

# 長野県消費生活条例

## 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、消費者の権利の確立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、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。）の推進を図り、もって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。

### (基本理念)

第2条 消費者施策の推進は、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、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権利

(2) 商品及び役務（以下「商品等」という。）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) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供される権利

(4) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利

(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権利

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、前条の消費者の権利の確立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、市町村と緊密な連携を図るとともに、市町村が実施する消費者施策について必要な協力を行うものとする。

3 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、消費者施策の実施に関し、国、他の地方公共団体、事業者団体、消費者団体等に協力を求め、又はその求めに応じるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条の消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品等について、次に掲げる事項について必要な措置を講ずるとともに、県又は市町村が実施する消費者施策に協力しなければならない。

- (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こと。

2 事業者は、その商品等の供給に関し環境の保全に自ら努めるとともに、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、自らの責任において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 事業者団体は、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なければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、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なければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全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7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なければならない。

## 第2章 安全の確保

(事業者が講ずべき措置)

第8条 事業者は、その商品等を供給するに当たっては、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすことを防止するために必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、そ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ことが明らかになったときは、直ちにその旨を公表しなければならない。

3 前項に規定する場合において、事業者は、速やかに、当該商品の製造、加工又は販売の停止、回収又は廃棄、当該役務の提供の中止その他必要な措置を講じなければならない。

(国等が公表した情報の提供)

第9条 知事は、国等が公表した、その欠陥、経年劣化等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商品等の情報を消費者に提供しよう努めなければならない。

- 2 知事は、前項の情報提供を行う場合には、市町村、消費者団体、事業者団体等に協力を求めることができる。

( 県の調査等 )

第 10 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す疑いがあると認めるときは、速やかに当該商品等を調査し、及び当該商品等に関する情報を収集しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定による調査等を行うに当たり、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、期間を定めて、当該商品等の安全性について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。この場合において、当該事業者が正当な理由なく当該資料を提出しないときは、次条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みなす。

- 3 知事は、消費者の安全を確保するために必要があると認めるときは、第 1 項の規定による調査等の経過及び結果を、速やかに公表しなければならない。

( 安全の確保に関する勧告 )

第 11 条 知事は、前条第 1 項の規定による調査等の結果、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、法令又は他の条例の規定に基づく措置を講ずる場合を除き、当該事業者に対し、当該商品等の供給の中止その他の是正のために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

( 緊急な危害防止措置 )

第 12 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、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令の規定に基づく措置を講ずる場合を除き、直ちに、その商品等の名称、その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事項を公表しなければならない。

### 第 3 章 取引の適正化

( 表示の適正化 )

第 13 条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の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、次に掲げる事項を、当該商品又は店内その他見やすい場所に適正に表示しよう努めなければならない。

- (1) 事業者の氏名又は名称及び住所
- (2) 商品の名称、品質、内容量、保存方法、使用方法、製造年月日、価格又は単価その他商品の選択等に当たり必要な事項

(3) 役務の内容、利用料金その他役務の選択等に当たり必要な事項

2 事業者は、その供給する商品等について虚偽又は誇大な広告その他の消費者を誤認させる表示をしてはならない。

(包装の適正化)

第 14 条 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認するような過大又は過剰な包装を行わないよう努めなければならない。

(事業者等の自主基準)

第 15 条 事業者及び事業者団体は、その供給する商品等の表示又は包装の適正化に関し自らが遵守すべき基準を作成するよう努めなければならない。

2 事業者及び事業者団体は、前項の基準を定めたときは、速やかに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。

3 知事は、第 1 項の基準の作成及び変更並びに遵守について、必要な指導又は助言を行わなければならない。

(県の基準)

第 16 条 知事は、特に必要があると認めるときは、事業者が供給する商品等の表示又は包装の適正化のために必要な基準を定めることができる。

2 知事は、前項の基準を定めたときは、速やかに告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも同様とする。

3 事業者は、第 1 項の基準を遵守するよう努めなければならない。

#### 第 4 章 不当な取引行為の防止

(不当な取引行為の禁止)

第 17 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、販売の意図を隠し、商品等に関する重要な情報を提供せず、不実のことを告げ、誤解を招く情報を提供し、威迫し、しつように説得し、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) 消費者又はその関係人を欺き、威迫する等の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争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、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妨げ、又は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) 商品等を供給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等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、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で、これらの契約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

### ( 不当な取引行為に関する調査等 )

第 18 条 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、速やかに、その取引の実態その他必要な事項について調査を行わなければならない。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、前条第 1 号の不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するために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、当該告げた事項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。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、次条の規定の適用については、不当な取引行為が行われているものとみなす。

3 知事は、第 1 項の調査の結果、不当な取引行為による消費者の被害の発生及び拡大を防止する必要があると認めるときは、当該調査の経過及び結果を、速やかに公表しなければならない。

### ( 不当な取引行為に関する勧告 )

第 19 条 知事は、前条第 1 項の調査の結果、不当な取引行為が行われていると認めるときは、当該事業者に対し、当該取引行為の中止その他の是正の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 5 章 苦情の処理等

### ( 事業者の苦情処理 )

第 20 条 事業者は、商品等に関し事業者と消費者との間に生じた苦情（以下単に「苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するため、苦情を受け付けるための窓口の設置その他必要な体制の整備に努めなければならない。

### ( 県の苦情処理 )

第 21 条 知事は、苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情を受け付けるための窓口を設置するとともに、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行わなければならない。

2 知事は、前項の場合において必要があると認めるときは、当該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、苦情が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されるようにするため、その処理に携わる人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講じなければならない。

