

# 長崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

(昭和53年9月28日 長崎県条例第30号)

## 目次

- 第1章 総則(第1条 第9条)
- 第2章 消費生活の安全等(第10条 第25条)
  - 第1節 消費者啓発(第10条)
  - 第2節 危害の防止(第11条 第13条)
  - 第3節 規格、表示等の適正化(第14条 第23条)
  - 第4節 不当な取引方法の防止(第24条・第25条)
- 第3章 生活関連物資等に関する措置(第26条 第32条)
- 第4章 消費者被害の救済(第33条 第38条)
  - 第1節 消費者苦情の処理等(第33条 第36条)
  - 第2節 消費者訴訟の援助(第37条・第38条)
- 第5章 消費生活審議会(第39条・第40条)
- 第6章 公表(第41条・第42条)
- 第7章 雑則(第43条・第44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、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、その施策の基本となる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を確保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総合的な施策(以下「消費者政策」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、次に掲げる内容が消費者の権利であることを尊重するとともに、県民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(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政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 消費者政策の推進は、県、市町村、事業者及び消費者の相互の理解及び協力を基調として、地域の実情に即して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、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。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務及び市町村との連携)

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政策を策定するとともに、これを実施する責務を有する。

- 2 県は、消費者政策の実施に当たっては、市町村との連携を図るものとする。

(事業者の責務等)

第4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、その供給する商品等について、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政策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、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消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第5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。

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動することによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たす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なければならない。

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その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。

(消費者基本計画の策定)

第8条 知事は、消費者政策の計画的推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を策定するものとする。

- 2 消費者基本計画には、次に掲げる事項について定めるものとする。

- (1) 消費者政策の大綱
- (2) 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的推進を図るために必要な事項。
- 3 知事は、消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ、県民及び長崎県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。
- 4 知事は、消費者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、消費者基本計画の変更について準用する。

#### (知事への申出)

- 第9条 県民は、この条例の定め違反する事業活動により又はこの条例に定める措置がとられていないため、消費者の利益が不当に害されていると認めるときは、知事に対しその旨を申し出て、適当な措置をと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とるものとする。

## 第2章 消費生活の安全等

### 第1節 消費者啓発

#### (啓発活動等の推進)

- 第10条 知事は、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県民に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、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。
- 2 知事は、消費者がそ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組織活動が促進されるよう努めるものとする。

### 第2節 危害の防止

#### (危険商品等の供給禁止)

- 第11条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等(以下「危険商品等」という。)を供給してはならない。

#### (危険商品等の調査)

- 第12条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等について、危険商品等の疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うものとする。
- 2 知事は、前項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等の安全性について、資料の提出又は説明を求めることができる。

#### (危害防止勧告)

- 第13条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が危険商品等であると認めるときは、その危害を防止するため、当該事業者に対し、当該商品等の供給の停止、回収その他必要な措置をとるべきことを勧告するとともに、速やかに、消費者に対し、危険商品等である旨の周知を図るものとする。

- 2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、勧告に基づいてとっ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。

### 第3節 規格、表示等の適正化

#### (規格の適正化)

第14条 事業者は、その供給する商品等について、品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、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15条 事業者は、その供給する商品等について、消費者が選択又は使用若しくは利用を誤ることがないように、品質、機能、量目、製造年月日(食品にあっては消費期限又は賞味期限)、事業者の住所及び氏名又は名称等を適正に表示するよう努めなければならない。
- 2 事業者は、消費者の選択を容易にするため、販売価格又は利用料金及び単位当たりの価格を当該商品又は見やすい場所に表示するよう努めなければならない。

#### (計量の適正化)

第16条 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が不利益を被ることがないように、適正な計量の実施に努めなければならない。

#### (包装等の適正化)

第17条 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認し、又はその負担が著しく増大することがないように、過大又は過剰な包装又は容器を用いないよう努めなければならない。

#### (広告の適正化)

第18条 事業者は、商品等の広告に当たって、消費者が選択を誤るおそれがないよう表現に留意し、適正な情報を提供するよう努めなければならない。

#### (アフターサービスの適正化)

第19条 事業者は、商品等の消費者への供給後における修理、交換等のアフターサービスの向上を図るとともに、その内容、期間その他必要な事項を明確にするよう努めなければならない。

