

# 埼玉県民の消費生活の 安定及び向上に関する条例

## 趣旨と解説



埼玉県マスコット「コバトン」

平成28年3月  
埼玉県県民生活部消費生活課

## 条例制定の経緯

- この条例の前身である「埼玉県消費者保護条例」は、昭和50年3月に制定されました。当時、欠陥商品等による消費者被害や第一次石油ショックによってもたらされたいわゆる狂乱物価に対応するためでした。内容的には、消費者保護基本法（昭和43年5月30日法律第78号）に準拠しながらも、訴訟援助や包装の適正化に関するものなど、独自の規定を盛り込んだ条例でした。
- その後、消費者被害が、商品そのものよりも契約や販売方法に関するものが多くなり、消費者問題が新たな局面を迎えたことを受けて、昭和62年3月に一部が改正されました。主な改正点は、消費者の権利（6項目）の確立を基本理念として規定したこと、及び不当な取引方法に対する措置を規定したことなどです。
- 平成8年3月には、県民の消費生活の安定と向上を図るため、①消費者の権利の確立及び消費者の自立支援に重点を置く、②情報化社会、環境問題等を視野に入れた総合的な条例を目指す、③製造物責任法に対応するなどの視点から、「消費者保護条例」を全部改正し、「埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」としました。
- その後、消費者保護基本法が36年ぶりに改正され、平成16年6月に消費者基本法として公布・施行されたこと等を踏まえ、①事業者に対する指導の充実・強化、②消費者基本法の改正内容を踏まえた規定の整備を行うため、条例の一部を改正し、平成17年7月から施行されました。
- 規制緩和やIT化の進展などにより、消費者を取り巻く社会経済情勢が大きく変化する中、多様化・複雑化する消費者トラブルに対応するため、平成20年（訪問販売等における指定物品制の廃止、過量販売、再勧誘禁止規制の新設等）、平成24年（訪問購入取引の規制対象化）と特定商取引法が大きく改正されました。このような状況を踏まえ、高齢者等社会的弱者の保護及び新たな手口等による消費者被害の予防及び拡大防止の観点から、条例の一部を改正し、平成25年7月から施行されました。
- さらに、高齢者等の消費者被害の深刻化等から、地方を初めとする消費者行政の体制の整備を図って平成26年6月に消費者安全法が改正されたことに伴い、条例の一部を改正し、平成28年4月から施行されました。

## 利用上の注意点

この「趣旨と解説」は、消費生活審議会の答申を踏まえ、広く県民・事業者が条例等の内容を正しく理解いただくことを目的として作成したもので、条例の基本的な考え方を示したものです。

具体的な事例については個別に検討する必要がある点に留意しつつ御活用ください。

## 凡 例

- 1 本文で用いている条例等の略称
  - (1) 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例…………… 条例
  - (2) 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則…………… 規則
  - (3) 埼玉県消費生活審議会…………… 審議会
- 2 条文の下線は、語句の説明個所を示す。

# 目 次

前文	1
第1章 総則	
第1条 目的	2
第2条 消費者の権利の確立	4
第3条 県の責務	7
第4条 事業者の責務等	8
第4条の2 (事業者団体)	10
第5条 (消費者)	11
第5条の2 (消費者団体)	12
第6条 環境への配慮	13
第2章 消費生活に関する施策	
第7条 基本計画の策定	14
第8条 知識の普及、情報の提供、学習の機会の提供等	16
第9条 消費者団体の活動の促進	17
第10条 試験、検査等の体制の整備等	18
第11条 総合調整のための体制の整備	19
第12条 施策等の公表	20
第3章 危害の防止、規格等の適正化等	
第1節 危害の防止	
第13条 危害に関する調査等	21
第14条 危害の防止措置	23
第15条 重大危害に対する緊急措置	24
第2節 規格等の適正化	
第16条 規格の適正化	25
第17条 広告その他の表示の適正化	26
第18条 容器及び包装の適正化	28
第19条 県の規格又は基準の設定	29
第20条 県の規格又は基準の順守義務	30
第3節 不当な取引行為の禁止	
第21条 不当な取引行為の禁止	31
第21条の2 不当な取引行為に関する調査等	35
第22条 不当な取引行為の改善勧告	36

第4節	生活必需物資に関する措置	
第23条	価格動向等の調査	37
第24条	供給の協力要請	38
第25条	緊急措置	39
第4章	相談及び苦情の処理並びに訴訟援助	
第26条	相談及び苦情の処理	40
第27条	審議会のあっせん及び調停	43
第28条	訴訟の援助	45
第5章	消費生活支援センター	47
第29条	名称及び位置等の公示	49
第30条	事務	51
第31条	職員の配置	53
第32条	試験に合格した消費生活相談員の配置	55
第33条	消費生活相談員の人材及び処遇の確保	59
第34条	職員に対する研修	61
第35条	情報の安全管理	62
第6章	雑則	
第36条	知事に対する申出	64
第37条	立入調査等	66
第38条	意見陳述の機会の付与	67
第39条	公表	68
第40条	国に対する措置要請等	69
第41条	委任	70
附 則		71
[参考資料]		
	条例の体系	72
	埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例	75
	埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則	83

## 前 文

経済社会の発展は、私たちの消費生活に便利さや快適さをもたらす一方で、商品の欠陥による危害の発生や不当な取引行動の横行など、消費者の安全や利益を損なう様々な問題を生じさせてきた。また、大量生産・大量消費の経済機構の下での事業活動及び消費行動は、廃棄物の増大など深刻な環境問題を引き起こしている。

我が国最大の消費地である首都圏に位置する埼玉県にあっては、このような問題が特に複雑化し、かつ、多様化している。

こうした事態を改善するためには、消費者が本来有する健全な消費生活を安心して営む権利を確立することにより消費者と事業者の対等性の回復を図るとともに、事業活動及び消費行動を環境の保全に資するものに改めていく必要がある。

ここに、私たちは、共に力を合わせて消費生活をめぐるあらゆる問題を解決していくことを決意し、すべての県民が安心して生活することができる豊かで住みよい埼玉をつくるため、この条例を制定する。

### (趣 旨)

本前文は、すべての県民が安心して生活することができる豊かで住みよい埼玉をつくることを目的として制定する本条例の基本的な趣旨を明らかにしたものである。

法規範として直接作用はしないが、各条項の解釈や運用する上での指針として機能するものである。

# 第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この条例は、県民の消費生活に関し、県、事業者及び消費者の果たすべき責務等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、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。

(趣 旨)

本条は、この条例に規定する内容を概括的に述べるとともに、県民の消費生活の安定及び向上を確保することが本条例の目的であることを宣言している。

(解 説)

## 1 消費生活

消費生活とは、消費者が、商品や役務に関する取引をし、それを使用、利用すること等によって日常生活を営むことである。

取引にあたっての選択や、使用後に消費者が廃棄する場合などについては、取引に密接に関わるものとして、消費生活に含める。

## 2 事業者

事業者とは、消費者との取引関係の有無を問わず、広く消費者と直接、間接の関連を持つ事業を営む者を指す。事業の範囲は、全産業を含む。

事業目的は、公益であるか私益であるか、会員相互の協同利益であるかを問わない。

したがって、商品、役務を消費者と直接取引する者、又はその取引に間接に関与する者はすべて含むので、公営企業体、公益団体もその限りでは本条にいう事業者であり、また、農業協同組合、生活協同組合等も同様である。

## 3 消費者

事業者と商品や役務を取引する主体となる自然人である。

但し、自然人であっても、商取引を目的としている場合には、原則として消費者とはいわない。

## 4 責務等

法的な義務あるいは責任ということではなく、一種の社会的な責任を指している。第 3 条から第 5 条の 2 までに示されている各責務等の規定も同様に、直接の法的効果は生じないが、努力をするという方針を示したという意味を持つ。

なお、消費者基本法を踏まえ、事業者団体、消費者団体の責務に関する規定を定義していることから、「責務」に「等」を加え、この「等」の中にそれらを含めている。

## 5 県

本条例では、埼玉県が行う施策や責任の主体の表現として、「県」と「知事」の 2 通りが使われている。

「県」と「知事」の表記の区別は、県の施策の具体的な実施主体を指す場合（第 7 条 基本計画の策定、第 13 条 危害に関する調査等、第 19 条 県の規格又は基準の設定、第 23 条 価格動向等の調査、第 26 条 相談及び苦情の処理など）は、執行機関の統括者である「知事」を用い、個別の措置ではなく、一般的な施策の推進主体を表す場合

や総体としての埼玉県を指す場合（第3条 県の責務、第8条 知識の普及、情報の提供、学習機会の提供等など）には、「県」という用語を用いている。

(消費者の権利の確立)

第2条 前条の目的を達成するに当たっては、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（事業者が消費者から購入するものを含む。以下この条、第4条第1項及び第2項、第8条第1項、第21条、第21条の2第2項並びに第28条第1項第2号において同じ。）又は役務により生命、身体又は財産が侵されない権利
- 二 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- 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 商品若しくは役務又は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
- 五 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利
- 六 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
- 七 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

(趣旨)

本条は、本条例の目的である県民の消費生活の安定及び向上を図るためには、消費者の権利を確立することが基本となることを述べている。

(解説)

1 消費者の権利

消費者の権利は、ケネディ大統領により消費者の利益の保護に関する特別教書として発表されて以来、消費者の側面から見た人間の基本的権利として認知されているが、実定法の上で、具体的に保障されるまでには至っていない。

しかし、消費者にとって、これらの権利を確立することが消費生活の安定と向上を図る上で重要であること、行政がこの権利の確立のために実施すべき具体的施策は第2章以下に規定されていること、第36条の権利の侵害に対する知事への申出ができること等により、その限りではあるが、条例の規定によってその内実が与えられているといえる。

<参考>ケネディ大統領の4つの権利

消費者の利益の保護に関する特別教科として、昭和37年に発表された。

- ① 安全への権利
- ② 情報を与えられる権利
- ③ 選択をする権利
- ④ 意見を聞かれる権利

その後、ニクソン大統領によって⑤、フォード大統領によって⑥が追加された。

- ⑤ 救済への権利
- ⑥ 消費者教育への権利



## 2 確立

本条例では、消費者の権利の確立のための具体的施策を第2章以下に規定しており、権利と具体的施策との対応関係は、以下のとおりである。

- ① 生命・身体等が侵されない権利
  - 第13条…………… 危害に関する調査等
  - 第14条…………… 危害の防止措置
  - 第15条…………… 重大危害に対する緊急措置
- ② 適正な表示等に基づき選択する権利
  - 第16条…………… 規格の適正化
  - 第17条…………… 広告その他の表示の適正化
  - 第18条…………… 容器及び包装の適正化
  - 第19条…………… 県の規格又は基準の設定
  - 第20条…………… 県の規格又は基準の遵守義務
- ③ 不当な取引から保護される権利
  - 第21条…………… 不当な取引行為の禁止
  - 第21条の2…………… 不当な取引行為に関する調査等
  - 第22条…………… 不当な取引行為の改善勧告
  - 第23条…………… 価格動向等の調査
  - 第24条…………… 供給の協力要請
  - 第25条…………… 緊急措置
- ④ 被害から迅速に救済される権利
  - 第26条…………… 相談及び苦情の処理
  - 第27条…………… 審議会のあっせん及び調停
  - 第28条…………… 訴訟の援助
- ⑤ 情報が迅速に提供される権利
  - 第8条第1項…………… 知識の普及、情報の提供、学習機会の提供等
- ⑥ 意見が反映される権利
  - 第3条第2項…………… 県の責務
  - 第4条第3項…………… 事業者の責務等
- ⑦ 消費者学習の機会が提供される権利
  - 第8条…………… 知識の普及、情報の提供、学習機会の提供等

## 3 商品

商品とは、消費生活を営む上において使用する物及び権利である。生活必需品に限定されず、レジャー用品等も含まれる。また、住宅、土地といった不動産についても、これに居住し、消費生活を営む用に供している側面において含まれる他、消費生活において取引される権利については、全ての権利が対象となる。

なお、平成25年の改正によって、事業者が消費者から購入する物も「商品」に含まれる場合があることを明記した。

これは、消費者が単に、「事業者が供給する商品・役務を購入し、使用し、利用する者＝ものを買う主体」ではなく、「売買する」取引の主体であることを明示するためのものでもある。この改正により、訪問購入を含め、事業者が消費者から商品を購入する場合の取引も本条例の対象となった。

具体的には、①買い取り型取引では、貴金属、衣類、中古車、書籍など、全ての物品・権利等が対象となり、また、②訪問購入だけでなく、店舗や電話での取引も対象となる。

#### 4 役務

役務とは、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。理美容、クリーニング、家事代行、各種教室などの一般的にサービスといわれているもののほか、クレジットの供与や会員権によるサービスの提供も含まれる。

また、教材の購入と家庭教師の派遣をセットで販売するような商品とサービスが一体となったものも、これに含まれる。

(県の責務)

第3条 県は、経済社会の発展に即応して、消費生活に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 県は、消費生活に関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。

(趣旨)

本条は、県の責務として、

- ① 消費生活に関する総合的な施策を策定・実施すること
- ② 消費者の意見を反映するため必要な措置を講じることがを明示したものである。

(解説)

1 消費生活に関する総合的な施策

県は消費生活に関する諸問題を解決するために、具体的な施策をもって対応しなければならぬことを意味している。

2 必要な措置

消費者の意見を反映する措置としては、

- ① 本条例第36条による知事に対する申出
  - ② 消費者を代表する者の審議会委員としての委嘱
  - ③ 消費生活審議会への諮問・答申
  - ④ 消費生活に関する施策等の立案に対する県民コメントの募集
  - ⑤ 消費生活相談に寄せられた意見や要望の活用
- などがある。

<参考>

● 消費者基本法（昭和43年5月30日法律78号）

消費者行政の基本となる政策の骨組みを定めた消費者基本法(以下、基本法という。)は、国の責務（第3条）と並んで、地方公共団体の責務について、「地方公共団体は、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にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。」（第4条）と規定している。

(事業者の責務等)

第4条 事業者は、その取引する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、危害の防止、公正な取引の確保、正確な情報の提供等必要な措置を講ずるとともに、価格の安定及び流通の円滑化に努めなければならない。

2 事業者は、商品又は役務の取引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に努めなければならない。

3 事業者は、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理し、及びその事業活動に消費者の意見を反映させるとともに、これらに必要な体制の整備に努めなければならない。

4 事業者は、県が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

5 事業者は、前各項に規定する責務を適切かつ確実に果たすことができるよう、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準の作成その他必要な措置を講ずることにより、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(趣 旨)

本条は、事業者が、事業活動を通じて必要な措置を講ずること、個人情報の適正な取扱いをすること、また、消費者志向体制の整備、さらに、県が実施する施策に対する協力義務といった自主的努力義務を定めたものである。

なお、本条は、事業者の努力義務を規定したものであり、本条に違反すると思われる行為等が、ただちに、特定の法令上の要件を満たすものとなるわけではない。

平成17年の改正によって、第5項を追加した他、第4条の2、第5条の2に事業者団体及び消費者団体の規定を追加したが、第4条から第5条の2までの規定は全て努力規定であり、その見出しにおいて差を設ける必要性が乏しいことから、消費者基本法と同様に、まとめて共通見出しを設けることとした。

また、平成25年の改正で、第1項中「供給」を「取引」に改めたことにより、買い取り事業者においても、本条（1項、2項）で規定される責務等の遵守に努めなければならないこととなる。

(解 説)

1 商品又は役務の取引に関して知り得た消費者に係る個人情報

商品又は役務の取引に際して事業者が得た直接又は間接的個人情報が、商品としての価値が生じ、消費者が了解していないにもかかわらず、事業者が消費者の個人情報を流す事件も起きており、消費者が被害を被る事態が生じている。そこで、事業者に対して、個人情報の適正な取扱いをするように注意を促すことに主眼を置いた訓示規定である。

なお、個人情報の保護については、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」では第4章において、個人情報取り扱い事業者の義務等が、「埼玉県個人情報保護条例（平成16年埼玉県条例第65号）」では第5章に事業者がとり扱う個人情報の保護等がそれぞれ規定されている。

## 2 自らが遵守すべき基準の作成

事業者に対する消費者からの信頼を獲得していくためには、事業者が法令を遵守した経営に積極的に取り組むことが不可欠である。事業者は自らの経営姿勢、経営方針を対外的に明らかにし、透明性の高い経営を行っていくことが極めて重要であり、そのための一手段として、自主行動基準の策定等についての努力義務を定めたものである。

