争調停委員会が訴訟費用の貸付けを適当であると認めたものであること。
- (5) 当該消費者が本市の区域内に住所を有する者であること。

2 前項の規定により訴訟費用として貸し付ける資金(以下「貸付金」という。)は、無利子とする。

3 市長は、貸付金を返還させることが適当でないと認めるときは、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。

4 市長は、第1項の規定により訴訟費用の貸付けを受けた消費者が円滑に訴訟を提起し、若しくは維持し、又は応訴するため必要があると認めるときは、当該消費者に対し、訴訟手続に関する助言その他必要な援助を行うことができる。

5 前各項に定めるもののほか、訴訟費用の貸付け等に関し必要な事項は、規則で定める。

### 第6章 消費生活審議会及び消費生活紛争調停委員会

#### (審議会)

第**32**条 第**7**条の**2**第**2**項(同条第**4**項において準用する場合を含む。)、第**11**条第**3**項(第**12**条第**4**項及び第**13**条第**3**項において準用する場合を含む。)及び第**16**条第**2**項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、市長の諮問に応じて調査し、又は審議するため、広島市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

**2** 審議会は、前項に定めるもののほか、消費生活に関する重要な事項について、市長の諮問に応じて調査し、又は審議することができる。

**3** 審議会は、委員**10**人以内で組織する。

**4** 審議会の委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱し、又は任命する。

(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

(4) その他市長が必要と認める者

**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** 特別の事項を調査し、又は審議させるため必要があるときは、審議会に専門委員を置くことができる。

**7** 審議会の専門委員は、当該特別の事項に関する調査又は審議が終了したときは、解嘱されるものとする。

**8** 審議会の委員及び専門委員は、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。

**9** 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**24**条例**15**・一部改正)

(委員会)

第**33**条 市長の付託に応じ、第**30**条第**2**項の規定により調停を行うとともに、第**31**条第**1**項第**4**号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するため、広島市消費生活紛争調停委員会(以下「委員会」という。)を置く。

**2** 委員会は、委員**5**人以内で組織する。

**3** 委員会の委員は、学識経験を有する者のうちから市長が委嘱する。

**4** 第**30**条第**1**項の規定により調停を行わせるため必要があるときは、委員会に専門委員を置くことができる。

**5** 委員会の専門委員は、当該調停が終了したときは、解嘱されるものとする。

**6** 前条第**5**項、第**8**項及び第**9**項の規定は、委員会について準用する。

## 第**7**章 雑則

(関係行政機関への要請)

第**34**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必要があると認めるときは、関係行政機関に対し、適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

(他の法令に定めがある場合の取扱い)

第**35**条 市長は、この条例の規定に違反する事業活動に関し、他の法令の定めるところによる措置が講じられることにより、市民の消費生活の安定及び向上が図られると認めるときは、この条例に定める措置を講じないことができる。

**(情報の提供)**

第**36**条 市長は、この条例の他の規定に定めるもののほか、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、消費者からの相談又は苦情に係る商品若しくは役務又は事業者の取引行為に関する情報、委員会の調停の結果に係る情報、生活関連物資又は特定生活関連物資の価格の動向等の調査の結果に係る情報等を消費者に提供することができる。

**2** 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、消費者からの相談又は苦情に係る商品若しくは役務又は事業者の取引行為に関する情報等を事業者を提供することができる。

**(委任規定)**

第**37**条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

この条例は、平成**19**年**4**月**1**日から施行する。ただし、第**16**条第**2**項及び第**32**条の規定は、公布の日から施行する。

附 則(平成**24**年**3**月**27**日条例第**15**号)

この条例は、平成**24**年**4**月**1**日から施行する。



## 注意

本データは令和**3年7月22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。

# 消費生活の安定及び向上に関する条例

自治体

山口県

見出し

第**6**編：県民

第**3**章：消費者保護

例規番号

昭和**55**年**3**月**29**日 山口県条例第**1**号

制定日

昭和**55**年**3**月**29**日

統一条例コード

**350001-29941514**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**10**月**9**日

収集日

令和**3**年**7**月**22**日

○消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和五十五年三月二十九日

山口県条例第一号

消費生活の安定及び向上に関する条例をここに公布する。

消費生活の安定及び向上に関する条例

目次

第一章 総則(第一条—第四条の三)

第二章 安全の確保、表示の適正化等(第五条—第十一条の四)

第三章 消費者苦情の処理等(第十二条—第十四条)

第四章 生活関連物資に関する措置(第十五条—第十七条)

第五章 啓発活動及び教育の推進等(第十八条—第十九条の二)

第六章 雑則(第十九条の三—第二十三条)

附則

第一章 総則

(目的)

第一条 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、基本理念及び施策の基本となる事項を定めるとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を推進し、もつて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。

(平一七条例一〇八・一部改正)

(基本理念)

第一条の二 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、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。

一 消費者の安全が確保されること。

二 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、及び不当な取引方法を強制されないこと。

三 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること。

四 消費者の意見が消費者施策に反映されること。

五 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者施策の推進は、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、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(平一七条例一〇八・追加)

(県の責務)

第二条 県は、前条に規定する消費者の利益の擁護及び増進に関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。

(平一七条例一〇八・一部改正)

(事業者の責務等)

第三条 事業者は、第一条の二に規定する消費者の利益の擁護及び増進に関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 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 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。

四 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。

五 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関し環境の保全に配慮するとともに、当該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。

(平一七条例一〇八・全改)

第三条の二 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。

(平一七条例一〇八・追加)

(消費者の役割等)

第四条 消費者は、その消費生活に関して、自ら進んで、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めるとともに、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。

(平一七条例一〇八・一部改正)

第四条の二 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。

(平一七条例一〇八・追加)

(基本計画)

第四条の三 知事は、消費者施策の総合的かつ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「基本計画」という。)を策定しなければならない。

**2** 基本計画は、次に掲げる事項を定めるものとする。

一 総合的かつ長期的に講ずべき消費者施策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図るために必要な事項

**3** 知事は、基本計画の案を作成しようとするときは、あらかじめ、県民の意見を反映することができるよう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、遅滞なく、これを公表しなければならない。

**5** 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(平一七条例一〇八・追加)

第二章 安全の確保、表示の適正化等

(平一七条例一〇八・改称)

(安全の確保に関する勧告等)

第五条 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、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定したときは、当該事業者に対し、当該商

品又は役務の供給の停止その他消費者の安全を確保するために必要な措置を講ず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場合において、事業者がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(平一七条例一〇八・一部改正)

(危害の防止に関する情報の公表)

第五条の二 知事は、事業者が供給する商品又は役務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、当該商品又は役務の名称、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な事項を公表することができる。

(平一七条例一〇八・追加)

(危害の防止のための措置)

第五条の三 事業者は、その供給する商品又は役務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ことを知つたときは、直ちに当該商品又は役務の供給の停止その他の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。(平一七条例一〇八・追加)

(表示の適正化)

第六条 事業者は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、その供給する商品又は役務について、品質、量目、消費期限その他の期限、使用方法、単位当たりの価格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。

(平七条例一四・一部改正)

(包装の適正化)

第七条 事業者は、その供給する商品について、消費者に品質又は内容量を誤認させるような包装(容器を用いる包装を含む。)を行わないよう努めなければならない。

(アフターサービスの徹底)

第八条 事業者は、その供給する商品について、アフターサービスの徹底を図るよう努めなければならない。

(自動販売機等の管理の適正化)

第九条 事業者は、商品又は役務を自動販売機その他これに類する機械により供給するときは、その氏名又は名称、住所その他連絡に必要な事項を消費者の見やすいように表示するとともに、当該自動販売機その他これに類する機械を適正に管理するよう努めなければならない。

(自主基準の設定)

第十条 事業者団体は、第六条から前条までに規定する措置に関し、その構成員である事業者が遵守すべき基準(以下「自主基準」という。)を定めるよう努めなければならない。

**2** 知事は、必要があると認めるときは、事業者団体に対し、自主基準の設定の状況について報告を求めることができる。

**3** 知事は、事業者団体に対し、自主基準の設定及び変更について必要な指導及び助言をすることができる。

( 平一七条例一〇八・一部改正)

(県基準の設定等)

第十一条 知事は、次に掲げる場合において、必要があると認めるときは、 第六条、第七條及び 第九條に規定する措置に関し、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

一 自主基準が設定されない場合

二 自主基準の内容が、その設定の目的に適合しないと認められる場合

三 自主基準に参加していない事業者が関係事業者の相当部分を占める場合

2 知事は、前項の基準を定めたときは、速やかにこれを告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

3 知事は、事業者が第一項の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、同項の基準を遵守すべきことを勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、事業者がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(不当な取引方法の禁止等)

第十一条の二 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為で知事が指定するもの(以下「不当な取引方法」という。)を行つてはならない。

一 商品の販売又は役務の提供の意図を隠して消費者に接近し、又は消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

二 契約に関する事項を消費者が正確に認識することを妨げ、又は消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

三 消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用い、消費者を威迫し、又は消費者を正常な判断ができない状態に陥らせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

四 他の事業者から商品を購入し、又は役務の提供を受けることを条件又は原因として信用の供与又は保証の受託をする契約について、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、又は当該契約を締結させること。

五 民法(明治二十九年法律第八十九号)第一条第二項に規定する基本原則に反して、消費者の利益を不当に害する条項を含む契約を締結させること。

六 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について消費者との間で争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を要求し、又は当該債務の履行をさせること。

七 正当な理由なく契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は遅延させること。

八 契約の解除その他の法令又は契約に基づく消費者の権利の行使を妨げること。

2 知事は、前項の規定による指定をしたときは、速やかにその旨を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、当該事業者に対し、当該取引方法を是正するために必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

**4** 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、事業者がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(平七条例一四・追加、平一七条例一〇八・一部改正)

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第十一条の三 知事は、事業者が不当な取引方法(前条第一項第二号に掲げる行為に限る。)を行つているか否かを判断するため、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知事が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。)をしたか否かを調査する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、前条第三項の規定の適用については、当該事業者は、不実告知行為をしたものとみなす。

**2** 知事は、前項の事項を定めたときは、速やかにこれを告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

(平一七条例一〇八・追加)

(不当な取引方法に関する情報の提供等)

第十一条の四 知事は、事業者が不当な取引方法を行つていると認められる場合において、当該不当な取引方法による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、速やかに当該不当な取引方法の内容その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

**2** 知事は、前項に規定する場合において、事業者が行う不当な取引方法により、消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあり、かつ、当該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、前項に規定する情報のほか、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他の当該事業者を特定する情報を公表することができる。

(平一七条例一〇八・追加)

### 第三章 消費者苦情の処理等

(消費者苦情の処理)

第十二条 知事は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)について、当該消費者から処理の申出があつたときは、速やかに当該消費者苦情を解決するために必要な措置を執るものとする。

**2** 知事は、前項の措置を執るため必要があると認めるときは、当事者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(審議会の調停)

第十三条 知事は、消費者苦情のうち、解決が困難であると認めるものについて、山口県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の調停に付することができる。

**2** 審議会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(平三〇条例四三・一部改正)

(訴訟の援助)

第十四条 知事は、事業者が供給する商品又は役務により被害を受けた消費者が、当該事業者を相手方として訴訟を提起する場合において、次に掲げる要件に該当すると

きは、当該消費者に対し、当該訴訟に要する資金の融通のあつせんその他必要な援助を行うことができる。

一 当該訴訟が、審議会の調停によつて解決できなかつた消費者苦情に係るものであること。

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 一件当たりの被害額が少額であること。

(平三〇条例四三・一部改正)

#### 第四章 生活関連物資に関する措置

##### (物資の指定)

第十五条 知事は、県民生活との関連性が高い物資の価格が他の地域に比して異常に上昇し、又は上昇するおそれがあるときは、当該物資を特別の調査を要する物資として指定することができる。

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

3 知事は、第一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。

##### (指定物資の調査)

第十六条 知事は、前条第一項の規定により指定した物資(以下「指定物資」という。)について、その価格の動向及び需給の状況に関し速やかに必要な調査を行うものとする。

##### (不適正な事業行為の是正に関する勧告等)

第十七条 知事は、前条の調査の結果、指定物資を供給する事業者が、買占め若しくは売惜しみにより当該指定物資を多量に保有し、又は適正な利得を著しく超えることとなる価格で供給し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に必要な措置を講ず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場合において、事業者がその勧告に従わなかつたときは、その旨を公表することができる。

#### 第五章 啓発活動及び教育の推進等

(平一七条例一〇八・改称)

##### (啓発活動及び教育の推進)

第十八条 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を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(平一七条例一〇八・一部改正)

##### (人材の確保等)

第十八条の二 県は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

**2** 県は、市町が行う消費者苦情の処理を支援するため、必要に応じて、技術的な助言その他の措置を講ずるものとする。

(平一七条例一〇八・追加)

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第十九条 県は、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。

(平一七条例一〇八・一部改正)

(推進体制の整備)

第十九条の二 県は、市町、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体との協働により、消費者施策を積極的に推進するための体制を整備するものとする。

(平一七条例一〇八・追加)

第六章 雑則

(知事に対する申出)

