

# 参 考 资 料



○消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和55年3月28日  
鳥取県条例第5号

消費生活の安定及び向上に関する条例をここに公布する。

消費生活の安定及び向上に関する条例

目次

第1章 総則(第1条—第5条の4)

第2章 消費者施策

第1節 危害の防止(第6条—第8条)

第2節 規格、表示、包装等の適正化(第9条—第11条)

第3節 不当な取引方法の規制(第11条の2—第11条の8)

第4節 啓発活動及び教育の推進(第12条)

第3章 消費者の苦情の処理及び被害の救済に関する施策(第13条—第16条)

第4章 生活関連物資に関する施策(第17条—第21条)

第5章 環境の保全への配慮等(第22条)

第6章 鳥取県消費生活審議会(第23条—第30条)

第7章 雑則(第31条—第34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かんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、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、事業者等の果たすべき責務及び消費者等の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。  
(平18条例27・一部改正)

(基本理念)

第1条の2 県民の消費生活の安定及び向上の確保は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自立した主体として、自主的かつ合理的に行動するとともに、事業者が適切な事業活動を行い、消費者の信頼を確保することを基本として行われなければならない。

2 県民の消費生活の安定及び向上を図るための総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、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こと。
- (2) 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。
- (3) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (4) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が消費者施策に適切に反映されること。
- (6) 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。

3 消費者施策の推進は、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を是正するための施策を進めるとともに、消費者が自立した主体として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。

4 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切な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮しなければならない。

5 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への負荷の低減その他の環境の保全に配慮して行われなければならない。  
(平18条例27・追加)

(県の責務)

第2条 県は、経済社会の状況に即応して、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)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。  
(平18条例27・一部改正)

(事業者の責務)

第3条 事業者は、基本理念にかんがみ、県民の消費生活に関し、その供給する商品又は役務(以下「商品等」という。)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、年齢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) 県及び市町村が実施する消費者施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等に関し環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。
- (昭61条例47・一部改正、平18条例27・旧第4条繰上・一部改正)

(事業者団体の責務)

第4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。

(平18条例27・追加)

(消費者の役割)

第5条 消費者は、経済社会の状況に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動するように努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他の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。

(平18条例27・一部改正)

(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図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(平18条例27・追加)

(市町村との連携等)

第5条の3 県は、消費者施策の実施について、市町村の協力を求めるとともに、市町村が行う消費者施策の実施について、必要な協力を行うものとする。

2 県は、消費者及び事業者、消費者団体及び事業者団体その他関係機関と協働して、消費生活の安定及び向上に関する活動に取り組むものとする。

(平18条例27・追加)

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第5条の4 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(平18条例27・追加)

第2章 消費者施策

(平18条例27・改称)

第1節 危害の防止

(危害商品等の供給の禁止)

第6条 事業者は、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(以下「危害商品等」という。)を供給してはならない。

(危害商品等の調査)

第7条 知事は、事業者が供給する商品等について、危害商品等の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。

(平18条例27・一部改正)

(危害商品等に係る措置の勧告)

第8条 知事は、事業者が供給する商品等が危害商品等で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、当該危害商品等を供給する事業者に対し、当該危害商品等の供給の中止、回収その他必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じ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、事業者が第1項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

第2節 規格、表示、包装等の適正化

(自主基準の設定等)

第9条 事業者は、その供給する商品等について、消費者の適切かつ容易な選択等に資するため、規格、表示、包装等の適正化に関し必要な基準を自主的に定めるよう努めなければならない。

2 事業者は、前項の基準を定めたときは、速やかに、当該基準を知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

3 知事は、事業者に対し、第1項の基準の設定等について必要な指導又は助言をすることができる。

(県基準の設定)

第10条 知事は、事業者が供給する商品等について、規格、表示、包装等の適正化に関し特に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、事業者が遵守すべき規格、表示、包装等の基準を定めることができる。

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

(県基準の遵守の勧告)

第11条 知事は、事業者が前条第1項の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守すべきことを勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

第3節 不当な取引方法の規制

(昭61条例47・追加)

(不当な取引方法の指定)

第11条の2 知事は、消費者の取引の安全を図るため、事業者が消費者に対して用いる取引方法であつて、消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乘じ、又は消費者に心理的不安を与えること等により、消費者に不当に不利益を与えるおそれのあるものを、不当な取引方法として指定することができる。

2 知事は、前項の規定による指定をしようとするときは、あらかじめ、鳥取県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。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、前項の規定による指定をするときは、その内容を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。

(昭61条例47・追加、平16条例20・一部改正)

(不当な取引方法の禁止)

第11条の3 事業者は、前条第1項の規定により指定された不当な取引方法を用いてはならない。

(昭61条例47・追加)

