

<資料3>

## 岡山県消費生活条例

平成17年岡山県条例第14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、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、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2条** 前条の目的を達成するに当たっては、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として尊重されるとともに、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が適切に提供されること。
- (4) 消費者教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が県の施策に適切に反映されること。
- (6) 消費生活において生じた被害から適切かつ迅速に救済されること。

#### (県の責務)

**第3条** 県は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、経済社会の発展に即応して、県民の消費生活の安定及び向上を図るための施策（以下「消費者施策」という。）を策定し、及び実施する責務を有する。

- 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させるよう努めなければならない。
- 3 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、環境の保全に配慮するものとする。
- 4 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、高度情報通信社会の進展に配慮するものとする。

#### (事業者の責務)

**第4条** 事業者は、その供給する商品又は役務について、基本理念にのっとり、次に掲げる事項を行う責務を有する。

- (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) 消費者からの商品又は役務に関する苦情（以下「消費者苦情」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、消費者苦情を適切に処理すること。
- (5) 消費者の意見を事業活動に反映させるよう努めること。
- (6) 県が実施する消費者施策に協力すること。

- 2 事業者は、その供給する商品又は役務に関し、環境の保全に配慮するとともに、当該商品又は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よう努めなければならない。
- 3 事業者は、事業活動に際して知り得た消費者に関する個人情報に適切に取り扱う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、基本理念にのっとり、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なければならない。

#### (消費者の役割)

- 第6条** 消費者は、基本理念を踏まえ、消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に必要な情報の収集及び知識の修得に努めるとともに、消費者相互の連携を図り、自主的かつ合理的に行動するものとする。
- 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7条** 消費者団体は、基本理念を踏まえ、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。

#### (行政機関、事業者、消費者等の連携等)

- 第8条** 県、市町村その他の関係機関、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、それぞれが行う消費生活の安定及び向上に関する取組が効果的に行われるよう連携に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、国、他の地方公共団体その他の関係機関に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求めるとともに、これらの者から協力を求められたときは、これに応ずるよう努めるものとする。

#### (基本計画)

- 第9条** 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、消費生活に関する基本的な計画（以下この条において「基本計画」という。）を策定するものとする。
- 2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
    - (1) 消費生活に関する総合的な施策の大綱
    - (2) その他消費者施策を推進するために重要な事項
  - 3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ岡山県消費生活懇談会（岡山県附属機関条例（昭和27年岡山県条例第92号）に基づく岡山県消費生活懇談会をいう。以下「懇談会」という。）の意見を聴くものとする。
  - 4 知事は、基本計画を策定したときは、遅滞なく公表するものとする。
  - 5 前2項の規定は、基本計画の変更又は廃止について準用する。

## 第2章 安全の確保等に関する施策

### (危害防止の措置)

第10条 事業者は、その供給する商品又は役務が、消費者の生命、身体又は財産に対して及ぼす危害を防止するため、生産、販売等に関して必要な措置を講じなければならない。

### (危害に関する調査等)

第11条 知事は、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めるときは、速やかに必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

2 知事は、前項の調査を実施し、なお、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことを確認することができず、かつ、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、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

### (危害防止の勧告等)

第12条 知事は、前条の規定による調査等の結果、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、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他の必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の認定に当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。ただし、供給されている商品又は役務が危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあることが明らかであると認められるときは、この限りでない。

### (緊急危害防止の措置)

第13条 知事は、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と認める場合において、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、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。この場合においては、知事は、あらかじめ公表する旨を当該事業者に通知するものとする。

2 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他の必要な措置を講じなければならない。

## 第3章 選択の機会の確保等に関する施策

### 第1節 規格、表示等の適正化

#### (規格、表示等の適正化)

第14条 事業者（事業者から依頼を受けて広告の制作、表示等に携わる者を含む。以下この節において同じ。）は、消費生活の合理化に資するため、その供給する商品又は役務について、次に掲げる事項の積極的な推進に努めるものとする。