第十九条の三 何人も、この条例の規定が遵守されていないため消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認められるときは、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、県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、第一項の規定による申出の内容並びに当該申出の処理の経過及び結果を公表するものとする。

(平一七条例一〇八・追加)

(立入検査等)

第二十条 知事は、第五条、第五条の二、第十一条、第十一条の二、第十一条の四及び第十七条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務若しくは経理の状況に関し報告させ、又はその職員に、当該事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、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** 前項の規定により立入検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。

**3** 第一項の規定による立入検査の権限は、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。

**4** 知事は、第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、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者については、その旨を公表することができる。

(平七条例一四・平一七条例一〇八・一部改正)

(弁明の機会の付与)



第二十条の二 知事は、第五条第二項、第十一条第四項、第十一条の二第四項、第十一条の四第二項、第十七条第二項及び前条第四項の規定による公表をしようとする場合には、当該公表に係る者に対し、弁明の機会を与えなければならない。

**2** 前項の規定による弁明の機会の付与については、山口県行政手続条例(平成七年山口県条例第一号)第三章第三節の規定の例による。

(平一七条例一〇八・追加)

(諮問)

第二十一条 知事は、次に掲げる場合においては、審議会の意見を聴かなければならない。

一 基本計画を策定し、又はこれを変更しようとするとき。

二 第五条第一項又は第十七条第一項の規定による認定をしようとするとき。

三 第十一条第一項の規定による基準の設定をし、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。

四 第十一条の二第一項の規定による指定をし、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。

五 第十五条第一項の規定による指定をし、又はこれを解除しようとするとき。

(平一七条例一〇八・平三〇条例四三・一部改正)

(国等に対する要請)

第二十二条 知事は、この条例の目的を達成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、適切な措置を執るよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(その他)

第二十三条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、知事が定める。

附 則

(施行期日)

**1** この条例は、昭和五十五年七月一日から施行する。

(附属機関の設置に関する条例の一部改正)

**2** 附属機関の設置に関する条例(昭和二十八年山口県条例第五十一号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則(平成七年条例第一四号)

(施行期日)

**1** この条例は、平成七年七月一日から施行する。ただし、第六条の改正規定及び次項の規定は、同年四月一日から施行する。

(経過措置)

**2** 平成九年三月三十一日までに製造され、加工され、又は輸入される商品に対する改正後の消費生活の安定及び向上に関する条例第六条の規定の適用については、同条中「消費期限その他の期限」とあるのは、「製造年月日又は消費期限その他の期限」とする。

附 則(平成一七年条例第一〇八号)

**(施行期日)**

**1** この条例は、公布の日から施行する。ただし、第十一条の二の改正規定(同条中第三項を第四項とする部分を除く。)、第十一条の二の次に二条を加える改正規定(第十一条の三に係る部分に限る。)及び第二十一条の改正規定(改正後の同条第四号に係る部分に限る。)は、平成十八年四月一日から施行する。

**(経過措置)**

**2** 平成十八年三月十九日までの間における第十八条の二第二項及び第十九条の二の規定の適用については、これらの規定中「市町」とあるのは、「市町村」とする。

**(準備行為)**

**3** 改正後の消費生活の安定及び向上に関する条例(以下「改正後の条例」という。)第十一条の二第一項の規定による指定及びこれに関し必要な手続その他の行為は、平成十八年四月一日前においても、改正後の条例第十一条の二第二項及び第二十一条の規定の例により行うことができる。

附 則(平成三〇年条例第四三号)抄

**(施行期日)**

**1** この条例は、平成三十年十一月一日から施行する。

**(消費生活の安定及び向上に関する条例の一部改正に伴う経過措置)**

**3** この条例の施行の際現に改正前の消費生活の安定及び向上に関する条例第十三条第一項の規定により山口県消費者苦情処理委員会の調停に付されている、知事が消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情のうち解決が困難であると認めるものについては、改正後の消費生活の安定及び向上に関する条例第十三条第一項の規定により山口県消費生活審議会の調停に付されたものとみなす。

## 注意

本データは令和**3年7月22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。

# 徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための 基本政策に関する条例

自治体

徳島県

見出し

第**5**編：民生  
第**1**章：社会福祉  
第**8**節：その他

例規番号

平成**16**年**12**月**27**日 条例第**57**号

制定日

平成**16**年**12**月**27**日

統一条例コード

**360007-66555634**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**11**月**1**日

収集日

令和**3**年**7**月**22**日

○徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例

平成十六年十二月二十七日

徳島県条例第五十七号

徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例をここに公布する。

徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例

目次

前文

第一章	総則(第一条—第十条)
第二章	安全の確保、不適正な取引行為の禁止等(第十一条—第二十七条の二)
第三章	消費者の被害の救済(第二十八条—第三十二条)
第四章	生活関連商品の供給の確保及び価格の安定(第三十三条—第三十八条)
第五章	啓発活動及び教育の推進等(第三十九条—第四十一条)
第六章	徳島県消費者情報センター(第四十二条—第四十六条)
第七章	徳島県消費生活審議会(第四十七条—第五十二条)
第八章	雑則(第五十三条—第五十八条)
第九章	罰則(第五十九条—第六十一条)
附則	

すべての県民が夢や希望にあふれ、幸福な生活を送るためには、安全で安心できる生活環境を整備することが重要であり、そのためには、消費生活の安定と向上は、欠かすことができない。

しかしながら、技術進歩に伴う商品機能の高度化、高度情報化、国際化等の経済社会の進展は、我々の消費生活に便利さや快適さをもたらす一方、消費者と事業者との間に情報力、交渉力等の構造的な格差を生み出し、不適正な取引行為など、消費者の安全や利益を損なう様々な問題を発生させてきている。

これに加え、徳島県は、本州四国連絡橋により近畿と四国の交流拠点となっていることや、全国平均と比較して高齢化が著しく進んでいることなどにより、消費者問題は広域化かつ複雑多様化しており、その解決が一層困難なものとなっている。

消費者と事業者とは本来対等の立場に立つものであって、消費者は自らの消費生活において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と向上に積極的な役割を果たすことが求められるとともに、事業者はその事業活動において消費者の信頼を失ってはならないのであって、消費者の権利を尊重する責務を有する。

また、消費生活においても、地球規模での環境の視点から、現在の生活様式などを見直すことが求められている。

このような認識の下、徳島県は、消費者の利益の擁護を図りながら、消費者の自立を支援していくとともに、事業者及び消費者との協力により、すべての県民が安全で安心して暮らせるより良い社会を実現するため、この条例を制定する。

## 第一章 総則

### (目的)

第一条 この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の実現の確保及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県、市町村及び事業者の責務並びに消費者の役割等を明らかにするとともに、県の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確保することを目的とする。

### (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「消費者政策」という。)の推進は、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の実現を確保するとともに、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。

- 一 消費者の安全が確保される権利
- 二 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権利
- 三 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権利
- 四 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- 五 消費者の意見が県の消費者政策に反映される権利

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

**4** 消費者政策の推進は、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。

**5** 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

#### (県の責務)

第三条 県は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者政策を推進するものとする。

**2** 県は、消費者政策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映させるよう努めるものとする。

#### (市町村の責務)

第四条 市町村は、県と連携して、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進するものとする。

#### (事業者の責務)

第五条 事業者は、第二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 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 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。
- 四 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。

五 県及び市町村が実施する消費者政策に協力すること。

**2** 事業者は、その供給する商品及び役務について品質等を向上させ、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。

#### (事業者団体の役割)

第六条 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。

#### (消費者の役割)

第七条 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、必要な情報を収集し、及び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ことにより、自らの消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たさなければならない。

#### (消費者団体の役割)

第八条 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。

#### (環境の保全への配慮)

第九条 県及び市町村は、消費者政策の推進に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

2 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、これらが環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

#### (消費者基本計画)

第十条 知事は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を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。

一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 知事は、消費者基本計画を定めようとするときは、徳島県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

4 知事は、消費者基本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 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

#### 第二章 安全の確保、不適正な取引行為の禁止等

#### (安全の確保)

第十一条 事業者は、その供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれが生じたときは、直ちに、その旨を知事に報告するとともに、当該商品又は役務の製造又は供給の中止、回収その他消費者の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、必要があると認めるときは、事業者の供給する商品又は役務に関し、試験、検査又は調査を行うものとする。

**3** 知事は、事業者が第一項の規定による報告をしないとき又は前項の試験、検査若しくは調査の結果、事業者が第一項の措置を講じていないと認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、必要に応じて徳島県消費生活審議会の意見を聴いて、速やかに当該事業者に対し、報告をすべきこと又は当該商品若しくは役務の製造若しくは供給の中止、回収その他消費者の安全の確保のために必要な措置を講ずるべきことを指導し、又は勧告することができる。

(平二一条例六四・一部改正)

(緊急危害情報の提供)

第十二条 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又は身体に対して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、その危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、消費者に対し、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その他必要な情報を提供しなければならない。

(不適正な取引行為)

第十三条 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適正な取引行為として規則で定めることができる。

一 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、若しくは誤信を招く情報を提供し、執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れ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行為  
二 取引における信義誠実の原則に反して消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

三 消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約(契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

四 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行為

(重大不適正取引行為)

第十三条の二 知事は、前条の規定により定められた不適正な取引行為であって、次の各号のいずれかに該当するものを重大不適正取引行為とする。

一 契約の締結について勧誘をするに際し、又は契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、商品の性能その他の契約における重要な事項として規則で定めるものにつき、不実のことを告げること。

二 契約の締結について勧誘をするに際し、商品の販売価格その他の契約における重要な事項として規則で定めるものにつき、故意に事実を告げないこと。

三 契約を締結させ、又は契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、消費者を威迫して困惑させること。

(平二一条例六四・追加)

(不適正な取引行為の禁止)

第十四条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引を行うに当たり、第十三条の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

(平二一条例六四・一部改正)

(不適正な取引行為に係る調査)

第十五条 知事は、事業者が第十三条の規定により定められた不適正な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、当該事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引について、必要な調査を行うものとする。

(不適正な取引行為に係る情報提供)

第十六条 知事は、前条の調査の結果、事業者が第十四条の規定に違反している疑いがある場合において、消費者に被害が発生することを防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、当該事業者に係る取引行為その他被害の防止に関する必要な情報を提供しなければならない。

**2** 知事は、前項の場合において、当該事業者の不適正な取引行為により消費者に相当程度の被害が発生するおそれがあり、かつ、その被害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、消費者に対し、遅滞なく、同項に規定する情報のほか事業者の名称その他の当該事業者を特定する情報を提供しなければならない。

(計量の適正化)

第十七条 事業者は、商品及び役務の供給に当たり、消費者が不利益を被ることのないよう、量目の明示及び適正な計量の確保に努めなければならない。

(規格の適正化)

第十八条 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及び役務について、規格を定めることができる。

(表示の適正化)

第十九条 事業者は、消費者が容易に識別できるよう、その供給する商品及び役務の品質その他の内容を適正に表示す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及び役務について、表示すべき事項、表示の方法その他表示に関し必要な基準を定めることができる。

(価格表示及び単位価格表示等)



第二十条 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、その供給する商品又は役務の販売単位又は供給単位及び価格を見やすい箇所に見やすい方法で表示するよう努めなければならない。

**2** 知事が定める事業者は、消費者の商品の選択に資するため、知事が定める商品について、商品名、知事が定める基準単位量及びこれに対応する価格を当該商品又は店内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)

第二十一条 事業者は、その供給する商品及び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供給するときは、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。

#### (包装の適正化)

第二十二条 事業者は、その供給する商品について、消費者に誤認を与え、又は内容物の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超える過大又は過剰な包装を行わない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、包装に関し必要な基準を定めることができる。

#### (広告等の適正化)

第二十三条 事業者は、その供給する商品及び役務の品質、成分、機能、効能その他の内容及び取引条件等について、虚偽若しくは誇大な又は消費者に誤認を与えるような広告及び宣伝を行ってはならない。

#### (アフターサービスの適正化)

第二十四条 事業者は、商品又は役務の供給後、消費者から当該商品又は役務の修理、交換、補正等について、正当な要求がある場合は、これに応ずるよう努めなければならない。

#### (基準等の設定等の手続)

第二十五条 知事は、第十八条に規定する規格、第十九条第二項に規定する表示に関する基準、第二十条第二項に規定する事業者、商品及び基準単位量並びに第二十二条第二項に規定する包装に関する基準(以下「知事が定める基準等」という。)を定め、変更し、又は廃止しようとするときは、徳島県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。ただし、意見を聴くいとまがない等やむを得ない場合は、この限りでない。

#### (基準等への適合義務)

第二十六条 事業者は、消費者に対し、知事が定める基準等(第二十条第二項に規定する事業者、商品及び基準単位量を除く。)に適合しない商品及び役務を供給してはならない。

### (指導又は勧告)

第二十七条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、必要に応じて徳島県消費生活審議会の意見を聴いて、当該事業者に対し、その改善等のために必要な措置を講ずるべきことを指導し、又は勧告することができる。

