

岩手県消費生活条例

(平成 17 年 3 月 28 日岩手県条例第 34 号)

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並びに消費者等の役割を明らかにするとともに、その施策について必要な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資することを目的とする。

(基本理念)

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、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、次に掲げる事項が消費者の権利であること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) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務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こと。
- (3) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること。
- (4) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
- (5) 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の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に配慮して行われなければならない。

4 消費者施策の推進は、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 3 条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の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にのっとり、消費者施策を総合的に策定し、及び実施するものとする。

2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、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ものとする。

(市町村に対する支援)

第 4 条 県は、市町村が実施する消費者施策について、必要に応じ、情報の提供、調査の実施、

技術的支援その他の支援を行うものとする。

(国又は他の地方公共団体との相互協力)

第5条 県は、消費者施策を実施するに当たり、必要に応じ、国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協力を求めるものとする。

2 県は、国又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(国への要請)

第6条 県は、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、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

(事業者の責務)

第7条 事業者は、第2条の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にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

(1) 消費者の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、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務の品質等を向上させ、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。

(事業者団体の役割)

第8条 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9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るものとする。

(消費者団体の役割)

第 10 条 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 安全の確保に関する施策

(安全性に関する調査)

第 11 条 知事は、商品又は役務(商品の原材料又は事業者が役務を提供するために使用する物を含む。以下この章において同じ。)の安全性について必要な調査を行うものとする。

(危害に関する調査等)

第 12 条 知事は、商品又は役務が消費者の健康を損ない、又は身体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、前項の調査を実施し、なお同項の疑いを解消することができない場合において必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、当該商品又は役務が安全であることの立証(以下「立証」という。)を求めることができる。

3 知事は、事業者が立証を行わない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は事業者が行った立証によっては当該商品若しくは役務が安全であることを確認することができないと認めるときは、当該事業者に対し、再度立証を求めることができる。

(調査等に関する情報提供)

第 13 条 知事は、消費者の健康及び身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、前 2 条の規定による調査等の経過及び結果を明らかにするものとする。

(安全性を欠く商品又は役務の排除)

第 14 条 知事は、商品又は役務がその通常有すべき安全性を欠いていることにより、消費者の健康を損ない、若しくは損なうこととなり、又は身体に危害を発生させ、若しくは発生させることとなると認めるときは、法令又は他の条例(以下「法令等」という。)に基づく措置を講ずる場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、その製造若しくは販売又は提供を中止すること、製造又は提供の方法を改善することその他必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(緊急危害防止措置)

第 15 条 知事は、商品又は役務がその通常有すべき安全性を欠いていることにより、消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、当

該危害の発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令等に基づく措置を講ずる場合を除き、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しなければならない。

- 2 前項の規定による公表があったときは、当該商品又は役務を供給する事業者は、直ちにその製造若しくは販売又は提供を中止することその他必要な措置を講じなければならない。

第3章 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保に関する施策

(基準の設定等)

第16条 知事は、商品又は役務の品質等の向上、消費者の自主的かつ合理的な選択等に資するため特に必要があると認めるときは、法令等に特別の定めがある場合を除き、事業者が供給する商品又は役務の規格及び表示等の基準(以下「基準」という。)を定めることができる。

- 2 知事は、基準を定める場合は、その内容その他必要な事項を告示するものとする。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。
- 3 事業者は、第1項の規定に基づく基準が定められた場合は、当該基準に適合した商品又は役務を供給するよう努めなければならない。
- 4 知事は、第1項の規定に基づく基準を定めた場合において、当該基準に適合しない商品又は役務を供給している事業者があるときは、当該事業者に対して、当該基準に適合した商品又は役務を供給するために必要な措置を講ずるよう指導するものとする。

(不当な取引行為の禁止等)

第17条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号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。

- (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、又は合理的な根拠のない情報若しくは誤信を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、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

- (5) 商品若しくは役務を販売する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又は役務の購入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が明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくはこれを締結させ、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迫り、若しくは当該債務の履行をさせる行為
- 2 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は、その取引の仕組み、実態等について必要な調査を行うものとする。
- 3 知事は、第1項の規定に違反している事業者があるときは、当該事業者に対し、当該違反をしている事項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18条 知事は、不当な取引行為による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、前条第2項の規定による調査の経過及び結果を明らかにするものとする。

