

# 山梨県消費生活条例

## 目次

- 第一章 総則（第一条 - 第八条）
  - 第二章 消費者の安全の確保（第九条 - 第十二条）
  - 第三章 表示の適正化等（第十三条 - 第十五条）
  - 第四章 不当な取引の防止（第十六条 - 第十八条）
  - 第五章 消費者被害の救済（第十九条 - 第二十五条）
  - 第六章 生活関連商品の需給の安定（第二十六条・第二十七条）
  - 第七章 啓発活動及び教育の推進等（第二十八条・第二十九条）
  - 第八章 知事に対する申出（第三十条）
  - 第九章 山梨県消費生活審議会（第三十一条）
  - 第十章 雑則（第三十二条 - 第三十六条）
- 附則

## 第一章 総則

### （目的）

第一条 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、県が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。

### （定義）

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 消費者 個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。
- 二 事業者 法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。
- 三 商品 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。
- 四 役務 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

### （基本理念）

第三条 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。

- 一 消費者の安全が確保される権利
  - 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る権利
  - 三 必要な情報及び教育の機会を提供される権利
  - 四 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
  - 五 被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される権利
- 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、消費生活における国際化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)

第四条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の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。

- 2 県は、市町村が行う消費者の利益の擁護及び増進に関する施策について、必要な情報の提供、技術的助言その他の支援を行うものとする。

#### (事業者の責務)

第五条 事業者は、第三条の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

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。

(事業者団体の責務)

第六条 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。

(消費者の役割)

第七条 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、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)

第八条 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。

## 第二章 消費者の安全の確保

(危険商品等の供給の禁止)

第九条 事業者は、通常有すべき安全性を欠いていることにより消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又は役務を供給してはならない。

2 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危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるときは、直ちにその旨を公表するとともに、その商品又は役務の供給の停止、その商品の回収その他危害の防止のために必要な措置を講じなければならない。

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第十条 知事は、前条第一項に該当する商品又は役務か否かを判断するため必要があると認めるときは、その商品又は役務を供給する事業者に対し、期間

を定めて、その商品又は役務が安全であること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。

(指導及び勧告)

第十一条 知事は、事業者が第九条第一項又は第二項の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、直ちにその旨を公表するとともに、その商品又は役務の供給の停止、その商品の回収その他危害の防止のために必要な措置を講ずべきことを指導し、又は勧告することができる。

(情報提供)

第十二条 知事は、商品又は役務が通常有すべき安全性を欠いていることにより消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させる急迫した危険がある場合において、その危害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、生命又は身体に危害を発生させ、又は発生させる危険がある内容、その商品又は役務の名称、その商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他消費者の安全を確保するために必要な情報を消費者に提供するものとする。

### 第三章 表示の適正化等

(表示等の適正化)

第十三条 事業者は、消費生活における安全を確保し、又は消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、その提供する商品又は役務について、次に掲げる事項の推進に努めなければならない。

- 一 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虚偽又は誇大な広告その他の表示をしないこと。
- 二 消費者が不利益を被ることがないように適正に計量すること。
- 三 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。

(県の基準設定)

第十四条 知事は、消費生活における安全を確保し、又は消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、特に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、商品又は役務の表示、計量及び規格について基準を定めることができる。

2 事業者は、商品又は役務を供給するに当たり、前項の規定による基準を遵守しなければならない。

(指導及び勧告)

第十五条 知事は、事業者が前条第二項の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、同条第一項の規定による基準を遵守すべき旨を指導し、又は勧告することができる。

#### 第四章 不当な取引の防止

(不当な取引行為の禁止)

第十六条 知事は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、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。

一 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務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情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

二 消費者を威迫し、若しくは困惑させ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、又は消費者を不安な状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

三 取引における信義則に背反し、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こと。

四 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は不当な手段により困惑させ、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、又はその債務の履行をさせること。

五 契約又は法令の規定に基づく債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

六 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（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

七 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、若しくはその債務の履行をさせること。

2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不

当な取引行為を行ってはならない。

(指導及び勧告)

第十七条 知事は、事業者が前条第二項の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、不当な取引行為を改善すべきことを指導し、又は勧告することができる。

(情報提供)

第十八条 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、その被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、その不当な取引行為の内容、その不当な取引行為に係る事業者の氏名又は名称及び住所その他不当な取引行為による被害を防止するために必要な情報を消費者に提供するものとする。

## 第五章 消費者被害の救済

(消費生活相談員)