- 一 第十四条の規定に違反して不適正な取引行為を行ったとき。
- 二 第二十条第二項の規定に違反して商品名並びに基準単位量及びこれに対応する価格を表示しないとき。
- 三 第二十一条第一項又は第二項の規定に違反して事業者の氏名又は名称その他連絡に必要な事項を表示しないとき。
- 四 前条の規定に違反して消費者に商品又は役務を供給したとき。

### (禁止命令)

第二十七条の二 知事は、消費者の住居において契約の申込みをし、又は契約を締結することを自ら請求した消費者に対して行う特定商取引に関する法律(昭和五十一年法律第五十七号)第二条第一項に規定する訪問販売であって、別表に掲げる役務に関して契約の締結前に役務の提供を行うことにより、消費者が契約の締結を拒むことが困難な状況を作り出す取引について、次の各号のいずれかに該当するとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、一年以内の期間を限り、同表に掲げる役務に関し、契約の締結について勧誘すること又は契約を締結することを禁止することを命ずることができる。

一 前条第一号の規定による勧告を受けた事業者が、第五十七条第一号の規定による公表をされた後において、なお、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらず、第十三条の二の重大不適正取引行為をしたとき。

二 事業者が、第十三条の二の重大不適正取引行為をした場合において、消費者の利益が著しく害されるおそれがあり、かつ、当該被害を防止するため緊急の必要があると認めるとき。

**2** 知事は、前項の規定による命令をしたときは、速やかに、その旨を公表するとともに、徳島県消費生活審議会に報告するものとする。

**3** 知事は、事業者が規則で定める事項につき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、当該告げられ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、第一項の規定の適用については、当該事業者は、当該規則で定める事項につき不実のことを告げる行為をしたものとみなす。

### (平二一条例六四・追加、平二八条例二・一部改正)

#### 第三章 消費者の被害の救済

### (苦情等の処理)

第二十八条 知事は、消費者から、事業者と消費者との間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。)の処理の申出があったときは、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。

**2** 知事は、苦情等が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、その処理に関する事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図る等必要な体制を整備するものとする。

(平二一条例六四・一部改正)

(市町村が行う苦情等の処理への技術的な助言等)

第二十九条 知事は、市町村が行う苦情等の処理について、必要に応じ、技術的な助言、情報の提供等を行うものとする。

(平二一条例六四・全改)

(消費生活審議会のあつせん等)

第三十条 知事は、第二十八条第一項の規定によるあつせんその他の措置によっ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、又は当該苦情等の解決に専門的若しくは技術的な判断、知識等を必要とするときは、徳島県消費生活審議会に対し、あつせん又は調停を求めることができる。

**2** 徳島県消費生活審議会は、あつせん又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、消費者その他関係者の出席を求め、その意見を聴き、又は関係資料等の提出を求めることができる。

**3** 徳島県消費生活審議会は、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** 前項の規定による勧告を受けた当事者は、その勧告において提示された期日までに、諾否を徳島県消費生活審議会に回答しなければならない。

(訴訟資金の貸付け等)

第三十一条 知事は、事業者との間の取引によって被害を受けた消費者が、自ら当該事業者を相手とする訴訟を提起する場合又は当該事業者に訴訟を提起された場合において、当該訴訟が、次の各号に掲げる要件のすべてを満たし、かつ、徳島県消費生活審議会の意見を聴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訴訟を遂行するために必要な援助を行うことができる。

一 徳島県消費生活審議会による調停によって解決されなかった苦情等であること。

二 同一又は同種の被害が相当数発生し、又は発生するおそれがあること。

三 一件当たりの被害額が規則で定める額以下であること。

**2** 知事は、消費者契約法(平成十二年法律第六十一号)第二条第四項に規定する適格消費者団体(県内に主たる事務所を有するものに限る。)が事業者を相手とする訴訟を提起する場合において、徳島県消費生活審議会の意見を聴いて適当であると認めるときは、当該適格消費者団体に対し、当該訴訟に要する費用の資金の貸付けその他の訴訟を遂行するために必要な援助を行うことができる。

(平二一条例六四・一部改正)

(貸付金の返還等)

第三十二条 前条第一項又は第二項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、当該貸付金を返還しなければならない。

**2** 知事は、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、前条第一項又は第二項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。

(平二一条例六四・一部改正)

#### 第四章 生活関連商品の供給の確保及び価格の安定

(情報の収集及び提供)

第三十三条 知事は、県民の消費生活に関連性の高い商品(以下「生活関連商品」という。)について、必要に応じてその価格及び需給の動向並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** 事業者は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

(事業者に対する協力要請)

第三十四条 知事は、前条第一項の規定による調査の結果、生活関連商品の価格及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、その原因等を究明するとともに、必要があると認めるときは、当該生活関連商品の価格の安定及び供給の確保について、事業者に協力を求めるものとする。

(重要生活関連商品)

第三十五条 知事は、生活関連商品が不足し、若しくはその価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあり、県民の消費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、その価格の安定及び供給の確保を図る必要がある商品を重要生活関連商品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生活関連商品を指定したとき、又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。

(重要生活関連商品の監視)

第三十六条 知事は、重要生活関連商品の価格及び需給の動向を監視するものとする。

(資料の提出及び調査)

第三十七条 知事は、事業者が重要生活関連商品の円滑な供給を妨げ、又は不当な価格で重要生活関連商品を販売している疑いがあると認めるときは、当該事業者に対して、当該重要生活関連商品の在庫量、原価等に係る資料の提出を求め、又は調査することができる。

(指導又は勧告)

第三十八条 知事は、前条の規定による調査の結果、重要生活関連商品の価格の安定及び円滑な供給を妨げる原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対して、必要な措置を講ずるべきことを指導し、又は勧告することができる。

#### 第五章 啓発活動及び教育の推進等

(啓発活動及び教育の推進)

第三十九条 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及びあらゆる機会を通じて消費生活に関する教育の充実及び人材の育成を図る等必要な施策を推進するものとする。

**2** 知事は、前項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、高齢社会、高度情報通信社会、国際化等の進展に的確に対応することに配慮するとともに、消費者の年齢等に応じた効果的な啓発活動及び教育を行うものとする。

(平二一条例六四・一部改正)

(消費者団体及び事業者団体に対する支援)

第四十条 知事は、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行う消費者団体に対し、その活動に必要な支援を行うものとする。

**2** 知事は、消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う事業者団体に対し、その活動に必要な情報の提供等に努めるものとする。

(交流の促進)

第四十一条 知事は、消費者と事業者との間の情報の質及び量の格差を解消するとともに、両者の信頼関係の構築に資するため、消費者及び消費者団体と事業者及び事業者団体との交流の機会の確保に努めるものとする。

第六章 徳島県消費者情報センター

(平二八条例二・追加)

(設置)

第四十二条 消費者安全法(平成二十一年法律第五十号)第十条第一項の規定に基づき、消費者の権利の実現の確保及びその自立の支援を図るため、徳島県消費者情報センター(以下「センター」という。)を徳島市徳島町に設置する。

(平二八条例二・追加)

(業務)

第四十三条 センターは、前条の目的を達成するため、次の業務を行う。

一 消費者安全法第八条第一項各号に掲げる事務を行うこと。

二 消費者教育(消費者教育の推進に関する法律(平成二十四年法律第六十一号)第二条第一項に規定する消費者教育をいう。)に関すること。

三 その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業を実施すること。

(平二八条例二・追加)

(職員)

第四十四条 センターに、所長その他必要な職員を置く。

(平二八条例二・追加)

(情報の適正管理)

第四十五条 知事は、第四十三条各号に掲げる業務の実施により得られた情報(徳島県個人情報保護条例(平成十四年徳島県条例第四十三号)第十条第二項の規定により措置が

講じられているものを除く。)の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(平二八条例二・追加)

(補則)

第四十六条 この章に定めるもののほか、センターの組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(平二八条例二・追加)

第七章 徳島県消費生活審議会

(平二八条例二・旧第六章繰下)

(設置)

第四十七条 この条例の規定によりその権限に属させられた事項のほか、知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要事項の調査審議を行わせるため、徳島県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、前項の重要事項に関し必要があると認めるときは、知事に意見を述べることができる。

(平二八条例二・旧第四十二条繰下)

(組織)

第四十八条 審議会は、委員三十五人以内で組織する。

2 審議会に、専門の事項を調査させるため、専門委員を置くことができる。

(平二八条例二・旧第四十三条繰下)

(会長及び副会長)

第四十九条 審議会に、会長一人及び副会長二人を置く。

2 会長及び副会長は、委員の互選によって定める。

3 会長は、会務を総理する。

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、あらかじめ会長が指名する順序に従い、その職務を代理する。

(平二八条例二・旧第四十四条繰下)

(委員及び専門委員)

第五十条 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

一 消費者を代表する者

二 事業者を代表する者

三 学識経験のある者

四 関係行政機関の職員

2 専門委員は、知事が任命する。

3 第一項第一号から第三号までに掲げる者のうちから任命される委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、その前任者の残任期間とする。

4 前項の委員は、再任されることができる。

**5** 専門委員は、当該専門の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

(平二八条例二・旧第四十五条繰下)

(部会)

第五十一条 審議会は、その定めるところにより、部会を置くことができる。

(平二八条例二・旧第四十六条繰下)

(補則)

第五十二条 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。

(平二八条例二・旧第四十七条繰下)

第八章 雑則

(平二八条例二・旧第七章繰下)

(商品の試験、検査等の実施等)

第五十三条 知事は、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、商品について試験、検査等を行うとともに、役務について調査研究等を行い、必要に応じてその結果について情報を提供するものとする。

(平二八条例二・旧第四十八条繰下)

(知事への申出)

第五十四条 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動が行われることにより、又はこの条例に規定する措置がとられないことにより、第二条第一項の消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

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

(平二八条例二・旧第四十九条繰下)

(立入調査等)

第五十五条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、次に掲げる場合は、その必要な限度で、事業者に対し、その業務に関する報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、営業所その他のその事業を行う場所に立ち入り、業務の状況若しくは帳簿、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。

一 第二十七条の二第一項の規定を施行するため必要があると認めるとき。

二 前号に掲げるもののほか、この条例を施行するため必要があると認めるとき。

**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、関係人に提示しなければならない。

**3** 第一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。

(平二一条例六四・一部改正、平二八条例二・旧第五十条繰下)

**(国等への措置要請等)**

第五十六条 知事は、この条例の目的を達成するために必要があると認めるときは、国及び関係地方公共団体並びに県外の事業者等に対して、適当な措置を講ずるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

**(平二八条例二・旧第五十一条繰下)**

**(公表)**

第五十七条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、事業者に正当な理由がないと認めるときは、事業者の氏名又は名称、当該事実その他必要な事項を公表することができる。この場合において、知事は、あらかじめ、当該事業者に対し、証拠を提出し、及び意見を述べる機会を与えなければならない。

一 第十一条第三項、第二十七条又は第三十八条の規定による勧告に従わないとき。

二 第三十条第二項の規定による出席の要求を拒み、又は関係資料の提出をしなかったとき。

三 第五十五条第一項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。

四 第五十五条第一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。

**(平二一条例六四・一部改正、平二八条例二・旧第五十二条繰下・一部改正)**

**(規則への委任)**

第五十八条 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。

**(平二八条例二・旧第五十三条繰下)**

**第九章 罰則**

**(平二一条例六四・追加、平二八条例二・旧第八章繰下)**

第五十九条 第二十七条の二第一項の規定による命令に違反した者は、五十万円以下の罰金に処する。

**(平二一条例六四・追加、平二八条例二・旧第五十四条繰下)**

第六十条 第五十五条第一項(第一号に係る部分に限る。以下この条において同じ。)の規定による報告若しくは資料の提出をせず、若しくは虚偽の報告若しくは資料の提出をし、又は同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答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者は、二十万円以下の罰金に処する。

**(平二一条例六四・追加、平二八条例二・旧第五十五条繰下・一部改正)**

第六十一条 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、前二条の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、各本条の罰金刑を科する。

**(平二一条例六四・追加、平二八条例二・旧第五十六条繰下)**

**附 則**

**1** この条例は、平成十七年四月一日から施行する。



**2** 徳島県消費者保護条例(昭和五十二年徳島県条例第二十六号)は、廃止する。

**3** この条例の施行前に、前項の規定による廃止前の徳島県消費者保護条例の規定によりされた苦情等の処理におけるあっせん又は調停及び訴訟費用の貸付けに係る申出その他の行為は、この条例の相当規定によりされたものとみなす。

附 則(平成一八年条例第一六号)抄

(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。

附 則(平成二一年条例第六四号)

**1** この条例は、平成二十二年二月一日から施行する。ただし、第十一条、第二十八条及び第二十九条の改正規定、第三十一条に一項を加える改正規定並びに第三十二条、第三十九条及び第五十二条の改正規定並びに次項の規定は、公布の日から施行する。

**2** 改正後の徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例(以下「新条例」という。)第十一条の規定は、前項ただし書に規定する規定の施行の日以後に生じた事由に係る報告について適用し、同日前に生じた事由に係る報告については、なお従前の例による。

**3** 新条例第二十七条の二の規定は、この条例の施行前にした行為については、適用しない。

附 則(平成二八年条例第二号)

この条例は、平成二十八年四月一日から施行する。

別表(第二十七条の二関係)

(平二一条例六四・追加)

