

富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和 55 年 10 月 7 日

富山県条例第 40 号

富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例を公布する。

富山県民の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 6 条の 2)

第 2 章 消費生活の安全等

第 1 節 危害の防止(第 7 条 第 8 条の 2)

第 2 節 規格、表示等の適正化(第 9 条 第 13 条)

第 3 節 不当な取引行為の禁止(第 14 条 第 16 条の 2)

第 2 章の 2 消費生活に関する啓発、教育等(第 17 条・第 18 条)

第 3 章 消費者苦情の処理等(第 19 条 第 23 条)

第 4 章 生活関連物資の確保(第 24 条 第 28 条)

第 5 章 資源及びエネルギーの有効利用(第 29 条)

第 6 章 富山県消費生活審議会及び富山県消費者苦情処理委員会(第 30 条・第 31 条)

第 7 章 立入調査等及び公表(第 32 条・第 33 条)

第 8 章 雑則(第 34 条 第 38 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、県及び事業者の責務、消費者の役割等を明らかにするとともに、県が実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(定義)

第 2 条 この条例において「消費者」とは、商品等の供給を受けて生活する者をいう。

2 この条例において「事業者」とは、商品等を供給する事業を行う者をいう。

3 この条例において「商品等」とは、消費者が消費生活を営む上で通常供給を受ける商品又は役務をいう。

(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「消費者施策」という。)の推進は、県、市町村、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の相互の信頼及び協調を基調として、消費者の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) 消費生活における安全が確保される権利
- (2) 商品等について自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 商品等について公正な取引条件が確保される権利
- (4) 消費生活に関し、必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- (5) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- (6) 消費生活において被害を受けた場合に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、消費生活における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及び消費生活における国際化の進展に的確に対応すること並びに環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務)

第4条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、市町村と連携し、及び協力するよう努めるものとする。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、その供給する商品等について円滑な流通及び価格の安定に努めるとともに、第3条の基本理念にかんがみ、当該商品等について次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費生活における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条の2 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6条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を修得し、必要な情報を収集し、意見を表明する等自主的かつ合理的に行動するよう努めることにより、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6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。

## 第2章 消費生活の安全等

### 第1節 危害の防止

(安全性の試験等)

第7条 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等である疑いがあると認めるときは、当該商品等の安全性について、必要な試験、検査又は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つて、必要があると認めるときは、当該商品等を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、当該商品等が安全であることの立証を求めることができる。

3 知事は、消費者の生命、身体又は財産の安全を確保するため必要があると認めるときは、前2項の規定による試験、検査又は調査の経過及び結果に関する情報を県民に提供するものとする。

(危害防止の勧告等)

第8条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により消費者の生命、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、法令に定める措置をとる場合を除き、当該商品等を供給する事業者に対し、当該商品等の供給の停止、回収その他の危害の発生又は拡大を防止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。

(緊急危害防止措置)

第8条の2 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産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、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該危害の内容、当該商品等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を県民に提供しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定による情報の提供を行つたときは、直ちに、その旨を当該商品等を供給する事業者へ通知するものとする。
- 3 前項の規定による通知を受けた事業者は、直ちに、当該商品等の供給の停止、回収その他の危害の発生又は拡大を防止するための必要な措置を講じなければならない。

#### 第2節 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

第9条 事業者は、次に掲げる事項の推進に努めなければならない。

- (1) 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、商品等について適正な規格を定めること。
- (2) 消費者が商品等の購入、使用又は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、品質、機能、量目、事業者の氏名又は名称及び住所、製造年月日等を適正に表示すること。
- (3) 消費者が商品等の購入又は利用に際しその選択を容易に行うことができるようにするため、販売価格及び単位当たりの価格又は利用料金を当該商品等又は店内その他の見やすいところに表示すること。
- (4) 消費者が商品等の購入又は利用に際しその選択を誤ることがないようにするため、商品等の広告に当たっては、その表現に留意し、適正な情報を提供すること。
- (5) 消費者が計量につき不利益を被ることがないようにするため、商品等の適正な計量をすること。
- (6) 消費者が商品等の内容を誤認し、又は消費者の経済的負担が著しく増大することがないようにするため、商品等の供給に当たっては、過大又は過剰な包装又は容器を用いないこと。
- (7) 商品等の修理、交換等のアフターサービスの内容を明示すること。

(自主基準の設定)