第十九条 知事は、地域における消費生活に関し、相談に応じさせ、及び苦情、意見、要望その他の情報を県に提供させるため、消費生活相談員を置く。

2 消費生活相談員は、消費生活の安定及び向上に関して知識及び経験を有する者のうちから知事が委嘱する。

(苦情等の処理)

第二十条 知事は、消費者から消費生活に関する苦情又は相談の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、助言、あっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

(消費生活に関する紛争処理)

第二十一条 知事は、前条の苦情又は相談の申出があった場合において、その苦情又は相談が県民の消費生活との関連性が高い商品又は役務についての事業者との民事上の紛争に係るもので、かつ、その紛争の解決のために専門的又は技術的な判断が要求されるものであるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、規則で定めるところにより、山梨県消費生活紛争処理委員会のあっせん又は調停に付することができる。

(消費生活紛争処理委員会)

第二十二条 前条のあっせん及び調停を行い、並びに事業者の提供する商品又

は役務によって被害を受けた消費者がその事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第九号）第二百七十五条に規定する和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停を含む。以下この章において「消費者訴訟」という。）の援助に関する事項を調査審議するため、知事の附属機関として山梨県消費生活紛争処理委員会（以下この章において「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会は、委員十五人以内で組織する。
- 3 委員は、消費生活の安定及び向上に関し専門的知識を有する者、消費者及び事業者のうちから知事が委嘱し、又は任命する。
- 4 委員の任期は、二年とし、再任することを妨げない。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。
- 5 委員会に会長を置く。
- 6 会長は、委員の互選によりこれを定める。
- 7 会長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 8 会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員が、その職務を代理する。
- 9 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、会長が委員会に諮って定める。

（事件の周知）

第二十三条 知事は、同種の被害の防止及び救済を図るため必要があると認めるときは、委員会におけるあっせん又は調停の経過及び結果を明らかにするものとする。

（訴訟に要する費用の貸付け等）

第二十四条 知事は、消費者が消費者訴訟を提起する場合において、その消費者訴訟が次の各号に掲げる要件のいずれをも満たすものであると認めるときは、その消費者に対し、規則で定めるところにより、訴訟に要する費用に充てる資金の全部又は一部を貸し付けることができる。

- 一 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商品又は役務に係るもの
  - 二 一件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの
  - 三 委員会において援助することが適当であると認めるもの
  - 四 その他規則で定めるもの
- 2 知事は、消費者の被害の救済に資するため必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、消費者訴訟を提起する者に対し、その消費者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。

(貸付金の返還及び免除等)

第二十五条 前条第一項の規定により貸し付ける資金(以下この条において「貸付金」という。)の貸付けを受けた者は、消費者訴訟が終了したときは、規則で定める日までに貸付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、貸付金の貸付けを受けた者が死亡したときその他やむを得ない事情があると認めるときは、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することができる。

3 知事は、第一項の規定にかかわらず、貸付金の貸付けを受けた者が災害、疾病その他やむを得ない事情により貸付金を返還することが困難であると認めるときは、規則で定めるところにより、貸付金の返還を猶予することができる。

## 第六章 生活関連商品の需給の安定

(指定生活関連商品)

第二十六条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品(以下この項において「生活関連商品」という。)について、その供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれがあると認めるとき、又はその価格が異常に上昇し、若しくは上昇するおそれがあると認めるときは、その生活関連商品を特に供給の確保又は価格の安定を図るべき商品(次条において「指定生活関連商品」という。)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、前項の規定による指定を解除するものとする。

(勧告)

第二十七条 知事は、指定生活関連商品に係る事業者が買占め又は売惜しみによりその指定生活関連商品を多量に保有していると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、その事業者に対し、その指定生活関連商品の買占め又は売惜しみの中止又は停止をすべきこと及びその指定生活関連商品の適正な価格での売渡しをすべきことを勧告することができる。

## 第七章 啓発活動及び教育の推進等

(啓発活動及び教育の推進)

第二十八条 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消費者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させるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の実施等)

第二十九条 知事は、消費者の安全の確保及び表示の適正化等に関する施策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行うとともに、必要に応じて試験、検査等の結果を公表するものとする。

## 第八章 知事に対する申出

第三十条 県民は、事業者がこの条例の規定に違反していることにより、又はこの条例に定める措置がとられていないことにより消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、知事に対しその旨を申し出て、適切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、その内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

