

〔栃木県消費者保護条例〕をここに公布する。
栃木県消費生活条例
(平14条例68・改称)

目次

- 第1章 総則(第1条—第5条の2)
- 第1章の2 基本計画(第5条の3)
- 第2章 消費者の保護及び支援に関する施策
 - 第1節 危害の防止、表示の適正化等(第6条—第10条)
 - 第2節 取引の適正化(第11条—第11条の4)
 - 第3節 消費者教育等の推進(第12条)
 - 第4節 被害の救済(第13条—第15条)
- 第3章 生活関連物資等に関する施策(第16条—第21条)
 - 第3章の2 環境への配慮(第21条の2)
 - 第3章の3 消費生活センターの組織及び運営等(第21条の3—第21条の7)
- 第4章 雑則(第21条の8—第25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、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的に推進し、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。

(平25条例74・全改)

(基本理念)

第1条の2 消費者の利益の擁護及び増進は、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保される権利
 - (2) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)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権利
 - (3) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供される権利
 - (4) 消費者の意見が消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に反映される権利
 - (5) 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権利
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢、障害の有無その他の特性が配慮されなければならない。
- 3 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進に当たっては、高度情報通信社会の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。

(平25条例74・全改)

(県の責務)

第2条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び消費者団体の消費生活に関する意見を反映させるように努めなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(県と市町村との協力)

第3条 県及び市町村は、それぞれが実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策について、相互に協力するものとする。

(平14条例68・全改、平25条例74・一部改正)

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にのっとり、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

- (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。
 - (5) 消費者教育(消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)第2条第1項に規定する消費者教育をいう。以下同じ。)の推進のための自主的な活動に努めること。
 - (6) 県が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等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、常に、その供給する商品等について、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に努めなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(事業者団体の責務)

第4条の2 事業者団体は、基本理念にのっとり、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。

- 2 事業者団体は、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。
- 3 事業者団体は、県が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に協力するように努めるものとする。

(平25条例74・追加)

(消費者の役割)

第5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に努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、知的財産権等の適正な保護に配慮するように努めなければならない。

(平25条例74・全改)

(消費者団体の役割)

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確保するための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

- 2 消費者団体は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するように努めるものとする。

(平25条例74・追加)

第1章の2 基本計画

(平25条例74・追加)

第5条の3 知事は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な計画(以下「基本計画」という。)を定めなければならない。

- 2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。
- (1) 消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的方向
 - (2) 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に関する事項
 - (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者の利益の擁護及び増進に関し必要な事項
- 3 知事は、基本計画を定めようとするときは、あらかじめ、栃木県消費生活安定対策審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴かななければならない。
- 4 知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 5 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(平25条例74・追加)

第2章 消費者の保護及び支援に関する施策

(平14条例68・改称)

第1節 危害の防止、表示の適正化等

(平14条例68・節名追加)

(危害の防止)

第6条 知事は、消費者への危害を防止するため必要があると認めるときは、事業者の供給する商品等の製造、販売、使用等に関し、試験、検査又は調査を行うことができる。

- 2 知事は、前項の規定による試験、検査又は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、当該商品等についてその安全性を明らかにするように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項の規定による試験、検査又は調査の経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平14条例68・追加、平25条例74・一部改正)

第6条の2 知事は、事業者が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等を供給していると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、当該商品等を供給する事業者に対し、当該商品等の供給の中止その他危害を防止するための必要な措置を勧告することができる。この場合において、知事は、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、直ちに当該商品等の品名、これ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県民に周知させなければならない。

2 知事は、前項後段の規定により周知措置をとったときは、当該事業者が当該勧告に基づいてとった措置及びその結果を県民に周知させなければならない。

(平14条例68・旧第6条繰下・一部改正)

(重大緊急危害の情報提供)

第6条の3 知事は、事業者が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等を供給している場合において、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、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに当該商品等の品名、これ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県民に周知させなければならない。

(平25条例74・追加)

(表示の適正化等)

第7条 事業者は、消費者が商品等を購入しようとする場合において容易に選択ができ、かつ、適正に使用又は利用ができるようにするため、その供給する商品等の品質、量目、価格等必要な事項を正しく表示するとともに、その包装等の適正化を図るように努めなければならない。

(自主基準の設定)

第8条 事業者は、その供給する商品等について、危害の防止、表示の適正化等を図るため必要があると認めるときは、商品等の規格、表示の基準その他必要な基準を定めるように努めなければならない。