- 一 家屋、門若しくは塀又は建具の修繕又は改良
- 二 衛生用の器具又は設備の修繕又は改良
- 三 家屋における有害動物又は有害植物の防除
- 四 物品の回収

## 注意

本データは令和**3年7月22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。

# 徳島県消費者市民社会の構築に関する条例

自治体

徳島県

見出し

第**5**編：民生  
第**1**章：社会福祉  
第**8**節：その他

例規番号

平成**30**年**10**月**24**日 条例第**46**号

制定日

平成**30**年**10**月**24**日

統一条例コード

**360007-41417152**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**11**月**1**日

収集日

令和**3**年**7**月**22**日

○徳島県消費者市民社会の構築に関する条例

平成三十年十月二十四日

徳島県条例第四十六号

徳島県消費者市民社会の構築に関する条例をここに公布する。

徳島県消費者市民社会の構築に関する条例

本県では、豊かな自然と潤いあるふるさとの風景が守られ、安全・安心な暮らしと豊かな食文化や阿波藍などの伝統文化が息づいている。また、子供たちの笑顔があふれ、未来を創造するたくましい若者が社会に巣立ち、一人一人が自立しながら支え合い、地域がつながっている。

未来においても、夢や希望に満ちあふれた活力ある徳島県として成長していくため、さらには地球規模での気候変動や世界平和、経済成長などの課題を解決するためには、人権、地産地消、環境等に配慮した商品やサービスを選択する消費行動が求められている。

ここに、誰一人取り残さない社会の形成や地球環境の保全などに配慮した思いやりのある消費行動や事業活動を県民生活に取り入れるための環境づくりを積極的に推進し、消費者、事業者、行政機関等の様々な主体が一体となって、公正かつ持続可能な社会である消費者市民社会の構築を目指し、この条例を制定する。

## (目的)

第一条 この条例は、消費者市民社会の構築に関し、基本理念を定め、県の責務並びに消費者、事業者及び関係団体の役割を明らかにするとともに、消費者市民社会の構築に関する必要な事項を定めることにより、消費者自らの消費生活における人権、地域及び環境に配慮した消費行動を推進し、現在及び将来の世代にわたって、公正かつ持続可能な社会の形成を図り、及びその発展に寄与することを目的とする。

## (定義)

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

一 消費者市民社会 消費者教育の推進に関する法律(平成二十四年法律第六十一号)第二条第二項に規定する消費者市民社会をいう。

二 エシカル消費 地域の活性化、雇用なども含む、人、社会及び環境に配慮した思いやりのある消費行動をいう。

三 消費者志向経営 企業等の組織が社会の一員として、自らの活動が社会や環境等と与える影響を十分配慮し、消費者の権利を尊重し、その意向や期待にこたえることにより組織の社会的責任を果たすことをいう。

四 関係団体 消費生活に関する活動を行うことを主な目的として組織された団体及び消費者市民社会の構築に関する活動を行う団体をいう。

## (基本理念)

第三条 消費者市民社会の構築は、消費者一人一人の消費行動及び事業者の事業活動が将来にわたり内外の社会、経済及び環境に影響を及ぼしうることが自覚され、公正かつ持続可能な社会の実現が推進されることを旨として、行われなければならない。

2 消費者市民社会の構築は、人権の尊重や地球環境の保全、その他社会問題の解決に配慮した消費行動や事業活動により実現されなければならない。

3 消費者市民社会の構築は、県、消費者及び事業者がそれぞれの役割を果たし、相互に連携・協力して推進されなければならない。

## (県の責務)

第四条 県は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。 )にのっとり、消費者市民社会の構築に関する施策を実施するものとする。

**2** 県は、基本理念にのっとり、市町村、消費者、事業者及び関係団体が実施する消費者市民社会の構築に関する取組を促進するため、消費者教育、情報の提供その他必要な支援を行うものとする。

**3** 県は、基本理念にのっとり、物品及び役務の調達に当たっては、予算の適正な執行並びに契約における経済性、公正性及び競争性に留意しつつ、地域の活性化、雇用なども含む、人、社会及び環境に配慮した調達の推進に努めるものとする。

#### (消費者の役割)

第五条 消費者は、基本理念にのっとり、その消費行動が人、社会及び環境に与える影響を理解し、自主的かつ合理的に行動できるよう、自ら進んでエシカル消費に関して必要となる知識の修得、情報の収集等に努めるものとする。

#### (事業者の役割)

第六条 事業者は、基本理念にのっとり、自ら進んで、消費者志向経営に関して必要となる知識の修得及び情報の収集並びに当該知識及び情報の事業活動への反映に努めるものとする。

**2** 事業者は、基本理念にのっとり、その事業活動や消費者の行動が人、社会及び環境に与える影響についての情報提供に努めるものとする。

#### (関係団体の役割)

第七条 関係団体は、消費者市民社会の構築に関する取組を企画し、及び消費者の参画を得て積極的に推進するよう努めるものとする。

#### (徳島県消費者市民社会推進期間)

第八条 消費者のエシカル消費及び事業者の消費者志向経営の普及及び定着を図るため、五月の第二土曜日から十五日間を徳島県消費者市民社会推進期間とする。

**2** 県は、徳島県消費者市民社会推進期間にふさわしい行事が実施されるよう努めるものとする。

#### (財政上の措置等)

第九条 県は、消費者市民社会の構築に関する施策を実施するため、必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めるものとする。

附 則

この条例は、公布の日から施行する。

## 注意

本データは令和**3年8月14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。

# 香川県消費生活条例

自治体

香川県

見出し

第**4**編：生活環境  
第**1**章：県民生活  
第**1**款：消費者保護

例規番号

昭和**50**年**3**月**25**日 条例第**2**号

制定日

昭和**50**年**3**月**25**日

統一条例コード

**370002-23032047**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**10**月**27**日

収集日

令和**3**年**8**月**14**日

香川県消費生活条例

昭和**50**年 3 月**25**日条例第 2 号

改正	平成 <b>12</b> 年 3 月 <b>27</b> 日条例第 <b>29</b> 号	平成 <b>14</b> 年 3 月 <b>27</b> 日条例第 9 号
----	---	---------------------------------------

	平成 <b>15</b> 年 <b>12</b> 月 <b>19</b> 日条例第 <b>65</b> 号	平成 <b>17</b> 年 3 月 <b>29</b> 日条例第 5 号
--	---	---------------------------------------

香川県消費者保護条例をここに公布する。

香川県消費生活条例

題名改正〔平成**17**年条例5号〕

目次

第1章 総則（第1条—第9条）

第2章 消費生活に関する施策

第1節 安全の確保等（第**10**条—第**17**条）

第2節 不当な取引行為の禁止等（第**18**条—第**20**条）

第3節 啓発活動及び教育の推進等（第**21**条—第**23**条）

第4節 生活関連商品に関する措置（第**24**条—第**26**条）

第3章 苦情の処理等（第**27**条—第**30**条）

第4章 香川県消費生活審議会（第**31**条—第**36**条）

第5章 雑則（第**37**条—第**39**条）

附則

第1章 総則

全部改正〔平成**17**年条例5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、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県及び事業者の責務並びに事業者団体、消費者及び消費者団体の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、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。）の推進を図り、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。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（基本理念）

**第2条** 消費者施策の推進は、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が尊重されるとともに、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、消費者の安全が確保されること。

（2） 商品及びサービス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） 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること。

（4） 消費者の意見が消費者施策に反映されること。

（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。

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。

全部改正〔平成**17**年条例 5 号〕

（県の責務）

**第3条** 県は、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、社会的及び経済的状況に応じた消費者施策を講ずるものとする。

全部改正〔平成**17**年条例 5 号〕

（市町に対する協力）

**第4条** 県は、市町が実施する当該地域の実情に即した消費生活の安定及び向上を図るための施策に協力するものとする。

全部改正〔平成**17**年条例 5 号〕

（国又は他の地方公共団体との連携等）

**第5条** 県は、消費者施策を推進するため必要があるときは、国又は他の地方公共団体と連携を図るとともに、これらの者に対して情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。

全部改正〔平成**17**年条例 5 号〕

（事業者の責務）

**第6条** 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及びサービスについて、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。

（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サービスに関し、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、当該商品及びサービス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 5 号〕

（事業者団体の役割）

**第7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。

全部改正〔平成**17**年条例 5 号〕

（消費者の役割）

**第8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、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なければならない。

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。

全部改正〔平成**17**年条例 5 号〕

(消費者団体の役割)

**第9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。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

第2章 消費生活に関する施策全

部改正〔平成**17**年条例5号〕第

1節 安全の確保等

追加〔平成**17**年条例5号〕

(安全の確保)

**第10条** 事業者は、県民の生命、身体若しくは財産に対して安全を害し、又は害するおそれのある商品又はサービスを供給してはならない。

一部改正〔平成**17**年条例5号〕

**第11条** 知事は、事業者の供給する商品又はサービスが県民の生命、身体若しくは財産に対して安全を害し、又は害するおそれがあると認めるときは、その安全を確保するため、事業者に対し、当該商品の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。

一部改正〔平成**14**年条例9号・**17**年5号〕

(規格の適正化)

**第12条** 事業者は、県民の消費生活の合理化に寄与するため、適正な規格に基づく商品及びサービスを供給するよう努めなければならない。

追加〔平成**17**年条例5号〕

(計量の適正化)

**第13条** 事業者は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益を被ることがないようにするため、その供給する商品及びサービスについて、適正な計量を実施するよう努めなければならない。

追加〔平成**17**年条例5号〕

(広告その他の表示の適正化)

**第14条** 事業者は、消費者が商品の購入若しくは使用又はサービスの利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、その供給する商品及びサービスについて、品質等に関する広告その他の表示を適正に行うよう努めなければならない。

追加〔平成**17**年条例5号〕

(包装の適正化)

**第15条** 事業者は、消費者が商品の購入又は使用に際しその選択等を誤ることがないようにするとともに、環境への負荷の低減その他の環境の保全に資するため、その供給する商品について、過大又は過剰な包装を行わないよう努めなければならない。

追加〔平成**17**年条例5号〕

(規格等の適正化の指導等)



**第16条** 知事は、事業者が第12条から前条までに規定する商品及びサービスの規格、計量、広告その他の表示及び包装の適正化を推進することについて必要な情報の提供その他の指導を行うものとする。

2 知事は、規格、計量、広告その他の表示及び包装の適正化を図るため特に必要があると認めるときは、事業者に対し、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。

追加〔平成17年条例5号〕

（試験、検査等の実施）

**第17条** 知事は、消費者施策の推進を図るため、商品についての試験、検査及び調査並びにサービスについての調査を行うとともに、必要に応じ、その結果を展示その他の方法により公表するものとする。

追加〔平成17年条例5号〕

第2節 不当な取引行為の禁止等

追加〔平成17年条例5号〕

（不当な取引行為の禁止）

**第18条** 事業者は、消費者との間で行う商品又はサービスの取引に関し、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、商品若しくはサービスに関する重要な事項について事実を告げず、若しくは誤認を招く情報を提供し、電子メールその他の電気通信を利用して一方的に反復して広告宣伝等を送信することにより消費者の自発的な意思形成を妨げ、又は消費者を威迫し、若しくは心理的不安に陥れる等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) 消費者を欺き、威迫する等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で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

(4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しの申出を妨げて、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若しくは契約の解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

(5) 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、与信契約等（商品若しくはサービスを提供する事業者又はその取次店等実質的にこれらを提供する者からの商品の購入若しくは使用又はサービスの利用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。）の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは当該債務を履行させる行為

追加〔平成14年条例9号〕、一部改正〔平成17年条例5号〕

（不当な取引行為の是正の指導及び勧告）

**第19条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正する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。

追加〔平成**14**年条例9号〕、一部改正〔平成**17**年条例5号〕

（不当な取引行為に関する情報の提供）

**第20条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているときにおいて、当該不当な取引行為による消費者の被害を防止するため緊急の必要があるとき、消費者に対し、当該事業者の氏名又は名称及び住所並びに当該不当な取引行為の内容その他必要な情報を提供するものとする。

追加〔平成**15**年条例**65**号〕、一部改正〔平成**17**年条例5号〕

第3節 啓発活動及び教育の推進等

追加〔平成**17**年条例5号〕

（啓発活動及び教育の推進）

**第21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を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を推進するものとする。

追加〔平成**17**年条例5号〕

（消費者の意見の反映）

**第22条** 県は、消費者施策の推進に当たっては、消費生活に関するモニターの設定等により、消費者の意見を反映させるよう努めるものとする。

2 知事は、消費者施策の推進に当たって必要と認めるときは、香川県消費生活審議会の意見を聴くものとする。

一部改正〔平成**17**年条例5号〕

（消費者の組織化等の促進）

**第23条** 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者の組織化及び消費者団体の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう努めるものとする。

一部改正〔平成**17**年条例5号〕

第4節 生活関連商品に関する措置

追加〔平成**17**年条例5号〕

（特別の調査を要する商品の指定等）

**第24条** 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品（以下「生活関連商品」という。）の供給が著しく不足し、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、当該生活関連商品の供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、当該生活関連商品を特別の調査を要する商品として指定することができる。