自主行動基準とは、事業者が事業活動について倫理基準や消費者対応等に関する方針などを定めた遵守マニュアルである。

## 3 その他必要な措置

具体的には、自主行動基準の運用の枠組み、社員への教育・研修、相談・苦情体制の整備等が考えられる。

<参考>

### ● 消費者基本法 第5条第2項

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、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。

### ● 「消費者に信頼される事業者となるために－自主行動基準の指針－最終報告」

(平成14年11月29日)(国民生活審議会消費者政策部会自主行動基準検討委員会)

- ・自主行動基準とは、遵守すべき法令等のほか、個々の事業者が目指す経営の基本姿勢や消費者対応等に関する方針とそれらを実践するために仕組みを具体的に文書として明文化したものである。
- ・消費者対応等に関する自主行動基準の内容

#### (1) 総論

①策定の目的、②緊急事態時における対応、③取引事業者の考慮

#### (2) 自主行動基準策定・運用の体制、手続き

①策定・運用の枠組み、②教育・研修、③モニタリングの方法、  
④見直し・改定方法、⑤消費者等第三者の関与方法、  
⑥違反への対処方法

#### (3) 消費者対応の方針

①情報開示・提供、②勧誘方針、③契約条項、④製品(食品を含む)の安全、  
⑤環境配慮に関する情報、⑥業界・取引類型の特性に応じた情報、  
⑦個人情報保護の方針、⑧相談・苦情処理

第4条の2 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。

(趣旨)

本条は、消費者施策の推進に関する事業者団体の努力義務について規定したものである。消費者基本法の平成25年改正時に新設された同法第6条と同じ内容の規定として追加した。

本県においても、消費者からの苦情対応や自主行動基準の策定・運用支援において、事業者団体の役割は大きく、業界全体として消費者に対する信頼性を高めていくことが重要であることから新設した。

(解説)

○ 事業者団体

事業者団体とは、事業者としての共通の利益を増進することを主たる目的とする二以上の事業者の結合体又はその連合体をいい、次に掲げる携帯のものを含む。

ただし、二以上の事業者の結合体又は連合体であって、資本又は構成事業者の出資を有し、営利を目的として商業、工業、金融業、その他の事業を営むことを主たる目的とし、かつ、現にその事業を営んでいるものを含まないものとする。

- ① 二以上の事業者が社員（社員に準じるものを含む）である社団法人その他の社団
- ② 二以上の事業者が理事又は管理人の任免、業務の執行又はその存在を支配している財団法人その他の財団
- ③ 二以上の事業者を組合員とする組合又は契約による二以上の事業者の結合体  
(独占禁止法第2条第2項)

<参考>

● 消費者基本法 第6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。

第5条 消費者は、経済社会の発展に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、消費生活において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、県が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

(趣 旨)

本条は、本条例の直接目的である消費生活の安定及び向上を確保することが達成されるため、消費者に求められる努力義務について規定したものである。

具体的には、消費者が、単に保護される対象ではなく、権利義務の主体であることを強く意識し、自らの自主的・合理的な行動によって、事前に消費者被害を回避する自立した消費者となるように努力すべきことを条例に明示したものである。

(解 説)

○ 協力

具体的な内容としては、

- ① 商品の購入、使用、廃棄など取引全般において環境に配慮した行動に努めること。
- ② 積極的に自主的な消費者学習に取り組むこと。
- ③ 不適正な事業活動等によって消費者の権利が侵害されている疑いがある場合、知事へ申し出ること  
などがある。

<参考>

● 消費者基本法 第7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。

第5条の2 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。

(趣 旨)

消費者個人は事業者に対して情報力や交渉力の面で不利な立場にあり、自ら必要な情報を入手したり、被害の救済を求めること等において限界があるため、消費者団体は、健全かつ自主的な組織活動を通じて消費者利益を確保するよう努力することから平成17年の改正時に消費者基本法第8条と同じ内容の規定として追加した。

(解 説)

### 1 消費者団体

消費者の権利・利益の擁護・維持を目的又は活動内容に含み、消費者によって自主的に組織された団体又は消費者のための活動を恒常的に行っている民間団体（企業及び事業者団体を除く）

### 2 消費者に対する啓発及び教育

具体的には、消費者団体が行う消費者大会、フォーラム、消費者講座や情報誌の発行等のほか、学校、地域、家庭、職場、その他さまざまな場において行われる消費者教育への協力が考えられる。

<参考>

#### ● 消費者基本法 第8条

事業者団体は、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。

#### ● 埼玉県内の消費者団体数（平成23年度）

- (1) 県域団体            16団体      県のおおむね全域に会員がいて活動を行う団体。
- (2) 地域団体            90団体      市町村などを範囲として活動を行う団体。

(消費者庁「平成23年度 消費者団体の概要」)



(環境への配慮)

第6条 県は、消費生活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、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講ずるよう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、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

(趣旨)

本条は、消費生活が環境問題と密接に関連していることから、行政、事業者、消費者がそれぞれの立場で、環境の保全に配慮しなければならないことを規定したものである。

(解説)

#### 1 必要な措置

再商品化が容易な容器及び包装の使用にとどまらず、環境の保全に資するための措置が考えられる。

#### 2 廃棄

商品等の再商品化（リサイクル）も含まれる。

<参考>

#### ● 消費者基本法 第2条第5項

消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行わなければならない。

#### 第5条第2項

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、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。

#### 第7条第2項

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。

#### 第22条

国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等にあたって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

#### ● 容器包装リサイクル法

(容器包装に関わる分別収集及び再商品化の促進等に関する法律)

容器包装リサイクル法とは、消費者、自治体、事業者の責任分担で容器包装廃棄物を減量化することを目的とした法律である。

対象となる容器包装は、ガラス製容器及びペットボトルの他、プラスチックと紙製の容器包装。

対象となる事業者は、「容器」「包装」を利用して中身を販売する事業者、「容器」を製造する事業者、「容器」および「容器」「包装」が付いた商品を輸入して販売する事業者。

対象事業者は、使用量または製造量に応じて、再商品化（リサイクル）が義務付けられている。

## 第2章 消費生活に関する施策

### (基本計画の策定)

第7条 知事は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活に関する基本的な計画（以下この条において「基本計画」という。）を策定するものとする。

2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 消費生活に関する総合的な施策の大綱

二 その他消費生活に関する施策を推進するために重要な事項

3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、県民の意見を聴くとともに、埼玉県消費生活審議会（以下「審議会」という。）に諮問しなければならない。

4 知事は、基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表するものとする。

5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

### (趣 旨)

消費生活をめぐる状況と消費者の意識の変化に伴い、消費生活に関する問題が消費者行政の直接の所管である消費生活課のみならず県政全般にわたってきている。そこで、消費生活に関する施策の全庁的な調整及び総合的かつ計画的な推進を図るために、基本となる計画を策定することを定めたものである。

### (解 説)

#### 1 基本計画

本県の社会経済環境や県民の生活を取り巻く諸状況の変化に的確対応し、将来にわたる県行政の各部門における消費生活関連施策を総合的かつ計画的に推進していくための指針。現在の計画期間は平成24年度～28年度までの5年間である。

#### 2 施策の大綱

県民の消費生活の安定と向上を図るための基本理念や長期目標、それを実現するために取り組むべき課題の基本となる柱及び施策の体系などである。

#### 3 施策を推進するために重要な事項

計画の推進に当たって、庁内組織や施設面の整備のほか、消費者及び事業者との連携や市町村との協力、並びに計画進行管理などである。

#### 4 県民

消費者（消費者団体を含む）及び事業者（事業者団体を含む。）を指す。

#### 5 公表

公表の方法については、冊子の作製・配布、県広報誌への紹介記事、消費生活課ホームページへの掲載等といった方法で行っている。

<参考>

● 消費者基本法 第9条

政府は、消費政策の計画的な推進を図るため、消費政策の指針に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

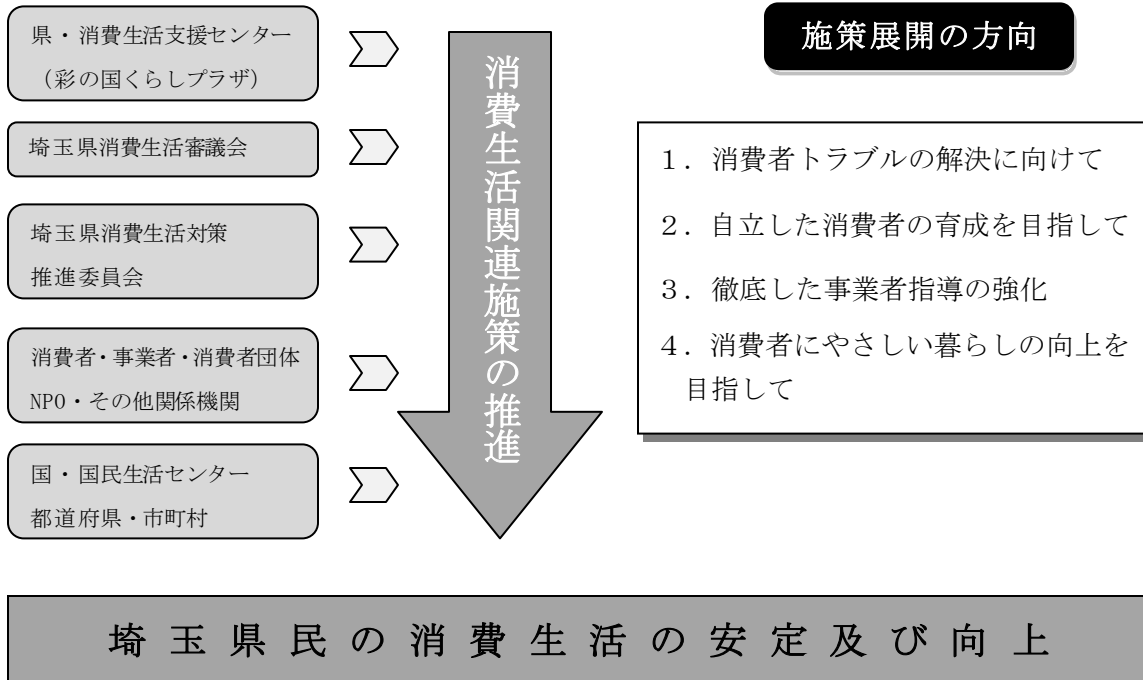
● 埼玉県消費生活基本計画

## 埼玉県消費生活基本計画

この計画は、今後の本県の社会経済環境や県民の生活を取り巻く諸状況の変化に適確に対応し、将来にわたる県行政の各部門における消費生活関連施策を総合的かつ計画的に推進していくための指針です。

計画の推進に当たっては、消費者、事業者、消費者団体、NPO、行政などの参加と協働により、取り組んでいきます。

計画期間は平成24年度から28年度までの5年間です。



(知識の普及、情報の提供、学習の機会の提供等)

第8条 県は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことが出来るようにするため、商品及び役務並びにこれらの取引行為、消費生活が環境に及ぼす影響、生活設計等に関する知識の普及及び情報の提供を行うとともに、消費生活に関する学習の機会を提供する等必要な施策を講ずるものとする。

2 県は、消費者が自主的に行う消費生活に関する学習のために必要な条件を整備するものとする。

(趣旨)

経済社会の情報化、サービスの多様化や信用取引の増大等により、消費者問題の対象領域が拡大することに伴い、消費者は必要とする情報を得ることが一層困難になってきている。本条は、事業者からの一方的な情報が氾濫している現代において、消費者と事業者の情報の格差を縮め、消費者自らの適切な選択や、消費者の主体的行動を支援するため、県が、消費生活に関する知識の普及、情報の提供、消費者学習の機会の提供や条件整備等の施策を講じることが規定したものである。

(解説)

### 1 知識の普及及び情報の提供

消費者が自主的で健全な消費生活を営む上で必要な知識や情報であり、

- ① 商品や役務についての価格、品質、取引条件等に関する知識・情報
  - ② 消費生活が環境に及ぼす影響についての知識・情報
  - ③ 生活設計上必要とする知識・情報
- などをいう。

### 2 消費生活に関する学習の機会を提供

各種消費生活講座、フォーラムの開催等の消費者啓発施策を県が実施することを意味する。なお、小学校、中学校等で消費者教育を担当する教員のための指導資料の作成、消費者教育フォーラムの開催等も、消費者教育・学習の支援に結びつくものであり、この施策に含まれる。

### 3 条件を整備

消費者団体等各種団体や教育局（学校を含む）主催の講演会への講師の派遣、各種研究会への会議室等の貸与、図書、視聴覚教材等の貸し出しなどをいう。

<参考>

#### ● 消費者基本法 第17条

国は、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する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(消費者団体の活動の促進)

第9条 県は、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。

(趣 旨)

消費者団体の活動は、消費者の団結による社会的な力の形成によって消費者問題の解決を図るといった役割を果たしている。本条は、その組織活動をさらに促進するために、県が必要な施策を講ずることを規定したものである。

平成17年の改正において、「健全かつ自主的な消費者の組織活動が促進されるよう」から「消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう」に改めた条文である。

消費者団体に関する規定を新設したことから、消費者団体の活動の促進規定に改正した。

(解 説)

○ 必要な施策

消費に対する啓発、消費者の被害の防止及び救済、情報の収集提供等、消費者団体の活動を支援するものが考えられる。

<参考>

● 消費者基本法 第26条

国は、国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、検査等の体制の整備等)

第10条 県は、消費生活に関する施策の実行を確保するため、商品の試験、検査等を行う体制を整備するとともに、必要に応じて試験、検査等の結果の概要を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

(趣 旨)

近年、商品の多様化に伴い安全性、品質、性能等に関する科学的情報を求める消費者の要求が高まっているが、事業者からの情報提供は、必ずしも十分とはいえない。そこで、本条では、県が、商品の試験、検査等を行う体制を整備することによって消費生活に関する施策の実行を確保し、また、必要に応じて試験、検査等の結果を公表することなどの措置を講じるということを規定したものである。

(解 説)

○ 必要な施策

消費者及び事業者への情報提供のほか、事業者への改善要求及び国に対する措置要請等である。

具体的には、消費生活支援センターのホームページ上で「相談に伴う商品テスト事例」として情報提供すること等である。

<参考>

● 消費者基本法 第23条

国は、消費者政策の実行を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

(総合調整のための体制の整備)

第11条 県は、消費生活に関する施策について総合的に調整し、及び推進するために必要な体制を整備するものとする。

(趣 旨)

消費者問題が複雑・多様化してきていることから、庁内各部局との連携・調整が従来にも増して重要となっている。このため、消費生活に関する施策を効率よく推進するため、また、第7条に基づいて策定される基本計画との整合性を保つために、必要な体制を整備することを規定したものである。

(解 説)

○ 必要な体制

各部局各課の幹部職員で構成する全庁的な施策の総合調整、推進体制の設置（消費生活対策推進委員会）などがある。

<参考>

● 消費者基本法 第24条

国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立つた行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(施策等の公表)

第12条 知事は、毎年、消費生活の状況並びに消費生活の安定及び向上に関して講じた施策の内容を公表するものとする。

(趣旨)

本条は、知事が毎年、消費生活の現状と県が実施した消費生活に関する施策を県民に対して公表することを規定したものである。

(解説)

○ 公表

公表の方法については、報告書（消費生活の安定及び向上に関する施策等）の作成・配布、県広報誌への紹介記事、消費生活支援センター及び消費生活課ホームページへの掲載などの方法で行っている。



## 第3章 危害の防止、規格等の適正化等

### 第1節 危害の防止

(危害に関する調査等)

第13条 知事は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす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、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務が安全であることの立証を求めることができる。

3 知事は、必要があると認めるときは、第1項の調査の結果の概要（前項の立証の内容を含む。）を公表するものとする。

(趣旨)

商品・役務がその欠陥により、消費者の生命、身体、財産に危害を及ぼす疑いがある場合において知事が取るべき措置を定めたもので、調査を行い、必要に応じて、事業者に対して安全性の立証を求め、さらに、消費者にこれらの情報を提供することを定めたものである。

(解説)

#### 1 欠陥

消費者が通常の注意を怠らず、かつ通常の使用法による使用にもかかわらず、危害を発生させることとなる品質、構造を有することなどである。

#### 2 疑いがあると認める

国内外で危害に関する新たな知見が発表され、信頼性があると認められるとき、同一商品について同種の事故例がたびたび確認されたとき、その他客観的に判断して疑うに足りる十分な理由があるとき、等が想定できる。

#### 3 必要な調査

安全性に疑いをもたれた特定の商品、役務について調査を行うものである。疑いについての調査にとどまり、当該商品、役務について法的規制を加えるものではないので、法律に基づき許可され、あるいは安全基準に適合している商品役務も対象となり得る。

