

和歌山県消費生活条例施行規則

平成9年3月28日

規則第30号

目次

第1章 総則(第1条)

第2章 消費生活の安全(第2条—**第7条**)

第3章 和歌山県消費生活審議会消費者苦情処理部会等(**第8条**—第14条)

第4章 訴訟費用等の援助(第15条—第26条)

第5章 雑則(第27条—第32条)

附則

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この規則は、和歌山県消費生活条例(平成8年和歌山県条例第47号。以下「条例」という。)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

第2章 消費生活の安全

(自主基準設定等の届出)

第2条 条例第14条第2項の規定による届出は、自主基準設定(変更・廃止)届出書(別記第1号様式)により行うものとする。

(合理的な根拠を示す資料の要求)

第2条の2 条例第6条第2項の規定による合理的な根拠を示す資料の提出の要求は、別記第1号様式の2により行うものとする。

2 条例第6条第2項の規定による合理的な根拠を示す資料の提出は、別記第1号様式の3により行うものとする。

第2条の3 条例第18条第3項の規定による合理的な根拠を示す資料の提出の要求は、別記第1号様式の4により行うものとする。

2 条例第18条第3項の規定による合理的な根拠を示す資料の提出は、別記第1号様式の3により行うものとする。

(不当な取引行為)

第3条 条例第18条第1項第1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。

- (1) 商品等について使用し、利用し、購入し、又は設置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説明を行って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 自らを国若しくは地方公共団体その他の公共団体又は公共的団体等の職員であるかのような言動等を用い、又は国若しくは地方公共団体その他の公共団体又は公共的団体等の許可、認可、後援等を得ているかのような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 商品等の内容又は取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する事項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説明を行って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 商品等の内容又は取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する事項に係る重要な情報を故意に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (5) 商品等の販売に際して、消費者が過去に関わった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らせ、過去の取引に係る不利益が回復できるかのように告げ、又は現在被っている不利益が拡大すること若しくは新たな不利益を被ること

を防止するかのように告げて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (6) 前各号に掲げるもののほか、消費者の契約締結の意思の決定に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、又は**将来における不確実な事項について断定的判断を提供して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (7) 商品等の販売に際して、事業者の氏名又は名称、住所又は所在地その他の事業者を特定する情報を明らかにせず、若しくは偽って、又は他の事業者であると誤認させるような方法で情報を提供して**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (8) 路上その他の公共の場所において消費者を呼び止め、消費者の進路に立ちふさがり、消費者に付きまとう等の方法により、その場で、又は営業所等へ誘引して、執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**
- (9) 商品等を販売する目的で、親切行為、無料検査その他の無償の役務の提供又は無償の商品の提供を行い、これによる消費者の心理的負担を利用して、執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**
- (10) 消費者の意に反して、早朝、深夜、消費者の勤務時間中等において電話をし、訪問する等消費者に迷惑をかけるような方法を用いて、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (11) 消費者の意に反して、長時間にわたって、若しくは反復して、又は威圧的な言動等を用いて、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (12) 消費者の商品等の内容又は取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する事項についての知識、判断力、経験等の不足に乗じて、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (13) 商品等の販売の意図を明らかにせず、若しくは商品等の販売以外のことを主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、又はそのような広告等で消費者を誘引して、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (14) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供すること等により、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**
- (15) 消費者の不幸を予言し、健康の不安、老後の不安その他の生活上の不安を殊更あおる等消費者に心理的な不安を与え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**
- (16) 消費者の年齢、収入その他契約を締結する上で重要な事項について偽るよう消費者を唆して、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (17) 消費者が住居又は業務を行っている場所から退去すべき旨の意思表示をしたにもかかわらず、退去しないで**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (18) 消費者が勧誘されている場所から退去する旨の意思表示をしたにもかかわらず、退去させないで、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (19) 消費者の拒否の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなしに、電気通信手段により一方的に広告等を反復送信して、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**
- (20) 消費者の意に反して、同一の消費者に対し商品等を反復継続して供給し、又は**契約の更新を勧誘し、若しくは契約を締結させる行為**
- (21) 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、金融機関等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧め、又は定期預金、生命保険等の解約等をして資金を調達させて、**契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為**

