

## 別冊資料集 消費生活条例

### 4. 南関東

千葉県	1
東京都	24
神奈川県	112

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例

自治体

千葉県

見出し

第3編：県民

第4章：消費生活

第3節：消費生活

例規番号

平成19年12月21日 条例第72号

制定日

平成19年12月21日

統一条例コード

**120006-92890662**

分類

条例

例規集更新日

令和3年3月31日

収集日

令和3年7月19日

千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例

平成十九年十二月二十一日条例第七十二号

千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例

目次

前文

第一章 総則（第一条—第十条）

第二章 消費生活の安定及び向上に関する施策（第十二条—第十四条）

第三章 商品等の安全等に関する施策

第一節 危害の防止（第十五条—第十八条）

## 第二節 規格、表示、包装等の適正化（第十九条）

## 第三節 不当な取引行為の禁止等（第二十条—第二十五条）

## 第四章 苦情の処理及び被害の救済に関する施策（第二十六条—第二十九条）

## 第五章 生活必需商品に関する措置（第三十条—第三十三条）

## 第六章 雜則（第三十四条—第四十条）

## 附則

経済社会の発展は、多様な商品や役務を生み出し、生活の利便性を向上させ、選択の機会を拡大させている一方で、従来から存在する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増大させ、消費者問題をより複雑化させ、かつ、多様化させている。また、事業活動や消費行動の変化は、廃棄物の増大などの環境問題も引き起こしている。

我が国最大の消費地である首都圏に位置する本県にあっては、このような問題が特に顕著となっている。

本来、消費者と事業者とは対等の立場に立つべきであるとの観点から、両者間の格差を是正するとともに、消費者の利益を擁護し、及び増進するために、行政、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体が、自ら又は連携して、消費者の権利を尊重することと、事業活動の適正化に向けた取組を推進すること及び生産から消費までの場面における環境への負荷の少ない持続的発展が可能な経済社会を目指すことの重要性をそれぞれ認識し、消費者問題に取り組んでいくことが強く求められている。

安全で安心な、かつ、豊かな消費生活を送ることは、県民が等しく望むところであり、共に力を合わせてその実現に取り組むことを決意し、ここに千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例を制定する。

## 第一章 総則

### （目的）

**第一条** 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、県、事業者及び事業者団体の果たすべき責務並びに消費者及び消費者団体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。

### （基本理念）

**第二条** 前条の目的を達成するに当たっては、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、県、市町村、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の相互の信頼を基調とし、これらが相互に連携し、又は協働すること、次の各号に掲げる消費者の権利を尊重すること及び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が基本とされなければならない。

- 一 商品又は役務により、生命、身体及び財産が侵されない権利
- 二 商品又は役務について、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 三 商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利

### 四 消費生活において個人情報が適正に取り扱われる権利

五 商品又は役務及びこれらの取引行為により、不当に受けた被害から速やかに救済される権利

六 消費生活において必要な情報を速やかに提供される権利

七 消費生活に関し、必要な知識及び判断力を習得し、自主的かつ合理的に行動するための教育を受ける機会が提供される権利

八 消費生活に関する意見が県の施策に適切に反映される権利

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なければならない。

3 消費者の自立の支援に当たっては、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。

4 前条の目的を達成するに当たっては、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よう配慮されなければならない。

(県の責務)

**第三条** 県は、経済社会の発展に即応して、消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を策定し、及びこれを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、消費者団体、事業者及び事業者団体の意見を聞くことができるよう必要な措置を講ずるものとする。

(県と市町村との連携等)

**第四条** 県は、消費生活の安定及び向上に関する施策の策定及び実施に当たっては、必要に応じて市町村と連携して取り組むよう努めるものとする。

2 県は、市町村が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策について、その求めに応じて、情報の提供、技術的な助言その他の支援を行うものとする。

(事業者の責務)

**第五条** 事業者は、その供給する商品又は役務について、次の各号に掲げる責務を有する。

一 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。

二 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。

三 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。

四 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。

五 品質その他の内容の向上、価格の安定及び流通の円滑化に努めること。

六 県が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策に協力すること。

2 事業者は、消費者の個人情報を適正に取り扱う責務を有する。

3 事業者は、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その他の必要な措置を自主的に講ずることにより、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)

**第六条** 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。

2 事業者団体は、県が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策に協力する責務を有する。

(消費者の役割)

**第七条** 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関し、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努めるとともに、家庭、地域、学校、職域その他の様々な場を通じて情報を提供し合う等互いに協力するよう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、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。

3 消費者は、県が実施する消費生活の安定及び向上に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

**第八条** 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。

(環境への配慮)

**第九条** 県は、消費生活の安定及び向上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、環境への負荷の低減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役務の選択及び利用に当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

(基本計画)

**第十条** 知事は、消費生活の安定及び向上に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活の安定及び向上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 基本計画は、次の各号に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 消費生活の安定及び向上に関する施策についての基本的な方針
- 二 消費生活の安定及び向上に関し、総合的かつ計画的に講ずべき施策
- 三 前各号に掲げるもののほか、消費生活の安定及び向上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、その案を公表し、県民の意見を求めるとともに、千葉県消費者行政審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴かなければならない。

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 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

## 第二章 消費生活の安定及び向上に関する施策

### (啓発活動及び教育の推進)

**第十一條** 知事は、消費者の自立を支援するため、市町村、消費者団体、事業者、事業者団体等と連携し、又は協働して、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、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ずるものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

**第十二条** 知事は、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。

(試験、検査等の実施等)

**第十三条** 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要に応じて、商品の試験、検査等を行い、その結果についての情報を消費者に提供するものとする。

(施策等の公表)

**第十四条** 知事は、毎年度、消費生活に関する相談の状況及び県が講じた消費生活の安定及び向上に関する施策について公表するものとする。

### 第三章 商品等の安全等に関する施策

#### 第一節 危害の防止

(危害の防止に関する調査等)

**第十五条** 知事は、事業者が供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、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、当該事業者に対し、当該商品又は役務についてその安全性を明らかにするよう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、第一項の調査の結果についての情報を県民に提供するものとする。

(危害の防止に関する勧告等)

**第十六条** 知事は、前条第一項に規定する場合において、危害を防止するために措置を講ずる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、当該事業者に対し、その措置を講ずるよう指導又は勧告をすることができる。

2 知事は、前項の指導又は勧告を行うに当たり、必要があると認めるときは、審議会の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、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。

(重大緊急危害の情報提供)

**第十七条** 知事は、第十五条第一項に規定する場合において、その危害が重大であり、かつ、その危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務の名称、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を直ちに県民に提供するものとする。

(商品等の提出)

**第十八条** 知事は、前三条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品又は当該事業者が役務を提供するために使用する物若しくは当該役務に関する資料の提出を求めることができる。

2 知事は、前項の規定による提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

## 第二節 規格、表示、包装等の適正化

(規格、表示、包装等の適正化)

**第十九条** 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者が供給する商品又は役務について、品質その他の内容の向上、消費生活の合理化及び流通の円滑化を図るために、特に必要があると認めるときは、規格、表示、包装等の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定めようとするときは、審議会の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により基準を定めたときは、これを告示しなければならない。

4 前二項の規定は、第一項の規定による基準の変更又は廃止について準用する。

5 事業者は、その供給する商品又は役務について、第一項の規定による基準に適合させるよう努めなければならない。

## 第三節 不当な取引行為の禁止等

(不当な取引行為の指定)

**第二十条** 知事は、事業者が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を不当な取引行為として規則で定めることができる。

一 消費者を訪問し、又は電話機、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、又は消費者に拒絶の意思表示の機会を明示的に与えることなく、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

二 消費者の知識、経験及び財産の状況等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乘じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

三 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品若しくは役務の品質等に関する重要な情報を提供せず、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こと。

四 消費者を威迫して困惑させ、若しくは迷惑を覚えさせるような方法で、又は消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

五 消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。

六 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、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迫り、又は当該債務の履行をさせること。

七 契約に基づく債務について、完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは履行をいたずらに遅延させ、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。

八 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。

九 商品若しくは役務を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、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、その締結を勧誘し、若しくはこれを締結させ、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迫り、若しくは当該債務の履行をさせること。

2 知事は、前項の規定により規則を定め、又は変更しようとするときは、審議会の意見を聴くものとする。

（不当な取引行為の禁止）

**第二十一条** 事業者は、消費者との取引に当たっては、前条第一項の規定により定められた不当な取引行為を行ってはならない。

（不当な取引行為に関する調査等）

**第二十二条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行っている疑いがあると認める場合は、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、当該事業者に対し、当該行為の正当性を示す資料の提出を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、第一項の調査の結果についての情報を県民に提供するものとする。

（不当な取引行為に関する勧告等）

**第二十三条** 知事は、事業者が不当な取引行為を行っていると認める場合は、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、不当な取引行為の改善を行うよう指導又は勧告をすることができる。

2 知事は、前項の指導又は勧告を行うに当たり、必要があると認めるときは、審議会の意見を聴くものとする。

3 知事は、第一項の規定により勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて行った改善の内容について報告を求めることができる。

（重大な被害についての情報提供）

**第二十四条** 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある場合において、その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ときは、当該行為に係る事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を県民に提供するものとする。

（架空請求についての情報提供）

**第二十五条** 知事は、架空請求（消費者に債務があるかのように偽り、その債務の履行を請求することをいう。）により消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある場合において、その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、当該架空請求に用いられた氏名又は名称及び住所並びに当該架空請求の内容その他必要な情報を直ちに県民に提供するものとする。

#### 第四章 苦情の処理及び被害の救済に関する施策

##### （苦情の処理のあっせん等）

**第二十六条** 知事は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情（以下「苦情」という。）の申出があったときは、速やかに、当該苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、知事は、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

2 知事は、県民の消費生活の安定及び向上に資するため必要があると認めるときは、苦情に関する情報を県民に提供するものとする。

##### （審議会の調停等）

**第二十七条** 知事は、前条第一項の規定により申出のあった苦情であって、県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるものについては、審議会のあっせん又は調停に付すことができる。

2 審議会は、前項のあっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、その出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

3 知事は、第一項の規定により苦情をあっせん又は調停に付したときは当該苦情についての情報を、当該苦情が解決し、又は解決の見込みがないと認めるときは当該あっせん又は調停の経過及び結果についての情報を県民に提供するものとする。

##### （訴訟の援助）

**第二十八条** 知事は、消費者が、事業者に対して提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第百九号）第二百七十五条第一項の和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停を含む。以下同じ。）又は事業者から提起された訴訟が次の各号のいずれにも該当する場合であって、審議会が適当と認めるときは、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の貸付けその他の援助を行うことができる。

- 一 前条第一項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。
- 二 同一又は同種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これらの取引行為に係るものであること。
- 三 一件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害に係るものであること。
- 四 前各号に掲げるもののほか、規則で定める要件に該当するものであること。

##### （貸付金の返還等）

**第二十九条** 前条の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定める日までに、当該貸付金を返還しなければならない。た

だし、知事は、災害その他やむを得ない事情があると認めるときは、相当の期間、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

2 知事は、前項本文の規定にかかわらず、やむを得ない事情があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

## 第五章 生活必需商品に関する措置

### (需給状況等の調査等)

**第三十条** 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、県民の消費生活に欠くことができないと認められる商品（以下「生活必需商品」という。）について、必要に応じて、需給の状況、価格の動向等を調査するものとする。

2 事業者及び事業者団体は、前項の調査に協力しなければならない。

3 知事は、必要があると認めるときは、第一項の調査の結果についての情報を県民に提供するものとする。

### (特定生活必需商品の指定等)

**第三十一条** 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、生活必需商品の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活必需商品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認めるときは、当該生活必需商品を特定生活必需商品として指定することができる。

2 知事は、前項の事態が消滅したと認めるときは、同項の指定を解除するものとする。

3 知事は、前各項の規定により、特定生活必需商品を指定し、又はその指定を解除するときは、その旨を告示しなければならない。

### (協力要請)

**第三十二条** 知事は、前条第一項の指定をしたときは、特定生活必需商品に係る事業者に対し、その供給について協力を求めるものとする。

### (売渡勧告等)

**第三十三条** 知事は、事業者が前条の協力の要請にかかわらず、買占め又は売惜しみにより特定生活必需商品を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、当該特定生活必需商品を適正な価格で売り渡すよう指導又は勧告をすることができる。

## 第六章 雜則

### (知事への申出)

**第三十四条** この条例の規定により知事がとるべき措置を講じていないと認める者は、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、当該措置を講ずるよう求めることができる。

2 知事は、前項の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、第一項の申出に対する処理の経過及び結果を当該申出をした者に通知するとともに、県民の消費生活の安定及び向上を図るために必要があると認めるときは、当該申出の内容並びに当該申出に対する処理の経過及び結果についての情報を県民に提供するものとする。

(立入調査等)

**第三十五条** 知事は、第十五条第一項、第十六条第一項、第十七条、第二十二条第一項、第二十三条第一項、第二十四条、第二十五条及び第三十三条の規定の施行に必要な限度において、事業者（この項の規定により立入調査又は質問をした場合において、特に必要があると認めるときは、特定生活必需商品を保管していると認められる者を含む。次条において同じ。）に対し、その業務に関し報告を求め、又は当該職員に、その事務所、工場、事業所、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類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、職員が立入調査又は質問をする場合には、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 第一項の規定による立入調査及び質問の権限は、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)

**第三十六条** 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、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

一 第十五条第二項の規定による求めに応じず、又は求めに応じるに当たり虚偽の資料の提出その他の虚偽の方法を用いたとき。

二 第十六条第一項、第二十三条第一項又は第三十三条の規定による勧告に従わなかつたとき。

三 第十六条第三項又は第二十三条第三項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をしたとき。

四 第十八条第一項の規定による商品若しくは物若しくは資料の提出をせず、又は虚偽の商品若しくは物若しくは資料の提出をしたとき。

五 第二十二条第二項の規定による資料の提出をせず、又は虚偽の資料の提出をしたとき。

六 第二十六条第一項後段の規定による資料の提出をせず、若しくは虚偽の資料の提出をし、又は同項後段の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をしたとき。

七 第二十七条第二項の規定による出席を拒み、同項の規定による説明をせず、若しくは虚偽の説明をし、又は同項の規定による資料の提出をせず、若しくは虚偽の資料の提出をしたとき。

八 前条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

(意見の聴取)

**第三十七条** 知事は、第二十四条の規定による情報の提供及び前条の規定による公表をする場合には、あらかじめ、期日、場所及び事案の内容を示して、当事者又はその代理人の出頭を求めて、意見の聴取を行わなければならない。ただし、これらの者が正当な理由がなくて意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで情報の提供又は公表をすることができる。

(国の行政機関等との協力)

**第三十八条** 知事は、この条例の施行に関し必要があると認めるときは、国の行政機関、他の地方公共団体若しくは独立行政法人国民生活センターの長に対して、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、その求めに応ずるものとする。

(国に対する措置要請等)

**第三十九条** 知事は、県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、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

(委任)

**第四十条** 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、平成二十年六月一日から施行する。ただし、附則第九項の規定は、公布の日から施行する。

(千葉県消費者保護条例の廃止)

2 千葉県消費者保護条例（昭和五十年千葉県条例第三十九号）は、廃止する。

(経過措置)

3 この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前に前項の規定による廃止前の千葉県消費者保護条例（以下「旧条例」という。）第九条第一項及び第十三条第二項の規定によりなされた勧告については、なお従前の例による。

4 この条例の施行の際現に旧条例第九条第五項（旧条例第十三条第三項において準用する場合を含む。）の規定によりなされている申出は、第三十四条第一項の規定によりなされた申出とみなす。

5 施行日前に旧条例第十二条第一項の規定により定められた基準は、第十九条第一項の規定により定められた基準とみなす。

6 前三項に規定するもののほか、旧条例の規定によりなされた措置、手続その他の行為は、それぞれこの条例の相当規定によりなされたものとみなす。

7 附則第三項から前項までに規定するもののほか、この条例の施行に関し必要な経過措置は、規則で定める。

(千葉県行政組織条例の一部改正)

8 千葉県行政組織条例（昭和三十二年千葉県条例第三十一号）の一部を次のように改正する。

別表第二千葉県消費者行政審議会の項担任する事務の欄中「消費者の保護」を「消費生活の安定及び向上」に、「千葉県消費者保護条例（昭和五十年千葉県条例第三十九号）第十六条第一項」を「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（平成十九年千葉県条例第七十二号）第二十七条第一項」に、「第十七条」を「第二十八条」に改める。

(準備行為)

9 第十条第三項及び第二十条第二項の規定による意見の聴取並びにこれらに関し必要な手続その他の行為は、施行日前においても行うことができる。

注意

本データは令和3年7月18日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 千葉市消費生活条例

自治体

千葉県 千葉市

見出し

第9編：市民

第7章：消費生活

例規番号

平成18年3月22日 条例第10号

制定日

平成18年3月22日

統一条例コード

**121002-61871683**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月18日

○千葉市消費生活条例

平成18年3月22日

条例第10号

千葉市消費者保護条例(平成2年千葉市条例第20号)の全部を改正する。

目次

第1章 総則(第1条—第7条)

第2章 安全の確保(第8条—第12条)

第3章 表示、計量等の適正化(第13条—第17条)

第4章 不適正な取引行為の禁止等(第18条—第21条)

第5章 消費者被害の救済(第22条—第24条)

- 第6章 消費者教育の推進等(第25条・第26条)**
- 第7章 情報提供の推進等(第27条・第28条)**
- 第8章 意見の反映(第29条・第30条)**
- 第9章 消費者支援協定(第31条)**
- 第10章 調査、指導、勧告及び公表(第32条—第35条)**
- 第11章 千葉市消費生活審議会(第36条)**
- 第12章 雜則(第37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、消費者の権利の確立及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割等を明らかにするとともに、市が実施すべき施策について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図り、もって市民の安全で安心できる暮らしの実現に資することを目的とする。

#### (定義)

**第1条の2** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者** 事業者が供給する商品又はサービス(訪問購入(物品の購入を事業として行う者が、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して行う物品の購入(営業所等以外の場所において行うものに限る。)をいう。)を含む。以下同じ。)を使用し、又は利用して消費生活を営む者をいう。
- (2) 事業者** 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。

(平成26条例19・追加)

#### (基本理念)

**第2条** 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、市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の確立が図られるとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため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) 消費生活において生命、身体及び財産を侵されない権利**
- (2) 商品及びサービスについて適正な表示等が行われることにより、適切な選択ができる権利**
- (3) 適正な取引環境の下で取引を行う権利**
- (4) 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利**
- (5) 消費生活を自立して営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける機会が提供される権利**
- (6) 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ迅速に知ることができる権利**

- (7) 自らの意見が消費者施策に十分に反映される権利**
- 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する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 消費者施策の推進は、事業者による不適正な取引行為による消費者被害を防止するため、高齢者その他の取引上特に不利な立場に置かれやすい者に配慮して行われなければならない。**
- 4 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。**
- 5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。**

#### **(市の責務)**

- 第3条 市は、前条の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。**
- 2 市は、消費者施策を実施するために必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体、関係団体等に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求め、又は必要な措置を講ずるよう要請するものとする。**
- 3 市は、国又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。**

#### **(事業者の責務)**

- 第4条 事業者は、第2条の基本理念にかんがみ、その供給する商品及びサービスについて、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) 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、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮すること。**
- (4) 消費者との取引に際して生じた苦情を適切かつ迅速に処理すること。**
- 2 事業者は、消費生活に関する法令(条例を含む。以下同じ。)を遵守するとともに、市が実施する消費者施策に積極的に協力しなければならない。**
- 3 事業者は、事業活動において取得した消費者の個人に関する情報を適切に取り扱わなければならない。**
- 4 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。**
- 5 事業者は、商品及びサービスの品質、技術等の向上を図ること、事業活動に関し自分が遵守すべき基準(次条において「遵守基準」という。)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。**

#### **(事業者団体の役割)**

- 第5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に係る体制の整備、事業者の遵守基準の作成の支援その他の事業者が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。**

### (消費者の役割)

**第6条** 消費者は、自ら進んで消費生活に関する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努めるものとする。

**2** 消費者は、消費者の相互の連携を図るとともに、消費者の権利の確立に自ら努めることにより、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

**3** 消費者は、消費生活を営むに当たり、環境への負荷の低減に努めるものとする。

### (消費者団体の役割)

**第7条** 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。 第**2**章 安全の確保

### (危害を及ぼす商品又はサービスの供給の禁止)

**第8条** 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又はサービスを消費者に供給してはならない。

**2** 事業者は、商品又はサービスについて危害の防止並びに品質及び技術の向上を図るために必要な措置を講じなければならない。

### (危害を及ぼす商品の回収等)

**第9条** 事業者は、その商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすものであることが明らかになったときは、直ちに当該商品又はサービスの発表又は供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大の防止のために必要な措置を講じなければならない。

### (危害に関する調査等)

**第10条** 市長は、商品又はサービスによる消費者の生命、身体又は財産に及ぼす危害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、当該商品又はサービスの安全性について調査又は検査を行い、当該調査又は検査に関する情報を消費者に提供するものとする。

### (立証等の要求)

**第11条** 市長は、事業者が**第8条第1項**の規定に違反する疑いがある場合において、**第32条**の規定により報告、説明若しくは資料の提出を求め、又は**第33条第1項**の規定により調査若しくは質問を行い、若しくは同条第**2項**の規定により同項に規定する商品等の提出を求めてなお当該疑いを解消することが困難であると認めるときは、千葉市消費生活審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴いて、当該事業者に対し、当該商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすものでないことの立証又は資料等の提出を求めることができる。

**2** 市長は、事業者が前項の規定による立証又は資料等の提出の求めに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

## (緊急危害防止措置)

**第12条** 市長は、商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産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、第10条の調査又は検査を行った結果、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置が速やかに講じられる場合を除き、直ちに、次に掲げる事項のうち必要な事項を公表するものとする。

(1) 商品又はサービスの名称

(2) 危害の内容

(3) 事業者の氏名若しくは名称又は事業者の住所若しくは事務所若しくは事業所の所在地(以下これらを「事業者の氏名等」という。)

(4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要があると認める事項

2 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに当該商品又はサービスの供給の中止その他の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じなければならない。

## 第3章 表示、計量等の適正化

### (表示の適正化)

**第13条** 事業者は、その供給する商品について、消費者が正しく選択し、使用し、保存し、若しくは廃棄し、又は再利用若しくは再生利用をできるようするため、当該商品を供給する事業者の氏名等、当該商品の成分、性能、使用の方法、保証の期間及び内容その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

2 事業者は、その供給するサービスについて、消費者が内容又は取引条件を容易に識別し、かつ、適正に利用することができるようするため、当該サービスを供給する事業者の氏名等、当該サービスの内容又は取引条件その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

3 事業者は、その供給する商品又はサービスの使用又は利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがある場合には、当該危害の具体的な内容、危害を防止するための使用又は利用の方法その他危害を防止するために必要な事項を適正に表示しなければならない。

4 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品及びサービスの表示に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

5 市長は、前項の基準を定めようとするときは、審議会の意見を聞くものとする。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

### (単位価格、販売価格等の表示)

**第14条** 事業者は、消費者が商品又はサービスの購入又は利用に際し、その選択を誤ることがないようにするため、見やすい箇所に商品及びサービスについて質量、長さ、面積、容積、時間、回数等の単位当たりの価格及び販売又は提供の価格の表示(次項において「単位価格等の表示」という。)をするよう努めなければならない。

**2** 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で単位価格等の表示に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。この場合においては、前条第5項の規定を準用する。

#### (計量の適正化)

**第15条** 事業者は、商品又はサービスの供給に当たり消費者が不利益を被ることがないよう適正な計量の実施に努めなければならない。

**2** 市長は、消費者と事業者との間の取引に際し適正な計量が実施されるよう必要な措置を講ずるものとする。

#### (包装等の適正化)

**第16条** 事業者は、商品の内容を誇張する等過大な包装をし、又は容器を用いてはならない。

**2** 事業者は、環境への負荷の低減に配慮した包装をし、又は容器を用いるよう努めなければならない。

**3** 事業者は、消費者に危害が及ぶことがないようにするために、包装及び容器の安全性を確保しなければならない。

**4** 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品の包装及び容器に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。この場合においては、第13条第5項の規定を準用する。

#### (広告宣伝の適正化)

**第17条** 事業者は、商品又はサービスについて、虚偽又は誇大な表現を用いる等消費者が選択を誤るおそれのある広告又は宣伝をしてはならない。

### 第4章 不適正な取引行為の禁止等

#### (不適正な取引行為の禁止)

**第18条** 事業者が消費者との間で行う取引に関する行為のうち、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で指定するものは、不適正な取引行為とする。

**(1)** 消費者に対して、商品の販売若しくはサービスの供給の意図を隠し、商品若しくはサービスに関する重要な情報をあって事業者が保有し、若しくは保有し得るものを見せず、契約締結の意思を形成する上で重要な事項について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な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

**(2)** 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、当該消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思の形成がないまま契約を締結させること。

**(3)** 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。

(4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の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迫り、又は債務の履行をさせること。

(5) 契約又は法令の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく履行の請求に対して適切な対応をすることなく履行を不正に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、取引条件を一方的に変更し、又は消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。

(6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張(以下これらを「申込みの撤回等」という。)に際し、当該申込みの撤回等を妨げて契約の成立若しくは存続を強要し、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正に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。

(7) 消費者が他の事業者から商品を購入し、若しくはサービスの供給を受けること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(以下これらを「与信契約等」という。)について、消費者の利益を不正に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくはそれを締結させ、又は不正な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