#### 4 安全であることの立証

(1) 県の調査を実施するに当たって、必要がある場合には、調査の一環として、事業者に対して当該商品等が安全であることの立証を求めることができ、この要求は、必要に応じて何回でも行うことができる。

(2) 立証要求の相手方は、製造・輸入業者から最終段階の小売業者までの全ての事業者が含まれ、この中から当該商品、役務の供給に最も関わりの深い事業者を選んで行う必要がある。

(3) 事業者が立証要求に応じなかった場合は、第39条第1項により、知事はその旨を公表することができる。

## 5 結果の概要

消費者の生命、身体又は財産の安全を確保する上で必要があると認められる場合に、調査の経過及び結果、必要であれば事業者からの安全であるとの立証を公表することにより、消費者自らが考え行動する手掛かりを提供するものである。

## (危害の防止措置)

第14条 知事は、前条第1項の調査の結果、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

## (趣旨)

本条は、商品、役務が消費者に危害を及ぼす疑いがあるため調査した結果、危害を及ぼすおそれがあると認めた場合に、その供給する事業者に対して、必要な措置を講ずるよう勧告することができる旨を規定したものである。

## (解説)

### 1 認める

認める要件は、商品、役務の欠陥と危害発生との間に相当の因果関係が存在し、かつ危害発生の蓋然性が大きいことである。

「商品又は役務がその欠陥により・・・危害を及ぼす」とあるので、欠陥と危害発生との間に相当の因果関係がない場合（たとえば、通常の使用法ではない使用）は対象とならない。

また、当該商品、役務の使用により、常に確実に危害が発生する場合に限定することは要しない。大数的にみて、ある確率で危害が発生することで足りる。

### 2 法令に特別の定めがある

本条と同趣旨の措置を定める法令により措置が行われた場合、本条は適用されない。食品衛生法(昭和22年法律第233号)、薬事法(昭和35年法律第145号)、消費生活用製品安全法(昭和48年法律第31号)、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律(昭和48年法律第112号)などが該当する。

### 3 必要な措置

条文で規定されている供給の中止、当該商品の回収のほか、商品の廃棄、新聞等を利用した危険情報の周知が考えられる。

### 4 勧告

危害を及ぼすおそれがある商品、役務を供給する事業者に対して、必要な措置を講ずるよう行政指導を行うことをいう。事業者がこの指導に従わなかった場合には、第39条第2項に基づき、知事はその旨を公表するものとしている。

## <参考>

### ● 消費者基本法 第11条

国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害する恐れがある商品及び役務に関する情報の収集および提供等必要な施策を講ずるものとする。

(重大危害に対する緊急措置)

第15条 知事は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼす急迫した危険がある場合において、当該危害を防止するため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、当該商品又は役務の名称、当該商品又は役務を供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表するものとする。

(趣旨)

本条は、消費者の生命、身体に重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合、直ちに公表することによって、消費者の注意を喚起し、被害の拡大を防止することを目的としたものである。

(解説)

1 重大な危害

重大な危害とは、死亡、後遺症はもちろんのこと、相当の健康、身体被害の発生及び広範囲にわたる被害などである。

2 必要があると認めるとき

早急な防止措置を取らなければ、同種の被害が連続することが十分予測される場合である。

3 法令に特別の定めがある場合

本条と同趣旨の措置を定める法令により措置が行われた場合には、本条は適用されない。同趣旨の規定として、消費生活用製品安全法(昭和48年法律第31号)、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律(昭和48年法律第112号)などが該当する。

## 第2節 規格等の適正化

### (規格の適正化)

第16条 事業者は、商品の品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、その供給する商品又は役務について適正な規格を定めるよう努めなければならない。

### (趣旨)

事業者は、自ら提供する商品、役務について、自主的に規格を定め、消費者の商品、役務の選択に資することを定めたものであり、事業者の努力義務を規定したものである。

### (解説)

#### ○ 規格

商品等を一定の等級、大きさなどで分類し、消費者にそれが認識されるためには、商品等の内容そのものにつき一定の基準を設け、その基準適合品であることを示す表示が必要である。この基準と表示とが結合したものが、規格である。

商品についての規格に関する制度としては、現在、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（昭和25年法律第175号）に基づく日本農林規格（JAS）、工業標準化法（昭和24年法律第185号）に基づく日本工業規格（JIS）、消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）に基づく基準等がある。

本条は、事業者が自主的に規格を設定するよう努めることを規定しているものである。

### <参考>

#### ● 消費者基本法 第14条

国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行うものとする。

(広告その他の表示の適正化)

第17条 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費者がその購入若しくは使用又は利用に際し選択等を誤ることがないようにするため、品質、機能、価格、量目その他の事項を表示するよう努めなければならない。その供給する商品又は役務について広告する場合も、同様とする。

2 事業者は、その供給する商品又は役務の使用又は利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがある場合には、前項の事項のほか、当該危害の具体的内容、当該危害を防止するための使用又は利用の方法等を表示するよう努めなければならない。

(趣 旨)

消費者の商品、役務に関する選択権を確保するための表示や危害の発生を防止するための表示について、事業者が自主的に設定することを規定したものであり、事業者の努力義務を規定したものである。

広告については、消費者が商品やサービスを選択・購入する際の影響がますます大きくなってきており、消費者が誤認するような誇大広告が社会問題化している背景を踏まえ、平成17年改正により、見出しを（表示の適正化）から（広告その他の表示の適正化）に改め、第1項の条文に「その供給する商品又は役務について広告する場合も、同様とする。」を追加した。

(解 説)

1 品質、機能、価格、量目

消費者の選択の利便に資するため、事業者に対して、自主的に、品質、機能、価格や量目を表示すべきことを規定したものである。

なお、商品によっては、品質や量目等について、法令で一定の事項を表示することが義務付けられているものもある。

2 その他の事項

製造業者や輸入業者の住所・氏名などである。

3 等

- ① 電気製品などの据付け、設置、移転に伴って、危害が発生するおそれがある場合、専門家への依頼を必要とする事項
- ② 例えば、化学物質を含む家庭用品の本体に「慢性気管支炎の人には、使用をすすめられません。」といった特定の人が使用しない方がよい性質を持っている商品に「使用してはいけない対象者」を記載すること
- ③ 商品の特性により、乳幼児（「この玩具は小さい部品を含んでいます。3歳以下の幼児には与えないでください。」などの表示）、高齢者等への使用についての注意事項などが考えられる。

#### 4 表示

商品、役務の危険性と危害の発生を避けるための具体的方法を消費者に対して分かりやすく、かつ、正確に「警告」するための表示であり、一般的に注意を促すだけでなく、例えば、「窒息」、「感電」、「火傷」、「中毒」などの具体的な危険とその危険性の程度や「分解するな」、「混ぜるな」などの回避方法を表示する必要がある。

<参考>

##### ● 消費者基本法 第15条

国は、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するため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(容器及び包装の適正化)

第18条 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認し、又は消費者の負担が著しく増大することのないようにするため、過大な容器及び包装を用いないよう努めなければならない。

(趣 旨)

商品の容器・包装は、その内容品を保護し、品質を維持するほか、取引や運搬並びに保管を容易にする機能を有するとともに、容器・包装自体が商品の購買を左右する側面があり、販売促進の面でも大きな要素となっている。このように、容器・包装は、消費生活の利便・向上等に重要な役割を果たしているが、必要以上に課題な容器・包装は、商品選択の誤認や包装経費の負担等の不利益を消費者にもたらし、また、過大な容器・包装は、廃棄物や環境負担の増大等という側面も有する。このような観点から、適正な容器・包装を事業者は使用するよう定めたものであり、事業者の努力義務を規定したものである。

(解 説)

○ 過大な容器及び包装

内容品を保護するため、又は品質の保全上必要とする以上に、包装・容器に占める内容品以外の空間容積が過大となる包装・容器のこと。もしくは、商品の販売価格と比べて包装費が過大となる包装・容器のこと。



(県の規格又は基準の設定)

第19条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、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、商品又は役務について、規格を定め、並びに表示並びに容器及び包装の基準を定めることができる。

- 2 知事は、前項の規格又は基準を定める場合には、審議会に諮問しなければならない。
- 3 知事は、第1項の規格又は基準を定めた場合には、これを告示しなければならない。
- 4 前二項の規定は、第1項の規格又は基準の変更又は廃止について準用する。

(趣旨)

本条は、消費生活の安定及び向上を図るため必要がある場合には、商品・役務について、規格の設定、表示基準及び包装基準の設定ができる旨を規定したものである。

(解説)

### 1 法令に特別の定めがある場合

表示を義務付けている法律としては、家庭用品品質表示法(昭和37年法律第104号)、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(昭和25年法律第175号)、食品衛生法(昭和22年法律第233号)などがある。

法律で役務表示を規制しているものには、業種ごとの規制については、旅行業法(昭和27年法律第239号)「旅行業者等は、企画旅行に参加する旅行者を募集するため広告をするときは、国土交通省令・内閣府令で定めるところにより、当該企画旅行を実施する旅行業者の氏名又は名称、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送等サービスの内容、旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項、第十二条の十の国土交通省令で定める措置を講ずるために必要な業務を行う者の同行の有無その他の国土交通省令・内閣府令で定める事項を表示してしなければならない。」や、貸金業法(昭和58年法律第32号)「貸金業者は、貸付けの条件について広告をするとき、又は貸付けの契約の締結について勧誘をする場合において貸付けの条件を表示し、若しくは説明するときは、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項を表示し、又は説明しなければならない。一 貸金業者の商号、名称又は氏名及び登録番号 二 貸付けの利率 三 前二号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項」などがある。また、販売方法等の観点からは、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)により通信販売や連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引については、広告で表示すべき事項が定められている。

### 2 表示並びに容器及び包装の基準

本条の規定に基づき、表示の基準として、埼玉県単位価格等表示規程(昭和51年11月19日埼玉県告示第1514号)、自動販売機により提供する商品等の表示に関する規定(昭和52年4月19日埼玉県告示第542号)を定めている。また、容器及び包装の基準として、埼玉県商品包装規定(平成4年7月3日埼玉県告示第910号)を定めている。

### 3 告示

条例の規定又は権限に基づいて処分し、又は決定した事項その他一定の事項を広く一般の住民に公示する場合に用いる形式で、埼玉県報に登録することによって行う。

(県の規格又は基準の遵守義務)

第20条 事業者は、前条第1項の規格又は基準を遵守しなければならない。

2 知事は、商品又は役務が前条第一項の規格又は基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該規格又は基準を遵守するよう勧告することができる。

(趣旨)

本条は、第19条第1項の規定に基づいて設定された規格又は基準等に合致した格付け、表示又は包装等を事業者がその提供する商品又は役務について誠実に実施しなければならないこと、及びこれを実施しない事業者に対して知事が基準等を遵守するよう勧告することができる旨を定めたものである。

(解説)

○ 勧告

基準に適合していない商品・役務を提供している事業者に対して、基準を遵守するよう行政指導を行うことをいう。事業者がこの指導に従わなかった場合には、第39条第2項に基づき知事はその旨を公表するものとしている。

### 第3節 規格等の適正化

#### (不当な取引行為の禁止)

第21条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるものを行ってはならない。

- 一 (別記32ページに記載)
- 二 (別記33ページに記載)
- 三 (別記33ページに記載)
- 四 (別記34ページに記載)

#### (趣 旨)

消費者に対する事業者の不当な取引行為には、いろいろな取引の場面で様々な態様がある。本条は、これらの不当な取引行為を契約の勧誘・締結から解除等までの4つの行為類型を示し、具体的な不当な取引行為は規則で定めることとしている。具体的に本条が禁止する不当な取引行為とは、本条第1号から第4号に規定する行為類型に対応して規則で規定する行為であり、単に本条の4つの行為類型のいずれかに該当しているとして本条例が適用されるものではない。

#### (解 説)

##### ○ 不当な取引行為

事業者が消費者に経済的不利益等をもたらす行為のうち、悪質性等に着目し、規則で定める41項目の取引行為をいう。

不当な取引行為とは、法律行為(契約など)、準法律行為(催告など)に限らず、事実行為(勧誘など)を含む行為全般を指し、犯罪行為や特定商取引に関する法律で規定する禁止行為など、法律上の違法性の強いものを中心として、周知的要素である信義則や公序良俗に違反する取引行為をも含む。

上述した周知的要素の部分は、消費者の権利を侵害するおそれが強いことから、これらも含めて条例上の禁止行為としたものである。

一 消費者に虚偽の事実を告げ、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

本号に規定する行為類型は、契約に至る消費者の意思決定過程における勧誘行為等の不当性に着目したものである。

消費者の判断を誤らせる事業者の情報提供や消費者の自由な意思決定を外部から抑圧する行為を不当な取引行為としている。

(解説)

1 虚偽の事実を告げ

商品の設置が法令により義務付けられているかのように説明するなど、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要性を有する事項について、虚偽の事実を告げることを指す。重要事項について故意に事実を告げないことも含まれる。

2 誤信を招く情報

消費者に誤信を与える表現等である。例えば、「消防署の方から来た」との表現で、「消防署の方角(方向)から来た」という意味を「消防署の職員としてきた」という意味に、消費者に受け取らせることである。

3 威迫

消費者の進路に立ちふさがること、あるいは消費者に付きまとうことなど威圧的言動等(言葉だけでなく動作等も含む。)を用いることにより、消費者を困惑させることである。

4 心理的に不安な状態に陥れる等

消費者の経済面、健康面等の生活上の不安や弱点に付け込み、不安をあおり、かきたてることなどをいう。

5 契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

規則第1条の第1号から第20号に定める行為をいう。

なお、販売業者が不当な勧誘や過量販売など不当な取引行為をしていることを与信業者が知りながら与信契約を締結することも不当な取引行為としている(規則第1条第20号)。これは、販売業者が不当な勧誘や過量販売など不当な取引行為をしているにもかかわらず、それに対して与信業者が与信契約を締結することが、悪質な販売業者の行為を助長させることになるためである。

## 二 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

### (趣旨)

本号に規定する行為類型は、契約時における契約内容の不当性に着目したものである。本来、契約内容は契約自由の原則により、消費者と事業者の双方合意により決められるが、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書・約款により事業者の一方的意思に委ねられていることが大半で、消費者被害につながるものも少なくない。ここでは、消費者にとって著しく不利な契約内容、例えば、異常に高い損害賠償金や消費者の申込み撤回・解除権を不当に制限する内容の契約、過量契約、消費者に著しく不利益な裁判管轄を定めた契約を締結させる行為など不当な取引行為としている。

### (解説)

#### 1 著しい不利益

法令や信義則に照らし、契約内容が極めて不当であることによる不利益をいう。

#### 2 不当な内容の契約を締結させる行為

規則第2条の第1号から7号に定める行為をいう。

なお、消費者の返済能力を著しく超える信用供与と一体をなした契約を締結させる行為も不当な取引行為としている。(規則第2条第7号)

## 三 契約（契約の成立について当事者間に争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約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

### (趣旨)

本号に規定する行為類型は、契約の締結後における事業者の不当性に着目したもので、消費者側の債務（代金の支払い）の履行に際して、事業者の不当な言動等により履行を強制する行為や事業者の意思に基づく義務の不履行、不十分な履行、履行の引き延ばしを不当な取引行為としている。

### (解説)

#### 1 契約の成立について当事者間に争いのあるもの

「アンケートに答えたところ、一方的に契約したとされた」、「断るつもりで『結構です』と言ったら、契約に合意したとされた」等のように、当事者に契約の合意が形成されておらず、紛争になっているケースを指す。

#### 2 行為

規則第3条の第1号から8号で定める行為をいう。

消費者及びその関係人（保証人、配偶者、兄弟、上司など）の意に反して、早朝、深夜、勤務中等に、消費者に電話をし、又は消費者を訪問して、契約に基づく債務の履行を強要したり、正当な理由がないにもかかわらず、消費者に不利益となる情報を信用情報機関又は消費者の関係人に通知する旨の言動等を用いて、契約に基づく債務の履行を強要する行為などを指す。

また、消費者が商品の購入に際し、信販会社から信用の供与を受ける契約を締結した場合において、当該商品の販売業者が商品を引き渡さないなどの債務不履行があった場合には、消費者は信販会社からの支払い請求に対して抗弁することができることになっているが、それにもかかわらず、当該契約に基づく債務の履行を強要する行為も含むものである。

なお、契約の成立について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約が成立したと一方的に主張して、代金を執ように請求し、又は強引に支払わせる行為も該当する。

