

# 島根県消費生活条例

## 目次

- 第1章 総則（第1条－第8条）
- 第2章 消費生活の安全の確保等
  - 第1節 危害の防止（第9条－第12条）
  - 第2節 規格、表示等の適正化（第13条－第15条）
  - 第3節 不当な取引行為に関する措置（第16条－第20条）
  - 第4節 生活関連物資に関する措置（第21条－第23条）
- 第3章 啓発活動及び消費者教育の推進等（第24条・第25条）
- 第4章 消費者の意見の反映及び透明性の確保（第26条）
- 第5章 消費者被害の救済（第27条－第30条）
- 第6章 消費者の個人情報保護（第31条）
- 第7章 高度情報通信社会等への対応等（第32条・第33条）
- 第8章 島根県消費生活審議会の設置（第34条・第35条）
- 第9章 雑則（第36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、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果たすべき役割を明らかにするとともに、県の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) 不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利
- (4) 消費者に対し必要な情報が提供される権利
- (5) 消費生活に関する教育を受ける機会が提供される権利

- (6) 消費者の意見が県の消費者施策に反映される権利
  - (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権利
  - (8) 消費者の個人情報の適正な取扱いが確保される権利
- 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、少子高齢社会及び男女共同参画社会（以下「高度情報通信社会等」という。）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、消費者施策を策定し、及びこれを推進するものとする。

- 2 県は、市町村が実施する消費生活の安定及び向上を図るための施策に協力するものとする。

（事業者の責務）

第4条 事業者は、第2条に定める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等に努め、当該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施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等に関し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。

（事業者団体の責務）

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。

- 2 事業者団体は、県又は市町村が実施する消費者施策に協力するものとする。

（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、必要な知識を修得し、及び意見を表明する等自主的かつ合理的に行動するよう努めることにより、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。

- 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。

（消費者団体の役割）

第7条 消費者団体は、この条例の趣旨にかんがみ、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。

(消費者基本計画)

第8条 知事は、消費者施策の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となる計画（以下「基本計画」という。）を定めなければならない。

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) 消費者施策の大綱

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 知事は、基本計画を定めたときは、これを公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

## 第2章 消費生活の安全の確保等

### 第1節 危害の防止

(危害の防止)

第9条 事業者は、その供給する商品等が、消費者の生命、身体又は財産に対して及ぼす危害を防止するため、製造、加工、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)

第10条 知事は、事業者の供給する商品等が、消費者の生命、身体又は財産に関し、安全性に疑いがあると認めるときは、当該商品等の製造、加工、販売等に関し、当該事業者から資料の提出を求め、又は説明を聴くとともに調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査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、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼさず、かつ、及ぼすおそれがないものであることの立証を求めることができる。

(危害防止の勧告)

第11条 知事は、前条の規定による調査の結果、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、速やかに、消費者に対し、その旨の情報を提供するとともに、当該事業者に対し、当該商品等の製造、加工、販売等の中止、回収その他の必要な措置を執るよう勧告するものとする。

2 知事は、前項の規定による勧告をした場合において、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて執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。

(緊急危害防止措置)

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、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、法令に基づく措置が執られる場合を除き、直ちに、当該商品等の名称、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を県民に提供しなければならない。

### 第2節 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品等について、消費者の適正かつ合理的な選択に資す

るため、次に掲げる事項の遵守に努めなければならない。

- (1) 品質、成分、構造、形状、寸法、重量等について適正な規格によること。
- (2) 品質、機能、消費期限又は賞味期限、事業者の住所及び氏名又は名称、価格、単位価格等を適正に表示すること。
- (3) 適正に計量し、又は量目の明示を行うこと。
- (4) 内容物の保護又は品質保全の限度を超えた包装、内容物の価格に比して必要以上に経費を要した包装等過大な包装をしないこと。
- (5) 保証期間、修理の内容等アフターサービスについて適正に明示すること。
- (6) 商品等の広告に当たっては、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現その他の不適正な表現をしないこと。

(自主基準の設定)

第14条 事業者又は事業者団体は、消費者の信頼を確保するため前条各号に掲げる事項に関し必要な基準を定めるよう努めなければならない。この場合において、知事は、必要な指導又は助言を行うものとする。