2 市長は、前項の規定により不適正な取引行為を指定しようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴くものとする。これを変更しようとするときも、同様とする。

3 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、第1項に規定する不適正な取引行為を行ってはならない。

#### (平成26条例19・一部改正)

##### (生活関連商品等の価格等の調査及び情報の提供)

**第19条** 市長は、日常生活と関連性の高い商品又はサービス(以下「生活関連商品等」という。)のうち必要があると認めるものについて、価格その他の必要な情報を収集し、必要に応じてこれを消費者に提供するものとする。

##### (特定生活関連商品等の指定)

**第20条** 市長は、生活関連商品等の供給量が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、規則で当該生活関連商品等を特定生活関連商品等として指定することができる。

##### (特定生活関連商品等の円滑な流通を不正に妨げる行為等の禁止)

**第21条** 事業者は、特定生活関連商品等の円滑な流通を不正に妨げ、又は著しく不適正な価格で供給する行為を行ってはならない。

##### 第5章 消費者被害の救済

##### (苦情の処理)

**第22条** 市長は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情(以下「苦情」という。)の申出があったときは、速やかに当該苦情を解決するために必要な助言、あつせんその他の適切な措置を講ずるものとする。

**2** 市長は、前項に規定する措置を講ずるために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人に対して、説明若しくは報告又は資料の提出を求めることができる。

#### (あっせん又は調停)

**第23条** 市長は、前条第1項の申出に係る苦情であって、市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあると認めるもの又はその解決が著しく困難であると認めるもの(以下「紛争」という。)については、その公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停(以下これらを「あっせん等」という。)に付することができる。

**2** 市長は、紛争を審議会のあっせん等に付したときは、その旨を当該紛争に係る申出者及び事業者(以下これらを「当事者」という。)に通知するものとする。

**3** 市長は、紛争を審議会のあっせん等に付したときはその概要を公表し、審議会のあっせん等により当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議会のあっせん等の経過及び結果を公表し、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

**4** 審議会は、あっせん等のため必要があると認めるときは、当事者に対し、審議会への出席又は資料の提出を求めることができる。

**5** 審議会は、事業者が前項の規定による出席又は資料の提出の求めに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

**6** 審議会は、調停を行う場合には、当事者の意見を聴いて、調停案を作成するものとする。

**7** 審議会は、前項の規定により調停案を作成したときは、当事者に対し、期限を定めて、その受諾を勧告するものとする。

**8** 前各項に定めるもののほか、審議会のあっせん等に関し必要な事項は、市長が定める。

#### (消費者訴訟の援助)

**第24条** 市長は、事業者との間の取引により被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者を相手にして訴訟(民事訴訟法(平成8年法律第109号)第275条に規定する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。以下同じ。)を提起し、又は事業者に訴訟を提起された場合において、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当すると認めるときは、被害者の申請により、当該被害者に対して、当該訴訟に要する費用(以下この条において「費用」という。)の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うものとする。

**(1)** 当該被害者が受けた被害と同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。

**(2)** 当該被害者が援助を受けなければ訴訟を提起し、又は応訴することが困難であること。

**(3)** 当該被害者の申請に係る紛争が審議会のあっせん等に付されていること。

**2** 市長は、前項の援助を行おうとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聞くものとする。

**3** 第1項の規定により費用の貸付けを受けた者は、訴訟が終了したときは、速やかに当該貸付けを受けた費用の全額を市長に返還しなければならない。ただし、市長がやむを得ない事情があると認めるときは、貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。

**4** 前3項に規定するもののほか、費用の貸付けその他の訴訟活動の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第6章 消費者教育の推進等

### (消費者教育の推進)

**第25条** 市は、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、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、学習の機会を提供し、学校、地域、家庭、職場等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ずるものとする。

### (組織化の推進)

**第26条** 市長は、消費者の健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

## 第7章 情報提供の推進等

### (情報提供の推進)

**第27条** 市長は、この条例に定めるもののほか、消費者が安全で安心できる消費生活を営むために必要な情報を収集し、消費者に適切かつ迅速に提供するものとする。

### (条例違反等の情報提供)

**第28条** 市長は、この条例に違反し、又は違反する疑いのある事業者の事業活動による消費者の被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認める場合は、被害の概要その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

**2** 前項の場合において、市長は、広く消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、商品又はサービスの名称、事業者の氏名等その他の当該被害の発生又は拡大を防止するために必要な情報を消費者に提供することができる。

## 第8章 意見の反映

### (意見の反映)

**第29条** 市長は、広く消費者の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映させるよう努めるものとする。

### (市長への申出)

**第30条** 市民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動が行われたとき、又はこの条例に定める市長の措置が講じられていないことにより、消費生活に支障が生じ、又は拡大するおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、市長に対して、その旨を申し出て、適切な措置を講ずるよう求めることができる。

**2** 市長は、前項の規定による申出に係る支障が広く市民の消費生活に影響を与えるものであると認めるときは、適切な措置を講ずるものとする。

**3** 市長は、第1項の規定による申出があったときは、処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。

**4** 市長は、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公表するものとする。

### 第9章 消費者支援協定

**第31条** 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、必要があると認めるとときは、事業者又は事業者団体との間で商品又はサービスの供給に関する協定(以下「消費者支援協定」という。)を締結することができる。

**2** 市長は、消費者支援協定を締結しようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聞くものとする。

**3** 市長は、消費者支援協定を締結し、変更し、又は解除したときは、その内容を公表するものとする。

### 第10章 調査、指導、勧告及び公表

#### (不適正な事業行為の調査)

**第32条** 市長は、法令に定めがあるもののほか、事業者が第8条第1項、第9条、第18条第3項若しくは第21条の規定に違反する事業行為又は第13条第4項、第14条第2項若しくは第16条第4項の規定により規則で定める基準に従わない事業行為(以下これらを「不適正な事業行為」という。)を行っている疑いがあると認めるときは、事業者に対して報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

#### (立入調査等)

**第33条** 市長は、前条の規定により、報告、説明又は資料の提出を求める場合において必要があると認めるときは、この条例の施行に必要な限度において、その職員をして当該事業者の事務所、営業所その他の事業を行う場所に立ち入らせ、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、又は関係人に質問させることができる。

**2** 市長は、事業者が第8条第1項の規定に違反する事業行為を行っているおそれがあると認める場合において、前項の規定による調査を行うために必要があると認めるときは、当該事業者に対して、必要最小限度の数量の商品、サービスを提供するために使用する物又はサービスに関する資料(以下この条において「商品等」という。)の提出を求めることができる。

**3** 第1項の規定により立入調査を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。

**4** 市長は、第2項の規定により、事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

**5** 市長は、事業者が第1項の規定による調査若しくは質問又は第2項の規定による商品等の提出の求めに応じないときは、これに応ずるよう勧告するものとする。

#### (指導、勧告及び公表)

**第34条** 市長は、事業者が不適正な事業行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対して、当該事業行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

**2** 市長は、事業者が第**11**条第**2**項、第**23**条第**5**項若しくは第**7**項、前条第**5**項又は前項の規定による勧告に従わないときは、その経過(消費者の被害を防止するために特に必要があると認めるときは、その経過及び事業者の氏名等)を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

**3** 市長は、前項の規定により事業者の氏名等を公表しようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

#### (意見の聴取)

**第35条** 市長は、第**28**条第**2**項又は前条第**2**項の規定により、情報の提供又は公表をしようとするときは、当該情報の提供又は公表に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

### 第**11**章 千葉市消費生活審議会

**第36条** 消費者施策を推進するため、市長の附属機関として審議会を置く。

**2** 審議会は、次に掲げる事務をつかさどる。

(1) 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項について調査審議し、その結果を市長に答申すること。

(2) 第**23**条第**1**項の規定により市長から付された紛争についてのあっせん等を行うこと。

(3) 消費生活に関する重要な事項について調査審議し、市長に意見を述べること。

(4) 前**3**号に掲げるもののほか、この条例の規定により審議会の権限に属することとされた事項

**3** 審議会は、委員**15**人以内で組織する。

**4** 委員は、次に掲げる者のうちから市長が任命する。

(1) 学識経験者

(2) 消費者

(3) 事業者

(4) 関係行政機関の職員

**5** 審議会の委員の任期は、**2**年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

**6** 審議会は、第**2**項第**2**号に掲げる事務を行うため、苦情処理部会を置く。

**7** 前項の規定により苦情処理部会の所掌に属することとされた事務については、苦情処理部会の決定をもって審議会の決定とする。

**8** 審議会は、第**6**項に定めるもののほか、専門の事項を調査審議するため、部会を置くことができる。

**9** 審議会は、苦情処理部会その他の部会に専門委員を置くことができる。

**10** 審議会は、その所掌事務に関し、必要があると認めるときは、関係人その他の者に対し、出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

**11** 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第12章 雜則

### (委任)

第37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、平成**18年7月1日**から施行する。

### (経過措置)

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の千葉市消費者保護条例(以下「改正前の条例」という。)第**19**条第**1**項の規定により締結されている消費者保護協定は、この条例による改正後の千葉市消費生活条例(以下「改正後の条例」という。)第**31**条第**1**項の規定により締結されている消費者支援協定とみなす。

3 この条例の施行の際現に改正前の条例第**20**条第**2**項の規定による申出に係る苦情は、改正後の条例第**22**条第**1**項の規定による申出に係る苦情とみなす。

4 この条例の施行の日前に改正前の条例の規定によりした手続その他の行為で改正後の条例中相当する規定があるものは、改正後の条例によりした手續その他の行為とみなす。

5 この条例の施行の際現に改正前の条例第**28**条第**1**項に規定する千葉市消費生活対策審議会の委員である者は、この条例の施行の日に改正後の条例第**36**条第**4**項の規定により審議会の委員に任命されたものとみなす。この場合において、その任命されたものとみなされる者の任期は、同条第**5**項の規定にかかわらず、平成**20年5月13日**までとする。

### 附 則(平成**26年3月20日**条例第**19**号)

この条例は、平成**26年4月1日**から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

## 注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 東京都消費生活条例

自治体

東京都

見出し

第7編：経済  
第6章：物価  
第1節：総則

例規番号

平成6年10月6日 条例第110号

制定日

平成6年10月6日

統一条例コード

**130001-40491769**

分類

条例

例規集更新日

令和3年5月14日

収集日

令和3年7月20日

○東京都消費生活条例

平成六年一〇月六日

条例第一一〇号

　東京都消費生活条例を公布する。

東京都消費生活条例

　東京都生活物資等の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例(昭和五十年東京都条例第百二号)の全部を改正する。

目次

前文

- 第一章 総則(第一条—第八条)**
- 第二章 危害の防止(第九条—第十四条)**
- 第三章 表示、包装及び計量の適正化(第十五条—第二十条)**
- 第四章 不適正な事業行為のは是正等**
  - 第一節 價格に関する不適正な事業行為のは是正(第二十一条—第二十四条)**
  - 第二節 不適正な取引行為の防止(第二十五条—第二十七条)**
- 第五章 消費者の被害の救済(第二十八条—第三十八条)**
- 第六章 情報の提供の推進(第三十九条・第四十条)**
- 第七章 消費者教育の推進(第四十一条—第四十二条)**
- 第八章 消費生活に関する施策の総合的な推進(第四十三条・第四十四条)**
- 第九章 東京都消費生活対策審議会(第四十五条)**
- 第十章 調査、勧告、公表等(第四十六条—第五十一条)**
- 第十一章 雜則(第五十二条・第五十三条)**
- 第十二章 罰則(第五十四条・第五十五条)**

#### 附則

古来、人は、物を生産し、消費することによって、生存を維持し、生活を営んできた。

しかし、経済社会の進展は、消費生活に便利さや快適さをもたらす一方で、消費者と事業者との間に情報力、交渉力等の構造的な格差を生み出し、消費者の安全や利益を損なうさまざまな問題を発生させてきている。とりわけ、大消費地であり経済社会のグローバル化が進展している東京における消費者問題は、極めて複雑、多様であり、常に変容を続けている。

健康で安全かつ豊かな生活は、都民のすべてが希求するところである。その基盤となる消費生活に関し、事業者、消費者及び行政は、自ら又は連携して、自由・公正かつ環境への負荷の少ない経済社会の発展を促進しつつ、消費者の利益の擁護及び増進に努めしていくことが強く求められている。

東京都は、消費者と事業者とは本来対等の立場に立つものであるとの視点から、事業活動の適正化を一層推進するとともに、消費者の自立性を高めるための支援を進めるなど、都民の意見の反映を図りつつ、総合的な施策の充実に努めるものである。このため、都民の消費生活における消費者の権利を具体的に掲げ、その確立に向けて、実効性ある方策を講ずることを宣言する。この権利は、東京都はもとより都民の不断の努力によって、その確立を図ることが必要である。

事業者は、事業活動に当たって、消費者の権利を尊重し、消費生活に係る東京都の施策に協力する責務を有するものであり、また、消費者は、自らの消費生活において主体的に行動し、その消費行動が市場に与える影響を自覚して、社会の一員としての役割を果たすことが求められる。

このような認識の下に、健康で安全かつ豊かな生活を子孫に引き継ぐことを目指し、都民の消費生活の安定と向上のために、この条例を制定する。

(平一四条例四〇・一部改正)

第一章 総則

(目的)

**第一条** この条例は、都民の消費生活に関し、東京都(以下「都」という。)が実施する施策について必要な事項を定め、都民の自主的な努力と相まって、次に掲げる消費者の権利(以下「消費者の権利」という。)を確立し、もって都民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。

一 消費生活において、商品又はサービスによって、生命及び健康を侵されない権利  
二 消費生活において、商品又はサービスを適切に選択し、適正に使用又は利用をするため、適正な表示を行わせる権利

三 消費生活において、商品又はサービスについて、不当な取引条件を強制されず、不適正な取引行為を行わせない権利

四 消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利

五 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権利

六 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権利

#### (定義)

**第二条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

一 消費者 事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。

二 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。

三 商品 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。

四 サービス 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

#### (都の責務)

**第三条** 都は、この条例に定める施策を通じて、消費者の権利を確立し、もって都民の消費生活の安定と向上を図るものとする。

**2** 都は、都民の参加と協力の下に、この条例に定める施策を実施するよう努めなければならない。

**3** 都は、消費生活の安定と向上に関する施策(以下「消費生活に関する施策」という。)に、都民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ものとする。

**4** 都は、都民が消費者の権利を確立し、消費生活の安定と向上を図るため自主的に推進する組織及び調査、研究、学習等の活動に対して、必要な援助及び協力をを行うよう努めなければならない。

#### (特別区及び市町村に対する協力)

**第四条** 都は、次条第二項に定めるもののほか、特別区及び市町村(以下「区市町村」という。)が実施する消費生活に関する施策について、必要に応じ、情報の提供、調査の実施、技術的支援その他の協力をを行うものとする。

#### (平二四条例二九・一部改正)

#### (国又は他の地方公共団体との相互協力)

**第五条** 都は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の地方公共団体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めなければならない。

**2** 都は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

#### (国に対する措置要求等)

**第六条** 知事は、前条第一項に定めるもののほか、都民の消費生活の安定と向上を図るために必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、必要な措置をとるよう求めなければならない。

#### (事業者の責務)

**第七条** 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の権利を侵してはならない。

**2** 事業者は、事業活動を行うに当たり、常に法令を守るとともに、都がこの条例に基づき実施する施策に協力しなければならない。

**3** 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、自主的に、危害の防止、表示等の事業行為の適正化、事業活動に伴う消費者からの苦情の迅速かつ適切な処理等必要な措置をとるよう努めなければならない。

#### (知事に対する申出)

**第八条** 都民は、この条例の定めに違反する事業活動により、又はこの条例に定める措置がとられていないため、消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、知事に対しその旨を申し出て、適当な措置をとる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とるものとする。

**3** 知事は、都民の消費生活の安定と向上を図るために必要があると認めるときは、第一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明らかにするものとする。

### 第二章 危害の防止

#### (安全性に関する調査)

**第九条** 知事は、必要と認める商品又はサービス(商品の原材料又は事業者がサービスを提供するために使用する物を含む。次条において同じ。)について、その安全性につき必要な調査を行うものとする。

#### (危害に関する調査)

**第十条** 知事は、商品又はサービスが消費者の健康を損ない、又は身体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、前項の調査を実施し、なお同項の疑いを解消することができないことにより必要があると認定したときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、資

料の提出その他の方法により、当該商品又はサービスが当該危害に関して安全であることの立証をすべきことを求めることができる。

**3** 知事は、事業者が前項に規定する立証を行わない場合においてその理由がないと認定したとき、又は当該事業者が行った立証によっては当該危害に関して安全であることを十分に確認することができないと認定したときは、当該事業者に対し、再度立証をすべきことを要求することができる。

#### (調査に関する情報提供)

第十一条 知事は、消費者の健康及び身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、前二条の規定による調査等の経過及び結果を明らかにするものとする。

#### (危険な商品又はサービスの排除)

第十二条 知事は、商品又はサービスがその欠陥により消費者の健康を損ない、若しくは損なうこととなり、又は身体に危害を発生させ、若しくは発生させることとなると認定したときは、法令に定める措置をとる場合を除き、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、その製造若しくは販売又は提供を中止すること、製造又は提供の方法を改善することその他必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

#### (緊急危害防止措置)

第十三条 知事は、商品又はサービスがその欠陥により、消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、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、直ちに当該商品又はサービスの名称、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公表しなければならない。

**2** 前項の規定による公表があったときは、当該商品又はサービスを供給する事業者は、直ちにその製造若しくは販売又は提供の中止等必要な措置をとらなければならない。

#### (危害防止のための表示)

第十四条 知事は、商品の使用又はサービスの利用による消費者の生命又は身体に対する危害の発生を防止す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、商品又はサービスごとに、その危害について具体的な内容、防止のための使用又は利用の方法その他の表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項(以下「危害防止表示事項等」という。)を指定することができる。

**2** 事業者は、商品又はサービスを供給するに当たり、前項の規定により指定された危害防止表示事項等を守らなければならない。

### 第三章 表示、包装及び計量の適正化

#### (表示等の調査)

第十五条 知事は、必要と認める商品又はサービスについて、その表示、包装又は計量の実態等につき必要な調査を行うものとする。

**2** 知事は、消費者の商品又はサービスの適切な購入、適正な使用若しくは利用又は消費生活上の被害の防止のため必要があると認めるときは、前項の規定による調査の経過及び結果を明らかにするものとする。

(品質等の表示)

第十六条 知事は、消費者が商品を購入するに当たりその内容を容易に識別し、かつ、適正に使用す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、商品ごとに、その成分、性能、使用方法、供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他の表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項(以下「商品表示事項等」という。)を指定することができる。

**2** 知事は、消費者がサービスを購入するに当たりその内容若しくは取引条件を容易に識別し、かつ、適正に利用し、又は消費者の被害を防止す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、サービスごとに、その具体的な内容、取引条件、提供する事業者の住所及び氏名又は名称その他の表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項(以下「サービス表示事項等」という。)を指定することができる。

**3** 知事は、商品又はサービスが自動販売機その他これに類似する機械により供給される場合において、消費者がその商品又はサービスの内容及び取引条件を識別するため必要があると認めるときは、商品又はサービスごとに、商品表示事項等又はサービス表示事項等を指定することができる。

**4** 事業者は、商品又はサービスを供給するに当たり、前三項の規定により指定された商品表示事項等又はサービス表示事項等を守らなければならない。

(平一四条例四〇・一部改正)

(品質等の保証表示)

第十七条 知事は、必要があると認めるときは、商品又はサービスごとに、その品質、性能等を保証する旨の表示(以下「保証表示」という。)につき、保証期間、保証内容その他の表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項(以下「保証表示事項等」という。)を指定することができる。

**2** 事業者は、商品又はサービスについて保証表示を行う場合には、前項の規定により指定された保証表示事項等を守らなければならない。

(単位価格及び販売価格の表示)

第十八条 知事は、消費者が商品を購入するに当たり、これを適切に選択するため必要があると認めるときは、商品ごとに質量、長さ、面積、体積等の単位当たりの価格を表示する方法及び表示に当たり使用する単位を指定することができる。

**2** 商品を消費者に販売する事業者のうち、知事の指定する業種、規模又は態様により事業を行う者は、商品を販売し、又は販売のために陳列するに当たり、前項の規定により指定された方法及び単位によりその単位当たりの価格及び販売価格を表示しなければならない。

(適正包装の確保)

**第十九条** 知事は、商品の包装(容器を用いる包装を含む。以下同じ。)について、内容品の保護、過大な又は過剰な包装の防止等の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、販売の際の包装について事業者が守るべき一般的基準を東京都規則(以下「規則」という。)で定めることができる。

**2** 知事は、前項に定めるもののほか、商品ごとに包装の基準を設定することができる。

**3** 事業者は、商品を包装するに当たり、第一項の規定により定められた一般的基準及び前項の規定により設定された基準を守らなければならない。

#### (計量の適正化)

**第二十条** 知事は、消費者が事業者との間の取引に際し、計量につき不利益を受けることがないようにするために、法令に定めがある場合を除き、商品又はサービスについて適正な計量の実施を確保するために必要な施策を講ずるものとする。

### 第四章 不適正な事業行為のは是正等

#### 第一節 価格に関する不適正な事業行為のは是正

##### (価格等の調査)

**第二十一条** 知事は、必要と認める生活関連商品等(都民生活との関連性が高い商品、サービスその他のものをいう。以下同じ。)について、その価格の動向、需給状況、流通の実態等につき必要な調査を行うものとする。

##### (特別調査)

**第二十二条** 知事は、生活関連商品等の価格について、これが異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合その他の消費者に著しく不利益となるおそれがある場合において、必要があると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査をする生活関連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生活関連商品等について、価格の上昇の原因、需給の状況その他必要な事項を速やかに調査しなければならない。

##### (不適正事業行為のは是正勧告)

**第二十三条** 知事は、前条第二項の規定による調査の結果、生活関連商品等を供給する事業者が、その円滑な流通を妨げ、又は適正な利得を著しく超えることとなる価格で供給を行っていると認定したときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう勧告することができる。

##### (調査等に関する情報提供)

**第二十四条** 知事は、価格の安定を図り、又は消費者の商品若しくはサービスの適切な選択を確保するため必要があると認めるときは、前三条の規定による調査等の経過及び結果を明らかにするものとする。

#### 第二節 不適正な取引行為の防止

##### (不適正な取引行為の禁止)

第二十五条 知事は、事業者が消費者との間で行う取引(商品の購入、交換等を業として営む事業者が、消費者を相手方として商品の購入、交換等をする取引を含む。以下同じ。)に関して、次のいずれかに該当する行為を、不適正な取引行為として規則で定めることができる。

- 一 消費者を訪問し又は電話機、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して広告宣伝等を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乘じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - 二 法令又はこの条例に定める書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - 三 消費者に対し、取引の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは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こと。
  - 四 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
  - 五 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。
  - 六 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迫り、又は当該債務の履行をさせること。
  - 七 契約若しくは法律の規定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に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、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履行を中止すること。
  - 八 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること。
  - 九 商品若しくはサービスに係る取引を行う事業者又はその取次店等実質的な取引行為を行う者からの商品又はサービスに係る取引を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、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迫り、若しくは債務の履行をさせること。
- 2** 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

(平一四条例四〇・平一八条例一五五・平二七条例二二・一部改正)  
(重大不適正取引行為)

第二十五条の二 知事は、前条第一項に規定する行為における、次のいずれかに該当する行為を重大不適正取引行為とする。

一 契約の締結について勧誘をするに際し、又は契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、商品の性能その他契約における重要な事項として規則に定めるものにつき、不実のことを告げること。

二 契約の締結について勧誘をするに際し、商品の取引価格その他契約における重要な事項として規則に定めるものにつき、故意に事実を告げないこと。

三 契約を締結させ、又は契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、消費者を威迫して困惑させること。

(平一八条例一五五・追加、平二七条例二二・一部改正)

(不適正な取引行為に関する調査)

第二十六条 知事は、第二十五条第一項に定める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、その取引の仕組み、実態等につき必要な調査を行うものとする。

(平一八条例一五五・一部改正)

(不適正な取引行為に関する情報提供)

第二十七条 知事は、不適正な取引行為による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、前条の規定による調査の経過及び結果を明らかにするものとする。

第五章 消費者の救済

(被害の救済のための助言、調査等)

第二十八条 知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの速やかな救済のために必要な助言、仲介によるあっせんその他の措置を講ずるものとする。

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、当該被害に係る事業者その他の関係人に対し、資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

(平一四条例四〇・一部改正)

(東京都消費者被害救済委員会)

第二十九条 前条第一項に規定する申出並びに区市町村及び消費者の利益の擁護を図るために活動を行う法人その他の団体であつて知事が別に定めるものの依頼に係る事件のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として、東京都消費者被害救済委員会(以下「委員会」という。)を置く。

2 委員会は、次に掲げる者につき、知事が任命する委員二十八人以内をもって組織する。

- 一 学識経験を有する者 十六人以内
  - 二 消費者 六人以内
  - 三 事業者 六人以内
- 3 委員の任期は、二年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 特別の事項に係る紛争のあっせん、調停等を行うため必要があるときは、委員会に臨時委員を置くことができる。
- 5 専門の事項を調査するため必要があるときは、委員会に専門員を置くことができる。
- 6 委員、臨時委員及び専門員は、非常勤とする。
- 7 委員会は、部会を設置し、紛争のあっせん、調停等を行わせることができる。
- 8 委員会は、紛争を解決するため必要があると認めるときは、当事者、関係人等の出席及び資料の提出の要求その他紛争の解決に必要な調査を行うことができる。
- 9 第二項から前項までに定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、知事が定める。