2 事業者は、消費者に商品等を供給する場合においては、前項の規定により定められた基準に適合するように努めなければならない。

3 事業者は、第1項の規定により基準を定めたときは、知事にその内容を届け出なければならない。

(県の基準の設定)

第9条 知事は、事業者が供給する商品等について、危害の防止、表示の適正化等を図るため必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、当該商品等について、規則で、商品等の規格、表示の基準その他必要な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る場合には、審議会の意見を聴かななければならない。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(基準適合義務)

第10条 事業者は、消費者に商品等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。

第2節 取引の適正化

(平14条例68・節名追加)

(不適正な取引行為の指定)

第11条 知事は、消費者の保護を図るため、事業者が消費者との間で行う商品等の取引に関して、消費者に不当に不利益を与えるおそれのある行為を、規則で、不適正な取引行為として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により不適正な取引行為を指定する場合には、審議会の意見を聴かななければならない。これを変更するときも、同様とする。

(平14条例68・全改)

(不適正な取引行為の禁止)

第11条の2 事業者は、消費者と商品等の取引を行うに当たっては、前条第1項の規定により指定された不適正な取引行為(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

(平14条例68・追加、平25条例74・一部改正)

(不適正な取引行為に関する調査等)

第11条の3 知事は、不適正な取引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、当該行為についてその正当性を明らかにするように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項の規定による調査の経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平25条例74・追加)

(改善勧告)

第11条の4 知事は、事業者が第11条の2の規定に違反して不適正な取引行為を行っているとき
は、当該事業者に対し、当該行為の改善を勧告することができる。

(平14条例68・追加、平25条例74・旧第11条の3繰下・一部改正)

第3節 消費者教育等の推進

(平14条例68・節名追加)

第12条 県は、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鑑み、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じ、消費者教育を推進するものとする。

2 知事は、消費者が商品等の選択を誤ることがないようにするため、必要に応じて、商品等の試験、検査又は調査を行うとともに、その結果を展示その他の方法により県民に周知させるように努めなければならない。

3 県は、消費者の健全かつ自主的な組織活動を促進するため、必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(平14条例68・全改、平25条例74・一部改正)

第4節 被害の救済

(平14条例68・節名追加)

(消費者苦情の処理)

第13条 知事は、消費者から、事業者と当該消費者との間の商品等の取引に関して生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を適切に処理するために必要な措置をとるものとする。

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、説明又は資料の提出若しくは提示を求めることができる。

3 知事は、消費者苦情の申出があった場合において、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に関する情報を県民に周知させるものとする。

4 知事は、市町村から、高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする消費者苦情の処理について協力の要請を受けたときは、当該消費者苦情の解決に必要な措置をとるものとする。

5 知事は、その求めに応じ、事業者及び事業者団体における消費者苦情の処理体制の整備について必要な助言を行うものとする。

(平7条例33・平25条例74・一部改正)

(審査会のあっせん及び調停)

第13条の2 知事は、前条第1項の規定による申出のあった消費者苦情で解決が著しく困難であると認めるものについては、栃木県消費者苦情処理審査会(以下この条及び次条において「審査会」という。)のあっせん又は調停に付することができる。

2 審査会は、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、報告若しくは資料の提出を求め、又は出席を求めてその意見若しくは説明を聴くことができる。

3 知事は、第1項の規定により消費者苦情をあっせん又は調停に付したときは、その経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平7条例33・追加、平25条例74・一部改正)

(消費者訴訟費用の貸付け)

第14条 知事は、消費者苦情に関し消費者が当該事業者を相手に訴訟を行う場合において、当該訴訟が次の各号に掲げる要件のいずれをも満たすときは、当該消費者に対し、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けを行うことができる。

(1) 第13条の規定による知事の措置によっては解決されなかったものであること。

(2) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下のものであること。

(3) 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあるものであること。

(4) 審査会が適当であると認めたものであること。

(5) 県内に住所を有している者が提起する訴訟であって、これらの者が多数共同して提起するものであること。

2 前項に定めるもののほか、訴訟の費用に充てる資金の貸付けの限度額、貸付けの条件その他貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

(平7条例33・一部改正)

(貸付金の返還及び返還の免除)

第15条 前条の規定により訴訟の費用に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該貸付けに係る訴訟が終了したときは、規則で定める日までに、当該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、訴訟の費用に充てる資金の貸付けを受けた者が死亡し、又は災害を受ける等の場合でやむを得ない事情があると認めるときは、当該資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第3章 生活関連物資等に関する施策

(価格の調査)

第16条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、県民の消費生活との関連性が高い商品等について、その需給及び価格の動向を明らかにする必要があると認めるときは、その状況を調査し、常にその実態を明らかにするように努めるものとする。