第10条 事業者及び事業者団体(以下「事業者等」という。)は、前条各号に掲げる事項を推進するために必要な基準(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、事業者等に対し、自主基準の設定及び変更並びにその遵守について、必要な指導又は助言をすることができる。
- 3 事業者等は、自主基準を定めたときは、速やかに、当該自主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。

(県基準の設定)

第11条 知事は、次の各号のいずれかに該当する場合において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、第9条各号に掲げる事項に関し事業者が遵守すべき基準(以下「県基準」という。)を定めることができる。

- (1) 自主基準が設定されない場合
- (2) 自主基準の内容がその設定の目的に適合しない場合
- (3) 自主基準の設定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ている場合

2 知事は、県基準を定めようとするときは、富山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 知事は、県基準を定めるときは、告示しなければならない。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

( 県基準の遵守義務 )

第 12 条 事業者は、県基準が定められたときは、これを遵守しなければならない。

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

( 自動販売機等の管理 )

第 13 条 事業者は、自動販売機その他これに類する機械(以下この条において「自動販売機等」という。)により商品等を供給するときは、自動販売機等による商品等の供給に関して生じた消費者の苦情を処理するため、管理者を置かなければならない。

2 事業者は、管理者が常駐していない場所で自動販売機等により商品等を供給するときは、管理者の氏名及び連絡方法を消費者の見やすいところに表示しなければならない。

### 第 3 節 不当な取引行為の禁止

( 不当な取引行為の禁止 )

第 14 条 事業者は、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の行為に該当するものとして規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、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) 消費者の利益を不当に害することとなる内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者又はその関係人に対し、不当な方法を用いて契約(契約の成立又はその内容について当事者間において争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を請求し、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行為

(5) 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、若しくは債務の履行をさせる行為

(不当な取引行為に関する調査)

第 15 条 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、必要な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つて、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。

(不当な取引行為に関する勧告等)

第 16 条 知事は、事業者が不当な取引行為を行つていると認めるときは、当該事業者に対し、当該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。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第 16 条の 2 知事は、事業者が行う不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがある場合において、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、直ちに、当該不当な取引行為の内容、当該不当な取引行為を行つた事業者の氏名又は名称及び住所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 章の 2 消費生活に関する啓発、教育等

(啓発活動及び教育の推進)

第 17 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、消費者が生涯にわたつて消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、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。

(試験、検査等の施設の整備等)

第 18 条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品等の試験、検査等を行う施設を整備するとともに、必要に応じて試験、検査等の結果を県民に明らかにするものとする。

## 第 3 章 消費者苦情の処理等

第 19 条 削除

(消費者苦情の処理等)

第 20 条 知事は、消費者から消費者苦情(事業者が供給する商品等に関し事業者と消費者との間に生じた苦情をいう。以下同じ。)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必要があると認めるときは、あつせんその他の必要な措置(次項において「あつせん等」という。)を講ずるものとする。

- 2 知事は、あつせん等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。

(富山県消費者苦情処理委員会の調停)

第 21 条 知事は、消費者苦情を解決するため必要があると認めるときは、当該消費者苦情を富山県消費者苦情処理委員会の調停に付することができる。

- 2 富山県消費者苦情処理委員会は、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当事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 富山県消費者苦情処理委員会は、規則で定めるところにより、調停の経過及び結果を知事に報告しなければならない。
- 4 知事は、当該調停に係る消費者苦情と同一若しくは同種の消費者苦情の申出が相当数あり、又は当該申出が相当数あるおそれがあると認めるときは、前項の規定による報告の内容を県民に明らかにするものとする。

(訴訟費用の貸付け等)

第 22 条 知事は、県内に住所を有する消費者が事業者を相手に訴訟を提起する場合で、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当するときは、富山県消費者苦情処理委員会の意見を聴いて、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の貸付け及び訴訟活動に必要な資料の提供を行うことができる。

- (1) 当該訴訟に係る消費者苦情を解決するため行われた富山県消費者苦情処理委員会の調停が成立しなかつたこと。
- (2) 当該訴訟に係る消費者の被害と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こと。
- (3) 1 件当たりの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 23 条 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、規則で定めるところにより、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、判決又は和解によつて確定した額が貸付金の額を下回つたときその他規則で定めるときは、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 生活関連物資の確保

(情報の収集及び提供)

第 24 条 知事は、県民の消費生活と関連性が高い物資(以下この章において「生活関連物資」という。)の需給の状況及び価格の動向等について、情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供するものとする。

- 2 生活関連物資を供給する事業者を行う者(以下「生活関連業者」という。)及び生活関連業者

が組織する団体(以下この章において「生活関連業者等」という。)は、前項の規定による情報の収集に協力しなければならない。

(供給等の要請)

