

千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例

平成十九年十二月二十一日
条例第七十二号

千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例

- 目次
- 前文
- 第一章 総則（第一条―第十条）
- 第二章 消費生活の安定及び向上に関する施策（第十一条―第十四条）
- 第三章 商品等の安全等に関する施策（第十五条―第十八条）
- 第一節 危害の防止（第十五条―第十八条）
- 第二節 規格、表示、包装等の適正化（第十九条）
- 第三節 不当な取引行為の禁止等（第二十条―第二十五条）
- 第四章 苦情の処理及び被害の救済に関する施策（第二十六条―第二十九条）
- 第五章 生活必需品に関する措置（第三十条―第三十三条）
- 第六章 雑則（第三十四条―第四十条）
- 附則

大の消我る及た可くを例

経済社会の発展は、多様な商品や役務を生み出し、生活の利便性を向上させ、選択の機会を拡大させ、格差を縮小し、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を向上させること、また、事業活動や消費行動の最大限の消費地である首都圏に位置する本県においては、このような問題が特に顕著となつており、消費者と事業者とは対等の立場に立つべきであるとの観点から、両者間の格差を是正するべく、消費者の利益を擁護し、及び増進するために、行政、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体が、自ら又は連携して、消費者の権利を尊重すること、事業活動の適正化に向け、可能な経路を追求し、消費者問題に取り組んでいくことが強く求められている。かつ、豊かな消費生活を送ることは、県民が等しく望むところであり、共に力を合わせてその実現に取り組むことを決意し、ここに千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例を制定する。

- 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、基本理念を定め、県、事業者及び事業者団体の果たすべき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、県の実施する施策とし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)
- 第二条 前条の目的を達成するために当たっては、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、かつ、県、市町村、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の相互の信頼を基とし、これが相互に連携し、又は協働すること、次の各号に掲げる消費者の自立の権利を尊重すること及び消費者が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及び生命、身体及び財産が侵されない権利
- 一 商品又は役務について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
 - 二 商品又は役務について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
 - 三 商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
 - 四 消費生活において個人情報情報が適正に取り扱われる権利
 - 五 商品又は役務及びこれらの取引行為により、不当に受けた被害から速やかに救済される権利
 - 六 消費生活において必要な情報を速やかに提供される権利
 - 七 消費生活に必要なる知識及び判断力を習得し、自主的かつ合理的に行動するための教育を受ける機会が提供される権利
 - 八 消費生活に関する意見が県の施策に適切に反映される権利
- 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なければならない。
- 3 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の年齢、障害の有無その他の特性が配慮されなければならない。
- 4 前条の目的を達成するために当たっては、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。
- (県の責務)
- 第三条 県は、経済社会の発展に即応して、消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。
- 2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体の意見を聴くことができるよう必要な措置を講ずるものとする。
- (県と市町村との連携等)
- 第四条 県は、消費生活の安定及び向上に関する施策の策定及び実施に当たっては、必要に応じて市町村と連携して取り組むよう努めるものとする。
- 2 県は、市町村が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策について、その求めに応じて、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 事業者は、その供給する商品又は役務について、次の各号に掲げる責務を有する。
 - 一 消費者の安全及び必要に供する者の取引に公正を確保すること。
 - 二 消費者の権利の取引に際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
 - 三 消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
 - 四 消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
 - 五 消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
 - 六 消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
 - 2 事業者は、消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
 - 3 事業者は、消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
- （事業者の責務）
- 第六 事業者は、消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
- 2 事業者は、消費者の苦情を適切に処理するに際しては、消費者の苦情を適切に処理すること。
- （消費者の役割）
- 第七 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るとともに、家庭、地域、学校、職域その他の様々な場を通じて積極的に情報を提供し、相互に協力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に貢献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、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。
- 3 消費者は、県が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策に協力するよう努めるものとする。
- （消費者団体の役割）
- 第八 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。
- （環境への配慮）
- 第九 県は、消費生活の安定及び向上に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。
- 2 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境への負荷の低減に努めなければならない。
- 3 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、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。
- （基本計画）
- 第十 知事は、消費生活の安定及び向上に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活の安定及び向上に関する基本的な計画（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、次の各号に掲げる事項について定めるものとする。
 - 一 消費生活の安定及び向上に関する施策についての基本的な方針
 - 二 消費生活の安定及び向上に関し、総合的かつ計画的に講ずべき施策
 - 三 前各号に掲げるもののほか、消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項
- 3 知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、その案を公表し、県民の意見を求めるとともに、千葉県消費者行政審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴かなければならない。
- 4 知事は、基本計画を定めるときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。
- 第二章 消費生活の安定及び向上に関する施策
- （啓発活動及び教育の推進）
- 第十一 知事は、消費者の自立を支援するため、市町村、消費者団体、事業者、事業者団体等と連携し、又は協働して、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する等必要な施策を講ずるものとする。
- （消費者団体の自主的な活動の促進）
- 第十二 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。
- （試験、検査等の実施等）
- 第十三 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要に応じて、商品の試験、検査等を行い、その結果についての情報を消費者に提供するものとする。
- （施策等の公表）
- 第十四 知事は、毎年度、消費生活に関する相談の状況及び県が講じた消費生活の安定及び向上に関する施策について公表するものとする。
- 第三章 商品等の安全に関する施策
- （危害の防止に関する調査等）
- 第十五 知事は、事業者が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危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるときは、必要があるとき、速やかに必要な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、必要があるとき、認めることができる。
- 3 知事は、必要があるとき、第一項の調査の結果についての情報を県民に提供するものとする。
- （危害の防止に関する勧告等）
- 第十六 知事は、前条第一項に規定する場合において、危害を防止するために措置を講ずる必要があるとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、その措置を講ずるよう指導又は勧告を行うことができる。
- 2 知事は、前項の指導又は勧告を行うに当たり、必要があるとき、認めるときは、審議会の意見を聴くものとする。
- 3 知事は、第一項の規定により勧告をした場合において必要があるとき、当該事業者