第4条 条例第18条第1項第2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。

- (1) 消費者にとって当面必要としない不当に過大な量の商品等の販売を行い、又は不当に長期にわたる商品等の販売を行う内容の契約を締結させる行為
- (2) **通常取引価格に比して著しく高い価格を定める内容の契約を締結させる行為**
- (3) 商品等の販売に伴って消費者が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
- (4) 契約に係る損害賠償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の負担を求める内容の契約を締結させる行為
- (5) **法令の規定が適用される場合に比して消費者の権利を制限し、消費者の義務を加重し、又は信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させる行為**
- (6) 消費者が契約の申込みの撤回、解除又は取消し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
- (7) 消費者がした意思表示の内容と異なる事項を記載した虚偽の契約書面又は当然記載すべき事項を欠く等の不備な契約書面を作成して、消費者に著しく不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- (8) **契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な裁判管轄を定める条項を設けた契約を締結させる行為**
- (9) **債務不履行、債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任又は当該瑕疵に係る事業者の修補責任の全部又は一部を不当に免除する条項を設けた契約を締結させる行為**
- (10) 商品等を購入する際に本人であることを確認するためのクレジットカード、会員証、パスワード等が第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負わせる条項を設けた契約を締結させる行為
- (11) **消費者に名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させることとなる内容の契約を締結させる行為**

第5条 条例第18条第1項第3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。

- (1) 執ような又は威圧的な言動等を用いて、早朝、深夜、消費者の勤務時間中等において電話をし、訪問する等消費者に著しく迷惑をかけるような方法を用いて、債務の履行を不当に強要する行為
- (2) 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若しく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、債務の履行を不当に強要する行為
- (3) 消費者を威迫し、又は困惑させるために正当な理由なく、消費者に不利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を用いて、債務の履行を不当に強要する行為
- (4) 前各号に掲げるもののほか、消費者を欺き、威迫し、又は困惑させて、債務の履行を不当に強要する行為
- (5) 契約の成立について当事者間で争いがあるにもかかわらず、契約の成立を一方的に主張して執ような又は威圧的な言動等を用いて、強引に代金を請求し、又は支払わせる行為
- (6) 消費者からの債務の履行の督促に対して、担当者不在、退職等を理由にして説明

を拒む等適切な対応をすることなく、債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

- (7) 消費者の関係人に対し、正当な理由なく電話その他の通信手段を用いて連絡を取り、又は訪問等を行うことによって、法律上支払義務のない者に債務の履行への協力を迫る行為
- (8) 事業者の氏名又は名称、住所又は所在地その他の事業者を特定する情報を明らかにせず、又は偽って、消費者に対し、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為
- (9) 継続的に商品等を提供する契約に関して、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は消費者に対する債務の履行を一方的に中止する行為

第6条 条例第18条第1項第4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。

- (1) 消費者のクーリング・オフ(割賦販売法(昭和36年法律第159号)、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)その他これらに類する法令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。以下同じ。)の権利の行使に際し、法令上根拠のない手数料、送料等の支払を要求する等の方法により、当該権利の行使を妨げ、契約の解除、取消し等を妨げる行為
- (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、使用又はその全部若しくは一部を消費したときはクーリング・オフの権利の行使ができなくなる商品について、これを使用又は消費させる等の方法により、当該権利の行使を妨げ、契約の解除、取消し等を妨げる行為
- (3) 前2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、契約の解除又は契約の取消しの権利の行使(契約の無効の主張を含む。次号において同じ。)に際し、これを拒否し、若しくは黙殺し、又は消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させて、当該権利の行使を妨げ、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げる行為
- (4) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除又は契約の取消しの権利の行使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、損害賠償義務等の債務の完全な履行をせず、消費者からの苦情に対して適切な対応をすることなく、当該債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為
- (5) 消費者のクーリング・オフ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、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為
- (6) 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、損害賠償金等を要求し、又は威迫等をして契約の存続を強要する行為

第7条 条例第18条第1項第5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。

- (1) 立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信を招く表現を用いて、与信契約等(条例第18条第1項第5号に規定する与信契約等をいう。以下同じ。)の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為
- (2) 商品等の売買契約の締結又はその勧誘に際して、与信に関する重要な情報を提供せず、又は事実と異なる情報若しくは誤認させる情報を消費者に告げて、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為

- (3) 他の事業者の求めにより消費者が名義の貸与をした契約を締結し、当該契約に基づく債務が消費者の意に反するものであることを知り、又は知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為
- (4) 販売業者等の行為が条例第18条第1項第1号及び第2号に規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある商品等の販売をする者等を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為
- (5) 与信契約等において、販売業者等に対して生じている事由をもって消費者が正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話し、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

第3章 和歌山県消費生活審議会消費者苦情処理部会等

(組織)

第8条 条例第29条第5項の消費者苦情処理部会(以下「苦情処理部会」という。)は、委員6人以内で組織する。

- 2 苦情処理部会に属すべき委員は、条例第28条の和歌山県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の会長が指名する。
- 3 委員の任期は、審議会委員の任期と同じとする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員は、再任されることができる。

(部会長)

