

福島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和 52 年 8 月 1 日

福島県条例第 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、基本理念を定め、並びに県及び事業者の責務並びに消費者の果たすべき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の基本的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。

(定義)

第 1 条の 2 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 商品 契約の目的となる物品をいう。
- 二 役務 契約の目的となるもののうち、商品以外のものをいう。
- 三 事業者 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。
- 四 事業者団体 事業者の共通の利益の増進を図ることを目的又は目的の一部として事業者により組織された団体をいう。
- 五 消費者 事業者と契約してその供給する商品又は役務(以下「商品等」という。)を使用し、又は利用する個人(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個人を除く。)をいう。
- 六 消費者団体 消費者の権利又は利益の擁護又は増進を目的又は目的の一部として消費者により組織された団体をいう。

(基本理念)

第 2 条 消費生活を安定させ、及び向上させるに当たっては、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を中核とした消費者の自立が支援されるよう、次に掲げる消費者の権利の確立が基本とさ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 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こと。
- 三 消費生活において、商品等について適正な表示により選択すること。
- 四 消費生活において、不当な取引行為により害を受けないこと。
- 五 消費生活において、商品等により不当に被った被害から迅速かつ適正に救済されること。
- 六 消費者の意見が事業者の事業活動及び県の施策に十分反映されること。
- 七 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費者教育を受けること。

八 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を確保するため、消費者団体を組織し、行動すること。

2 消費生活を安定させ、及び向上させるに当たっては、消費者の安全確保等に関して事業者による適正な事業活動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 消費生活を安定させ、及び向上させるに当たっては、環境への負荷（人の活動により環境に加えられる影響であって、環境の保全上の支障の原因となるおそれのあるものをいう。以下同じ。）の低減その他の環境の保全が配慮されなければならない。

（県の責務）

第3条 県は、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総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 県は、前項の規定による施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を把握し、それを反映させるよう努めるものとする。

3 県は、第一項の規定による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の環境の保全について配慮するものとする。

（事業者の責務）

第4条 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、消費者の安全、消費者との取引における公正の確保その他必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、県の消費生活の安定及び向上を図る施策の実施に協力しなければならない。

3 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、その供給する商品等について、品質その他の内容の向上、消費者からの苦情（以下「消費者苦情」という。）の適切な処理及び消費者の意見の反映に努めなければならない。

4 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、その供給する商品等及び当該商品等の取引に関する適正な情報を消費者に積極的に提供するよう努めなければならない。

5 事業者は、その提供する商品等の取引に当たっては、当該取引の内容について消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして消費者の理解が得られるよう配慮するとともに、消費者の権利義務その他の契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう努めなければならない。

6 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、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努めなければならない。

7 事業者は、前各項に規定する責務を適切かつ確実に果たすことができるよう、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準の作成その他必要な措置を講ずることにより、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

（事業者団体の役割）

第4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、消費者苦情の処理の体制の整

備、前条第7項に規定する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5条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、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、必要に応じて県の施策及び事業者の事業活動に対して意見を述べることにより、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、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るものとする。

(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。

第2章 安全の確保及び取引等の適正化

(事業者の安全確保義務)

第6条 事業者は、消費者の安全を害するおそれがある商品等の供給を未然に防止するため、品質の改善、検査体制の整備等必要な措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の規定により事業者が講ずべき措置について、当該事業者に対し、必要な指導又は助言を行うことができる。

第7条 削除

(安全確保措置の勧告)

第8条 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の安全を害すると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該商品等の供給の中止、回収等安全を確保するために必要な措置を講ずるよう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かった場合は、その旨を公表することができる。

3 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、別に定めるところにより、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。

(立入調査等)

第9条 知事は、第6条第2項の指導若しくは助言又は前条第1項の勧告を行うため必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、その業務に関し報告をさせ、又はその職員に、これらの事業者の事務所、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。
- 3 第1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。
- 4 知事は、事業者が第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、若しくは妨げ、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場合は、その旨を公表することができる。
- 5 前条第3項の規定は、前項の場合に準用する。

(緊急安全確保措置)

第9条の2 知事は、事業者が供給する商品等が消費者の安全を相当程度に害し、又は害するおそれがあると認められる場合において、消費者の安全を確保するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、消費者に対し、速やかに、当該危害の内容、当該商品等の名称、当該商品等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することができる。

(取引等の適正化)

第10条 事業者は、次に掲げる事項につき、その推進に努めなければならない。

- 一 商品等について、品質その他の内容を改善し、及び向上させること。
- 二 供給した商品について補修等のアフターサービスを適正に行うこと。
- 三 商品について計量を適正に行うこと。
- 四 商品について過大又は過剰な容器の使用及び包装をしないこと。
- 五 商品等について、品質その他の内容及び価格その他の取引条件について適正に表示すること。
- 六 商品等について宣伝及び広告を適正に行うこと。
- 七 消費者の知識、能力又は経験の不足に乗ずる取引方法により、商品等の供給を行わないこと。