者に対し、当該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。

第十七条 緊急の被害を防止するに当たっては、その被害が重大であり、かつ、その被害が重大である場合を除き、当該事業者の氏名又は住所その他の必要な情報を直ちに県民に提供することとする。

第十八条 事業者は、前条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品又は当該事業者が提供している商品若しくは当該業務に関する資料の提出を求め、知事は、前項の規定による提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

第二節 規格、表示、包装等の適正化

第十九条 事業者は、商品又は業務に関する規格、表示、包装等の適正化を図るため、特に必要がある場合を除き、合理的な範囲において、消費者の利益を保護し、かつ、事業者の利益を損なわないよう努めるものとする。

第三節 不当な取引行為の禁止等

第二十条 事業者は、消費者との取引に当たり、次の各号のいずれかに該当する行為を行ってはならない。
一 消費者の権利を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
二 消費者の判断力を不十分に行使し、又は消費者の判断力を不十分に行使して、消費者の利益を損なうこととする。
三 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
四 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
五 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
六 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
七 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
八 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。
九 消費者の利益を侵害し、又は消費者の利益を損なうこととする。

第二十一条 事業者は、消費者との取引に当たっては、前条第一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。

第二十二条 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、速やかに必要な調査を行うものとする。

第二十三条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っていることを認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、不当な取引行為の改善を行うよう指導又は勧告を行うものとする。

第二十四条 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれ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必要があると認めるときは、当該行為に係る事業者の氏名又は住所その他の必要な情報を県民に提供するものとする。

(架空請求についての情報提供)
 第二十五条 知事は、架空請求(消費者に債務があるかのように偽り、その債務の履行を請求する)による消費被害が重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある場合において、その被害の発生又は拡大防止のために緊急の必要があるとき、当該架空請求に用いられる氏名又は名称及び住所並びに当該架空請求の内容その他必要な情報を直ちに県民に提供するものとする。

第四章 苦情の処理及び被害の救済に関する施策

(苦情の処理のあっせん等)
 第二十六条 知事は、消費者から事業者との間の取引に關する生じた苦情(以下「苦情」という)の申し出があつたときは、速やかに対応し、当該苦情を解決するに必要と認めるときは、当該苦情に對する事業者の対応の必要な資材の提供又は説明を求めるときは、当該苦情に對する情報を県民に提供するものとする。

第二十七条 知事は、前条第一項の規定により申出のあつた苦情であつて、県民の消費生活に著しく影響を及ぼすものについては、若しくは審議会に諮問し、又は調停を付すことができる。

2 審議会は、前項のあつた苦情又は調停の付し、その出席を求めるときは、当該苦情に對する事業者の請求の規程及び苦情のあっせん又は調停に付したときは当該苦情についての情報及び結果について情報を県民に提供するものとする。

(訴訟の援助)

第二十八条 知事は、消費者が、事業者に対して提起する訴訟(民事訴訟法(平成八年法律第百二十九号)第二十七号第一項及び民事訴訟法(昭和十六年法律第二百二十二号)による)の調停を含み、審議会が適当と認めるときは、当該消費者に對し、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を受ける者は、当該訴訟が終了したとき、当該貸付金を返還しなければならない。ただし、知事は、災害その他やむを得ない事情があるとき、相当の期間、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

2 知事は、前項本文の規定にかかわらず、やむを得ない事情があるとき、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免除することができる。

(需給状況等の調査等)

第三十条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、県民の消費生活に欠くことができないと認められる商品(以下「生活必需商品」という。)について、必要に応じて、需給の状況、価格の動向等を調査するものとする。

2 事業者及び事業者団体は、前項の調査に協力しなければならない。
 3 知事は、必要があると認めるときは、第一項の調査の結果についての情報を県民に提供するものとする。

(特定生活必需商品の指定等)

第三十一条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、生活必需商品の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活必需商品の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあるとき、当該生活必需商品を特定生活必需商品として指定することができる。