四 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除若しくは取消し（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

#### （趣 旨）

本号に規定する行為類型は、契約の解除等に関する部分についての不当性に着目したものである。

前段では、消費者からの正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げること、後段では、有効に行われた解除等により生じた債務の履行を遅延させることを不当な取引行為としている。

前段は、「正当な根拠に基づく」クーリング・オフ制度、約定解除、契約の取消しなどを対象とし、後段は、「正当な根拠に基づく」という限定がないので、前段であげたものに合意解除も加えて対象とする。

#### （解 説）

##### 1 申込みの撤回等によっ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

契約の解除等の結果、事業者<sup>1</sup>に義務付けられた消費者に対する債務を指し、具体的には、既払い金の返還や工作物等の原状回復義務がある。

##### 2 行為

規則第4条の第1号から6号に定める行為をいう。

消費者のクーリング・オフ（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条第1項その他これらに類する法律の規定に基づく契約の申し込み撤回又は契約の解除をいう。）の申出に際し、口頭によるクーリング・オフを認めるかのような発言をすることにより、クーリング・オフをすることができる期間を経過させて、クーリング・オフを妨げる行為を指す。

また、消費者のクーリング・オフの申出に際し、法令上根拠のない手数料、送料等の支払いを要求して、クーリング・オフを妨げる行為や消費者をそそのかして、商品を使用させ、又はその全部若しくは一部を消費させることにより、クーリング・オフを妨げる行為などを含むものである。

(不当な取引行為に関する調査等)

第21条の2 知事は、前条の規則で定める行為が行われている疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うことができる。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を取引する事業者に対し、当該行為の正当性等を示す資料の提出を求めることができる。

3 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緊急の必要があると認めるときは、第1項の規定による調査の結果の概要（前項の資料の内容を含む。）を公表することができる。

(趣旨)

不当な取引行為が行われている疑いがある場合、知事がとることができる措置を定めたもので、調査を行い、必要に応じて、事業者に対して正当性を示す資料の提出を求めることができることを明文化したものである。さらに、不当な取引行為であることが明らかであり、緊急の必要がある場合、被害の未然防止及び拡大防止を図るために、調査結果の概要を公表することができることを定めたものである。

平成17年の改正により、新設した条文である。

平成25年の改正において、第2項中「当該商品又は役務を提供する事業者」を「当該商品又は役務を取引する事業者」に改めたことにより、訪問購入を含むすべての買取り型取引も本条の対象としたものである。

(解説)

### 1 必要な調査

必要な調査とは、消費生活相談窓口で入手した相談・苦情関連資料の収集及び当該相談・苦情を申し出た消費者からの事情聴取を始めとして、第37条で定める事業者に対する報告及び資料の提出を要求すること並びに事務所等への立入調査等である。

### 2 正当性等を示す資料の提出

第1項に基づく調査の一環として、必要に応じて、事業者の行為の正当性等を裏付ける資料の提出を求めることができる。例えば、事業者が、勧誘に際して、商品の品質、性能や役務の効果等について消費者に虚偽の事実を告げる行為や誤信を招く情報を提供する行為を行っている疑いがある場合などは、その告げたことや提供した情報について裏付けとなる根拠を示す資料の提出を求める場合などが該当する。事業者が資料の提出に応じない場合、第39条第1項に基づき、知事はその旨を公表することができる。

### 3 緊急の必要があると認めるとき

第3項に基づく公表の適用は、調査対象の行為が「不当な取引行為であること」及び「緊急の必要があること」の要件が同時に満たされる場合である。したがって、事業者の行為が不当な取引行為に該当することが明らかであり、かつ被害が急迫し、多数発生するおそれがある場合に、事業者名を含めた調査結果の概要を公表するものである。

したがって、被害防止のための緊急性に鑑みて、調査した事実関係を公表するものであり、第22条第1項に基づく改善勧告の場合のように一定の手続きを経て行われるものではないことに留意する必要がある。

(不当な取引行為の改善勧告)

第22条 知事は、事業者が第21条の規則で定める行為を行っているとき認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該行為を改善するよう勧告することができる。

2 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、前項の規定による勧告の内容を公表することができる。

(趣 旨)

本条は、規則で定める不当な取引行為を行っている事業者に対して、知事が、その不当取引行為を改善するように勧告できる旨を定めたものである。

平成17年の改正によって、第2項を追加した。

改正前の条例では、条例に基づく勧告に従わない場合に公表することができることとしていたが、**平成25年**の改正により、勧告と同時に、必要があると認めるときには、事業者名等の内容を公表することができる、という規定に改正し、消費者被害の未然防止及び拡大防止を図った。

(解 説)

1 法令に特別の定めがある場合

特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）である。

2 勧告

不当な取引行為を行っているとき知事が認めた事業者に対して、その行為を改善するように行政指導を行うことをいう。事業者がこの指導に従わなかった場合には、第39条第2項に基づき、知事はその旨を公表することができる。

なお、本条に基づいて勧告を行うに当たっては、勧告の対象となる不当な取引行為が該当する施行規則の条号を明示する必要がある。

3 必要があると認めるとき

「必要があると認めるとき」とは、以下の場合とする。

- ① 勧告を受けた事業者が当該勧告に係る行為を繰り返す可能性があるとは判断される場合
- ② 勧告を受けた事業者が行った、当該勧告に係る行為に重大性があるとは判断される場合

なお、公表を行う場合は、勧告の内容及び勧告の対象となった事業者の名称等を公表するものとする。



#### 第4節 生活必需物資に関する措置

(価格動向等の調査)

第23条 知事は、消費者の日常生活に必要な物資（以下「生活必需物資」という。）について、必要に応じて、その価格の動向、需給の状況及び流通の実態を調査するものとする。

2 知事は、必要があると認めるときは、前項の規定による調査の結果の概要を公表するものとする。

(趣旨)

本条は、消費者が日常生活を営む上で必要な物資について、必要に応じて価格動向、需給状況、流通の実態等について調査し、適宜、情報提供を行うことを知事の責務として定めたものである。

(供給の協力要請)

第24条 知事は、生活必需物資の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活必需物資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。

(趣 旨)

本条は、知事が、必要に応じて、事業者に対して生活必需物資の供給への協力を要請することを規定したものである。

(解 説)

○ 円滑な供給

生活必需物資に関して、消費者が、必要なとき、必要な量を安定して入手することができることをいう。

具体的には、原油の価格が高騰した場合に、知事が関係団体に対し、物資の安定供給を要請することなどである。

(緊急措置)

第25条 知事は、生活必需物資の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがあるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該生活必需物資に係る事業者に対し、適正な価格で販売するよう勧告することができる。

2 知事は、生活必需物資に係る事業者が買占め又は売惜しみにより生活必需物資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、当該事業者に対し、売渡しをすべき期限及び数量並びに売渡先を定めて、適正な価格で売り渡すよう勧告することができる。

(趣旨)

生活必需物資に関して、価格の高騰又は高騰のおそれがある場合に、知事が事業者に対して、適正な価格での供給を勧告することにより、消費者が当該物資を入手しにくい状況の改善を図ることを目的としたものである。

(解説)

1 価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがあるとき

生活必需物資の価格が、現に、異常を上昇しつつある場合、異常に上昇を示した後その水準が継続している場合及び異常に上昇するおそれがある場合をいう。

異常の程度を具体的な数量で示すことは難しいが、当該物資の性質、過去のすう勢との比較、当該物資の需給動向等を総合的に判断しつつ、物資ごとに判定することになる。

現に、異常に上昇はしていなくても、例えば、輸入依存度の高い物資による供給が著しく阻害され、これが価格を高騰させるおそれがあるような場合等は、物資の価格が異常に上昇するおそれがある状態といえる。

2 法令に特別の定めがある場合

国民生活安定緊急措置法(昭和48年法律第121号)、生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律(昭和48年法律第48号)、石油需給適正化法(昭和48年法律第122号)などである。

3 事業者

小売業を行う者だけでなく、輸入業者、製造業者及び流通業者も含む。

4 適正な価格

当該物資の価格の安定を図ることを旨とし、標準的な生産費、輸入価格又は仕入れ価格に標準的な販売費用及び利潤を加えて得た額のことをいう。

5 勧告

知事が、事業者に対して、適正な価格で販売又は売り渡しを勧告したが、事業者がこの指導に従わなかったときには、第39条第2項に基づき、勧告に従わない旨を公表することができる。

6 認める

生活必需物資の価格が高騰している原因が、事業者の買占め、売惜しみ等の投機的行為であることを認めることである。

## 第4章 相談及び苦情の処理並びに訴訟援助

### (相談及び苦情の処理)

- 第26条 知事は、消費者から相談又は苦情の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該相談又は苦情を解決するために必要な措置を講ずるものとする。
- 2 知事は、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、前項の相談又は苦情に関する情報を速やかに消費者及び事業者を提供するものとする。
- 3 知事は、消費者からの相談又は苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体裁を整備するよう努めるものとする。
- 4 知事は、市町村から、消費者からの相談又は苦情の処理について、当該処理が高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とし、独断で処理することが困難であるとして協力の要請を受けたときは、相談又は苦情の解決に必要な措置を講ずるものとする。

### (趣旨)

本条は、消費者からの相談・苦情に関して、消費者からの申出に対して必要な措置を講じること、必要があるときは情報提供をすること及び相談・苦情処理体制を整備すべきことを知事の責務として定めている。

消費者基本法第19条第1項の規定の趣旨を踏まえ、県が市町村との関係で取り組むべき苦情の処理について、平成17年の改正時に第4項を新たに追加した。

消費者基本法においては、県は、市町村と同じく一般的な消費者苦情の処理のあっせん等に努めるとともに、市町村と連携を図り、主として専門性が高いものや市町村域を超えた苦情の処理のあっせん等に努めることとされている。

そのため、相談・苦情処理において市町村への支援を行うため、専門性の高い苦情等について、市町村から県へ要請があった場合に必要な措置を講ずることを第4項で規定したものである。

### (解説)

#### 1 相談又は苦情の申出

具体的には、消費生活支援センターへの相談・苦情が中心となるが、その他、県民相談窓口など消費生活に関して他部局の相談窓口に寄せられる相談・苦情も対象となる。

消費生活支援センター等に寄せられる相談のうち、消費生活上のアドバイスや情報を求めるものは、本条の対象ではない。

また、本条の申出は、個別・具体的な消費者からの申出であり、個人的な解決を求めて申し出るものである。条例違反行為の是正や新たな基準等の設定などの措置を要求する第36条の申し出とは異なる。

#### 2 調査

消費者の苦情等の内容の聴き取り、これに対する事業者の主張の聴き取り、適用される関係法令の有無の調査、各種資料の調査及び商品テストの実施等を指す。

### 3 必要な措置

具体的には次に掲げる措置をとることが考えられる。

- ① 消費者が事業者と自主的に交渉を行う際に必要となる知識等に関する助言
- ② 他の適切な相談機関の紹介
- ③ 事業者に対して、相談苦情の申出があった旨を伝え、自発的解決に求めること
- ④ 当事者間の話合いのあつせん（あつせんは、当事者間の任意の合意による解決を導き出すためのものであり、強制力を持つものではない。）

### 4 必要があると認める

受け付けた相談・苦情の内容が、今後続発することが十分予測される場合など、要件として、多発性、重大性、不当性、再発可能性があり、情報提供することに公共性、公益性、真実性、必要性があると知事が認定することである。

### 5 必要な体制を整備

相談窓口の設置及び専門的知識を有する人員の確保等をすべきことを規定したものであり、具体的には、消費生活支援センターの設置及び適正な消費生活相談員の配置等を指す。

### 6 高度の専門性又は広域の見地への配慮

高度の専門性が必要な場合とは、複雑な法律の解釈や専門的な知識が必要である場合又は事業者が悪質で、消費生活支援センターが積極的に介入する必要がある場合を指す。

また、広域の見地への配慮が必要な場合とは、消費者被害が広域に拡大しているような場合で、相談にかかる処理も市町村及び県が連携し、統一的な処理方針のもとに進める方がより効率的である場合を指す。

### 7 必要な措置

具体的には次に掲げる措置をとることが考えられる。

- ① 当該相談・苦情の処理を進めるための市町村への助言、情報提供
- ② 苦情処理アドバイザー（弁護士相談）を活用した助言
- ③ 統一的な対応方針の提示
- ④ 市町村と共同して処理を勧める共同処理の実施

#### <参考>

#### ● 消費者基本法 第19条

地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

- 2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。
- 3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(審議会のあっせん及び調停)

第27条 知事は、消費者からの苦情を解決することが困難であるとき、その他必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他の関係者の出席を求め、その意見を聴き、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

3 知事は、第1項の規定によりあっせん又は調停に付した苦情が解決した場合又は解決の見込みがないと認める場合において、消費生活の安定及び向上を確保するために必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停の経過及び結果を公表することができる。

(趣旨)

本条は、消費者からの苦情申出のうち、解決が困難な案件等について、その解決のため、知事が審議会のあっせん・調停に付託することができることを規定したものである。

平成25年改正により、審議会におけるあっせん・調停をより機能的なものとするため、事業者等に出席を求めその意見を聴くことに加え、新たに、説明及び資料提出を求めることが可能となった。また、あっせん・調停の経過及び結果を公表する規定を設け、広く県民に情報を提供できるようにした。

(解説)

1 苦情を解決することが困難

前条26条第1項で規定している消費者からの相談・苦情の申出に対する知事の調査並びにそれに基づく措置では解決を図ることができないことを意味する。

2 その他必要があると認めるとき

その他必要があると認めるときとは、次の場合などをいう。

- ① 被害の多数性： 他に同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又は及ぶおそれがあるとき
- ② 被害の重大性： 被害が消費者の生命・身体の安全や財産に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるとき

3 あっせん又は調停

いずれも、審議会が間に入って助言等を行うことにより、消費者と事業者に互いの自由意思によって妥協点を見出すことを促す裁判外の紛争処理の手続きであるが、調停とは、具体的な解決案を審議会が作成し、消費者及び事業者に提示し、その案を応諾するか否かの回答を求める手続きのことであり、あっせんとは、それ以外の手続きのことである。

審議会におけるあっせん又は調停が開始されるまでの手続きは、埼玉県消費生活審議会規則（以下、審議会規則という。）において定められており、次のとおりである。

- ① 消費者からの苦情に係るあっせん又は調停が審議会に付された場合、審議会会長は、これを消費者苦情処理部会に付託する。（審議会規則第12条）
- ② 消費者苦情処理部会の部会長は担当委員を指名する。（審議会規則第13条）
- ③ 会長が、苦情に係る事業者及び消費者にあっせん又は調停を開始する旨の通知を行

う。(審議会規則第14条)

- ④ 調停案を作成する場合は、担当委員の総数の3分の2以上の同意が必要となる。(審議会規則第15条)

#### 4 出席を求め

事業者が正当な理由なく出席を拒んだ場合、消費者苦情処理部会担当委員は消費者苦情処理部会の部会長に経過を報告し、部会長は、審議会会長に報告し(審議会規則第16条)、審議会会長は、知事に報告する義務がある。(審議会規則第19条)

報告を受けた知事は、第39条第1項に基づいて、出席を拒んだ旨を公表することができる。

#### 5 説明若しくは資料の提出を求める

提出を求めることができる資料には、チラシ、パンフレット等の勧誘時における説明資料、契約書などの取引内容、取引条件に関する資料のほか、事業者が保有する商品・役務の性能・機能・効能に関する資料など、事案の解決に向けて審議上必要となるものが広く含まれる。

#### 6 経過及び結果を公表する

審議会による紛争解決の目的は、個別事案としての解決にとどまらず、その経過及び結果を普遍化し、同一または同種事案の発生防止や拡大防止等を図ることにある。

そのため、審議会に付託され解決等した事案について、事実関係、処理経過、具体的な解決内容等、あっせん等の経過や結果を公表し、広く県民に周知する。

公表は、冊子の作成・配布、県広報誌への紹介記事掲載、県ホームページへの掲載等といった方法で行う。



(訴訟の援助)

第28条 知事は、消費者が事業者を相手として提起する訴訟が次に掲げる要件のいずれをも満たす場合には、当該訴訟を提起する者に対し、当該訴訟を提起し、及び維持するために必要な資金の貸付け又は資料の提供その他の援助を行うことができる。

- 一 前条第1項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。
- 二 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品もしくは役務又はこれらの取引行為に係るものであること。
- 三 審議会において、当該訴訟を援助することが適当であると認めたものであること。

