

○消費生活条例

昭和49年9月26日条例第52号

改正

昭和61年3月27日条例第7号

平成4年6月6日条例第33号

平成17年3月28日条例第13号

平成28年6月10日条例第36号

平成30年3月22日条例第20号

消費者保護条例をここに公布する。

消費生活条例

目次

第1章 総則（第1条—第7条）

第2章 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（第8条—第16条）

第3章 消費者等からの申出の処理（第17条—第22条）

第4章 生活関連物資に関する措置（第23条—第25条）

第5章 消費生活センター（第26条）

第6章 雑則（第27条—第30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鑑み、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、県及び事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割等を明らかにするとともに、県の実施する施策及び消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターについて必要な事項を定め、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。）の推進は、次に掲げる消費者の権利を尊重することを基本として行われなければならない。

（1） 県民の消費生活における基本的な需要が満たされること。

- (2) 県民の健全な生活環境が確保されること。
- (3) 消費者の安全が確保されること。
- (4) 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こと。
- (5) 商品及び役務について適正な取引条件が確保されること。
- (6) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (7) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
- (8) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
- (9) 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して行われなければならない。

3 消費者の自立の支援は、事業者による適正な事業活動の確保を図りつつ、消費者の年齢その他の特性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、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並びに環境の保全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、参画と協働の基本理念にのっとり行われなければならない。

(県の責務)

第3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ものとする。

2 県は、消費者施策を推進するに当たっては、市町との連携に努めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2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、次に掲げることに努めなければならない。

- (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) 消費者苦情（事業者が消費者に供給する商品又は役務に関して消費者と事業者との間に生じた苦情をいう。以下同じ。）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、当該消費者苦情を適切に処理すること。
- (5) 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、消費者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なければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで、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な行動を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、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利益の擁護及び増進を図るための自主的な活動に努めなければならない。

第2章 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策

(自主基準の設定)

第8条 事業者団体は、消費生活における安全の確保、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保その他消費者の利益の擁護及び増進を図るため、事業者が消費者に供給する商品又は役務の規格、表示の基準、取引条件の提示の基準、包装の基準その他必要な基準（以下「基準」という。）を定めるように努めなければならない。

(県の基準の設定)

第9条 知事は、消費生活における安全の確保、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保その他消費者の利益の擁護及び増進を図るため特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役務について、基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、附属機関設置条例（昭和36年兵庫県条例第20号）第1条の規定により設置された県民生活審議会（以下「審議会」という。）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、第1項の規定により基準を定める場合には、告示しなければならない。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

(基準の適合義務)

第10条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、前条第1項の規定により定められた基準に適合するように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、その改善を勧告することができる。

(不当な取引行為の指定)

第11条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、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することができる。

(1) 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を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、若しくは困惑させる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結すること。

(2) 著しく消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等の取引における信義誠実の原則に反する消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結すること。

(3) 消費者若しくはその関係人を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて、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強要し、又は債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(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の申出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こと。

(5) 商品若しくは役務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強要し、若しくは債務の履行をさせること。

2 第9条第2項及び第3項の規定は、前項の規定による不当な取引行為の指定について準用する。

この場合において、同条第2項中「基準を定めようとするとき」とあるのは「指定をしようとするとき」と、同条第3項中「基準を定める」とあるのは「指定をする」と読み替えるものとする。

(不当取引行為の禁止)

第12条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、前条第1項の規定により指定された不当な取引行為（以下「不当取引行為」という。）を行ってはならない。

2 知事は、事業者が不当取引行為を行ったか否かを判断する場合において、当該事業者が商品の種類及びその性能若しくは品質又は役務の種類及びその内容その他これらに類するものとして規則で

定める事項につき不実のことを告げる行為（以下「不実告知行為」という。）を行ったか否かを判断する必要があるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項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。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は不実告知行為を行ったものとみなす。

（不当取引行為に係る措置）

第13条 知事は、事業者が前条第1項の規定に違反しているとき、当該事業者に対し、その改善を勧告することができる。

2 知事は、事業者が行う不当取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがある場合において、当該不当取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があるとき、速やかに、当該不当取引行為を行った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ものとする。

（危害の防止の措置）

第14条 知事は、事業者が消費者に供給する商品又は役務が消費者の生命若しくは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、当該危害を防止するため必要な限度において、当該事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他必要な措置をとるべきことを命ずるとともに、速やかに、その旨を県民に周知させなければならない。

2 知事は、前項の規定による命令をした場合において、必要があるとき、当該事業者に対し、当該命令に基づいてと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。

3 知事は、消費者の安全を確保するため必要があるとき、安全性が確認されていない商品又は当該商品に含まれている物質に関する情報を収集し、これを消費者に提供するとともに、事業者又は関係行政機関に対し、当該商品の製造、販売等について適切な措置をとるべきことを要請することができる。

（啓発活動及び教育の推進）

第15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、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。

（試験、検査、調査等の実施等）

第16条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るため、商品等の試験、検査等、商品若しくは役務又は取引行為に関する調査等を行うとともに、必要に応じて、その結果を公表する等必要な措置を講ずるものとする。

