

高知県消費生活条例

(昭和50年7月16日条例第19号)

改正 昭和57年3月23日条例第12号 平成9年12月24日条例第47号

平成15年3月28日条例第21号 平成17年3月29日条例第22号

平成18年7月18日条例第38号

目次

- 第1章 総則(第1条 - 第8条)
- 第2章 消費者の利益の擁護及び増進に関する取組
 - 第1節 安全の確保(第9条・第10条)
 - 第2節 不当な取引行為の禁止等(第11条 - 第13条)
 - 第3節 基準等の設定等(第14条 - 第17条)
 - 第4節 消費者からの苦情の処理等(第18条 - 第22条)
 - 第5節 消費生活関連商品に関する措置(第23条 - 第25条)
 - 第6節 知事への申出等(第26条)
 - 第7節 立入調査等及び公表(第27条・第28条)
 - 第8節 啓発活動及び教育の推進等(第29条・第30条)
- 第3章 高知県消費生活審議会(第31条 - 第38条)
- 第4章 雑則(第39条・第40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に格差があるという認識のもとに、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等を明らかにするとともに、県が実施する取組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取組(以下「消費者に関する取組」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 消費者に関する取組の推進は、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ことを消費者の基本的な権利とする中で、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。

と。

- (3) 商品及び役務について不当な取引条件及び取引方法を強制されないこと。
 - (4) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
 - (5) 消費者に対し教育の機会が提供されること。
 - (6) 消費者の意見が県が実施する消費者に関する取組に反映されること。
 - (7) 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 消費者に関する取組の推進は、高齢社会の進展に的確に対応して行われなければならない。
 - 4 消費者に関する取組の推進は、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。
 - 5 消費者に関する取組の推進は、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、前条の基本理念に基づき、社会的及び経済的状况に応じた消費者に関する取組を実施するものとする。
- 2 県は、消費者に関する取組の実施に当たっては、消費者の意見を反映させるものとする。

(市町村との連携)

- 第4条 県は、消費者に関する取組の実施に当たっては、必要に応じて市町村との連携を図るとともに、市町村が実施する消費者に関する取組について必要な助言及び協力を行うものとする。

(事業者の責務)

- 第5条 事業者は、第2条の基本理念を考慮して、消費者に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。
 - (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) 消費者との取引に関して生じた苦情（以下「消費者からの苦情」という。）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、当該消費者からの苦情を適切に処理すること。
 - (5) 県又は市町村が実施する消費者に関する取組に協力すること。
- 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（容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律（平成7年法律第112号）第

2条第8項に規定する再商品化をいう。)が容易な容器及び包装の使用その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 3 事業者は、消費者に供給する商品及び役務について、価格及び供給の安定に努めるとともに、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6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、消費者からの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7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なければならない。

- 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、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

- 3 消費者は、消費生活に関し、知的財産権等の適正な保護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8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 消費者の利益の擁護及び増進に関する取組

第1節 安全の確保

(安全の確保)

第9条 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が消費者の生命若しくは身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、他の法令に基づき措置を講ずる場合を除き、当該事業者に対し、当該危害を防止するために必要な限度において、当該商品又は役務の供給の中止、回収その他の県民の消費生活における安全を確保するために必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

- 2 知事は、前項の規定に基づき指導し、又は勧告した場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該指導又は勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

(緊急危害に係る情報提供)

第10条 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が消費者の生命若しくは身体又

は財産に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、その危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、他の法令に基づき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、当該事業者の氏名又は名称及び住所又は主たる事務所の所在地その他の必要な情報を消費者に提供しなければならない。

第2節 不当な取引行為の禁止等

(不当な取引行為の禁止)

第11条 知事は、事業者が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を不当な取引行為として規則で定めることができる。

(1) 消費者に対し、商品若しくは役務に関する重要な事項について事実を告げず、若しくは誤解を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、若しくは心理的不安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) 消費者に著しい不利益をもたらす不当な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、威迫する等の不当な方法を用いて契約（契約成立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、若しくは不当に遅延させる行為

(4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しの申出を妨げて、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若しくは契約の解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

2 知事は、前項の規定に基づき不当な取引行為を定めようとするときは、あらかじめ第31条第1項の高知県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 事業者は、消費者との間で商品又は役務の取引を行うに当たり、第1項の規定に基づき定められた不当な取引行為（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない

(不当な取引行為に対する勧告等)

第12条 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、是正するよう指導し、又は勧告することができる。