四 その他規則で定める要件

2 知事は、前項の規定による貸付金の貸付けを受けた者が、当該訴訟の結果、当該訴訟の相手方から金銭を得られないこととなったとき、又は当該訴訟の相手方から得られることとなった金銭の額が当該貸付金の額に満たないとき、その他特に必要があると認めるときは、当該貸付金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

3 前二項に定めるもののほか、第1項の規定による貸付金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

(趣 旨)

本条は、消費者苦情処理部会に付託した案件で、同部会におけるあっせん・調停が不調に終わり、裁判になったものに対する資金の貸付け等の援助について規定したものである。

消費者被害のうち、被害全体としては多額となり得ても、個々の消費者の被害それ自体は少額にとどまるいわゆる少額多数被害にとどまらず、クレジットの普及などによる取引の高額化、あるいは商品による身体被害への対応について、訴訟援助が行われる。訴訟による救済の実益に乏しい等の理由から、訴訟になりにくいこの種の紛争について、裁判による解決を促進するとともに、当該被害のみならず同種の被害救済に資するものである。

(解 説)

1 消費者が事業者を相手として提起する訴訟

消費者が事業者を被告として訴えを提起することを指すため、例えば、事業者が、消費者苦情処理部会のあっせん・調停を拒否し、消費者を相手に当該紛争に係る取引について支払い請求の訴訟を提起した場合などは含まれない。

2 必要な資金の貸付け

具体的な範囲は、規則第6条で規定されており、以下のとおりである。

- ① 民事訴訟費用等に関する法律第2章の規定により裁判所に収める費用
- ② 訴訟代理人に支払う手数料、謝金その他の費用
- ③ その他訴訟に要する費用で知事が特に貸付金の貸付けを必要と認めるもの

### 3 資料の提供

訴訟を維持するため必要な資料を消費者自信で調達するのは、現実にはかなり困難である。とりわけ商品被害においては、高度の知識・技術を要するもの、研究機関でしか得られない資料等が考えられる。そこで、県が相談処理や消費者苦情処理部会の審議の過程で収集・調査した資料（原則として非公開を条件として提出されたものを除く。）の提供を行うことにより、訴訟の維持に助力できるよう規定したものである。

### 4 その他の援助

訴訟に不慣れと思われる消費者のための訴訟手続に関する助言、情報の提供等、資金の貸付以外の援助をいう。

### 5 その他規則で定める要件

規則第5条により、県内に住所を有している者が提起する訴訟であることと定めている。

### 6 必要な事項は、規則で定める

規則で定めているのは、以下のとおりである。

- ① 貸付金の限度額は、訴訟1件当たり100万円とし、無利子とする。（第7条）
- ② 貸付けの申請は、様式第1号の消費者訴訟資金貸付申請書、住民票などの書類を添付して提出する。（第8条）
- ③ 知事は、貸付金の貸付けの可否を決定し、申請者に通知する。（第9条）
- ④ 貸付金の貸付決定を受けた者は、様式第2号の消費者訴訟資金借用書を知事に提出して、貸付金の交付を受ける。（第10条）
- ⑤ 借受者は、上訴その他やむを得ない理由により、追加貸付けを申請することができる。追加貸付けの限度額は、第7条に規定する額（100万円）と既に貸付けを受けた貸付金の額の差額とする。（第11条）
- ⑥ 知事は、正当な理由がなく訴訟を提起しないとき、貸付金を目的外に使用したとき、不正な手段による貸付け決定を受けたときは、貸付け決定を取消し、貸付金の還付をさせる。（第12条）
- ⑦ 借受者は、訴訟の終了後6月以内に、貸付金の全額返還をしなければならない。（第13条）
- ⑧ 様式第4号の消費者訴訟資金返還猶予申請書などを提出し、知事が認めた場合には、返還を猶予することができる。（第14条）
- ⑨ 様式第5号の消費者訴訟資金返還債務免除申請書などを提出し、知事が認めた場合には、返還を免除することができる。（第15条）
- ⑩ 借受者は、正当な理由がなく期日までに貸付金を返還しなかったときは、延滞利息を支払わなくてはならない。（第16条）
- ⑪ 借受者は、訴訟の提起、訴訟の終了、訴訟の請求趣旨変更、訴訟代理人の変更、借受者・訴訟代理人の住所、氏名変更のときは、知事へ届け出なければならない。借受者の死亡の場合は相続人が知事へ届け出なければならない。（第17条）
- ⑫ 知事は、借受者に対して、訴訟に関する必要事項について報告を求めることができる。（第18条）

## 第5章 消費生活支援センター

平成26年6月、高齢者を中心に深刻化する消費者被害を防止し、消費者の安全・安心を確保するため、消費者安全法の一部改正が行われた。(平成28年4月1日施行)

消費者の安全・安心を確保するには、地方公共団体における消費生活相談体制を強化する必要があるため、この法改正により、消費者行政の中心的役割を担う消費生活センターについて、センターを設置する地方公共団体は、①消費生活センターの組織及び運営に関する事項、②消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項、③その他内閣府令で定める事項を条例で定めることとした。(法第10条の2第1項)

(法は③も条例事項としているが、これに対応する内閣府令は定めていないため、①及び②について条例制定することになる。)

また、条例の制定に当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとし(法第10条の2第2項)、法施行規則第8条にて、上記①及び②について参酌すべき基準(参酌基準)を規定した。

これを受け、県は、法に定める消費生活センターにあたる消費生活支援センターについて、内閣府令で定める基準等を踏まえ、条例に1章を設けて定めることにした。

### <参考>

#### ● 消費者安全法 第10条の2第1項

都道府県及び前条2項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 一 消費生活センター(前条第1項又は第2項の施設又は機関をいう。次項及び第47条第2項において同じ。)の組織及び運営に関する事項。
- 二 第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
- 三 その他内閣府令で定める事項

#### ● 消費者安全法 第10条の2第2項

都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

#### ● 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令

(平成27年3月27日内閣府令第15号)

第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

- 一 都道府県知事又は市町村長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示すること。当該事項を変更したときも、同様とする。
  - イ 消費生活センターの名称及び住所
  - ロ 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談(以下「消費生活相談」という。)の事務を行う日及び時間

- 二 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くこと。
- 三 消費生活センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号。以下「景表法等改正法」という。）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くこと。
- 四 消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。
- 五 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。
- 六 消費生活センターは、法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

(名称及び位置等の公示)

第29条 知事は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第1項に規定する機関として消費生活支援センター（以下「センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示するものとする。当該事項を変更したときも、同様とする。

- 一 センターの名称及び位置
- 二 法第8条第1項第2号イ及びロに規定する事務を行う日及び時間

(趣旨)

本条は、消費者安全法第10条の2第1項で、都道府県が内閣府令で定める基準を踏まえて条例で規定するセンターの設置及び運営に係る事項等のうち、内閣府令第8条第1号に定める参酌基準を踏まえて定めるものである。

知事は、消費生活支援センターを設置した時は、遅滞なく、①消費生活支援センターの名称、②消費生活支援センターの住所、③消費生活相談を行う日及び時間を公示し、また、①から③を変更したときも、遅滞なく公示するものとした。

(解説)

1 消費生活支援センター

消費者安全法第10条第1項に規定する消費生活センター  
(埼玉県行政組織規則第46条)

2 公示

県報による公示や県ホームページでの公表による公示などの方法がある。

<参考>

- 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令  
(平成27年3月27日 内閣府令第15号)  
第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。
  - 一 都道府県知事又は市町村長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示すること。当該事項を変更したときも、同様とする。
    - イ 消費生活センターの名称及び住所
    - ロ 法第10条の3第2項に規定する消費生活相談（以下「消費生活相談」という。）の事務を行う日及び時間
- 消費者安全法第10条第1項  
都道府県は、第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。
  - 一 消費生活相談員を第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
  - 二 第8条第1項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三 その他第8条第1項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

● 消費者安全法第8条第1項

都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
  - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
  - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
  - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であつて、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
  - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 三～五 (略)

(事務)

第30条 センターにおいては、法第8条第1項各号に掲げる事務のほか、消費者教育、市町村の消費者行政及び消費者団体の活動の支援、関係者相互間の連携促進等を行うものとする。

(趣旨)

これまで本条例では、県や知事の行うものとして、消費生活に関する施策の策定及び実施について規定していた。

平成26年6月の消費者安全法改正で、国の参酌基準を踏まえたセンターの組織・運営に関する一部の事項について条例で規定することになったことに伴い、条例の中でセンター業務の全体像を示すことが必要との観点から、内閣府の示す参酌基準にはないが、センターの役割を包括的に規定する条文を新設したものの。

法第8条第1項各号にある、相談・あっせん、事故調査・分析、情報収集・提供のほか、(行政組織規則には(一定の)記載があるが、)今後一層重要となる消費者教育や市町村支援、消費者団体支援、消費者被害防止のためのネットワーク構築などに注力していく趣旨である。

(解説)

1 消費者教育

消費者安全法第4条第6項に、消費者教育の推進は、国及び地方公共団体の責務であると明記されている。

また、消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。)及び消費者教育の推進に関する基本的な方針において、消費生活センターは消費者教育の拠点として位置づけられている。

具体的には、消費生活講座や県政出前講座、その他センター主催の事業において消費者教育を行うことなど。

2 市町村の消費者行政及び消費者団体の活動の支援

消費者安全法第8条第1項各号に掲げる事務以外に行う市町村消費者行政への支援。

また、視聴覚教材や図書の貸出しその他の情報提供、学習の場の提供などを行い、消費者団体の活動促進を図ることなど。

3 関係者相互間の連携促進

高齢者を始めとする消費者被害に遭いやすい特性を有する方を消費者被害から守るための見守りネットワークの構築を図る。

県、市町村の消費者行政担当者や福祉部局担当者、地域包括支援センター、民生委員、事業者、地域住民等への普及啓発活動や情報交換会の開催などを行う。

<参考>

● 消費者安全法第8条第1項

都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
  - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
  - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
  - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
  - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 三～五 (略)

● 消費者安全法第4条第6項

国及び地方公共団体は、消費者教育を推進し、及び広報活動その他の活動を行うことを通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を含め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。



(職員の配置)

第31条 センターには、センターの事務を掌理するセンターの長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(趣 旨)

本条は、消費者安全法第10条の2第1項で、都道府県が内閣府令で定めた基準を踏まえて条例で規定とするセンターの設置及び運営に係る事項等のうち、内閣府令第8条第2号に定める参酌基準を踏まえて定めるものである。

消費生活支援センターには、センターの事務をとりまとめるセンター長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置かなければならない。

消費者行政の推進に当たっては、住民である消費者が安心して地域で暮らせるよう、行政担当職員と消費生活相談員とが、それぞれの役割を認識し、その職務を十分に果たせるよう相互に協力し合いながら取り組まなければならない。

県の消費者行政において、消費者行政担当職員は消費者行政の企画・立案、調整の役割を担っているが、平成26年の消費者安全法改正は、消費者行政担当部署と関係部署や地域の関係機関が連携することや、消費生活相談体制を強化することを目的としたものである。その中で、消費者行政担当職員は、中心となりかじ取りをする存在として、より一層大きな役割を果たすことが求められる。

具体的には、

- ・ 消費者トラブルを抱えた住民が消費生活相談窓口で相談を受けることができるよう、消費生活相談窓口を周知するため、広報媒体の活用や庁内連携を推進する。
- ・ 消費者トラブルを適切に解決するため、庁内の関係部署との連携や県と市町村との連携を推進する。
- ・ 消費生活相談の現場から寄せられた情報を迅速に分析し、関係部署や地域の関係機関等と共有することで消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止に向けた取組を推進する。
- ・ 施策を企画・立案し、それに要する予算と人員を確保するとともに、施策を遂行し、その効果検証を行い、その後の施策に反映させる。
- ・ 消費者教育に関する知識を身に付け、関係部署と連携し、消費者教育の推進に係るコーディネーターと共に消費者教育を総合的・一体的に推進する。

などといった役割を果たすことが期待されている。

消費者安全法の改正に加え、消費者教育推進法により地方公共団体の役割が明確化されたことや、景品表示改正により事業者に対する県知事の権限が強化されたことを踏まえ、消費者行政担当職員の人員を拡充するとともに、消費者行政について専門知識を有する職員を積極的に配置することは重要であり、センターにおいても同様である。

(解説)

1 センターの事務

センターの事務については前条で定めている。

2 センターの長

消費者庁のガイドラインでは、消費生活センター長は、他の職と兼務することが可能である。

また、消費生活センター長は、後述する情報の安全管理における責任者の任も担うものである。

<参考>

● 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令  
(平成27年3月27日 内閣府令第15号)

第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

一 (略)

二 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くこと。

三～六 (略)

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第32条 センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

(趣旨)

本条は、消費者安全法第10条の2第1項で、都道府県が内閣府令で定めた基準を踏まえて条例で規定するとするセンターの設置及び運営に係る事項等のうち、内閣府令第8条第3号に定める参酌基準を踏まえて定めるものである。

消費者安全法は、平成26年6月の改正前から消費生活相談員の配置をセンターの設置要件としているが（法第10条第1項第1号）、センターに配置する消費生活相談員について、消費生活相談員資格試験の合格や現行3資格の保有を要件としておらず、試験合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると知事が認める者（法第10条の3第1項）であっても設置要件に適合する。

しかし、地方公共団体が消費生活相談等の事務を実施するに当たってセンターが中心的な役割を果たしていることを踏まえると、一定の知識及び技術を有することが客観的に確認されている者によって消費生活相談が行われる体制が整備されていることが望ましい。

そこで、参酌基準として、センターに①消費生活相談員資格試験合格者又は②景表法等改正等法附則第3条により試験に合格したとみなされた者を配置することを定めた。

ただ、センターの消費生活相談員のうち、少なくとも一人が①又は②の要件を満たすことを求めるものであり、他の消費生活相談員については①及び②の要件を満たさなくても構わないとしており、条例においても同様の規定とした。

(解説)

1 法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者

消費生活相談員は、地方消費者行政において大きな役割を果たすことを期待されているながら、平成26年の消費者安全法改正前において、消費生活相談員は、消費生活センターの設置に関する要件として規定されているのみで、その位置付けが不明確であった。このため、消費者や事業者から、消費生活相談員の位置付けや資格・権限などを問われ、必ずしも十分に職責を果たせない事例も見られた。

そこで、消費者が安心して相談できるよう、法第10条の3第1項にて、消費生活相談員の職を法律上明確に位置付けるとともに、そのための要件として、消費生活相談員資格試験を規定した。

これにより、消費者及び事業者からの信頼が確保され、現場の消費生活相談・あっせん業務の実効性が向上するものと考えられる。

消費生活相談員の任用（消費者安全法第10条の3）

消費生活相談員は、(1) 消費生活相談員資格試験に合格した者又は(2) これと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者から任用されなければならない（法第10条の3第1項）。

(1) 消費生活相談員資格試験に合格した者

法第10条の3第1項にいう「試験に合格した者」とは、同条に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者及び景表法等改正等法附則第3条第1項及び第3条第2項の規定により、試験合格者とみなされる者を指す。

(2) 消費生活相談員資格試験の合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認める者

消費生活相談員資格試験に合格した者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者についても、消費生活相談員として任用され得る。ここで、試験の合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認められる者とは、以下の者が想定されるが、最終的には当該地方公共団体の長が判断することになる。

i) 以下のいずれかの資格を有するもの

- ・消費生活専門相談員資格（独立行政法人国民生活センター）
- ・消費生活アドバイザー資格（一般財団法人日本産業協会）
- ・消費生活コンサルタント資格（一般財団法人日本消費者協会）

ii) 地方公共団体における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務等に従事している等、その実績に鑑み、消費生活相談についての専門的な知識及び技術を有することが実証されているといえる者

2 不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者

みなし規定（現行3資格保有者に係る経過措置）

<現行3資格>

- ・消費生活専門相談員資格（独立行政法人国民生活センター）
- ・消費生活アドバイザー資格（一般財団法人日本産業協会）
- ・消費生活コンサルタント資格（一般財団法人日本消費者協会）

○景品表示法等改正等法施行時に通算1年以上の実務経験がある場合

⇒試験に合格した者とみなす（第1項）

○景品表示法等改正等法施行時に通算1年以上の実務経験がない場合

⇒指定講習修了を条件に景品表示法等改正等法施行後5年内に限り試験に合格した者とみなす（第2項）

※ 実務経験1年以上の考え方

景表法等改正等法の一部の施行に伴う経過措置に関する内閣府令（以下「経過措置府令」という。）第2条第1項にいう消費生活相談又はこれに準ずる事務に従事した期間の判断に当たっては、週当たりの勤務日数にかかわらず1年以上であることとし、その期間には、「産休、育休」等の休職期間を含んでも差し支えない。