(不当な取引方法の調査)

第11条の4 知事は、事業者が前条の規定に違反している疑いがあると認めるときは、速やかに、必要な調査を行うものとする。

2 知事は、事業者が不当な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効能、種

類、商標、製造者名、販売数量、必要数量及びその性能若しくは品質又は役務の効果、種類及びその内容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。

(昭61条例47・追加、平18条例27・一部改正)

(不当な取引方法等の情報提供)

第11条の5 知事は、事業者が第11条の3の規定に違反している疑いがある場合において、被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、当該事業者に係る不当な取引方法、商品等の種類その他必要な情報を公表するものとする。

(平16条例20・追加)

(不当な取引方法に係る措置の勧告)

第11条の6 知事は、事業者が第11条の3の規定に違反しているとき、当該事業者に対し、当該取引方法の改善その他必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じ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、事業者が第1項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

(昭61条例47・追加、平16条例20・旧第11条の5繰下)

(不当な取引方法を用いた事業者の氏名等の情報提供)

第11条の7 知事は、事業者が第11条の3の規定に違反しているとき、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認めるときは、速やかに、第11条の5に定める事項のほか、当該不当な取引方法を用いた事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を公表するものとする。

(平16条例20・追加)

(不当な取引方法の防止)

第11条の8 知事は、事業者が第11条の2第1項の規定により指定された不当な取引方法を用いることを未然に防止するため、必要な調査又は指導を行うことができる。

2 知事は、前項の規定による調査又は指導を行うため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(昭61条例47・追加、平16条例20・旧第11条の6繰下)

第4節 啓発活動及び教育の推進

(昭61条例47・旧第3節繰下・一部改正)

第12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、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、子供のときからの消費者教育の必要性を重視し、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。

2 県は、前項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、高齢化、高度情報化、国際化等の進展に配慮するとともに、消費者の年齢その他の特性に応じて効果的に行うよう配慮するものとする。

3 県は、第1項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、消費者からの相談及び苦情並びに他県の被害状況等に応じて、迅速かつ効果的に行うものとする。

(昭61条例47・平18条例27・一部改正)

第3章 消費者の苦情の処理及び被害の救済に関する施策

(苦情の処理)

第13条 知事は、消費者から苦情(事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情をいう。以下同じ。)の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該苦情を解決するため必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、市町村が講ずる消費者からの苦情の処理に関する措置について、必要に応じて、情報の提供、技術的助言その他の支援を行うほか、市町村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っ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

対応するものとする。

- 3 知事は、弁護士、司法書士その他消費生活について専門的な知識等を有する者及び団体等と連携を図り、並びに必要に応じてその人材を活用することにより、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必要な措置を講ずるものとする。

(平18条例27・平23条例18・一部改正)

(あっせん又は調停)

- 第14条 知事は、消費者からの苦情が前条の規定による措置によっては解決することが著しく困難であると認めるときは、鳥取県消費生活審議会のあっせん又は調停に付することができる。
- 2 鳥取県消費生活審議会は、あっせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。
- 3 知事は、事業者が前項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたときは、その旨を公表することができる。

(訴訟の援助)

- 第15条 知事は、消費者が事業者の供給する商品等によって受けた被害に関し、事業者を相手とする訴訟を提起する場合において、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当するときは、鳥取県消費生活審議会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けその他の援助を行うことができる。
  - (1) 当該訴訟に係る紛争が鳥取県消費生活審議会のあっせん又は調停によって解決されなかったこと。
  - (2) 当該訴訟に係る被害と同種の被害が多数発生し、又はそのおそれがあること。
  - (3) 当該訴訟に係る被害額が規則で定める額以下であること。

(貸付金の返還等)

- 第16条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。
- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

#### 第4章 生活関連物資に関する施策

(情報の収集等)

- 第17条 知事は、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。)について、その価格の動向及び需給の状況に関し情報を収集し、必要に応じてその情報を公表するものとする。
- 2 事業者は、前項の規定による情報の収集について協力しなければならない。

(緊急調査)

- 第18条 知事は、生活関連物資の供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれがあり、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、県民の消費生活に重大な影響を及ぼすおそれ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、速やかに、当該生活関連物資に関し必要な調査を行うものとする。

(平18条例27・一部改正)

(事業活動の是正の勧告)

- 第19条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が当該生活関連物資の円滑な流通を妨げ、又は当該生活関連物資を著しく不適正な価格で供給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、その是正のため必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。
- 2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置について報告を求めることができる。
- 3 知事は、事業者が第1項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

(平18条例27・一部改正)

(緊急調査による情報の公表)

- 第20条 知事は、生活関連物資の需給又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、第18条の規定による調査によって得た情報を公表することができる。

