

県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和50年10月13日

条例第39号

第1章 総 則

(目的)

第1条 この条例は、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、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、次に掲げる消費者の権利の確立を図り、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。

- (1) 消費生活において、事業者が供給する商品又は役務により生命、身体又は財産を侵されない権利
- (2) 消費生活において、商品又は役務を適切に選択し、又は適正に使用し、若しくは利用するため、事業者に適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活において、商品又は役務の取引に関し、事業者に不当な取引行為を行わせない権利
- (4) 消費生活において、事業者の事業活動によって不当に受けた被害から速やかに救済される権利
- (5) 消費生活を営むために必要な情報を速やかに提供される権利
- (6) 消費生活に関する教育を受ける機会を提供される権利
- (7) 消費者の意見が消費生活の安定及び向上に関する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

(定義)

第2条 この条例において「事業者」とは、消費者の生活において取引される商品及び役務を供給する事業を行う者並びにこれらの者が組織する団体をいう。

(県の責務)

第3条 県は、この条例に定めるもののほか、県民の消費生活の安定及び向上を図るために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 県は、前項の規定により、県民の消費生活の安定及び向上に関する施策を策定するに当たっては、県民の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

(市町村に対する協力)

第4条 県は、市町村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に関する施策に協力するものとする。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、その供給する商品及び役務について、危害の防止、適正な計量及び表示の実施等必要な措置を講ずるとともに、県が実施する県民の消費生活の安定及び向上に関する施策に協力する責務を有する。

2 事業者は、常に、その供給する商品及び役務について、品質その他の内容の向上に努めなければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、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。

第2章 危害の防止等

(危険な商品等の供給の禁止)

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又は役務を供給してはならない。

(安全性に関する調査等)

第8条 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務について、その安全性に疑いがあると認めるときは、当該商品又は役務について試験、検査その他の調査を行うとともに、その結果を消費者に提供するものとする。

(危害防止の指示等)

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、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、その危害を防止するため必要な限度において、当該事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他必要な措置をとるべきことを指示するとともに、速やかにその旨を消費者に周知させるものとする。

2 知事は、前項の規定による指示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、当該指示に基づいてとった措置及びその結果について、報告を求めることができる。

(緊急危害防止措置)

第9条の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、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事項を公表するものとする。

(品質等の表示)

第10条 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費者が商品又は役務の選択又は使用若しくは利用を誤ることのないようにするため、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 事業者は、商品又は役務の表示を適正に行うため、自ら遵守すべき表示の基準を定めるよう努めなければならない。

3 知事は、特に必要があると認めるときは、規則で、事業者が遵守すべき商品又は役務の表示の基準を定めることができる。

4 知事は、事業者が前項の規定により定められた表示の基準を遵守しなかったときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守するよう勧告することができる。

(広告の適正化)

第11条 事業者(広告代理事業及び広告媒体事業を行う者を含む。)は、商品又は役務に関する広告について、消費者が選択を誤るおそれがある表現を避け、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情報を提供するよう努めなければならない。

(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、消費者にその商品の品質、内容量等が実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると誤認させ、又は消費者の負担を著しく増大させるような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 事業者は、商品の包装を適正に行うため、自ら遵守すべき包装の基準を定めるよう努めなければならない。

(不当な取引行為の禁止)

第13条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

(1) 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、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

- (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（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
- (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

2 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、前項の規定により定められた不当な取引行為を行ってはならない。

（不当な取引行為に関する調査等）

第13条の2 知事は、事業者が前条第一項の規定により定められた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又は役務の取引について必要な調査を行うものとする。

2 知事は、不当な取引行為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、前項の規定による調査の経過及び結果を消費者に提供するものとする。

（不当な取引行為の是正勧告）

第13条の3 知事は、事業者が第13条第1項の規定により定められた不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう勧告することができる。

（緊急被害防止措置）

第13条の4 知事は、事業者が行う不当な取引行為により、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場合において、当該不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為を行った事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表するものとする。

（啓発活動及び教育の推進）

第14条 知事は、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、商品及び役務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、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。

(試験、検査等の施設の整備)

第15条 知事は、この章に定める施策その他県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の実効を確保するため、商品及び役務の試験、検査等を行う施設の整備に努めるものとする。

第3章 消費者被害の救済

(事業者の消費者苦情の処理等)

第16条 事業者は、その供給する商品又は役務に関して、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しなければならない。

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

(知事の消費者苦情の処理等)

第17条 知事は、消費者から消費者苦情の処理の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、仲介によるあっせんその他の措置をとるものとする。

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

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

(審議会によるあっせん等)

第18条 知事は、前条第1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見込みがないと認めるときは、愛知県消費生活審議会(第20条において「審議会」という。)によるあっせん又はその調停に付することができる。

第19条 削除

(消費者訴訟の援助)

第20条 知事は、消費者苦情に関し消費者が事業者を相手に訴訟を行う場合において、当該訴訟が次の各号に掲げる要件を満たすときは、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

- (1) 審議会によるあっせん又はその調停によって解決されなかった消費者苦情に係るものであること。
- (2) 1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。
- (3) 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消費者苦情に係るものであること。
- (4) 審議会が援助を適当であると認めたものであること。

(貸付金)

第21条 前条の規定により貸し付ける資金は、無利息とする。

- 2 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付金を県に返還しなければならない。
- 3 知事は、前項の規定にかかわらず、資金の貸付けを受けた者が、訴訟の結果、当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかつたときその他貸付金を返還させることが適当でないと認めるときは、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免除することができる。

第4章 愛知県消費生活審議会

(愛知県消費生活審議会)

第22条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を調査審議し、並びに消費者苦情についてあっせん及び調停を行わせるため、愛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、委員30人以内で組織し、委員は、学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者及び関係行政機関の職員のうちから知事が任命する。

2 審議会は、委員20人以内で組織し、委員は、学識経験のある者、消費者を代表する者及び事業者を代表する者のうちから知事が任命する。(平成16年4月1日改正)

- 3 審議会は、消費者苦情について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、当該消費者苦情に係る当事者その他の関係者に対し、文書若しくは口頭による説明又は必要な資料の提出を求めることができる。
- 4 前2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。

第5章 雑 則

(知事に対する申出)

第23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とられていないことにより、第1条各号に掲げる消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、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、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例の規定に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

(立入調査等)

第24条 知事は、第8条、第10条第3項及び第13条の2第1項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、文書若しくは口頭による説明若しくは必要な資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所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等を行う職員は、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 第1項の規定による立入調査等の権限は、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25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、当該事業者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容を公表することができる。

(1) 第9条第1項の規定による指示又は第10条第4項若しくは第13条の3の規定による勧告に従わないとき。

(2) 前条第1項の規定による説明若しくは資料の提出を拒み、若しくは虚偽の説明若しくは資料の提出を行い、又は同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

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。

(関係行政機関への要請)

第26条 知事は、消費者の利益を擁護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。

(委任)

第27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50年12月1日から施行する。

附 則（平成元年3月27日条例第7号）

この条例は、平成元年4月1日から施行する。

附 則（平成12年3月28日条例第2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12月20日条例第65号）

この条例は、平成15年4月1日から施行する。ただし、第22条第2項の改正規定は、平成16年4月1日から施行する。