(自主基準の設定)

第11条 事業者団体は、前条各号に掲げる事項に関し法令に違反しない限り、守るべき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 事業者団体は、前項の規定による基準を定めるに当たっては、消費者の意見が十分に反映するよう努めなければならない。
- 3 知事は、事業者団体が第1項の規定により定めることとなる基準について、当該事業者団体に対し、意見を述べ、又は助言することができる。
- 4 事業者団体は、第1項の規定による基準を定めたときは、知事に届け出なければならない。その内容を変更し、又は廃止したときも同様とする。
- 5 第1項から前項までの規定は、別に定める事業者について準用する。

(県基準の設定)

第 12 条 知事は、特に必要があると認めるときは、消費生活審議会の意見をきいて、法令に違反しない限り第 10 条各号に掲げる事項について、事業者が守るべき基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めたときは、別に定めるところにより告示するものとする。その内容を変更し、又は廃止したときも同様とする。

(県基準遵守の勧告)

第 13 条 知事は、事業者が前条第 1 項の規定により定められた基準を守っていないと認めるときは、当該事業者に対し、基準を守るよう勧告することができる。

2 第 8 条第 2 項及び第 3 項の規定は、前項の場合に準用する。

(不当な取引行為の禁止)

第 13 条の 2 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関し、次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「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

一 消費者に対し商品等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、又は消費者を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 商品等を販売若しくは提供する事業者からの商品等の購入若しくは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を知っていた、又は知り得べきであったにもかかわらず、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

(不当な取引行為の是正勧告)

第 13 条の 3 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よう勧告することができる。

2 第八条第二項及び第三項の規定は、前項の場合に準用する。

(立入調査等)

第 13 条の 4 知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるとき又は第 13 条第 1 項の勧告を行うため必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、その業務に関し報告をさせ、又はその職員に、これらの事業者の事務所、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 第 9 条第 2 項から第 5 項までの規定は、前項の場合に準用する。

(緊急被害防止措置)

第 13 条の 5 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と認められる場合において、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、消費者に対し、速やかに、当該不当な取引行為の内容、これを行う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するものとする。

(認証制度等の実施)

第 14 条 知事は、事業者が第 10 条各号に掲げる事項につき、その推進を図るため、自主的かつ積極的にその事業活動を行うよう、別に定めるところにより認証制度を設ける等必要な施策を講ずるものとする。

(商品試験等の実施)

第 15 条 知事は、消費生活に関する施策の実効を確保するため、商品等の試験、検査、調査等の体制を整備するとともに、必要に応じて試験、検査、調査等の結果を県民に周知させる等必要な施策の実施に努めるものとする。

第 3 章 生活関連物資の確保

(価格動向等の調査)

第 16 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、必要に応じてその価格の動向、需給の状況及び流通の実態について調査するものとする。

(供給等の協力の要請)

第 17 条 知事は、生活関連物資の円滑な供給を確保するために必要があると認めるときは、当該生活関連物資の生産、輸入又は販売を行う事業者に対して、当該生活関連物資の供給の確保、

供給のあっせんその他必要な協力を求めるものとする。

(特定物資の指定)

- 第 18 条 知事は、法令に特別の定めがあるもののほか、生活関連物資の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあるときは、当該生活関連物資を特定生活関連物資（以下「特定物資」という。）として指定することができる。
- 2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、当該指定を解除するものとする。

(売渡しの指示又は勧告)

- 第 19 条 知事は、特定物資の生産、輸入又は販売を行う事業者が買占め又は売惜しみにより当該特定物資を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、売渡すべき期限及び数量並びに売渡し先を定めて適正な価格で売渡しをすべきことを指示することができる。
- 2 知事は、前項の規定による指示を受けた事業者がその指示に従わなかったときは、消費生活審議会の意見をきいて、当該事業者に対し売渡しをすべきことを勧告することができる。
- 3 第 8 条第 2 項及び第 3 項の規定は、前項の場合に準用する。

(立入調査等)

- 第 20 条 知事は、前条第 1 項の規定により指示又は同条第 2 項の規定により勧告を行うため必要があると認めるときは、特定物資の生産、輸入若しくは販売を行う事業者に対し、その業務に関し報告をさせ、又はその職員に、これらの事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、特定物資に関し、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 知事は、前項の規定により特定物資に関し、立入調査又は質問をさせた場合において、特に必要があると認めるときは、その職員に、当該特定物資を保管していると認められる事業者の倉庫その他の場所に立ち入り、当該特定物資に関し、帳簿、書類その他の物件を調査させ、又は関係者に質問させることができる。
- 3 第 9 条第 2 項から第 5 項までの規定は、前 2 項の場合に準用する。

第 4 章 消費者苦情の処理及び訴訟資金の貸付け

(事業者等による消費者苦情の処理)