2 知事は、前項の事態が消滅したと認めるときは、同項の指定を解除するものとする。
 3 知事は、前各項の規定により、特定生活必需商品を指定し、又はその指定を解除するときは、その旨を告示しなければならない。

(協力要請)

第三十二条 知事は、前条第一項の指定をしたときは、特定生活必需商品に係る事業者に対し、その供給について協力を求めるものとする。

(売渡勧告等)

第三十三条 知事は、事業者が前条の協力の要請にかかわらず、買占め又は売惜しみにより特定生活必需商品を多量に保有して指渡すよう指導又は勧告をすることができる。

第六章 雑則

(知事への申出)

第三十四条 この条例の規定により知事がとるべき措置を講じていないと認めるときは、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、当該措置を講ずるよう求めることができる。

2 知事は、前項の申出があつたときは、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、この条例に基づき措置その他適当な措置をとるものとする。

3 知事は、第一項の申出に對する処理の経過及び結果を当該申出をした者に通知するとともに、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、当該申出の内容並びに当該申出に對する処理の経過及び結果についての情報を県民に提供するものとする。

(立入調査等)

第三十五条 知事は、第十五条第一項、第十六条第一項、第十七条、第二十二條第一項、第二十三條第一項、第二十四條、第二十五條及び第三十三條の規定の施行に必要な限度において、事業者(この項の規定により立入調査又は質問をした場合において、特に必要があると認めるときは、特定生活必需商品を保管していると認められる者を含む。次条において同じ。)に對し、

- その業務に関し報告を求め、又は当該職員に、その事務所、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、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立入調査及び質問の権限は、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)
- 第三十六条 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、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。
- 一 第十五条第二項の規定による求めに依らず、又は求めに応じるに当たり虚偽の資料の提出その他の虚偽の方法を用いたとき。
- 二 第十六条第一項、第二十三条第一項又は第三十三条の規定による勧告に従わなかったとき。
- 三 第十六条第三項又は第二十三条第三項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をしたとき。
- 四 第十八条第一項の規定による商品若しくは物若しくは資料の提出をせず、又は虚偽の商品若しくは物若しくは資料の提出をしたとき。
- 五 第二十六条第二項の規定による資料の提出をせず、又は虚偽の資料の提出をしたとき。
- 六 第二十六条第一項後段の規定による資料の提出をせず、若しくは虚偽の資料の提出をし、又は同項後段の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をしたとき。
- 七 第二十七条第二項の規定による出席を拒み、同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をし、又は同項の規定による資料の提出をせず、若しくは虚偽の資料の提出をしたとき。
- 八 前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、同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又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。
- (意見の聴取)
- 第三十七条 知事は、第二十四条の規定による情報の提供及び前条の規定による公表をする場合には、あらかじめ、期日、場所及び事案の内容を示して、当事者又はその代理人の出頭を求め、意見の聴取を行わなければならない。ただし、これらの者が正当な理由がなくて意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで情報の提供又は公表をすることができる。
- (国の行政機関等との協力)
- 第三十八条 知事は、この条例の施行に関し必要があると認めるときは、国の行政機関、他の地方公共団体若しくは独立行政法人国民生活センターの長に対して、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるものとする。
- (国に対する措置要請等)
- 第三十九条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。
- (委任)
- 第四十条 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、平成二十年六月一日から施行する。ただし、附則第九項の規定は、公布の日から施行する。
- (千葉県消費者保護条例の廃止)
- 2 千葉県消費者保護条例(昭和五十年千葉県条例第三十九号)は、廃止する。
- (経過措置)
- 3 この条例の施行の日(以下「施行日」という。)前に前項の規定による廃止前の千葉県消費者保護条例(以下「旧条例」という。)第九条第一項及び第十三条第二項の規定によりなされた勧告については、なお従前の例による。
- 4 この条例の施行の際現に旧条例第九条第五項(旧条例第十三条第三項において準用する場合を含む。)の規定によりなされている申出は、第三十四条第一項の規定によりなされた申出とみなす。
- 5 施行日前に旧条例第十一条第一項の規定により定められた基準は、第十九条第一項の規定により定められた基準とみなす。
- 6 前三項に規定するもののほか、旧条例の規定によりなされた措置、手続その他の行為は、それぞれこの条例の相当規定によりなされたものとみなす。
- 7 附則第三項から前項までに規定するもののほか、この条例の施行に関し必要な経過措置は、規則で定める。
- (千葉県行政組織条例の一部改正)
- 8 千葉県行政組織条例(昭和三十二年千葉県条例第三十一号)の一部を次のように改正する。
- 別表第二千葉県消費者行政審議会の項担任する事務の欄中「消費者の保護」を「消費生活の安定及び向上」に、「千葉県消費者保護条例(昭和五十年千葉県条例第三十九号)第十六条第一項」を「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例(平成十九年千葉県条例第七十二号)第二十七条第一項」に、「第十七条」を「第二十八条」に改める。
- (準備行為)
- 9 第十条第三項及び第二十条第二項の規定による意見の聴取並びにこれらに関し必要な手続その他の行為は、施行日前においても行うことができる。