（合理的な根拠を示す資料の提出）

- 第19条 知事は、商品の種類及びその性能若しくは品質又は役務の種類及びその内容若しくは効果その他これらに類するものとして規則で定める事項に関する情報であって、事業者が契約の締結を勧誘するに際し消費者に提供したのものについて、当該情報が事実であることについて疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該情報の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。
- 2 知事は、事業者が前項の合理的な根拠を示す資料を提出しない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は事業者が提出した資料によっては同項の疑いを解消することができないと認めるときは、当該事業者に対し、再度合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

第4章 生活関連物資に関する施策

（情報の収集、調査等）

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。）の需給の状況及び価格の動向に関する情報の収集及び調査を行うとともに、必要な情報を県民に提供するよう努めるものとする。

（供給等の協力要請）

第21条 知事は、生活関連物資の流通の円滑化又は価格の安定を図るため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、当該生活関連物資の円滑な供給又は価格の安定を図るための協力を要請するものとする。

(物資の指定)

第 22 条 知事は、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、法令等に特別の定めがある場合を除き、当該生活関連物資を特に流通の円滑化を図るべき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 項の規定に基づく指定をしたときは、その旨を告示するものとする。これを解除したときも、同様とする。

(売渡しに関する勧告)

第 23 条 知事は、前条第 1 項の規定に基づき指定した物資(以下「指定物資」という。)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指定物資を多量に保有していると認めるときは、その事業者に対し、当該指定物資を売り渡すよう勧告することができる。

第 5 章 消費者に対する情報及び教育の機会の提供等

(情報の提供)

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。

(試験、検査、調査等の実施等)

第 25 条 知事は、消費者施策の実効を確保するため、商品又は役務の試験、検査、調査等を行うとともに、必要に応じ、その結果を展示その他の方法により公開するものとする。

(消費者教育の充実)

第 26 条 県は、事業者団体、消費者団体、市町村及び教育機関その他の関係機関と連携して、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、消費生活に関する教育の充実を図るものとする。

(消費者団体の活動の促進)

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よう必要な施策を実施するものとする。

第 6 章 知事に対する消費者の申出

第 28 条 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動により、又はこの条例の規定に基づく

措置が講じられていないことにより、消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、知事に対しその旨を書面により申し出て、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、前項の規定に基づく申出があったときは、必要な調査を行うものとし、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、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、第1項の規定に基づく申出の内容並びにその処理の経過及び結果を明らかにするものとする。

第7章 消費者被害の救済

(知事による消費者苦情及び紛争の解決)

- 第29条 知事は、事業者の供給する商品及び役務に関する消費者の苦情(以下「消費者苦情」という。)又は事業者の供給する商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争(以下「紛争」という。)について、消費者からの申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情及び紛争を解決するために必要なあっせんその他の措置を講ずるものとする。
- 2 知事は、市町村が行う消費者苦情及び紛争の解決について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うものとする。
 - 3 知事は、市町村が受け付けた消費者苦情及び紛争の解決について、当該市町村において適切に解決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、必要に応じて、当該消費者苦情及び紛争を解決するためのあっせんその他の措置を講ずるものとする。

(審議会による紛争の解決等)

- 第30条 知事は、前条の規定によるあっせんその他の措置によっては、適切かつ迅速に解決することが困難であると認める紛争について、岩手県消費生活審議会のあっせん若しくは調停に付し、又は助言を求め、その他必要な援助措置を講ずることができる。
- 2 岩手県消費生活審議会は、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、当該あっせん又は調停に付された紛争に係る事業者その他の関係人に対し、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項の規定に基づき岩手県消費生活審議会のあっせん又は調停に付した紛争のうち特に必要があると認めるものについて、岩手県消費生活審議会におけるあっせん又は調停の経過及び結果を明らかにするものとする。

(消費者苦情等の解決における県及び関係団体の連携)

- 第31条 県及び事業者団体、消費者団体その他の関係団体は、消費者苦情及び紛争の解決がより適切に行われるよう連携及び協力に努めるものとする。

第8章 環境への配慮

第 32 条 県は、消費者施策の策定及び実施を通じて、事業者及び消費者における環境への負荷の低減に配慮した取組の促進を図るものとする。

2 事業者は、消費者に対し商品又は役務を供給するに当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又は役務の選択若しくは利用に当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

第 9 章 岩手県消費生活審議会

(設置)

第 33 条 消費者施策に関する重要事項の調査審議、紛争のあっせん及び調停並びに紛争の解決のための知事への助言を行わせるため、岩手県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(所掌)

第 34 条 審議会の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 消費者施策に関する基本的事項に関すること。
- (2) 生活関連物資の対策に関すること。
- (3) 紛争のあっせん及び調停に関すること。
- (4) 紛争の解決のための知事への助言に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、消費者施策の推進に関する重要事項に関すること。