2 第9条第2項の規定は、前項の規定に基づき指導し、又は勧告した場合に準用する。

(不当な取引行為に係る情報提供)

第13条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っており、当該不当な取引行為による消費者の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、速やかに当該事業者の氏名又は名称及び住所又は主たる事務所の所在地並びに当該不当な取引行為の内容その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

第3節 基準等の設定等

(自主基準等の設定)

第14条 事業者団体は、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ため、事業者が消費者に供給する商品又は役務について、規格又は計量、広告その他の表示、包装その他の必要な事項の基準を定めるよう努めなければならない。

2 事業者団体は、前項の規定により規格又は基準を定めたときは、知事にその内容を届け出なければならない。

(県の基準等の設定)

第15条 知事は、消費者の安全及び消費者と事業者との間の取引における公正を確保するため、特に必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務について、規格又は計量、広告その他の表示、包装その他の必要な事項の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定に基づき規格又は基準を定めるため必要があると認めるときは、事業者その他関係者に対し、資料の提出その他の協力を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定に基づき規格又は基準を定めようとするときは、あらかじめ第31条第1項の高知県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

4 知事は、第1項の規定に基づき規格又は基準を定めたときは、規則で定めるところにより、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。

(基準等への適合義務)

第16条 事業者は、消費者に供給する商品又は役務を前条第1項の規定に基づき知事が定める規格又は基準に適合させるようにしなければならない。

2 知事は、事業者が前項に規定する義務を遵守しないと認めるときは、当該事業者に対し、当該義務を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(試験、検査等の実施)

第17条 知事は、消費者の安全及び消費者と事業者との間の取引における公正を確保するため必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務について試験、検査、調査等を行うとともに、必要に応じ、その結果についての情報を提供するものとする。

第4節 消費者からの苦情の処理等

(市町村が行う消費者からの苦情の処理への技術的助言等)

第18条 知事は、市町村が行う消費者からの苦情の処理について、必要に応じ、技術的助言、情報の提供等を行うものとする。

(消費者からの苦情等の処理)

第 19 条 知事は、消費者から消費生活に関する相談があったとき又は消費者からの苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該相談又は消費者からの苦情を解決するためにあつせんその他の必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の規定により措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該相談又は消費者からの苦情に係る事業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。

(高知県消費生活審議会の調停)

第 20 条 知事は、前条第 1 項の規定によるあつせんその他の措置によっては、当該消費者からの苦情を解決することが困難であると認めるときは、当事者の同意を得て、第 31 条第 1 項の高知県消費生活審議会の調停に付することができる。

2 第 31 条第 1 項の高知県消費生活審議会は、前項の規定に基づく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の出席を求め、意見を聴き、若しくは説明を求め、又はこれらの者に対し資料の提出を求めることができる。

3 第 31 条第 1 項の高知県消費生活審議会は、必要があると認めるときは、第 1 項の規定に基づき調停に付された消費者からの苦情について調停案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。

(訴訟の援助)

第 21 条 知事は、消費者からの苦情に係る訴訟(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。以下同じ。)であつて、次に掲げるすべての要件を満たし、かつ、第 31 条第 1 項の高知県消費生活審議会において援助することが適当であると認められたものを行う消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用に充てるための資金(次条において「資金」という。)を貸し付け、又は当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

(1) 前条第 1 項の規定に基づく調停によつても解決されない消費者からの苦情に係るものであること。

(2) 同一の被害が多数発生し、又は多数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。

(3) 1 件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害に係るものであること。

(4) 前 3 号に掲げるもののほか、規則で定める要件

(資金の返還等)

第 22 条 前条の規定に基づき資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付けを受けた資金を県に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、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、貸し付けた資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第5節 消費生活関連商品に関する措置

(商品の指定等)

第23条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品の供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれがある場合又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合において、当該商品の供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、当該商品を特別の調査を要する商品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、同項の規定に基づく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するときは、規則で定めるところにより、その旨を告示しなければならない。これを解除するときも、同様とする。

(指定商品の監視等)

第24条 知事は、前条第1項の規定に基づき指定した商品(次条において「指定商品」という。)について、その需給の状況及び価格の動向に関し必要な調査及び監視を行わなければならない。

(指定商品に係る勧告等)

第25条 知事は、指定商品の供給又は価格の安定が妨げられている原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定商品の供給又は価格の安定を図るため、当該指定商品の売渡しその他の必要な措置を講ずるよう指導し、又は勧告することができる。