#### (自主基準)

- 第20条 事業者は、その供給する商品等について、規格、表示等の適正化を図るため必要な基準(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、事業者が自主基準を定め、又は変更し、若しくは遵守することについて、必要な指導又は助言を行うことができる。
  - 3 事業者は、自主基準を定めたときは、速やかに、当該基準を知事に届けなければならない。これを変更し、又は廃止したときも同様とする。

#### (県の基準の設定)

第21条 知事は、事業者が供給する商品等について、規格、表示等の適正化を図るため、

特に必要があると認めるときは、前条の規定にかかわらず、事業者が遵守すべき基準(以下「県の基準」という。)を定めることができる。

- 2 知事は、県の基準を定めようとするときは、長崎県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。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 知事は、県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。

(県の基準の遵守義務等)

第22条 事業者は、県の基準が定められたときは、これを遵守しなければならない。

- 2 知事は、事業者が県の基準を遵守していない疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うものとする。
- 3 知事は、前項の規定による調査のために必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。
- 4 知事は、事業者が県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、これを遵守するよう勧告することができる。
- 5 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいてとっ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。
- 6 知事は、第2項の規定による調査により被害の発生及び拡大の防止をするために必要があると認めるときは、速やかに、必要な情報を消費者に提供するものとする。

(試験、検査等の実施)

第23条 知事は、消費生活の安全等を図るため、商品等の試験、検査等を行うとともに、必要に応じてその実施した試験、検査等の結果を消費者に提供するものとする。

#### 第4節 不当な取引方法の防止

(不当な取引方法の指定)

第24条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品等の取引に関する方法であって、消費者の知識、能力又は経験の不足に乗じること、消費者に虚偽の事実を告げること、消費者に取引を強要すること等消費者の利益を害するおそれがあるものを、不当な取引方法として指定することができる。

- 2 第21条第2項及び第3項の規定は、前項の規定による不当な取引方法の指定について準用する。この場合において、同条第2項及び第3項中「県の基準を定め」とあるのは「不当な取引方法として指定し」と読み替えるものとする。

(不当な取引方法の禁止等)

第25条 事業者は、前条第1項の規定により指定された不当な取引方法(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、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うものとする。
- 3 知事は、前項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、取引方法についての資料の提出又は説明を求めることができる。
- 4 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、当該不当な取引方法を改善するよう勧告することができる。

- 5 知事は、不当な取引方法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、速やかに、当該不当な取引方法に係る情報を消費者に提供するものとする。

### 第3章 生活関連物資等に関する措置

#### (情報の収集及び提供)

第26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。)又は役務の需給及び価格の動向について、情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供しよう努めるものとする。

- 2 生活関連物資又は役務の生産、輸入、販売、供給、保管等の事業を行う者及びこれらの者が組織する団体(以下「生活関連事業者」という。)は、前項の規定による情報の収集に協力するものとする。

#### (物資の供給等の協力要請)

第27条 知事は、生活関連物資又は役務の流通の円滑化及び価格の安定を図るため、必要があると認めるときは、生活関連事業者に対し、当該生活関連物資又は役務の円滑な供給その他の必要な措置をとるよう協力を求めることができる。

#### (物資の指定)

第28条 知事は、生活関連物資の需給又は価格の動向が消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連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、又は前項の規定により指定を解除したときは、速やかに、その旨を告示しなければならない。

#### (特別調査)

第29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「指定生活関連物資」という。)の需給及び価格の動向について、必要な調査を行うものとする。

#### (売渡しの勧告)

第30条 知事は、指定生活関連物資の販売を行う者(以下「関係事業者」という。)が、買占め又は売惜しみにより、当該指定生活関連物資を多量に保有していると認めるときは、当該関係事業者に対し、当該指定生活関連物資を売渡すよう勧告することができる。