(組織)

第 35 条 審議会は、委員 20 人以内をもって組織する。

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。

3 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、欠員が生じた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 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 36 条 審議会に会長を置き、委員の互選とする。

- 2 会長は、会務を総理し、会議の議長となる。
- 3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第 37 条 審議会は、知事が招集する。

- 2 審議会は、委員の半数以上が出席しなければ会議を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。

(紛争解決部会等)

第 38 条 審議会に、紛争のあっせん及び調停並びに紛争の解決のための知事への助言に関する事項を処理させるため、紛争解決部会を置く。

- 2 紛争解決部会は、会長が指名する 5 人以内の委員をもって組織する。
- 3 審議会に、紛争解決部会のほか、会長が指名する委員をもって組織する部会を置くことができる。
- 4 審議会は、その定めるところにより、部会の議決をもって審議会の議決とすることができる。
- 5 前 2 条の規定は、部会について準用する。

(庶務)

第 39 条 審議会の庶務は、環境生活部において処理する。

(会長への委任)

第 40 条 この章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 10 章 雑 則

(立入調査等)

第 41 条 知事は、第 12 条、第 14 条、第 15 条、第 17 条及び第 23 条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告を求め、その職員に、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させ、又は第 12 条第 1 項の調査を行うため、必要最小限度の数量の商品又は当該事業者が役務を提供するために使用する物若しくは当該役務に関する資料(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。

- 2 知事は、事業者又はその関係人が前項の規定に基づく報告、商品等の提出若しくは立入調査を拒み、又は質問に対し答弁せず若しくは虚偽の答弁をしたときは、事業者に対し、書面により、報告若しくは商品等の提出又は立入調査若しくは質問に応ずべきことを求めることができ

る。

- 3 前項の書面には、要求に応じない場合においては、当該業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表する旨及び報告、商品等の提出、立入調査又は質問を必要とする理由を付さなければならない。
- 4 第1項又は第2項の規定に基づき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、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 5 県は、第1項又は第2項の規定に基づき事業者から商品等を提出させたときは、正当な補償を行うものとする。
- 6 第1項又は第2項の規定に基づく立入調査の権限は、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42条 知事は、事業者が第12条第3項、第19条第2項若しくは前条第2項の規定に基づく要求又は第14条、第17条第3項若しくは第23条の規定に基づく勧告に従わないときは、その旨及びその要求又は勧告の内容を公表することができる。

(意見の聴取)

第43条 知事は、前条の規定に基づく公表をしようとするときは、当該事業者に対し、意見の聴取を行わなければならない。

(補則)

第44条 この条例に定めるもののほか、この条例の実施に関し必要な事項は、知事が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。ただし、第17条から第19条までの規定は、同年7月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日(以下「施行日」という。)前にされたこの条例による改正前の岩手県消費者保護条例(以下「旧条例」という。)第6条第1項、第7条の2第1項及び第15条第1項の規定に基づく勧告並びに旧条例第16条の規定に基づく立入調査等については、なお従前の例による。
- 3 施行日前に旧条例第7条第1項の規定に基づき定められた基準は、この条例による改正後の岩手県消費生活条例(以下「新条例」という。)第16条第1項の規定に基づき定められた基準とみなす。
- 4 旧条例第7条の2第1項に規定する取引方法を用いていると認められる事業者については、

第 1 項ただし書に規定する規定の施行の日までの間は、なお従前の例による。

- 5 前項の規定によりなお従前の例によることとされる場合における旧条例第 7 条の 2 第 1 項の規定に基づきされた勧告については、第 1 項ただし書に規定する規定の施行の日以後も、なお従前の例による。
- 6 この条例の施行の際現に旧条例第 11 条第 2 項の規定に基づき岩手県消費者保護対策審議会のあっせん又は調停に付されている消費者苦情は、新条例第 30 条第 1 項の規定に基づき審議会のあっせん又は調停に付された紛争とみなす。
- 7 この条例の施行の際現に岩手県消費者保護対策審議会の委員である者は、施行日に新条例第 35 条第 3 項の規定により審議会の委員として任命されたものとみなし、その任期は、同条第 4 項本文の規定にかかわらず、平成 18 年 1 月 29 日までとする。
- 8 この条例の施行の際現に旧条例第 20 条第 1 項の規定により定められた岩手県消費者保護対策審議会の会長である者又は同条第 3 項の規定により指名された委員である者は、それぞれ、施行日に、新条例第 36 条第 1 項の規定により審議会の会長として定められ、又は同条第 3 項の規定により会長の職務を代理する委員として指名されたものとみなす。