

福岡県消費生活条例

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、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、県及び事業者の果すべき責務並びに消費者の果すべき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)

第二条 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、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、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の確立を図ることを基本とするものとする。

- 一 商品等により、生命、身体及び財産が侵されないこと。
 - 二 適正な表示等に基づいて商品等を適切に選択する機会が確保されること。
 - 三 商品等の取引について、不当な取引条件を強制されず、不当な取引行為から保護されること。
 - 四 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費者教育の機会が提供されること。
 - 五 商品等及びこれらの取引行為について必要な情報を速やかに提供されること。
 - 六 消費生活に関する消費者の意見が消費者施策に適切に反映されること。
 - 七 商品等及びこれらの取引行為により、不当に受けた被害から適切かつ速やかに救済されること。
- 2 消費者施策の推進は、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するものとする。
- 3 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。
- 4 消費者施策の推進は、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ことに配慮して行わなければならない。
- 5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行わなければならない。

(定義)

第三条 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 事業者が供給する商品等を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- 二 事業者 商品等を供給する事業を行う者をいう。
- 三 商品等 商品、役務、権利その他の消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するものをいう。

(県の責務)

第四条 県は、経済社会の発展に即応して、消費者施策を策定するとともに、これを実施するものとする。

- 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。

(市町村との連携等)

第五条 県は、市町村と連携を図り、消費者施策を実施するものとする。

- 2 県は、市町村が消費者施策を策定し、又は実施しようとするときは、情報の提供、技術的な助言その他の支援を行うものとする。

(事業者の責務)

第六条 事業者は、第二条に規定する消費者の権利の確立、その自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品等について、流通の円滑化及び価格の安定に努めるとともに、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全の確保並びに規格、表示等及び取引行為の適正化その他必要な措置を講じ、消費者との取引における公正を確保すること。
 - 二 消費者に対して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、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、その供給する商品等について、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)

第七条 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を行うよう努めるものとする。

(消費者の役割)

第八条 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、及び必要な情報を収集するとともに、自主的かつ合理的に行動することによつて、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たす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)

第九条 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を行うように努めるものとする。

第二章 安全の確保

(安全の確保)

第十条 事業者は、消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがある商品等を

供給してはならない。

(安全の確保に関する調査等)

第十一条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害す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。

- 2 知事は、前項の規定による調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等の安全性について、資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員をして、当該事業者の事務所、事業所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。
- 3 前項の規定により立入調査等をする職員は、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。
- 4 知事は、第二項の調査を実施し、なお商品等が消費者の消費生活における安全を害する疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等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。
- 5 知事は、事業者が前項の資料の提出を行わない場合でその理由がないと認めたとき、又は同項の資料の提出によつては商品等が安全であることを十分に確認することができないと認めたときは、当該事業者に対し、再度前項の資料の提出を求めるものとする。

(危害防止勧告)

第十二条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがあると認めるときは、当該安全を確保するため、当該事業者に対し、当該商品等の供給の中止、回収その他必要な措置をとるべきことを勧告するとともに、速やかに、その旨について消費者への周知を図るものとする。

- 2 前項の場合において、知事は必要があると認めるときは、福岡県消費生活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とつ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。

(緊急安全確保措置)

第十三条 知事は、事業者が消費者に供給する商品等が消費者の生命又は身体について、重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがあると認める場合で、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、直ちに、当該商品等の名称、当該商品等を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を消費者に提供することができる。

(試験、検査等の機能の整備等)

第十四条 知事は、消費者の消費生活における安全を確保するため、商品等の試験、検査等を行う機能を整備するとともに、必要に応じて、その実施した試験、検査等の結果を消費者に提供するものとする。

(自動販売機等の管理)

第十五条 事業者は、商品等を自動販売機その他これに類似する機械(以下「自動販売機等」という。)により供給するときは、消費者の見やすい箇所に管理責任者の氏名又は名称、住所又は所在地、電話番号その他の連絡に必要な事項を表示するとともに、自動販売機等の設置の安全に努めなければならない。

- 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、当該自動販売機等の管理に

ついて、必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

第三章 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

第十六条 事業者は、消費生活の安定及び向上を図るため、その供給する商品等について、次に掲げる事項を推進するように努めなければならない。

- 一 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。
- 二 消費者が選択又は使用若しくは利用を誤ることがないように品質、機能、量目、製造年月日、消費期限その他の期限、原産地(外国産の商品にあつては、原産国)、事業者の氏名又は名称及び住所等を適正に表示するとともに、虚偽の又は誇大な表示を行わないようにすること。
- 三 消費者の選択を容易にするよう販売価格又は利用料金及び単位当たりの価格又は料金を当該商品又は店内の見やすい場所に表示すること。
- 四 虚偽の、誇大な、その他消費者に選択を誤らせる広告又は宣伝をしないこと。
- 五 消費者が不利益を被ることがないように適正な計量をすること。
- 六 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な又は過剰な包装を行わないようにすること。
- 七 消費者への供給後における修理、交換その他の方法によるアフターサービスの向上を図ること。

