

# 参 考 资 料

## 消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和55年3月29日 山口県条例第1号

### 目次

- 第1章 総則(第1条—第4条の3)
- 第2章 安全の確保、表示の適正化等(第5条—第11条の4)
- 第3章 消費者苦情の処理等(第12条—第14条)
- 第4章 生活関連物資に関する措置(第15条—第17条)
- 第5章 啓発活動及び教育の推進等(第18条—第19条の2)
- 第6章 雑則(第19条の3—第23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かんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、基本理念及び施策の基本となる事項を定めるとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を推進し、もつて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 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、次に掲げること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。

- 一 消費者の安全が確保されること。
  - 二 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、及び不当な取引方法を強制されないこと。
  - 三 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。
  - 四 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
  - 五 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2条 県は、前条に規定する消費者の利益の擁護及び増進に関する基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

#### (事業者の責務等)

第3条 事業者は、第1条の2に規定する消費者の利益の擁護及び増進に関する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、次に掲げる責務を有する。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。
- 五 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消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第3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、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。

(消費者の役割等)

第4条 消費者は、その消費生活に関して、自ら進んで、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、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ことによつて、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。

第4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。

(基本計画)

第4条の3 知事は、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する基本的な計画(以下「基本計画」という。)を策定しなければならない。

- 2 基本計画は、次に掲げる事項を定めるものとする。
  - 一 総合的かつ長期的に講ずべき消費者施策の大綱
  - 二 前号に掲げるもののほか、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図るために必要な事項
- 3 知事は、基本計画の案を作成しようとするときは、あらかじめ、県民の意見を反映することができるように適切な措置を講ずるものとする。
- 4 知事は、基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 5 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

第2章 安全の確保、表示の適正化等

(安全の確保に関する勧告等)

第5条 知事は、事業者が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し、又は及ぼすおそれがあると認定したときは、当該事業者に対し、当該商品又は役務の供給の停止その他消費者の安全を確保するために必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

- 2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、事業者がその勧告に従わなかつたときは、その旨を公表することができる。

（危害の防止に関する情報の公表）

第5条の2 知事は、事業者が供給する商品又は役務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、当該商品又は役務の名称、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な事項を公表することができる。

（危害の防止のための措置）

第5条の3 事業者は、その供給する商品又は役務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ことを知つたときは、直ちに当該商品又は役務の供給の停止その他の危害を防止するために必要な措置を講じなければならない。

（表示の適正化）

第6条 事業者は、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、その供給する商品又は役務について、品質、量目、消費期限その他の期限、使用方法、単位当たりの価格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。

（包装の適正化）

第7条 事業者は、その供給する商品について、消費者に品質又は内容量を誤認させるような包装(容器を用いる包装を含む。)を行わないよう努めなければならない。

（アフターサービスの徹底）

第8条 事業者は、その供給する商品について、アフターサービスの徹底を図るよう努めなければならない。

（自動販売機等の管理の適正化）

第9条 事業者は、商品又は役務を自動販売機その他これに類する機械により供給するときは、その氏名又は名称、住所その他連絡に必要な事項を消費者の見やすいように表示するとともに、当該自動販売機その他これに類する機械を適正に管理するよう努めなければならない。

（自主基準の設定）

第10条 事業者団体は、第6条から前条までに規定する措置に関し、その構成員である事業者が遵守すべき基準(以下「自主基準」という。)を定めるよう努めなければならない。

2 知事は、必要があると認めるときは、事業者団体に対し、自主基準の設定の状況について報告を求めることができる。

3 知事は、事業者団体に対し、自主基準の設定及び変更について必要な指導及び助言をすることができる。

（県基準の設定等）

第11条 知事は、次に掲げる場合において、必要があると認めるときは、第6条、第7条及び第9条に規定する措置に関し、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

一 自主基準が設定されない場合

二 自主基準の内容が、その設定の目的に適合しないと認められる場合

三 自主基準に参加していない事業者が関係事業者の相当部分を占める場合

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

- 3 知事は、事業者が第1項の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、同項の基準を遵守すべきことを勧告することができる。
- 4 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、事業者がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(不当な取引方法の禁止等)

第11条の2 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為で知事が指定するもの(以下「不当な取引方法」という。)を行ってはならない。