第25条 知事は、生活関連物資の円滑な流通又は価格の安定を図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、当該生活関連物資の供給又は供給のあつせんを要請するものとする。

(物資の指定)

第26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る場合又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合において、必要があると認めるときは、富山県消費生活審議会の意見を聴いて、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。前項の規定によりこれを解除したときも、同様とする。

(特別調査)

第27条 知事は、前条第1項の規定により指定した物資(次項及び次条において「指定物資」という。)について、需給の状況、価格上昇の原因等に関し必要な調査を行うとともに、その結果を県民に明らかにするものとする。

2 指定物資を取り扱う生活関連業者等は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

(売渡しの勧告等)

第28条 知事は、指定物資を供給する生活関連業者が当該指定物資を買占め若しくは売惜しみにより多量に保有し、又は著しく不当な価格で供給していると認めるときは、当該生活関連業者に対し、当該指定物資の売渡し又は価格の引下げを指導し、又は勧告することができる。

## 第5章 資源及びエネルギーの有効利用

(資源及びエネルギーの有効利用)

第29条 県は、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用に関し、知識の普及、指導、情報その他必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者及び消費者は、資源の再利用及び再生利用並びにエネルギーの適正利用等資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行うよう努めるものとする。

## 第6章 富山県消費生活審議会及び富山県消費者苦情処理委員会

(富山県消費生活審議会)

第30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事項を調査審議するため、富山県消費生活審議会(以下この条において「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、委員 25 人以内で組織する。
- 3 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。
  - (1) 学識経験を有する者
  - (2) 消費者を代表する者
  - (3) 事業者を代表する者
- 4 委員の任期は、2 年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 委員は、再任されることができる。
- 6 審議会に会長を置く。
- 7 会長は、委員が互選する。
- 8 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。
- 9 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。
- 10 専門の事項を調査審議させるため、審議会に専門調査委員を置くことができる。
- 11 専門調査委員は、知事が任命する。
- 12 専門調査委員は、当該専門の事項の調査審議が終了したときは、解任されるものとする。
- 13 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。

( 富山県消費者苦情処理委員会 )

第 31 条 消費者苦情に関する調停を行い、並びに訴訟に要する費用の貸付け及び訴訟活動に必要な資料の提供に関し必要な事項を調査審議するため、富山県消費者苦情処理委員会(以下この条において「苦情処理委員会」という。)を置く。

- 2 苦情処理委員会は、委員 7 人以内で組織する。
- 3 委員は、学識経験を有する者のうちから、知事が任命する。
- 4 前条第 4 項から第 9 項まで及び第 13 項の規定は、苦情処理委員会について準用する。

#### 第 7 章 立入調査等及び公表

( 立入調査等 )

第 32 条 知事は、第 7 条第 1 項及び第 2 項、第 8 条、第 8 条の 2 第 1 項、第 12 条第 2 項、第 15 条から第 16 条の 2 まで並びに第 28 条の規定の施行に必要な限度において、事業者若しくは生活関連業者に対し、その業務に関し報告をさせ、又は当該職員に、これらの者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

- 2 前項の規定により職員が立入調査をする場合には、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 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)

第33条 知事は、事業者又は生活関連業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者又は生活関連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ことができる。

- (1) 第8条、第12条第2項、第16条又は第28条の規定による勧告に従わなかつたとき。
- (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、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、当該事業者又は生活関連業者に対して、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行わなければならない。

3 前項の意見の聴取に際しては、当該事業者若しくは生活関連業者又はこれらの者の代理人は、当該事案について弁明し、かつ、証拠を提出することができる。

第8章 雑則

(県民の申出等)

第34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、第3条第1項各号に掲げる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るときは、知事に対し、その旨を申し出て、適切な措置を講ずべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があつた場合において、当該申出に理由があると認めるときは、必要な調査を行うものとする。

3 知事は、前項の規定による調査の結果、当該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講ずるものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第35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。

(小規模事業者に対する資金のあつせん等)

第36条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に関する施策を推進するため必要があると認めるときは、小規模事業者に対し、資金のあつせん、技術的な助言等に努めるものとする。

(国への要請等)

第37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、国又は関係地方公共団体に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(規則への委任)

第38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 この条例の施行の日前にこの条例による改正前の富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の規定によりした勧告その他の行為は、この条例による改正後の富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の相当規定によりした勧告その他の行為とみなす。