(平18条例27・一部改正)

(事業者に対する協力の要請)

第21条 知事は、第17条第1項の規定による情報の収集又は第18条の規定による調査の結果、生活関連物資の円滑な供給又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該生活関連物資の供給の確保その他の措置について協力を求めることができる。

(平18条例27・一部改正)

#### 第5章 環境の保全への配慮等

(平18条例27・改称)

第22条 消費者は、その消費生活が環境に及ぼす影響を理解し、物を大切にするとともに、商品等の選択、購入、使用、利用等に際しては、不用品の再利用及び再生利用を行う等環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業活動を行うに当たって、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

3 知事は、県民が健全な消費生活を営むことができるようにするため、消費生活が環境に及ぼす影響等環境の保全に関する知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

(平18条例27・一部改正)

#### 第6章 鳥取県消費生活審議会

(設置)

第23条 県民の消費生活の安定及び向上を図るため、鳥取県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

(所掌事務)

第24条 審議会は、知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要事項を調査審議する。

2 審議会は、県民の消費生活に関する事項に関し、知事に意見を述べることができる。

(組織)

第25条 審議会は、委員15人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 消費者
- (3) 事業者
- (4) 関係行政機関の職員

(任期)

第26条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長)

第27条 審議会に、会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第28条 審議会の会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審議会は、委員の半数以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第29条 審議会に、第14条第1項の規定によるあっせん及び調停並びに第15条の規定による訴訟の援助に係る事項を処理させるため、苦情処理部会(以下「部会」という。)を置く。

2 部会は、会長が指名する委員5人以内で組織する。



3 前2条の規定は、部会の運営について準用する。

(運営に関する細則)

第30条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関する事項は、審議会が定める。

#### 第7章 雑則

(立入調査等)

第31条 知事は、第7条、第11条の4第1項及び第18条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員に、当該事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

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、関係者にこれを提示しなければならない。

3 知事は、事業者が第1項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、若しくは虚偽の資料の提出若しくは説明をし、又は同項の規定による立入調査を拒み、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、答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたときは、その旨を公表することができる。

(平18条例27・追加)

(関係行政機関への協力の要請)

第32条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、関係行政機関に対し、情報の提供その他の協力を求めるものとする。

(平18条例27・旧第31条繰下)

(権限の委任)

第33条 この条例に規定する知事の権限に属する事務は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第153条の規定に基づき、別に定めるところにより、知事の権限に属する事務を処理するための組織を構成する機関の長に委任する。

(平18条例27・追加)

(委任)

第34条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(平18条例27・旧第32条繰下)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和55年6月1日から施行する。

(平18条例27・旧附則・全改)

(検討)

2 知事は、平成27年度末を目途として、この条例の規定及びその実施状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

(平23条例18・全改)

附 則(昭和61年条例第47号)

この条例は、昭和62年1月1日から施行する。

附 則(平成16年条例第20号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成18年条例第27号)

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

附 則(平成23年条例第18号)

この条例は、公布の日から施行する。

## ○不当な取引方法の指定

平成 16 年 3 月 30 日  
鳥取県告示第 244 号

消費生活の安定及び向上に関する条例(昭和 55 年鳥取県条例第 5 号)第 11 条の 2 第 1 項の規定に基づき、不当な取引方法を次のとおり指定し、平成 16 年 3 月 30 日から施行する。