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

3 知事は、第1項の規定による指定をしたときは、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。

追加〔平成**17**年条例5号〕

(調査の実施等)

**第25条** 知事は、前条第1項の規定により指定した商品（以下「指定生活関連商品」という。）について、その需給の状況及び価格の動向に関し必要な調査を行い、その結果を消費者及び関係者に提供するものとする。

追加〔平成17年条例5号〕

(勧告)

**第26条** 知事は、指定生活関連商品の供給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、当該指定生活関連商品の供給又は価格の安定を図るため、当該指定生活関連商品の売渡しその他必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

追加〔平成17年条例5号〕

### 第3章 苦情の処理等

全部改正〔平成17年条例5号〕

(知事による苦情の処理)

**第27条** 知事は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）の申出が消費者から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、その内容を調査し、当該消費者苦情が適切かつ迅速に処理されるよう必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の場合において、当該事業者及び関係者に対し、必要な資料又は報告の提出を求めることができる。

3 知事は、消費者苦情が適切かつ迅速に処理されるよう、事業者団体、消費者団体その他関係機関との連携及び協力に努めなければならない。

一部改正〔平成17年条例5号〕

(香川県消費生活審議会によるあっせん等)

**第28条** 知事は、前条第1項の規定により申出のあった消費者苦情について、同項の規定による措置によっては当該消費者苦情を解決することが困難であるときは、当事者の同意を得て、香川県消費生活審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 香川県消費生活審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者及び関係者に対し、出席を求め、その意見を聴き、又は必要な資料若しくは報告の提出を求めることができる。

3 香川県消費生活審議会は、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。

4 香川県消費生活審議会によるあっせん又は調停の手續に関し必要な事項は、規則で定める。

一部改正〔平成17年条例5号〕

(訴訟の援助)

**第29条** 知事は、消費者が前条の規定によるあっせん又は調停によって解決されなかった消費者苦情に係る訴訟を提起する場合において、特に必要があると認めるときは、当該消費者に対し、これに要する費用の貸付けその他の援助を行うことができる。

2 知事は、必要があると認めるときは、前項の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者に係る当該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。

一部改正〔平成**17**年条例5号〕

（知事に対する申出）

**第30条** 県民は、この条例の規定に違反する事業活動により、又はこの条例の規定に基づく知事の措置がとられていないことにより、消費者の利益が害され、又はそのおそれがあるときは、知事に対し、その旨を書面により申し出て、必要な措置をとるべきことを求めることができる。

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

3 知事は、県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、第1項の規定による申出の内容及びその処理の結果を公表するものとする。

追加〔平成**17**年条例5号〕

第4章 香川県消費生活審議会

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（設置）

**第31条** 知事の諮問に応じ、消費者施策の計画的な推進に関する事項その他の消費者施策に関する重要な事項について調査審議し、及び消費者苦情についてのあっせん又は調停を行うため、香川県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、前項に定めるもののほか、県民の消費生活に関する事項について知事に意見を述べるることができる。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（組織）

**第32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、知事が委嘱する。

（1）消費者の意見を代表する者

（2）事業者の意見を代表する者

（3）学識経験を有する者

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、再任されることができる。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（会長）

**第33条** 審議会に、会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

3 会長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（会議）

**第34条** 審議会の会議は、会長が招集する。

2 審議会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

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

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（消費者苦情処理委員会）

**第35条** 審議会は、消費者苦情のあっせん又は調停を行わせるため、消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を置くことができる。

2 委員会に属すべき委員は、審議会の委員のうちから、事件ごとに会長が指名する。

3 委員会に、委員長を置き、会長の指名する当該委員会の委員がこれに当たる。

4 委員長は、当該委員会の事務を掌理する。

5 委員長に事故があるときは、当該委員会に属する委員のうちから委員長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

6 審議会は、その定めるところにより、委員会の決議をもって審議会の議決とすることができる。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

（雑則）

**第36条** この章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。

全部改正〔平成**17**年条例5号〕

## 第5章 雑則

（立入調査等）

**第37条** 知事は、第**11**条、第**16**条第2項、第**19**条又は第**26**条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員に、事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により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。

追加〔平成**14**年条例9号〕、一部改正〔平成**17**年条例5号〕

（公表）

**第38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、当該事業者の氏名又は名称及び住所並びに当該行為の内容を公表することができる。

(1) 第**11**条、第**16**条第2項、第**19**条又は第**26**条の規定による勧告に従わなかったとき。

(2) 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、同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

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

追加〔平成**14**年条例9号〕、一部改正〔平成**17**年条例5号〕

(委任)

**第39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**12**年条例**29**号・**14**年9号・**17**年5号〕

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和**50**年4月1日から施行する。

(附属機関を構成する委員その他の構成員の報酬等に関する条例の一部改正)

2 附属機関を構成する委員その他の構成員の報酬等に関する条例（昭和**32**年香川県条例第**43**号）の一部を次のように改正する。

(次のよう略)

附 則（平成**12**年3月**27**日条例第**29**号）

この条例は、平成**12**年4月1日から施行する。

附 則（平成**14**年3月**27**日条例第9号）

この条例は、平成**14**年4月1日から施行する。

附 則（平成**15**年**12**月**19**日条例第**65**号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成**17**年3月**29**日条例第5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。

(経過措置)

2 この条例の施行前に、改正前の香川県消費者保護条例（以下「旧条例」という。）第7条の規定によりされた勧告は改正後の香川県消費生活条例（以下「新条例」という。）第**11**条の規定によりされた勧告と、旧条例第7条の3の規定によりされた勧告は新条例第**19**条の規定によりされた勧告と、旧条例第**17**条第1項の規定によりされた申出は新条例第**27**条第1項の規定によりされた申出と、旧条例第**19**条第1項の規定によりされた調停は新条例第**28**条第1項の規定によりされた調停と、旧条例第**20**条第1項の規定によりされた援助は新条例第**29**条第1項の規定によりされた援助と、旧条例第**21**条第1項の規定によりされた指定でこの条例の施行の際現に効力を有するものは新条例第**24**条第1項の規定によりされた指定と、旧条例第**23**条の規定によりされた勧告は新条例第**26**条の規定によりされた勧告とみなす。

(附属機関を構成する委員その他の構成員の報酬等に関する条例の一部改正)

3 附属機関を構成する委員その他の構成員の報酬等に関する条例（昭和**32**年香川県条例第**43**号）の一部を次のように改正する。

(次のよう略)



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。

# 愛媛県消費生活条例

自治体

愛媛県

見出し

第**4**編：福祉、労働、職業

第**1**章：社会

第**5**節：消費生活

例規番号

昭和**50**年**3**月**14**日 条例第**11**号

制定日

昭和**50**年**3**月**14**日

統一条例コード

**380008-74744771**

分類

条例

例規集更新日

令和**2**年**11**月**30**日

収集日

令和**3**年**7**月**20**日

○愛媛県消費生活条例

昭和**50**年 3 月**14**日条例第**11**号

愛媛県消費者保護条例を次のように公布する。

愛媛県消費生活条例

題名改正〔平成**17**年条例**16**号〕

改正注記

目次

第 1 章 総則（第 1 条—第**14**条）

第 2 章 消費者の安全の確保、取引の適正化等に関する施策（第**15**条—第**22**条）

第 3 章 消費者苦情の処理体制の整備（第**23**条—第**27**条）

第 4 章 消費生活に係る物価安定措置（第**28**条—第**30**条）

第 5 章 立入調査等及び公表（第**31**条・第**32**条）

第 6 章 補則（第**33**条—第**35**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、法令に特別の定めがあるもののほか、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、県及び事業者の責務並びに消費者の役割等を明らかにするとともに、県の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確保することを目的とする。

一部改正〔平成16年条例47号・17年16号〕

#### 改正注記

#### (定義)

**第2条** この条例において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

2 この条例において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

3 この条例において「事業者団体」とは、事業者の共通の利益を増進することを目的とする2以上の事業者の結合体又はその連合体をいう。

4 この条例において「消費者団体」とは、消費者の利益の擁護又は増進を目的とする2以上の消費者の結合体又はその連合体をいう。

追加〔平成17年条例16号〕

#### 改正注記

#### (基本理念)

**第3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「消費者政策」という。）の推進は、県民の消費生活に関し、次に掲げる消費者の権利を確立するとともに、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) 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権利

(2) 消費者の安全が確保される権利

(3) 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権利

(4) 商品及び役務について取引の安全が確保され、不当な取引条件を強制されず、不適正な取引行為を行わせない権利

(5) 消費者に対し必要な情報が迅速かつ適確に提供される権利

(6) 消費者に対し必要な教育及び学習の機会が確保される権利

(7) 消費者の意見が消費者政策に反映される権利

(8) 消費者の健全かつ自主的な組織活動を通じて消費者の利益の擁護及び増進のため、消費者団体を組織し、行動する権利

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

4 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

追加〔平成17年条例16号〕

#### 改正注記

#### (県の責務)

**第4条** 県は、経済社会の発展に即応して、前条の基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、消費者政策を策定し、及びこれを推進する責務を有する。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

（市町に対する協力）

**第5条** 県は、市町が実施する消費者政策について、必要に応じて協力するものとする。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（事業者の責務）

**第6条** 事業者は、基本理念にかんがみ、消費者に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）価格及び供給の安定並びに品質等の向上を図ること。
  - （3）資源利用の適正化、環境への負荷の低減その他環境の保全に配慮すること。
  - （4）消費者に対し必要な情報を迅速かつ適確に及び明確かつ平易に提供すること。
  - （5）消費者との取引に際して、消費者の知識、経験等に配慮すること。
  - （6）消費者の意見の反映に配慮すること。
  - （7）事業者と消費者との間に生じた苦情（以下「消費者苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該消費者苦情を適切かつ迅速に処理すること。
- 2 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、法令を遵守するとともに、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。
- 3 事業者は、県又は市町が実施する消費者政策に協力する責務を有する。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（事業者団体の責務）

**第7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るものとする。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（消費者の役割）

- 第8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、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するとともに、必要に応じて消費者政策に関して意見を述べることによつて、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすように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。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

（消費者団体の役割）

**第9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。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（啓発活動及び教育の充実等）

**第10条** 知事は、消費者の自立を支援するため、消費者に対し、消費生活に関する必要な情報の提供、知識の普及等啓発活動を推進するものとする。

- 2 県は、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及び学習機会の提供に関し必要な施策を講ずるものとする。
- 3 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため、事業者に対し、必要な情報の提供、知識の普及等啓発活動を推進するものとする。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(消費者活動の育成)

**第11条** 知事は、健全かつ自主的な消費者活動の育成に必要な指導及び援助に努めなければならない。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(意見等の反映及び県民の参加)

**第12条** 知事は、消費者政策の策定及び推進に当たっては、消費者及び消費者団体の意見、要望等を反映させるとともに、広く県民の参加を求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16号〕

改正注記

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

**第13条** 知事は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報 通信社会の進展に的確に対応するものとする。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

(環境の保全への配慮)

**第14条** 知事は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するものとする。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

## 第2章 消費者の安全の確保、取引の適正化等に関する施策

全部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(危害の防止)

**第15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、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、法令に定める措置をとる場合を除き、当該事業者に対し、当該危害を防止するために必要な限度において、当該商品及び役務の供給の中止及び回収等必要な措置を講ずるように指導し、又は勧告しなければならない。

- 2 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、身体又は財産に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、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、法令に定める措置をとる場合を除き、規則で定めるところにより、当該商品又は役務の名称その他の規則で定める事項を消費者に周知するものとする。

- 3 前項の規定による周知があつたときは、当該商品又は役務を供給する事業者は、直ちに当該商品及び役務の供給の中止及び回収等必要な措置をとらなければならない。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(自主基準の設定)

**第16条** 事業者団体は、消費者の安全の確保、取引の適正化等に資するため、事業者が消費者に供給する商品及び役務について、規格、広告その他の表示、包装その他必要な事項の基準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16号〕

改正注記

（県の基準の設定）

**第17条** 知事は、消費者の安全の確保、取引の適正化等を図るため、特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及び役務について、規格、広告その他の表示、包装その他必要な事項の基準を定めることができる。

2 知事は、前項に規定する基準を定めようとするときは、愛媛県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

（基準への適合義務）

**第18条** 事業者は、消費者に供給する商品及び役務を前条第1項に規定する基準に適合させるようにしなければならない。

2 知事は、事業者が前項に規定する義務を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、当該義務を遵守するように指導し、又は勧告することができる。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

（試験、検査等の実施）

**第19条** 知事は、消費者の安全の確保、取引の適正化等を図るため、事業者が消費者に供給する商品及び役務について、試験、検査、調査、監視等を実施し、必要に応じてその結果を公表するものとする。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

（不適正な取引行為の禁止）

**第20条** 事業者は、消費者と事業者との間で行う商品又は役務の取引（以下「消費者取引」という。）に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

- （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、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、て、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為で規則で定めるもの
- （2）消費者を威迫し、執ように説得し、又は心理的に不安に陥れる等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行為で規則で定めるもの
- （3）取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為で規則で定めるもの
- （4）消費者若しくはその関係者を欺き、威迫し、困惑させる等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で争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせる行為で規則で定めるもの
- （5）契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、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で規則で定めるもの
- （6）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