※ 通算1年以上の実務経験の証明方法

通算1年以上の実務経験を証明する書類については、消費者庁が定める様式を使用

して、申請しようとする現行3資格保有者自身が作成する。

その場合、原則として実務を経験した機関による承認を受けた上で、地方公共団体に提出する。

なお、実務を経験した機関による承認を受けられない特別な事情（例．実務経験を行った機関の閉鎖・倒産等）がある場合には、例外的に、社会保険料の証明書の写しや、給与の振込みが分かる銀行口座の写し等、可能な限り客観的に実務経験を証明できる書類等を添付し、地方公共団体に提出する。なお、例外的な証明方法による場合において、当該実務経験を証明する書類等を有効なものとするかどうかは、最終的に地方公共団体の長が判断することになる。

#### <参考>

#### ● 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令

(平成27年3月27日 内閣府令第15号)

第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

一～二 (略)

三 消費生活センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号。以下「景表法等改正等法」という。）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くこと。

四～六 (略)

#### ● 不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条

##### 1 現行3資格保有者に係る経過措置について（第3条第1項）

（消費者安全法の一部改正に伴う経過措置）

第3条 第2条の規定（附則第1条第3号に掲げる改正規定を除く。以下この条において同じ。）の施行の際現に (1) 第2条の規定による改正前の消費者安全法第8条第1項第2号イ及びロ又は第2項第1号及び第2号に掲げる事務その他これに準ずるものとして内閣府令で定める事務に従事した経験を有する者（(2) 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第2条の規定による改正後の消費者安全法第10条の3第1項の消費生活相談員資格試験（次項において単に「試験」という。）に合格した者とみなす。

(1) 消費生活相談・あっせんに準ずるものとして内閣府令で定める事務

- ① 消費者団体における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- ② 事業者における当該事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- ③ 国の行政機関又は独立行政法人における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- ④ ①～③に掲げる事務と同等以上のものと消費者庁が指定するもの

\*消費生活相談・あっせんに準ずる事務の考え方

経過措置府令第1条各号により、景表法等改正等法による改正前の法第8条第1項第2号イ及びロ又は第2項第1号及び第2号に掲げる事務に準ずる事務は、次のとおり

- 消費者団体における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
  - ・消費者基本法第8条に規定される消費者団体における相談の事務
- 事業者における当該事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
  - ・お客様相談室など消費者からの苦情に係る相談を専門に受け付ける部署を設けている事業者において、その専門部署において行う相談の事務
- 国の行政機関における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
  - ・多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）に基づき、財務局等に配置された多重債務相談員が行う相談の事務
  - ・金融サービス利用者相談室（金融庁組織規則（平成10年総理府令第81号）第2条第1項～第3項）における相談の事務
  - ・電気通信消費者相談センター（総務省組織令（平成12年政令第246号）第98条に基づく消費者行政課の所掌事務）における相談の事務
  - ・農林水産省「消費者の部屋」（農林水産省組織令（平成12年政令第253号）第42条に基づく消費者情報官の職務）における相談の事務
  - ・経済産業省消費者相談室（経済産業省組織規則（平成13年経済産業省令第1号）第34条第1項、第4項）における相談の事務等
- 独立行政法人（独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第2条第1項に規定する独立行政法人をいう。）における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
  - ・独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）第10条の規定に基づいて行われる相談の事務

この他、事業者団体や認証紛争解決事業者における事業者に対する苦情に対する消費者からの苦情に係る相談の事務など、経過措置府令第1条第1号～第3号に掲げる事務と同等以上と認められるものについては、消費者庁長官が別途指定する。

(2) 相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準

現行3資格のいずれかを有し、かつ、消費生活相談・あっせん又はこれに準ずる事務に、通算して1年以上従事した経験を有する者

2 現行3資格保有者に係る経過措置について（第3条第2項）

2 前項に規定する場合のほか、内閣府令で定めるところにより内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることができるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に限る。）は、第2条の規定の施行後5年内に限り、試験に合格した者とみなす。

相談に適切に応じることができる者として内閣府令で定める基準

＝現行3資格のいずれかを有し、消費生活相談又はこれに準ずる事務に通算して1年以上従事した経験を有する者

<現行3資格>

- ・消費生活専門相談員資格（独立行政法人国民生活センター）
- ・消費生活アドバイザー資格（一般財団法人日本産業協会）
- ・消費生活コンサルタント資格（一般財団法人日本消費者協会）

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第33条 知事は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとにその能力の客観的な実証を行った結果として同一の者を再度任用することを排除しないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(趣旨)

本条は、消費者安全法第10条の2第1項で、都道府県が内閣府令で定めた基準を踏まえて条例で規定するとするセンターの設置及び運営に係る事項等のうち、内閣府令第8条第4号に定める参酌基準を踏まえて定めるものである。

消費生活相談の現場を支えているのは消費生活相談員であり、適切な人材及び処遇を確保することは、極めて重要な課題である。

消費者安全法は、「消費生活相談員の適切な処遇」を県の努力義務として定めている(法第11条)。しかし、センターが県の消費生活相談等の事務において中心的な役割を果たしており、その機能向上が期待されていることから、センターにおいて消費生活相談員の適切な人材及び処遇を確保することは特に重要であるため、この点を参酌基準として定めており、条例においても同様の規定とした。

(解説)

1 能力の客観的な実証

客観的な能力実証の具体的な方法は、知事が裁量的に判断する。

2 同一の者を再度任用することを排除しない

いわゆる「雇い止め」を禁止するもの。

消費生活相談員が、消費者に対して適切かつ迅速な消費生活相談等の対応を行い、かつ消費者教育等を推進していく上で、関係法令や制度を含めた消費者問題に関する専門的な知識と、ヒアリング力、コミュニケーションスキル、交渉力と技術が必要となる。そうした知識及び技術は、消費生活相談員が消費生活の現場において消費者や事業者と向き合う中で獲得できるものである。

いわゆる「雇い止め」を行うことは、このような消費生活相談員の職の特性に反するものであるため。

3 その他

「その他」としては、報酬等における処遇を想定しており、職務の内容、求められる能力及び経験等を勘案して決定する。

<参考>

- 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令  
(平成27年3月27日 内閣府令第15号)  
第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。
  - 一～三 (略)
  - 四 消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。
  - 五～六 (略)
  
- 消費者安全法第11条  
都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。



(職員に対する研修)

第34条 知事は、センターの事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(趣 旨)

本条は、消費者安全法第10条の2第1項で、都道府県が内閣府令で定める基準を踏まえて条例で規定するとするセンターの設置及び運営に係る事項等のうち、内閣府令第8条第5号に定める参酌基準を踏まえて定めるものである。

消費者安全法第11条で、消費生活相談員その他の消費生活相談等の事務に従事する人材について、「研修の実施」等により資質の向上を図ることを、都道府県及び市町村の努力義務として定めている。

さらに、消費生活センターの機能の重要性を鑑み、センターにおいて消費生活相談員その他の消費生活相談等の事務に従事する人材に対しては、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならないと参酌基準で規定し、条例においても同様に定めたものである。

(解 説)

1 センターの事務に従事する職員

センターにおいて消費生活相談等の事務に従事する職員。

具体的には、センターにおいて、消費者安全法第8条第1項各号または第2項各号に掲げる事務に従事する消費生活相談員及び消費者行政担当職員をいう。

<参考>

● 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令

(平成27年3月27日 内閣府令第15号)

第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

一～四 (略)

五 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。

六 (略)

● 消費者安全法第11条

都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

## (情報の安全管理)

第35条 知事は、センターの事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

### (趣 旨)

本条は、消費者安全法第10条の2第1項で、都道府県が内閣府令で定めた基準を踏まえて条例で規定するとするセンターの設置及び運営に係る事項等のうち、内閣府令第8条第6号に定める参酌基準を踏まえて定めるものである。

消費生活相談等の事務の実施により得られた情報（以下「消費生活相談情報」という。）は、相談した消費者のプライバシーに関する個人情報や、あっせんにおいて取得した事業者の信用に影響し得る情報等の機密性の高い情報が含まれているため、情報を適切に管理するという意味での「情報の安全管理」（消費者安全法第10条の2第1項第2号）が求められる。

しかも、平成26年6月の消費者安全法の改正により、地方公共団体が、他の地方公共団体に消費生活相談情報を提供することが可能となった（法第11条の2第2項）。これまで消費生活相談情報は、相談を受け付けた地方公共団体において管理・利用されてきたが、平成28年の景表法等改正等法の施行後は他の地方公共団体に提供されることも想定されるため、消費生活相談情報の安全管理をより一層確実にする必要が出た。

これを受け、消費者安全法第10条の2第1項第2号で、情報の安全管理を確実にするという観点から、消費生活相談等の事務に従事する者の秘密保持義務、及びセンターにおける情報の安全管理に関して条例で定めることとされたことに伴い、規定したものである。

### (解 説)

#### 1 センターの事務の実施により得られた情報

相談した消費者のプライバシーに関する個人情報や、あっせんにおいて取得した事業者の信用に影響し得る情報等の機密性の高い情報など。

#### 2 必要な措置

情報の安全確保については、埼玉県個人情報保護条例や埼玉県情報セキュリティポリシー（県が保有する情報資産に関する情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的に取りまとめたもの）に従って措置する。

### <参考>

#### ● 消費者安全法施行規則等の一部を改正する内閣府令 (平成27年3月27日 内閣府令第15号)

第8条 法第10条の2第2項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

一～五 (略)

六 消費生活センターは、法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

- 消費者安全法第10条の2第1項第2号  
都道府県及び前条第2項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。
  - 一 (略)
  - 二 第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
  
- 消費者安全法第11条の2第2項  
地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところにより、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

## 第6章 雑則

(知事に対する申出)

第36条 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動が行われていることにより、又はこの条例に規定する措置がとられていないことにより、第2条各号に掲げる消費者の権利が侵害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、適当な措置を取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、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

(趣旨)

本条は、消費者の権利の侵害に対して、直接知事に対して措置要求の申出ができる旨を明示し、併せて、それに対する知事の対応義務を定めたものである。

(解説)

### 1 この条例の規定に違反する事業活動

申出の事実が認められたときは、知事が具体的な措置をとることになることから、第4条の事業者の責務等のような抽象的な規定は対象とせず、第3章以下の具体的措置を指す。例えば、事業者が指定されている商品の表示を行わないなどが考えられる。

### 2 この条例に規定する措置がとられていない

この条例に定める措置がとられていないため、消費者の権利が侵されている疑いがあると認められるときに、新たな措置を促して権利侵害の状況を消滅させようとするものである。この対応としては、まず、新基準の設定が措置内容となる。例えば、表示すべき事項及び商品の新規指定、新たな不当な取引行為の追加などが考えられる。

また、調査や情報提供が実施されていない場合に、その実施を促す場合もこれに該当する。例えば、安全性に関する調査の実施、その結果の情報提供などである。

なお、必ずしも直接県が行うべき措置にとどまらず、国に対する措置要求(第33条)をするべきであるにもかかわらず、これをしない場合なども含まれる。

### 3 第2条各号

第2条で定められている消費者の権利は以下のとおりである。

- ① 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されない権利
- ② 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- ③ 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
- ④ 商品又は役務又は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
- ⑤ 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利
- ⑥ 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
- ⑦ 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

### 4 疑いがあるとき

疑いのある場合のほか、権利が侵されていることが明白な場合も含まれる。

## 5 申出

規則第19条で以下のとおり、定められている。

(1) 知事に対して申出をしようとする者は、以下の事項を記載した申出書を提出しなければならない。

- ① 申出人の氏名及び住所
- ② 申出の趣旨及び求める措置の内容
- ③ その他参考となる事項

(2) 知事は、申出人に対して、処理の経過及び結果を通知する。

## 6 必要な調査

この申出の要件である、「この条例の規定に違反する事業活動が行われていることにより、又はこの条例に規定する措置がとられていないことにより、第2条各号に掲げる消費者の権利が侵害されている」かどうかを判断するための調査をいう。

## 7 その他適当な措置

事業者への改善要望等がある。

(立入調査等)

第37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、その業務に関し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、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。

(趣旨)

本条は、条例で規定されている調査等の実効性を確保するため、知事が、この条例の規定の施行に必要な限度において、事業者に対して報告・資料提出を求め、職員をして事業者の事務所に立ち入って調査させることができることなどを定めたものである。

なお、本条文は平成17年の改正において、次のとおり改正を行った。

- ① 見出しを（立入調査等の協力要請等）から（立入調査等）に、第1項の条文中「協力を求めることができる。」を「させることができる。」に改め、第3項を追加した。
- ② 事業者指導の充実・強化を図るため、調査等の協力要請であった規定を必要な限度において立入調査ができる規定に改めた。
- ③ また、協力要請規定から、義務的な規定に改正したことに伴い、調査権限等について犯罪捜査のために認められたものではないという規定を追加した。

(解 節)

1 求め

事業者が、報告・資料提出や立入調査、関係者への質問に応じない場合、第32条第1項に基づき、その旨を公表することができる。

2 質問

立入調査時における質問である。

3 身分を示す証明書

様式は、規則第20条で定められている。

(意見陳述の機会の付与)

第38条 知事は、第14条、第20条第2項、第22条第1項又は第25条第1項若しくは第2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。

(趣 旨)

本条は、事業者への一方的な指導ではなく、事業者から反証の申立等が可能な機会を設けることにより、手続きの適正化を図るため、条例に基づく勧告をしようとするときは、事業者に対して、当該事案について意見を述べ、証拠を提出する機会を与えなければならないことを定めたものである。

平成17年の改正時に追加した条文である。

(公表)

第39条 知事は、事業者が第13条第2項の規定による立証の要求に応じないとき、第21条の2第2項の規定による資料の提出の要求に応じないとき、第27条第2項の規定による出席の要求に応じないとき、又は第37条第1項の規定による報告若しくは資料の提出の要求に応じず、調査を拒み、若しくは妨げ、若しくは質問に対し陳述をしないときは、その旨を公表することができる。虚偽の証拠若しくは資料の提出、報告又は陳述をしたときも、同様とする。

2 知事は、事業者が第14条、第20条第2項、第22条第1項又は第25条第1項若しくは第2項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表するものとする。

(趣旨)

本条は、事業者が本条例に基づく要求、立入調査等に応じない場合には公表することができるものとし、また、事業者が本条例に基づく勧告に従わないときは公表するものと定めたものである。

本条例における公表は、事業者が条例上の措置に従わない場合、その事実関係を広く県民に周知することによって、消費者被害の防止に資するために行うものである。

なお、本条文は平成17年に次のとおり、改正を行った。

- ① 事業者指導の充実・強化を図るため、業務改善等の勧告に従わない場合は公表することを義務規定とし、勧告の効果を高める内容とした。
- ② 公表に関する手続きの迅速化を図るため、審議会への諮問等に関する手続き規定を削除した。

(解説)

1 公表することができる場合

- ① 商品等が安全であることの立証の要求に応じないとき。(第13条第2項)
- ② 当該行為の正当性等を示す資料の提出の要求に応じないとき。(第21条の2第2項)
- ③ 審議会のあっせん又は調停の出席の要求に応じないとき。(第27条第2項)
- ④ 立入調査等に応じないとき、又は虚偽の資料等の提出、報告若しくは陳述をしたとき。(第37条第1項)

2 公表する場合

- ① 危害防止措置を講ずることの勧告に従わないとき(第14条)
- ② 件で定める規格・基準を遵守することの勧告に従わないとき(第20条第2項)
- ③ 不当な取引行為を改善することの勧告に従わないとき(第22条第1項)
- ④ 適正価格で販売することの勧告に従わないとき(第25条第1項)
- ⑤ 適正な価格で売り渡すこと勧告に従わないとき(第25条第2項)



(国に対する措置要請等)

第40条 知事は、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、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 知事は、この条理に定める施策を実施するに当たり必要があると認めるときは他の地方公共団体に対し協力を求め、他の地方公共団体からその実施する消費生活に関する施策について協力を求められたときはその求めに応ずるものとする。

(趣旨)

現在、消費生活に係るほとんどの商品、役務は、自治体の区域を超え、全国的規模で生産、流通しており、消費生活上の諸問題の解決は基本的には国の法令や施策によるところが大きい。そこで、必要に応じて、国の施策の推進に対して、積極的に働きかけを行う必要があるため、知事にその義務を課したものである。

また、必要に応じて、他の地方公共団体との相互協力を行うことを定めたものである。

(解説)