(平一四条例四〇・平二四条例二九・一部改正)

(事件の周知)

第三十条 知事は、紛争の解決を委員会に付託したときはその概要を、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

(平一四条例四〇・一部改正)

(消費者訴訟の援助)

第三十一条 知事は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、次に掲げる要件(都民の消費生活に特に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると知事が認めるときは、第一号に掲げる要件は除く。)を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、当該訴訟に係る経費(以下「訴訟資金」という。)の貸付け、当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

一 当該訴訟に係る経費が被害額を超え、又は超えるおそれがあるため、自ら訴訟により被害の救済を求めることが困難なこと。

二 同一又は同種の原因による被害を受けた消費者が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。

三 当該被害に係る紛争の解決が委員会の審議に付されていること。

四 当該被害者が、当該貸付けの申込みの日前三月以上引き続き都内に住所を有すること。

(貸付けの範囲及び額)

**第三十二条** 訴訟資金の貸付けの範囲は、当該訴訟の遂行に要する裁判手続費用、弁護士費用その他訴訟に要する費用及び権利の保全に要する費用並びに強制執行に要する費用(以下「訴訟等の費用」という。)とし、その額は、規則で定める。

**(貸付けの申込み)**

**第三十三条** 訴訟資金の貸付けを受けようとする者は、規則で定めるところにより、知事に申し込まなければならない。

**(貸付けの決定)**

**第三十四条** 知事は、前条の規定により申込みを受けたときは、委員会の意見を聴いて、訴訟資金の貸付けの適否及び範囲を決定するものとする。

**(貸付利率及び償還期限)**

**第三十五条** 前条の規定により決定された訴訟資金の貸付金(以下単に「貸付金」という。)は、無利子とし、その償還期限は、規則で定めるところによる。

**(貸付金の償還)**

**第三十六条** 訴訟資金の貸付けを受けた者(以下「借受者」という。)は、その償還期限が到来したときは、規則で定めるところにより、速やかに貸付金の全額を償還しなければならない。ただし、規則で定める要件に該当するときは、知事は、貸付金の即時償還を命ずることができる。

**(返還債務の免除)**

**第三十七条** 知事は、前条の規定にかかわらず、借受者が訴訟の結果、訴訟等の費用を償うことができないときその他やむを得ない理由により貸付金を償還することができないと認めるときは、貸付金の返還の債務の全部又は一部の償還を免除することができる。

**(違約金)**

**第三十八条** 第三十六条に規定する貸付金の償還を怠った者は、その償還すべき金額に対し、償還期限の翌日から償還の日までの日数に応じ、年十四・六パーセントの割合で計算して得た違約金を支払わなければならない。ただし、知事が特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

## 第六章 情報の提供の推進

**(情報の提供等)**

**第三十九条** 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、都民の消費生活の安定と向上を図るため、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。

**(試験及び研究の結果の情報の提供)**

**第四十条** 知事は、必要と認める商品又はサービスについて試験及び研究を行い、それらの結果を明らかにするものとする。

## 第七章 消費者教育の推進

### (消費者教育の推進)

第四十一条 都は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深め、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画するため、消費者に対する教育に係る施策及びこれに準ずる啓発活動(以下「消費者教育」という。)を推進するものとする。

2前項に規定する消費者教育の推進に関する基本的事項は、次に掲げるとおりとする。

- 一 幼児期から高齢期に至るまで各段階に応じて体系的に実施すること。
- 二 年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の消費者教育が行われる場の特性に応じて、適切な方法によって実施すること。
- 三 消費者教育を推進する多様な主体と連携を図り、効果的に実施すること。

### (平二七条例二二・一部改正)

#### (消費者の消費者教育への参画)

第四十一条の二 消費者は、消費者の権利の確立及び公正かつ持続可能な社会の形成に向け、年齢、障害の有無その他の特性、様々な状況等に応じて、主体的に消費者教育に参画するものとする。

### (平二七条例二二・追加)

#### (消費者団体の役割)

第四十一条の三 消費者団体は、自主的な消費者教育に取り組むとともに、様々な場で行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

### (平二七条例二二・追加)

#### (事業者及び事業者団体の役割)

第四十一条の四 事業者及び事業者団体は、自主的な消費者教育に取り組むとともに、都、区市町村等が実施する消費者教育に係る施策に協力するよう努めるものとする。

2 事業者及び事業者団体は、消費者への消費生活に関する有用な情報提供及び啓発活動に努めるものとする。

3 事業者は、その従業員に対する消費者教育の実施に努めるものとする。

### (平二七条例二二・追加)

#### (学習条件の整備)

第四十二条 都は、消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援のために必要な条件の整備を行うものとする。

## 第八章 消費生活に関する施策の総合的な推進

### (基本計画の策定)

第四十三条 知事は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための基本となる計画(以下「基本計画」という。)を策定するものとする。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

一 消費生活に関する施策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費生活に関する施策を推進するために重要な事項

3 知事は、基本計画を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これを明らかにするものとする。

#### (総合的調整)

第四十四条 都は、都の消費生活に関する施策について総合的に調整し、及び推進するため必要な措置を講ずるものとする。

### 第九章 東京都消費生活対策審議会

#### (東京都消費生活対策審議会)

第四十五条 都民の消費生活の安定と向上に関する基本的事項を調査審議させるため、知事の附属機関として、東京都消費生活対策審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 知事は、次に掲げる場合には、審議会に諮問しなければならない。

一 第十条第二項の規定による認定をしようとするとき。

二 第十四条第一項、第十六条第一項から第三項まで又は第十七条第一項の規定による指定を行う商品若しくはサービスを選定し、又はその解除をしようとするとき。

三 第十八条第一項の規定による指定を行う商品を選定し、若しくはその解除をしようとするとき又は同条第二項の規定による指定をし、若しくはその変更若しくは解除をしようとするとき。

四 第十九条第一項、第二十五条第一項又は第二十五条の二の規定による規則の制定をし、又はその改正をしようとするとき。

五 第十九条第二項の規定による基準の設定を行う商品を選定し、又はその解除をしようとするとき。

六 基本計画の策定又は変更をしようとするとき。

3 審議会は、第一項に規定する基本的事項に関し、知事に意見を述べることができる。

4 審議会は、学識経験を有する者及び関係行政機関の職員のうちから、知事が任命する委員三十人以内をもって組織する。

5 委員の任期は、二年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

6 特別の事項を調査審議するため必要があるときは、審議会に臨時委員を置くことができる。

7 専門の事項を調査するため必要があるときは、審議会に専門員を置くことができる。

8 委員、臨時委員及び専門員は、非常勤とする。

9 審議会は、専門の事項を審議するため必要があると認めるときは、部会を置くことができる。

- 10** 審議会は、所掌事項の審議に際し、必要に応じ都民の意見を聞くことができる。
- 11** 第四項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、知事が定める。

(平一四条例四〇・平一八条例一五五・一部改正)

## 第十章 調査、勧告、公表等

### (立入調査等)

第四十六条 知事は、第十条、第十二条から第十四条まで、第十六条から第十九条まで及び第二十二条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告を求め、その職員をして、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入って、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは事業者若しくはその従業員若しくは当該事業者の業務に従事する者(以下この条において「事業者等」という。)に質問させ、又は第十条に定める調査及び認定並びに第十二条に定める認定を行うため、必要最小限度の数量の商品又は当該事業者がサービスを提供するために使用する物若しくは当該サービスに関する資料(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。

**2** 知事は、事業者等が前項の規定による報告、商品等の提出若しくは立入調査を拒み、又は質問に対し答弁しなかったときは、事業者に対し、書面により、報告若しくは商品等の提出を要求し、又は立入調査若しくは質問に応ずべきことを要求することができる。

**3** 前項の書面には、要求に応じない場合においては、当該事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表する旨及び報告、商品等の提出、立入調査又は質問を必要とする理由を付さなければならない。

**4** 第一項及び第二項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者等に提示しなければならない。

**5** 都は、第一項及び第二項の規定により事業者から商品等を提出させたときは、正当な補償を行うものとする。

**6** 第一項又は第二項の規定による立入調査の権限は、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。

(平一八条例一五五・平二七条例二二・一部改正)

第四十六条の二 知事は、第二十六条及び第五十一条第一項の規定の施行に必要な限度において、事業者又は当該事業者と消費者との間で行う当該取引に密接に関係する者として次の各号のいずれかに該当すると知事が認める者(以下「密接関係者」という。)に対し、報告を求め、その職員をして、事業者若しくは密接関係者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入って、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、又は事業者若しくは密接関係者若しくはそれらの従業員若しくはそれらの業務に従事する者(以下この条において「事業者、密接関係者等」という。)に質問せることができる。

一 当該取引に関し、消費者の判断に影響を及ぼす重要な事項を消費者に告げ、又は表示する者

- 二 当該取引に誘引するため又は契約後において当該取引を継続させ、若しくは取引の内容を拡大させるためほかの商品若しくはサービスを消費者に供給する者
  - 三 当該取引に関し、契約の締結若しくは解除又は債務の履行に係る行為を行う者
  - 四 当該取引に関し、契約の締結、履行又は解除に係る関係書類を保有する者
  - 五 当該取引に関し、当該事業者に対し、第二十五条第一項に規定する取引行為の方法等を教示する者
- 六 前各号に掲げるもののほか、規則で定める者
- 2 知事は、第二十六条及び第五十一条第一項の規定の施行に必要な限度において、事業者、密接関係者等に対し、書面により、報告を要求し、又は立入調査若しくは質問に応ずべきことを要求することができる。
- 3 前項の書面には、要求に応じない場合においては、当該事業者又は当該密接関係者の氏名又は名称その他必要な事項を公表する旨及び報告、立入調査又は質問を必要とする理由を付さなければならない。
- 4 第一項及び第二項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者、密接関係者等に提示しなければならない。
- 5 第一項又は第二項の規定による立入調査の権限は、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。
- 6 知事は、第二十六条及び第五十一条第一項の規定の施行に必要な限度において、事業者との間で取引を行う者に対し、当該取引に関する事項について報告を求めることができる。
- (平二七条例二二・追加)
- (告示)

第四十七条 知事は、第十四条第一項、第十六条第一項から第三項まで、第十七条第一項、第十八条第一項若しくは第二項若しくは第二十二条第一項の規定による指定をし、若しくはその変更若しくは解除をしたとき、又は第十九条第二項の規定による基準の設定をし、若しくはその変更若しくは廃止をしたときは、その旨を告示しなければならない。

(指導及び勧告)

第四十八条 知事は、第十四条第二項、第十六条第四項、第十七条第二項、第十八条第二項、第十九条第三項又は第二十五条第二項の規定に違反をしている事業者があるときは、その者に対し、当該違反をしている事項を是正するよう指導し、及び勧告することができる。

(意見陳述の機会の付与)

第四十九条 知事は、第十条第三項の規定による要求又は第二十三条若しくは前条の規定による勧告をしようとするときは、当該要求又は勧告に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

(平一四条例四〇・一部改正)

(公表)

**第五十条** 知事は、事業者が第十条第三項若しくは第四十六条第二項の規定による要求又は第十二条、第二十三条若しくは第四十八条の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表するものとする。

**2** 知事は、事業者又は密接関係者が第四十六条の二第二項の規定による要求に従わないときは、その旨を公表するものとする。

(平一八条例一五五・平二七条例二二・一部改正)

(禁止命令)

**第五十一条** 知事は、消費者被害の拡大防止のため特に必要があるものとして別表に定める取引について、次の各号のいずれかに該当するときは、その事業者に対し、一年以内の期間を限り、契約の締結について勧誘すること又は契約を締結することを禁止することを命ずることができる。

一 前条の規定による公表をされた後において、なお、正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらず、第二十五条の二の重大不適正取引行為をしたとき。

二 第二十五条の二の重大不適正取引行為をした場合において、消費者の利益が著しく害されるおそれがあり、当該被害を防止するため緊急の必要があると認めるとき。

**2** 前項の規定による命令は、第二十五条の二の重大不適正取引行為について、消費者被害の拡大防止を図るために実施し得る法律の規定による指示、命令、登録の取消し その他の措置がある場合には、行わないものとする。

**3** 知事は、第二十五条の二第一号の重要な事項として規則で定めるもののうち規則で定めるものにつき不実のことを告げる行為をしたか否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、当該告げた事項の裏付けとなる合意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、第一項の規定の適用については、当該事業者は、同号に掲げる事項につき不実のことを告げる行為をしたものとみなす。

**4** 知事は、第一項の規定による命令をしたときは、その旨を公表するものとする。

(平一八条例一五五・追加、平二七条例二二・一部改正)

第十一章 雜則

(適用除外)

**第五十二条** 第二章の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和三十五年法律第百四十五号)第二条第一項に規定する医薬品については、適用しない。

**2** 第二章から第五章までの規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

一 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

二 商品、サービス及び生活関連商品等の価格で、法令に基づいて規制されているもの

**3** 第六章の規定は、前項第一号に掲げる行為については、適用しない。

(平一八条例一五五・旧第五十一条繰下、平二六条例一一七・一部改正)

(委任)

**第五十三条** この条例に規定するもののほか、この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

**(平一八条例一五五・旧第五十二条繰下)**

**第十二章 罰則**

**(平一八条例一五五・追加)**

**(過料)**

**第五十四条** 第五十一条第一項の規定による知事の命令に違反した者は、五万円以下の過料に処する。

**(平一八条例一五五・追加)**

**第五十五条** 第五十一条第一項の規定の施行に必要な第四十六条の二第二項の規定による立入調査若しくは質問を拒み、妨げ、又は忌避した者は、三万円以下の過料に処する。

**(平一八条例一五五・追加、平二七条例二二・一部改正)**

**附 則**

**(施行期日)**

**1** この条例は、平成七年一月一日から施行する。

**(東京都消費生活対策審議会条例等の廃止)**

**2** 次に掲げる条例は、廃止する。

- 一 東京都消費生活対策審議会条例(昭和三十六年東京都条例第八十六号)
- 二 東京都消費者被害救済委員会条例(昭和五十年東京都条例第百三号)
- 三 東京都消費者訴訟資金貸付条例(昭和五十年東京都条例第百四号)

**(経過措置)**

**3** この条例による改正前の東京都生活物資等の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例(以下「旧条例」という。)第二十九条の規定による東京都消費者被害救済委員会及び前項の規定による廃止前の東京都消費生活対策審議会条例第一条の規定による東京都消費生活対策審議会は、それぞれこの条例の規定による東京都消費者被害救済委員会及び東京都消費生活対策審議会となり、同一性をもって存続するものとする。

**4** この条例の施行の際、現に旧条例第七条第一項の規定によりされている申出は、第八条第一項に規定する申出とみなす。

**5** 前項に規定する場合のほか、この条例の施行前に旧条例又は附則第二項の規定による廃止前の東京都消費生活対策審議会条例、東京都消費者被害救済委員会条例若しくは東京都消費者訴訟資金貸付条例の規定によつてした処分、手続その他の行為は、この条例中にこれに相当する規定があるときは、この条例の規定によつてした処分、手続その他の行為とみなす。

**附 則(平成一四年条例第四〇号)**

この条例は、平成十四年七月一日から施行する。

**附 則(平成一八年条例第一五五号)**

### (施行期日)

1 この条例は、平成十九年七月一日から施行する。

### (経過措置)

2 この条例による改正後の東京都消費生活条例第二十五条第二項、第二十五条の二、第四十六条、第五十条及び第五十一条の規定は、この条例の施行後にした行為について適用し、この条例の施行前にした行為については、なお従前の例による。

3 この条例の施行前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

### 附 則(平成二四年条例第二九号)

この条例は、平成二十四年四月一日から施行する。

### 附 則(平成二六年条例第一一七号)

この条例は、平成二十六年十一月二十五日から施行する。

### 附 則(平成二七年条例第二二号)

### (施行期日)

1 この条例は、平成二十七年七月一日から施行する。ただし、第四十一条の改正規定及び同条の次に次の三条を加える改正規定は、同年四月一日から施行する。

### (経過措置)

2 この条例による改正後の東京都消費生活条例第二十五条第二項、第二十五条の二、第四十六条の二、第四十八条、第五十条及び第五十一条の規定は、この条例の施行後にした行為について適用し、この条例の施行前にした行為については、なお従前の例による。

3 この条例の施行前にした行為に対する罰則の適用については、なお従前の例による。

### 別表(第五十一条関係)

#### (平一八条例一五五・追加、平二七条例二二・一部改正)

一 消費者の住居においてサービス提供契約の申込みをし、又はサービス提供契約を締結することを請求した消費者に対して事業者が当該消費者の住居を訪問して行う取引であって、次に掲げるサービスに関して契約締結前にサービスの提供を行うことにより、消費者が契約締結を断ることが困難な状況を作り出す取引

##### (一) 衛生設備用品の修繕又は改良

##### (二) 物品の回収

二 雑誌、テレビ等に出演するために必要な技芸又は知識の教授に関する二月以上の継続的な役務提供に係る取引

三 契約を締結することを目的に、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所を消費者が訪問して、サービス提供契約の申込みをし、又はサービス提供契約を締結する場合における次に掲げるサービスの取引

##### (一) 雑誌、テレビ等に出演する機会若しくは当該情報の提供又は出演する機会を得るための広告宣伝若しくは交渉の代行(特定商取引に関する法律(昭和五十一年

法律第五十七号)第五十一条第一項に規定する業務提供誘引販売による取引を除く。)

(二) 精神の修養又は就職、起業等のための啓発若しくは知識の伝授

(三) 外国への留学若しくは外国における研修、就業等のあっせん又はその手続の代行

#### 四 非宅地の土地に係る取引

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 葛飾区消費生活条例

自治体

東京都 葛飾区

見出し

第9編：区民

第2章：消費生活

例規番号

平成19年12月17日 条例第38号

制定日

平成19年12月17日

統一条例コード

**131229-09394173**

分類

条例

例規集更新日

令和3年1月1日

収集日

令和3年7月20日

○葛飾区消費生活条例

平成19年12月17日

条例第38号

目次

**第1章 総則(第1条—第10条)**

**第2章 消費者への支援(第11条—第14条)**

**第3章 消費者被害の防止(第15条・第16条)**

**第4章 消費者被害の救済(第17条—第26条)**

**第5章 葛飾区消費生活対策審議会(第27条)**

**第6章 雜則(第28条)**

## 付則

### 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、葛飾区(以下「区」という。)及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、区が実施する施策について必要な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総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進を図り、もって区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。

#### (定義)

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) **区民** 区内に在住し、在勤し、又は在学する者及び区内において事業活動又は社会的活動を行うものをいう。
- (2) **消費者** 区民のうち、事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活し、又は活動を行うものをいう。
- (3) **事業者** 商業、工業、サービス業その他の事業を行うものをいう。
- (4) **商品** 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。
- (5) **サービス** 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。
- (6) **消費者団体** 消費者の保護又は消費生活の安定及び向上を目的とする団体をいう。

#### (基本理念)

**第3条** 消費者施策の推進は、区民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な消費生活を営むことができる環境が確保される中で、次に掲げる事項を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主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) 消費者の生命、身体及び財産が商品及びサービスにより侵害されず、安全が確保されること。
- (2) 商品及びサービスについて、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) 消費者に対する必要な情報の提供及び教育の機会の提供が確保されること。
- (4) 消費者に被害が生じた場合における公正かつ速やかな救済の方法が確保されること。
- (5) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。

#### (環境への負荷等に対する配慮)

**第4条** 消費者施策の推進は、消費生活における環境への負荷及び高度情報通信社会の進展への的確な対応に配慮して行われなければならない。

### (区の責務)

**第5条** 区は、消費者施策を通じて、消費者の権利を尊重し、区民の消費生活の安定及び向上を確保するものとする。

**2** 区は、区民の参加と協力の下に、消費者施策を実施するよう努めなければならない。

**3** 区は、消費者施策に区民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ものとする。

**4** 区は、区民が消費生活の安定及び向上を図るために自主的に行う調査、研究、学習等の活動に対して、必要な援助及び協力をを行うよう努めなければならない。

### (国等との相互協力)

**第6条** 区は、消費者施策を実施するに当たり、必要に応じ、国、東京都、他の地方公共団体その他の関係機関に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めなければならない。

**2** 区は、国、東京都又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるよう努めなければならない。

### (国等に対する措置要求等)

**第7条** 葛飾区長(以下「区長」という。)は、前条第1項に定めるもののほか、区民の消費生活の安定及び向上を確保するため必要があると認めるときは、国、東京都、他の地方公共団体その他の関係機関に対し、意見を述べ、必要な措置を講ずるよう求めなければならない。

### (事業者の責務)

**第8条** 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、次の事項に配慮し、必要な措置を講ずるよう努めるとともに、区が実施する消費者施策に協力するものとする。

**(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)** 消費者からの苦情に対し、適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備を図るとともに、当該苦情に適切に対応すること。

**(4)** 環境への負荷に配慮すること。

### (消費者の役割)

**第9条** 消費者は、自主的に消費生活に関する知識を習得し、主体的に行動するよう努めるとともに、環境への負荷及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

### (消費者団体の役割)

**第10条** 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を行うよう努めるとともに、消費者に対する啓発及び教育並びに消費者被害の防止及び救済のための活動をするよう努めるものとする。

## 第2章 消費者への支援

### (情報の収集及び提供)

**第11条** 区長は、区民の消費生活の安定及び向上を確保するために、消費生活に関する必要な情報を収集するとともに、区民に対しその情報を提供するものとする。

### (成年後見制度の活用等)

**第12条** 区長は、判断能力の不十分な高齢者その他の支援を要する者の生命、身体及び財産を消費者被害から保護するため、成年後見制度の活用その他の必要な措置を講ずるものとする。

### (消費者教育の推進)

**第13条** 区長は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深めるため、消費者に対する教育に係る施策を推進するものとする。

### (消費者団体の育成及び支援)

**第14条** 区長は、消費者団体の育成に努めるとともに、消費者団体が行う消費生活に係る活動について、必要な支援を行うよう努めるものとする。

## 第3章 消費者被害の防止

### (不適正な取引行為の禁止)

**第15条** 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、次に掲げる不適正な取引行為を行わないものとする。

(1) 消費者を訪問し又は電話機、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して広告宣伝等を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乘じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 法令等に定める書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反して、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、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを探せず、若しくは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こと。

(4) 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらす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迫り、又は当該債務の履行をさせること。

(7) 契約若しくは法律の規定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に対し、適切な処理をせず、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履行を中止すること。

(8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

(9) 商品若しくはサービスを販売する事業者又は取次店等実質的な販売行為を行うもののからの商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しく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。)について、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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、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迫り、若しくは債務の履行をさせること。

#### (基準の設定及び告示)

**第16条** 区長は、葛飾区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、前条各号に該当する不適正な取引行為の基準を定めることができる。

**2** 区長は、前項の規定により不適正な取引行為の基準を定めたときは、これを告示しなければならない。

#### 第4章 消費者被害の救済

##### (区長に対する申出)

**第17条** 区民は、この条例の定めに違反する事業者の事業活動により、又はこの条例に定める措置が講じられていないため、消費者の権利が侵害されている疑いがあるときは、区長に対しその旨を申し出て、必要な措置を講ずるよう求めることができる。

**2** 区長は、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必要な措置を講ずるものとする。

**3** 区長は、区民の消費生活の安定及び向上を確保す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明らかにするものとする。

##### (被害からの救済のための助言等)

**第18条** 区長は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該申出に係る被害からの速やかな救済のために必要な助言、仲介によるあっせんその他の必要な措置を講ずるものとする。

**2** 区長は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の利害関係人に対し、資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

#### (葛飾区消費者被害救済委員会)

**第19条** 前条第**1**項に規定する申出のうち、区長による助言、仲介によるあっせんその他の必要な措置によっては当該消費者の救済が図られる見込みがなく、かつ、区民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると区長が認めるものについて、当該申出の公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う区長の附属機関として、葛飾区消費者被害救済委員会(以下この章において「委員会」という。)を置く。

**2** 委員会は、必要があると認めるときは、当事者、関係人等の出席及び資料の提出の要求その他当該申出の解決に必要な調査を行うことができる。

**3** 委員会は、あっせん又は調停が成立する見込みがないと認めるときは、当該あっせん又は調停を打ち切ることができる。

**4** 委員会の委員(以下この条において「委員」という。)は、**8**人以内とし、人格が高潔で社会的信望が厚く、消費者施策の推進に関し優れた識見を有する者の中から区長が任命する。

**5** 委員の任期は、**2**年とし、再任を妨げない。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

**6** 区長は、委員が心身の故障のため職務の執行ができないと認めるとき又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、その委員を解任することができる。

**7** 委員は、前項の規定による場合を除いては、その意に反して解任されることがない。

**8** 委員会の会議は、非公開とする。ただし、特別の理由があるときは、この限りでない。

**9** 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

**10** 第**2**項から前項までに定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、葛飾区規則(以下「規則」という。)で定める。

#### (公表)

**第20条** 区長は、前条第**3**項の規定によりあっせん若しくは調停が打ち切られたとき又はあっせん若しくは調停に係る申出が解決したときは、当該あっせん又は調停に係る審議の経過及び結果その他必要な事項を公表することができる。

#### (消費者訴訟の援助)

**第21条** 区長は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者(以下この条において「被害者」という。)が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、次に掲げる要件(区民の消費生活に特に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると区長が認めるときは、第1号に掲げる要件は除く。)を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、当該訴訟に係る経費(以下「訴訟資金」という。)の貸付け、当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