よつて生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為で規則で定めるもの  
(7) 信用の供与の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。）に関し、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、与信契約等の締結を勧誘し、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迫り、若しくは債務の履行をさせる行為で規則で定めるもの

(8) 前各号に掲げる行為に準ずる行為で規則で定めるもの

- 2 知事は、前項各号に規定する規則を定めようとするときは、愛媛県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。これを改正し、又は廃止しようとするときも、同様とする。
- 3 第1項の規定は、事業者が第三者に対し、消費者取引について媒介をすることの委託（以下「委託」という。）をし、当該委託を受けた第三者（その第三者から委託を受けた者（2以上の段階にわたる委託を受けた者を含む。）を含む。以下「受託者等」という。）が消費者に対して同項各号に掲げる行為（以下「不適正な取引行為」という。）をした場合について準用する。
- 4 消費者取引に係る消費者の代理人、事業者の代理人及び受託者等の代理人は、第1項（前項において準用する場合を含む。）、次条、第22条及び第31条の規定の適用については、それぞれ消費者、事業者及び受託者等とみなす。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（不適正な取引行為に対する指導又は勧告）

**第21条** 知事は、不適正な取引行為を行つている事業者又は受託者等（以下「事業者等」という。）があるときは、その者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（不適正な取引行為の周知）

**第22条** 知事は、事業者等が不適正な取引行為を行つていると認める場合において、当該不適正な取引行為による消費者の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、規則で定めるところにより、速やかに、当該事業者等の氏名又は名称その他の規則で定める事項を消費者に周知するものとする。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

### 第3章 消費者苦情の処理体制の整備

（市町が実施する消費者苦情の処理の援助）

**第23条** 知事は、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わなければならない。

一部改正〔平成12年条例12号・16年47号・17年16号〕

改正注記

（消費者苦情の処理等）

**第24条** 知事は、消費者苦情の申出があつたときは、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つせんその他の措置を講じなければならない。

- 2 知事は、消費者苦情を処理するために必要があると認めるときは、事業者又は関係者に対し、商品及び役務について説明若しくは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 知事は、第1項に規定するあつせんその他の措置を講じた場合において、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、愛媛県消費者苦情処理審査会（以下「審査会」という。）に対し、当該消費者苦情の調停を求めることができる。



- 4 審査会は、前項の規定により調停を求められた消費者苦情について、調停案を作成し、当該消費者苦情の当事者に対し、当該調停案の受諾を勧告することができる。
- 5 知事は、規則で定めるところにより、第3項の規定により調停を求めた消費者苦情のうち特に必要があると認めるものについて、審査会における審議の経過及び結果の概要を消費者に周知するものとする。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

**第25条** 知事は、事業者及び事業者団体に対し、消費者苦情の処理の体制の整備について、助言することができる。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（訴訟の援助）

**第26条** 知事は、事業者が消費者に供給する商品及び役務によつて被害を受けた消費者が、当該事業者に対して訴訟（民事訴訟法（平成8年法律第109号）第275条に規定する和解及び民事調停法（昭和26年法律第222号）による調停を含む。以下同じ。）を提起しようとする場合において、当該訴訟が次に掲げる要件のいずれにも該当するものであるときは、当該訴訟を提起しようとする者に対して、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する資金を貸し付けることができる。

（1）訴訟を提起しようとする者が受けた被害と同様の被害が、多数存在し、又は多数発生するおそれがあること。

（2）1件当たりの被害額が規則で定める額以下であること。

（3）訴訟の原因となつた紛争が第24条第4項の規定により審査会が行つた調停によつて解決しないものであること。

- 2 前項に規定する訴訟に要する資金の貸付けについては、審査会の審査を経なければならない。一

部改正〔平成10年条例8号・17年16号〕

改正注記

（貸付金の返還等）

**第27条** 前条の規定により、訴訟に要す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、速やかに当該資金を返還しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、訴訟に要する資金の貸付けを受けた者が死亡したとき、その他やむを得ない事情があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

- 3 知事は、第1項の規定にかかわらず、訴訟に要する資金の貸付けを受けた者が、災害、疾病その他やむを得ない事情により当該資金を返還することが困難であると認めるときは、規則で定めるところにより、当該資金の返還を猶予することができる。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

## 第4章 消費生活に係る物価安定措置

（物価対策県民会議）

**第28条** 消費生活に係る物価安定対策に関して意見を求め、及び物価安定対策を推進するため、物価対策県民会議を置く。

- 2 物価対策県民会議は、県物価対策県民会議及び知事が定める区域ごとに置かれる地区物価対策県民会議とする。

- 3 前各項に定めるもののほか、物価対策県民会議の組織及び運営に関し必要な事項は、知事が定める。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(物価監視)

**第29条** 知事は、消費生活との関連性が高い商品（以下「生活関連商品」という。）の価格及び需給の状況が消費生活の安定に影響を及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品を価格及び需給の状況の監視（以下「物価監視」という。）を行う商品として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により指定した生活関連商品について、物価監視を行わなければならない。

3 知事は、第1項の規定により指定した生活関連商品の価格及び需給の状況が消費生活の安定に影響を及ぼすおそれなくなつたと認めるときは、同項に規定する指定を解除しなければならない。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(指導又は勧告)

**第30条** 知事は、物価監視の結果等に基づき、消費生活の安定のために必要があると認めるときは、事業者に対し、生活関連商品の価格及び需給の安定に関する必要な措置を講ずるように指導し、又は勧告することができる。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

## 第5章 立入調査等及び公表

全部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

(立入調査等)

**第31条** 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者等に対し、報告を求め、その職員に、事業者等の事務所、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、又は必要最小限度の数量の商品若しくは当該事業者が役務を提供するために使用する物若しくは当該役務に関する資料（以下「商品等」という。）の提出を求めることができる。

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 県は、第1項の規定により事業者から商品等を提出させたときは、正当な補償を行うものとする。

4 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。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

(公表)

**第32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、規則で定めるところにより、事業者等の氏名又は名称、住所及びその該当する内容を公表することができる。

(1) 第15条第1項、第18条第2項、第21条又は第30条の規定による勧告に従わなかつたとき。

(2) 第24条第2項の規定による指示に従わなかつたとき。

(3) 前条第1項の規定による報告若しくは商品等の提出をせず、若しくは虚偽の報告若しくは商品等の提出をし、同項の規定による立入り若しくは調査を拒み、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。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

## 第6章 補則

(知事に対する申出)

**第33条** 県民は、この条例の定め違反する事業活動により、消費者の利益が害されていると認めるときは、規則で定めるところにより、知事に対して、その旨を申し出て、適当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当該申出に係る事項について必要な調査を行い、当該申出に係る事項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とるものとする。

3 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため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、第1項の規定による申出の内容及びその結果の概要その他の規則で定める事項を消費者に周知するものとする。

追加〔平成17年条例16号〕

改正注記

（国の行政機関の長等との協力等）

**第34条** 知事は、消費者政策の実施について、国の行政機関、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。）若しくは他の地方公共団体の長の協力が必要であると認めるとき、又はこれらの者から協力を求められたときは、情報の提供若しくは調査の依頼その他の協力を求め、又はその求めに応じなければならない。

2 知事は、前項に定めるもののほか、県民の消費生活の安定と向上を図るため必要があると認めるときは、国の行政機関又は国民生活センターの長に対し、意見を述べ、必要な措置をとるよう求めるものとする。

一部改正〔平成17年条例16号〕

改正注記

（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等）

**第35条** 知事は、消費生活相談等の事務の実施により得られた情報（愛媛県個人情報保護条例（平成13年愛媛県条例第41号）第14条第2項の規定により措置が講じられているものを除く。）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。

2 愛媛県消費生活センターの組織及び運営に関する事項については、知事が定める。

追加〔平成28年条例14号〕

改正注記 条沿革

（委任）

**第36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17年条例16号・28年14号〕

改正注記

## 附 則

1 この条例は、公布の日から起算して4月を経過した日から施行する。ただし、第4章の規定、第21条第1号の規定中第20条に係る部分、第21条第4号の規定及び第22条の規定は、昭和50年4月1日から施行する。

2 愛媛県執行機関の附属機関設置条例（昭和27年愛媛県条例第54号）の一部を次のように改正する。

別表中「別表」を「別表（第2条、第3条関係）」に改め、同表知事の部愛媛県青少年保護審議会の項の次に次のように加える。

愛媛県消費者保護審議会	消費者の保護に関する施策の基本的事項及び施策の実施に係る重要な事項の調査審議に関する事務	25人
愛媛県消費者苦情処理審査会	消費者苦情を解決するために必要な調停及び消費者が事業者に対して提起する訴訟に要する資金の貸付けの審査に関する事務	10人



**附 則**（平成**10**年 3月**24**日条例第 8 号）  
この条例は、公布の日から施行する。

**附 則**（平成**12**年 3月**24**日条例第**12**号抄）  
（施行期日）

- 1 この条例は、平成**12**年 4月 1 日から施行する。

**附 則**（平成**16**年**12**月**24**日条例第**47**号抄）  
（施行期日）

- 1 この条例は、平成**17**年 1月**16**日から施行する。（後略）

**附 則**（平成**17**年 3月**25**日条例第**16**号）

この条例は、平成**17**年 4月 1 日から施行する。ただし、第 1 条中愛媛県消費者保護条例第 9 条第 2 項の改正規定、同条に 1 項を加える改正規定、同条例第 2 章中第**13**条を第**19**条とし、同条の次に 3 条を加える改正規定及び同条例第**21**条第 1 号の改正規定（「第 9 条第 1 項、第**12**条第 2 項又は前条」を「第**15**条第 1 項、第**18**条第 2 項、第**21**条又は第**30**条」に改める部分（第**21**条に係る部分に限る。）に限る。）は、同年 7 月 1 日から施行する。

**附 則**（平成**28**年 3月**29**日条例第**14**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**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。

# 高知県消費生活条例

自治体

高知県

見出し

第**4**編：生活環境  
第**1**章：消費生活

例規番号

昭和**50**年**7**月**16**日 条例第**19**号

制定日

昭和**50**年**7**月**16**日

統一条例コード

**390003-56402680**

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

○高知県消費生活条例

昭和**50**年 7 月**16**日 条例第**19**号

高知県消費者保護条例をここに公布する。  
高知県消費生活条例

題名改正〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

目次

第 1 章 総則（第 1 条—第 8 条）

第2章	消費者の利益の擁護及び増進に関する取組
第1節	安全の確保（第9条・第10条）
第2節	不当な取引行為の禁止等（第11条—第13条）
第3節	基準等の設定等（第14条—第17条）
第4節	消費者からの苦情の処理等（第18条—第22条）
第5節	消費生活関連商品に関する措置（第23条—第25条）
第6節	知事への申出等（第26条）
第7節	立入調査等及び公表（第27条・第28条）
第8節	啓発活動及び教育の推進等（第29条・第30条）
第3章	高知県消費生活審議会（第31条—第38条）
第4章	雑則（第39条・第40条）
附則	

## 第1章 総則

### （目的）

**第1条** この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等に格差があるという認識のもとに、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、県及び事業者の責務等を明らかにするとともに、県が実施する取組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に関する総合的な取組（以下「消費者に関する取組」という。）の推進を図り、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18年条例38号〕

### 改正注記

### （基本理念）

**第2条** 消費者に関する取組の推進は、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ことを消費者の基本的な権利とする中で、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) 消費者の安全が確保されること。
  - (2) 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
  - (3) 商品及び役務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) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
  - (5) 消費者に対し教育の機会が提供されること。
  - (6) 消費者の意見が県が実施する消費者に関する取組に反映されること。
  - (7) 消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること。
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

- 3 消費者に関する取組の推進は、高齢社会の進展に的確に対応して行われなければならない。
- 4 消費者に関する取組の推進は、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。
- 5 消費者に関する取組の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。  
追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（県の責務）

**第3条** 県は、前条の基本理念に基づき、社会的及び経済的状況に応じた消費者に関する取組を実施するものとする。

- 2 県は、消費者に関する取組の実施に当たっては、消費者の意見を反映させるものとする。

一部改正〔平成18年条例38号〕

改正注記

（市町村との連携）

**第4条** 県は、消費者に関する取組の実施に当たっては、必要に応じて市町村との連携を図るとともに、市町村が実施する消費者に関する取組について必要な助言及び協力を行うものとする。

全部改正〔平成18年条例38号〕

改正注記

（事業者の責務）

**第5条** 事業者は、第2条の基本理念を考慮して、消費者に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）消費者との取引に関して生じた苦情（以下「消費者からの苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該消費者からの苦情を適切に処理すること。
  - （5）県又は市町村が実施する消費者に関する取組に協力すること。
- 2 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境の保全に資するため、再商品化（容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律（平成7年法律第112号）第2条第8項に規定する再商品化をいう。）が容易な容器及び包装の使用その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
  - 3 事業者は、消費者に供給する商品及び役務について、価格及び供給の安定に努めるとともに、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18年条例38号〕

改正注記

（事業者団体の役割）

**第6条** 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者からの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。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(消費者の役割)