- 一 商品の販売又は役務の提供の意図を隠して消費者に接近し、又は消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - 二 契約に関する事項を消費者が正確に認識することを妨げ、又は消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - 三 消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用い、消費者を威迫し、又は消費者を正常な判断ができない状態に陥らせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - 四 他の事業者から商品を購入し、又は役務の提供を受けることを条件又は原因として信用の供与又は保証の受託をする契約について、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、又は当該契約を締結させること。
  - 五 民法(明治29年法律第89号)第1条第2項に規定する基本原則に反して、消費者の利益を不当に害する条項を含む契約を締結させること。
  - 六 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について消費者との間で争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を要求し、又は当該債務の履行をさせること。
  - 七 正当な理由なく契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は遅延させること。
  - 八 契約の解除その他の法令又は契約に基づく消費者の権利の行使を妨げること。
- 2 知事は、前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。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。
  - 3 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、当該事業者に対し、当該取引方法を是正するために必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。
  - 4 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、事業者がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第11条の3 知事は、事業者が不当な取引方法(前条第1項第二号に掲げる行為に限る。)を行っているか否かを判断するため、当該事業者が、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その他これらに類するものとして知事が定める事項につき不実のことを告げる行為(以下「不実告知行為」という。)をしたか否かを調査する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、前条第3項の規定の適用については、当該事業者は、不実告知行為をしたものとみなす。

- 2 知事は、前項の事項を定めたときは、速やかにこれを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。

(不当な取引方法に関する情報の提供等)

第11条の4 知事は、事業者が不当な取引方法を行っていると認められる場合において、当該不当な取引方法による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、速やかに当該不当な取引方法の内容その他の必要な情報を県民に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、事業者が行う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り、かつ、当該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、前項に規定する情報のほか、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他の当該事業者を特定する情報を公表することができる。

### 第3章 消費者苦情の処理等

(消費者苦情の処理)

第12条 知事は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)について、当該消費者から処理の申出があつたときは、速やかに当該消費者苦情を解決するために必要な措置を執るものとする。

2 知事は、前項の措置を執るため必要があると認めるときは、当事者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(審議会の調停)

第13条 知事は、消費者苦情のうち、解決が困難であると認めるものについて、山口県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の調停に付することができる。

2 審議会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(訴訟の援助)

第14条 知事は、事業者が供給する商品又は役務により被害を受けた消費者が、当該事業者を相手方として訴訟を提起する場合において、次に掲げる要件に該当するときは、当該消費者に対し、当該訴訟に要する資金の融通のあつせんその他必要な援助を行うことができる。

- 一 当該訴訟が、審議会の調停によつて解決できなかつた消費者苦情に係るものであること。
- 二 当該訴訟に係る被害の原因と同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。
- 三 1件当たりの被害額が少額であること。

### 第4章 生活関連物資に関する措置

(物資の指定)

第15条 知事は、県民生活との関連性が高い物資の価格が他の地域に比して異常に上昇し、又は上昇するおそれがあるときは、当該物資を特別の調査を要する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項の規定により物資を指定したときは、速やかにその旨を告示しなければならない。これを解除したときも、同様とする。

（指定物資の調査）

第16条 知事は、前条第1項の規定により指定した物資(以下「指定物資」という。)について、その価格の動向及び需給の状況に関し速やかに必要な調査を行うものとする。

（不適正な事業行為の是正に関する勧告等）

第17条 知事は、前条の調査の結果、指定物資を供給する事業者が、買占め若しくは売惜しみにより当該指定物資を多量に保有し、又は適正な利得を著しく超えることとなる価格で供給していると認定したときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するために必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、事業者がその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。

第5章 啓発活動及び教育の推進等

（啓発活動及び教育の推進）

第18条 県は、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、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。

（人材の確保等）

第18条の2 県は、消費者苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

2 県は、市町が行う消費者苦情の処理を支援するため、必要に応じて、技術的な助言その他の措置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19条 県は、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。

（推進体制の整備）

第19条の2 県は、市町、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体との協働により、消費者施策を積極的に推進するための体制を整備するものとする。

第6章 雑則

（知事に対する申出）

第19条の3 何人も、この条例の規定が遵守されていないため消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認められるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を執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つたときは、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執らなければならない。

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項の規定による申出の内容並びに当該申出の処理の経過及び結果を公表するものとする。