第6節 知事への申出等

(知事への申出等)

- 第26条 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動が行われることにより、第2条第1項の消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、規則で定めるところにより、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を講ずるよう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、必要な調査を行い、当該申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づき適当な措置を講ずるものとする。

第7節 立入調査等及び公表

(立入調査等)

第27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、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 前項の規定に基づき職員が立入調査又は質問をする場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 3 第1項の規定に基づく権限は、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28条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、事業者に正当な理由がないと認めるときは、事業者の氏名又は名称及び住所又は主たる事務所の所在地並びに当該事実その他の必要な事項を公表することができる。この場合において、知事は、あらかじめ、当該事業者に意見を述べる機会を与えなければならない。

- (1) 第9条第1項、第12条第1項、第16条第2項又は第25条の規定に基づく勧告に従わなかったとき。
- (2) 第9条第2項(第12条第2項において準用する場合を含む。)の規定に基づく報告を拒み、又は虚偽の報告をしたとき。
- (3) 前条第1項の規定に基づく報告を拒み、若しくは虚偽の報告をし、調査を拒み、又は質問に応じなかったとき。

第8節 啓発活動及び教育の推進等

(啓発活動及び教育の推進)

第29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させるものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第30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努めるものとする。

第3章 高知県消費生活審議会

(設置)

第31条 知事の諮問に応じ、消費者に関する取組の実施に関する重要な事項の調査審議及び消費者からの苦情に係る訴訟の援助に関する審査を行わせるため、高知県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、前項に規定する調査審議及び審査のほか、消費者からの苦情の調停を行うものとする。
- 3 審議会は、前2項に規定する調査審議及び審査並びに調停に係る事項に関し必要があると認めるときは、知事に意見を述べることができる。

(組織)

第 32 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) 消費者を代表する者
- (2) 事業者を代表する者
- (3) 学識経験を有する者
- (4) 関係行政機関の職員

(任期等)

第 33 条 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。

2 委員（前条第 2 項第 1 号又は第 3 号に掲げる者のうちから任命された委員を除く。）が任命された時における当該職を失ったときは、委員の職を失う。

3 委員は、再任されることができる。

(会長)

第 34 条 審議会に会長を置き、委員の互選によって定める。

2 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

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

(会議)

第 35 条 審議会の会議（以下「会議」という。）は、会長が招集する。

2 会議の議長は、会長が当たる。

3 会議は、委員の過半数の出席がなければ、議事を開き、及び議決をすることができない。

4 会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第 36 条 審議会は、その議決により、部会を置くことができる。

2 部会は、会長が指名する委員で組織する。

3 前 2 条の規定は、部会について準用する。

(専門調査員)

第 37 条 審議会に専門の事項を調査研究させるため、専門調査員を置くことができる。

2 専門調査員は、学識経験を有する者のうちから知事が会長と協議して任命する。

3 専門調査員は、当該専門の事項の調査研究が終了したときは、その職を失う。

(雑則)

第 38 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 4 章 雑則

(国の行政機関の長等との協力)

第 39 条 知事は、消費者に関する取組の実施について、国の行政機関、独立行政法人国民生活センター若しくは他の地方公共団体の長の協力が必要であると認めるとき又はこれらの者からの協力を求められたときは、情報の提供若しくは調査の依頼その他の協力を求め、又はその求めに応じなければならない。

(委任)

第 40 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

この条例は、公布の日から施行する。

附 則 (昭和 57 年 3 月 23 日 条例第 12 号)

この条例は、昭和 57 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 9 年 12 月 24 日 条例第 47 号)

この条例は、平成 10 年 1 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 15 年 3 月 28 日 条例第 21 号)

この条例は、平成 15 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 17 年 3 月 29 日 条例第 22 号)

この条例は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附 則 (平成 18 年 7 月 18 日 条例第 38 号)

(施行期日)

1 この条例は、平成 18 年 10 月 1 日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の高知県消費者保護条例第 6 条第 1 項の高知県消費者保護審議会 (以下この項において「従前の高知県消費者保護審議会」という。) の委員である者は、この条例の施行の日においてこの条例による改正後の高知県消費生活条例 (以下この項において「新条例」という。) 第 32 条第 2 項の規定により高知県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、その任命されたものとみなされる高知県消費生活審議会の委員の任期は、新条例第 33 条第 1 項の規定にかかわらず、同日における従前の高知県消費者保護審議会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。