**第7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、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なければならない。

2 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

3 消費者は、消費生活に関し、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。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(消費者団体の役割)

**第8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。

追加〔平成18年条例38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取組**

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

### **第1節 安全の確保**

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(安全の確保)

**第9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、他の法令に基づき措置を講ずる場合を除き、当該事業者に対し、当該危害を防止するために必要な限度において、当該商品又は役務の供給の中止、回収その他の県民の消費生活における安全を確保す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。

2 知事は、前項の規定に基づき指導し、又は勧告した場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該指導又は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。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(緊急危害に係る情報提供)

**第10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重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、その危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、他の法令に基づき措置を講ずる場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、当該事業者の氏名又は名称及び住所又は主たる事務所の所在地その他の必要な情報を消費者に提供しなければならない。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

## 第2節 不当な取引行為の禁止等

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(不当な取引行為の禁止)

**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、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規則で定めることができる。

(1) 消費者に対し、商品若しくは役務に関する重要な事項について事実を告げず、若しくは誤解を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、若しくは心理的不安に陥れ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) 消費者若しくはその関係人を欺き、威迫す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で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

(4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しの申出を妨げて、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若しくは契約の解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

2 知事は、前項の規定に基づき不当な取引行為を定めようとするときは、あらかじめ第31条第1項の高知県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 事業者は、消費者との間で商品又は役務の取引を行うに当たり、第1項の規定に基づき定められた不当な取引行為（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(不当な取引行為に対する勧告等)

**第12条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、是正するよう指導し、又は勧告することができる。



2 第9条第2項の規定は、前項の規定に基づき指導し、又は勧告した場合に準用する。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（不当な取引行為に係る情報提供）

**第13条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行っており、当該不当な取引行為による消費者の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、速やかに当該事業者の氏名又は名称及び住所又は主たる事務所の所在地並びに当該不当な取引行為の内容その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

### 第3節 基準等の設定等

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（自主基準等の設定）

**第14条** 事業者団体は、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ため、事業者が消費者に供給する商品又は役務について、規格又は計量、広告その他の表示、包装その他の必要な事項の基準を定めるよう努めなければならない。

2 事業者団体は、前項の規定により規格又は基準を定めたときは、知事にその内容を届け出なければならない。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（県の基準等の設定）

**第15条** 知事は、消費者の安全及び消費者と事業者との間の取引における公正を確保するため、特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、規格又は計量、広告その他の表示、包装その他の必要な事項の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定に基づき規格又は基準を定めるため必要があると認めるときは、事業者その他関係者に対し、資料の提出その他の協力を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定に基づき規格又は基準を定めようとするときは、あらかじめ第31条第1項の高知県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

4 知事は、第1項の規定に基づき規格又は基準を定めたときは、規則で定めるところにより、その旨を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（基準等への適合義務）

**第16条** 事業者は、消費者に供給する商品又は役務を前条第1項の規定に基づき知事が定める規格又は基準に適合させるようにしなければならない。

2 知事は、事業者が前項に規定する義務を遵守しないと認めるときは、当該事業者に対し、当該義務を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(試験、検査等の実施)

**第17条** 知事は、消費者の安全及び消費者と事業者との間の取引における公正を確保するため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試験、検査、調査等を行うとともに、必要に応じ、その結果についての情報を提供するものとする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

#### 第4節 消費者からの苦情の処理等

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(市町村が行う消費者からの苦情の処理への技術的助言等)

**第18条** 知事は、市町村が行う消費者からの苦情の処理について、必要に応じ、技術的助言、情報の提供等を行うものとする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(消費者からの苦情等の処理)

**第19条** 知事は、消費者から消費生活に関する相談があったとき又は消費者からの苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該相談又は消費者からの苦情を解決するためにあつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の規定により措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該相談又は消費者からの苦情に係る事業者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(高知県消費生活審議会の調停)

**第20条** 知事は、前条第1項の規定によるあつせんその他の措置によっては、当該消費者からの苦情を解決することが困難であると認めるときは、当事者の同意を得て、第31条第1項の高知県消費生活審議会の調停に付することができる。

2 第31条第1項の高知県消費生活審議会は、前項の規定に基づく調停のため必要があると認めるときは、当事者その他関係者の出席を求め、意見を聴き、若しくは説明を求め、又はこれらの者に対し資料の提出を求めることができる。

3 第31条第1項の高知県消費生活審議会は、必要があると認めるときは、第1項の規定に基づき調停に付された消費者からの苦情について調停案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記



(訴訟の援助)

**第21条** 知事は、消費者からの苦情に係る訴訟（民事訴訟法（平成8年法律第**109**号）第**275**条第1項の和解及び民事調停法（昭和**26**年法律第**222**号）による調停を含む。以下同じ。）であって、次に掲げるすべての要件を満たし、かつ、第**31**条第1項の高知県消費生活審議会において援助することが適当であると認めたものを行う消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用に充てるための資金（次条において「資金」という。）を貸し付け、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) 前条第1項の規定に基づく調停によっても解決されない消費者からの苦情に係るものであること。
  - (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商品又は役務に係るものであること。
  - (3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害に係るものであること。
  - (4) 前3号に掲げるもののほか、規則で定める要件
- 追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(資金の返還等)

**第22条** 前条の規定に基づき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、当該貸付けを受けた資金を県に返還しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、貸し付けた資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

## 第5節 消費生活関連商品に関する措置

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(商品の指定等)

**第23条** 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品の供給が著しく不足し、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、当該商品の供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、当該商品を特別の調査を要する商品として指定することができる。

- 2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定に基づく指定を解除するものとする。
- 3 知事は、第1項の規定に基づく指定をするときは、規則で定めるところにより、その旨を告示しなければならない。これを解除するときも、同様とする。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(指定商品の監視等)

**第24条** 知事は、前条第1項の規定に基づき指定した商品（次条において「指定商品」という。）について、その需給の状況及び価格の動向に関し必要な調査及び監視を行わなければならない。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（指定商品に係る勧告等）

**第25条** 知事は、指定商品の供給又は価格の安定が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、当該指定商品の供給又は価格の安定を図るため、当該指定商品の売渡しその他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。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

## 第6節 知事への申出等

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（知事への申出等）

**第26条** 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動が行われることにより、第2条第1項の消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、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、適当な措置を講ずるよう求めることができる。

2 知事は、前項の規定に基づく申出があったときは、必要な調査を行い、当該申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づき適当な措置を講ずるものとする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

## 第7節 立入調査等及び公表

追加〔平成18年条例38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、報告を求め、又はその職員に、営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定に基づき職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者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項の規定に基づく権限は、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。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（公表）

**第28条** 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、事業者に正当な理由がないと認めるときは、事業者の氏名又は名称及び住所又は主たる事務所の所在地並びに当該事実その他の必要な事項を公表することができる。この場合において、知事は、あらかじめ、当該事業者意見に意見を述べる機会を与えなければならない。

(1) 第9条第1項、第12条第1項、第16条第2項又は第25条の規定に基づく勧告に従わなかったとき。

(2) 第9条第2項（第12条第2項において準用する場合を含む。）の規定に基づく報告を拒み、又は虚偽の報告をしたとき。

(3) 前条第1項の規定に基づく報告を拒み、若しくは虚偽の報告をし、調査を拒み、又は質問に応じなかったとき。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

## 第8節 啓発活動及び教育の推進等

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（啓発活動及び教育の推進）

**第29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を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実させるものとする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（消費者団体の自主的な活動の促進）

**第30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努めるものとする。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

## 第3章 高知県消費生活審議会

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

（設置）

**第31条** 知事の諮問に応じ、消費者に関する取組の実施に関する重要な事項の調査審議及び消費者からの苦情に係る訴訟の援助に関する審査を行わせるため、高知県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、前項に規定する調査審議及び審査のほか、消費者からの苦情の調停を行うものとする。

3 審議会は、前2項に規定する調査審議及び審査並びに調停に係る事項に関し必要があると認めるときは、知事に意見を述べることができる。

追加〔平成18年条例38号〕

改正注記

(組織)

**第32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) 消費者を代表する者
- (2) 事業者を代表する者
- (3) 学識経験を有する者
- (4) 関係行政機関の職員

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(任期等)

**第33条** 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。

2 委員（前条第2項第1号又は第3号に掲げる者のうちから任命された委員を除く。）が任命された時における当該職を失ったときは、委員の職を失う。

3 委員は、再任されることができる。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(会長)

**第34条** 審議会に会長を置き、委員の互選によって定める。

2 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

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

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(会議)

**第35条** 審議会の会議（以下「会議」という。）は、会長が招集する。

2 会議の議長は、会長が当たる。

3 会議は、委員の過半数の出席がなければ、議事を開き、及び議決をすることができない。

4 会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(部会)

**第36条** 審議会は、その議決により、部会を置くことができる。

2 部会は、会長が指名する委員で組織する。

3 前2条の規定は、部会について準用する。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(専門調査員)

**第37条** 審議会に専門の事項を調査研究させるため、専門調査員を置くことができる。

2 専門調査員は、学識経験を有する者のうちから知事が会長と協議して任命する。

3 専門調査員は、当該専門の事項の調査研究が終了したときは、その職を失う。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(雑則)

**第38条** この章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。

追加〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

## **第4章 雑則**

全部改正〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(国の行政機関の長等との協力)

**第39条** 知事は、消費者に関する取組の実施について、国の行政機関、独立行政法人国民生活センター若しくは他の地方公共団体の長の協力が必要であると認めたとき又はこれらの者からの協力を求められたときは、情報の提供若しくは調査の依頼その他の協力を求め、又はその求めに応じなければならない。

全部改正〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

(委任)

**第40条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

全部改正〔平成**18**年条例**38**号〕

改正注記

## **附 則**

この条例は、公布の日から施行する。

**附 則** (昭和**57**年3月**23**日条例第**12**号)

この条例は、昭和**57**年4月1日から施行する。

**附 則** (平成9年**12**月**24**日条例第**47**号)

この条例は、平成**10**年1月1日から施行する。

**附 則** (平成**15**年3月**28**日条例第**21**号)

この条例は、平成**15**年4月1日から施行する。

**附 則** (平成**17**年3月**29**日条例第**22**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 この条例の施行の際現に委員等に委嘱又は任命されている県議会の議員は、当該委員等の任期が満了するまでの間、引き続き当該委員等として在任することができる

る。この場合において、当該委員等である者の数が当該委員等の定数を超えるときは、当該数をもって当該委員等の定数とする。

**附 則**（平成**18**年7月**18**日条例第**38**号）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成**18**年**10**月1日から施行する。

（経過措置）

- 2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の高知県消費者保護条例第6条第1項の高知県消費者保護審議会（以下この項において「従前の高知県消費者保護審議会」という。）の委員である者は、この条例の施行の日においてこの条例による改正後の高知県消費生活条例（以下この項において「新条例」という。）第**32**条第2項の規定により高知県消費生活審議会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、その任命されたものとみなされる高知県消費生活審議会の委員の任期は、新条例第**33**条第1項の規定にかかわらず、同日における従前の高知県消費者保護審議会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。

## 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。

# 高知市民のくらしを守る条例

自治体

高知県 高知市

見出し

第**7**編：民生

第**1**章：市民生活

例規番号

昭和**50**年**7**月**25**日 条例第**27**号

制定日

昭和**50**年**7**月**25**日

統一条例コード

**392014-96714292**

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**21**日

○高知市民のくらしを守る条例  
(昭和**50**年**7**月**25**日条例第**27**号)

改  
正

平成**12**年**4**月**1**日条例第**21**号  
平成**28**年**4**月**1**日条例第**34**号

平成**21**年**4**月**1**日条例第**32**号

目次

第**1**章 総則(第**1**条－第**7**条)

## 第2章 消費者の権利の確立

### 第1節 危害の防止(第8条－第11条)

### 第2節 表示、計量及び包装の適正化(第12条－第20条)

### 第3節 取引行為の適正化(第21条－第23条)

### 第4節 苦情の処理及び被害の救済(第24条－第26条)

## 第3章 物価の安定

### 第1節 生活必需物資の確保(第27条－第30条)

### 第2節 不当な事業行為の排除(第31条－第35条)

## 第4章 公表(第36条・第37条)

## 第5章 消費者施策の総合的推進

### 第1節 行政体制と消費者組織の強化(第38条－第40条)

### 第2節 市民意見の反映等(第41条－第43条)

## 第6章 補則(第44条・第45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その他の基本理念を定め、市及び事業者等の責務並びに消費者等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の施策(以下「消費者施策」という。)の基本となる事項を定めることにより、消費者施策の総合的な推進を図り、もって消費者主権の確立と市民の消費生活の安定及び向上の確保を目的とする。

### (基本理念)

第2条 消費者施策の推進は、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ることを基本として行われなければならない。

(1) 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。)について自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利

(3) 公正な取引条件及び取引方法を提供される権利

(4) 被害が生じた場合に、適切かつ迅速に救済される権利

(5) 消費者に対し、必要な情報が提供される権利

(6) 消費者教育の機会が提供される権利

(7) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利

(8) 消費者団体を組織し、行動する権利

2 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) 消費生活における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、前条第1項各号に掲げる消費者の権利を尊重し、あらゆる施策を通じて消費者の利益の擁護及び増進に努めなければならない。