(1) 消費者が不利益を被ることのないよう適正な計量をすること。

(2) 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するよう適正な規格を定めること。

- (3) 消費者が選択を誤ることのないよう品質、機能、価格、単位価格、量目、製造年月日、事業者の住所及び氏名又は名称等を適正に表示すること。
  - (4) 消費者が誤認し、又はその負担が著しく増大することのないよう過大又は過剰な包装をし、又は容器を用いないこと。
  - (5) 消費者への供給後における修理、回収、交換等のアフターサービスの徹底を図るとともに、その内容、期間その他必要な事項を明示すること。
  - (6) 消費者が選択を誤るおそれのないよう、広告に当たっては、その表現に留意し、適正な情報を提供すること。
- 2 事業者団体は、前項各号に掲げる事項に関し、必要な基準を自主的に定めるよう努めるものとする。
  - 3 事業者団体は、前項に規定する基準を定めたときは、速やかに当該基準を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。
  - 4 知事は、前項の届出を受けたときは、その旨及び内容を公告するものとする。

### (基準の策定)

- 第15条** 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、前条第1項各号に掲げる事項に関し、特に必要があると認めるときは、商品又は役務について事業者が遵守すべき規格、表示等の基準を定めることができる。
- 2 知事は、事業者が前項の規定により定められた基準に従っていないと認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。
  - 3 知事は、第1項の規定により基準を定めるに当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。
  - 4 知事は、第1項の規定により基準を定めるに当たっては、特に小規模な事業者に対し過大な負担とならないよう配慮するものとする。
  - 5 知事は、第1項の規定により基準を定めたときは、速やかに当該基準を告示しなければならない。
  - 6 前3項の規定は、第1項の規定により定められた基準の変更又は廃止について準用する。

## 第2節 不適正な取引行為の禁止

### (不適正な取引行為の禁止)

- 第16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て、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「不適正な取引行為」という。）を行ってはならない。
- (1) 消費者に対し、商品若しくは役務の品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤認を招くものを提供し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、又は販売の意図を隠して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
  - (2) 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乗じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせて契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思の形成のないまま契約を締結させる行為
  - (3) 取引における信義誠実の原則に反し、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

- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等不当な手段を用いて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、又は当該債務を履行させる行為
- (5) 契約若しくは法令の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは履行をいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為
- (6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込み若しくはその承諾の取消しの申出、契約の解除の申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込み若しくはその承諾の取消し、契約の解除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、若しくはいたずらに遅延させる行為
- (7) 商品若しくは役務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もの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（以下この号において「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、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者に履行を拒む正当な根拠があるにもかかわらず、与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務を履行させる行為

#### （不適正な取引行為の調査）

**第17条** 知事は、不適正な取引行為が行われているとき又は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等につき必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

#### （不適正な取引行為の是正の勧告等）

**第18条** 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が不適正な取引行為を行っていることを認定したときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の認定に当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。

#### （不適正な取引行為による被害防止の措置）

**第19条** 知事は、事業者が行う不適正な取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがあると認める場合において、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、法令に特別の定めがある場合を除き、速やかに、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう勧告するとともに、当該不適正な取引行為の内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該不適正な取引行為を行った事業者に意見を述べる機会を与えるものとする。この場合においては、岡山県行政手続条例（平成7年岡山県条例第30号）第3章第3節の規定を準用する。

### 第3節 生活関連商品等

#### (価格動向等の調査)

**第20条** 知事は、県民の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商品又は役務（次項、次条及び第22条第1項において「生活関連商品等」という。）に関し、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等について調査を行うものとする。

2 生活関連商品等に係る事業を行う者又はその組織する団体（次条において「生活関連業者等」という。）は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

#### (生活関連商品等の供給等の協力要請)

**第21条** 知事は、生活関連商品等の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、生活関連業者等に対し、生活関連商品等の供給又は供給のあつせんをするよう協力を求めるものとする。

2 前項の規定により協力を求められた生活関連業者等は、生活関連商品等の供給等について協力するものとする。

#### (特別生活関連商品等)

**第22条** 知事は、生活関連商品等のうちその供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれのあるもの又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれのあるものについて、供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該生活関連商品等を特別生活関連商品等として指定をすることができる。

2 知事は、前項の規定により指定をし、又はその解除をしたときは、その旨を告示するものとする。

3 知事は、第1項の規定により指定をした特別生活関連商品等について、供給の不足の原因、価格の上昇の原因その他必要な事項を速やかに調査するものとする。

#### (不適正事業行為の是正の勧告)

**第23条** 知事は、前条第3項の規定による調査を行った結果、当該特別生活関連商品等に係る事業を行う者又はその組織する団体が、その円滑な流通を妨げ、又は適正な利潤を著しく超えることとなる価格で供給を行っているとき、当該者又は団体に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう指導し、又は勧告することができる。