(自動販売機等の管理)

第15条 事業者は、商品等を自動販売機その他これに類する機械(以下「自動販売機等」という。)により供給する場合は、当該自動販売機等を安全上又は衛生上支障のない場所に設置し、管理者が常駐していない場所に設置される自動販売機等にあつては、その管理者の住所及び氏名又は名称その他の必要な事項を消費者の見やすい場所に表示しなければならない。

### 第3節 不当な取引行為に関する措置

(不当な取引行為の指定)

第16条 知事は、島根県消費生活審議会の意見を聴いて、事業者が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を不当な取引行為として指定し、その旨を告示するものとする。これを解除したときも、同様とする。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品等の品質、安全性、内容及び取引条件に関する十分な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、執ように説得し、又は不安な状況に陥れる等の不当な取引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) 取引における信義誠実の原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) 消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約に基づく債務の履行を求め、若しくは債務の履行をさせ、又は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不当に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、契約の解除若しくは取消し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若しくは保証を受託する契約（以下「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、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与信契約等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当たり、前条の規定により指定された不当な取引行為（以下単に「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

（不当な取引行為に関する調査）

第18条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、当該事業者が消費者との間で行う商品等の取引の実態等について必要な調査を行うことができる。

（不当な取引行為の指導又は勧告）

第19条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が不当な取引行為を行っているとき認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を改善するよう指導し、又は勧告するものとする。

2 知事は、前項の規定による指導又は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、当該指導又は勧告に基づいて執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。

（緊急被害防止措置）

第20条 知事は、事業者が不当な取引行為を行うことにより相当多数の消費者に不利益を生じさせるおそれが高いと認める場合において、当該不利益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、当該不当な取引行為の内容、これを行っている、又は行うおそれのある事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を県民に提供するものとする。

第4節 生活関連物資に関する措置

（価格等の調査）

第21条 知事は、別に定める県民の消費生活に関連の高い物資（以下「生活関連物資」という。）について、必要があると認めるときは、その価格の動向、需給状況、流通の実態等の調査を行うとともに、必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者又は事業者団体は、前項の規定による調査に協力するものとする。

3 知事は、生活関連物資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、関係事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連物資の円滑な供給、価格の安定その他の必要な協力を求めることができる。

（特別生活関連物資の指定等）

第22条 知事は、前条に規定する生活関連物資が著しく不足し、若しくはその価格が著しく上昇し、又はこれらのおそれがあるときは、当該生活関連物資を特別の調査を要する生活関連物資として指定し、その旨を告示するものとする。

2 知事は、前項の規定により指定した生活関連物資（以下「特別生活関連物資」という。）について、供給不足又は価格の上昇の原因に関し、直ちに調査を行うものとする。

3 知事は、第1項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項に規定する指定を解除し、その旨を告示するものとする。

(不当な事業活動に対する勧告)

第23条 知事は、事業者又は事業者団体が特別生活関連物資の流通を不当に妨げ、又は適正な価格を著しく超える価格でこれを販売していると認めるときは、これらを不当な事業活動として当該事業者又は事業者団体に対し、その是正を勧告するものとする。

### 第3章 啓発活動及び消費者教育の推進等

(啓発活動及び教育の推進)

第24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、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及びあらゆる機会を通じて消費生活に関する教育を充実するための必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体及び事業者団体の自主的な活動の促進)

第25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必要な施策を講ずるものとする。

2 知事は、消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う事業者団体に対し、その活動を促進するために必要な情報の提供等に努めるものとする。

3 知事は、消費者と事業者との間における情報の格差を解消するため、消費者及び消費者団体と事業者及び事業者団体との情報交換の機会の確保に努めるものとする。

### 第4章 消費者の意見の反映及び透明性の確保

第26条 知事は、消費者施策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

### 第5章 消費者被害の救済

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第27条 知事は、消費者から商品等に関する苦情の申出があったときは、速やかに、その調査を行い、解決のため、あっせん等に努めなければならない。この場合において、知事は、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うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。

2 知事は、前項前段のあっせん等を行うため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他関係者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

