

石川県安全安心な消費生活社会づくり条例

平成十六年三月二十三日
条例第十八号

石川県安全安心な消費生活社会づくり条例をここに公布する。
石川県安全安心な消費生活社会づくり条例
石川県消費者保護条例(昭和五十年石川県条例第三十号)の全部を改正する。

第一章 総 則

(目的)

第一条 この条例は、県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たすべき責務並びに消費者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、次に掲げる消費者の権利の確立を図り、消費者が自立した主体として行動できる環境を整え、もって県民が安全に、かつ、安心して消費生活を営むことができる社会（以下「安全安心な消費生活社会」という。）の実現を目指すことを目的とする。

- 一 消費生活において安全が確保される権利
- 二 消費生活に係る取引において主体的かつ合理的な選択ができる権利
- 三 消費生活を営むために必要な情報を知ることができる権利
- 四 消費者教育を受けることができる権利
- 五 消費者の意見が適切に反映される権利
- 六 消費生活において被った不当な被害から速やかに救済される権利

(県の責務)

第二条 県は、前条の目的を実現するため、経済社会の変化に即応した施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 県は、前項に規定する施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

(事業者の責務)

第三条 事業者（事業者が組織する団体（以下「事業者団体」という。）を含む。以下同じ。）は、生産、製造、加工、流通、販売、提供及び購入の各段階において、消費者の権利を尊重し、法令及び条例（以下「法令等」という。）を遵守するとともに、その供給する商品若しくはサービス又は購入する物品（第十条及び第十一条においてこれらを「商品等」という。）について、自主的に、品質その他の内容の向上、危害の防止、適正で分かりやすい表示、適正な取引方法の実施、消費者からの苦情への適切な対処、法令等の遵守のために従業員等との意思の疎通を図るための体制づくり等必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、事業活動に関して知り得た消費者に係る個人情報の適正な取扱いのために必要な措置を講じなければならない。

3 事業者は、前二項に規定する必要な措置に係る行動のための基準を定めるよう努めなければならない。

4 事業者は、前条第一項に規定する県の施策（以下「県の施策」という。）に協力するよう努めなければならない。

5 事業者は、県の施策に関して、意見を表明し、又は提言を行うよう努めるものとする。

(消費者の役割)

第四条 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し、主体的かつ合理的に行動することにより消費者の権利の確立に努めるとともに、安全安心な消費生活社会の実現に積極的な役割を果たすものとする。

2 消費者は、県の施策に関して、意見を表明し、又は提言を行うよう努めるものとする。

(市町に対する支援)

第五条 県は、市町が地域の実情に即して実施する安全安心な消費生活社会の実現に向けた取組が効果的に行われるよう支援するものとする。

(行政、事業者、消費者等の連携)

第六条 県、事業者、消費者及びその他の関係機関は、それぞれが行う安全安心な消費生活社会の実現に向けた取組が効果的に行われるよう連携及び協力に努めなければならない。

2 県の施策の実施に当たり必要があると認めるときは、県は、国、他の地方公共団体等の関係機関に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(環境への配慮)

第七条 県は、県の施策の策定及び実施を通じて、事業者及び消費者における環境への負荷の低減に配慮した取組の促進を図るものとする。

2 事業者は、事業活動を行うに当たっては、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、使用若しくは廃棄又はサービスの選択若しくは利用に当たっては、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。

第二章 危害の防止

(危険な商品等の供給禁止)

第八条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又はそのおそれのある商品又はサービスを供給してはならない。

2 知事は、事業者が消費者に供給する商品又はサービスがその生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又はそのおそれがあると認めるときは、法令等に定める措置をとる場合を除き、当該事業者に対し、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他危害防止のために必要な措置をとるべきことを指導し、及び勧告することができる。

(商品の提出)

第九条 知事は、前条第二項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品の提出を求めることができる。

2 知事は、前項の規定により事業者から商品の提出を受けたときは、その事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

第三章 不適正な取引行為の指定、禁止等

(不適正な取引行為の指定)

第十条 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を不適正な取引行為として指定することができる。

一 消費者に対し、取引の意図を隠して接近し、商品等に関する重要な情報を提供せず、又は誤認を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

二 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

三 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（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

四 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

五 商品若しくはサービス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又はサービス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
(不適正な取引行為の禁止等)

第十一条 事業者は、消費者との間で商品等の取引を行うに当たり、前条の規定により指定された不適正な取引行為（以下「不適正な取引行為」という。）を行ってはならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反して不適正な取引行為を行っているとき、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、及び勧告することができる。

第四章 表示の適正化等

(表示の適正化)

第十二条 事業者は、その供給する商品又はサービスについて、消費者がその選択、使用若しくは利用又は廃棄を誤ることのないようにするため、品質、使用方法その他の必要な事項を適正に、かつ、分かりやすく表示するよう努めなければならない。

