

資料 9

北海道消費生活条例

平成11年10月15日条例第43号
最終改正 平成28年3月31日条例第34号

目次

- 第1章 総則（第1条—第7条）
- 第2章 危害の防止、規格等の適正化等
 - 第1節 危害の防止（第8条—第9条の2）
 - 第2節 規格、表示等の適正化（第10条—第15条の2）
 - 第3節 不当な取引方法の禁止（第16条—第17条の2）
- 第2章の2 價格安定対策等（第18条—第22条）
- 第2章の3 苦情等の処理体制及び消費者被害の救済（第23条—第25条）
- 第3章 情報提供、教育等の推進等（第26条—第32条）
- 第4章 北海道立消費生活センター（第33条—第36条の8）
- 第5章 北海道消費生活審議会（第37条—第42条）
- 第6章 北海道消費者苦情処理委員会（第43条—第49条）
- 第7章 雜則（第50条—第53条）
- 第8章 罰則（第54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、消費者の利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、並びに道、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、道の施策の基本となる事項を定めることにより、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進は、道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が尊重されるとともに、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地域の状況に応じて消費者の自立が支援されることを旨として、行われなければならない。

- (1) 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されないこと。
- (2) 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択すること。
- (3) 商品又は役務の取引（事業者の物品購入等（事業者が消費者との間で行う、物品、権利その他のものの購入及び交換をいう。以下同じ。）を含む。）について、不当な取引方法から保護され、及び不当な条件を強制されないこと。
- (4) 商品若しくは役務又は事業者の物品購入等により不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済されること。
- (5) 消費生活を営むために必要な情報を速やかに提供されること。
- (6) 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費者教育を受けること。
- (7) 消費者の意見が道の施策及び事業者の事業活動に適切に反映されること。

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、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければ

ならない。

3 消費者の自立の支援に当たっては、高度情報通信社会の進展及び国際化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。

(道の責務)

第3条 道は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、道民の消費生活に関する総合的かつ計画的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 道は、道民の消費生活に関する施策の策定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とともに、施策の実施について道民の協力を得るよう努めるものとする。

3 道は、道民の消費生活に関する施策について、国、独立行政法人国民生活センター、市町村、消費者団体その他の関係者と緊密に連携して、その推進に努めるものとする。

4 道は、市町村が消費生活に関する施策を策定し、及び実施しようとする場合には、市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にのっとり、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、財産等の状況に配慮すること。

(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) 消費者の意見を事業活動に適切に反映するよう努めること。

(6) 道が実施する道民の消費生活に関する施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務並びに事業者の物品購入等について品質等を向上させ、その事業活動に關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。

(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關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を行う責務を有する。

(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、必要な知識を習得し、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、消費生活に關し、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。

(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を行うものとする。

(環境への配慮)

第6条 道は、道民の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。

(基本計画)

第6条の2 知事は、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための

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 基本計画は、次に掲げる事項を定めるものとする。

（1）道民の消費生活に関する施策についての基本的な方針

（2）道民の消費生活に関し、道が総合的かつ計画的に講すべき施策

（3）前2号に掲げるもののほか、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

3 知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、道民の意見を反映することができるよう必要な措置を講じなければならない。

4 知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

5 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。

6 前3項の規定は、基本計画の変更について準用する。

（財政上の措置）

第6条の3 道は、道民の消費生活に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

（年次報告）

第7条 知事は、毎年、議会に、道民の消費生活に関して講じた施策に関する報告を提出しなければならない。

第2章 危害の防止、規格等の適正化等

第1節 危害の防止

（商品及び役務による危害の防止）

第8条 事業者は、その供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすことのないよう必要な措置を講じなければならない。

第9条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、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提供する事業者に対し、期間を定めて、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないこと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。

3 知事は、商品又は役務が消費者の生命、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、当該危害の発生又は拡大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。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であって、商品又は役務による消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、第1項の調査の経過及び結果、当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（緊急危害防止措置）

第9条の2 知事は、商品又は役務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場合において、当該危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、消費者に対し、直ちに次に掲げる情報を提供するものとする。