(市町村の苦情処理に係る支援)

第 22 条 県は、市町村が行う苦情の処理について、必要に応じ、情報の提供、技術的援助その他の必要な支援を行うものとする。

(長野県消費者被害救済委員会)

第 23 条 消費者の商品等により受ける被害が多発し、若しくは多発するおそれがあり、又は消費者の利益が著しく侵害され、若しくは侵害されるおそれのある紛争について、知事の付託に応じてあつせん又は調停を行うため、長野県消費者被害救済委員会(以下「救済委員会」という。)を設置する。

第 24 条 救済委員会は、委員 5 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) 消費生活についての紛争に関し識見を有する者
- (2) 消費者
- (3) 事業者

第 25 条 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。

第 26 条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

第 27 条 救済委員会に会長を置き、委員が互選する。

2 会長は、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、あらかじめ会長が指名した委員が、その職務を代理する。

第 28 条 会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審議会は、委員の過半数が出席しなければ、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。

第 29 条 救済委員会は、必要があると認めるときは、当事者、関係人等に対して、資料の提出又は説明若しくは意見を求めることができる。

(消費者訴訟に係る支援)

第 30 条 知事は、消費者の商品等により受けた被害について、消費者又は消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 2 条第 4 項に規定する適格消費者団体が事業者に対して訴訟を提起する場合において、当該消費者又は適格消費者団体の求めがあつたときは、これらの者に対し、規則で定めるところにより資料の提供その他の訴訟に必要な支援を行うことができる。

## 第 6 章 啓発活動及び教育の推進

(啓発活動の推進)

第 31 条 県は、消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供その他の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

(消費者教育の充実)

第 32 条 県は、消費者が生涯にわたって消費生活について学習できるようにするため、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。

(環境の保全に関する啓発等)

第 33 条 県は、環境の保全に配慮して消費生活が営まれ、又は事業活動が行われるようにするため、環境の保全に関する啓発活動その他の必要な施策を講ずるものとする。

## 第 7 章 生活関連物資の価格の安定等

(生活関連物資の調査等)

第 34 条 知事は、消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、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、その価格の動向、需給の状況等に関し必要な調査を行わなければならない。

2 知事は、前項の調査の結果を公表しなければならない。

(生活関連物資の指定等)

第 35 条 知事は、生活関連物資の価格が著しく上昇し、又は上昇するおそれがあり、かつ、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場合において、県民の消費生活の安定を確保するため特に緊急に措置を講ずる必要があると認めるときは、当該生活関連物資を価格の安定及び供給の確保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しなければならない。

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。

(事業者への協力要請等)

第 36 条 知事は、前条第 1 項の規定により指定した生活関連物資(以下「特定生活関連物資」という。)について、関係のある事業者及び事業者団体に対して適正な価格若しくは条件による販売又は円滑な供給を確保するために必要な措置を講ずるよう協力を要請することができる。

2 知事は、特定生活関連物資について、価格の上昇の原因、需給の状況その他必要な事項に関し調査を行わなければならない。

(特定生活関連物資に関する勧告)

第 37 条 知事は、前条第 2 項の調査の結果、事業者が特定生活関連物資の価格の安定又は供給の確保を不当に妨げていると認めるときは、当該事業者に対し、これらの行為の中止その他の是正の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 8 章 長野県消費生活審議会

(長野県消費生活審議会)

第 38 条 消費者施策に関する重要事項についての知事からの諮問に応じて調査審議し、並びに県民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項について意見を述べるため、長野県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

第 39 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) 消費生活に関し識見を有する者
- (2) 消費者
- (3) 事業者

3 審議会に、専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。

第 40 条 第 25 条、第 27 条及び第 28 条の規定は、審議会について準用する。

## 第 9 章 雑 則

(消費者施策の状況等の公表)

第 41 条 知事は、毎年、消費者施策の状況等を公表しなければならない。

(知事への申出)

第 42 条 県民は、この条例に規定する措置が講ぜられていないことにより、消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれのあるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を講ずる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、この条例の規定に基づく措置その他適当な措置を講じなければならない。

(報告及び立入調査等)

第 43 条 知事は、この条例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、又はその職員に、当該事業者の事務所、倉庫その他その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、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定による立入調査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者にこれを



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してはならない。

第44条 前条第1項の場合において、事業者が正当な理由なくその業務に関する報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入若しくは帳簿等の調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは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は、第11条の規定の適用については、事業者の供給する商品等は消費者の生命、身体若しくは財産に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがある商品等とみなし、第19条の規定の適用については、事業者の消費者との間で行う商品等の取引は不当な取引行為とみなし、第37条の規定の適用については、特定生活関連物資を供給する事業者は特定生活関連物資の価格の安定若しくは供給の確保を不当に妨げている事業者とみなす。

(公表)

第45条 知事は、事業者が第11条、第19条又は第37条の規定による勧告に従わなかったときは、当該事業者の氏名又は名称及び住所、その行為の内容その他必要な事項を公表することができる。この場合においては、当該事業者に対し、あらかじめ、意見を述べる機会を与えなければならない。

(補則)

第46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、知事が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成21年1月1日から施行する。

(特別職の職員等の給与に関する条例の一部改正)

2 特別職の職員等の給与に関する条例(昭和27年長野県条例第10号)の一部を次のように改正する。

別表第2の2中「男女共同参画審議会の委員」を

「男女共同参画審議会の委員

消費者被害救済委員会の委員 に改める。

消費生活審議会の委員及び専門委員」