第9条 苦情処理部会に、苦情処理部会の長(以下「部会長」という。)を置く。

- 2 部会長は、苦情処理部会に属する委員の互選によって定める。
- 3 部会長は、苦情処理部会の事務を掌理する。
- 4 部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、苦情処理部会に属する委員のうちから部会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(審議会と苦情処理部会の関係)

第10条 審議会に対してなされた条例第18条の6に規定する付託への対応は、審議会の会長、部会長及び苦情処理部会に属する委員が協議して決定する。なお、決定後の具体的な処理については、苦情処理部会が審議会を代表して処理するものとする。

(臨時委員)

第11条 消費者苦情の特別の事案のあつせん又は調停を行うため必要があるときは、苦情処理部会に、臨時委員を置くことができる。

- 2 臨時委員は、部会長が任命する。
- 3 臨時委員は、当該特別の事案のあつせん又は調停が終了したときは、解任されるものとする。

(会議)

第12条 苦情処理部会の会議は、部会長が収集し、その議長となる。

- 2 苦情処理部会の会議は、苦情処理部会に属する委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 苦情処理部会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数の時は、議長の決するところによる。

(担当委員)

第13条 部会長は、消費者苦情のあつせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、苦情処理部会に属する委員の中から担当委員を指名し、あつせん又は調停を担当させる

ことができる。

(委任)

第14条 この章に定めるもののほか、苦情処理部会及び条例第29条第7項に規定する他の部会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

第4章 訴訟費用等の援助

(要件)

第15条 条例第18条の7の規定による訴訟に要する費用に充てる資金の貸付け、訴訟を維持するために必要な資料の提供等は、当該訴訟が次の各号のいずれにも該当する場合に行うものとする。

- (1) 条例第18条の6の規定によるあっせん及び調停によっては解決できなかった消費者苦情に係る訴訟であること。
- (2) 県内に住所を有する消費者が提起する訴訟であること。
- (3) 同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生じるおそれのある商品等又はその取引に係る訴訟であること。

(貸付けの対象範囲及び額)

第16条 条例第18条の7の規定により訴訟に要する費用に充てるため貸し付ける資金(以下「貸付金」という。)の額は、次に掲げる費用について知事が相当と認める額とする。

- (1) 民事訴訟費用等に関する法律(昭和46年法律第40号)第2章の規定により裁判所に納める費用
- (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必要であると認めるもの

2 貸付金の限度額は、訴訟1件当たり、50万円とする。

(貸付金の利息)

第17条 貸付金は、無利息とする。

(貸付けの申請)

第18条 貸付金の貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟資金貸付申請書(別記第2号様式)に、住民票の写しその他知事が必要と認める書類を添えて知事に提出しなければならない。

2 前項の規定による申請には、県内に住所を有し、かつ、貸付けに係る債務を保証するに足る資力を有する連帯保証人を立てなければならない。

(貸付けの決定及び通知)

第19条 知事は、前条第1項の申請書の提出があったときは、これを審査して貸付けの適否を決定し、その旨を消費者訴訟資金貸付決定通知書(別記第3号様式)又は消費者訴訟資金貸付不承認通知書(別記第4号様式)により当該申請者に通知するものとする。

(貸付金の交付)

第20条 前条の規定により貸付けの決定の通知を受けた者は、速やかに消費者訴訟資金借用証書(別記第5号様式)を知事に提出して、貸付金の交付を受けるものとする。

(貸付決定の取消し等)

第21条 知事は、第19条の規定により貸付けの決定の通知を受けた者が次の各号のいずれかに該当するときは、当該貸付けの決定を取り消すことができる。

- (1) 正当な理由なく、第19条の規定による貸付けの決定の通知を受けた日から相当の期間を経過してもなお訴訟を提起しないとき。
- (2) 訴訟を取り下げたとき。
- (3) 貸付金を貸付けの目的以外の目的に使用したとき。
- (4) 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。

- (5) 県内に住所を有しなくなったとき。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、この規則に違反したとき。

2 知事は、前項の規定により貸付けの決定を取り消したときは、その旨を消費者訴訟資金貸付決定取消通知書(別記第6号様式)により当該貸付けの決定の通知を受けた者に通知するものとする。この場合において、既に当該貸付けの決定に係る貸付金を交付しているときは、期限を定めてこれを返還させるものとする。

(貸付金の返還)

第22条 条例第18条の8第1項の規定による貸付金の返還は、当該貸付金に係る訴訟が終了した日から起算して3箇月以内に一括して行わなければならない。

2 知事は、貸付金の返還が正当な理由なく前条第2項後段の規定により定められた返還期限及び前項に規定する返還期限までに行われなかったときは、当該返還期限の翌日から当該貸付金が返還された日までの日数に応じ、その延滞した額につき年10.75パーセントの割合で計算して得た額の違約金を徴収することができる。