## 第九章 山梨県消費生活審議会

第三十一条 県民の消費生活の安定及び向上に関する基本的事項を調査審議するため、知事の附属機関として山梨県消費生活審議会（以下この条において「審議会」という。）を設置する。

2 知事は、次の各号のいずれかに該当するときは、審議会の意見を聴かなければならない。

一 第十四条第一項の規定による基準を定め、変更し、又は廃止しようとするとき。

二 第十六条第一項の規定による規則を定め、又は改正しようとするとき。

三 第二十六条第一項の規定による指定をし、又は同条第二項の規定による指定の解除をしようとするとき。

3 審議会は、委員二十人以内で組織する。

4 委員は、消費生活の安定及び向上に関し優れた識見を有する者のうちから知事が委嘱し、又は任命する。

5 第二十二條第四項から第九項までの規定は、審議会について準用する。

## 第十章 雑則

(告示)

第三十二条 知事は、次の各号のいずれかに該当するときは、県公報に登載することにより告示しなければならない。

- 一 第十四条第一項の規定による基準を定め、変更し、又は廃止したとき。
- 二 第二十六条第一項の規定による指定をし、又は同条第二項の規定による指定の解除をしたとき。

(報告及び立入調査)

第三十三条 知事は、第二章から第四章まで及び第六章の規定の施行に必要な限度において、事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し報告させ、又はその職員をして、事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者の事務所、事業所、店舗、工場、倉庫その他の事業を行う場所に立ち入り、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 第一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してはならない。

(意見陳述等の機会の付与)

第三十四条 知事は、第十一条、第十五条、第十七条又は第二十七条の規定による勧告をしようとするときは、その勧告に係る事業者に対し、意見を述べ、及び証拠書類又は証拠物を提示する機会を与えるものとする。

(公表)

第三十五条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。

一 第十条の規定による資料の提出の求めに応じず、又は虚偽の資料を提出したとき。

二 第十一条、第十五条、第十七条又は第二十七条の規定による勧告に従わないとき。

三 第三十三条第一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立入調査を拒み、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とき。

(委任)

第三十六条 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、平成十八年四月一日から施行する。ただし、附則第六項の規定は、公布の日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日(以下「施行日」という。)前にこの条例による改正前の山梨県消費生活の保護に関する条例(以下「旧条例」という。)の規定によりされた勧告、報告の請求、貸付けその他の行為は、この条例の相当規定によりされた勧告、報告の請求、貸付けその他の行為とみなす。
- 3 施行日前に旧条例第十四条第一項の規定に違反した者については第十四条第二項の規定に違反した者と、旧条例第十七条の三第一項の規定に違反した者については第十六条第二項の規定に違反した者とみなす。
- 4 施行日前に旧条例第三十二条第一項に規定する山梨県消費生活紛争処理委員会で調査審議された事項は、第二十二條第一項に規定する山梨県消費生活紛争処理委員会で調査審議された事項とみなす。
- 5 この条例の施行の際現に従前の山梨県消費生活紛争処理委員会の委員である者は、施行日に、第二十二條第三項の規定により山梨県消費生活紛争処理委員会の委員として委嘱され、又は任命されたものとみなす。この場合において、その委嘱され、又は任命されたものとみなされる者の任期は、同条第四項の規定にかかわらず、施行日における従前の山梨県消費生活紛争処理委員会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。
- 6 施行日前においても、旧条例第三十一条第一項に規定する山梨県消費生活保護審議会に意見の聴取を行うことにより、第三十一条第二項の規定による意見の聴取が行われたものとみなす。
- 7 この条例の施行の際現に従前の山梨県消費生活保護審議会の委員である者は、施行日に、第三十一条第四項の規定により山梨県消費生活審議会の委員

として委嘱され、又は任命されたものとみなす。この場合において、その委嘱され、又は任命されたものとみなされる者の任期は、同条第五項において準用する第二十二条第四項の規定にかかわらず、施行日における従前の山梨県消費生活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。

- 8 施行日前に旧条例第十条第三項（旧条例第十七条の三第三項において準用する場合を含む。）又は第二十八条第一項の規定により報告をしなければならないとされる事項で、施行日前にその報告がされていないものについては、施行日以後は、これを、第三十三条第一項の規定により報告をしなければならないとされた事項についてその報告がされていないものとみなす。

（附属機関の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正）

- 9 附属機関の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和四十年山梨県条例第七号）の一部を次のように改正する。

別表第一中「山梨県消費生活保護審議会」を「山梨県消費生活審議会」に改める。