第3章 消費者等からの申出の処理

(消費者等からの申出の処理)

第17条 知事は、消費者苦情の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために必要な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のため必要があると認めるときは、当該事業者その他関係者に対し、当該商品又は役務に係る物質の成分、原材料、構造、加工方法、流通経路、取引行為等について必要な資料の提出を指示し、又は要請することができる。

3 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、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、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、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

4 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、この条例の規定に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

5 知事は、第3項の規定による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。

(審議会の調停)

第18条 知事は、前条第1項の規定によるあつせんその他の措置によっては当該消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、審議会の調停に付すことができる。

2 審議会による調停は、事件ごとに、審議会の会長が指名する若干人の委員がこれを行う。

3 審議会は、調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者（以下「当事者等」という。）の出席を求め、その意見を聴くこと、当事者等に資料の提出を求めることその他の必要な調査を行うことができる。

4 審議会は、調停案を作成し、当事者に対し、その受諾を勧告することができる。

(事業者団体等に対する要請)

第19条 知事は、消費者苦情の原因が事業者が消費者に供給する商品若しくは役務の品質その他の内容又は取引行為にあり、かつ、関連事業者の全体に係るものであると認めるときは、関係事業者団体又は関係行政機関に対し、当該消費者苦情の解決のための措置をとるべきことを要請するものとする。

(市町への援助)

第20条 県は、市町が実施する消費者苦情の処理について、必要に応じて、情報の提供、技術的助言その他の援助を行うものとする。

(消費者訴訟の援助)

第21条 県は、消費者が事業者を相手に訴訟を行う場合において、当該訴訟が次に掲げる要件を満たす消費者苦情に係るものであるときは、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、これに要する費用の貸付け又は当該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。

(1) 事業者の協力が得られないため、第18条第1項の規定による調停によって解決されないものであること。

(2) 同一の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがあること。

(3) 審議会において援助を行うことが相当であると認めるものであること。

(貸付金の返還)

第22条 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、速やかに、当該貸付金を県に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、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の返還を免除することができる。

第4章 生活関連物資に関する措置

(物資の指定等)

第23条 知事は、県内において県民の消費生活との関連性が高い物資（以下「生活関連物資」という。）が著しく不足し、若しくは不足するおそれがある場合又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合において、必要があると認めるときは、生活関連物資の流通の円滑化及び価格の安定を図るため特別の調査を必要とする物資を指定することができる。

2 知事は、前項の規定による物資の指定をするため必要があると認めるときは、事業者に対し、当該物資の需給の状況及び価格の動向に関する調査又は当該物資に係る資料の提出について協力を求めることができる。

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、同項の規定による指定を解除するものとする。

4 知事は、第1項の規定により物資を指定したときは、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。

(情報の提供)

第24条 知事は、前条第1項の規定により指定された物資（以下「指定物資」という。）について、その需給の状況及び価格の動向に関して必要な情報の収集を行い、これを消費者その他関係者に提供するものとする。

(勧告)

第25条 知事は、第27条第1項の規定による調査の結果、指定物資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、当該指定物資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5章 消費生活センター

第26条 法第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターは、兵庫県立消費生活総合センター（兵庫県立消費生活総合センターの設置及び管理に関する条例（昭和40年兵庫県条例第48号）第1条の兵庫県立消費生活総合センターをいう。次項において同じ。）とする。

2 兵庫県立消費生活総合センターは、その管理に当たり、消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）第8条各号に定める基準によるものとする。

第6章 雑則

(立入調査等)

第27条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関して報告を求め、又は当該職員に、その事務所、営業所その他の事業所に立ち入り、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を行う職員は、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。

3 第1項の規定による立入調査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

(意見陳述の機会の付与)

第28条 知事は、第10条第2項、第13条第1項又は第25条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、意見を述べる機会を与えなければならない。

(公表)

第29条 知事は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名及びその内容を公表することができる。

(1) 第10条第2項、第13条第1項又は第25条の規定による勧告に従わないとき。

(2) 第14条第1項の規定による命令に従わないとき。

(3) 第17条第2項の規定による指示に従わないとき。

(4) 第18条第3項の規定による調査を正当な理由なく拒んだとき。

(5) 第27条第1項の規定による立入調査を正当な理由なく拒んだとき。

(補則)

第30条 この条例の実施のための手続その他この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、第3章の規定は、公布の日から起算して3箇月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。(昭和49年11月規則第101号で、同49年11月26日から施行)

(附属機関設置条例の一部改正)

2 附属機関設置条例の一部を次のように改正する。

第1条の表生活科学審議会の項担当する事務欄中「生活の科学化」の右に「及び消費者保護条例(昭和49年兵庫県条例第52号)による消費者の保護に関する施策等」を加え、同表総合計画審議会の項の次に次の2項を加える。

商品役務改善協議会	消費者保護条例による基準の設定に関して必要な事項の調査審議に関する事務
消費者苦情審査会	消費者保護条例による消費者苦情の調停等に関する事務

3 委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例(昭和35年兵庫県条例第24号)の一部を次のように改正する。