(貸付金の返還の猶予)

第23条 条例第18条の8第2項の規定により貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる特別な事情があると認める者は、災害その他やむを得ない理由により前条第1項に規定する返還期限までに貸付金を返還することが著しく困難であると認められる者とする。

2 条例第18条の8第2項の規定により貸付金の返還の猶予を受けようとする者は、消費者訴訟資金返還猶予申請書(別記第7号様式)を知事に提出しなければならない。

3 知事は、前項の申請書の提出があったときは、これを審査して、返還の猶予の適否を決定し、その旨を消費者訴訟資金返還猶予決定通知書(別記第8号様式)又は消費者訴訟資金返還猶予不承認通知書(別記第9号様式)により当該申請者に通知するものとする。

(貸付金の返還の免除)

第24条 条例第18条の8第2項の規定により貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる特別な事情があると認める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 訴訟の結果、貸付金に相当する額の金銭を得ることができなかった者
- (2) 貸付金の交付を受けた者(以下「借受者」という。)が死亡し、訴訟を承継する者がいない場合において、当該貸付金の返還の債務を承継した者
- (3) その他知事がやむを得ない事情があると認める者

2 条例第18条の8第2項の規定により貸付金の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟資金返還免除申請書(別記第10号様式)を知事に提出しなければならない。

3 知事は、前項の申請書の提出があったときは、これを審査して返還の免除の適否を決定し、その旨を消費者訴訟資金返還免除決定通知書(別記第11号様式)又は消費者訴訟資金返還免除不承認通知書(別記第12号様式)により当該申請者に通知するものとする。

(届出事項)

第25条 借受者(第3号に掲げる場合にあつては、当該訴訟を承継した者)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。

- (1) 訴訟を提起したとき。
- (2) 訴訟が終了したとき。
- (3) 訴訟の承継があったとき。
- (4) 訴訟に係る請求の内容を変更したとき。
- (5) 訴訟代理人に変更があったとき。
- (6) 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。

(訴訟の経過等の報告)

第26条 知事は、必要があると認めるときは、借受者に対し、訴訟の経過、貸付金の使用状況その他の事項について報告を求めることができる。

第5章 雑則

(審議会の庶務)

第27条 審議会の庶務は、環境生活部において行う。

第28条 削除

(身分証明書)

第29条 条例第38条第2項に規定する身分を示す証明書の様式は、別記第13号様式のとおりとする。

(公表の方法)

第30条 条例第39条第1項の規定による公表は、和歌山県報への登載その他広く県民に周知できる方法により行うものとする。

(意見陳述の機会の付与)

第31条 **条例第18条第5項の規定により事業者に意見を述べる機会を与える場合には、あらかじめ、当該事業者に対し、次に掲げる事項を書面により通知するものとする。**

- (1) 情報提供の原因となる事実
- (2) 情報提供の内容及び根拠となる条例等の条項
- (3) **意見書、証拠書類等の提出先及び提出期限（口頭による意見陳述の機会の付与を行う場合は、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）**

2 条例第39条第2項の規定により事業者に意見を述べる機会を与える場合には、あらかじめ、当該事業者に対し、次に掲げる事項を書面により通知するものとする。

- (1) 指導又は勧告の原因となる事実
- (2) 指導又は勧告の内容及び根拠となる条例等の条項
- (3) 意見書、証拠書類等の提出先及び提出期限（口頭による意見陳述の機会の付与を行う場合は、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）

3 **条例第18条第5項及び条例第39条第2項の規定による意見の陳述は、知事が口頭であることを認めたとときを除き、意見を記載した書面を提出して行うものとする。**

(知事への申出の手續)

第32条 条例第23条第1項の規定による知事への申出は、次に掲げる事項を記載した申出書を提出して行うものとする。

- (1) 申出人の住所及び氏名（法人その他の団体にあつては、その名称及び代表者の氏名）
- (2) 申出の趣旨、理由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、前項の規定による申出書の提出があつたときは、これを速やかに処理し、その処理の経過及び結果を申出人に通知するものとする。

附 則

- 1 この規則は、平成9年4月1日から施行する。
- 2 和歌山県消費者保護条例施行規則(昭和52年和歌山県規則第93号)は、廃止する。

附 則（平成12年3月31日規則第124号）抄
(施行期日)

- 1 この規則は、平成12年4月1日から施行する。

附 則（平成13年12月21日規則第116号）
この規則は、平成14年4月1日から施行する。

附 則（平成17年12月22日規則第115号）
この規則は、平成18年1月1日から施行する。

附 則（平成22年12月24日規則第65号）
この規則は、平成23年1月1日から施行する。

※太字は平成23年1月1日改正箇所