昭和 60 年鳥取県告示第 208 号(不当な取引方法の指定について)は、平成 16 年 3 月 29 日限り廃止する。

### 1 勧誘に際しての不当な取引方法

- (1) 商品又は役務(以下「商品等」という。)を設置し、又は利用することが法令等により義務付けられているかのような言動又は表示(以下「言動等」という。)を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (2) 商品等の内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利であるかのような言動等を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (3) 商品等の内容又は取引条件に関する重要な事項について、事実を隠し、又は虚偽の事実を告げて契約の締結を勧誘すること。
- (4) 自らが官公署又は公共的な団体(以下「官公署等」という。)の職員であるかのような言動等を用いて、又は官公署等の許可、認可、後援等を得ているかのような言動等を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (5) 商品の販売若しくは購入又は役務の提供(以下「商品の販売等商品等の取引」という。)に際し、事業者の氏名若しくは名称、住所その他表示をすることが必要であると認められる事項を明らかにせず、又は虚偽の内容を告げて契約の締結を勧誘すること。
- (6) 将来における不確実な事項について断定的な情報又は判断を提供することにより消費者を誤認させて契約の締結を勧誘すること。
- (7) 商品の販売等商品等の取引の意図を隠し、又は商品の販売等商品等の取引以外のことが主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、又はそのような内容の広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘すること。
- (8) 商品の販売等商品等の取引を行う目的で、検査その他の役務又は商品が無償又は著しく低い対価で提供し、これによる消費者の心理的負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘すること。
- (9) 威圧的な言動又は消費者等の生命、身体、財産、運命、信用等に関し心理的不安に陥れるような言動を用いて、消費者を困惑させて、契約の締結を勧誘すること。
- (10) 消費者を集め、又は消費者が集まっている場所において、主たる販売の目的である商品等以外の商品等が無償又は著しく低い対価で提供することにより、不当に消費者の購買意欲を誘引し、消費者の合理的な判断を妨げて契約の締結を勧誘すること。
- (11) 未成年者、高齢者その他の者の取引に関する知識、経験又は判断力の不足に乗じて、その者に不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘すること。
- (12) 消費者の意に反して、長時間にわたり、若しくは、反復して勧誘し、又は営業所等へ誘引して契約の締結を勧誘すること。
- (13) 消費者の意に反して、深夜、早朝等生活に支障のある時間帯に又は勤務先等に電話し、又は訪問して、消費者が迷惑を覚えるような方法を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (14) 消費者がその住居又は勤務先から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないで契約の締結を勧誘すること。
- (15) 消費者が勧誘場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から消費者を退去させないで契約の締結を勧誘すること。
- (16) 消費者の年齢、収入その他の契約を締結する上で重要な事項について偽るようにならして契約の締結を勧誘すること。
- (17) 商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、業として貸付けを行う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、執ように契約の締結を勧誘すること。

### 2 契約内容に関しての不当な取引方法

- (1) 消費者に名義の貸与を求め、又は消費者の名義を無断で使用して、その意に反する債務を負担させる契約を締結させること。
- (2) 商品等の購入に伴って消費者が受ける信用の供与がその者の支払能力を超えることが明らか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契約を締結させること。
- (3) 消費者が当面必要としない過大な量の又は不当に長期にわたって供給される商品等の購入を内容と

する契約を締結させること。

- (4) 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な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。
- (5) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の取消し若しくは解除の申出又は契約の無効を主張する権利を不当に制限する内容の契約を締結させること。
- (6) 消費者に著しく不利益をもたらすこととなる事業者の免責事項を定めた内容の契約を締結させること。
- (7) 消費者が意思表示をした事項と異なる事項を記載した契約書面を作成して、消費者に著しい不利益をもたらすこととなる不当な内容の契約を締結させること。
- (8) 契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利益な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させること。

### 3 債務履行に際しての不当な取引方法

- (1) 消費者、保証人その他の法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜等生活に支障のある時間帯に、若しくは勤務先等に電話し、訪問する等の不当な方法を用いて、債務の履行を迫ること。
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金融機関等から預貯金の払戻し又は業として貸付けを行う者からの借入れを受けること等により消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を迫ること。
- (3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等の債務の履行に関する情報を信用情報を取り扱う機関又は消費者等の関係人若しくは不特定多数の者に通知する旨の言動を用い、心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫ること。
- (4) 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にもかかわらず、一方的に契約の成立又はその内容を主張して、債務の履行を迫ること。
- (5) 法律上支払義務のない者に正当な理由なく電話し、訪問する等の不当な方法を用いて、債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力させること。
- (6) 事業者の氏名又は名称及び住所を明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して債務の履行を迫ること。
- (7) 消費者に商品の販売等商品の販売又は役務の提供と一体をなす信用の供与をする契約を締結した場合において、消費者が正当な根拠に基づき、当該商品の販売等商品の販売又は役務の提供を行う者に対して生じている事由をもって当該契約に係る支払を拒否しているにもかかわらず、債務の履行を迫ること。
- (8) 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不当に拒否し、又は遅延させること。

### 4 契約解除に際しての不当な取引方法

- (1) 消費者のクーリング・オフ(次に掲げる法律の規定に基づく契約の申込みの撤回又は解除をいう。以下同じ。)の権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として契約の成立又は存続を強要すること。
  - ア 金融商品取引法(昭和23年法律第25号)第37条の6第1項
  - イ 宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)第37条の2第1項
  - ウ 割賦販売法(昭和36年法律第159号)第35条の3の10第1項及び第35条の3の11第1項
  - エ 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、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第2項並びに第58条第1項、第58条第1項並びに第58条の14第1項
  - オ 特定商品等の預託等取引契約に関する法律(昭和61年法律第62号)第8条第1項
  - カ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律(平成4年法律第53号)第12条第1項
  - キ 不動産特定共同事業法(平成6年法律第77号)第26条第1項
  - ク 保険業法(平成7年法律第105号)第309条第1項
- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく商品等を使用させ、又は利用させて、契約の成立又は存続を強要すること。
- (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、法令上根拠のない手数料、送料、サービスの対価等の支払を要求して、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (4) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金等を要求し、威迫する等して、契約の存続を強要すること。