(1) 当該訴訟資金が被害額を超える、又は超えるおそれがあるため、自ら訴訟により被害の救済を求めることが困難なこと。

(2) 同一又は同種の原因による被害者が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。

(3) 当該被害に係る申出が委員会のあっせん又は調停に付されていること。

#### (貸付けの範囲及び額)

**第22条** 訴訟資金の貸付けの範囲は、当該訴訟の遂行に要する裁判手続費用、弁護士費用その他訴訟に要する費用及び権利の保全に要する費用並びに強制執行に要する費用(第26条において「訴訟等の費用」という。)とし、その額は、規則で定める。

#### (貸付けの申込み)

**第23条** 訴訟資金の貸付けを受けようとする者は、規則で定めるところにより、区長に申し込まなければならない。

#### (貸付けの決定)

**第24条** 区長は、前条の規定により申込みを受けたときは、委員会の意見を聴いて、訴訟資金の貸付けの適否及び範囲を決定するものとする。

#### (貸付利率及び償還期限)

**第25条** 前条の規定により決定された訴訟資金の貸付金(次条において「貸付金」という。)は、無利子とし、その償還期限は、規則で定める。

#### (返還債務の免除)

**第26条** 区長は、訴訟資金の貸付けを受けた者が訴訟等の費用を償うことができないときその他やむを得ない理由により貸付金を償還することができないと認めるときは、貸付金の返還の債務の全部又は一部の償還を免除することができる。

### 第5章 葛飾区消費生活対策審議会

#### (葛飾区消費生活対策審議会)

**第27条** 消費者施策を推進するため、区長の附属機関として、葛飾区消費生活対策審議会(以下この条において「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、区長の諮問に応じ、消費者施策に関する重要な事項について審議し、答申する。

3 審議会は、区長の求めに応じ、消費者施策に関する事項の進捗ちよく状況について、意見を述べることができる。

**4** 審議会は、審議のため必要があると認めるときは、関係機関の職員その他の関係人の出席を求め、必要な資料を提出させ、意見を聴き、又は説明を求めることができる。

**5** 審議会は、区長が任命する委員**8**人以内をもって組織する。

**6** 審議会の委員の任期は、**2年**とし、再任を妨げない。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

**7** 審議会の会議は、公開とする。ただし、特別の理由があるときは、この限りでない。

**8** 第**2**項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第**6**章 雜則

### (委任)

**第**28**条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

### 付 則

この条例は、平成**20**年**4**月**1**日から施行する。ただし、第**3**章(第**16**条の規定に限る。)、第**4**章(第**17**条及び第**18**条の規定を除く。)及び第**5**章の規定は、規則で定める日から施行する。

(平成**20**年規則第**48**号で平成**20**年**5**月**15**日から施行)

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 世田谷区消費生活条例

自治体

東京都 世田谷区

見出し

第9類：区民生活  
第3章：商工・農務

例規番号

平成4年3月12日 条例第22号

制定日

平成4年3月12日

統一条例コード

**131121-93695225**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月19日

○世田谷区消費生活条例

平成4年3月12日条例第22号

世田谷区消費生活条例

目次

第1章 総則（第1条—第8条）

第2章 消費者の権利の確立

第1節 危害発生の防止（第9条—第11条）

第2節 表示及び包装の適正化（第12条—第16条）

第3節 適正な価格の安定化（第17条—第21条）  
第4節 不適正な取引行為の禁止（第22条—第24条）  
第5節 調査、勧告、公表等（第25条—第28条）  
第6節 商品テスト及び消費者の啓発等（第29条・第30条）  
第3章 消費者の被害の救済（第31条—第34条）  
第4章 消費者の参加及び意見の反映（第35条—第38条）  
第5章 資源及びエネルギーの有効利用（第39条）  
第6章 雜則（第40条—第42条）  
附則

## 第1章 総則

### （目的）

**第1条** この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、区及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、区が実施する施策について必要な事項を定めることにより、消費者行政を総合的に推進し、もって区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、区、事業者及び消費者の相互の信頼及び協力を基調とし、次に掲げる消費者の権利（以下「消費者の権利」という。）の確立を目指すことを基本にして行わなければならない。

- (1) 消費生活商品等により生命、身体、健康又は財産が侵害されない権利
- (2) 消費生活商品等について適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活商品等について、不当な取引方法から保護され、又は不当な取引条件を強制されない権利
- (4) 消費生活を営むに際し不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費生活を営むうえにおいて必要とされる情報が速やかに提供される権利
- (6) 消費生活に関する知識を取得する機会等が提供される権利
- (7) 消費者の意向が区の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利

### （定義）

**第3条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する消費生活商品等を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行うものをいう。
- (3) 消費生活商品 消費者が消費生活を営むうえにおいて使用する商品をいう。
- (4) 消費生活商品等 消費者が消費生活を営むうえにおいて使用し、又は利用する商品、役務その他のものをいう。

**(5) 消費生活関連商品等** 消費者の消費生活と関連の深い商品、役務その他のものをいう。

(区の責務)

**第4条** 区は、この条例に定める施策を通じて、消費者の利益の擁護及び増進に努めなければならない。

2 区は、前項の場合において、必要に応じ関係機関との連絡及び連携を図るよう努めなければならない。

3 区は、区民の消費生活の安定及び向上を図るために自主的な活動を育成し、又はこれを援助するよう努めなければならない。

(国等との相互協力)

**第5条** 区は、この条例に定める施策を実施するに当たり、必要に応じ国又は他の地方公共団体に対し協力を求めなければならない。

2 区は、国又は他の地方公共団体の消費生活の安定及び向上を図るために施策の実施について協力を求められたときは、これに応ずるよう努めなければならない。

(国等に対する措置要求)

**第6条** 区長は、消費生活の安定及び向上を図るために必要があると認めるときは、国、東京都又は事業者の組織する関係団体に対し、適切な措置をとるよう要請しなければならない。

(事業者の責務)

**第7条** 事業者は、消費生活商品等の供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の権利を尊重し、これを侵害してはならない。

2 事業者は、消費生活商品等の供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の利益の擁護及び増進のため適切な措置を自主的にとらなければならない。

3 事業者は、消費生活商品等の供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の利益の擁護及び増進のために区が行う施策の実施に協力しなければならない。

(消費者の役割)

**第8条** 消費者は、消費者の権利の確立を目指し、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動するとともに、区及び事業者に対し主体的に意見を述べ、必要に応じて消費者相互の連携を図ることによって、消費生活の安定及び向上のために積極的な役割を果たすものとする。

## 第2章 消費者の権利の確立

### 第1節 危害発生の防止

(消費生活商品等の安全性の調査)

- 第9条** 区長は、消費生活商品等（消費生活商品の原材料及び消費生活を営むうえにおいて利用する役務の提供の際に用いられるものを含む。以下この条において同じ。）が消費者の生命、身体、健康又は財産に対し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 区長は、前項に規定する調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、消費生活商品等を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、当該消費生活商品等が同項において疑いがあると認める危害に関して安全であることを立証すべきことを求めることができる。
- 3 区長は、前項の規定により安全であることの立証を求めた場合において、当該事業者がその立証を行わず、その立証を行わないことに理由がないと認定したとき、又は当該事業者が行った立証によっては当該消費生活商品等が第1項において疑いがあると認める危害に関して安全であると十分に確認することができないと認定したときは、当該事業者に対し、再度立証すべきことを要求することができる。
- 4 区長は、消費者の生命、身体、健康又は財産に対する安全を確保するため必要があると認めるときは、前3項の規定による調査、要求等の経過及び結果に関する情報報を消費者に提供するものとする。

（危険な消費生活商品等の排除勧告）

**第10条** 区長は、消費生活商品等がその欠陥により、消費者の生命、身体、健康又は財産に対し危害を発生させ、又は発生させることとなると認定したときは、法令に定める措置をとる場合を除き、当該消費生活商品等を供給する事業者に対し、その製造、販売及び提供を中止すること、製造方法及び提供方法を改善することその他の必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

（緊急危害の防止措置）

- 第11条** 区長は、消費生活商品等がその欠陥により、消費者の生命、身体、健康又は財産に対し重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、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、直ちに当該消費生活商品等の商品名等、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他の必要な事項を公表しなければならない。
- 2 前項の規定による公表があったときは、当該公表に係る消費生活商品等を供給する事業者は、直ちにその製造、販売又は提供の中止その他の必要な措置をとらなければならない。

## 第2節 表示及び包装の適正化

（品質等の内容表示）

**第12条** 区長は、消費者が消費生活商品等を購入し、又はその提供を受けるに当たり当該消費生活商品等を適正に選択し、使用し、又は利用す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、消費生活商品等ごとに、その成分、性能、使用方法、製造年月日、役務の内容の具体的な事項、供給する事業者の住所及び

氏名又は名称その他の表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項（以下「内容表示事項等」という。）を指定することができる。

2 区長は、消費生活商品等が自動販売機その他これに類似する機械により販売され、又は提供される場合において、消費者が当該消費生活商品等を適正に選択し、かつ、その取引条件を適正に認識するため必要があると認めるときは、消費生活商品等ごとに、内容表示事項等を指定することができる。

3 事業者は、消費生活商品等を販売し、又は提供するに当たり、前2項の規定により指定された内容表示事項等を守らなければならない。

#### （品質等の保証表示等）

**第13条** 区長は、必要があると認めるときは、消費生活商品等ごとに、その品質、性能等を保証する旨の表示（以下「保証表示」という。）につき、保証期間、保証内容その他の表示すべき事項、表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項（以下「保証表示事項等」という。）を指定することができる。

2 事業者は、前項の規定による保証表示事項等の指定がある消費生活商品等について保証表示を行うときは、当該保証表示事項等を守らなければならない。

3 事業者は、前項の規定による場合のほか、消費者が消費生活商品等を適正に使用し、又は利用することができるよう当該消費生活商品等の修理、その使用又は利用に係る知識及び情報の提供その他のアフターサービスに努めなければならない。

#### （単位価格等の表示）

**第14条** 区長は、消費者が消費生活商品等を購入し、又はその提供を受けるに当たり、当該消費生活商品等を適正に選択するため必要があると認めるときは、消費生活商品等ごとに、その質量、長さ、面積、体積等の単位当たりの価格を表示する方法及び表示に当たり使用する単位を指定することができる。

2 消費生活商品等を消費者に販売し、又は提供する事業者のうち、区長の指定する業種、規模又は態様により事業を行うものは、消費生活商品等を販売し、若しくは販売のために陳列し、又は提供するに当たり、前項の規定により指定された表示の方法及び単位によりその単位当たりの価格及び販売価格又は提供価格を表示しなければならない。

#### （セット商品の価格の表示）

**第15条** 区長は、消費者が消費生活商品と消費生活を営むうえにおいて利用する役務とを組み合わせたもの（以下「セット商品」という。）の供給を受けるに当たり、当該セット商品を適正に選択するため必要があると認めるときは、当該セット商品を構成する商品及び役務ごとに、単位当たりの価格を表示する方法及び表示に当たり使用する単位を指定することができる。

2 前項の規定による指定に係るセット商品を消費者に供給する事業者は、当該セット商品を供給するに当たり、同項の規定により指定された表示の方法及び単位によりその単位当たりの価格及び供給価格を表示しなければならない。

(適正な包装の確保)

**第16条** 区長は、事業者が消費者に消費生活商品を販売する際の包装（容器を用いる包装を含む。以下同じ。）について、適正な包装を確保す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、事業者が守るべき一般的基準を世田谷区規則（以下「規則」という。）で定めることができる。

- 2 区長は、前項に規定するもののほか、消費生活商品ごとに包装の基準を設定することができる。
- 3 事業者は、消費者に消費生活商品を販売する際の当該消費生活商品の包装に当たり、第1項の規定に基づき定められた一般的基準及び前項の規定に基づき設定された基準（以下「一般的基準等」という。）を守らなければならない。
- 4 消費者は、消費生活商品を販売する事業者に対し、一般的基準等を超える包装を要求してはならない。

### 第3節 適正な価格の安定化

(価格の動向等の調査)

**第17条** 区長は、必要と認める消費生活関連商品等について、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等につき必要な調査を行うものとする。

(価格等の特別調査)

**第18条** 区長は、消費生活関連商品等の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において必要があると認めるときは、当該消費生活関連商品等を特別な調査をしなければならない消費生活関連商品等として指定することができる。

- 2 区長は、前項の規定による指定をしたときは、当該指定に係る消費生活関連商品等について、価格の上昇の原因、需給の状況その他の必要な事項を速やかに調査しなければならない。

(供給等の要請)

**第19条** 区長は、第17条若しくは前条第2項の規定による調査又はその他の事情により、消費生活関連商品等の円滑な供給を確保し、当該消費生活関連商品等の適正な価格の安定を図る必要があると認めるときは、事業者又は事業者の組織する関係団体に対し、当該消費生活関連商品等の供給又は供給のあっせんを行うよう要請するものとする。

(買占め、売惜しみ等の防止)

**第20条** 区長は、第18条第2項の規定による調査により、当該消費生活関連商品等を供給する事業者がその円滑な流通を不当に妨げ、又は適正な利得を著しく超える価格によって供給していると認定したときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう勧告することができる。

(価格の動向等の調査等に関する情報提供)

**第21条** 区長は、消費生活関連商品等の適正な価格の安定を図るため必要があると認めるときは、前4条の規定による調査、要請等の経過及び結果に係る情報を消費者に提供するものとする。

#### 第4節 不適正な取引行為の禁止

(不適正な取引行為の禁止)

**第22条** 区長は、事業者が消費者との間で行う取引に関して、次に掲げる行為に該当する行為を不適正な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、又は消費生活商品等の品質、安全性、取引条件等について、重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、消費者の取引に関する知識の不足に乘じ、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、その他の行為を行うことにより、契約の締結を勧誘し、又はこれらの行為により消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させること。
- (3) 取引慣行に基づく信義誠実の原則の要請に反し、消費者に著しく不当な不利益をもたらすことの明白な事項を内容とする契約を締結させること。
- (4) 消費者を欺き、又は威迫するなど不当な手段を用いて、消費者に契約（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迫り、又は当該債務の履行をさせること。
- (5) 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に対し、適切な処理をせず、いたずらに履行を遅延させること。
- (6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しの申出に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行をいたずらに遅延させること。

2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

(不適正な取引行為に関する調査)

**第23条** 区長は、前条第1項の規定により定める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、その取引の仕組み、実態等について必要な調査を行うものとする。

(不適正な取引行為に関する情報提供)

**第24条** 区長は、不適正な取引行為による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、前条の規定による調査の経過及び結果に係る情報を消費者に提供するものとする。

#### 第5節 調査、勧告、公表等

(報告の徴収、立入調査等)

**第25条** 区長は、第9条から第16条まで、第18条及び第23条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告を求め、その職員に、事業者の事務所、事業所その他事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは事業者若しくは関係人に質問させ、又は第9条に規定する調査及び第10条に規定する認定を行うため、必要最小限度の数量の消費生活商品（消費生活商品の原材料を含む。）及び消費生活を営むうえにおいて利用する役務の提供の際に用いられるもの（以下この条及び第29条においてこれらを「検査商品等」という。）の提出を求めることができる。

- 2 区長は、事業者又は関係人が前項の規定による報告、検査商品等の提出若しくは立入調査を拒み、又は質問に対し答弁しなかったときは、事業者に対し、書面により、報告若しくは検査商品等の提出を要求し、又は立入調査若しくは質問に応ずることを要求することができる。
- 3 前項の書面には、要求に応じない場合は当該事業者の氏名又は名称その他の必要な事項を公表する旨及び報告、検査商品等の提出、立入調査又は質問を必要とする理由を付さなければならない。
- 4 第1項及び第2項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者又は関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 5 区は、第1項又は第2項の規定により事業者から検査商品等を提出させたときは、正当な補償を行うものとする。

(指導及び勧告)

**第26条** 区長は、事業者が第12条第3項、第13条第2項、第14条第2項、第15条第2項、第16条第3項又は第22条第2項の規定に違反しているときは、当該事業者に対し、その違反事項を是正するよう指導し、及び勧告することができる。

(意見の聴取)

**第27条** 区長は、第9条第3項の規定による要求又は第20条若しくは前条の規定による勧告をしようとするときは、当該要求又は勧告に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行わなければならない。

- 2 区長は、前項に定める意見の聴取を行うに当たり、意見の聴取の期日、意見の聴取をする場所及び意見の聴取に係る事案の内容について当該意見の聴取の期日までに相当の期間を置いて、同項の事業者に対し通知するものとする。
- 3 区長は、第1項の規定により意見の聴取をする際、当該要求又は勧告に係る事業者及び利害関係人に対し、当該事案について証拠を提示し、及び意見を述べる機会を与えなければならない。
- 4 区長は、第2項の規定による通知をした場合において事業者が正当な理由なくして意見の聴取の期日に出頭しないときは、第1項の規定にかかわらず、意見の聴取

を行わないで第9条第3項の規定による要求又は第**20**条若しくは前条の規定による勧告をすることができる。

一部改正〔平成7年条例**63**号〕

改正注記

(公表)

**第28条** 区長は、事業者が第9条第3項若しくは第**25**条第2項の規定による要求又は第**10**条、第**20**条若しくは第**26**条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6節 商品テスト及び消費者の啓発等

(商品テスト)

**第29条** 区長は、消費者の保護に関する施策の実効を確保するため、必要に応じて検査商品等の試験、検査等（以下「商品テスト」という。）を行うとともに、商品テストの結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

一部改正〔平成13年条例**21**号〕

改正注記

(消費者の啓発等)

**第30条** 区長は、消費者が自主的かつ合理的に消費生活を営むことができるようにするため、消費者に対する消費生活関連商品等に係る知識の普及及び情報の提供等の啓発活動を推進するとともに、消費者の消費生活に係る学習の機会及び場の提供に努めるものとする。

## 第3章 消費者の被害の救済

(被害の救済のための申出等)

**第31条** 区民は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けたときは、区長に対しその旨を申し出ることができる。

2 区長は、前項の規定による申出があったときは、被害の原因等を明らかにするため、事業者又は関係人に対し、必要な資料の提出、報告又は説明を求め、その他の必要な調査を行うことができる。

3 区長は、第1項の規定により申し出た区民の消費生活上の被害を救済するため必要があると認めるときは、当該区民からの相談に応ずることその他の適切な措置をとるものとする。

一部改正〔平成13年条例**21**号〕

改正注記

**第32条から第34条まで 削除**

削除〔平成13年条例**21**号〕

改正注記

## 第4章 消費者の参加及び意見の反映

(消費者の権利の侵害に関する申出等)

- 第35条** 区民は、この条例の定めに違反する事業活動により、又はこの条例による措置がとられていないことにより、消費者の権利が侵害されていると認めるときは、区長に対しその旨を申し出て、適切な措置をとるよう求めることができる。
- 2 区長は、前項の規定による申出があったときは、必要に応じて調査を行うものとし、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切な措置をとるものとする。
- 3 区長は、第1項の規定による申出を行った者に対し、当該申出に係る処理の経過及び結果を通知するものとする。
- 4 区長は、必要があると認めるときは、第1項及び第2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に係る情報を消費者に提供することができる。

(消費生活審議会)

**第36条** 区民の消費生活の安定及び向上を図るため、区長の附属機関として世田谷区消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

- 2 審議会は、次に掲げる事項を所掌する。
- (1) 消費生活の安定及び向上に係る事項について区長の諮問に応じ審議し、及び答申すること。
- (2) 消費生活の安定及び向上に係る事項について区長に対し建議すること。
- 3 審議会は、区長が委嘱し、又は任命する委員16人以内をもって組織する。
- 4 前項の委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 特別の事項を審議するため区長が必要があると認めるときは、第3項の委員のほか、区長の委嘱又は任命により臨時委員を置くことできる。
- 6 前項の臨時委員は、当該特別の事項に関する審議が終了したときは、解任されるものとする。
- 7 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

一部改正〔平成13年条例21号〕

改正注記

(諮問事項)

**第37条** 区長は、次に掲げる事項を審議会に諮問しなければならない。

- (1) 第9条第3項、第10条及び第20条の規定による認定に関する事項
- (2) 第12条第1項及び第2項、第13条第1項、第14条並びに第15条第1項の規定による指定又は当該指定の変更若しくは解除に関する事項
- (3) 第16条第1項及び第22条第1項の規定による規則の制定又は当該規則の改正に関する事項
- (4) 第16条第2項の規定による基準の設定又は当該基準の変更若しくは廃止に関する事項
- (5) 第16条第3項の規定に違反し、一般的基準を遵守していないことの認定に関する事項

**(6) 第28条の規定による公表に関する事項**  
2 区長は、前項各号に掲げる事項のほか、消費生活の安定及び向上に係る事項のうち必要と認めるものに関し審議会に諮問することができる。

(消費生活モニター)

**第38条** 区長は、消費生活に関する情報及び意見を収集するため、世田谷区消費生活モニターを置くものとする。

## 第5章 資源及びエネルギーの有効利用

**第39条** 区長は、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用に関する知識の普及、情報の提供その他の必要な施策を講ずるものとする。  
2 消費者は、消費生活を営むうえにおいて資源及びエネルギーの有効利用に努めるものとする。  
3 事業者は、事業活動を行うに当たり資源及びエネルギーの有効利用に努めるものとする。

## 第6章 雜則

(告示)

**第40条** 区長は、第12条第1項及び第2項、第13条第1項、第14条、第15条第1項並びに第18条第1項の規定による指定をし、若しくは当該指定を変更し、若しくは解除したとき、又は第16条第2項の規定による基準を設定し、若しくは当該基準を変更し、若しくは廃止したときは、その旨を告示しなければならない。

(適用除外)

**第41条** 第2章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和35年法律第145号）第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第2章第1節から第5節まで及び第3章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

- (1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為
- (2) 法令等に定められ、又はこれらに基づいて規制された消費生活関連商品等の価格一部改正〔平成26年条例30号〕

改正注記

(委任)

**第42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、平成4年7月1日から施行する。

(委員の任期)

2 第**36**条第4項の規定にかかわらず、平成5年5月**31**日までに委嘱され、又は任命された審議会の委員の任期は、同日までとする。

(世田谷区消費経済対策委員会条例の廃止)

3 世田谷区消費経済対策委員会条例（昭和**46**年7月世田谷区条例第**29**号）は、廃止する。

**附 則**（平成7年**11**月**15**日条例第**63**号）

この条例は、世田谷区行政手続条例（平成7年9月世田谷区条例第**47**号）の施行の日（平成8年1月1日）から施行する。

**附 則**（平成**13**年3月**13**日条例第**21**号）

この条例は、平成**13**年4月1日から施行する。ただし、第**36**条第3項の改正規定は、同年6月1日から施行する。

**附 則**（平成**26**年9月**30**日条例第**30**号）

この条例は、平成**26**年**11**月**25**日から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月18日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 東京都台東区消費生活に関する条例

自治体

東京都 台東区

見出し

第9類：区民行政  
第1章：住民

例規番号

平成28年3月29日 条例第3号

制定日

平成28年3月29日

統一条例コード

**131067-47743751**

分類

条例

例規集更新日

令和3年1月1日

収集日

令和3年7月18日

○東京都台東区消費生活に関する条例

平成28年3月29日

条例第3号

(目的)

**第1条** この条例は、消費者基本法(昭和43年法律第78号)及び消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)の理念に基づき、区民の消費生活の安定及び向上を図り、その安全を確保するための施策(以下「消費者施策」という。)を推進するとともに、区民の自立を支援することにより、区民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことのできる地域社会の実現に資することを目的とする。

## (定義)

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) **区民** 区内に住所若しくは勤務先を有する者又は区内の学校に在学する者をいう。
- (2) **消費者** 区民のうち、事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (3) **事業者** 消費者に対して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (4) **商品** 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。
- (5) **サービス** 消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。
- (6) **消費者団体** 消費者の保護又は消費生活の安定及び向上を目的とする団体をいう。

## (消費生活センターの設置)

**第3条** 東京都台東区長(以下「区長」という。)は、第1条の目的のために、法第10条の2第1項の規定により東京都台東区消費生活センター(以下「センター」という。)を設置する。

**2** センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
東京都台東区消費生活センター	東京都台東区東上野四丁目5番6号

**3** センターの事務及び事業を行う日及び時間は、区長が別に定める。

## (センターを利用する者)

**第4条** センターを利用する者は、区民、事業者及び消費者団体とする。

## (センターの事務及び事業)

**第5条** センターは、次に掲げる事務及び事業を行う。

- (1) 消費生活相談に関すること。
- (2) 消費生活に必要な情報を収集し、及び区民に対し提供すること。
- (3) 消費者に対する啓発活動の推進及び消費生活に関する教育に関すること。
- (4) 消費者団体に関すること。
- (5) 東京都との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- (6) 消費者安全の確保に関して、関係機関と連絡調整を行うこと。
- (7) 前各号に定めるもののほか、区長が必要と認める事務及び事業