第1条第45号を次のように改める。

(45) 商品役務改善協議会

第1条第45号の次に次の1号を加える。

(45)の2 消費者苦情審査会

別表第1 総合計画審議会の項の次に次の2項を加える。

商品役務改善協議会	会長	日額	6,500円
	委員	日額	5,000円
	臨時委員	日額	5,000円
消費者苦情審査会	会長	日額	6,500円
	委員	日額	5,000円

別表第2 総合計画審議会の委員及び臨時委員の項の次に次の2項を加える。

商品役務改善協議会の委員及び臨時委員	職員旅費条例中 2 等級の職務にある者相当額
消費者苦情審査会の委員	職員旅費条例中 2 等級の職務にある者相当額

附 則（昭和61年 3 月27日 条例第 7 号）

（施行期日）

- 1 この条例は、昭和61年 4 月 1 日から施行する。

（附属機関設置条例の一部改正）

- 2 附属機関設置条例（昭和36年兵庫県条例第20号）の一部を次のように改正する。

第 1 条の表生活科学審議会の項中「施策等に関し必要な事項の調査審議」を「施策、消費者苦情の処理等に関して必要な事項の調査審議、調停等」に改め、同表商品役務改善協議会の項及び消費者苦情審査会の項を削る。

（経過措置）

- 3 この条例の施行前に消費者苦情審査会がした勧告又はこの条例の施行の際現に消費者苦情審査会に付されている調停については、この条例の施行の日以後においては、生活科学審議会がした勧告又は生活科学審議会に付されている調停とみなす。

（委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正）

- 4 委員会の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和35年兵庫県条例第24号）の一部を次のように改正する。

第 1 条第45号を次のように改める。

(45) 削除

第 1 条第45号の 2 を削る。

別表第 1 商品役務改善協議会の項及び消費者苦情審査会の項を削る。

別表第 2 商品役務改善協議会の委員及び臨時委員の項及び消費者苦情審査会の委員の項を削る。

附 則（平成 4 年 6 月 6 日 条例第33号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成 4 年 7 月 4 日から施行する。

附 則（平成17年 3 月28日 条例第13号）

（施行期日）

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。ただし、附則第5項の規定は、公布の日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現に改正前の消費者保護条例（以下「改正前の条例」という。）第6条又は第7条第1項の規定により定められている商品又は役務の規格、表示の基準、取引条件の提示の基準、包装の基準その他の基準（以下「基準」という。）は、それぞれ、改正後の消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第8条又は第9条第1項の規定により定められた基準とみなす。

3 この条例の施行の際現に改正前の条例第8条の2第1項の規定により不当な取引方法として指定されている取引の誘引又は取引の強制は、改正後の条例第11条第1項の規定により不当な取引行為として指定された行為とみなす。

4 この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前に改正前の条例の規定によりなされた勧告、命令、指示、要請その他の行為は、改正後の条例の相当規定によりなされた勧告、命令、指示、要請その他の行為とみなす。

5 改正後の条例第9条第1項の規定による基準の設定及び改正後の条例第11条第1項の規定による不当な取引行為の指定に関し必要な手続その他の行為は、施行日前においても、これらの規定の例によりすることができる。

(附属機関設置条例の一部改正)

6 附属機関設置条例（昭和36年兵庫県条例第20号）の一部を次のように改正する。

第1条第1項の表県民生活審議会の項中「及び消費者保護条例」を「並びに消費生活条例」に、「の保護」を「の利益の擁護及び増進」に改める。

(部制条例の一部改正)

7 部制条例（昭和38年兵庫県条例第68号）の一部を次のように改正する。

第2条第4号中「及び消費者保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。

(兵庫県立生活科学センターの設置及び管理に関する条例の一部改正)

8 兵庫県立生活科学センターの設置及び管理に関する条例（昭和40年兵庫県条例第48号）の一部を次のように改正する。

第1条中「及び消費者の保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。

第3条中「行なう」を「行う」に改め、同条第1号から第3号までの規定中「及び消費者の保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。

(兵庫県立生活科学研究所の設置及び管理に関する条例の一部改正)

9 兵庫県立生活科学研究所の設置及び管理に関する条例（昭和53年兵庫県条例第5号）の一部を次のように改正する。

第1条及び第3条第1号から第4号までの規定中「及び消費者の保護」を「並びに消費者の利益の擁護及び増進」に改める。

附 則（平成28年6月10日条例第36号）

この条例は、公布の日から施行し、改正後の消費生活条例の規定は、平成28年4月1日から適用する。

附 則（平成30年3月22日条例第20号）

（施行期日）

1 この条例は、平成30年4月1日から施行する。

（経過措置）

2 第2条の規定による改正後の消費生活条例第26条の規定の適用については、当分の間、同条第1項中「次項において同じ」とあるのは「）及び但馬県民局（県民局及び県民センターの設置に関する条例（平成12年兵庫県条例第5号）に規定する但馬県民局をいう。）に設置された但馬消費生活センター（以下「総合センター等」という）」と、同条第2項中「兵庫県立消費生活総合センター」とあるのは「総合センター等」とする。