#### (価格引下げの勧告)

第31条 知事は、関係事業者が、指定生活関連物資を著しく不当な価格で販売していると認めるときは、当該関係事業者に対し、その価格の引下げを勧告することができる。

#### (立入調査等)

第32条 知事は、前2条の規定の施行に必要な限度において、当該関係事業者に対して、その業務に関し報告を求め、又はその職員に当該関係事業者の営業所、事務所、工場、倉庫その他の事業場に立入り、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 前項の規定により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、関係者の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。

## 第4章 消費者被害の救済

### 第1節 消費者苦情の処理等

(事業者の苦情処理等)

- 第33条 事業者は、その供給する商品等について、消費者との間に生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)を適切かつ迅速に処理しなければならない。
- 2 事業者は、前項の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に努めなければならない。

(知事の苦情処理等)

- 第34条 知事は、消費者から商品等に関して生じた苦情又は紛争(以下「苦情等」という。)の処理の申出があった場合は、速やかに、その内容を調査し、当該苦情等を解決するために必要があると認めるときは、あつせんその他の措置を講じなければならない。
- 2 知事は、前項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該苦情等に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。
  - 3 知事は、特に必要があると認めるときは、苦情等に関する情報を消費者に提供するものとする。

(消費生活相談員)

- 第35条 知事は、苦情等の処理その他の消費生活に関する必要な業務を行わせるために、消費生活相談員を置く。

(調停)

- 第36条 知事は、苦情等を適切に処理するため、特に必要があると認めるときは、当該苦情等を長崎県消費生活審議会の調停に付することができる。
- 2 長崎県消費生活審議会は、前項に規定する調停のため必要があると認めるときは、当該苦情等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。

### 第2節 消費者訴訟の援助

(訴訟費用の貸付け等)

- 第37条 知事は、消費者が事業者を相手にする訴訟(民事訴訟法(平成8年法律第109号)第275条第1項に規定する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「消費者訴訟」という。)の場合において、当該消費者訴訟が次の各号のすべてに該当する苦情等に係るものであるときは、長崎県消費生活審議会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該消費者訴訟の費用に充てる資金の貸付け及び訴

訟活動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) 長崎県消費生活審議会の調停に付されている苦情等に係るもの
- (2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあるもの
- (3) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(貸付金の返還等)

第38条 消費者訴訟に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該消費者訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金に相当する金額を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、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部若しくは一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

## 第5章 消費生活審議会

(審議会)

第39条 県に、長崎県消費生活審議会(以下この章において「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、この条例の規定によりその権限に属させられた事項の調査審議及び調停をするほか、知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を調査審議する。
- 3 審議会は、前項の調査審議を行うに当たっては、消費生活相談員の意見を聴くことができる。

(組織等)

第40条 審議会は、委員20人以内で組織する。

- 2 審議会の委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

- (1) 消費者
- (2) 事業者
- (3) 学識経験者
- (4) 関係行政機関の職員

- 3 審議会に、第36条第1項に規定する調停をし、及び第37条に規定する消費者訴訟の援助に係る事項を審議するため、苦情処理部会を置くことができる。

- 4 前3項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第6章 公表

(公表)

第41条 知事は、次の各号のいずれかに該当するときには、当該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することができる。

- (1) 第12条第2項、第25条第3項、第34条第2項又は第36条第2項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。
- (2) 第13条第1項、第22条第4項、第25条第4項、第30条又は第31条の規定による勧告に従わなかったとき。
- (3) 第32条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は正当な理由が

なく調査を拒み、若しくは妨げたとき。

(意見陳述の機会)

第42条 知事は、前条の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該事業者に意見陳述の機会を与えなければならない。

## 第7章 雑則

(国等への要請)

第43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、独立行政法人(独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第2条第1項に規定する法人をいう。)又は関係地方公共団体に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(委任)

第44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、規則で定める。

附則

この条例は、昭和54年1月5日から施行する。

附則

この条例は、昭和62年1月5日から施行する。

附則

この条例は、平成5年7月1日から施行する。

附則

この条例は、平成7年4月1日から施行する。

附則

この条例は、平成8年4月1日から施行する。

附則

この条例は、平成12年4月1日から施行する。

附則

この条例は、平成13年1月6日から施行する。

附則

この条例は、平成17年4月1日から施行する。