(供給の協力要請)

第17条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品(本条及び次条において「生活関連物資」という。)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、当該生活関連物資を供給する事業者に対し、その供給、供給のあっせんその他必要な措置をとるよう協力を求めるものとする。

(物資の指定)

第18条 知事は、生活関連物資が著しく不足し、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は、規則で、当該生活関連物資を特別の調査を要する物資として指定することができる。

- 2 知事は、前項に定める事態が消滅したと認めるときは、この指定を解除するものとする。

(特別調査)

第19条 知事は、前条第1項の規定により指定した物資(次条において「指定物資」という。)については価格上昇の原因、需給の状況その他必要な事項について、速やかに調査しなければならない。

(措置勧告)

第20条 知事は、前条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必要な措置を勧告することができる。

(価格等の情報提供)

第21条 知事は、第16条及び第19条の規定に基づいて行った調査の結果を、必要に応じて、展示その他の方法により県民に周知させるものとする。

第3章の2 環境への配慮

(平14条例68・追加)

第21条の2 県は、消費者の利益の擁護及び増進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、消費者に対し商品等を供給するに当たっては、環境への負荷の低減に配慮するように努めなければならない。

- 3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びにサービス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に努めなければならない。

(平14条例68・追加、平25条例74・一部改正)

第3章の3 消費生活センターの組織及び運営等

(平28条例22・追加)

(消費生活センターの名称及び住所等の公表)

第21条の3 知事は、その設置する消費生活センター(消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。以下同じ。)について、当該消費生活センターの名称及び住所その他規則で定める事項を、インターネットの利用その他適切な方法により公表するものとする。

(平28条例22・追加)

(職員)

第21条の4 知事は、その設置する消費生活センターに、当該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ものとする。

(平28条例22・追加)

(消費生活相談員の適切な処遇等)

第21条の5 知事は、消費生活センターに置く消費生活相談員の適切な処遇、人材の確保その他の措置を講ずるものとする。

(平28条例22・追加)

(職員に対する研修の機会の確保等)

第21条の6 知事は、消費生活センターに置く消費者安全法第8条第1項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、研修の機会の確保その他その資質の向上のために必要な措置を講ずるものとする。

(平28条例22・追加)

(情報の安全管理)

第21条の7 知事は、消費者安全法第8条第1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安全管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(平28条例22・追加)

第4章 雑則

(知事への申出)

第21条の8 この条例の規定により知事がとるべき措置がとられていないため消費者の権利が害され、又は害されるおそれがあると認める者は、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、適当な措置をとるように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。

3 知事は、前項の規定に基づく措置をとった場合において、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、第1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県民に周知させるものとする。

(平25条例74・追加、平28条例22・旧第21条の3繰下)

(立入調査等)

第22条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に当該事業者の事務所その他事業を行う場所に立ち入り、調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により職員が調査又は質問する場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。

3 第1項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(平25条例74・一部改正)

(公表)

第23条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名及びその内容を公表することができる。

(1) 第6条の2第1項前段、第10条第2項、第11条の4又は第20条の規定による勧告に従わなかったとき。

(2) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは資料の提出をせず、若しくは同項の規定による報告若しくは資料の提出について虚偽の報告をし、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。

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、当該事業者に対し、その公表の理由を通知し、意見を述べる機会を与えなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(国の行政機関等との協力)

第24条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進のため必要があると認めるときは、国の行政機関若しくは他の地方公共団体の長に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるように努めなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(国の行政機関に対する措置要請)

第24条の2 知事は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進のため必要があると認めるときは、国の行政機関に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるように要請するものとする。

(平25条例74・追加)

(規則への委任)

第25条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和51年4月1日から施行する。

(栃木県附属機関に関する条例の一部改正)

2 栃木県附属機関に関する条例(昭和27年栃木県条例第52号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則(平成7年条例第33号)

1 この条例は、公布の日から施行する。

2 栃木県附属機関に関する条例(昭和27年栃木県条例第52号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則(平成14年条例第68号)

1 この条例は、平成15年1月1日から施行する。ただし、第11条の次に2条及び節名を加える改正規定(第11条の2及び第11条の3を加える部分に限る。)及び第23条第1号の改正規定(「第10条第2項」の次に「、第

11条の3」を加える部分に限る。)は、同年4月1日から施行する。

2 栃木県附属機関に関する条例(昭和27年栃木県条例第52号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則(平成25年条例第74号)

この条例は、平成26年4月1日から施行する。

附 則(平成28年条例第22号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。