（1）当該商品又は役務の名称

（2）当該商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所

（3）その他必要な情報

第2節 規格、表示等の適正化

（規格、表示等の適正化）

第10条 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費生活の安定及び向上に資す

るよう、次に掲げる事項を実施するよう努めなければならない。

- (1) 適正な規格を定めること。
- (2) 品質、機能、価格、量目その他の必要な事項を適正に表示すること。
- (3) 広告を行うに当たっては、適正な情報を提供すること。
- (4) 過大又は過剰な容器又は包装を用いないこと。

第11条及び第12条 削除

(適正化の推進)

第13条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者がその供給する商品及び役務について規格、表示（広告を含む。以下同じ。）並びに容器及び包装の適正化の推進を図るため、必要な指導に努めなければならない。

(基準等の策定)

第14条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、道民の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、事業者が供給する商品及び役務に係る適正な規格、表示等の基準又は標準を定めることができる。

2 知事は、前項の基準又は標準を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

(基準の遵守義務)

第15条 事業者は、前条第1項の規定により定められた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1項の規定により定められた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、当該基準を遵守するよう勧告することができる。

(不当な表示の禁止等)

第15条の2 事業者は、その供給する商品又は役務について、虚偽の若しくは誇大な又は消費者を誤認させる表示（以下この条において「不当な表示」という。）をしてはならない。

2 知事は、不当な表示が行われ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。

3 知事は、不当な表示が行われ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、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

第3節 不当な取引方法の禁止

(不当な取引方法の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適当な契約と認められるにもかかわらず、又は消費者の判断力の不足に乗ずることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者に対し、商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等について品質、安全性、内容その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を提供せず、誤認させる情報を提供し、又は将来において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こと。
- (4) 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせ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こと。

- (5) 信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。
- (6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。
- (7) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を適切に処理せず、当該履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。
- (8) 消費者が正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- (9) 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な供給を行う者からの商品又は役務の取引を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下この号において「与信契約等」という。）が、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、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは当該債務を履行させること。

2 知事は、前項の規定に基づき不当な取引方法を定めようとするときは、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

（不当な取引方法による被害の防止）

第17条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき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、前条第1項第3号に規定する行為を行ったかどうかを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、消費者に対し正確かつ適切な情報を提供したこと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、次項及び次条の規定の適用については、当該事業者は同号に規定する行為を行ったものとみなす。

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用い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、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であって、不当な取引方法による消費者の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、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（重大被害防止措置）

第17条の2 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認め、かつ、当該不当な取引方法により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、消費者に対し、速やかに次に掲げる情報を提供するものとする。

- (1) 当該事業者に係る不当な取引方法
- (2) 当該事業者に係る商品又は役務の種類
- (3) 当該事業者の氏名又は名称及び住所
- (4) その他必要な情報

第2章の2 價格安定対策等

（價格動向の調査等）

第18条 知事は、常に、物価の動向について明らかにするため、道民の消費生活に関連性

の高い商品及び役務を選定し、その価格等及び需給の動向を調査するとともに、正確な情報を道民に提供しなければならない。

（買占め及び売惜しみに対する措置）

第19条 知事は、前条の規定により選定された商品又は役務（以下「生活関連重要商品等」という。）の価格が著しく上昇し又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連重要商品等の買占め又は売惜しみが行われ又は行われるおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に買占め等を防止すべき商品として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により指定された商品の生産、輸入又は販売を行う事業者が買占め又は売惜しみにより当該商品を多量に保有していると認めるときは、その者に対し、当該商品の売渡しをすべきことを勧告しなければならない。

（価格等の引下げの措置）

第20条 知事は、物価が高騰し又は高騰するおそれがある場合において、生活関連重要商品等の価格等が著しく上昇し又は上昇するおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に価格等の安定を図るべき商品等として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により指定された商品等の価格等が著しく不当であると認めるときは、その商品等を供給する事業者に対し、価格等を引き下げるよう勧告しなければならない。