**2** 市は、前項の施策を実施するに当たつて必要があると認めるときは、国、県、関係業界等に対し、適切な措置をとるよう要請しなければならない。

**(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、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 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。
- (5) 市が実施する消費者施策に協力すること。

**2** 事業者は、その事業活動の実施に当たつては、資源の適正利用その他持続可能な環境の保全に努めるとともに、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、前条第2項の規定による遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

**(消費者の役割)**

**第6条** 消費者は、第2条第1項各号に掲げる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する必要な知識を修得し、積極的に意見を述べるとともに、消費者相互の連携及び組織化を図ることによつて、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 消費者の権利の確立**

**第1節 危害の防止**

**(欠陥商品等の供給の禁止)**

**第8条** 事業者は、人身損害及び財産損害を発生させるおそれのある商品等(以下「欠陥商品等」という。)を供給してはならない。

**2** 事業者は、その商品等が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちにその事実の発表、商品の回収、製造、加工等の方法の改善その他安全の確保のため必要な措置を講じなければならない。

**(指導又は勧告)**

**第9条** 市長は、前条第1項の規定に違反し、欠陥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。

**(検査及び情報の提供)**

**第10条** 市長は、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、商品について検査を行い、又は関係機関に検査を委託し、消費者に情報を提供するものとする。

**(安全性の確認)**

**第11条** 市長は、その安全性が社会的に確定していない商品等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とともに、国、県、関係業界等に対し、その商品等の製造、輸入、販売、使用等について適切な措置をとるよう要請するものとする。

**第2節 表示、計量及び包装の適正化**

**(商品等の表示)**

**第12条** 事業者は、法令に定めがあるもののほか、消費者が商品等の購入、使用又は利用に際し、選択を誤ることのないよう、その商品等の成分、性能、用途、貯蔵法、取引方法その他製造に関する情報等を適正に、かつ、わかりやすく説明し、又は表示しなければならない。

**2** 前項に規定する商品等の表示事項、表示方法等について必要な事項は、規則で定める。

**(価格表示及び単位価格表示)**

**第13条** 事業者は、消費者が商品等の購入、使用又は利用に際し、選択を誤ることのないよう、その商品等の販売単位又は供給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** 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。

**(事業者名等の表示)**

**第14条** 事業者は、商品等を供給する場合において、責任の所在を明らかにするため、その事業者の氏名及び住所(法人その他の団体にあつては、名称、代表者の職及び氏名並びに事務所又は事業所の所在地)(以下「事業者の氏名等」という。)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、商品等を自動販売機等により供給するときは、自動販売機等の見やすい箇所にその事業者の氏名等その他連絡に必要な事項を表示しなければならない。

**(保証書の添付)**

**第15条** 事業者は、品質、性能等を保証すべき商品として規則で定めるものを供給するときは、保証書を添付しなければならない。

**(計量の適正化)**

**第16条** 事業者は、商品等を供給する場合において、消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

**2** 市長は、消費者と事業者との間の取引に際し、適正な計量が確保されるよう、必要な施策を講じなければならない。

**(過大包装の禁止)**

第17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、廃棄物の量を増大させる等必要以上の過大な包装(以下「過大包装」という。)をしてはならない。

2 前項に規定する過大包装の基準は、規則で定める。

**(消費者包装の安全性の確保)**

第18条 事業者は、消費者に危害を及ぼすことのないよう、消費者包装の安全性を確保しなければならない。

**(内容品及び価格の表示等)**

第19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、内容品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ない。

**(指導又は勧告)**

第20条 市長は、第12条第1項、第13条第2項、第14条、第15条、第17条第1項、第18条又は前条の規定に違反し、商品等を供給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。

**第3節 取引行為の適正化**

**(不当な取引行為の禁止)**

第21条 事業者は、消費者との取引に際して、次に掲げる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、商品等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に基づく義務の履行を強要し、又は不当に拒否し、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みの撤回、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、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、これらによつ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) 過大・過量契約行為 消費者の知識、経験等の不足に乗じて、明らかに必要以上の商品等を供給すること。

(6) 不当な与信行為 商品等を供給する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、その契約を勧誘し、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。

(7) 過剰与信行為 返済能力を超えた貸付け等を行うこと。

(8) その他市長が不当と認める行為

(不当な取引行為に関する調査及び情報提供)

第22条 市長は、事業者が行う消費者との取引に係る行為が、前条各号に掲げる不当な取引行為(以下「不当な取引行為」という。)に該当する疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査の結果、不当な取引行為に該当すると認められ、当該不当な取引行為による消費者の被害の発生又は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、必要な限度において、当該不当な取引行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

(不当な取引行為に関する指導又は勧告)

第23条 市長は、不当な取引行為を行つている事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

第4節 苦情の処理及び被害の救済

(苦情の処理)

第24条 市長は、消費者から事業者との間の取引及び商品等に関する苦情の申出があつたときは、当該苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、あつせんその他必要な措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の措置を講ずるために必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他関係人に対して、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

3 市長は、第1項の措置を講じたにもかかわらず解決されていない事案については、第42条第1項に規定する高知市消費生活審議会(同項を除き、以下「審議会」という。)のあつせん又は調停に付することができる。

4 事業者は、第1項の措置及び前項のあつせん又は調停が行われるときは、これに誠実に協力しなければならない。

(消費者訴訟の援助)

第25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。)が事業者を相手として行う訴訟(以下「消費者訴訟」という。)を自ら提起することが困難であり、かつ、同一の被害者が相当数存在する場合で、審議会のあつせん又は調停を経た後、被害者が消費者訴訟を提起することを決定したときは、審議会の意見に基づき、消費者訴訟に要する裁判費用(弁護士費用を含む。)の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うものとする。

2 前項に規定する消費者訴訟に要する裁判費用として貸し付ける資金(以下「資金」という。)は無利息とし、貸付期間は市長が定める日までとする。

3 資金の貸付けを受けた者が当該消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたとき、その他市長が償還させることが適当でないと認めるときは、資金の全部又は一部の償還を免除することができる。

4 前3項に定めるもののほか、資金の貸付けその他消費者訴訟の援助について必要な事項は、規則で定める。

### (適格消費者団体との連携)

第26条 市長は、事業者が供給した商品等により消費者に被害が生じた場合において、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が、当該事業者に対して差止請求の訴訟を提起するときは、情報提供その他訴訟に必要な支援に努めなければならない。

## 第3章 物価の安定

### 第1節 生活必需物資の確保

#### (情報収集と公開)

第27条 市長は、必要と認める生活必需物資の価格、需給等に関する情報を収集し、必要に応じてその結果を公表するものとする。

2 事業者は、市長の行う情報収集に協力しなければならない。

#### (流通の円滑化等)

第28条 事業者は、生活必需物資について、流通の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。

2 市長は、生活必需物資の円滑な流通を確保し、価格の安定を図るため、流通機構の整備に努めるほか、他の地方公共団体との連携を強化するなど必要な施策の推進に努めなければならない。

#### (市内生産物の出荷等)

第29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、その生産物の出荷に当たっては、市内の消費者へ十分に供給するよう努めるものとする。

2 市内で生産される生活必需物資の流通を担当する事業者は、当該物資が市内の消費者に適正に供給されるよう努めるものとする。

#### (生活必需物資の確保)

第30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事業者に対し、売渡しその他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、前項の要請があつたときは、これに応ずるよう努めなければならない。

### 第2節 不当な事業行為の排除

#### (不当な事業行為の禁止)

第31条 事業者は、商品について円滑な流通を不当に妨げ、又は標準的な利得を著しく超える価格で販売する行為(以下「不当な事業行為」という。)を行つてはならない。

#### (重要物資の指定)

第32条 市長は、不当な事業行為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し、公表するものとする。

#### (調査)

第33条 市長は、前条の規定により指定した物資(以下「指定物資」という。)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場合で、事業者が不当な事業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。

#### (資料の提出及び立入調査等)

**第34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等必要な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、その職員をして、当該事業者の協力を得て、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35条** 市長は、不当な事業行為が行われたと認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な事業行為を是正するよう勧告することができる。

### 第4章 公表

#### (公表)

**第36条** 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、商品等の名称、事業者の氏名等その他必要な事項を公表することができる。

(1) 第**9**条、第**20**条、第**23**条又は前条の勧告に従わなかったとき。

(2) 第**34**条第**1**項の資料の提出を拒んだとき、又は同条第**2**項の規定による立入調査等を拒んだとき。

#### (緊急の公表)

**第37条** 市長は、欠陥商品等が重大な危害を発生させ、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、他の法令で措置が講ぜられる場合を除き、その欠陥商品等の名称、欠陥の内容、事業者の氏名等その他必要な事項を直ちに公表することができる。

### 第5章 消費者施策の総合的推進

#### 第1節 行政体制と消費者組織の強化

##### (苦情処理体制の強化等)

**第38条** 市長は、消費者の要求に対応し消費者施策の推進及びその実効を確保するため、苦情処理体制を強化し、商品等の品質、価格、量目及び取引方法等について、調査、検査、試験等を行うための行政体制の整備に努めるものとする。

**2** 市長は、消費者施策の効果的推進を図るため、くらしの監視員を置くことができる。

**3** 市長は、消費生活相談員（高知市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例（平成**28**年条例第**35**号）第**4**条に規定する消費生活相談員をいう。）をもって、第**24**条第**1**項に規定する苦情の処理のあつせんその他必要な措置に関する業務に当たらせるものとする。

##### (啓発活動及び教育の推進)

**第39条** 市は、消費者の自主的活動を支援するため、消費者に対し、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等による啓発活動を行うとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

### (組織化の推進)

第40条 消費者は、相互に連携し、組織化を進めるとともに、その意見、要望等を集約し、国、県、関係業界等に反映させるよう努めなければならない。

2 市長は、消費者の健全かつ自主的な組織化及び活動が促進されるよう、必要な施策を講じなければならない。

### 第2節 市民意見の反映等

#### (市民参加)

第41条 市長は、消費者施策の推進に当たっては、広く消費者としての市民の意見が反映されるよう努めなければならない。

#### (消費生活審議会の設置)

第42条 消費者施策を推進するため、高知市消費生活審議会を置く。

2 審議会は、消費者施策の重要事項について調査審議し、その施策の推進について意見を述べるとともに、第24条第3項の規定に基づく苦情の処理のあつせん又は調停に当たるものとする。

3 審議会は、委員15人以内をもつて組織し、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1) 消費者

(2) 事業者

(3) 学識経験を有する者

(4) 関係行政機関の職員

4 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、再任されることができる。

6 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営について必要な事項は、規則で定める。

#### (消費者支援協定の締結等)

第43条 市長は、消費者施策の推進に当たって、業界の自主的な努力による改善を促進するとともに、消費者の自主的活動の支援及び生活必需物資の安定的な供給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「消費者支援協定」という。)を締結することができる。

2 市長は、消費者支援協定を締結し、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6章 補則

#### (他の地方公共団体との協力)

第44条 市長は、事業者が第8条、第12条第1項、第13条第2項、第14条、第16条第1項、第17条第1項、第18条、第19条、第21条若しくは第31条の規定に違反する事業行為又は第12条第2項、第15条若しくは第17条第2項の規定により市長の定めた基準又は事項に従わない事業行為(以下「不適正な事業行為等」という。)を行つていると認められる場合であつて、事業者の事務所等の所在地が市の区域外にあるときは、当該区域を所管する地方公共団体の長に対し、必要に応じてその状況を通知し、是正の協力を要請するものとする。

**2** 市長は、他の地方公共団体の長から、市内に事務所等を有する事業者について、不適正な事業行為等の是正の協力又は情報の提供を求められたときは、その要請に応ずるものとする。

(委任)

第**45**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

この条例は、公布の日から施行する。ただし、第**2**章の規定は、昭和**51**年**2**月**1**日から施行する。

附 則(平成**12**年**4**月**1**日条例第**21**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** この条例の施行の日の前日においてこの条例による改正前の高知市民のくらしを守る条例第**37**条第**3**項第**4**号に該当して委員の委嘱又は任命を受けている者(市の職員である者に限る。)の任期は、その日に満了する。

附 則(平成**21**年**4**月**1**日条例第**32**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** この条例の施行の際現に高知市消費者保護会議の委員である者は、この条例による改正後の高知市民のくらしを守る条例第**42**条第**3**項の規定に基づき高知市消費生活審議会の委員として委嘱されたものとみなす。ただし、その任期は、この条例の施行の際における高知市消費者保護会議の委員としての残任期間に相当する期間とする。

附 則(平成**28**年**4**月**1**日条例第**34**号)

この条例は、公布の日から施行する。

○高知市民のくらしを守る条例

---

昭和**50**年**7**月**25**日条例第**27**号

---

---

体系表示

---



第**7**編 民生



第**1**章 市民生活

---

分野表示

---



くらし・交通安全課

---

沿革表示



- ☒ 昭和**50**年**7**月**25**日条例第**27**号
- ☒ 平成**12**年**4**月**1**日条例第**21**号
- ☒ 平成**21**年**4**月**1**日条例第**32**号
- ☒ 平成**28**年**4**月**1**日条例第**34**号

---

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