## (センターの情報の管理)

**第6条** センターは、前条各号に掲げる事務及び事業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じなければならない。

### (センターへの職員の配置)

**第7条** 区長は、センターに第5条各号に掲げる事務及び事業を行うために必要な職員を置かなければならない。

### (センターへの消費生活相談員の配置)

**第8条** 区長は、センターに区長が別に定める資格を有する消費生活相談員を置かなければならぬ。

### (区の責務)

**第9条** 東京都台東区(以下「区」という。)は、第1条の目的のために効果的な消費者施策を実施するよう努めなければならない。

**2** 区は、消費者の自主的かつ合理的な行動を促進するため、消費者への情報提供、消費者に対する啓発活動及び消費生活に関する教育の充実に努めなければならない。

**3** 区は、必要に応じて関係機関との連絡及び連携を図るよう努めなければならない。

### (国等との相互協力)

**第10条** 区は、消費者施策を実施するに当たり、必要に応じて国、東京都、他の地方公共団体その他の機関に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めなければならない。

**2** 区は、国、東京都又は他の地方公共団体から、消費者施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるよう努めなければならない。

### (国等に対する措置要請)

**第11条** 区長は、消費生活の安定及び向上を図るために必要があると認めるときは、国、東京都又は事業者の組織する関係団体に対し、適切な措置をとるよう要請しなければならない。

### (事業者の責務)

**第12条** 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、次に掲げる責務を有し、必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

- (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)** 消費者に対して、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、財産の状況等に配慮すること。
- (4)** 消費者からの苦情に対して、適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備を図るとともに、当該苦情に適切に対応すること。
- (5)** 区が実施する消費者施策に協力すること。

### (消費者の役割)

**第13条** 消費者は、消費生活に関して、自ら進んで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努めるものとする。

### (委任)

**第14条** この条例の施行に関し必要な事項は、別に定める。

付 則

この条例は、平成**28**年**4**月**1**日から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月18日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 大田区消費者被害の防止及び救済に関する条例

自治体

東京都 大田区

見出し

例規集

第10章：地域振興

第2節：消費生活

例規番号

平成9年3月14日 条例第12号

制定日

平成9年3月14日

統一条例コード

**131113-73032095**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月18日

○大田区消費者被害の防止及び救済に関する条例

平成9年3月14日

条例第12号

目次

第1章 総則(第1条—第4条)

第2章 消費者被害の防止

第1節 消費生活に関する情報及び知識の普及(第5条・第6条)

第2節 取引の適正化(第7条・第8条)

### **第3節 調査、指導、勧告及び公表(第9条—第11条)**

### **第3章 消費者被害の救済(第12条—第14条)**

### **第4章 消費生活に関する施策の推進**

#### **第1節 大田区消費者被害救済委員会(第15条・第16条)**

#### **第2節 施策の総合的な推進(第17条—第19条)**

### **第5章 雜則(第20条)**

#### **付則**

### **第1章 総則**

#### **(目的)**

**第1条** この条例は、区民の消費生活に関する権利(以下「消費者の権利」という。)を確立するため、事業者の不当な事業活動によって受けるおそれがある消費者被害の未然防止、受けた被害からの公正で速やかな救済その他の施策の基本となる事項を定めることにより、区の消費生活に関する施策を総合的に推進し、もって区民の健全な消費生活の実現を図ることを目的とする。

#### **(区の責務)**

**第2条** 区は、この条例の定めるところにより消費者の権利の確立に努め、区民の健全な消費生活の実現を図るものとする。

**2** 区は、区民の参加と協力の下に、この条例に基づく消費生活に関する施策を策定し、及び実施しなければならない。

#### **(事業者の責務)**

**第3条** 事業者は、その供給する商品又はサービスについて、危害の防止、品質その他の中内容に関する適正な表示に努めるとともに、取引を公正に行わなければならない。

**2** 事業者は、その事業活動を行うに当たり、消費者の権利を尊重し、この条例に基づく区の消費生活に関する施策に協力するよう努めなければならない。

#### **(環境等への配慮)**

**第4条** 区は、区民の消費生活の健全な発展を促すため、環境の保全並びに資源及びエネルギーの有効な利用(以下「環境の保全等」という。)に関する知識の普及、情報の提供等に努めるものとする。

**2** 事業者は、環境の保全等に配慮して、商品等の供給その他の事業活動を行うよう努めるものとする。

**3** 消費者は、環境の保全等に配慮して、商品等の選択、使用及び適切な廃棄等を行うよう努めるものとする。

### **第2章 消費者被害の防止**

#### **第1節 消費生活に関する情報及び知識の普及**

#### **(情報の収集及び提供)**

**第5条** 区長は、消費生活に関する施策の策定及び実施のために必要な情報を広く収集するとともに、その整理に努めなければならない。

**2** 区長は、消費者に対して、健全な消費生活を営むために必要な情報を簡易な方法により、速やかに提供するようにしなければならない。

(学習等の条件整備及び消費者教育の推進)

**第6条** 区長は、消費者が自主的に行う消費生活に関する学習等を支援するため、必要な諸条件の整備に努めなければならない。

**2** 区長は、区民の参加と協力の下に、消費者の年齢及び生活条件等に応じ、消費生活を主体的に営むために必要な教育の推進及び知識の普及に努めなければならない。

**第2節 取引の適正化**

(不当な取引行為の禁止)

**第7条** 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、次に掲げる不当な取引行為を行ってはならない。

(1) 販売の意図を隠して接近する、取引に関して重要な情報を提供しない、誤信を招く情報を提供する、執ように説得する、心理的不安に陥れる等の不当な方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを前提とする購入資金の貸付けその他の信用を供与する契約において、購入に係る他の事業者の行為が前2号のいずれかに該当することを知り、又は知り得たにもかかわらず、消費者に対し契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(4) 消費者又はその関係人に対し、欺く、威迫する等の不当な手段を用いて契約に基づく債務の履行を請求し、又はその履行をさせる行為(当該契約の成立又はその内容について当事者間に争いのある場合も含む。)

(5) 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に対し、適切な処理をすることなく履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

(6) 消費者の正当な契約の申込みの撤回、契約の解除、取消し等の申出を妨げ、又は契約の申込みの撤回、契約の解除、取消し等に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

(7) 第3号に規定する契約において、消費者が当該購入につき当該他の事業者に対して生じている事由をもって正当な主張をしているにもかかわらず、消費者又はその関係人に対し契約に基づく債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

(基準の設定及び告示)

**第8条** 区長は、第15条に規定する大田区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、前条各号に該当する不当な取引行為の基準を定めることができる。

**2** 区長は、前項の規定により不当な取引行為の基準を定めたときは、これを告示しなければならない。

**第3節 調査、指導、勧告及び公表**

(不当な事業活動に関する調査及び情報提供)

**第9条** 区長は、次の各号のいずれかに該当する場合には、必要な調査を行うことができる。

- (1) 第7条に規定する不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるとき。
- (2) 第12条第2項の規定に基づき、区民からの申出に係る被害の救済に関する措置を講ずるため必要があると認めるとき。
- (3) 第18条第2項の規定に基づき、国又は他の地方公共団体からの協力の求めに応ずるため必要があると認めるとき。

**2** 区長は、前項の調査に必要な限度において、事業者に対し、次に掲げる措置をとることができる。

- (1) 説明又は報告を求めること。
- (2) 職員をして事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入って帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、又は関係人に質問させること。
- (3) 商品その他の資料の提出を求めること。

**3** 前項第2号の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。

**4** 事業者は、第2項第3号の規定により商品その他の資料を提出したときは、区に対してその補償を請求することができる。

**5** 区長は、不当な事業活動による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、第1項の規定による調査の経過及び結果に係る情報を消費者に提供するものとする。この場合において、事業者又は関係人が第2項の規定に基づく措置に正当な理由なく協力しなかったときは、区長は、大田区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、その旨を公表することができる。

#### (指導及び勧告)

**第10条** 区長は、事業者が第7条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、当該違反行為を是正するよう指導し、又は文書をもって勧告することができる。

#### (公表)

**第11条** 区長は、事業者が前条の勧告に正当な理由なく従わない場合であって、当該違反行為により多数の消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがあると認めるときは、大田区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、当該違反行為の内容、当該事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

**2** 区長は、前項の公表をしようとするときは、あらかじめ当該事業者の意見を聴取しなければならない。

**3** 前2項の規定にかかわらず、区長は、当該事業者の所在の不明その他相当の理由がある場合であって、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、第1項に定める事項を直ちに公表することができる。この場合において、区長は、事後速やかにその旨を大田区消費者被害救済委員会に報告しなければならない。

### 第3章 消費者被害の救済

#### (被害の救済のための相談)

**第12条** 区民は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けたときは、大田区立消費者生活センター(以下「センター」という。)に相談又は救済の申出をすることができる。

**2** 区長は、区民から前項の申出があったときは、センター及びその委嘱する消費生活相談員による助言その他当該申出に係る被害の公正で速やかな救済のために必要な措置を講ずるものとする。

#### (あっせん及び調停)

**第13条** 区長は、前条第1項の規定による申出に係る被害のうち、区民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのあるものについて、その紛争の公正で速やかな解決を図るために、大田区消費者被害救済委員会のあっせん又は調停に付すことができる。

#### (消費者訴訟の援助)

**第14条** 区長は、事業者の事業活動により被害を受けた消費者が事業者を相手に訴訟を提起する場合において、次に掲げる要件を満たすときは、大田区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、訴訟に係る資金の貸付け及び当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

**(1)** 当該被害者が援助を受けなければ当該訴訟を提起し、又は維持することが困難であること。

**(2)** 当該被害に係る紛争が大田区消費者被害救済委員会のあっせん又は調停に付されていること。

**(3)** 当該被害者が当該援助の申込みの日前3月以上引き続き区内に住所を有していること。

**2** 区長は、消費者が事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件を満たすときは、大田区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、前項に定める援助を行うことができる。

**(1)** 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。

**(2)** 当該被害者が援助を受けなければ当該訴訟に応訴することが困難であること。

**(3)** 当該被害者が当該援助の申込みの日前3月以上引き続き区内に住所を有していること。

**3** 前2項の規定による資金の貸付けを受けた者は、訴訟が終了したときは、当該訴訟資金を区に償還しなければならない。ただし、区長は、規則で定める要件に該当するときは、当該資金の全部又は一部の償還を免除することができる。

### 第4章 消費生活に関する施策の推進第

#### 1節 大田区消費者被害救済委員会

##### (設置)

**第15条** 区長の諮問に応じてこの条例に定める事項を調査審議し、並びにあっせん及び調停を行うため、区長の付属機関として、大田区消費者被害救済委員会(以下「委員会」という。)を置く。

**2**委員会は、消費生活に関する重要な事項について、区長に意見を述べることができる。

#### (組織)

**第16条** 委員会は、区長が委嘱する委員**10**人以内をもって組織する。

**2** 委員会の委員の任期は、**2年**とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

**3** 前**2**項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 第2節 施策の総合的な推進

##### (総合調整のための体制の整備)

**第17条** 区は、消費生活に関する施策を調整し、その総合的な推進を図るために必要な区の組織及び運営に関する体制を整備するものとする。

##### (国又は他の地方公共団体との相互協力)

**第18条** 区は、消費生活に関する施策を策定し、及び実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の地方公共団体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めなければならない。

**2** 区は、国又は他の地方公共団体から、消費生活に関する情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

##### (国又は東京都に対する措置要求等)

**第19条** 区は、前条第**1**項に定めるもののほか、必要があると認めるときは、国又は東京都に対し、意見を述べ、必要な措置をとるよう求めなければならない。

#### 第5章 雜則

##### (委任)

**第20条** この条例に規定するもののほか、この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

##### 付 則

この条例は、平成**9**年**10月1**日から施行する。ただし、第**8**条第**1**項、第**15**条及び第**16**条の規定は、平成**9**年**4月1**日から施行する。

##### 付 則(平成**20**年**3月14**日条例第**5**号)

この条例は、平成**20**年**4月1**日から施行する。

## 注意

本データは令和3年7月18日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 目黒区消費生活基本条例

自治体

東京都 目黒区

見出し

第1章：総規

第3節：基本構想・宣言等

例規番号

平成17年9月30日 条例第52号

制定日

平成17年9月30日

統一条例コード

**131105-73315909**

分類

条例

例規集更新日

令和3年3月31日

収集日

令和3年7月18日

○目黒区消費生活基本条例

平成17年9月30日

目黒区条例第52号

目黒区消費生活基本条例

地域社会において安全で安心な消費生活を営むことは、区民の切実な願いである。今日の規制緩和の流れや高度情報化、国際化の進展は、多種多様な商品及びサービスを生み出し、その取引も簡便に行うことができる社会をもたらした。

一方、商品及びサービスに関する情報の氾はん濫や消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差の存在は、商品及びサービスの取引について、消費者が的確に判断し、選択することを阻害する要因となっている。

また、少子高齢化、核家族化の進行などによる地域社会の連帯感の希薄化により、身近な相談の場や機会も減少してきており、消費者被害の拡大が懸念されているところである。

このような状況の下、消費者問題は、かつてなく複雑化かつ多様化しており、地域における消費者被害の未然防止及び迅速な救済を行うためには、目黒区、区民、消費者団体等及び事業者が相互に協力し、地域に密着した消費者問題に関する啓発活動や不適正な取引の監視活動に取り組むことが有効である。また、区民一人一人が消費者としての意識を高め、消費者の権利を自覚することにより、商品及びサービスの取引について的確に判断し、選択する力を身に付けることが重要となっている。

私たちはここに、消費者として求められる力、すなわち消費者力を地域ぐるみで育はぐくむことにより、消費者の権利の確立を図り、安全で安心な消費生活環境を実現することを目指し、この条例を制定する。

#### (目的)

**第1条** この条例は、消費者基本法(昭和43年法律第78号。以下「法」という。)の基本理念にのっとり、目黒区(以下「区」という。)、区民、消費者団体及び事業者の責務等を定め、区民の消費者力の向上その他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ことにより、消費者の権利の確立を図り、もって安全で安心な消費生活環境を実現することを目的とする。

#### (定義)

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者の権利** 法第2条第1項に規定する消费者的権利をいう。
- (2) 消費者力** 消費者の行動と商品及びサービスの供給活動とが相互に影響を及ぼすことを念頭に置いて、自らの意思で商品及びサービスの取引について的確に判断及び選択をするとともに、消費者の権利を自覚し、消費生活に関する意見の表明を行うことができる自立した消費者としての力をいう。
- (3) 区民** 区の区域内(以下「区内」という。)に居住し、若しくは勤務し、又は区内で学ぶすべての個人をいう。
- (4) 消費者団体** 区内において、専ら消費者の利益を確保するための活動を行う団体をいう。
- (5) 事業者** 区内において、商品及びサービスを提供するものをいう。

#### (区の責務)

**第3条** 区は、区民の消費者力の向上その他の消費生活に関する総合的かつ計画的な施策を策定し、及び実施するものとする。

**2** 区は、前項の施策を実施するに当たっては、国及び他の地方公共団体等との連携を図るものとする。

#### (区民の責務)

**第4条** 区民は、自ら商品及びサービスの選択に必要な情報を収集し、的確に判断するよう努めるものとする。

**2** 区民は、消費者被害の未然防止のため、不適正な取引行為に関する情報を区に提供し、商品及びサービスに関する情報を相互に交換し、並びに自己に係る情報を適正に管理するよう努めるものとする。

#### (消費者団体の責務)

**第5条** 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に努めるものとする。

**2** 消費者団体は、区民の消費者被害の未然防止及び迅速な救済のための支援に努めるものとする。

**3** 消費者団体は、前**2**項に定める事項を実施するに当たっては、相互の連携を図るものとする。

#### (事業者の責務)

**第6条** 事業者は、商品及びサービスに関して適切かつ十分な表示及び説明を行うとともに、消費者の求めに応じ、その保有する情報を提供するものとする。

**2** 事業者は、消費者との間に生じた苦情等を適切かつ迅速に処理するため、必要な措置を講ずるものとする。

**3** 事業者は、消費者の権利を尊重し、区が実施する消費生活に関する施策に協力するものとする。

#### (区、区民、消費者団体等及び事業者の協働)

**第7条** 区、区民、消費者団体その他の区内において地域活動を行う団体及び事業者は、安全で安心な消費生活環境の実現に向け、必要な施策の推進に協働して取り組むものとする。

#### (施策の推進)

**第8条** 区は、区民の消費者力の向上のため、次に掲げる施策を行うものとする。

**(1)** 家庭、地域、学校、職域その他あらゆる場を通じた生涯にわたる消費生活に関する教育

**(2)** 区民の自主的な消費者力の向上に関する活動の支援

**(3)** 安全で安心な消費生活環境の実現に主導的な役割を果たす区民の育成

**(4)** 消費者団体その他の区内において地域活動を行う団体が行う区民の消費者力の向上に関する活動の支援

**(5)** 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める施策

**2** 区は、消費者被害の未然防止及び迅速な救済のため、消費生活に関する相談体制の整備その他区長が必要と認める施策を行うものとする。

#### (事業者に対する調査等)

**第9条** 区長は、消費生活に関する相談等を通じ、事業者が不適正な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、説明若しくは必要な資料の提出を求め、又は必要な調査を行うことができる。

**2** 区長は、前項の規定による調査等の結果、必要があると認めるときは、関係機関と連携して、当該事業者に対し、指導その他必要な措置を講ずることができる。

(委任)

第**10**条 この条例の施行に関し必要な事項は、別に定める。

付 則

この条例は、公布の日から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 八王子市消費生活条例

自治体

東京都 八王子市

見出し

第8類：市民

第3章：生活安全

例規番号

平成22年12月15日 条例第42号

制定日

平成22年12月15日

統一条例コード

**132012-33530667**

分類

条例

例規集更新日

令和3年5月1日

収集日

令和3年7月19日

○八王子市消費生活条例

平成22年12月15日

条例第42号

(目的)

**第1条** この条例は、市民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにし、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市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** 市が実施する市民の消費生活における利益の擁護及び増進に関する施策(以下「消費者施策」という。)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に鑑み、消費者自らの消費生活に関する行動が現在及び将来にわたって社会に影響を及ぼし得るものであることに配慮し、社会の一員としての役割を果たすことができる自立した消費者を育むこと並びに次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重し、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため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なければならない。

- (1) 消費生活において、商品又はサービスにより生命、健康及び財産を侵されないこと。
  - (2) 消費生活において、商品又はサービスに係る適正な表示が行われることにより、これらを適切に選択し、適正に使用又は利用できること。
  - (3) 消費生活において、商品又はサービスについて、不当な取引条件を強要されず、適正な取引行為ができること。
  - (4) 消費生活において、商品又はサービスによって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) 消費生活において、必要な情報が速やかに提供されること。
  - (6) 消費生活において、教育を受ける機会が提供されること。
  - (7) 消費生活において、消費者の意見が消費者施策に反映されること。
- 2 消費者施策の推進は、事業者による適正な事業活動により、消費者の安全を確保し、消費者の年齢その他の特性に配慮して行わなければならない。
- 3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会及び国際化の進展に的確に対応することに配慮して行わなければならない。
- 4 消費者施策の推進は、現在及び将来にわたっての社会経済情勢や環境に与える影響に配慮して行わなければならない。

#### (市の責務)

**第3条** 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、これを実施する責務を有する。

#### (国等との相互協力等)

**第4条** 市は、消費者施策を実施するに当たり、必要があると認めるときは、国、東京都、他の地方公共団体、独立行政法人国民生活センターその他関係機関に対し、協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市は、国が実施する消費者基本法(昭和43年法律第78号)第2条に規定する消費者政策及び前項の機関が推進する事業について協力を求められた場合において必要があると認めるときは、これに応ずるものとする。

#### (事業者の責務)

**第5条** 事業者は、消費者に対し、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うときは、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) 市が実施する消費者施策に協力すること。
- (6) 環境の保全に配慮すること。

#### (消費者の役割)

**第6条** 消費者は、自ら進んで消費生活に係る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努めなければならない。

**2** 消費者は、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来にわたって社会経済情勢や環境に影響を及ぼし得るものであることに配慮し、自主的かつ合理的に行動することにより、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画するよう努めなければならない。

#### (消費生活基本計画)

**第7条** 市長は、市が実施する消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、八王子市消費生活基本計画(以下「消費生活基本計画」という。)を策定しなければならない。

**2** 市長は、消費生活基本計画の策定及び変更に当たっては、あらかじめ、八王子市消費生活審議会(第21条に規定する八王子市消費生活審議会をいう。以下第18条において同じ。)の意見を聴かなければならない。

**3** 市長は、消費生活基本計画の策定及び変更をしたときは、速やかにこれを公表しなければならない。

#### (情報の収集及び提供)

**第8条** 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する必要な情報を収集するとともに、市民に対し、その情報を提供するものとする。

#### (消費者教育等の充実)

**第9条** 市長は、市民が消費生活において、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画をするため、並びに自らの利益の擁護及び増進をするため、自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者教育、消費者啓発その他の必要な施策の充実に努めるものとする。

**2** 前項に規定する消費者教育等の充実に関する基本的事項は、次のとおりとする。

(1) 幼児期から高齢期に至るまでの各段階に応じて体系的に行うとともに、年齢、障害の有無その他の特性に配慮し実施すること。

(2) 学校、地域、家庭、職域その他の消費者教育等が行われる場の特性に応じて実施すること。

#### (消費者活動等の支援)

**第10条** 市長は、消費生活の安定と向上を図るために市民が自主的に行う調査、研究学習等の活動に対して、必要な支援を行うことができる。

### (消費者の意見等の反映)

第11条 市長は、消費者の意見、要望等を市が実施する消費者施策に反映するよう努めるものとする。

### (表示の適正化)

第12条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たり、消費者が商品又はサービスの品質、機能、価格、量目等を容易に識別できるよう適正に表示しなければならない。  
(計量の適正化)

第13条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たり、消費者の不利益とならないよう適正に計量しなければならない。

### (包装等の適正化)

第14条 事業者は、その供給する商品等に過大な包装及び容器を用いないようにしなければならない。

### (広告宣伝の適正化)

第15条 事業者は、商品又はサービスの広告宣伝について、虚偽又は誇大な表現その他消費者の適切な判断を誤らせるおそれのある広告宣伝をしないようにしなければならない。

### (不適正な取引行為の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為であって市規則で定めるもの(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者を訪問し、又は電話機、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して広告宣伝を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 法令に定める書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反して、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、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを探せば、若しくは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こと。

(4) 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらす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迫り、又は当該債務の履行をさせること。

(7) 契約若しくは法律の規定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に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、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履行を中止すること。

(8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること。

(9) 商品若しくはサービスを販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、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迫り、若しくは債務の履行をさせること。

#### (苦情の処理)

**第17条** 市長は、市民の消費生活における苦情の申出があったときは、適切かつ迅速に解決するため、必要な助言、あっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

**2** 市長は、前項の苦情の処理を行うに当たっては、国、東京都、他の地方公共団体、独立行政法人国民生活センターその他関係機関との連携に努めるものとする。

**3** 市長は、第1項の苦情を処理するために必要があると認めるときは、事業者その他の関係人に対し、必要な資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

#### (指導及び勧告)

**第18条** 市長は、第16条各号に規定する不適正な取引行為がなされていると認めるとときは、事業者に対し、是正するよう指導することができる。

**2** 市長は、前項の規定による指導を行った場合において、当該指導を受けた事業者が、正当な理由がなく指導に従わないときは、八王子市消費生活審議会の意見を聴いて勧告することができる。

#### (公表)

**第19条** 市長は、前条第2項の勧告を受けた事業者がその勧告に従わないときは、当該事実及び事業者名を公表することができる。

**2** 市長は、前項の規定による公表を行おうとするときは、市規則で定めるところにより、当該公表の対象となる事業者に意見を述べる機会を与えなければならない。

#### (消費生活センター)

**第20条** 市は、市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条第2項の規定に基づき、八王子市消費生活センター(以下「センター」という。)を設置する。

**2** センターは、次に掲げる業務を行う。

(1) 消費者安全法第8条第2項各号に掲げる業務

(2) 前号に掲げるもののほか、消費生活に関し市長が必要と認める業務

3 市長は、市民の消費生活における苦情の申出について必要な助言、あっせん等の措置を講ずるため、センターに消費生活相談員を置く。

4 センターの組織及び運営について必要な事項は、市長が別に定める。

#### (消費生活審議会)

**第21条** 市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、市長の附属機関として、八王子市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

**2** 審議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について調査審議し、答申する。

(1) 消費生活基本計画に関すること。

(2) 第18条第2項に規定する勧告に関すること。

(3) 市民の消費生活の安定及び向上にかかわる重要な事項

3 審議会は、委員10人以内をもって組織する。

4 審議会の委員は、学識経験者、消費者、事業者その他市長が必要と認める者の中から市長が委嘱する。

5 審議会の委員の任期は2年とし、再任を妨げない。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。

6 審議会の委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

7 前各項に定めるもののほか、審議会の運営について必要な事項は、別に定める。

#### (消費生活啓発推進委員)

**第22条** 市長は、市民の安全で快適な消費生活の推進に対して熱意と識見を有する者のうちから、消費生活啓発推進委員を委嘱することができる。

**2** 前項の消費生活啓発推進委員は、市民の消費生活に関する知識の普及及び自主的な活動の推進を行うとともに、市が実施する消費者施策への協力をを行うものとする。

**3** 前2項に定めるもののほか、消費生活啓発推進委員について必要な事項は、別に定める。

#### (委任)

**第23条** この条例の施行について必要な事項は、市規則で定める。

#### 附 則

この条例は、平成23年4月1日から施行する。

#### 附 則(平成29年3月28日条例第8号)

この条例は、平成29年4月1日から施行する。



注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 国分寺市消費生活条例

自治体

東京都 国分寺市

見出し

第6編：市民生活  
第4章：消費・勤労

例規番号

平成22年3月31日 条例第3号

制定日

平成22年3月31日

統一条例コード

**132144-53291634**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月20日

○国分寺市消費生活条例

平成22年3月31日

条例第3号

国分寺市消費者を守る条例(昭和50年条例第15号)の全部を改正する。

目次

第1章 総則(第1条—第8条)