（商品の供給等の協力の要請）

第21条 知事は、道民に対する生活関連重要商品等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、当該生活関連重要商品等を供給する事業者又はその組織する事業者団体に対し、当該生活関連重要商品等の供給又は供給のあっせんをするよう協力を求めなければならない。

（北海道価格の解消）

第22条 知事は、北海道内における価格が北海道以外の地域における価格に比較して著しく高い商品を調査し、その実態を把握して、その価格差が不合理であると認めるときは、その価格差の解消について関係行政機関の長又は関係する事業者若しくはその組織する事業者団体に要請する等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第2章の3 苦情等の処理体制及び消費者被害の救済

（苦情等の処理体制の整備）

第23条 道は、市町村との連携を図りつつ、主として専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情に係る相談（以下この条において「苦情等」という。）の処理を行うとともに、多様な苦情等に柔軟かつ弾力的に対応するため、消費者からの苦情等を専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理する体制の整備に努めなければならない。

（消費者の苦情の処理）

第24条 知事は、事業者が供給する商品若しくは役務又は事業者の物品購入等に関して生じた消費者の苦情（以下「消費者の苦情」という。）の申出があったときは、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じなければならない。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、資料の提出を求めることができる。

3 知事は、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するため特に必要があると認めたときは、当該苦情を北海道消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付するものとする。

（訴訟の援助）

第25条 知事は、事業者の供給する商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等によって被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成8年法律第109号）第275条の訴え提起前の和解及び民事調停法（昭和26年法律第222号）による調停を含む。）又は当該事業者から提起された訴訟が次に掲げる要件に該当する場合は、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充て

る資金（以下「資金」という。）の貸付けその他必要な援助を行うことができる。

- (1) 事業者の協力が得られないため、北海道消費者苦情処理委員会の調停によっても解決されない消費者の苦情に係るものであること。
 - (2) 当該訴訟を提起し、又は提起された消費者が受けた被害と同様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事業者の物品購入等に係るものであること。
- 2 知事は、前項の規定により資金の貸付けをしようとするときは、あらかじめ、北海道消費者苦情処理委員会の意見を聽かなければならない。
- 3 知事は、資金の貸付けを受けた者がやむを得ない事情により当該資金の返還が困難であると認められるときは、規則で定めるところにより、当該資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。
- 4 前3項に定めるものほか、資金の貸付けの手続、貸付けの条件、返還の手続、返還の猶予その他資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第3章 情報提供、教育等の推進等

(情報の提供)

第26条 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第27条 道は、地域の社会的及び経済的状況に応じ、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その他の消費者に対する啓発活動及び学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じた消費生活に関する教育の推進に努めるものとする。

(消費者の組織化の促進等)

第28条 道は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者の自主的な組織活動及び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、検査等の実施)

第29条 道は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品等の試験、検査等の実施体制の整備に努めるとともに、当該試験、検査等の結果についての情報を消費者に提供する等の必要な措置を講ずるものとする。

(知事への申出)

第30条 消費者は、この条例の定めに違反する事業活動により、消費者の利益が害されている疑いがあるときは、知事に対してその旨を申し出て、適当な措置を講ず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講ずるものとする。

- 3 知事は、道民の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、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の概要を公表するものとする。

(消費生活モニター)

第31条 知事は、消費生活に関する情報及び意見を収集するため、消費生活モニターを置くものとする。

- 2 消費生活モニターに関し必要な事項は、知事が定める。

(地域協議会)

第32条 知事は、必要に応じ地域協議会を開催して消費者、学識経験のある者等の意見を聴取し、道民の消費生活に関する施策を適正に行うよう努めなければならない。

第4章 北海道立消費生活センター (設置)

第33条 道民の自主的かつ合理的な消費行動を促すため、消費者安全法（平成21年法律第50号。第35条第1号及び第36条の3第2号において「法」という。）第10条第1項の規定により、北海道立消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

(名称及び位置)

第34条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
北海道立消費生活センター	札幌市

(事業)