(自主基準の設定)

第十七条 事業者は、規格、表示等の適正化に関し、必要な基準(以下「自主基準」という。)を定めるよう努めなければならない。

- 2 事業者は、自主基準を定めたときは、速やかに、当該自主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。
- 3 知事は、事業者に対し、自主基準の設定及び変更並びに遵守について、必要な指導又は助言を行うことができる。

(県の基準の設定)

第十八条 知事は、規格、表示等の適正化に関し特に必要があると認めるときは、商品等について、事業者が遵守すべき規格、表示等に関する基準(以下「県の基準」という。)を定めることができる。

- 2 知事は、県の基準を定めようとするときは、あらかじめ福岡県消費生活審議会の意見を聴かななければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。
- 3 知事は、県の基準を定めたときは、速やかに、告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

(県の基準の遵守義務)

第十九条 事業者は、県の基準が定められたときは、これを遵守しなければならない。

- 2 知事は、事業者が県の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、これを遵守するよう勧告することができる。

第四章 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

第二十条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関し、次のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行つてはならない。

一 消費者に対し、商品等の売買又は提供に係る契約(以下「商品売買契約等」という。)の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為

二 消費者に対し、商品等に関する重要な情報を提供せず、誤信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な判断を提供して、商品売買契約等の締結を勧誘し、又は商品売買契約等を締結させる行為

三 消費者を威迫し、若しくは困惑させ、又は消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乗じて、商品売買契約等の締結を勧誘し、又は商品売買契約等を締結させる行為

四 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当に不利益となる内容の商品売買契約等を締結させる行為

五 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等の不当な手段を用いて、商品売買契約等(当該契約の成立、存続又は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請求し、又は当該債務を履行させる行為

六 商品売買契約等に基づく債務の履行を不当に拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為

七 消費者との商品売買契約等に関し、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しを不当に妨げ、又は契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しによつて生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を拒否し、若しくは不当に遅延させる行為

八 商品売買契約等に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者が、信用の供与の契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)に関し、当該商品売買契約等に係る事業者の不当な取引行為を知つていた、若しくは知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは締結させる行為又は法令の規定若しくは与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為

2 知事は、前項の規定による規則を制定し、又は改正しようとするときは、あらかじめ福岡県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

(不当な取引行為に関する調査及び勧告)

第二十一条 知事は、事業者が不当な取引行為を行つ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。

2 知事は、前項の規定による調査に必要な限度において、当該事業者に対し、その取引の仕組み、実態等についての資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、事業者が不当な取引行為を行つていると認めるときは、当該事業者に対し、その取引に関して改善するよう勧告することができる。

4 前項の場合において、知事は必要があると認めるときは、福岡県消費生活審議会の意見を聴くものとする。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第二十二条 知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると

認めるときは、速やかに当該不当な取引行為の方法及び内容その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

- 2 知事は、次に掲げる場合にあつては、速やかに前項に規定する情報のほか、事業者の氏名又は名称その他の当該事業者を特定する情報を消費者に提供することができる。
 - 一 不当な取引行為に関する苦情の申出が相当多数あり、かつ、当該不当な取引行為について消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認められる場合
 - 二 前号に掲げる場合のほか、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認める場合
- 3 知事は、前項の規定による情報の提供をしようとするときは、あらかじめ、当該情報の提供に係る者の意見を聴かなければならない。

第五章 生活関連商品等に関する施策

(情報の収集及び提供)

第二十三条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品及び役務(以下「生活関連商品等」という。)の需給及び価格の動向について、情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供しよう努めるものとする。

- 2 事業者は、前項の規定による情報の収集に協力しなければならない。

(供給等の要請)

第二十四条 知事は、生活関連商品等の流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、事業者に対し、当該生活関連商品等の供給その他の必要な措置をとるよう協力を求めることができる。

(指定生活関連商品等の指定)

第二十五条 知事は、生活関連商品等の需給又は価格の動向が消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する生活関連商品等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、同項の規定による指定を解除するものとする。
- 3 知事は、第一項の規定により生活関連商品等を指定したときは、速やかに、その旨を告示しなければならない。これを解除したときも、同様とする。