- (5) 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、契約の取消し若しくは解除の申出又は契約の無効の主張に際し、これを不当に拒否し、威迫する等して、契約の成立又は存続を強要すること。
- (6) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回、契約の取消し若しくは解除又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらの事由によって生ずる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。

改正文(平成 22 年告示第 211 号)抄  
平成 22 年 4 月 6 日から施行する。

改正文(平成 25 年告示第 587 号)抄  
平成 25 年 8 月 6 日から施行する。

## ○なしについての表示基準

昭和 58 年 8 月 11 日  
鳥取県告示第 689 号  
改正 平成 6 年 3 月 15 日告示第 208 号  
平成 25 年 8 月 9 日告示第 595 号

### (適用範囲)

第 1 条 この基準は、販売事業者が、消費者に販売するなしに適用する。

### (定義)

第 2 条 この基準において「なし」とは、日本なしの生鮮果実をいう。

2 この基準において「販売事業者」とは、なしを消費者に直接販売する事業者をいう。

### (表示事項)

第 3 条 販売事業者がなしを販売する場合に表示すべき事項（以下「表示事項」という。）は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項とする。ただし、別表第 6 号に規定する事項は、販売事業者が消費者に発行する領収書又は伝票に表示されていない場合に限る。

- (1) 二十世紀を消費者が販売されるなしの形状を確認することが困難な容器により販売する場合 別表に規定する事項
- (2) 二十世紀以外の品種のなしを消費者が販売されるなしの形状を確認することが困難な容器により販売する場合 別表第 1 号、第 2 号及び第 4 号から第 7 号までに規定する事項
- (3) 消費者が販売されるなしの形状を確認することができる容器により販売する場合 別表第 1 号、第 2 号及び第 5 号から第 7 号までに規定する事項。
- (4) 販売されるなしを容器に封入せず店頭で陳列する方法により販売する場合 別表第 1 号及び第 2 号に規定する事項

### (表示方法)

第 4 条 表示事項は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるところにより表示しなければならない。

- (1) 前条第 1 号から第 3 号までに規定する場合における表示事項
    - ア 別表第 2 号及び第 3 号に規定する事項以外の事項は、販売に用いる容器(その表面に表示することが困難な容器にあっては、封入用ラベル類を含む。)の表面の見やすい位置に、日本工業規格 Z8, 305 に規定する 10 ポイント以上の文字で表示すること。
    - イ 別表第 2 号に規定する事項は、陳列箇所の見やすい位置に日本工業規格 Z8, 305 に規定する 60 ポイント以上の文字で当該事項を記載した札により表示すること。
    - ウ 別表第 3 号に規定する事項は、ア又はイに規定するいずれかの方法により表示すること。
  - (2) 前条第 4 号に規定する場合における表示事項 陳列箇所の見やすい位置に日本工業規格 Z8, 305 に規定する 60 ポイント以上の文字で当該事項を記載した札により表示すること。
- 2 前項に規定する表示に用いる文字は、下地の色と対照的な色の読みやすいものでなければならない。

### 別表(第 3 条関係)

- (1) 品種名
- (2) 価格(販売事業者が自ら定めた価格)
- (3) 付表の区分によるなしの大きさ
- (4) 内容重量(キログラム)
- (5) 個数
- (6) 販売年月日(店頭で直接引き渡しの場合にあっては当該引き渡し年月日、注文により発送する場合にあっては発送年月日)
- (7) 販売事業者の住所、氏名(法人にあっては、名称)及び電話番号

### 付表

大きさの区分	10kg 箱あたりの個数
5L	20 個以下
4L	24 個以下
3L	28 個以下
2L	32 個以下
L	36 個以下
M	40 個以下
S	44 個以下
規格外	45 個以上

# 鳥取県消費者教育推進計画 概要版

平成 28 年 3 月

鳥取県ではこれまで、「消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づき、県民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、消費生活に関する啓発活動を推進するとともに、消費者教育の充実にも努めてきました。

しかし、社会のグローバル化・高度情報化・高齢化などの急速な進展により、消費者問題も多様化・複雑化しており、高齢者を中心とした悪質商法に関する被害の相談、インターネット関連のトラブルの相談などが多く寄せられています。

このような状況の中、平成24年12月に消費者教育の推進に関する法律(以下「消費者教育推進法」という。)が施行され、平成25年6月には「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(以下「基本方針」という。)が閣議決定されました。

消費者教育推進法及び基本方針において、消費者教育は、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、「消費者市民社会」の形成に寄与する消費者を育成することとされています。

