

北海道消費生活条例

平成 11 年 10 月 15 日

条 例 第 43 号

改正 平成 17 年 10 月 18 日条例第 96 号

〔第 2 次改正〕

北海道消費生活条例をここに公布する。

北海道消費生活条例

北海道道民生活安定条例（昭和 49 年北海道条例第 37 号）の全部を改正する。

第 1 章 総 則

（目的）

第 1 条 この条例は、道民の消費生活に関し、道、事業者及び消費者の責務を明らかにするとともに、道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、道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 2 条 前条の目的を達成するに当たっては、次に掲げる事項を消費者の権利として確立することを基本とするものとする。

- (1) 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されないこと。
- (2) 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択すること。
- (3) 商品又は役務の取引について、不当な取引方法から保護され、及び不当な条件を強制されないこと。
- (4) 商品又は役務により不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済されること。
- (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こと。
- (6) 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。
- (7) 消費者の意見が道の施策及び事業者の事業活動に適切に反映されること。

（道の責務）

第 3 条 道は、道民の消費生活に関す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 道は、道民の消費生活に関する施策の策定に当たっては消費者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とともに、施策の実施について道民の協力を得るよう努めるものとする。

3 道は、道民の消費生活に関する施策について、国及び都府県と協力するとともに、市町村と緊密に連携して、その推進に努めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、常に、消費者の意見の反映に努め、消費者の保護を図るための措置を講ずるとともに、道が実施する道民の消費生活に関する施策に積極的に協力する責務を有する。

2 事業者は、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

(消費者の責務)

第5条 消費者は、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすため、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、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。

(環境への配慮)

第6条 道は、道民の消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、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、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。

(年次報告)

第7条 知事は、毎年、議会に、道民の消費生活に関して講じた施策に関する報告を提出しなければならない。

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止

(商品及び役務による危害の防止)

第8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すことのないよう必要な措置を講じなければならない。

第9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す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、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、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、その危害を防止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。

第2節 規格、表示等の適正化

(規格の適正化)

第 10 条 事業者は、規格を定めることにより道民の消費生活の安定及び向上に資すると認められる商品及び役務について、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 11 条 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費者がその購入若しくは使用又は利用に際し、商品の品質又は役務の内容を容易に識別でき、かつ、適正に購入し、若しくは使用し、又は利用できるよう、品質、機能、価格、量目その他の必要な事項を正しく表示するよう努めなければならない。

(容器及び包装の適正化)

第 12 条 事業者は、その供給する商品について過大又は過剰な容器又は包装を用いないよう努めなければならない。

(適正化の推進)

第 13 条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者がその供給する商品及び役務について規格、表示並びに容器及び包装の適正化の推進を図るため、必要な指導に努めなければならない。

(基準等の策定)

第 14 条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、道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、事業者が供給する商品及び役務に係る適正な規格、表示等の基準又は標準を定めることができる。

2 知事は、前項の基準又は標準を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

(基準の遵守義務)

第 15 条 事業者は、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、商品又は役務が前条第 1 項の規定により定められた基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該基準を遵守するよう勧告することができる。

第 3 節 不当な取引方法の禁止

(商品及び役務に係る不当な取引方法の禁止)

第 16 条 事業者は、消費者の知識、能力又は経験の不足に乗じて、消費者を不当に誘引し、又は唆す等の消費者にその供給する商品又は役務の選択を誤らせるような取引方法で知事が定めるもの(以下「不当な取引方法」という。)を用いてはならない。

2 知事は、不当な取引方法を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見

を聴かなければならない。

第 17 条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、その取引の実態等につき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方法を用い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、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

第 17 条の 2 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認め、かつ、当該不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大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、当該事業者に係る不当な取引方法、商品又は役務の種類その他必要な情報を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、当該事業者の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ると認めるときは、消費者に対し、速やかに、同項に規定する情報のほか当該事業者の名称、住所その他の当該事業者を特定する情報を提供するものとする。

第 4 節 価格安定対策等

(価格動向の調査等)

第 18 条 知事は、常に、物価の動向について明らかにするため、道民の消費生活に関連性の高い商品及び役務を選定し、その価格等及び需給の動向を調査するとともに、正確な情報を道民に提供しなければならない。

(買占め及び売惜しみに対する措置)

第 19 条 知事は、前条の規定により選定された商品又は役務(以下「生活関連重要商品等」という。)の価格が著しく上昇し又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連重要商品等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、当該生活関連重要商品等を特に買占め等を防止すべき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された商品の生産、輸入又は販売の事業を行う者が買占め又は売惜しみにより当該商品を多量に保有していると認めるときは、その者に対し、当該商品の売渡しをすべきことを勧告しなければならない。

(価格等の引下げの措置)

第 20 条 知事は、物価が高騰し又は高騰するおそれがある場合において、生活関連重要商品等の価格等が著しく上昇し又は上昇するおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に価格等の安定を図るべき商品等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された商品等の価格等が著しく不当であると認めるときは、その商品等を供給する者に対し、価格等を引き下げよう勧告しなければならない。

