

和歌山県消費生活条例

平成8年12月24日

条例第47号

目次

第1章 総則(第1条—第5条)

第2章 消費者の権利の確立

第1節 安全の確保(第6条—第7条)

第2節 規格、表示等の適正化(第8条—第17条)

第3節 不当な取引行為の禁止等(第18条)

第4節 情報の提供の推進(第18条の2)

第5節 消費者教育及び消費者啓発の推進(第18条の3・第18条の4)

第6節 消費者の苦情の処理等(第18条の5—第18条の8)

第3章 削除

第4章 生活関連物資の需給等(第20条—第22条)

第5章 知事への申出(第23条)

第6章 消費者団体の自主的な活動の促進(第24条—第27条)

第7章 和歌山県消費生活審議会(第28条—第37条)

第8章 調査及び公表(第38条・第39条)

第9章 雑則(第40条—第42条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、県及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県が実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第1条の2 県民の消費生活における利益の擁護及び増進は、県、事業者及び消費者が相互に協力し、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利(以下「消費者の権利」という。)を確立するとともに

に、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本とするものとする。

- (1) 消費者の安全が確保される権利
- (2) 消費生活に係る商品及び役務(以下「商品等」という。)並びに事業者による購入の対象となる物品について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 消費生活において必要な情報が適正かつ迅速に提供される権利
- (4) 消費者教育を受ける機会が提供される権利
- (5) 消費者の意見が県の施策に反映される権利
- (6) 消費生活において商品等により被った不当な被害から適正かつ迅速に救済される権利

(県の責務)

第2条 県は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、県民の協力の下に総合的かつ効果的な消費生活の安定及び向上を図るための施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

- 2 県は、消費生活の安定及び向上を図るための施策に県民の意見を反映させることができるよう必要な措置を講ずるものとする。
- 3 県は、消費生活の安定及び向上を図るための施策の策定及び実施に当たっては、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

(市町村との連携)

第3条 県は、市町村が行う消費生活の安定及び向上を図るための施策の策定及び実施について、必要な情報の提供及び協力を行うものとする。

- 2 県は、消費生活の安定及び向上を図るための施策の実施について、市町村の協力を求めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、消費者の権利を守り、常に法令を遵守するとともに、基本理念に鑑み、商品等の供給及び物品の購入に当たっては、消費者の安全の確保、適正な計量及び表示の実施、取引の適正化等必要な措置を講じ、並びに県及び市町村が実施する消費生活の安定及び向上を図るための施策に協力する責務を有する。

- 2 事業者は、商品等の供給及び物品の購入に当たっては、消費者の知識、経験その他の状況に配慮するよう努めなければならない。
- 3 事業者は、消費者からの商品等に関する苦情(以下「消費者の苦情」という。)を適切か

つ迅速に処理するとともに、消費者の意見を事業活動に反映させるよう努めなければならない。

- 4 事業者は、その事業活動に関して、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

- 2 消費者は、消費生活に伴う環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。

第2章 消費者の権利の確立

第1節 安全の確保

(危害防止の措置)

第6条 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、他の法令に定める措置をとる場合を除き、その危害を防止するため、当該事業者に対し、当該商品等の製造、加工及び供給の中止、回収その他必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告するものとする。

- 2 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼさず、又は及ぼすおそれがないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、前項の規定の適用については、当該商品等は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等であると推定するものとする。

- 3 知事は、第1項の規定による指導又は勧告をしたときは、必要に応じ、県民に対し、事業者の供給する商品等により受けた危害の状況及び指導又は勧告の内容の概要に係る情報を提供するものとする。

(緊急危害防止の措置)

第6条の2 知事は、事業者の供給する商品等が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、他の法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該商品等の名称、当

該事業者の氏名又は名称及び住所又は所在地その他必要な情報を県民に提供するものとする。

(危害商品等の調査)

第7条 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある場合又はこれらが明らかでない場合において、必要があると認めるときは、当該商品等について必要な調査を行うものとする。

第2節 規格、表示等の適正化

(規格の適正化)

第8条 事業者は、その供給する商品等のうち、規格を定めることにより、消費生活の合理化に寄与すると認められるものについて、適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(表示の適正化)

第9条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が適正かつ容易に選択し、又は安全に使用し、若しくは利用することができるよう、品質、機能、量目、単位当たりの価格、販売価格、事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第10条 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が不利益を被ることのないようにするため、適正な計量を行わなければならない。

(包装等の適正化)

第11条 事業者は、消費者が商品について誤認し、又は消費者の負担が著しく増大することのないようにするため、その供給する商品について、過大又は過剰な容器、包装等を用いないよう努めなければならない。

(アフターサービスの適正化)

第12条 事業者は、商品の供給後における修理、交換、回収等アフターサービスの内容、期間その他必要な事項を明確にするとともに、消費者から正当な理由に基づくアフターサービスの要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。

(広告等の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品等について広告等を行う場合にあっては、消費者に誤認を与えることのないようにするため、その表現に留意し、適正な情報を提供しなければならない。

(自主基準の設定)