また、消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障がいの有無など消費者の特性にも配慮した適切な方法で、学校・地域・家庭・職域など様々な場において、かつ消費者教育を推進する多様な主体が連携して効果的に行っていくことが求められているところです。

こうした背景や消費者教育推進法等の趣旨を踏まえ、本県においても、県内の実情や県民の意識・ニーズをとらえ、消費者教育を総合的かつ一体的に推進するための「鳥取県消費者教育推進計画」を策定します。

## 消費者教育の定義

- 消費者教育とは、『消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動』をいいます。
- 消費者市民社会とは、『消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会』をいいます。

## 計画の位置付け

消費者教育推進法第10条第1項に基づいて策定する「都道府県消費者教育推進計画」です。

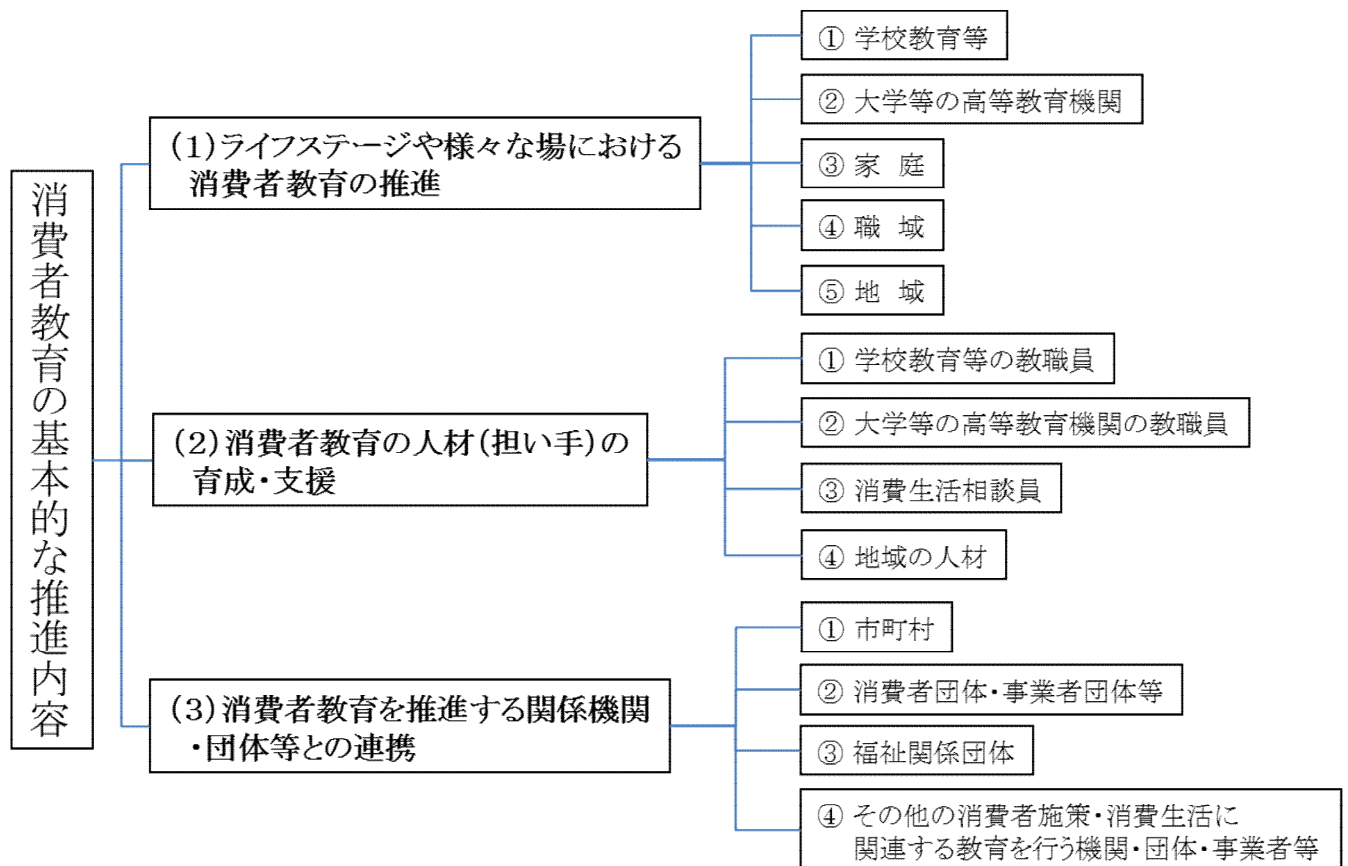
## 計画期間

平成28年度から平成30年度までの3年間で重点的活動期間として設定します。

なお、国の動向や県の取組の実施状況を踏まえ、必要に応じて計画期間も含めた見直しを実施します。

## 消費者教育の推進の内容

国の基本方針を踏まえ、消費者教育の基本的な推進内容を次のとおり体系的に整理し、消費者教育の担い手が相互に役割を認識しながら、連携して消費者教育を推進していきけるよう取り組みます。