- 第 21 条 事業者及び事業者団体は、消費者から消費者苦情の申出があったときは、迅速かつ適切に処理するとともに、これに必要な体制の整備に努めるものとする。
- 2 知事は、前項の体制の整備について、事業者又は事業者団体に対し、意見を述べ、又は助言することができる。

(知事による消費者苦情の処理)

- 第 22 条 知事は、県民の消費生活に関する相談に応ずる体制の整備に努めるものとする。

- 2 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、その解決を図るため、あつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。
- 3 知事は、前項の規定による措置を講ずるため必要があると認めるときは、消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、説明又は資料の提出を求めることができる。
- 4 知事は、前項の事業者その他の関係者が説明を拒み、若しくは虚偽の説明をし、又は資料の提出を拒み、若しくは虚偽の資料を提出した場合は、消費生活審議会の意見を聴いて、その旨を公表することができる。
- 5 知事は、第2項の規定による消費者苦情の申出があった場合において、当該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、消費者に対して、当該消費者苦情に係る商品等に関する情報を展示その他の方法により提供するものとする。

(消費生活審議会による消費者苦情の処理)

第23条 知事は、前条第2項の規定による消費者苦情が同項の規定による措置によっては解決が困難であると認めるときは、その解決を図るため、別に定めるところにより当該消費者苦情を消費生活審議会のあつせん又は調停に付すことができる。

- 2 消費生活審議会は、あつせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、当該あつせん又は調停に付された消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、説明又は資料の提出を求めることができる。
- 3 知事は、第1項の規定により消費生活審議会のあつせん又は調停に付し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、消費生活審議会におけるあつせん又は調停の経過及び結果を公表するものとする。

(訴訟資金の貸付け)

第24条 知事は、事業者の供給する商品等によって被害を受けた消費者が当該被害に係る事業者を相手とする訴訟(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「消費者訴訟」という。)を提起する場合において、当該消費者訴訟が次の各号に掲げる要件のすべてを満たすときは、当該消費者に対し、消費生活審議会の意見を聴いて、別に定めるところにより当該消費者訴訟に要する費用に充てる資金(以下「訴訟資金」という。)を貸し付けることができる。

- 一 消費生活審議会のあつせん又は調停によっても解決されなかった消費者苦情に係るものであること。
- 二 一人当たりの被害額が別に定める額以下の被害に係るものであること。
- 三 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消費者苦情に係るものであること。
- 四 その他別に定める要件に該当するものであること。

(貸付金の返還等)

第25条 前条の規定により訴訟資金の貸付けを受けた者は、当該消費者訴訟が終了したときは、別に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、別に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5章 消費者啓発、消費者の申出等

(消費者の啓発及び教育の推進)

第26条 知事は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたっ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。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第27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ために必要な施策を講ずるものとする。

第28条 削除

(消費者の申出)

第29条 消費者は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、消費者の利益が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるときは、別に定めるところにより知事にその旨を申し出て、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、前項の申出があった場合において、必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、その業務に関し報告をさせ、又はその職員に、これらの事業者の事務所、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。

3 第9条第2項から第5項までの規定は、前項の場合に準用する。

4 知事は、第1項の申出があった場合において、必要があると認めるときは、この条例による措置その他適切な措置を講ずるものとする。

第6章 消費生活審議会

(消費生活審議会の設置)

第30条 知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上を図る施策の策定及び実施に関する基本的事項について調査又は審議し、消費者苦情についてあっせん又は調停を行い、並びに訴訟資金の貸付け等について審議するため、知事の附属機関として消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

(審議会の組織及び運営)

第31条 審議会は、委員20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 学識経験者
 - 二 消費者
 - 三 事業者
- 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 審議会に会長一人を置き、会長は、委員の互選によりこれを定める。
- 5 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。
- 6 会長に事故あるときは、会長があらかじめ指名する委員が、会長の職務を代理する。

第32条及び第33条 削除

(規則への委任)

第34条 この条例に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第7章 雑 則

(国の機関及び他の地方公共団体との相互協力)

第35条 知事は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国の機関又は他の地方公共団体に対して、情報の提供、調査の実施その他の必要な協力を求めるものとする。

- 2 知事は、国の機関又は他の地方公共団体からその実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の必要な協力を求められたときは、その求めに応じるものとする。

(国に対する措置の要請等)

第36条 知事は、前条第1項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。

(規則への委任)

第37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、公布の日から施行する。

附 則(平成7年条例第17号)

この条例は、平成7年7月1日から施行する。

附 則(平成8年条例第9号)

この条例は、平成8年4月1日から施行する。

附 則(平成 10 年条例第 14 号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成 11 年条例第 55 号)

この条例は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 16 年条例第 56 号)

この条例は、平成 16 年 10 月 1 日から施行する。ただし、目次の改正規定（「及び消費者苦情処理委員会」を削る部分に限る。）第 21 条から第 24 条までの改正規定、第六章の章名の改正規定並びに第 32 条及び第 33 条の改正規定は、公布の日から施行する。