第14条 事業者の団体は、第8条から前条までに規定する事項の実施に関し必要な基準を定めるよう努めなければならない。

2 事業者の団体は、前項の規定により基準を定めたときは、速やかにその旨を知事に届けるものとする。当該基準を変更し、又は廃止したときも、同様とする。

3 知事は、第1項の基準の作成に当たっては、必要に応じ、当該事業者の団体に指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

第15条 知事は、第8条から第13条までに規定する事項の実施に関し必要があると認めるときは、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、あらかじめ、和歌山県消費生活審議会の意見を聴くものとする。当該基準を変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 知事は、第1項の規定により基準を定めたときは、当該基準を告示しなければならない。当該基準を変更し、又は廃止したときも、同様とする。

(基準の遵守)

第16条 事業者は、商品等の供給に当たっては、前条第1項の規定により定められた基準を遵守しなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(自動販売機等の管理責任の表示)

第17条 自動販売機その他これに類する機械(以下「自動販売機等」という。)を管理する事業者は、当該自動販売機等を常に適正な状態に管理するとともに、消費者の見やすい箇所にその氏名又は名称、住所又は所在地、電話番号その他の連絡に必要な事項を表示しなければならない。

2 知事は、自動販売機等を管理する事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該管理又は表示について必要な指導又は勧告をすることができる。

第3節 不当な取引行為の禁止等

(不当な取引行為の禁止等)

第18条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引又は特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第58条の4に規定する訪問購入(以下「訪問購入」という。)に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)

を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者に対し、契約(契約の成立について、当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、又は解除、取消し等によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (5) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的に商品等を供給する者からの商品等の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、消費者の利益を不当に害することを知り、又は知り得たにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で、与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは債務の履行をさせる行為
- (6) 訪問購入について、勧誘の要請をしていない者に対し、勧誘する等の不当な方法で、訪問購入の勧誘又は勧誘を受ける意思の有無の確認をする行為

- 2 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、当該事業者に対し、当該行為を改善するよう指導し、又は勧告するものとする。
- 3 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該取引行為が不当な取引行為でないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、第1項の規定の適用については、当該取引行為は、不当な取引行為であると推定するものとする。
- 4 知事は、不当な取引行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに当該行為の内容その他必要な情報を県民に提供するものとする。
- 5 知事は、前項の場合において、事業者の氏名又は名称を含む情報の提供をしようとするときは、当該事業者に、あらかじめ意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、緊急の必要があると認めるときは、この限りでない。
- 6 知事は、不当な取引行為を規則で定めようとするときは、和歌山県消費生活審議会の意見を聴くものとする。不当な取引行為を変更し、又は廃止しようとするときも、同様とす

る。

第4節 情報の提供の推進

(情報の提供)

第18条の2 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、県民の消費生活の安定及び向上を図り、消費者被害の発生及び拡大を防止するため、消費生活に関する情報を収集し、県民に必要な情報を提供するものとする。

第5節 消費者教育及び消費者啓発の推進

(消費者教育の推進)

第18条の3 県は、消費生活について学習する機会が広く求められている状況に鑑み、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において、消費者教育が充実されるよう、必要な施策を講ずるものとする。

(消費者啓発の推進)

第18条の4 県は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等啓発活動を推進するものとする。

2 県は、前項の施策の実施に当たっては、若年者及び高齢者に配慮するほか、消費者の特性に配慮するものとする。

第6節 消費者の苦情の処理等

(消費者の苦情の処理)

第18条の5 知事は、消費者の苦情の申出があったときは、速やかに当該消費者の苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、同項に規定する申出のあった消費者の苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、市町村が行う消費者の苦情の処理について、必要に応じ、情報の提供、技術的助言その他の必要な支援を行うものとする。

4 知事は、市町村が行う消費者の苦情の処理について、当該処理が高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とし、当該市町村において適切に処理することが困難であるとして当該市町村から要請を受けたときは、必要に応じ、消費者の苦情の処理のあっせん等を行うものとする。

(消費者の苦情に係るあっせん又は調停)

第18条の6 知事は、申出のあった消費者の苦情のうち、解決が困難であると認められるも

のについて、和歌山県消費生活審議会によるあっせん又は調停に付することができる。

(訴訟費用等の援助)

第18条の7 知事は、消費者が商品等、その取引又は訪問購入によって受けた被害に関し、事業者を相手とする訴訟を提起するときは、規則で定めるところにより、当該訴訟を提起する消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付け及び当該訴訟を維持するために必要な資料の提供等を行うことができる。

(貸付金の返還等)

第18条の8 前条の規定により訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、貸付けを受けた資金(以下「貸付金」という。)の全額を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特別の事情があると認める者に対しては、規則で定めるところにより、貸付金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

第3章 削除

第19条 削除

第4章 生活関連物資の需給等

(価格動向等の調査)

第20条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)の需給及び価格の安定を図るため、その動向その他の情報を収集し、必要に応じ、県民にその情報を提供するものとする。

2 事業者は、前項の規定による情報の収集について協力しなければならない。

(緊急時の調査等)