第35条 消費生活センターは、次の事業を行う。

- (1) 法第8条第1項各号に掲げる事務（第36条の3及び第36条の7において「消費生活相談等の事務」という。）を行うこと。
- (2) その他設置の目的を達成するため必要な事業
(指定管理者による管理)

第36条 消費生活センターの管理は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定による指定を受けた法人その他の団体（以下「指定管理者」という。）に行わせるものとする。

(指定管理者が行う業務の範囲)

第36条の2 指定管理者が行う業務は、次のとおりとする。

- (1) 第35条各号に掲げる事業に関すること。
- (2) 施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関すること。
- (3) その他知事が定める業務

(組織及び運営並びに情報の安全管理に関する基準)

第36条の3 消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する基準は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活センターの事務を掌理する者及び当該事務を行うために必要な従業員を置くこと。
- (2) 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こと。
- (3) 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る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。
- (4) 消費生活相談等の事務に従事する者に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。
- (5) 消費生活相談等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こと。

(開館時間等)

第36条の4 消費生活センターの開館時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、消費生活に関する相談は、午前9時から午後4時30分までとする。

2 前項の規定にかかわらず、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、臨時に開館時間等を変更することができる。

(休館日)

第36条の5 消費生活センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、指定管理者は、消費生活センターの管理運営上必要があるときその他特に必要があると認めるときは、

知事の承認を得て、休館日に開館し、又は臨時に休館することができる。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3) 1月2日、同月3日及び12月29日から同月31日まで

(指定管理者の指示等)

第36条の6 指定管理者は、消費生活センターの秩序の維持及び施設等の管理運営上必要があると認めるときは、施設等を使用する者に対しその使用に関し指示をし、又は使用中の場所に従業員を立ち入らせ、使用の状況を調査させることができる。

(秘密保持義務)

第36条の7 指定管理者の役員（法人でない指定管理者にあっては、その構成員）若しくは従業員又はこれらの者であった者は、消費生活相談等の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(知事による管理)

第36条の8 第36条の規定にかかわらず、知事は、やむを得ない事情があると認めるときは、消費生活センターの管理に係る業務を行うことができる。

2 前項の規定により知事が消費生活センターの管理に係る業務を行う場合においては、第36条の3第1号中「従業員」とあるのは「職員」と、同条第2号中「を消費生活相談員」とあるのは「又はこれ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を消費生活相談員」と、第36条の4第2項及び第36条の5ただし書中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「ときは、知事の承認を得て」とあるのは「ときは」と、第36条の6中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「従業員」とあるのは「職員」とし、前条の規定は、適用しない。

第5章 北海道消費生活審議会

(設置)

第37条 道民の消費生活の安定及び向上を図るため、知事の附属機関として、北海道消費生活審議会（以下この章において「審議会」という。）を置く。

(所掌事項)

第38条 審議会は、知事の諮問に応じ、道民の消費生活に関する事項その他この条例の運用に関する重要な事項を調査審議する。

2 審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に建議することができる。

(組織)

第39条 審議会は、委員15人以内で組織する。

2 審議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

(委員及び特別委員)

第40条 委員及び特別委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

(1) 学識経験のある者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

2 委員の任期は、2年とする。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。

3 委員は、再任されることがある。

4 特別委員は、当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

(会長)

第41条 審議会に会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。
(部会)

第42条 審議会に、必要に応じ、部会を置くことができる。

第6章 北海道消費者苦情処理委員会 (設置)

第43条 第24条第3項及び第25条第2項の規定によりその権限に属させられた事項を行わせるため、知事の附属機関として、北海道消費者苦情処理委員会（以下この章において「委員会」という。）を置く。
(組織)

第44条 委員会は、委員7人以内で組織する。

2 委員会に、特別の事項を調査させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。
(委員及び特別委員)

第45条 委員及び特別委員は、学識経験のある者のうちから、知事が任命する。

2 委員の任期は、2年とする。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。

3 委員は、再任されることがある。

4 特別委員は、当該特別の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。
(委員長)

第46条 委員会に委員長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。
(あっせん又は調停を行う委員の指名)