第2章 消費者への支援(第9条—第11条)

第3章 消費者被害の防止(第12条・第13条)

第4章 消費者被害の救済(第14条—第26条)

第5章 国分寺市消費生活審議会(第27条—第33条)

## 第6章 雜則(第34条)

### 附則

## 第1章 総則

### (目的)

**第1条** この条例は、消費者と事業者等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、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、国分寺市(以下「市」という。)及び事業者等の責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、市が実施する施策の基本となるべき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総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進を図り、もって消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

### (定義)

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市民** 市の区域内に住む者又は市内で働く者、学ぶ者若しくは公益的な活動を行う個人をいう。
- (2) 消費者** 市民のうち、事業者等が供給する商品若しくはサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (3) 事業者等** 事業活動又は公益的な活動を行うものをいう。
- (4) 商品** 消費者が消費生活を営む上において使用するものをいう。
- (5) サービス** 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。
- (6) 消費者団体** 消費者の権利の実現及び消費生活の安定及び向上を目的とする団体をいう。

### (基本理念)

**第3条** 消費者施策の推進は、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な消費生活を営むことができる環境が確保される中で、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主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なければならない。

- (1) 商品又はサービスによって、生命及び健康を侵されないこと。**
- (2) 商品又はサービスを適切に選択し、適正に使用又は利用をするため、適正な表示を行わせること。**
- (3) 商品又はサービスについて、不当な取引条件を強制されず、不適正な取引行為を行わせないこと。**
- (4) 事業者等によって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) 必要な情報の提供及び教育の機会の提供が確保されること。**
- (6) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。**

### (市の責務)

**第4条** 市は、消費者施策を通じて、消費者の権利を尊重し、市民の消費生活の安定及び向上を確保するものとする。

**2** 市は、市民の参加と協力の下に、消費者施策を実施するよう努めなければならない。

**3** 市は、消費者施策に市民の意見を反映することができるよう懇談会の開催その他の必要な措置を講ずるものとする。

**4** 市は、市民が消費生活の安定及び向上を図るために自主的に行う調査、研究、学習等の活動に対して、必要な援助及び協力をを行うよう努めなければならない。

#### (国又は他の自治体との相互協力)

**第5条** 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の自治体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めなければならない。

**2** 市は、国又は他の自治体が実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるよう努めなければならない。

#### (事業者等の責務)

**第6条** 事業者等は、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。

**(4)** 国又は自治体が実施する消費者政策に協力すること。

#### (消費者の役割)

**第7条** 消費者は、消費者の権利の確立を目指し、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動するとともに、市及び事業者等に対し主体的に意見を述べ、必要に応じて消費者相互の連携を図ることによって、消費生活の安定及び向上のために積極的な役割を果たすものとする。

#### (消費者団体の役割)

**第8条** 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を行うことに努めるとともに、消費者に対する啓発及び教育並びに消費者被害の防止及び救済の活動をするよう努めるものとする。

### 第2章 消費者への支援

#### (情報の収集及び提供)

**第9条** 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するために、消費生活に関する必要な情報を収集するとともに、市民に対し、その情報を提供するものとする。

#### (消費者教育)

**第10条** 市長は、消費者が自主性をもって健全な日常生活を営むことができるよう、消費生活に関する知識の普及を図り、情報の提供を行うとともに、消費者教育の充実等の施策を講ずるものとする。

#### (生活必需物資の確保)

**第11条** 市長は、市民の日常生活に必要な物資(次項において「生活必需物資」という。)の安定供給の確保のため、事業者等への指導のほか、他の自治体と連携強化を図る等、必要な施策の推進に努めなければならない。

**2 事業者等は、生活必需物資について生産、流通等の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。**

### 第3章 消費者被害の防止

#### (不適正な取引行為の禁止)

**第12条** 事業者等は、消費者との間で行う取引に関して、次に掲げる不適正な取引行為を行ってはならない。

(1) 消費者を訪問し、又は電話機、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して広告宣伝等を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 法令等に定める書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録(電子的方法、磁気的方法その他人の知覚によっては認識することができない方法で作られた記録をいう。)を含む。)を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者等が消費者に情報を提供する義務に違反して、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、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者等が保有し、若しくは保有し得るものを見せず、若しくは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こと。

(4) 消費者を威迫して困惑させ、若しくは迷惑を覚えさせるような方法で、又は消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらす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迫り、又は当該債務の履行をさせること。

(7) 契約若しくは法律の規定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に対し、適切な処理をせず、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履行を中止すること。

**(8)** 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回，契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し，これらを妨げて，契約の成立若しく存続を強要し，又は契約の申込みの撤回，契約の解除若しくは取消し若しく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)** 商品若しくはサービスを販売する事業者等又は取次店等実質的な販売行為を行うものの商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しく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。)について，消費者的利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず，その締結を勧誘し，若しくは締結させ，又は消費者的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迫り，若しくは債務の履行をさせること。

#### (基準の設定及び告示)

**第13条** 市長は，第15条に規定する国分寺市被害救済委員会の意見を聴いて，前条各号に該当する不適正な取引行為の基準を定めることができる。

**2** 市長は，前項の規定により基準を定めたときは，これを告示しなければならない。

#### 第4章 消費者被害の救済

##### (消費生活相談)

**第14条** 市長は，市民からの消費生活上の被害又は苦情の申出について必要な助言，仲介によるあっせんその他の措置を講ずるために，消費者安全法(平成21年法律第50号)  
**第10条(消費生活センターの設置)**第2項の規定による消費生活センターとして，国分寺市消費生活相談室(以下「相談室」という。)を置く。

**2** 市長は，相談室に消費生活相談室長(以下「相談室長」という。)その他必要な職員を置く。

**3** 相談室長は，相談室の事務を掌理する。

**4** 市長は，相談室に消費生活相談員(以下「相談員」という。)を置き，相談員の資格，職務等については，別に定める。

**5** 市長は，商品又はサービスに関し消費者と事業者等との間に生じた苦情を専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理するため，相談員の人材の確保及び資質の向上その他 の必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

**6** 市長は，第1項の措置を講ずる必要があると認めるときは，当該被害又は苦情に係る事業者等その他の利害関係人に対し，資料の提出，報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

**7** 市長は，相談業務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ものとする。

##### (平成28年条例第24号・一部改正)

##### (国分寺市被害救済委員会の設置)

**第15条** 前条第1項に規定する申出のうち，市長による助言，仲介によるあっせんその他の措置によっては当該消費者の救済が図られる見込みがなく，かつ，市民の消費生活に著しく影響を及ぼし，又は及ぼすおそれがあると市長が認めるものについて，当

該申出の公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん又は調停(以下「あっせん等」という。)を行う市長の附属機関として、国分寺市被害救済委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

#### (所掌事項)

**第16条** 委員会は、あっせん等に関する事項を所掌する。

**2** 委員会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について審議し、答申する。

**(1)** 第13条第1項に規定する不適正な取引行為の基準に関する事項

**(2)** 第26条第1項に規定する訴訟費用に関する事項

#### (組織等)

**第17条** 委員会は、法律又は消費者問題に関し、識見を有する者6人以内をもって組織し、市長が委嘱する。

**2** 委員の任期は、**2年**とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

**3** 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

**4** 委員は、自己若しくは父母、祖父母、配偶者、子、孫若しくは兄弟姉妹の一身上に関する事件又は自己若しくはこれらの者の従事する業務に直接の利害関係のある事件について、議事に加わることができない。

#### (運営)

**第18条** 委員会に会長及び副会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

**2** 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

**3** 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

#### (会議)

**第19条** 委員会は、会長が招集し、会議の議長となる。

**2** 委員会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

**3** 委員会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

#### (意見の聴取等)

**第20条** 会長は、会議の運営上必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させ、その意見を聴き、又は委員以外の者から資料の提出を求めることができる。

#### (会議の公開)

**第21条** 委員会の会議は、公開とする。ただし、国分寺市附属機関の設置及び運営の基本に関する条例(平成11年条例第26号)第5条(会議の公開)ただし書の規定に該当する場合は、当該会議の全部又は一部を公開しないことができる。

#### (専門部会の設置)

**第22条** 委員会に、必要に応じ、専門部会を置くことができる。

**2** 専門部会の組織、運営等に関し必要な事項は、別に定める。

(庶務)

**第23条** 委員会及び専門部会の庶務は、市民生活部経済課において処理する。

(勧告)

**第24条** 市長は、委員会において、あっせん等が整わなかった場合、当該事業者等に対し、不適正な取引行為を是正するよう、又はあっせん等に応じるよう勧告しなければならない。

(公表)

**第25条** 市長は、前条に規定する勧告をした場合において、当該勧告を受けた事業者等が、正当な理由なく勧告に従わなかったときは、事業者等の氏名又は名称、苦情相談の内容、あっせん等が打切りになった事実及び経緯その他の重要な事項を公表することができる。

**2** 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ当該事業者等にその理由を通知し、意見を述べる機会を与えなければならない。

(訴訟費用の貸付け)

**第26条** 市長は、事業者等の事業活動により被害を受けた消費者が事業者等を相手に訴訟を提起する場合又は事業者等に訴訟を提起された場合において、当該被害を受けた消費者が規則に定める要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に当該訴訟に係る費用の全部又は一部を貸し付けることができる。

**2** 貸付金は、無利子とする。

**3** 市長は、必要と認めるときは、貸付金の全部又は一部の償還を免除することができる。

**4** 前3項に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

**第5章 国分寺市消費生活審議会**

(国分寺市消費生活審議会)

**第27条** 消費者施策を推進するため、市長の附属機関として、国分寺市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

**2** 審議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項を審議し、答申するほか、当該事項について市長に意見を述べることができる。

**(1)** 消費者施策等に係る重要事項に関すること。

**(2)** 消費者施策等に係る事項の進ちょく状況に関すること。

**(3)** この条例の改正に関すること。

(組織等)

**第28条** 審議会は、次に掲げる委員**6**人以内をもって組織し、市長が委嘱する。

**(1)** 公募により選出された消費者 **2**人以内

**(2)** 識見を有する者 **2**人以内

**(3) 事業者団体の代表 2人以内**

- 2** 委員の任期は、**2年**とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3** 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

**(運営)**

**第29条** 審議会に会長及び副会長を置き、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** 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

**(会議)**

**第30条** 審議会は、会長が招集し、会議の議長となる。

- 2** 審議会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。
- 3** 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

**(意見の聴取等)**

**第31条** 会長は、会議の運営上必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させ、その意見を聴き、又は委員以外の者から資料の提出を求めることができる。

**(会議の公開)**

**第32条** 審議会の会議は、公開とする。ただし、国分寺市附属機関の設置及び運営の基本に関する条例第5条ただし書の規定に該当する場合は、当該会議の全部又は一部を公開しないことができる。

**(庶務)**

**第33条** 審議会の庶務は、市民生活部経済課において処理する。

**第6章 雜則**

**(委任)**

**第34条** この条例の施行について必要な事項は、別に定める。

**附 則**

**(施行期日)**

**1** この条例は、平成**22年6月1日**から施行する。

**(経過措置)**

**2** この条例の施行の際現にこの条例による改正前の国分寺市消費者を守る条例の規定によりなされた処分、手続その他の行為は、この条例の相当規定によりなされたものとみなす。

**(国分寺市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)**

**3 国分寺市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例(昭和40年条例第45号)の一部を次のように改正する。**

〔次のように〕 略

**附 則(平成28年条例第24号)**

この条例は、平成28年7月1日から施行する。

---

**条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト**

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 三鷹市市民のくらしを守る条例

自治体

東京都 三鷹市

見出し

第8類：民生

第1章：社会福祉

例規番号

昭和49年4月1日 条例第13号

制定日

昭和49年4月1日

統一条例コード

**132047-80142565**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月6日

収集日

令和3年7月19日

○三鷹市市民のくらしを守る条例

昭和49年4月1日

条例第13号

第1章 総則

(目的)

**第1条** この条例は、三鷹市民のくらしを守り利益の増進を図るため、市及び事業者並びに市民の果たすべき責務を明らかにするとともに、市民のくらしを守る施策の基本となる事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)  
(市長の責務)

**第2条** 市長は、前条の目的を実現するため、市民のくらしを守る施策を策定し、市民が安全で安心な消費生活を営めるよう、これを実施しなければならない。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)  
(事業者の責務)

**第3条** 事業者は、供給する商品及び役務について、常に万全な措置を講ずるとともに、市が実施する市民のくらしを守る施策に積極的に協力しなければならない。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)  
(市民の責務)

**第4条** 市民は、自ら進んで消費生活に関して、必要な知識及び情報を得て、消費生活の安定及び向上に努めなければならない。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)  
**第2章** 市民のくらしを守る会議  
(設置)

**第5条** 市長は、第1条の目的を達成するため、三鷹市市民のくらしを守る会議(以下「市民会議」という。)を置く。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)  
(所掌事項)

**第6条** 市民会議は、市長の諮問に応じ、市の計画する市民のくらしを守る重要な事項について調査審議し、答申するほか、必要に応じて当該事項について市長に建議することができる。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)  
(組織)

**第7条** 市民会議は、委員18人以内で組織する。

**2** 委員は、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 消費者団体 3人以内
  - (2) 一般市民 3人以内
  - (3) 事業者 5人以内
  - (4) 学識経験を有する者 5人以内
  - (5) 関係行政機関の職員 2人以内
- (一部改正〔平成22年条例21号〕)

(任期)

**第8条** 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

**2** 委員に欠員を生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長)

**第9条** 市民会議に会長を置く。会長は委員の互選により定める。

**2** 会長は、会務を総理する。

**3** 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長の指定する委員が、その職務を代理する。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)

(会議)

**第10条** 市民会議は、会長が招集する。

**2** 市民会議は、委員の過半数が出席しなければ会議を開くことができない。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)

**第3章 雜則**

(委員の報酬等)

**第11条** 委員の報酬及び費用弁償は、三鷹市非常勤職員の報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例(昭和27年三鷹市条例第68号)の規定により支給する。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)

(庶務)

**第12条** 市民会議の庶務は、市長の定める部局において処理する。

(一部改正〔平成22年条例21号〕)

(委任)

**第13条** この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

**付 則**

この条例は、公布の日から施行する。

**附 則(平成22年6月14日条例第21号)**

この条例は、平成22年9月26日から施行する。

**附 則(令和元年7月4日条例第4号)**

この条例は、令和2年4月1日から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

## 注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 小金井市消費生活条例

自治体

東京都 小金井市

見出し

第1：例規集

第12類：産業

第1章：商工

例規番号

平成10年3月30日 条例第8号

制定日

平成10年3月30日

統一条例コード

**132101-66490067**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月19日

○小金井市消費生活条例

平成10年3月30日条例第8号

## 小金井市消費生活条例

### 目次

- 第1章 総則（第1条—第6条）
- 第2章 消費者への支援（第7条—第14条）
- 第3章 消費者被害の救済（第15条—第17条）
- 第4章 消費生活審議会（第18条—第24条）
- 第5章 雜則（第25条—第27条）

### 付則

#### **第1章 総則**

(目的)

**第1条** この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、小金井市（以下「市」という。）及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、消費者行政を総合的に推進し、もって市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、市、消費者及び事業者の相互の信頼と協力を基調とし、次の各号に掲げる消費者の権利の確立を目指すことを基本にして行わなければならぬ。

- (1) 消費生活において、商品又はサービスにより生命、健康又は財産を侵されない権利
- (2) 消費生活において、商品又はサービスを適切に選択し、適正に使用又は利用するため、適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活において、商品又はサービスについて不適正な取引行為から保護され、又は不当な取引条件を強制されない権利
- (4) 消費生活において、商品又はサービスについて不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費生活において、必要な情報が速やかに提供される権利
- (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権利
- (7) 消費生活において、消費者の利益の擁護及び増進について意見を表明し、行動する権利

(定義)

**第3条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (3) 商品 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。
- (4) サービス 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

(市の責務)

**第4条** 市は、この条例に定める施策を通じて、消費者の権利を確立し、もって市民の消費生活の安定と向上を図るものとする。

- 2 市は、前項の場合において、必要に応じ関係機関との連絡及び連携を図るよう努めるものとする。
- 3 市は、市民が消費生活の安定と向上を図るために自主的に推進する組織及び調査、研究、学習等の活動に対して、必要な援助及び協力を行うよう努めるものとする。

(事業者の責務)

**第5条** 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の権利を尊重し、これを侵してはならない。

- 2 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、常に法令を守るとともに、市がこの条例に基づき実施する施策に協力しなければならない。
- 3 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、自主的に消費者の利益の擁護及び増進のための措置をとるよう努めなければならない。

(消費者の役割)

**第6条** 消費者は、消費者の権利の確立を目指し、自ら進んで消費生活に関する知識を習得し、自主的かつ合理的に行動するよう努めるとともに、市及び事業者に対し意見を述べ、必要に応じ消費者相互の連携を図ることによって、消費生活の安定及び向上のために積極的な役割を果たすものとする。

## 第2章 消費者への支援

(情報の収集及び提供)

**第7条** 市長は、消費者の権利の確立を支援するために必要な消費生活に関する情報を収集し、消費者にその情報を提供するものとする。

(消費者教育の推進)

**第8条** 市は、消費者の権利の確立のために、必要な知識及び判断力を習得できるよう消費者教育の充実等の施策を講ずるものとする。

(消費者団体の助成)

**第9条** 市は、消費者の権利の確立のため、消費者団体の助成に努めるものとする。

(消費者ラウンドテーブルの設置)

**第10条** 市長は、必要があると認めるときは、消費者と事業者の対話の場を設けることができる。

- 2 事業者は、事業活動に消費者の意見を反映するため、消費者との対話に努めるものとする。

(消費者モニターの設置)

**第11条** 市長は、消費生活に関する情報及び意見を収集するため、小金井市消費者モニター(以下「消費者モニター」という。)を置くことができる。

- 2 消費者モニターは、消費生活に深い理解と関心をもつ者のうちから市長が委嘱する。
- 3 消費者モニターの職務等は、別に規則で定める。

(商品又はサービスの供給等の要請)

**第12条** 市長は、生活関連商品又はサービスの円滑な流通を確保し、適正な価格の安定を図る必要があるときは、事業者及び事業者の組織する団体に対し、商品等の供給及び価格の安定について要請するものとする。

(消費者施設の整備等)

**第13条** 市は、消費者の権利の確立のため、消費者施設の整備及び拡充に努めるものとする。

(消費者の意見等の反映)

**第14条** 市長は、積極的に消費者の意見、要望を市の施策に反映するよう努めるものとする。

### 第3章 消費者被害の救済

(消費生活相談室の組織及び運営等)

**第15条** 市は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第2項の規定により、消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

2 センターの名称及び住所は、次のとおりとする。

名称 小金井市消費生活相談室

住所 小金井市本町六丁目6番3号（小金井市役所内）

3 センターには、消費生活相談室の事務を掌理する消費生活相談室長及び消費生活相談室の事務を行うために必要な職員を置くものとする。

4 センターは、前項に規定する消費生活相談室長及び職員に対し、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。

5 センターは、法第8条第2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適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

全部改正〔平成28年条例15号〕

改正注記 条沿革

(消費生活相談員の設置)

**第15条の2** センターには、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ものとする。

2 センターは、消費生活相談員に対し、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。

3 消費生活相談員の職務等は、別に規則で定める。

追加〔平成28年条例15号〕

改正注記

(資料の提出等)

**第16条** 市長は、必要があると認めるときは、消費生活相談員の扱う苦情の解決のため、当該苦情に係る事業者その他の関係人に対し、資料の提出、報告等の協力を求めることができる。

(指導、勧告及び公表)

**第17条** 市長は、不適正な取引行為、商品もしくはサービスの不適正な表示又は不適正な容器もしくは包装がなされていると認めるときは、事業者に対し指導、勧告を行うことができる。

2 市長は、事業者が前項の指導、勧告に従わないことにより、消費者への被害が発生又は拡大するおそれがあるときは、小金井市消費生活審議会の意見を聴いた上で、当該事実及び事業者名を公表することができる。

### 第4章 消費生活審議会

(設置)

**第18条** 市民の消費生活の安定及び向上を図るため、市長の附属機関として、小金井市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

（所掌事務）

**第19条** 審議会は、次の各号に掲げる事項を所掌する。

- (1) 消費生活の安定及び向上に係る事項について市長の諮問に応じて審議し、答申すること。
- (2) 消費生活の安定及び向上に係る事項について市長に対して建議すること。
- (3) 本条例の改正について市長の諮問に応じて審議し、答申すること。

（組織）

**第20条** 審議会は、委員**10**人以内で組織し、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 学識経験者 5人以内
- (2) 消費者 2人以内
- (3) 商工業者 2人以内
- (4) 農業者 1人以内

（任期）

**第21条** 前条に定める委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（会長）

**第22条** 審議会に、会長を置き、委員の互選によって定める。

- 2 会長は、審議会を代表し、会務を総理し、会議の議長となる。
- 3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、あらかじめ会長が指名する委員がその職務を代理する。

（会議）

**第23条** 審議会は、必要な都度、会長が招集する。

（運営等）

**第24条** 本章に定めるもののほか、審議会の運営等に関し必要な事項については、別に規則で定める。

## 第5章 雜則

（国又は東京都への要請）

**第25条** 市長は、消費生活の安定及び向上のために必要と認めるときは、国又は東京都に対し意見を述べ、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

（適用除外）

**第26条** 第3章の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和**35**年法律第**145**号）第2条第1項に規定する医薬品については適用しない。

- 2 第3章の規定は、次に掲げるものについては適用しない。

- (1) 医師、歯科医師、その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為
- (2) 商品又はサービスの価格で法令に基づいて規制されているもの
- 3 第2章の規定は、前項第1号に掲げる行為については適用しない。—  
部改正〔平成26年条例42号〕

改正注記 条沿革

(委任)

**第27条** この条例に規定するもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、別に規則で定める。

#### 付 則

(施行期日)

- 1 この条例は、別に規則で定める日から施行する。  
(特別職の給与に関する条例の一部改正)
- 2 特別職の給与に関する条例（昭和31年条例第22号）の一部を次のように改正する。  
別表第3中

「	小口事業資金融資 審査会	会長	日額	<b>11,000円</b>
		委員	日額	<b>10,000円</b>

を

「	小口事業資金融資 審査会	会長	日額	<b>11,000円</b>
		委員	日額	<b>10,000円</b>
に改める。	消費生活審議会	会長	日額	<b>11,000円</b>
		委員	日額	<b>10,000円</b>

**付 則** (平成26年12月18日条例第42号)

この条例は、公布の日から施行する。

**付 則** (平成28年3月30日条例第15号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 清瀬市消費者保護条例

自治体

東京都 清瀬市

見出し

第1編：条例・規則等

第9章：産業

第3節：商工・消費者対策

例規番号

昭和49年7月1日 条例第26号

制定日

昭和49年7月1日

統一条例コード

**132217-74492461**

分類

条例

例規集更新日

令和2年10月1日

収集日

令和3年7月20日

○清瀬市消費者保護条例

昭和49年7月1日条例第26号

清瀬市消費者保護条例

**第1章 総則**

(目的)

**第1条** この条例は、物価の高騰、生活必需物資の不足など消費経済の異状な事態から市民の生活を守るため、市及び事業者並びに市民の果たすべき責務と役割を明かにするとともに、その施策の基本となる必要事項を定めることを目的とする。

(市長の責務)

**第2条** 市長は、市民の日常生活に不可欠な必要物資の安定供給ができるよう努めなければならない。

2 市長は、前項に基づき生活必需物資の価格の動向及び需給等に関し、必要な情報を収集し、結果を明かにしなければならない。

(事業者の協力)

**第3条** 事業者は、生活必需物資の供給について、常に最善の策を講じるとともに、市が実施する市民生活安定の施策に協力しなければならない。

(市民の協力)

**第4条** 市民は、みずから消費生活に関する知識を広め、消費生活の安定及び向上に協力するものとする。

## 第2章 消費生活対策会議

(設置)

**第5条** 市長の付属機関として、消費生活対策会議（以下「対策会議」という。）を置く。

(所掌事項)

**第6条** 対策会議は、市長の諮問に応じ、市民生活の安定に必要な事項について調査、研究、審議をする。

(組織)

**第7条** 対策会議は、委員25人以内で組織する。

2 委員は、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 消費者
- (2) 事業者
- (3) 学識経験者
- (4) 市議会議員
- (5) 関係行政機関の職員
- (6) 市長が必要と認める者

(任期)

**第8条** 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長)

**第9条** 対策会議に会長を置く。会長は、委員の互選によって定める。

2 会長は、会を代表し会議の議長となる。

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

(招集及び会議)

**第10条** 対策会議の会議は、会長が招集する。

2 会議は、委員の半数以上が出席しなければ、開くことができない。

## 第3章 雜則

(委任)

**第11条** この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

## 附 則

この条例は、公布の日から施行する。

**附 則**（昭和**54**年**12**月**25**日条例第**20**号）

この条例は、公布の日から施行し、昭和**54**年**10**月**20**日から適用する。

---

**条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト**

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 東久留米市消費生活保護条例

自治体

東京都 東久留米市

見出し

第1：例規集  
第8類：民生

第1章：社会福祉

例規番号

昭和48年12月26日 条例第37号

制定日

昭和48年12月26日

統一条例コード

**132225-02677847**

分類

条例

例規集更新日

令和3年5月31日

収集日

令和3年7月21日

○東久留米市消費生活保護条例

昭和48年12月26日条例第37号

東久留米市消費生活保護条例

**第1章 総則**

(目的)