○ 必要な措置を講ずるよう要請する

法令により、件又は知事に申出や措置要求を認められている場合に限らず、知事が必要と認めるときは、広く法令の制定、改廃又は運用の変更等についてのほか、そのための立法準備、調査活動、必要な指導を行うべき旨の要請等をも含むものである。

なお、法令により、県又は知事に申出が認められている場合としては、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）第8条1項における指示違反行為に対する知事の内閣総理大臣への措置請求、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（昭和25年法律第175号）第8条における日本農林価格を制定すべきことを県が農林水産大臣へ申し出ることなどがある。

(委任)

第41条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(趣旨)

本条は、条例の施行に係る細目事項を規則に委任するための根拠規定である。

(解説)

○ 規則

規則として、埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則（平成8年埼玉県規則第37号）がある。

本条例の規定中で、細目について規則で定めることとしているのは、以下のとおりである。

- ① 不当な取引行為の禁止（第21条）
- ② 訴訟の援助（第28条第3項）

## 附 則

### 附 則

- 1 この条例は、平成8年5月30日から施行する。
- 2 執行機関の附属期間に関する条例（昭和28年埼玉県条例第17号）の一部を次のように改正する。

（次のよう略）

### 附 則（平成12年3月24日条例第5号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。

### 附 則（平成17年3月29日条例第17号）

この条例は、平成17年7月1日から施行する。

### 附 則（平成25年3月29日条例第12号）

この条例は、平成25年7月1日から施行する。

### 附 則（平成28年3月 日条例第 号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

## （趣 旨）

施行期日等に関する規定である。

消費生活に関わる法律および条例の変遷

国

消費者保護基本法

(S43年5月30日)

1. 総則  
国の責務、地方公共団体の責務、事業者の責務、消費者の役割
2. 消費者の保護に関する施策等  
危害の防止、表示の適正化等、公正自由な競争の確保、苦情処理体制の整備
3. 行政機関等  
行政組織の整備及び行政運営の改善
4. 消費者保護会議等  
消費者保護会議、国民生活審議会

消費者基本法

(H16年6月2日)

【改正のポイント】

1. 消費者政策の基本理念  
消費者政策の軸足を、消費者の保護から自立の支援  
消費者の権利の位置づけ
2. 事業者の責務等  
事業者団体、消費者団体の責務等の新設
3. 消費者政策の充実強化  
都道府県、市町村がともに苦情処理のあっせんを実施
4. 消費者行政の推進体制の強化  
消費者政策を一体的に推進するため基本計画を策定
5. 法律名の変更  
「消費者基本法」に改める



訪問販売法

(S51年6月4日)

1. 指定商品のみ規制対象
2. 役務の提供に関する契約は対象外
3. 勧誘目的明示義務・書面交付義務
4. 通信販売の広告規制
5. 連鎖販売取引における不適正な勧誘の禁止・広告規制・書面交付義務
6. 訪問販売のクーリング・オフ制度

訪問販売法の一部改正

(S63年5月17日)

【改正のポイント】

1. 役務（サービス）提供が規制対象とされた
2. 訪問販売にキャッチセールス及びアポイントメントセールスを含める
3. 通信販売の誇大広告を規制
4. 連鎖販売取引の定義変更
5. 訪問販売のクーリング・オフ期間延長



準

拠

埼玉県消費者保護条例

(S50年3月)

1. 県、事業者及び消費者の責務
2. 表示、包装の適正化
3. 相談苦情の処理及び訴訟援助
4. 生活必需物資に関する措置

埼玉県消費者保護条例の一部改正

(S62年3月)

【改正のポイント】

1. 消費者の権利（6項目）の確立
2. 市町村の責務
3. 不当な取引方法に対する措置を規定
4. 相談・苦情に関する情報提供
5. 事業者名の公表手続

埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例（全部改正）

(H8年3月)

【改正のポイント】

1. 消費者の権利（7項目）の確立及び消費者の自立支援に重点を置く
2. 情報化社会、環境問題等を視野に入れた総合的な条例
3. 製造物責任法への対応
4. 条例名の変更

県

# 消費生活に関わる法律および条例の変遷

国

## 消費者教育の推進に関する法律の概要

(H24年8月22日)

1. 目的
  - ・消費者教育の総合的・一体的な推進
  - ・国民の消費生活の安定・向上に寄与
2. 基本理念
  - ・消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成
  - ・主体的に消費者市民社会の形成に参画し、発展に寄与できるよう積極的に支援
3. 消費者団体（努力義務）
  - ・自主的活動・協力
4. 事業者・事業者団体（努力義務）
  - ・施策への協力・自主的活動
  - ・消費生活の知識の提供、従業員の研修、資金の提供

## 特定商取引に関する法律（全部改正）

(H12年11月12日)

### 【改正のポイント】

1. 業務提携誘引販売取引に関する規定の新設
2. 連鎖販売取引における広告規制の強化
3. 通信販売における広告規制の強化
4. 法律名の変更

## 特定商取引に関する法律の一部改正

(H20年6月18日)

### 【改正のポイント】

1. 業務提携誘引販売取引に関する規定の新設
2. 連鎖販売取引における広告規制の強化
3. 通信販売における広告規制の強化
4. 法律名の変更

## 特定商取引に関する法律の一部改正

(H24年8月22日)

### 【改正のポイント】

- 訪問購入に関する規定の新設

県

## 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の一部改正

(H17年3月)

### 【改正のポイント】

1. 消費者団体、事業者団体の責務・役割等に関する規定の新設
2. 苦情処理及び紛争解決における県の役割の改正
3. 事業者指導の充実強化

※平成12年に地方分権一括法の施行により市町村に関する規定を削除した。

## 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の一部改正

(H25年3月)

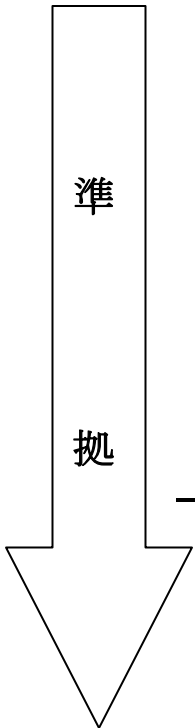
### 【改正のポイント】

1. 買取り型消費者取引への適用対象の拡大
2. 消費生活審議会のあっせん・調停機能の強化

消費生活に関わる法律および条例の変遷



**消費者安全法の一部改正**  
(H26年6月13日)  
**【改正のポイント】**  
消費生活センターの組織及び運営等について都道府県の条例で規定する。



**埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例の一部改正**  
(H28年4月)  
**【改正のポイント】**  
消費生活支援センターの組織及び運営等に関する事項等の新設

## 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例

埼玉県消費者保護条例（昭和五十年埼玉県条例第十一号）の一部を改正する。

### 目次

#### 前文

第一章 総則（第一条—第六条）

第二章 消費生活に関する施策（第七条—第十二条）

第三章 危害の防止、規格等の適正化等

第一節 危害の防止（第十三条—第十五条）

第二節 規格等の適正化（第十六条—第二十条）

第三節 不当な取引行為の禁止（第二十一条—第二十二条）

第四節 生活必需物資に関する措置（第二十三条—第二十五条）

第四章 相談及び苦情の処理並びに訴訟援助（第二十六条—第二十八条）

第五章 消費生活支援センター（第二十九条—第三十五条）

第六章 雑則（第三十六条—第四十一条）

#### 附則

経済社会の発展は、私たちの消費生活に便利さや快適さをもたらす一方で、商品の欠陥による危害の発生や不当な取引行為の横行など、消費者の安全や利益を損なう様々な問題を生じさせてきた。また、大量生産・大量消費の経済機構の下での事業活動及び消費行動は、廃棄物の増大などの深刻な環境問題を引き起こしている。

我が国最大の消費地である首都圏に位置する埼玉県にあっては、このような問題が特に複雑化し、かつ、多様化している。

こうした事態を改善するためには、消費者が本来有する健全な消費生活を安心して営む権利を確立することにより消費者と事業者の対等性の回復を図るとともに、事業活動及び消費行動を環境の保全に資するものに改めていく必要がある。

ここに、私たちは、共に力を合わせて消費生活をめぐるあらゆる問題を解決していくことを決意し、すべての県民が安心して生活することができる豊かで住みよい埼玉をつくるため、この条例を制定する。

### 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、事業者及び消費者の果たすべき責務等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、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。

一部改正〔平成一二年条例五号・一七年一七号〕

#### （消費者の権利の確立）

第二条 前条の目的を達成するに当たっては、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（事業者が消費者から購入するものを含む。以下この条、第四条第一項及び第二項、第八条第一項、第二十一条、第二十一条の二第二項並びに第二十八条第一項第二号において同じ。）又は役務により生命、身体又は財産が侵されない権利
- 二 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- 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 商品若しくは役務又は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

五 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利

六 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利

七 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

一部改正〔平成一二年条例五号・二五年十二号〕

(県の責務)

第三条 県は、経済社会の発展に即応して、消費生活に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 県は、消費生活に関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。

一部改正〔平成一二年条例五号〕

(事業者の責務等)

第四条 事業者は、その取引する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、危害の防止、公正な取引の確保、正確な情報の提供等必要な措置を講ずるとともに、価格の安定及び流通の円滑化に努めなければならない。

2 事業者は、商品又は役務の取引に関して知り得た消費者に係る個人情報 の適正な取扱いに努めなければならない。

3 事業者は、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理し、及びその事業活動に消費者の意見を反映させるとともに、これらに必要な体制の整備に努めなければならない。

4 事業者は、県が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

5 事業者は、前各項に規定する責務を適切かつ確実に果たすことができるよう、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準の作成その他必要な措置を講ずることにより、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一七年条例一七号・二五年十二号〕

第四条の二 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。

追加〔平成一七年条例一七号〕

第五条 消費者は、経済社会の発展に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、消費生活において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、県が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

第五条の二 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。

追加〔平成一七年条例一七号〕

(環境への配慮)

第六条 県は、消費生活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、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講ずるよう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、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一二年条例五号〕

## 第二章 消費生活に関する施策

(基本計画の策定)

第七条 知事は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活に関する基本的な計画（以下この条において「基本計画」という。）を策定するものとする。

2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 消費生活に関する総合的な施策の大綱

二 その他消費生活に関する施策を推進するために重要な事項

3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、県民の意見を聴くとともに、埼玉県消費生活審議会（以下「審議会」という。）に諮問しなければならない。

4 知事は、基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表するものとする。

5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(知識の普及、情報の提供、学習の機会の提供等)

第八条 県は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるようにするため、商品及び役務並びにこれらの取引行為、消費生活が環境に及ぼす影響、生活設計等に関する知識の普及及び情報の提供を行うとともに、消費生活に関する学習の機会を提供する等必要な施策を講ずるものとする。

2 県は、消費者が自主的に行う消費生活に関する学習のために必要な条件を整備するものとする。

(消費者団体の活動の促進)

第九条 県は、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。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(試験、検査等の体制の整備等)

第十条 県は、消費生活に関する施策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う体制を整備するとともに、必要に応じて試験、検査等の結果の概要を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

(総合調整のための体制の整備)

第十一条 県は、消費生活に関する施策について総合的に調整し、及び推進するために必要な体制を整備するものとする。

(施策等の公表)

第十二条 知事は、毎年、消費生活の状況並びに消費生活の安定及び向上に関して講じた施策の内容を公表するものとする。

## 第三章 危害の防止、規格等の適正化等

### 第一節 危害の防止

(危害に関する調査等)

第十三条 知事は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす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、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務が安全であることの立証を求めることができる。

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の概要（前項の立証の内容を含む。）を公表するものとする。

(危害の防止措置)

第十四条 知事は、前条第一項の調査の結果、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため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、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(重大危害に対する緊急措置)

第十五条 知事は、商品又は役務がその欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼす急迫した危険がある場合において、当該危害を防止するため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、当該商品又は役務の名称、当該商品又は役務を供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表するものとする。

第二節 規格等の適正化

(規格の適正化)

第十六条 事業者は、商品の品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するため、その供給する商品又は役務について適正な規格を定めるよう努めなければならない。

(広告その他の表示の適正化)

第十七条 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費者がその購入若しくは使用又は利用に際し選択等を誤ることがないようにするため、品質、機能、価格、量目その他の事項を表示するよう努めなければならない。その供給する商品又は役務について広告する場合も、同様とする。

2 事業者は、その供給する商品又は役務の使用又は利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがある場合には、前項の事項のほか、当該危害の具体的内容、当該危害を防止するための使用又は利用の方法等を表示するよう努めなければならない。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(容器及び包装の適正化)

第十八条 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認し、又は消費者の負担が著しく増大することのないようにするため、過大な容器及び包装を用いないよう努めなければならない。

(県の規格又は基準の設定)

第十九条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、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、商品又は役務について、規格を定め、並びに表示並びに容器及び包装の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規格又は基準を定める場合には、審議会に諮問しなければならない。

3 知事は、第一項の規格又は基準を定めた場合には、これを告示しなければならない。

4 前二項の規定は、第一項の規格又は基準の変更又は廃止について準用する。

(県の規格又は基準の遵守義務)

第二十条 事業者は、前条第一項の規格又は基準を遵守しなければならない。

2 知事は、商品又は役務が前条第一項の規格又は基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該規格又は基準を遵守するよう勧告することができる。

第三節 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

第二十一条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のい

ずれかに該当する行為で規則で定めるものを行ってはならない。

- 一 消費者に虚偽の事実を告げ、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 二 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- 三 契約（契約の成立について当事者間に争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約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
- 四 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除若しくは取消し（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

（不当な取引行為に関する調査等）

第二十一条の二 知事は、前条の規則で定める行為が行われている疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うことができる。

- 2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を取引する事業者に対し、当該行為の正当性等を示す資料の提出を求めることができる。
- 3 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緊急の必要があると認めるときは、第一項の規定による調査の結果の概要（前項の資料の内容を含む。）を公表することができる。

追加〔平成一七年条例一七号〕・一部改正〔平成二五年条例十二号〕

（不当な取引行為の改善勧告）

第二十二条 知事は、事業者が第二十一条の規則で定める行為を行っているとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該行為を改善するよう勧告することができる。

- 2 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、前項の規定による勧告の内容を公表することができる。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

#### 第四節 生活必需物資に関する措置

（価格動向等の調査）

第二十三条 知事は、消費者の日常生活に必要な物資（以下「生活必需物資」という。）について、必要に応じて、その価格の動向、需給の状況及び流通の実態を調査するものとする。

- 2 知事は、必要があると認めるときは、前項の規定による調査の結果の概要を公表するものとする。

（供給の協力要請）

第二十四条 知事は、生活必需物資の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活必需物資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。

（緊急措置）

第二十五条 知事は、生活必需物資の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがあるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該生活必需物資に係る事業者に対し、適正な価格で販売するよう勧告することができる。

- 2 知事は、生活必需物資に係る事業者が買占め又は売惜しみにより生活必需物資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、当該事業者

に対し、売渡しをすべき期限及び数量並びに売渡先を定めて、適正な価格で売り渡すよう勧告することができる。

#### 第四章 相談及び苦情の処理並びに訴訟援助

##### (相談及び苦情の処理)

第二十六条 知事は、消費者から相談又は苦情の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該相談又は苦情を解決するために必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、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、前項の相談又は苦情に関する情報を速やかに消費者及び事業者を提供するものとする。

3 知事は、消費者からの相談又は苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制を整備するよう努めるものとする。

4 知事は、市町村から、消費者からの相談又は苦情の処理について、当該処理が高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とし、単独で処理することが困難であるとして協力の要請を受けたときは、相談又は苦情の解決に必要な措置を講ずるものとする。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

##### (審議会のあっせん及び調停)

第二十七条 知事は、消費者からの苦情を解決することが困難であるとき、その他必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他の関係者の出席を求め、その意見を聴き、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

3 知事は、第一項の規定によりあっせん又は調停に付した苦情が解決した場合又は解決の見込みがないと認める場合において、消費生活の安定及び向上を確保するために必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停の経過及び結果を公表することができる。

一部改正〔平成二五年条例十二号〕

##### (訴訟の援助)

第二十八条 知事は、消費者が事業者を相手として提起する訴訟が次に掲げる要件のいずれをも満たす場合には、当該訴訟を提起する者に対し、当該訴訟を提起し、及び維持するために必要な資金の貸付け又は資料の提供その他の援助を行うことができる。

一 前条第一項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。

二 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品若しくは役務又はこれらの取引行為に係るものであること。