## 第4章 情報提供等に関する施策

#### (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。

#### (消費者教育の推進)

**第25条** 県は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を修得し、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深めるため、消費者に対する教育に係る施策を推進するものとする。

- 2 県は、消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援に努めるものとする。
- 3 県は、消費者教育を行うに当たっては、消費者の世代の相違又は消費者の状況に応じて、適切な内容及び方法となるよう配慮するものとする。

#### (試験、検査等の実施)

第26条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要と認める商品又は役務について、試験、検査その他の調査を行い、必要に応じ、その結果を公表するものとする。

### 第5章 消費者の意見の反映に関する施策

#### (知事への申出)

- 第27条 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、相当多数の消費者の利益が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を規則で定めるところにより申し出て、必要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、適切な措置をとるものとする。
  - 3 知事は、必要があると認めるときは、当該申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。

#### (消費者の意見の反映)

第28条 知事は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、懇談会、岡山県消費生活モニター（消費生活についての意見、情報等を把握するため、知事が消費者のうちから委嘱する者をいう。）、消費者団体等の意見を反映させるよう努めるものとする。

### 第6章 消費者の被害の救済に関する施策

#### (消費者苦情に関する措置)

- 第29条 知事は、消費者から消費者苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するための必要な措置をとるものとする。
- 2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費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、市町村がとる消費者苦情に関する措置について、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。
  - 4 知事は、市町村が受け付けた消費者苦情について、当該市町村において適切な措置をと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、当該消費者苦情を解決するためのあっせんその他の措置をとるものとする。

#### (懇談会のあっせん又は調停)

- 第30条 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、懇談会のあっせん又は調停に付することができる。
- 2 懇談会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費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。

**(訴訟の援助)**

**第31条** 知事は、事業者の供給する商品又は役務に関して被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成8年法律第109号）第275条に規定する和解及び民事調停法（昭和26年法律第222号）に基づく調停を含む。以下この条において同じ。）又は当該事業者から提起された訴訟が次の各号のいずれにも該当する消費者苦情に係るものであるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、規則で定めるところにより当該訴訟に要する費用の貸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) 懇談会のあつせん又は調停によって解決されなかったもの
- (2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれのあるもの
- (3) 1件当たりの被害額が、規則で定める額以下の被害に係るもの
- (4) その他規則で定める要件に該当するもの

- 2 前項の場合のほか、知事は、懇談会のあつせん又は調停によって解決されなかった消費者苦情に係る訴訟について特に必要があると認めるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、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。
- 3 第1項の規定により訴訟に要する費用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に係る貸付金を返還しなければならない。
- 4 知事は、前項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

**第7章 立入調査、公表等****(立入調査等)**

**第32条** 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、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職員は、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33条** 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨、当該事業者の住所及び氏名又は名称並びに当該事業者に対する勧告等の内容を公表することができる。

- (1) 第11条第2項、第29条第2項又は第30条第2項の規定による求めに対し、正当な理由がないのに従わなかったとき、又は虚偽の説明をし、若しくは虚偽の資料を提出したとき。
- (2) 第12条第1項、第15条第2項、第18条第1項、第19条第1項又は第23条の規定による勧告に従わなかったとき。
- (3) 第13条第2項の規定による必要な措置を直ちに講じなかったとき。
- (4) 前条第1項の規定による求めに対し、正当な理由がないのに従わなかったとき、又は

虚偽の報告若しくは虚偽の資料を提出したとき。

(5) 前条第1項の規定による立入調査を、正当な理由がないのに、拒み、妨げ、又は忌避したとき。

2 第19条第2項の規定は、前項の規定による公表について準用する。

## 第8章 雑則

### (懇談会の意見聴取)

第34条 知事は、第9条第3項、第12条第2項、第15条第3項、第18条第2項並びに第31条第1項及び第2項に規定するもののほか、この条例の施行に関し重要と認められる事項について懇談会の意見を聴くものとする。

### (規則への委任)

第35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

### (施行期日)

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

### (岡山県附属機関条例の一部改正)

2 岡山県附属機関条例（昭和27年岡山県条例第92号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

## 附 則（平成20年条例第1号）抄

### (施行期日)

1 この条例は、平成20年4月1日から施行する。