**第1条** この条例は、消費者の利益の擁護および増進に関し、市および事業者並びに消費者の果すべきつとめを明らかにするとともに、その施策の基本となる必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定および向上に寄与することを目的とする。

(市のつとめ)

**第2条** 市長は、前条の目的を達成するため、消費者の保護に関する計画を策定し、これを実施しなければならない。

(事業者のつとめ)

**第3条** 事業者は、供給する商品および役務について、常に万全な措置を講ずるとともに、市が実施する消費者の保護に関する施策に協力しなければならない。

(消費者のつとめ)

**第4条** 消費者は、みずから消費生活に関して自己を啓発し、必要な知識を修得するとともに、消費生活の安定および向上に努めなければならない。

## 第2章 消費生活市民会議

(設置)

**第5条** 市長の付属機関として、東久留米市消費生活市民会議（以下「市民会議」という。）を置く。

(所掌事項)

**第6条** 市民会議は、市長の諮問に応じ市の計画する消費者生活の保護に関する重要事項について調査審議する。

(組織)

**第7条** 市民会議は委員**30**人以内で組織する。

2 委員は次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1) 消費者

(2) 事業者

(3) 学識経験を有する者

(4) 関係行政機関の職員

(5) 市長が指定する市の職員

(任期)

**第8条** 委員の任期は2年とし再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(会長)

**第9条** 市民会議に会長を置き会長は、委員の互選により定める。

2 会長は、会務を総理する。

3 会長が事故あるときは、あらかじめ会長の指定する委員がその職務を代理する。

(会議)

**第10条** 市民会議の会議は会長が招集する。

2 市民会議の会議は委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

## 第3章 消費生活保護連絡調整委員

(設置)

**第11条** 市長は、消費者生活の保護をはかるため東久留米市消費生活保護連絡調整委員（以下「連絡調整委員」という。）を置くことができる。

2 連絡調整委員は、消費生活について深い理解と关心をもつ者のうちから市長が委嘱する。

(職務)

**第12条** 連絡調整委員は、市長の要請に応じ、概ね次の各号に掲げることを行なう。

- (1) 市と地域住民の消費生活に関する連絡調整を行なうこと。
- (2) 消費生活についての有益な情報、知識を提供すること。
- (3) 消費者活動の指導的役割を果すため、指導者養成講座等に参加すること。
- (4) その他消費生活に必要な事項

2 連絡調整委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし欠員を生じた場合の補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

#### 第4章 補則

(庶務)

**第13条** 市民会議及び連絡調整委員の庶務は、市民部において処理する。

(委任)

**第14条** この条例の施行について必要な事項は、市長が別に定める。

#### 付 則

この条例は、昭和**49**年4月1日から施行する。

**付 則** (昭和**49**年3月**30**日条例第8号抄)

(施行期日)

1 この条例は、昭和**49**年4月1日から施行する。

**付 則** (平成8年6月**24**日条例第**15**号)

この条例は、公布の日から施行し、この条例による改正後の東久留米市消費生活保護条例の規定は、平成8年4月1日から適用する。

**付 則** (平成**14**年**12**月**27**日条例第**28**号抄)

(施行期日)

1 この条例は、平成**15**年4月1日から施行する。

**付 則** (平成**23**年6月**30**日条例第**12**号)

この条例は、公布の日から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

## 注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 府中市市民生活安定条例

自治体

東京都 府中市

見出し

第8類：民生

第1章：社会福祉

例規番号

昭和49年7月1日 条例第24号

制定日

昭和49年7月1日

統一条例コード

**132063-95043554**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月19日

○府中市市民生活安定条例

昭和49年7月1日

条例第24号

(目的)

第1条 この条例は、物価の高騰等経済情勢の変動から市民生活を擁護するため、市長、市民及び事業者の果たすべき責務を定めるとともに、必要な施策の推進を図り、市民生活の安定に寄与することを目的とする。

(市長の責務)

第2条 市長は、前条の目的を達成するため、市民生活の安定に関する計画を策定し、これを実施しなければならない。

(市民の責務)

第3条 市民は、自らの消費生活に関して自己を啓発し、必要な知識を習得するとともに、市民生活の安定及び向上に努めなければならない。

(事業者の責務)

第4条 市民の消費生活に必要な物資の生産、流通及び役務の提供の事業活動を行う者(以下「事業者」という。)は、供給する商品又は提供する役務について常に適正な措置を講じるとともに、市長が実施する市民生活の安定に関する施策に協力しなければならない。

(情報の収集)

第5条 市長は、市民の消費生活に必要な物資の流通及び役務の提供等に関する情報を収集し、その実態を把握しなければならない。

(国又は都への要請)

第6条 市長は、前条の規定により収集した情報を分析し、市民生活の安定のために必要と認める事項について、国又は東京都に対し、適切な措置を講じるよう要請するものとする。

(情報の提供)

第7条 市長は、第5条の規定により収集した情報を市民に提供するよう努めなければならない。

(自主的組織の育成)

第8条 市長は、市民生活の安定を図るために市民の健全かつ自主的な組織の育成に努めなければならない。

(市民生活安定市民会議の設置)

第9条 市民生活の安定を図るため、市長の附属機関として、府中市市民生活安定市民会議(以下「市民会議」という。)を置く。

(所掌事項)

第10条 市民会議は、市長の諮問に応じて調査、審議し、その結果を答申するとともに、必要な事項について、市長に意見を述べることができる。

(組織)

第11条 市民会議は、委員**30**人以内で組織する。

2 委員は、次の各号に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1) 消費者

(2) 事業者

(3) 学識経験者

#### (4) 市議会議員

##### (任期)

第**12**条 委員の任期は、1年とし、再任を妨げない。

##### (会長及び副会長)

第**13**条 市民会議に会長及び副会長1人を置く。

- 2 会長及び副会長は、委員の互選による。
- 3 会長は、市民会議を代表し、会務を総理する。
- 4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

##### (招集及び運営)

第**14**条 市民会議は、会長が招集し、会長がその議長となる。

- 2 市民会議は、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 市民会議の議事は、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。

##### (市民生活モニターの設置等)

第**15**条 市民生活の実態を把握するため、府中市市民生活モニター(以下「市民生活モニター」という。)を置く。

- 2 市民生活モニターは、市民生活の安定について、深い理解と関心をもつ市民のうちから市長が委嘱する。
- 3 市民生活モニターの任期は、1年とする。

##### (職務)

第**16**条 市民生活モニターは、市長の要請に応じ、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 市民生活に関する情報の提供及び連絡を行うこと。
- (2) 小売物価に関する情報及び資料の収集を行うこと。
- (3) その他市民生活に必要な事項の調査を行うこと。

##### (委任)

第**17**条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

##### (平**19**条例**18**・旧第**18**条繰上)

##### 付 則

この条例は、公布の日から施行する。

##### 付 則(昭和**58**年6月**30**日条例第**6**号抄)

##### (施行期日)

- 1 この条例の施行期日は、規則で定める。

##### 付 則(平成**19**年**12**月**25**日条例第**18**号抄)

##### (施行期日)

- 1 この条例は、平成**20**年4月1日から施行する。



## 注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 神奈川県消費生活条例

自治体

神奈川県

見出し

第4編：県民

第1章：県民生活

第2節：消費生活

例規番号

昭和55年3月31日 条例第1号

制定日

昭和55年3月31日

統一条例コード

**140007-06345368**

分類

条例

例規集更新日

令和3年3月31日

収集日

令和3年7月20日

神奈川県消費生活条例

昭和55年3月31日条例第1号

改正	平成元年3月28日条例第22号	平成7年3月14日条例第2号
	平成15年3月20日条例第24号	平成17年3月29日条例第40号
	平成20年7月22日条例第40号	平成22年8月3日条例第48号
	平成26年8月29日条例第50号	平成27年3月20日条例第13号

## 平成30年3月30日条例第35号

神奈川県消費生活条例をここに公布する。

### 神奈川県消費生活条例

#### 目次

第1章 総則（第1条～第5条の5）

第2章 消費者の権利の確立

　　第1節 危害の防止（第6条～第9条）

　　第2節 表示等の適正化（第10条～第13条）

　　第3節 取引行為の適正化（第13条の2～第13条の5）

　　第4節 生活関連商品の需給に関する緊急対策（第14条～第18条）

　　第5節 調査、公表等（第19条～第21条）

第3章 被害の救済（第22条～第25条の2）

第4章 知事への申出（第26条）

第5章 神奈川県消費生活審議会（第27条）

第6章 雜則（第28条～第33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、県民の消費生活に関し、県及び事業者の果たすべき責務等を明らかにするとともに、県が実施する施策について必要な事項を定め、次に掲げる消費者の権利を確立し、もつて県民の消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進に資することを目的とする。

- (1) 消費生活に係る商品等によつて生命及び健康を侵されない権利
- (2) 消費生活に係る商品等に適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活を不当な取引行為によつて侵害されない権利
- (4) 消費生活に係る商品等について不当な取引条件を強制されない権利
- (5) 消費生活において被つた不当な被害から速やかに救済される権利
- (6) 消費生活に必要な情報を速やかに提供される権利
- (7) 消費生活に係る商品等について自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (8) 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、自主的かつ合理的に行動するため、消費者教育を受ける機会が提供される権利
- (9) 消費者の意見が県の施策に適切に反映される権利

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号〕

##### （定義）

**第2条** この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 消費者 事業者が提供する商品等を用いて生活する者、事業者に商品等を提供する取引を行う者（個人に限り、事業として若しくは事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）又はこれらに準ずる者として規則で定める者をいう。
- (2) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。

(3) 商品等　商品、役務及び権利をいう。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・30年35号〕

(県の責務)

**第3条** 県は、県民の協力の下に、この条例に定める施策を進めるとともに、消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進に資する効果的な施策を策定し、実施するよう努めなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号・17年40号・30年35号〕

(消費生活に関する相談の実施)

**第3条の2** 県は、事業者との取引又は事業者が取り扱う商品等に関する消費者からの相談に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。

追加〔平成30年条例35号〕

(情報の収集と提供)

**第3条の3** 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図り、消費者の自立を支援するため、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。追加〔平成30年条例35号〕

(消費者教育の推進)

**第3条の4** 県は、消費者被害を防止するとともに、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その自立を支援し、並びに消費者が主体的に公正かつ持続可能な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及びこれに準ずる啓発活動（以下「消費者教育」という。）の充実を図るものとする。

2 県は、消費者教育を推進するに当たり、消費者の年齢、障害の有無、その他の消費者の特性及び学校、地域、家庭、職域その他の消費者教育が行われる場の特性に配慮し、適切な方法により実施するとともに、多様な主体との連携及び消費者教育の担い手の育成を行ふものとする。

追加〔平成30年条例35号〕

(市町村との連携)

**第4条** 県は、この条例に定める施策の実施について、市町村の協力を求めるものとする。

2 県は、市町村が行う消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進を図ることを目的とする施策について、必要な情報の提供、技術的助言その他の支援を行うものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(事業者の責務等)

**第5条** 事業者は、事業活動を行うに当たり、この条例に定める事項を遵守するほか、県が実施する県民の消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進に関する施策に協力しなければならない。

2 事業者は、その供給する商品及び役務について消費者の安全を確保するとともに、その取り扱う商品等について消費者との取引における公正を確保するよう努めなければならない。

3 事業者は、その取り扱う商品等及び当該商品等の取引に関する情報を消費者に積極的に提供するよう努めなければならない。

4 事業者は、その取り扱う商品等の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よう努めなければならない。

5 事業者は、その取り扱う商品等及び当該商品等の消費者との取引に関して生じた苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、これに必要な体制の整備に努めなければならない。

6 事業者は、その取り扱う商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務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。

一部改正〔平成15年条例24号・17年40号・30年35号〕

**第5条の2** 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。

追加〔平成17年条例40号〕

**第5条の3** 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努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、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。

追加〔平成17年条例40号〕

**第5条の4** 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。

2 県は、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。

追加〔平成17年条例40号〕

(推進指針の策定)

**第5条の5** 知事は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する指針（以下「指針」という。）を策定するものとする。

2 指針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 消費者施策の基本理念及び推進体制

(2) 消費者教育の推進に関する施策

(3) 前2号に掲げるもののほか、消費者施策を推進するために必要な事項

3 知事は、指針を定め、又は変更したときは、遅滞なくこれを公表するものとする。

追加〔平成30年条例35号〕

第2章 消費者の権利の確立

全部改正〔平成元年条例22号〕

第1節 危害の防止

(安全性に疑いのある商品の立証要求等)

**第6条** 知事は、商品（サービス業において使用される商品を含む。以下この節において同じ。）が消費者の健康を損ない、又は身体に危害を及ぼす疑いがあると認定したときは、その商品を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、その商品が安全であることの立証を要求するものとする。

2 知事は、事業者が前項に規定する要求に応じない場合においてその理由がないと認定したとき又は事業者が同項の規定により行つた立証によつては当該商品が安全であることを十分に確認することができないと認定したときは、その事業者に対し、再度立証すべきことを要求するものとする。

3 知事は、前項の規定による要求をしようとするときは、その要求に係る事業者に対し、その旨を通知し、意見の聴取を行わなければならない。ただし、その事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないときは、意見の聴取を行わないで要求することができる。

4 知事は、消費者の健康又は身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、第1項及び第2項の規定による認定の内容及び立証の内容を県民に明らかにするものとする。

一部改正〔平成7年条例2号・15年24号〕

（危険な商品の排除）

**第7条** 知事は、商品がその欠陥により消費者の健康を損なうこととなり、又は身体に危害を及ぼすこととなると認定したときは、法令に定める措置をとる場合を除き、その商品を供給する事業者に対し、その商品の改善、供給の停止等必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告するものとする。

2 知事は、消費者の健康又は身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、前項の規定による認定の内容を県民に明らかにするものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

**第8条** 知事は、商品がその欠陥により消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼすこととなる場合において、その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、直ちにその商品の品名、その商品を供給する事業者の名称等必要な事項を発表しなければならない。

2 前項の規定による発表があつたときは、当該商品を供給する事業者は、直ちに回収等必要な措置をとらなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号〕

（商品の提出）

**第9条** 知事は、前3条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、必要な数量の商品の提出を求めることができる。

2 県は、前項の規定により事業者から商品の提出を受けたときは、その事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第2節 表示等の適正化

（内容等の表示）

**第10条** 知事は、消費者が商品等を購入し、又は利用するに当たり、その内容及び使用方法を容易かつ適正に識別することができるようにするため必要があると認める

きは、法令に定めがある場合を除き、商品等ごとに、その内容等の表示について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(取引条件等の表示)

**第11条** 知事は、消費者が商品等を購入し、又は利用するに当たり、その取引条件等を容易かつ適正に識別することができるようするため必要があると認めるときは、次に掲げる表示について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

- (1) 商品等の品質その他の内容を保証する旨の表示をする場合における必要な表示
- (2) 商品等の価格に関する必要な表示
- (3) 自動販売機その他これに類する機械等によって商品等を提供する場合における必要な表示

一部改正〔平成15年条例24号〕

(包装の適正化)

**第12条** 知事は、商品の包装の適正化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、商品の包装について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(表示等の基準の遵守等)

**第13条** 事業者は、商品等を提供するに当たり、前3条の規定により定められた基準

(次項において「表示等の基準」という。)を遵守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、その事業者に対し、表示等の基準を遵守すべきことを指導し、又は勧告することができる。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第3節 取引行為の適正化

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

(不当な取引行為の禁止)

**第13条の2** 事業者は、商品等の取引において、消費者に対し契約の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する不当な行為として別表第1に掲げる行為をしてはならない。

2 事業者は、商品等の取引において、消費者との契約の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該契約に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある不当な行為として別表第2に掲げる行為をしてはならない。

3 事業者は、商品等の取引において、消費者との契約の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある不当な行為として別表第3に掲げる行為をしてはならない。

4 事業者は、商品等の取引において、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む契約を締結させる不当な行為として別表第4に掲げる行為をしてはならない。

5 事業者は、商品等の取引において、消費者との契約に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、契約(当該契約の成立、存続又はその

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請求し、又は当該債務を履行させる不当な行為として別表第5に掲げる行為をしてはならない。

6 事業者は、商品等の取引において、消費者との契約に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる不当な行為として別表第6に掲げる行為をしてはならない。

7 事業者は、商品等の取引において、消費者との契約に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある不当な行為として別表第7に掲げる行為をしてはならない。

8 事業者と消費者との間において商品等に関し締結した契約（以下「主契約」という。）に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者（以下「与信業者等」という。）は、信用の供与の契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）に関し、当該契約に関する主契約に係る事業者の不当な行為を知っていた、又は知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は締結させる行為、法令の規定又は与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為その他の不当な行為として別表第8に掲げる行為をしてはならない。

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・30年35号〕

（不当な取引行為に関する調査）

**第13条の3** 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、必要な調査を行うことができる。

追加〔平成15年条例24号〕

（指導及び勧告）

**第13条の4** 知事は、事業者が第13条の2の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、不当な取引行為を改善すべきことを指導し、又は勧告するものとする。

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号〕

（情報提供）

**第13条の5** 知事は、事業者が第13条の2の規定に違反している疑いがある場合において、消費者に被害が発生すること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、当該事業者に係る取引行為、品名その他に関する必要な情報を提供するものとする。

2 知事は、前項に規定する場合において、当該事業者の取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、その被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、前項に規定する情報のほか事業者の名称その他の当該事業者を特定する情報を提供するものとする。

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・17年40号〕

第4節 生活関連商品の需給に関する緊急対策

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号〕

（価格の動向等の調査）

**第14条** 知事は、県民の消費生活に関連性の高い商品（以下「生活関連商品」という。）について、価格の動向、需給の状況及び流通機構を調査するものとする。

2 知事は、前項の規定による生活関連商品の価格の動向及び需給の状況の調査を行わせるため、生活関連商品調査員を置くものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(供給等の要請)

**第15条** 知事は、県民に対する生活関連商品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、事業者又は事業者が組織する団体に対し、その生活関連商品の供給又は供給のあつせんをするよう要請するものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(特別の調査をする商品の指定)

**第16条** 知事は、生活関連商品の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において必要があると認めるときは、その生活関連商品を特別の調査をする商品として指定することができる。

2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(指定生活関連商品の調査)

**第17条** 知事は、前条第1項の規定により指定したときは、その指定した生活関連商品（以下「指定生活関連商品」という。）について、価格の動向、需給の状況等を速やかに調査しなければならない。

一部改正〔平成15年条例24号〕

(売渡しの勧告)

**第18条** 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が指定生活関連商品の買占め又は売惜しみをしていると認定したときは、その事業者に対し、売渡しをすべき期限、数量その他必要な事項を定めて、適正な価格で、その指定生活関連商品の売渡しをすべきことを勧告することができる。

2 第6条第3項の規定は、前項の規定による認定について準用する。

一部改正〔平成15年条例24号〕

第5節 調査、公表等

一部改正〔平成元年条例22号〕

(立入調査等)

**第19条** 知事は、第6条第1項及び第2項、第7条第1項、第8条第1項、第13条第2項、第13条の3、第13条の4並びに第17条の規定の施行に必要な限度において、事業者若しくは当該事業者と密接な関係を有する者として規則で定める者（以下「密接関係者」という。）に対し、その業務に関し報告させ、又はその職員に、事業者若しくは密接関係者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入り、帳簿、書類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の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号・30年35号〕

(公表)

**第20条** 知事は、事業者又は密接関係者が次の各号のいずれかに該当し、かつ、該当することに正当な理由がないと認めるときは、その旨を公表するものとする。

- (1) 第6条第1項若しくは第2項に規定する立証を虚偽の資料若しくは方法により行つたとき又は同条第2項の規定による要求に応じないとき。
- (2) 第7条第1項、第13条第2項、第13条の4又は第18条第1項の規定による勧告に従わないとき。

(3) 第8条第2項に規定する措置をとらないとき。

(4) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、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て答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

2 知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ当該事業者又は密接関係者に意見を述べる機会を与えなければならない。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号・30年35号〕

(告示)

**第21条** 知事は、第10条から第12条までの規定により基準を定めたときは、これを告示しなければならない。基準を変更し、又は廃止したときも、同様とする。

2 知事は、第16条第1項の規定により指定し、又は同条第2項の規定により指定を解除したときは、その旨を告示しなければならない。

3 知事は、別表第1の5の項、別表第2の10の項、別表第3の14の項、別表第4の8の項、別表第5の7の項、別表第6の2の項、別表第7の4の項又は別表第8の3の項の規定により指定したときは、その旨を告示しなければならない。指定を変更し、又は解除したときも、同様となる。

一部改正〔平成元年条例22号・15年24号・17年40号・30年35号〕

### 第3章 被害の救済

(被害の救済の申出等)

**第22条** 知事は、消費者から消費生活上の被害の救済について申出があつたときは、当該被害の速やかな救済のために必要な助言、あつせんその他の措置を講ずるものとする。

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、説明若しくは必要な資料の提出を求め、又はその他必要な調査を行うことができる。

一部改正〔平成15年条例24号・17年40号・30年35号〕

(消費者被害救済委員会のあつせん等)

**第23条** 知事は、前条第1項の規定による申出に係る被害のうち、その被害の内容が県民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるものがあるときは、その被害に係る紛争を公正かつ迅速に解決するため、神奈川県消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）のあつせん又は調停に付することができる。

2 知事は、委員会のあつせん又は調停に付された紛争のうち、特に必要があると認めるものの委員会におけるあつせん又は調停の経過及び結果を県民に明らかにするものとする。

(訴訟の援助)

**第24条** 県は、消費生活上の被害を受けた消費者が事業者に対して訴訟を提起しようとする場合において、その訴訟が次に掲げる要件のいずれにも該当するものであるときは、その訴訟に要する費用の貸付け、弁護士のあつせん等必要な援助を行うものとする。

- (1) 同一又は同種の被害が、多数発生し、又は発生するおそれがあること。
- (2) 訴訟に要する費用が、その訴訟に係る被害額を超えるおそれがあること。
- (3) 委員会のあつせん又は調停によつて被害を救済できないこと。
- (4) その他規則で定める要件に該当すること。

2 知事は、前項の援助を行おうとするときは、委員会の意見を聴くものとする。

一部改正〔平成15年条例24号・30年35号〕

(貸付金の返還及び免除)

**第25条** 前条第1項の規定により訴訟に要する費用として資金の貸付けを受けた者は、その訴訟が終了したときは、速やかに貸付けを受けた資金の全額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、資金の貸付けを受けた者が死亡したときその他必要があると認めるときは、貸し付けた資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

(適格消費者団体に対する支援)

**第25条の2** 知事は、適格消費者団体（消費者契約法（平成12年法律第61号）第2条第4項に規定する適格消費者団体をいう。以下同じ。）が差止請求権（同法第12条の2第1項第2号ハに規定する差止請求権をいう。）を適切に行使するために必要な限度において、適格消費者団体に対し、契約書、和解書その他の消費生活相談（同法第13条第3項第5号イに規定する消費生活相談その他の消費生活に関する相談をいう。次項において同じ。）に関する資料であつて規則で定めるものの提供その他必要な支援を行うことができる。

2 知事は、特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）第2条第10号に規定する特定適格消費者団体をいう。以下同じ。）が被害回復関係業務（同法第65条第2項に規定する被害回復関係業務をいう。）を適切に遂行するために必要な限度において、特定適格消費者団体に対し、契約書、和解書その他の消費生活相談に関する資料であつて規則で定めるものの提供その他必要な支援を行うことができる。

追加〔平成30年条例35号〕

第4章 知事への申出

**第26条** 何人も、事業者がこの条例の定めを遵守していないため又は県がこの条例に定める措置をとっていないため消費者の権利が侵されているときは、知事に対し、その旨を申し出て、適切な措置をとる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つたときは、その内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づいて適切な措置をとらなければならない。

一部改正〔平成**27**年条例**13**号〕

第5章 神奈川県消費生活審議会

**第27条** 知事は、次に掲げる場合には、神奈川県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

(1) 第5条の5第1項の規定により指針を定め、又はこれを変更しようとするとき。  
(2) 第6条第1項若しくは第2項、第7条第1項又は第**18**条第1項の規定による認定をしようとするとき。

(3) 第**10**条から第**12**条までの規定により基準を定めようとするとき又はこれを変更し、若しくは廃止しようとするとき。

(4) 第**16**条第1項の規定により指定し、又は同条第2項の規定により指定を解除しようとするとき。

(5) 別表第1の5の項、別表第2の**10**の項、別表第3の**14**の項、別表第4の8の項、別表第5の7の項、別表第6の2の項、別表第7の4の項若しくは別表第8の3の項の規定により指定しようとするとき又はその指定を変更し、若しくは解除しようとするとき。

(6) 前各号に掲げる場合のほか、この条例の施行に関する重要事項を決定しようとするとき。

一部改正〔平成元年条例**22**号・**15**年**24**号・**17**年**40**号・**30**年**35**号〕

第6章 雜則

**第28条** 削除

〔平成**15**年条例**24**号〕

(意見の反映)

**第29条** 知事は、県民の消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進に資するため、必要に応じ、県民から消費生活に係る施策について意見を聞くものとする。

一部改正〔平成**15**年条例**24**号〕

(他の地方公共団体等との協力)

**第30条** 知事は、この条例に定める施策を実施するに当たり必要があると認めるときは、他の地方公共団体（第4条に規定する市町村を除く。次項において同じ。）又は国の機関に協力を求めるものとする。

2 知事は、他の地方公共団体が行う消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進を図ることを目的とする施策に協力することを求められたときは、その求めに応ずるものとする。