(商品の供給等の協力の要請)

第 21 条 知事は、道民に対する生活関連重要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、当該生活関連重要商品等を供給する者又はその組織する団体に対し、当該生活関連重要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なければならない。

(北海道価格の解消)

第 22 条 知事は、北海道内における価格が北海道以外の地域における価格に比較して著しく高い商品を調査し、その実態を把握して、その価格差が不合理であると認めるときは、その価格差の解消について関係行政機関の長又は関係事業者に要請する等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第 5 節 消費者被害の救済

(苦情処理体制の整備)

第 23 条 事業者は、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制を整備するよう努めなければならない。

2 知事は、道民の消費生活に関する相談に応ずる体制の整備に努めなければならない。

(消費者の苦情の処理)

第 24 条 知事は、事業者が供給する商品又は役務に関して生じた消費者の苦情(以下「消費者の苦情」という。)の申出があったときは、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、事業者その他の関係者に対し、資料の提出を求めることができる。

3 知事は、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するため特に必要があると認めるときは、当該苦情を北海道消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付するものとする。

(訴訟の援助)

第 25 条 知事は、事業者の供給する商品又は役務によっ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 8 年法律第 109 号)第 275 条の訴え提起前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。)又は当該事業者から提起された訴訟が次に掲げる要件に該当する場合は、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金(以下「資金」という。)の貸付けその他必要な援助を行うことができる。

(1) 事業者の協力が得られないため、北海道消費者苦情処理委員会の調停によっても解決されない消費者の苦情に係るものであること。

(2) 当該訴訟を提起し、又は提起された消費者が受けた被害と同様の被害が多数発生し、又は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。

2 知事は、前項の規定により資金の貸付けをしようとするときは、あらかじめ、北海道消費者

苦情処理委員会の意見を聴かなければならない。

- 3 知事は、資金の貸付けを受けた者がやむを得ない事情により当該資金の返還が困難であると認められるときは、規則で定めるところにより、当該資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。
- 4 前3項に定めるもののほか、資金の貸付けの手続、貸付けの条件、返還の手続、返還の猶予その他資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第6節 消費者の組織化の促進等

(消費者の組織化の促進)

第26条 知事は、道民がその消費生活の安定及び向上を図るための自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験研究機関等の整備等)

第27条 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、道の関係試験研究機関等の整備に努めるとともに、国、市町村その他の試験研究機関等に対し必要な協力を求めるものとする。

第3章 情報提供の推進等

(情報の提供)

第28条 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、道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29条 道は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を習得し、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の推進に努めるものとする。

2 道は、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。

(知事への申出)

第30条 消費者は、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疑いがあるときは、知事に対してその旨を申し出て、適当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講ずるものとする。

3 知事は、道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並びにその処理の経過及び結果の概要を公表するものとする。

(消費生活モニター)

第 31 条 知事は、消費生活に関する情報及び意見を収集するため、消費生活モニターを置くものとする。

2 消費生活モニターに関し必要な事項は、知事が定める。

(地域協議会)

第 32 条 知事は、必要に応じ地域協議会を開催して消費者、学識経験のある者等の意見を聴取し、道民の消費生活に関する施策を適正に行うよう努めなければならない。

第 4 章 北海道立消費生活センター

(設置)

第 33 条 道民の自主的かつ合理的な消費行動を促すため、北海道立消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)を設置する。

(名称及び位置)

第 34 条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名 称	位 置
北海道立消費生活センター	札幌市

(事業)

第 35 条 消費生活センターは、次の事業を行う。

- (1) 消費生活に関する相談に応ずること。
- (2) 消費生活に関する情報及び学習機会を提供すること。
- (3) 消費者が行う活動を援助すること。
- (4) 商品の試験、検査等を実施すること。
- (5) その他設置の目的を達成するため必要な事業

(指定管理者による管理)

第 36 条 消費生活センターの管理は、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 244 条の 2 第 3 項の規定による指定を受けた法人その他の団体(以下「指定管理者」という。)に行わせるものとする。

(指定管理者が行う業務の範囲)

第 36 条の 2 指定管理者が行う業務は、次のとおりとする。

- (1) 第 35 条各号に掲げる事業に関すること。
- (2) 施設及び設備(以下「施設等」という。)の維持管理に関すること。
- (3) その他知事が定める業務

(開館時間等)

第 36 条の 3 消費生活センターの開館時間は、午前 9 時から午後 5 時までとする。ただし、消費生活に関する相談は、午前 9 時から午後 4 時 30 分までとする。

2 前項の規定にかかわらず、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、臨時に開館時間等を変更することができる。

(休館日)

第 36 条の 4 消費生活センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、指定管理者は、消費生活センターの管理運営上必要があるときその他 特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、休館日に開館し、又は臨時に休館することができる。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日