(県の基準等の設定)

第十三条 知事は、危害の防止、表示の適正化等を図るために必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又はサービスについて、規格を定め、又は表示等の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により規格若しくは表示等の基準を定め、又は変更若しくは廃止をしたときは、その旨を告示しなければならない。

(県の基準等の遵守)

第十四条 事業者は、商品又はサービスを供給するに当たり、前条第一項の規定により定められた規格又は表示等の基準を遵守しなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該規格又は表示等の基準を遵守すべきことを指導し、及び勧告することができる。

(自主基準等の設定)

第十五条 事業者は、危害の防止、表示の適正化等を図るため、自主的に、その供給する商品又はサービスについて、規格を定め、又は表示等の基準を定めるよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第十六条 事業者（広告代理事業及び広告媒体事業を行う者を含む。）は、商品又はサービスに関する広告について、消費者が選択を誤るおそれのある表現を避け、消費者が商品又はサービスを適切に選択するために必要とする情報を提供するよう努めなければならない。

第五章 消費者教育等

(消費者教育等の充実等)

第十七条 県は、事業者、消費者、市町及び教育機関その他の関係機関と連携して、消費者が主体的かつ合理的に行動することができるよう、消費者に対する消費生活、生活設計等に関する教育及び情報提供（以下「消費者教育等」という。）の充実を図るものとする。

2 県は、消費者教育等を行うに当たり、消費者の世代の相違に応じて、及び消費者の心身に障害がある場合はその状況等に応じて適切な内容及び方法となるよう配慮しなければならない。

- 3 県は、消費者教育等を行うに当たり、国際化、情報化等の経済社会の変化に応じて適切な内容及び方法となるよう配慮しなければならない。

(消費生活推進員)

第十八条 知事は、地域における消費生活の向上等に熱意を有する者のうちから、消費生活推進員を委嘱するものとする。

- 2 消費生活推進員は、市町その他関係機関と連携して、地域における消費生活に関する情報の収集、住民への消費者教育等その他の活動を行うものとする。

(試験、検査、調査等の実施等)

第十九条 知事は、県民の消費生活の向上等を図るため、必要と認める商品又はサービスについて、試験、検査、調査等を行い、必要に応じ、その結果を展示その他の方法により公表するものとする。

(組織的活動の促進)

第二十条 県は、消費者が消費生活の向上等を図るために行う自主的かつ組織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。

第六章 消費者の意見の反映

(知事への申出等)

第二十一条 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とられていないことにより、第一条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認めるときは、知事に対し、その旨を書面により申し出て、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、この条例に基づいて適切な措置をとるものとする。
- 3 知事は、第一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ものとする。この場合において、知事は、個人に関する情報の保護に配慮しなければならない。

(事業活動への消費者の意見の反映)

第二十二条 事業者は、その供給する商品又はサービスに関して消費者から意見等が寄せられた場合は、その内容を確認し、これを適当と認めるときは、その事業活動に反映させるよう努めなければならない。

第七章 被害の救済

(消費者苦情等の処理等)

第二十三条 知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活への被害を受けた旨の相談又は苦情(以下「消費者苦情等」という。)があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情等を解決するためのあつせんその他の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、当該事業者その他の関係者に対し、説明又は必要な資料の提示を求めることができる。
- 3 知事は、市町が行う消費者苦情等の処理について、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、市町が受け付けた消費者苦情等について、当該市町において適切に処理することが困難であるとして当該市町から要請を受けたときは、必要に応じて、当該消費者苦情等を解決するためのあつせんその他の措置をとるものとする。

(石川県消費者苦情審査会)

第二十四条 県又は市町において解決が困難な消費者苦情等について、あっせん若しくは調停を行い、又は知事に助言し、その他消費者苦情等の解決に関して必要な事項について審議するため、石川県消費者苦情審査会（以下「審査会」という。）を置く。

2 審査会は、委員六人以内で組織する。

3 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- 一 学識経験のある者
- 二 消費者を代表する者
- 三 事業者を代表する者

4 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、再任されることができる。

6 委員は、非常勤とする。

7 審査会は、あっせん若しくは調停又は知事への助言のために必要があると認めるときは、当事者その他関係者の出席を求め、その説明若しくは意見を聴き、又は期間を定めて関係資料の提出を求めることができる。

8 第二項から前項までに定めるもののほか、審査会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

(審査会による調停等)

第二十五条 知事は、第二十三条第一項の規定による措置によっては解決が困難であると認める消費者苦情等について、審査会によるあっせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めることができる。

2 知事は、市町から、当該市町が行うあっせんその他の措置によっては解決が困難であるとして審査会のあっせん若しくは調停又は助言を求める旨の申出があった消費者苦情等について、審査会によるあっせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めることができる。