三 審議会において、当該訴訟を援助することが適当であると認めたものであること。

四 その他規則で定める要件

2 知事は、前項の規定による貸付金の貸付けを受けた者が、当該訴訟の結果、当該訴訟の相手方から金銭を得られないこととなったとき、又は当該訴訟の相手方から得られることとなった金銭の額が当該貸付金の額に満たないとき、その他特に必要があると認めるときは、当該貸付金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

3 前二項に定めるもののほか、第一項の規定による貸付金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

#### 第五章 消費生活支援センター

##### (名称及び位置等の公示)

第二十九条 知事は、消費者安全法（平成二十一年法律第五十号。以下「法」という。）

第十条第一項に規定する機関として消費生活支援センター（以下「センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示するものとする。当該事項を変更したときも、同様とする。

一 センターの名称及び位置

二 法第八条第一項第二号イ及びロに規定する事務を行う日及び時間

(事務)

第三十条 センターにおいては、法第八条第一項各号に掲げる事務のほか、消費者教育、市町村の消費者行政及び消費者団体の活動の支援、関係者相互間の連携促進等を行うものとする。

(職員の配置)

第三十一条 センターには、センターの事務を掌理するセンターの長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第三十二条 センターには、法第十条の三第一項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成二十六年法律第七十一号）附則第三条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第三十三条 知事は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとにその能力の客観的な実証を行った結果として同一の者を再度任用することを排除しないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(職員に対する研修)

第三十四条 知事は、センターの事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第三十五条 知事は、センターの事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

## 第六章 雑則

(知事に対する申出)

第三十六条 消費者は、この条例の規定に違反する事業活動が行われていることにより、又はこの条例に規定する措置がとられていないことにより、第二条各号に掲げる消費者の権利が侵害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、適当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、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

(立入調査等)

第三十七条 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、その業務に関し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、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。

一部改正〔平成一七条例一七号〕

(意見陳述の機会の付与)

第三十八条 知事は、第十四条、第二十条第二項、第二十二条第一項又は第二十五条第

一項若しくは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。

全部改正〔平成一七年条例一七号〕

(公表)

第三十九条 知事は、事業者が第十三条第二項の規定による立証の要求に応じないとき、第二十一条の二第二項の規定による資料の提出の要求に応じないとき、第二十七条第二項の規定による出席の要求に応じないとき、又は第三十七条第一項の規定による報告若しくは資料の提出の要求に応じず、調査を拒み、若しくは妨げ、若しくは質問に対し陳述をしないときは、その旨を公表することができる。虚偽の証拠若しくは資料の提出、報告又は陳述をしたときも、同様とする。

2 知事は、事業者が第十四条、第二十条第二項、第二十二条第一項又は第二十五条第一項若しくは第二項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表するものとする。

追加〔平成一七年条例一七号〕

(国に対する措置要請等)

第四十条 知事は、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、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 知事は、この条例に定める施策を実施するに当たり必要があると認めるときは他の地方公共団体に対し協力を求め、他の地方公共団体からその実施する消費生活に関する施策について協力を求められたときはその求めに応ずるものとする。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

(委任)

第四十一条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

一部改正〔平成一七年条例一七号〕

附 則

1 この条例は、平成八年五月三十日から施行する。

2 執行機関の附属機関に関する条例（昭和二十八年埼玉県条例第十七号）の一部を次のように改正する。

（次のよう略）

附 則（平成十二年三月二十四日条例第五号抄）

（施行期日）

1 この条例は、平成十二年四月一日から施行する。

附 則（平成十七年三月二十九日条例第十七号）

この条例は、平成十七年七月一日から施行する。

附 則（平成二十五年三月二十九日条例第十二号）

この条例は、平成二十五年七月一日から施行する。

附 則（平成二十八年三月二十九日条例第十四号）

この条例は、平成二十八年四月一日から施行する。

## 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則

平成八年五月十日  
規則第三十七号

埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則をここに公布する。  
埼玉県消費者保護条例施行規則(昭和五十年埼玉県規則第四十八号)の一部を改正する。

(不当な取引行為)

第一条 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例(平成八年埼玉県条例第五号。以下「条例」という。)第二十一条第一号に該当する行為で規則で定めるものは、次に掲げるとおりとする。

- 一 商品又は役務の設置、利用等が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 二 自らを官公署若しくは公共的団体等の職員であると誤信させるような言動等を用いて、又は官公署若しくは公共的団体等の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 三 商品又は役務の内容又は取引条件が実際よりも著しく優良又は有利であると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 四 自らの氏名、住所、連絡先等について、明らかにせず、虚偽の内容を告げ、若しくは表示し、又は容易に認識できるよう表示せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 五 商品若しくは役務の取引(以下この号及び第十三号において「商品等の取引」という。)の意図を隠し、若しくは商品等の取引以外のことを主要な目的であるかのように告げ、若しくは表示して、消費者に接近し、又はそのような広告等で消費者を営業所等に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 六 前各号に掲げるもののほか、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要性を有する事項について、虚偽の事実を告げ、若しくは表示し、誤信を招く情報を提供し、又は故意に事実を告げないで、若しくは表示しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 七 道路、駅等において、消費者の進路に立ちふさがり、又は消費者に付きまとうことにより、その場で、又は営業所等に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 八 前号に掲げるもののほか、威圧的な言動等を用いることにより、消費者を困惑させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 九 消費者の意に反して、長時間にわたり、又は反復して、契約の締結を勧誘する行為
- 十 消費者の意に反して、早朝、深夜、勤務中等に、消費者に電話をし、又は消費者を訪問して、契約の締結を勧誘する行為
- 十一 商品の購入資金等に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、執ように貸金業者からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 十二 消費者の不幸を予言すること、消費者の健康上の不安、老後の不安その他の生活上の不安を殊更にあおること等により、消費者を心理的に不安な状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十三 消費者が過去に関わった商品等の取引に関する情報を利用して、消費者を心理的に不安な状態に陥れて、過去の不利益が回復できるかのように告げ、若しくは表示し、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止できるかのように告げ、若しくは表示して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十四 商品の販売若しくは役務の提供（以下「商品の販売等」という。）をする目的で、検査その他の役務を無償又は著しく低い対価で提供することにより、消費者に心理的負担を負わせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十五 消費者を集め、主たる販売目的以外の商品を意図的に無償で配布すること等により、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十六 消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十七 高齢者その他の者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十八 契約を締結するかどうかを判断するために必要な機会を確保することを妨げて、当該契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十九 消費者の年齢、職業、収入等契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るよう消費者を唆して、契約の締結を勧誘する行為

二十 消費者に信用の供与（商品の販売等と一体をなすものに限る。）をするに際して、当該商品の販売等をする者の行為が前各号及び次条各号に掲げるいずれかの行為に該当することを知りながら、当該信用の供与をする契約を締結させる行為

一部改正〔平成一七年規則二八号・二五年二二号〕

第二条 条例第二十一条第二号に該当する行為で規則で定めるものは、次に掲げるとおりとする。

一 契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を設けた契約を締結させる行為

二 消費者が契約の申込みの撤回、解除又は取消し（以下「契約の申込みの撤回等」という。）をする権利を不当に制限する内容の契約を締結させる行為

三 消費者がした意思表示と異なる内容の契約を締結させる行為

四 消費者が当面必要としない不当に過大な量の商品の販売等を内容とする契約を締結させる行為

五 消費者の事情の変更が容易に予想されるにもかかわらず、当該契約の履行期間又は当該契約の締結から当該契約の履行に着手するまでの期間が長期にわたる内容の契約を締結させる行為

六 当該契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為

七 消費者の受ける信用がその者の返済能力を著しく超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与と一体をなした内容の契約を締結させる行為

一部改正〔平成二五年規則二二号〕

第三条 条例第二十一条第三号に該当する行為で規則で定めるものは、次に掲げるとおりとする。

一 消費者及びその関係人（以下この号において「消費者等」という。）の意に反して、早朝、深夜、勤務中等に、消費者等に電話をし、又は消費者等を訪問して、契約に基づく債務の履行を強要する行為

二 正当な理由がないにもかかわらず、消費者に不利益となる情報を信用情報機関又



は消費者の関係人に通知する旨の言動等を用いて、契約に基づく債務の履行を強要する行為

三 消費者を欺き、又は威迫して、消費者に代わり、又は消費者に同行して、金融機関から預金の払戻し又は借入れを受けること等により、消費者に金銭を調達させて、契約に基づく債務を履行させる行為

四 消費者に信用の供与（商品の販売等と一体をなすものに限る。）をする契約を締結した場合において、当該商品の販売等をする者に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、当該契約に基づく債務の履行を強要する行為

五 契約の成立について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約が成立したと一方的に主張して、代金を執ように請求し、又は強引に支払わせる行為

六 前各号に掲げるもののほか、消費者を欺き、又は威迫して、契約に基づく債務の履行を強要する行為

七 消費者の関係人を欺き、又は威迫して、契約に基づく債務の履行を強要する行為

八 消費者からの契約に基づく債務の履行の督促に対して適切な対応をすることなく、当該債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させる行為

一部改正〔平成二五年規則二二号〕

第四条 条例第二十一条第四号に該当する行為で規則で定めるものは、次に掲げるとおりとする。

一 契約の申込みの撤回等をするかどうかを判断するために必要な機会を確保することを妨げる行為

二 消費者のクーリング・オフ（特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）第九条第一項その他これに類する法律の規定に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除をいう。以下この条において同じ。）の申出に際し、口頭によるクーリング・オフを認めるかのような発言をすることにより、クーリング・オフをすることができる期間を経過させて、クーリング・オフを妨げる行為

三 消費者のクーリング・オフの申出に際し、法令上根拠のない手数料、送料等の支払を要求して、クーリング・オフを妨げる行為

四 消費者を唆して、商品を使用させ、又はその全部若しくは一部を消費させることにより、クーリング・オフを妨げる行為

五 前各号に掲げるもののほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回等の申出に際し、消費者を欺き、又は威迫して、契約の申込みの撤回等を妨げる行為

六 消費者による契約の申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、又は契約が無効であるにもかかわらず、これらの事由によって生ずる金銭の返還義務、原状回復義務等の履行を拒否し、又は不当に遅延させる行為

一部改正〔平成一三年規則七〇号・二一年一〇五号・二五年二二号〕

（訴訟援助の要件）

第五条 条例第二十八条第一項第四号の規則で定める要件は、県内に住所を有している者が提起する訴訟であることとする。

（貸付けの対象となる費用の範囲）

第六条 条例第二十八条の貸付金（以下「貸付金」という。）の貸付けの対象となる費用の範囲は、次に掲げるとおりとする。

一 民事訴訟費用等に関する法律（昭和四十六年法律第四十号）第二章の規定により裁判所に納める費用

二 訴訟代理人に支払う手数料、謝金その他の費用

三 その他訴訟に要する費用で知事が特に貸付金の貸付けを必要と認めるもの

(貸付金の限度額等)

第七条 貸付金の限度額は、訴訟一件当たり、百万円とする。

2 貸付金は、無利子とする。

(貸付けの申請)

第八条 貸付金の貸付けを受けようとする者は、様式第一号の消費者訴訟資金貸付申請書に本人の住民票の写しその他知事が特に必要と認める書類を添付して、知事に提出しなければならない。

(貸付けの決定等)

第九条 知事は、前条の規定による申請書の提出があったときは、貸付金の貸付けの可否を決定し、その旨を申請者に通知するものとする。

(貸付金の交付)

第十条 貸付金の貸付けの決定を受けた者は、様式第二号の消費者訴訟資金借用書を知事に提出して、貸付金の交付を受けるものとする。

(追加貸付け)

第十一条 貸付金の貸付けを受けた者（以下「借受者」という。）は、上訴その他やむを得ない理由により、当該貸付金に追加して貸付けを受ける必要が生じたときは、貸付金の追加貸付けを申請することができる。この場合において、追加貸付けに係る貸付金の限度額は、第七条第一項に規定する額と既に貸付けを受けた貸付金の額との差額とする。

2 前項の申請をしようとする者は、様式第三号の消費者訴訟資金追加貸付申請書に本人の住民票の写しその他知事が特に必要と認める書類を添付して、知事に提出しなければならない。

3 前二条の規定は、第一項の規定による申請があった場合に準用する。この場合において、これらの規定中「貸付け」とあるのは、「追加貸付け」と読み替えるものとする。

(貸付決定の取消し等)

第十二条 知事は、第九条（前条第三項において準用する場合を含む。）の規定により貸付金の貸付けの決定を受けた者が、次の各号のいずれかに該当するときは、当該決定を取り消すことができる。

一 正当な理由がなく、貸付金に係る訴訟（以下「訴訟」という。）を提起しないとき。

二 貸付金を貸付けの目的以外の目的に使用したとき。

三 虚偽の申請その他不正な手段により貸付けの決定を受けたとき。

2 知事は、前項の規定により貸付けの決定を取り消した場合において、既に貸付金の全部又は一部を交付しているときは、期限を指定して、その全額を一括して返還させるものとする。

(貸付金の返還)

第十三条 借受者は、訴訟が終了した日から起算して六月を経過する日までに、貸付けを受けた貸付金の全額を一括して返還しなければならない。

(返還の猶予)

第十四条 知事は、やむを得ない理由があると認めるときは、前条の規定にかかわらず、相当の期間、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

2 前項の規定により貸付金の返還の猶予を受けようとする借受者は、様式第四号の消費者訴訟資金返還猶予申請書に知事が特に必要と認める書類を添付して、知事に提出しなければならない。

3 知事は、前項の規定による申請書の提出があったときは、貸付金の返還の猶予の可

否を決定し、その旨を申請者に通知するものとする。

(返還債務の免除)

第十五条 条例第二十八条第二項の規定により貸付金の返還の債務の免除を受けようとする者は、様式第五号の消費者訴訟資金返還債務免除申請書に知事が特に必要と認める書類を添付して、知事に提出しなければならない。

2 知事は、前項の規定による申請書の提出があったときは、貸付金の返還の債務の免除の可否を決定し、その旨を申請者に通知するものとする。

(延滞利息)

第十六条 借受者は、正当な理由がなく返還期限までに貸付金を返還しなかったときは、当該返還期限の日の翌日から返還の日までの日数に応じ、その延滞した額につき、年十・七五パーセントの割合で計算した延滞利息を支払わなければならない。ただし、当該延滞利息の額が百円に満たないときは、この限りでない。

(届出事項)

第十七条 借受者は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかにその旨を知事に届け出なければならない。

一 訴訟を提起したとき。

二 訴訟が終了したとき。

三 訴訟について、請求の趣旨を変更したとき。

四 訴訟代理人に変更があったとき。

五 借受者又は訴訟代理人の住所又は氏名に変更があったとき。

2 借受者の相続人は、速やかに、借受者が死亡した旨を知事に届け出なければならない。

(報告の徴収)

第十八条 知事は、借受者に対し、訴訟の進ちょく状況、貸付金の使用状況その他必要と認める事項について報告を求めることができる。

(知事に対する申出)

第十九条 条例第三十六条の規定により知事に対して申出をしようとする者は、次の事項を記載した申出書を提出しなければならない。

一 申出人の氏名及び住所

二 申出の趣旨及び求める措置の内容

三 その他参考となる事項

2 知事は、前項の規定による申出書の提出があったときは、これを誠実に処理し、処理の経過及び結果を申出人に通知するものとする。

(身分証明書)

第二十条 条例第三十七条第二項に規定する身分を示す証明書の様式は、様式第六号のとおりとする。

附 則

この規則は、平成八年五月三十日から施行する。

附 則 (平成十三年六月一日規則第七十号)

この規則は、平成十三年六月一日から施行する。

附 則 (平成十七年三月二十九日規則第二十八号)

この規則は、平成十七年七月一日から施行する。

附 則 (平成二十年八月二十九日規則第七十八号)

この規則は、公布の日から施行する。(後略)

附 則 (平成二十一年十一月二十七日規則第百五号)

この規則は、平成二十一年十二月一日から施行する。

附 則（平成二十五年三月二十九日規則第二十二号）  
この規則は、平成二十五年七月一日から施行する。

附 則（平成二十八年三月 日規則第 号）  
この規則は、平成二十八年四月一日から施行する。

様式第 1 号

（第 8 条関係）

一部改正〔平成20年規則78号〕

様式第 2 号

（第10条関係）

一部改正〔平成20年規則78号〕

様式第 3 号

（第11条関係）

一部改正〔平成20年規則78号〕

様式第 4 号

（第14条関係）

一部改正〔平成20年規則78号〕

様式第 5 号

（第15条関係）

一部改正〔平成20年規則78号〕

様式第 6 号

（第20条関係）

一部改正〔平成17年規則28号〕