## 計画期間中に重点的に取り組む内容（重点項目）

消費者教育の推進に当たっては、次の3点を計画期間中に特に重点的に取り組む内容として設定し、「消費者教育の基本的な内容」に掲げる項目を縦に貫く視点で総合的に取り組みます。

**重点項目1** 消費生活センターを中心とした「消費者教育」の意義の普及

**重点項目2** 小・中・高等学校における消費者教育の一層の推進

**重点項目3** 高齢者・障がいのある人の消費者被害を防ぐ仕組みづくり

### 重点項目1：消費生活センターを中心とした「消費者教育」の意義の普及

- 消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口による広報・情報発信の強化
  - 消費生活センターが消費者教育の中心的な役割を果たせるよう、消費者教育に関する様々な資料や教材、優良事例等の収集・展示をするとともに、積極的に情報発信を行います。
  - 消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口が住民により身近な存在となるよう、市町村とも連携してその機能や役割についての広報を展開します。
- 「消費者市民社会の形成」という消費者教育の新たな視点の普及啓発
  - 「消費者市民社会の形成」を啓発する広報素材（映像・動画、リーフレット等）を新たに作成し、学校・家庭・地域など、様々な場での活用を推進します。
  - 消費者市民社会の形成につながる「エシカル消費」（人や社会、環境への配慮など、商品やサービスの背景にある社会的価値を考えた消費活動）の概念を普及するため、関係機関・団体や民間企業とも連携しながら相乗的な広報・啓発を展開します。
- 消費生活に関する様々な知識・情報を習得できる機会の拡充
  - 金融、情報メディア、悪質商法対策、社会的価値を考えた消費活動など、消費生活に関する様々な知識を習得できる講座を消費生活センターが中心となり、関係機関・団体と連携しながら、消費者大学を開学します。
- 年代・性別などターゲットやライフスタイルに応じた効果的な広報の実施
  - 様々な広報媒体（広報誌、新聞、テレビ、ラジオ、インターネット、防災無線、メール配信など）をターゲットに応じて効果的に活用し、実効性のある広報を展開します。

### 重点項目2：小・中・高等学校における消費者教育の一層の推進

- 教育現場での「消費者教育推進法」の趣旨及び内容の理解・普及
  - 学習指導要領等との関連性を踏まえた、学校や教員向けの消費者教育に関する連携・支援メニュー（パンフレット）を作成し、学校関係者が集まる会議や研修会等で配付・説明します。
- 消費者教育を行う教職員の指導力向上のための支援
  - 消費生活センターに、教育機関等とのつなぎ役となる消費者教育支援員（仮称）を配置し、教育機関を巡回して消費者教育に関する情報発信、外部講師との調整など、消費者教育をコーディネートすることにより、効果的な消費者教育のための支援ができる体制を整備します。
- 学校で活用できる啓発資料や教材を提供
  - 消費生活センターと教育委員会・教育機関等の有志による消費者教育推進ワーキングチームを結成し、学校での消費者教育に有効な資料や教材の収集・作成などを検討します。
  - 全国の優良指導事例や教材等の情報収集を行い、教育機関へ積極的に情報提供します。
- 消費者行政担当課と教育委員会・教育機関との連携
  - 消費生活センターと教育委員会・教育機関の有志による消費者教育推進ワーキングチームを結成し、学校での効果的な消費者教育に係る支援策を検討します。〔再掲〕
  - 学習指導要領等との関連性を踏まえた、学校や教員向けの消費者教育に関する連携・支援メニュー（パンフレット）を作成し、学校関係者が集まる会議や研修会等で配付・説明します。〔再掲〕



### 重点項目3：高齢者・障がいのある人の消費者被害を防ぐ仕組みづくり

#### ■ 高齢者や障がいのある人を地域で支えるための見守りネットワークの構築

- 福祉分野での既存の地域見守りネットワーク関係者と消費者教育関係者が一堂に会し、相互に役割や連携方法を確認する機会を提供します。
- 地域住民と消費生活相談窓口とのパイプ役になる「地域消費生活サポーター（※）」の養成・活動支援を行います。

#### ■ 地域包括支援センター、障がい者地域生活支援センターとの連携

- 地域包括支援センターや障がい者地域生活支援センターが行う会議・研修会等に講師を派遣し、消費生活センターの機能・役割の理解と消費生活に関する情報の共有化を図ります。