第21条 知事は、生活関連物資のうち、その供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれのあるもの又はその価格が異常に上昇し、若しくは上昇するおそれのあるものについて、供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、当該生活関連物資の需給及び価格に関し、速やかに調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行った結果、必要があると認めるときは、当該調査の対象となった生活関連物資に係る事業者に対し、当該生活関連物資の供給又は価格の安定を図るために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

(緊急時の情報提供)

第22条 知事は、生活関連物資の供給又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、前条の規定による調査の結果等を県民に明らかにすることができる。

第5章 知事への申出

(知事への申出)

第23条 県民は、この条例の定め違反する事業活動が行われ、又はこの条例に定める措置がとられていないことにより、消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあるときは、知事に対してその旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があった場合はその内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとるものとする。

第6章 消費者団体の自主的な活動の促進

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第24条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

第25条から第27条まで 削除

第7章 和歌山県消費生活審議会

(設置)

第28条 知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定及び向上を図るための施策の基本的事項その他当該施策の実施に関する重要事項を調査審議するほか、第18条の6に規定するあつせん及び調停を行うため、和歌山県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(組織)

第29条 審議会は、委員15人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者
- (4) その他知事が必要と認める者

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

4 委員は、再任されることができる。

5 審議会に、第18条の6の規定によるあつせん及び調停に係る事項を行わせるため、消費者苦情処理部会を置く。

6 審議会は、その定めるところにより前項に規定する消費者苦情処理部会の決議をもって、審議会の決議とすることができる。

7 第5項に規定する消費者苦情処理部会のほか、必要があると認めるときは、他の部会を置くことができる。

(会長及び副会長)

第30条 審議会に、会長及び副会長1人を置く。

2 会長及び副会長は、委員の互選によってこれを定める。

3 会長は、会務を総理し、会議の議長となり、審議会を代表する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第31条 審議会の会議は、会長が招集する。

2 審議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

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

(委任)

第32条 この節に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。

第33条から第37条まで 削除

第8章 調査及び公表

(立入調査等)

第38条 知事は、第6条第1項、第16条第2項、第17条第2項、第18条第2項若しくは第21条第2項の規定による指導若しくは勧告又は第7条若しくは第21条第1項の規定による調査を行うため必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、報告を求め、又は知事の指定する職員に当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者の事務所、事業所その他事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは質問させることができる。

2 前項の規定により、立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

(公表)

第39条 知事は、事業者が、正当な理由なく、第6条第1項、第16条第2項、第17条第2項、第18条第2項又は第21条第2項の規定による指導又は勧告に従わないときは、当該事業者の氏名又は名称、住所又は所在地その他必要な事項を公表することができる。

- 2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、緊急の必要があると認めるときは、この限りでない。

第9章 雑則

(国及び他の地方公共団体との協力)

第40条 知事は、消費生活の安定及び向上を図るための施策の実施に当たり、国又は他の地方公共団体の協力が必要であると認めるときは、情報の提供その他の協力を求めるものとする。

- 2 知事は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活の安定及び向上を図るための施策について、情報の提供その他の協力を求められたときは、その求めに応ずるものとする。

(国への措置要求)

第41条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

(委任)

第42条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成9年4月1日から施行する。

(和歌山県消費者保護条例の廃止)

- 2 和歌山県消費者保護条例(昭和52年和歌山県条例第28号。以下「旧条例」という。)は、廃止する。

(経過措置)

- 3 この条例の施行の際現に旧条例第9条第3項の規定により届け出られている基準は、第14条第2項の規定により届け出られた基準とみなす。

- 4 旧条例第16条の規定により置かれた和歌山県消費生活懇談会及び旧条例第23条の規定により置かれた和歌山県消費者苦情処理委員会は、この条例の施行の日において、それぞれ第28条の規定により置かれた和歌山県消費生活審議会及び第33条の規定により置かれた和歌山県消費者苦情処理委員会となり、同一性をもって存続するものとする。

- 5 この条例の施行の際現に旧条例第22条第1項の規定に基づき申し出られている消費者苦情は、第24条の規定に基づき申し出られた消費者苦情とみなす。

- 6 この条例の施行の際現に旧条例第24条の規定により貸し付けている貸付金は、第26条の

規定により貸し付けた貸付金とみなす。

- 7 この条例の施行の日前に旧条例の規定によってした処分、手続その他の行為でこの条例に相当の規定があるものは、この附則に別段の定めがあるものを除き、この条例の相当の規定によってした処分、手続その他の行為とみなす。

附 則(平成12年3月27日条例第36号)

この条例は、平成12年4月1日から施行する。

附 則(平成13年12月21日条例第58号)

- 1 この条例は、平成14年4月1日から施行する。
- 2 この条例の施行の際現に改正前の和歌山県消費生活条例第25条の規定により和歌山県消費者苦情処理委員会に係属しているあっせん及び調停は、改正後の和歌山県消費生活条例第25条の規定により和歌山県消費生活審議会に係属したあっせん及び調停とみなす。

附 則(平成17年10月7日条例第105号)

この条例は、平成18年1月1日から施行する。

附 則(平成22年12月24日条例第62号)

この条例は、平成23年1月1日から施行する。

附 則(平成26年12月25日条例第74号)

この条例は、公布の日から施行する。