第47条 委員会によるあっせん又は調停は、事件ごとに、委員長が指名する委員がこれを行う。

(当事者の意見聴取等)

第48条 あっせん又は調停を行う委員は、あっせん又は調停のため必要があると認めるとときは、当事者その他の関係者に対し、出席を求め、意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(処理事案の公表)

第49条 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、委員会において処理した事案の経過及び結果の概要を公表するものとする。

第7章 雜則 (立入調査等)

第50条 知事は、第9条、第15条、第15条の2、第17条、第19条及び第20条の規定の施行に必要な限度において、事業者その他当該事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるもの（以下この項において「事業者等」という。）に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、当該事業者等の営業所、事務所等に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは当該事業者等の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又は質問の権限は、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。

(公表)

第51条 知事は、第9条第3項、第15条第2項、第15条の2第3項、第17条第3項、第19

条第2項若しくは第20条第2項の規定による勧告に従わない者、第48条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該公表しようとするものに弁明の機会を与えなければならない。

（国等に対する措置要請）

第52条 知事は、道民の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、国及び独立行政法人国民生活センターに対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

（規則への委任）

第53条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

第8章 罰則

第54条 第36条の7の規定に違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

附 則

1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の北海道道民生活安定条例（以下「改正前の条例」という。）第10条第1項の規定により指定されている物資は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第20条第1項の規定により指定された商品とみなす。

3 この条例の施行の際現に改正前の条例第25条の規定により定められている基準は、改正後の条例第14条第1項の規定により定められた基準とみなす。

4 この条例の施行の際現に改正前の条例第29条の規定により置かれている北海道道民生活安定審議会は、改正後の条例第37条の規定により置かれた北海道消費生活審議会とみなす。

5 この条例の施行の際現に改正前の条例第32条第1項の規定により北海道道民生活安定審議会の委員に任命されている者は、改正後の条例第40条第1項の規定により北海道消費生活審議会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第32条第1項の規定により任命された日から起算する。

6 この条例の施行の際現に改正前の条例第35条の2の規定により置かれている北海道消費者苦情処理委員会は、改正後の条例第43条の規定により置かれた北海道消費者苦情処理委員会とみなす。

7 この条例の施行の際現に改正前の条例第35条の4第1項の規定により北海道消費者苦情処理委員会の委員に任命されている者は、改正後の条例第45条第1項の規定により北海道消費者苦情処理委員会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第35条の4第1項の規定により任命された日から起算する。

8 知事は、平成21年4月1日から起算して5年を経過するごとに、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等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。

附 則（平成15年3月14日条例第5号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成17年10月18日条例第96号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

附 則（平成21年3月31日条例第15号抄）

〔北海道条例の整備に関する条例の附則〕

1 この条例は、公布の日から施行する。（後略）

附 則（平成21年10月16日条例第89号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、第9条の改正規定、第2章第1節中同条の次に1条を加える改正規定、第10条から第13条までの改正規定、第2章第2節中第15条の次に1条を加える改正規定、第16条の前の見出しを削る改正規定並びに同条、第17条（見出しを含む。）、第17条の2（見出しを含む。）、第50条第1項及び第51条の改正規定並びに次項及び附則第3項の規定は、平成22年4月1日から施行する。

2 前項ただし書に規定する規定の施行の日（以下「一部施行日」という。）前にこの条例による改正前の北海道消費生活条例第9条第2項の規定によりされた勧告は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第9条第3項の規定によりされた勧告とみなす。

3 改正後の条例第16条、第17条、第17条の2、第50条及び第51条の規定は、一部施行日以後にした改正後の条例第16条第1項各号に掲げる行為について適用し、一部施行日前にした行為については、なお従前の例による。

4 改正後の条例第16条第2項の規定による北海道消費生活審議会の意見の聴取及び当該意見の聴取に関し必要な手続その他の行為は、一部施行日前においても行うことができる。

附 則（平成26年10月14日条例第94号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成28年3月31日条例第34号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成28年4月1日から施行する。