## 参考資料

### （立入検査等）

第20条 知事は、第5条、第5条の2、第11条、第11条の2、第11条の4及び第17条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務若しくは経理の状況に関し報告させ、又はその職員に、当該事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、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検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検査の権限は、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。

4 知事は、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検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者については、その旨を公表することができる。

### （弁明の機会の付与）

第20条の2 知事は、第5条第2項、第11条第4項、第11条の2第4項、第11条の4第2項、第17条第2項及び前条第4項の規定による公表をしようとする場合には、当該公表に係る者に対し、弁明の機会を与えなければならない。

2 前項の規定による弁明の機会の付与については、山口県行政手続条例(平成7年山口県条例第1号)第3章第3節の規定の例による。

### （諮問）

第21条 知事は、次に掲げる場合においては、審議会の意見を聴かななければならない。

一 基本計画を策定し、又はこれを変更しようとするとき。

二 第5条第1項又は第17条第1項の規定による認定をしようとするとき。

三 第11条第1項の規定による基準の設定をし、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。

四 第11条の2第1項の規定による指定をし、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。

五 第15条第1項の規定による指定をし、又はこれを解除しようとするとき。

### （国等に対する要請）

第22条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国又は他の地方公共団体に対し、適切な措置を執るよう要請し、又は協力を求めるものとする。

### （その他）

第23条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、知事が定める。

## 附 則

### （施行期日）

1 この条例は、昭和55年7月1日から施行する。

（以下略）



## 消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

平成28年3月15日 山口県条例第4号

### (趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)第10条の2第1項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに法第8条第1項各号に掲げる事務の実施により得られた情報(以下単に「情報」という。)の安全管理について必要な事項を定めるものとする。

### (名称及び住所等の公示)

第2条 知事は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示するものとする。当該事項を変更したときも、同様とする。

- 一 消費生活センターの名称及び住所
- 二 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間

### (職員)

第3条 消費生活センターには、所長その他必要な職員を置くものとする。

### (情報の安全管理)

第4条 知事は、情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

### (その他)

第5条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行について必要な事項は、知事が定める。

### 附 則

#### (施行期日)

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

(以下略)

## 山口県消費生活審議会規則

昭和55年6月30日 山口県規則第44号

### (趣旨)

第1条 この規則は、附属機関の設置に関する条例(昭和28年山口県条例第51号)第2条の規定に基づき、山口県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の組織、運営その他必要な事項について定めるものとする。

### (組織)

第2条 審議会は、委員20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。

- 一 学識経験を有する者
- 二 消費者を代表する者
- 三 事業者を代表する者
- 四 関係行政機関の職員

### (任期)

第3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。

2 委員は、再任されることができる。

### (会長及び副会長)

第4条 審議会に会長及び副会長各1人を置く。

2 会長及び副会長は、委員が互選する。

3 会長は、会務を総理し、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5条 審議会の会議(以下この条において「会議」という。)は、会長が招集する。

2 会議の議長は、会長をもつて充てる。

3 会議は、委員の半数以上が出席しなければ、開くことができない。

4 会議の議事は、出席した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。

### (専門委員)

第6条 審議会に、専門の事項を調査するため必要があるときは、専門委員若干人を置くことができる。

2 第2条第2項(第一号及び第四号に限る。)の規定は、専門委員について準用する。

3 専門委員は、当該専門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。

### (部会)

第7条 審議会は、その定めるところにより、部会を置くことができる。

2 部会に属すべき委員及び専門委員は、会長が指名する。

3 部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によつてこれを定める。

4 部会長は、部会の事務を掌理する。

5 部会長に事故があるとき又は部会長が欠けたときは、部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

6 第5条の規定は、部会の会議について準用する。

7 審議会は、その定めるところにより、部会の決議をもつて審議会の決議とすることができる。

(幹事)

第8条 審議会に、幹事若干人を置く。

2 幹事は、県の職員のうちから、知事が任命する。

3 幹事は、会長の命を受けて審議会の事務に従事する。

(庶務)

第9条 審議会の庶務は、環境生活部県民生活課において処理する。

(その他)

第10条 この規則に定めるもののほか、審議会の運営について必要な事項は、会長が審議会に諮つて定める。

附 則

この規則は、昭和55年7月1日から施行する。

(以下略)