(特別調査)

第二十六条 知事は、前条第一項の規定により指定した生活関連商品等(以下「指定生活関連商品等」という。)の需給及び価格の動向について、必要な調査を行うものとする。

(売渡し勧告)

第二十七条 知事は、指定生活関連商品等の販売を行う者(以下「関係事業者」という。)が、買占め又は売惜しみにより、当該指定生活関連商品等を多量に保有していると認めるときは、当該関係事業者に対し、当該指定生活関連商品等の売渡しを勧告することができる。

(価格の引下げ勧告)

第二十八条 知事は、関係事業者が指定生活関連商品等を著しく不当な価格で販売していると

認めるときは、当該関係事業者に対し、その価格の引下げを勧告することができる。

(立入調査等)

第二十九条 知事は、前二条の規定の施行に必要な限度において、当該関係事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員をして、当該関係事業者の事務所、事業所その他の事業を行う場所に立ち入り、指定生活関連商品等に関し、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。

(物価監視員)

第三十条 第二十三条、第二十六条及び前条の規定による情報の収集、特別調査及び立入調査等を行わせるための職員として、物価監視員を置く。

2 物価監視員は、前条の規定による立入調査等をする場合には、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。

第六章 消費者の啓発活動及び教育等

(消費者の啓発活動及び教育の促進)

第三十一条 知事は、消費者が自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう消費者の自立を支援するため、商品等に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及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の充実に努めるものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第三十二条 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助言、指導その他の必要な施策を講ずるものとする。

(消費者への情報提供)

第三十三条 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、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。

第七章 消費者の申出

(消費者の申出)

第三十四条 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措置がとられていないことにより、第二条第一項各号に掲げる消費者の権利が侵され、又は侵されるおそれがあると認めるときは、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つたときは、必要な調査を行い、当該申出の内容が事実であると認める場合で、県民の消費生活に重大な影響を与えるものと認めるときは、この条例の規定に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

3 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、第一項の規定による申出の内容並びに処理の経過及び結果を県民に提供するものとする。

第八章 消費者苦情の処理及び訴訟援助

(消費者苦情の処理)

- 第三十五条 知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨(以下「消費者苦情」という。)の申出があつたときは、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助言、あつせんその他の措置を講じなければならない。
- 2 知事は、前項の規定による調査に当たつ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その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。
 - 3 知事は、第一項の規定による助言、あつせんその他の措置を講じた場合において、消費者苦情の解決が著しく困難であると認めるとき、又は県民の消費生活に著しい影響を与えると認めるときは、福岡県消費生活審議会の調停に付することができる。

(消費者訴訟の援助)

- 第三十六条 知事は、消費者と事業者の間で訴訟(訴訟に準ずるもので知事が別に定めるもの及び民事調停法(昭和二十六年法律第二百二十二号)による調停を含む。)が行われる場合において、当該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、福岡県消費生活審議会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付け、その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。
- 一 前条第三項の調停に付されたもの
 - 二 同一又は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もの
 - 三 一件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの

(貸付金の返還等)

- 第三十七条 消費者訴訟に要する資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、当該貸付けに係る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、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資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。

第九章 福岡県消費生活審議会

(福岡県消費生活審議会)

- 第三十八条 県に福岡県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。
- 2 審議会は、この条例の規定によりその権限に属する事項について調査審議し、及び調停を行うほか、知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議する。
 - 3 審議会は、委員三十五人以内で組織し、委員は、学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者及び関係行政機関の職員のうちから知事が委嘱し、又は任命する。
 - 4 審議会は、第二項の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。
 - 5 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第十章 公表

(公表)

第三十九条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称及び住所、事由、経過その他必要な事項の概要を公表することができる。

一 第十一条第五項の規定による資料の提出をせず、又は虚偽の資料を提出したとき。

二 第十二条第一項、第十五条第二項、第十九条第二項、第二十一条第三項、第二十七条又は第二十八条の規定による勧告に従わなかったとき。

三 第二十一条第二項、第三十五条第二項又は前条第四項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。

四 第二十九条の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同条による調査を拒み、妨げ、若しくは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。

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、当該公表に係る者に弁明の機会を与えなければならない。

第十一章 雑則

(国等への要請)

第四十条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、国又は関係地方公共団体に対し、適切な措置をとるよう要請し、又は協力を求めるものとする。

(委任)

第四十一条 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

この条例は、平成十八年七月一日から施行する。ただし、第三十一条第三項の改正規定中「三十五人」を「二十人」に改める部分は、平成十九年九月十六日から施行する。