(3) 1 月 2 日、同月 3 日及び 12 月 29 日から同月 31 日まで

(指定管理者の指示等)

第 36 条の 5 指定管理者は、消費生活センターの秩序の維持及び施設等の管理運営上必要があると認めるときは、施設等を使用する者に対しその使用に関し指示をし、又は使用中の場所に従業員を立ち入らせ、使用の状況を調査させることができる。

(知事による管理)

第 36 条の 6 第 36 条の規定にかかわらず、知事は、やむを得ない事情があると認めるときは、消費生活センターの管理に係る業務を行うことができる。

2 前項の規定により知事が消費生活センターの管理に係る業務を行う場合においては、第 36 条の 3 第 2 項及び第 36 条の 4 ただし書中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「ときは、知事の承認を得て」とあるのは「ときは」と、前条中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「従業員」とあるのは「職員」とする。

第 5 章 北海道消費生活審議会

(設置)

第 37 条 道民の消費生活の安定及び向上を図るため、知事の附属機関として、北海道消費生活審議会(以下この章において「審議会」という。)を置く。

(所掌事項)

第 38 条 審議会は、知事の諮問に応じ、道民の消費生活に関する事項その他この条例の運用に関する重要事項を調査審議する。

2 審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に建議することができる。

(組織)

第 39 条 審議会は、委員 15 人以内で組織する。

2 審議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

(委員及び特別委員)

第 40 条 委員及び特別委員は、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) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

2 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。

3 委員は、再任されることができる。

4 特別委員は、当該特別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。

(会長)

第 41 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、審議会を代表し、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 42 条 審議会に、必要に応じ、部会を置くことができる。

第 6 章 北海道消費者苦情処理委員会

(設置)

第 43 条 第 24 条第 3 項及び第 25 条第 2 項の規定によりその権限に属させられた事項を行わせるため、知事の附属機関として、北海道消費者苦情処理委員会(以下この章において「委員会」という。)を置く。

(組織)

第 44 条 委員会は、委員 7 人以内で組織する。

2 委員会に、特別の事項を調査させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

(委員及び特別委員)

第 45 条 委員及び特別委員は、学識経験のある者のうちから、知事が任命する。

2 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。

3 委員は、再任されることができる。

4 特別委員は、当該特別の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

(委員長)

第 46 条 委員会に委員長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

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

(あっせん又は調停を行う委員の指名)

第 47 条 委員会によるあっせん又は調停は、事件ごとに、委員長が指名する委員がこれを行う。

(当事者の意見聴取等)

第 48 条 あっせん又は調停を行う委員は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、出席を求め、意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(処理事案の公表)

第 49 条 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、委員会において処理した事案の経過及び結果の概要を公表するものとする。

第 7 章 雑則

(立入調査等)

第 50 条 知事は、第 9 条、第 15 条、第 17 条、第 19 条及び第 20 条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の営業所、事務所等に立ち入り、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。

(公表)

第 51 条 知事は、第 9 条第 2 項、第 15 条第 2 項、第 17 条第 2 項、第 19 条第 2 項若しくは第 20 条第 2 項の規定による勧告に従わない者、第 48 条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかった者があるときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該公表しようとする者に弁明の機会を与えなければならない。

(国に対する措置要請)

第 52 条 知事は、道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、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

(規則への委任)

第 53 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

- 1 この条例は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の北海道道民生活安定条例（以下「改正前の条例」という。）第 10 条第 1 項の規定により指定されている物資は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第 20 条第 1 項の規定により指定された商品とみなす。
- 3 この条例の施行の際現に改正前の条例第 25 条の規定により定められている基準は、改正後の条例第 14 条第 1 項の規定により定められた基準とみなす。
- 4 この条例の施行の際現に改正前の条例第 29 条の規定により置かれている北海道道民生活安定審議会は、改正後の条例第 37 条の規定により置かれた北海道消費生活審議会とみなす。
- 5 この条例の施行の際現に改正前の条例第 32 条第 1 項の規定により北海道道民生活安定審議会の委員に任命されている者は、改正後の条例第 40 条第 1 項の規定により北海道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、委員の任期については、その者が改正前の条例第 32 条第 1 項の規定により任命された日から起算する。
- 6 この条例の施行の際現に改正前の条例第 35 条の 2 の規定により置かれている北海道消費者苦情処理委員会は、改正後の条例第 43 条の規定により置かれた北海道消費者苦情処理委員会とみなす。
- 7 この条例の施行の際現に改正前の条例第 35 条の 4 第 1 項の規定により北海道消費者苦情処理委員会の委員に任命されている者は、改正後の条例第 45 条第 1 項の規定により北海道消費者苦情処理委員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、委員の任期については、その者が改正前の条例第 35 条の 4 第 1 項の規定により任命された日から起算する。

附 則（平成 15 年 3 月 14 日条例第 5 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成 17 年 10 月 18 日条例第 96 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。