#### ■ 高齢者等を狙った特殊詐欺や悪質商法等に対する被害防止施策の強化

- 情報通信機器の普及や決済手段の多様化（クレジットカードやプリペイドカードなど）を悪用した詐欺的商法やマイナンバーなど新たな制度に便乗した詐欺的行為など、消費者被害の実態に即した啓発活動を迅速に実施します。
- 深刻化する特殊詐欺被害の撲滅に向けて地域の見守りネットワーク構築を支援します。
- 悪質な電話勧誘による被害防止について消費者庁のモデル事業で高い効果を実証されている自動通話録音装置（※）の普及促進を図ります。

#### ■ 消費者団体等が実施する消費者被害防止のための自主的な活動の支援

- 消費者団体等が行う消費者教育の推進に係る取組を幅広く支援し、特に高齢者の消費者被害防止を目的とした事業に対して手厚く支援します。

##### ※「地域消費生活サポーター」

身近な地域住民の見守りや消費生活相談窓口との橋渡し役（パイプ役）になる活動を期待して、県が養成・認定し、市町村が活用する、地域における消費者啓発のリーダー的存在です。

消費生活センターが認定した講座（消費生活の基礎的知識を有する人材となりえる講座）の修了者のうち、地域消費生活サポーターの趣旨に賛同される人を認定しており、平成26年度までに県内17市町村で延べ336名が地域消費生活サポーターの認定を受けています。

##### ※「自動通話録音装置」

電話機に接続することで、電話着信時に犯罪等防止のためのメッセージを流し、通話を自動で録音することのできる装置です。電話口の犯罪行為等に対して、犯罪等の抑止・防止に効果があることが消費者庁のモデル事業で実証されています。

## 推進体制・成果の検証

- 県域における消費者教育施策の推進については、消費生活センター及び教育委員会をはじめとする関係機関が情報共有の上、有機的に連携し効果的に推進していくことに努めるとともに、「鳥取県消費者教育推進地域協議会」にその取組状況を適宜報告することで計画の実行性を担保します。
- 本計画に基づき推進していく消費者教育を実行性のあるものとするため、計画の進行管理や成果の検証について、毎年度、鳥取県消費者教育推進地域協議会を開催し、目標設定や評価方法等も含めて検討します。

### 《お問合せ先》

# 鳥取県消費生活センター

米子市末広町 294 米子コンベンションセンター 4 階

■ 電話 0859-34-2765

■ ファクシミリ 0859-34-2670

■ 電子メール [shohiseikatsu@pref.tottori.jp](mailto:shohiseikatsu@pref.tottori.jp)

## < 職員名簿 >

(平成28年9月現在)

### ◆鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター

〒683-0043 米子市末広町294 (米子コンベンションセンター4階)  
電話 (0859) 34-2765 ファクシミリ (0859) 34-2670

所長	村田 弘子	(電話) 0859-34-2705
次長	倉敷 美佐雄	(電話) 0859-34-2705
係長	村岡 弘章	(電話) 0857-26-7186 (東部駐在)
係長	五百川 和久	(電話) 0859-34-2765
主事	福田 将之	(電話) 0859-34-2760
参事(兼)	長谷 善幸	(電話) 0857-26-7187 (本務:くらしの安心推進課)
非常勤職員 (不当取引専門指導員)	北浦 壽美男	(電話) 0857-26-7186 (東部駐在)
非常勤職員 (特殊詐欺撲滅リーダー)	板倉 保	(電話) 0859-34-2760
非常勤職員 (消費者教育推進員)	加藤 直子	(電話) 0859-34-2760
非常勤職員 (事務員)	祖田 貴子	(電話) 0859-34-2760
臨時的任用職員 (事務員)	高木 海	(電話) 0857-26-7186 (東部駐在)

### ■東部消費生活相談室

(開所日:月～金 8:30-17:00、ただし祝日・年末年始を除く)

〒680-8570 鳥取市東町一丁目271 (鳥取県庁第二庁舎2階)  
電話 (0857) 26-7605 ファクシミリ (0857) 26-8144

### ■中部消費生活相談室

(開所日:火～土 9:00-17:30、ただし祝日とその翌日・年末年始を除く)

〒682-0816 倉吉市駄経寺町187-1 (倉吉交流プラザ2階)  
電話 (0858) 22-3000 ファクシミリ (0858) 24-5646

### ■西部消費生活相談室

(開所日:毎日 8:30-17:00、ただし祝日・年末年始を除く)

〒683-0043 米子市末広町294 (米子コンベンションセンター4階)  
鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター内  
電話 (0859) 34-2648 ファクシミリ (0859) 34-2670