3 知事は、前二項の規定により審査会によるあっせん若しくは調停に付し、又は審査会に助言を求めたときはその概要を、当該消費者苦情等が解決したとき、又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を、公表することができる。この場合において、知事は、個人に関する情報の保護に配慮しなければならない。

(消費者苦情等の処理等の促進)

第二十六条 事業者は、消費者苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 事業者は、消費者苦情等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。

3 県は、事業者団体及び消費者団体による消費者苦情等の処理が促進されるよう必要な施策を講ずるとともに、当該消費者苦情等の処理について、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。

(消費者苦情等の処理における関係機関の連携)

第二十七条 県、事業者団体、消費者団体及びその他の関係機関は、消費者苦情等の処理がより適切に行われるよう連携及び協力に努めなければならない。

第八章 生活関連商品

(事業者に対する協力要請)

第二十八条 知事は、県民の日常の消費生活と関連性の高い商品(以下「生活関連商品」という。)を取り扱う事業者に対し、県内における生活関連商品の供給及びその価格の安定を図るための協力を求めるものとする。

(情報の収集)

第二十九条 県は、生活関連商品について、その価格の動向及び需給に関する情報を収集するものとする。

(特別の調査を要する商品の指定)

第三十条 知事は、生活関連商品の価格が異常に上昇し、又はそのおそれがある場合において必要があると認めるときは、当該生活関連商品を特別の調査を要する商品として指定することができる。

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、その旨を告示しなければならない。

(指定生活関連商品の調査等)

第三十一条 知事は、前条第一項の規定により指定をした生活関連商品（以下「指定生活関連商品」という。）について、価格の上昇の原因、流通及び需給の状況その他の必要な事項を速やかに調査しなければならない。

2 知事は、前項の規定による調査の結果、指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定が著しく妨げられている原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定生活関連商品の流通の円滑化又は価格の安定を図るために必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

第九章 立入調査、公表等

(報告徴収及び立入調査)

第三十二条 知事は、第八条第二項、第十一条第二項、第十四条第二項及び前条第一項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、期間を定めて報告を求め、又は当該職員に、事業者の事務所、工場、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、関係者に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釈してはならない。

(意見陳述の機会の付与)

第三十三条 知事は、第八条第二項、第十一条第二項、第十四条第二項及び第三十一条第二項の規定による勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

(公表)

第三十四条 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、住所及びその行為の内容を公表することができる。

一 第八条第二項、第十一条第二項、第十四条第二項又は第三十一条第二項の規定による勧告に従わないとき。

二 第二十四条第七項の規定による出席若しくは説明を正当な理由なく拒み、若しくは虚偽の説明をし、又は同項の規定による関係資料の提出を正当な理由なく拒み、若しくは正当な理由なく定められた期間内にこれを提出せず、若しくは虚偽の資料を提出したとき。

三 第三十二条第一項の規定による報告を拒み、若しくは正当な理由なく定められた期間内に報告をせず、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する答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、商品又はサービスの欠陥により、消費者の生命、身体若しくは財産について重大な危害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該危害の拡大又は発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該商品又はサービスの名称、これを供給する事業者の氏名又は名称、住所その他必要な事項を公表することができる。

- 3 知事は、事業者の不適正な取引行為により、消費者に重大な被害が発生し、又はそのおそれがある場合において、当該被害の拡大又は発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該不適正な取引行為の内容、当該事業者の氏名又は名称、住所その他必要な事項を公表することができる。

第十章 石川県消費生活審議会

第三十五条 県民の消費生活に関する重要な事項について調査審議するため、石川県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

- 2 知事は、次に掲げる場合には、審議会の意見を聴かなければならない。
 - 一 第十条の規定により不適正な取引行為を指定しようとするとき、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。
 - 二 第十三条第一項の規定により規格若しくは表示等の基準を定めようとするとき、又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。
 - 三 前二号に掲げる場合のほか、県の施策に関する重要事項を決定しようとするとき。
- 3 審議会は、第一項の調査審議を行うほか、県民の消費生活に関し必要と認める事項について、知事に意見を述べることができる。
- 4 審議会は、委員二十人以内で組織する。
- 5 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。
 - 一 学識経験のある者
 - 二 消費者を代表する者
 - 三 事業者を代表する者
- 6 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 7 委員は、再任されることができる。
- 8 委員は、非常勤とする。
- 9 審議会は、第一項の調査審議のために必要があると認めるときは、関係者又は参考人の出席を求め、その意見を聴くことができる。
- 10 第二項から前項までに定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第十一章 雑則

（規則への委任）

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

- 1 この条例は、平成十六年四月一日から施行する。
- 2 この条例の施行後、最初に任命される石川県消費生活審議会の委員の定数は、第三十五条第四項の規定にかかわらず、二十二人以内とする。

附 則（平成二十五年三月二十五日条例第十四号）

この条例は、平成二十五年四月一日から施行する。