

長野県消費生活条例の概要

くらし安全・消費生活課

第1章 総則

1 目的

消費者の権利の確立及びその自立支援その他の基本理念、県・事業者の果たすべき責務、消費者の役割を明らかにし、県の実施する施策について必要な事項を定め、県民の消費生活の安定及び向上を確保する。

2 基本理念

消費者施策の推進は、以下の消費者の権利の確立及び消費者の自立支援を基本とする。(具体的施策は、第2章以下に規定)

- (1) 消費者の安全が確保される権利
(⇒第2章「安全の確保」)
- (2) 商品及び役務(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
(⇒第3章「取引の適正化」、第4章「不当な取引行為の防止」)
- (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
(⇒第7章「啓発活動及び教育の推進」、第47条「消費者施策の状況等の公表」)
- (4) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
(⇒第9章「長野県消費生活審議会」、第48条「知事への申出」)
- (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
(⇒第5章「苦情の処理等」)

3 県等の責務・役割

- (1) 県の責務
 - ・消費者施策の策定、実施
 - ・市町村との連携、協力
 - ・国、事業者団体、消費者団体等との協力
- (2) 事業者の責務
 - ・消費者の安全と取引の公正の確保
 - ・情報の提供
 - ・消費者苦情の適切かつ迅速な処理等
- (3) 事業者団体の責務
 - ・消費者苦情の処理体制整備等
- (4) 消費者の役割
 - ・知識の修得及び情報の収集
 - ・消費生活に関する環境の保全への配慮
- (5) 消費者団体の役割
 - ・情報の収集・提供、意見の表明、消費者に対する啓発、消費者被害の防止・救済等

第2章 安全の確保（商品等が生命・身体等に与える危害の防止）

1 事業者の措置

- (1) 商品等の供給時における消費者に対する危害の防止措置
- (2) 危害発生（予見）時における公表と販売停止、回収等の措置

2 県の調査、勧告等

- (1) 消費者に危害を及ぼす疑いのある商品等に関する調査、公表
- (2) 合理的根拠の提出要求⇒提出しない場合、安全でない商品等とみなす
- (3) 事業者に対する商品等の供給中止等の是正勧告
- (4) 緊急時における商品名、事業者名等の公表
- (5) 国等が公表した危害情報の消費者への提供

第3章 取引の適正化（消費者が商品等を適正に選択するために）

1 事業者等の措置

- (1) 表示の適正化
商品等の名称、内容量、価格、事業者名等の適正表示と虚偽、過大な広告の禁止
- (2) 包装の適正化
過大、過剰な包装の禁止
- (3) 自主基準の作成、届出

2 県の基準

必要に応じて、商品の表示又は包装の適正化に関する基準を定める。

第4章 不当な取引行為の防止（消費者に不当な不利益を及ぼす取引行為の防止）

1 事業者による不当な取引行為の禁止（具体的な内容は施行規則に規定）

- (1) 消費者に対して販売の意図を隠す等の不当な方法を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者に不当な不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者を欺き、威迫する等の不当な方法を用いて債務の履行を迫る等の行為
- (4) 正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回等の消費者の主張を妨げ、又は債務の履行を不当に拒否する等の行為
- (5) 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、与信契約等を勧誘し、締結させ、又は債務の履行を迫る等の行為

2 県の調査、勧告等

- (1) 不当な取引行為に関する調査、公表
- (2) 告知事項を裏付ける合理的根拠の提出要求⇒提出しない場合、不当な取引行為とみなす
- (3) 事業者に対する取引行為の中止等の是正勧告

第5章 苦情の処理等（消費者トラブル解決のための支援）

1 事業者の苦情処理体制の整備

2 県の苦情処理体制の整備

- (1) 苦情処理窓口の設置、市町村への支援
- (2) 長野県消費者被害救済委員会の設置(委員5名以内)
知事の付託に応じて、紛争のあっせん、調停を行う。
- (3) 消費者訴訟における資料提供等の支援

第6章 消費生活センター

消費生活センターの組織及び運営等

- (1) 設置、名称、位置及び担当区域
- (2) 消費生活相談員、指定消費生活相談員の配置
- (3) 情報の安全管理

第7章 啓発活動及び教育の推進（自立した消費者の育成）

県による消費生活に関する啓発と教育の推進

第8章 生活関連物資の価格の安定等（物価の調査と価格安定妨害行為の防止）

県による生活関連物資の調査、指定、勧告等

- (1) 県民の消費生活との関連が高い物資の価格の動向等を調査、公表
- (2) 「特定生活関連物資」の指定、調査、事業者への協力要請
- (3) 事業者に対する不当な事業活動の中止等の是正勧告

第9章 長野県消費生活審議会

長野県消費生活審議会の設置（委員15名以内）

消費者施策に関する重要事項の審議と建議

第10章 雑則

- 1 県による消費者施策の公表（毎年）
- 2 県民から知事への申出
- 3 県による立入調査の実施等⇒調査に応じない場合、不当な取引行為等とみなす
- 4 事業者が県の勧告に従わない場合の公表

附 則

- 1 施行期日 平成 21 年 1 月 1 日
- 2 特別職の職員等の給与に関する条例の一部改正

附 則（平成 28 年 3 月 22 日条例第 13 号）

施行期日 平成 28 年 4 月 1 日

別 表（第 32 条関係）

消費生活センターの名称、位置、担当区域