3 知事は、消費者の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。

4 知事は、市町村が行う苦情の処理について、必要に応じ、技術的助言、情報の提供その他の必要な支援を行うものとする。

(消費生活審議会のあっせん等)

第28条 知事は、前条第1項の規定により申出のあった消費者の苦情のうち、解決の困難なものについては、島根県消費生活審議会のあっせん等に付することができる。

2 島根県消費生活審議会は、あっせん等のため必要があると認めるときは、関係者から意見を聴き、又は関係資料の提出を求めることができる。

(訴訟費用の貸付け等)

第29条 知事は、消費者が事業者に対して訴訟（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）に規定する調停を含む。以下同じ。）を提起しようとする場合において、当該訴訟が次に掲げる要件を備えているときは、規則で定めるところにより当該訴訟費用に充てる資金の貸付けその他の必要な援助を行うことができる。

- (1) 前条第1項に規定するあっせん等が不調となったもの
- (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
- (4) 島根県消費生活審議会が援助を適当であると認めたもの

(貸付金の返還)

第30条 前条の規定により訴訟費用の貸付けを受けた者は、訴訟終了後、速やかに、貸付けを受けた資金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、訴訟費用の貸付けを受けた者が訴訟の結果、当該貸付金に相当する額の金銭を得ることができなかつたときその他の事由があるときは、規則で定めるところにより、貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。

#### 第6章 消費者の個人情報の保護

第31条 事業者は、商品等の取引に関して知り得た消費者の個人情報を適正に取り扱わなければならない。

2 知事は、消費者の個人情報の取扱いに関し消費者と事業者との間に生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

#### 第7章 高度情報通信社会等への対応等

(高度情報通信社会等の進展への的確な対応)

第32条 県は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会等の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第33条 県は、商品等の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

#### 第8章 島根県消費生活審議会の設置

(島根県消費生活審議会の設置)

第34条 知事の諮問に応じ、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要な事項を調査審議するとともに、第28条第1項の規定によるあっせん等を行うため、知事の附属機関として島根県消費生活審議会を設置する。

(組織運営等)

第35条 この条例に定めるもののほか、島根県消費生活審議会の組織、運営その他必要な事項は、規則で定める。

第9章 雑則

(知事への申出)

第36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、又はこの条例の規定に基づく知事の措置が執られていないことにより、第2条第1項各号に掲げる消費者の権利が侵され、又はそのおそれがあるときは、知事に対し、その旨を書面により申し出て、適切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ったときは、必要な調査を行い、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づき適切な措置を執るものとする。

3 知事は、第1項の規定による申出に係る処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。

4 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ことができる。

(立入検査等)

第37条 知事は、第10条第1項、第18条又は第22条第2項に規定する調査を行うときは、必要な限度において、事業者に対し、報告を求め、又はその職員に、当該事業者の事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、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、職員が立入検査又は質問を行うときは、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項に規定する立入検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。

(公表)

第38条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、当該事業者に正当な理由がないと認めるときは、その旨を公表することができる。

(1) 第11条第1項若しくは第19条第1項の規定による勧告に従わなかったとき、又は当該勧告に基づいて執った措置及びその結果を知事に報告しなかったとき。

(2) 第23条の規定による勧告に従わなかったとき。

(3) 前条第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答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ当該公表に係る事業者に対し、意見を述べる機会を与えなければならない。

(国等への措置要請)

第39条 知事は、この条例の目的を達成するために必要があると認めるときは、国及び関係地方公共団体並びに県外の事業者に対して、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。

(委任)

第40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

(施行期日)

1 この条例は、平成17年10月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例による改正後の島根県消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第19条第2項の規定は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前に行った指導又は勧告については、適用しない。

3 施行日前にこの条例による改正前の島根県消費者保護条例（以下「改正前の条例」という。）の規定により行われた処分、手続その他の行為は、改正後の条例中これに相当する規定があるときは、当該規定によって行われた処分、手続その他の行為とみなす。

4 改正前の条例第20条の規定により設置された島根県消費生活審議会は、施行日において改正後の条例第34条の規定により設置された島根県消費生活審議会となり、同一性をもって存続するものとする。