一部改正〔平成**15**年条例**24**号〕

(国への措置要求)

**第31条** 知事は、県民の消費生活の安定と向上及び環境に配慮した消費生活の推進を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

一部改正〔平成**15**年条例**24**号〕

(適用除外)

**第32条** 第2章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和35年法律第145号）第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

2 第2章及び第3章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 法令に基づいて規制されている商品等の価格

一部改正〔平成15年条例24号・26年50号〕

(委任)

**第33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55年7月1日から施行する。

(神奈川県県民生活安定対策措置条例の廃止)

2 神奈川県県民生活安定対策措置条例（昭和49年神奈川県条例第55号。以下「旧条例」という。）は、廃止する。

(経過措置)

3 知事は、この条例の施行の日の前日において旧条例第17条の規定により援助を受けることができる者については、第24条第1項中「(3) 委員会のあつせん又は調停によつて被害を救済できないこと。」とあるのは、「(3) 旧神奈川県県民生活安定対策措置条例（昭和49年神奈川県条例第55号）第16条に規定する消費者苦情処理専門員の措置によつて被害を救済できなかつたこと。」と読み替えて同項の規定を適用することができる。

4 この条例の施行の際現に旧条例第17条の規定により訴訟に要する費用として貸し付けられている資金は、第24条第1項の規定により貸し付けられた資金とみなす。

(検討)

5 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、この条例の施行の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。

全部改正〔平成22年条例48号〕

附 則（平成元年3月28日条例第22号）

この条例は、平成元年7月1日から施行する。

附 則（平成7年3月14日条例第2号）

この条例は、平成7年7月1日から施行する。

附 則（平成15年3月20日条例第24号）

この条例は、平成15年7月1日から施行する。

附 則（平成17年3月29日条例第40号）

この条例は、公布の日から施行する。ただし、第19条の改正規定、第20条の改正規定、第21条の改正規定、第27条の改正規定（同条第5号中「別表第2の9の項、別表第3の11の項」を「別表第2の10の項、別表第3の12の項」に改める部分に限る。）、別表第2の改正規定及び別表第3の改正規定は、平成17年7月1日から施行する。

附 則（平成**20**年7月**22**日条例第**40**号）

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成**22**年8月3日条例第**48**号抄）

（施行期日）

1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成**26**年8月**29**日条例第**50**号）

この条例は、平成**26**年**11**月**25**日から施行する。

附 則（平成**27**年3月**20**日条例第**13**号抄）

（施行期日）

1 この条例は、平成**27**年4月1日から施行する。

附 則（平成**30**年3月**30**日条例第**35**号）

この条例は、平成**30**年7月1日から施行する。

別表第1（第**13**条の2、第**21**条、第**27**条関係）

- 1 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問すること。
- 2 道路その他公共の場所において、消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくは目的を偽り若しくは秘匿して消費者に接し、又は消費者につきまとうこと。
- 3 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくはその意思表示の機会を与えることなく、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、電話その他の電気通信端末機器で連絡すること。
- 4 消費者に、取引に誘引する意図を秘匿して利益のみを供与する等事実に反する内容を広告し、又は事実に反する内容を記した文書を送付し、若しくは配布すること。

5 1の項から4の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの

追加〔平成元年条例**22**号〕、一部改正〔平成**15**年条例**24**号〕

別表第2（第**13**条の2、第**21**条、第**27**条関係）

- 1 契約の対象となる商品等（以下「契約商品等」という。）の内容又は契約の内容に関する重要な情報で、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを消費者に告げないこと。
- 2 消費者が契約の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、事実と異なること又は誤信させる事実を告げること。
- 3 消費者が契約の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供すること。
- 4 契約商品等の内容が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく優良であると消費者に誤認される行為
- 5 契約商品等の取引条件が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく有利であると消費者に誤認される行為
- 6 事実に反して公的な機関、他の事業者又は他の団体若しくは個人と直接又は間接に関係があると告げる等自己の信用について消費者に誤認させる行為

- 7 その事実がないにもかかわらず法令等により契約商品等の購入、利用又は設置が義務付けられていると消費者に誤認させる行為
- 8 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽ること。
- 9 契約の対象となる商品の種類及びその性能若しくは品質又は契約の対象となる役務若しくは権利の種類及びこれらの内容について、合理的な根拠がないにもかかわらず、事実と異なること及び誤信させる事実を告げること。

**10** 1の項から9の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・17年40号・30年35号〕

別表第3（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 消費者若しくはその親族等の生命、身体、自由若しくは財産に害を加え、又は消費者にそのおそれを抱かせる行為
  - 2 長時間にわたり、若しくは反復して勧誘し、又は消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示したことに対する反してその場所から消費者を退去させない等消費者を困惑させる行為
  - 3 消費者又はその親族等の健康、将来等に関して、消費者にみだりに不安を抱かせるおそれがある行為
  - 4 消費者又はその親族等の私生活に関する事項を流布する旨を告げる等消費者に恐れを抱かせるおそれがある行為
  - 5 消費者が事業者に対して退去すべき旨の意思を示したことに対する反して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所に居座ること。
  - 6 消費者の判断力の不足に乗じる行為
  - 7 消費者の取引に関する知識、経験及び財産の状況等に照らして不適当と認められる行為
  - 8 契約商品等の購入資金について、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることをしつよう勧めること。
  - 9 契約を締結する目的で、無償又は著しい廉価で商品等を提供することにより、消費者の心理的負担を利用すること。
- 10** 消費者を集め、又は消費者が集まつている場所において、契約商品等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、不当に消費者の購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。
- 11** 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居、勤務先その他の場所において商品等を一方的に提供して、消費者を心理的に不安な状態又は正常な判断ができない状態に陥れること。
- 12** 消費者が従前関係した取引に係る情報をを利用して、消費者に不安を抱かせ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被つている不利益が拡大するのを防止するかのように告げる行為
- 13** 消費者の年齢、職業、収入等契約を締結する上で、重要な事項について、事実と異なる内容の契約書を作成すること。
- 14** 1の項から**13**の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの

追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・17年40号・30年35号〕

別表第4（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 正当な理由がないにもかかわらず、事業者の損害賠償責任の全部又は一部を免除する内容の条項を含む契約を締結させる行為
- 2 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める内容の条項を含む契約を締結させる行為
- 3 法律の規定を適用する場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重することにより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内容の条項を含む契約を締結させる行為
- 4 法令の規定に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を制限して、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む契約を締結させる行為
- 5 消費者に不当に過大な量の契約商品等又は不当に長期にわたつて供給される契約商品等の購入を内容とする条項を含む契約を締結させる行為
- 6 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に係る内容の条項を含む契約を締結させる行為
- 7 消費者が受けける信用がその者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、当該与信契約等を締結させ、又は当該信用の供与若しくは保証の受託を伴つた内容の条項を含む契約を締結させる行為
- 8 1の項から7の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの

追加〔平成15年条例24号〕、一部改正〔平成30年条例35号〕

別表第5（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 消費者、その保証人等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、又はその私生活若しくは業務の平穏を害する等により、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 2 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金銭を調達させ、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 3 正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関（消費者等の支払能力に関する情報（以下「信用情報」という。）の収集及び事業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。）又は消費者等の関係人に通知し、又は流布する旨を告げる等消費者等を困惑させて債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 4 契約の成立、存続又はその内容について、当事者間で争いがあるにもかかわらず、契約の成立、存続又はその内容を一方的に主張して、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 5 消費者等の関係人で支払義務のない者に債務の履行への協力をしつように求め、又は協力をさせる行為
- 6 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽つたまま、消費者等に対して債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 7 1の項から6の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの

追加〔平成15年条例24号〕

別表第6（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部又は消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し若しくは契約の無効の主張によつて生ずる債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。
- 2 1の項に掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの追加〔平成15年条例24号〕

別表第7（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 法令の規定若しくは契約に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を妨げるおそれがある行為
- 2 法令においてその使用又は消費により消費者が契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこととなる商品について、故意にその使用又は消費をさせる行為
- 3 未成年者との契約の取消しを不当に妨げ、未成年者に契約に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせる等未成年者の契約に係る取消権の行使を妨げるおそれがある行為
- 4 1の項から3の項までに掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの追加〔平成元年条例22号〕、一部改正〔平成15年条例24号・30年35号〕

別表第8（第13条の2、第21条、第27条関係）

- 1 主契約に係る事業者の行為が第13条の2第1項から第4項までに規定するいづれかの不当な行為に該当することを知つていた、又は業務上知り得べきであつたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為
- 2 主契約に係る事業者に対して生じている事由をもつて消費者が法令の規定又は与信契約等に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、与信業者等が不当に消費者又は関係人に債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 3 1の項及び2の項に掲げる行為に準ずる行為であつて、知事が指定するもの追加〔平成15年条例24号〕、一部改正〔平成30年条例35号〕

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月20日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 横浜市消費生活条例

自治体

神奈川県 横浜市

見出し

第5編：保健衛生、経済

第8類：経済

第4章：消費生活

例規番号

平成8年3月28日 条例第13号

制定日

平成8年3月28日

統一条例コード

**141003-26966835**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月20日



○横浜市消費生活条例

平成**8**年**3**月**28**日

**条例第13号**

　横浜市消費生活条例をここに公布する。

横浜市消費生活条例

目次

**第1章 総則(第1条—第6条)**

**第2章 横浜市消費生活審議会(第7条—第12条)**

**第3章 消費者の主体的活動への支援(第13条—第18条)**

**第4章 適正な事業活動の確保**

**第1節 安全な商品又はサービスの確保(第19条—第22条)**

**第2節 適正な表示及び包装の確保(第23条・第24条)**

**第3節 適正な取引の確保(第25条—第30条)**

**第4節 生活関連商品等の安定的な供給の確保(第31条—第35条)**

**第5節 調査、公表等(第36条—第38条)**  
**第5章 消費者被害の救済(第39条—第45条)**  
**第5章の2 消費生活施策拠点施設(第45条の2)**  
**第6章 雜則(第46条・第47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、交渉力等の格差にかんがみ、消費生活に関し、消費者の主体的活動への支援、適正な事業活動の確保、消費者被害の救済その他横浜市(以下「市」という。)が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市民の安全で快適な消費生活の実現を図ることを目的とする。

(平17条例122・一部改正)

**(基本理念)**

**第2条** 前条の目的を達成するため、市、消費者及び事業者は、相互の協力と信頼を基調として、次に掲げる事項について、消費者の権利の確立を図るものとする。

**(1)** 商品又はサービスによって、生命及び身体を侵されることなく消費生活を営むこと。

**(2)** 消費生活を営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受けること。

**(3)** 消費生活を営む上で必要な情報の提供を速やかに受けること。

**(4)** 消費生活において、商品又はサービスについての適正な表示により、適切な判断及び自由な選択を行うこと。

**(5)** 消費生活において、取引を適正な方法及び条件により行うこと。

**(6)** 消費生活において、不当に受けた被害から速やかに救済されること。

**(7)** 消費生活に関する施策について意見を表明し、及び参加すること。

**2** 消費者の主体的活動への支援に当たっては、前項に定める消費者の権利の確立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** 消費生活に関する施策の推進は、高度情報通信社会の進展への的確な対応及び消費生活における国際化の進展に配慮して行われなければならない。

(平17条例122・一部改正)

**(市の責務等)**

**第3条** 市は、市民の安全で快適な消費生活の実現を図るため、経済社会の進展に対応した総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

(平17条例122・一部改正)

**第3条の2** 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、市が実施する消費生活に関する施策に協力するとともに、安全な商品及びサービスを適正に供給する責務を有する。

**2** 事業者は、その供給する商品及びサービスについて、消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供する責務を有する。

**3** 事業者は、消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産の状況等に配慮する責務を有する。

**4** 事業者は、消費者との間に生じた苦情を適切かつ速やかに処理するために必要な体制の整備に努め、当該苦情を適切に処理する責務を有する。

**5** 事業者は、その供給する商品及びサービス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。

**6** 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17条例122・追加)**

**第3条の3** 消費者は、自ら消費生活に関する知識を深め、主体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自主的な活動に努めるものとする。

**(平17条例122・追加)**

**(環境への配慮)**

**第4条** 市、消費者及び事業者は、良好な環境が市民の健康で文化的な生活に欠くことのできないものであることを認識し、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、それぞれが積極的な役割を果たすものとする。

**2** 市は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び事業者が環境への負荷(人の活動により環境に加えられる影響であって、環境の保全上の支障の原因となるおそれのあるものをいう。次項及び第4項において同じ。)の低減を図ることができるよう努めなければならない。

**3** 消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又はサービスの選択若しくは利用に際して、環境への負荷を低減するよう努めなければならない。

**4** 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境への負荷の低減及び消費者の環境に配慮した自主的な努力への協力に努めなければならない。

**(国又は他の地方公共団体との相互協力)**

**第5条** 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要があるときは、国又は他の地方公共団体に対して、協力を求めるものとする。

**2** 市は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について、協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

**(国又は県への措置要求等)**

**第6条** 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現を図るために必要があると認めるときは、国又は神奈川県に対して、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

**第2章 横浜市消費生活審議会**

## (設置)

**第7条** 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、並びに消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

**2** 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

## (組織)

**第8条** 審議会は、委員**20**人以内をもって組織する。

**2** 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、市長が任命する。

**(1)** 学識経験のある者

**(2)** 消費者

**(3)** 事業者

**(4)** 前**3**号に掲げる者のほか、市長が必要と認める者

(平**17**条例**122**・一部改正)

(委員の任期)

**第9条** 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。

**2** 委員は、再任されることがある。

## (会長及び副会長)

**第10条** 審議会に、会長及び副会長**1**人を置く。

**2** 会長及び副会長は、委員の互選によって定める。

**3** 会長は、審議会を代表し、会務を総理し、会議の議長となる。

**4** 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

## (部会)

**第11条** 審議会に、規則で定めるところにより、部会を置くことができる。

**2** 部会の委員は、審議会の委員のうちから、会長が指名する。

**3** 部会に、部会長を置き、部会長は、部会の委員の互選によって定める。

## (専門委員)

**第12条** 審議会に、特別の事項を調査研究させる必要があるときは、専門委員を置くことができる。

**2** 専門委員は、学識経験のある者その他市長が必要と認める者のうちから、市長が任命する。

**3** 専門委員は、当該特別の事項に関する調査研究が終了したときは、解任されたものとする。

## 第3章 消費者の主体的活動への支援

**(学習条件の整備及び消費者教育の推進等)**

**第13条** 市は、消費者の消費生活に関する自発的な学習等を支援するため、必要な条件の整備に努めるものとする。

**2** 市は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要な教育の推進及び知識の普及に努めるものとする。

**(平17条例122・一部改正)**

**(情報の提供等)**

**第14条** 市は、消費者が経済社会の変化に対応した消費生活を営むために必要な情報の収集、整理及び消費者への速やかな提供に努めるものとする。

**(消費者の意見の反映)**

**第15条** 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現に資するため、広く消費者の意見、要望等を把握し、市の消費生活に関する施策に反映させるよう努めるものとする。

**(消費生活推進員)**

**第16条** 市長は、市民の安全で快適な消費生活の推進に熱意と識見を有する者のうちから、消費生活推進員を委嘱することができる。

**2** 消費生活推進員は、消費生活に関する知識の普及及び消費者の自主的な活動を推進するとともに、市が実施する消費生活に関する施策への協力その他の活動を行う。

**(消費者団体の自主的な活動の促進)**

**第16条の2** 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現に資するため、消費者団体の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17条例122・追加)**

**(消費者と事業者の交流の機会の確保)**

**第17条** 市長は、消費者の意見が事業者の事業活動に反映されるよう消費者と事業者との対話その他交流の機会の確保に努めるものとする。

**(市長への申出)**

**第18条** 市民は、消費生活上の支障の発生又は拡大を防止するため、市長がこの条例に定める措置をとる必要があると認めるときは、市長に対して、その旨を申し出ることができる。

**2** 市長は、前項の規定による申出に係る支障が広く市民の消費生活に影響を与えるものであると認めるときは、適切な措置をとるものとする。

**第4章 適正な事業活動の確保**

**第1節 安全な商品又はサービスの確保**

**(危険な商品又はサービスの供給の禁止等)**

**第19条** 事業者は、消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品又はサービスを消費者に供給してはならない。

**2** 事業者は、その商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあることが明らかになったときは、当該事実の発表、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

(危害に関する調査及び情報提供等)

**第20条** 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、当該商品又はサービスについて、必要な調査を行うものとする。

**2** 市長は、前項の調査のみによっては同項の疑いを解消することが困難であると認めるときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対して、資料の提出その他の方 法により、当該商品又はサービスが当該危害に関して安全であることを立証するよう 求めることができる。

**3** 市長は、第1項の調査又は前項の規定による立証の結果、消費者の生命又は身体の安全を確保するために必要があると認めるときは、当該調査又は立証の経過又は結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

(危険な商品又はサービスについての勧告)

**第21条** 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認定したときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対して、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

**2** 市長は、前項の規定による認定をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

(危険な商品又はサービスの公表等)

**第22条** 市長は、商品又はサービス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に緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該商品又はサービスの名称、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公表するものとする。

**2** 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

第2節 適正な表示及び包装の確保

(適正な表示の確保)

**第23条** 事業者は、商品又はサービスの性質に応じ、次に掲げる事項を適正に表示するよう努めなければならない。

(1) 商品又はサービスについて、品質その他の内容並びに当該商品又はサービスを供給する事業者の住所及び氏名又は名称

(2) 商品又はサービスについて、販売又は提供の価格及び質量、容積、時間、回数等の単位当たりの価格

(3) 商品又はサービスについて、消費者に供給した後の保証の内容

- (4) 自動販売機その他これに類する機械により供給する商品又はサービスについて、その内容及び取引条件並びに当該事業者との連絡に必要な事項
- (5) 再利用又は再生利用が可能な商品について、その方法
- (6) 廃棄に際して特別な注意を必要とする商品について、その廃棄の方法
- (7) 使用又は利用の方法によっては消費者の生命又は身体に危害が発生することが予測される商品又はサービスについて、当該危害の具体的な内容及びその発生を回避するための使用又は利用の方法

2 市長は、消費者が商品を購入し、使用し、若しくは廃棄し、又はサービスを購入し、若しくは利用するに当たり、適切な選択及び判断を行うために必要があると認めるときは、商品又はサービスごとに表示すべき事項及びその方法について事業者が守るべき基準を定めることができる。

3 市長は、前項の基準を定めようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。当該基準を変更し、又は廃止しようとするときも、また、同様とする。

4 市長は、第2項の基準を定めたときは、これを告示するものとする。当該基準を変更し、又は廃止したときも、また、同様とする。

5 市長は、事業者が第2項の基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、当該基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

#### (包装の適正化)

第24条 事業者は、商品の包装(容器を含む。以下同じ。)について、商品の内容を誇張する等の過大な包装を行わないよう努めなければならない。

2 事業者は、資源の節約に資する商品の包装に努めるとともに、包装が不要となったときは、適正に再利用され、若しくは再生利用され、又は廃棄されるよう配慮しなければならない。

3 事業者は、消費者に危害が及ぶことがないようにするために、包装の安全性を確保しなければならない。

#### 第3節 適正な取引の確保

##### (広告の適正化)

第25条 事業者は、商品又はサービスの広告について、虚偽又は誇大な表現その他消費者が選択を誤るおそれがある表現をしてはならない。

##### (計量の適正化)

第26条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たっては、消費者が不利益を被ることがないようにするために、適正な計量の実施に努めなければならない。

2 市長は、消費者と事業者との間の取引について、適正な計量の実施を確保するために必要な施策を講ずるものとする。

##### (不当な取引行為の禁止)

第27条 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為を、不当な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 消費者に対して、販売の意図を隠し、又は商品若しくはサービスの内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者の自発的意味を待つことなく執ように説得し、消費者の知識、経験若しくは判断力の不足に乘じ、消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為
- (3) 消費者に不当な不利益をもたらすことが明白な事項を内容とする契約を締結させる行為
- (4) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与をする契約において、当該購入に係る他の事業者の行為が前3号のいずれかの行為に該当することを知りながら、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立若しくは存続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請求し、又は債務を履行させる行為
- (6) 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に対して、適切な処理をせず、履行をいたずらに遅延させ、又は不当に拒否する行為
- (7) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与をする契約において、当該購入に係る当該他の事業者に対して生じている事由をもってする当該消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- (8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行をいたずらに遅延させ、若しくは不当に拒否する行為

**2 事業者は、消費者と取引を行うに当たっては、前項の不当な取引行為を行ってはならない。**

#### (平17条例122・一部改正)

#### (不当な取引行為に関する調査及び情報提供)

**第28条** 市長は、事業者が行う取引行為が前条第1項の不当な取引行為に該当する疑いがあると認めるときは、当該取引行為について、必要な調査を行うものとする。

**2** 市長は、前項の調査の結果、当該取引行為による被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、当該取引行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

#### (不当な取引行為についての勧告等)

**第29条** 市長は、事業者が第27条第2項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、当該違反行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

#### (不当な取引行為の公表)

**第30条** 市長は、第27条第2項の規定に違反する事業者の行為により多数の消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、その被害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、当該違反行為の内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

### 第4節 生活関連商品等の安定的な供給の確保

#### (生活関連商品等の調査等)

**第31条** 市長は、日常生活と関連性の高い商品若しくはサービス又はこれらの原材料その他のもの(以下「生活関連商品等」という。)のうち必要と認めるものについて、価格の動向、需給及び流通の状況その他必要な事項の調査を行うものとする。

**2** 市長は、市民の消費生活の安定を図るため、生活関連商品等の円滑な供給を確保する必要があると認めるときは、事業者に対して、当該生活関連商品等の供給その他必要な措置をとるよう要請することができる。

#### (特定商品等の指定)

**第32条** 市長は、生活関連商品等が不足し、又は不足するおそれがある場合、その価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合その他消費者に著しく不利益となるおそれがある場合において、必要があると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する生活関連商品等(以下「特定商品等」という。)として指定することができる。

**2** 市長は、前項の規定により特定商品等を指定したときは、これを告示するものとする。指定を解除したときも、また、同様とする。

#### (特定商品等の調査)

**第33条** 市長は、前条第1項の規定により特定商品等を指定したときは、その不足又は価格の上昇の状況又は要因その他必要な事項について、調査を行うものとする。

#### (生活関連商品等に関する情報提供)

**第34条** 市長は、生活関連商品等の円滑な供給若しくは価格の安定又は消費者の商品若しくはサービスの適切な選択を確保するために必要があると認めるときは、第31条第1項又は前条の調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

#### (不適正な行為についての勧告)

**第35条** 市長は、第33条の調査の結果、特定商品等を供給する事業者がその円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で当該特定商品等を供給していると認定したときは、当該事業者に対して、当該行為を是正するよう勧告することができる。

**2** 市長は、前項の規定による認定をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

### 第5節 調査、公表等

### (立入調査等)

**第36条** 市長は、第**20**条第**1**項、第**28**条第**1**項若しくは第**33**条の調査又は第**23**条第**5**項の規定による指導若しくは勧告を行うために必要な限度において、事業者に対して、報告を求め、又はその職員に事業者の事務所、事業所その他事業に関する場所に立ち入らせ、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

**2** 市長は、第**20**条第**1**項の調査を行うため、必要最小限度の数量の商品又は事業者がサービスを提供するために使用する物若しくはサービスに関する資料(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。

**3** 第**1**項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。

**4** 市長は、第**2**項の規定により事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対して、正当な補償を行うものとする。

**5** 第**1**項の規定による立入調査及び質問の権限は、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37条** 市長は、事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

**(1)** 第**20**条第**2**項の規定による立証をせず、又は虚偽の資料若しくは方法によりこれをしたとき。

**(2)** 第**21**条第**1**項、第**23**条第**5**項、第**29**条又は第**35**条第**1**項の規定による勧告に従わないとき。

**(3)** 前条第**1**項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、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。

**(4)** 前条第**2**項の規定による商品等の提出を拒んだとき。

**2** 市長は、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、審議会に諮るものとする。

### (意見の聴取)

**第38条** 市長は、前条第**1**項の規定による公表をしようとする場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対して、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

## 第5章 消費者被害の救済

### 第39条 削除

### (平**17**条例**122**)

### (助言その他の措置等)

**第40条** 市長は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの救済のために必要な当該消費者への助言その他の措置をとるものとする。

**2** 市長は、前項の措置をとるために必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の関係人に対して、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

#### (あっせん及び調停)

**第41条** 市長は、前条第1項の措置をとったにもかかわらず解決することが困難な紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停に付すことができる。

#### (訴訟の援助)

**第42条** 市長は、事業者の事業活動により被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者に対し訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件(特に緊急を要する場合その他市長が適当と認める場合は、第3号に掲げる要件を除く。)を満たすときは、当該被害者に当該訴訟に係る経費(以下「訴訟資金」という。)の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

- (1)** 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。
- (2)** 当該訴訟資金の額が損害の額を超えるおそれがある等当該被害者が援助を受けなければ当該訴訟を提起し、維持し、又は応訴することが困難であること。
- (3)** 当該被害に係る紛争が審議会のあっせん又は調停に付されていること。
- (4)** 当該被害者が当該貸付けの申込みの日前3月以上引き続き市内に住所を有していること。

#### (訴訟資金の範囲及び額等)

**第43条** 訴訟資金の貸付けの範囲は、当該訴訟の遂行に要する裁判手続費用、弁護士費用その他規則で定める費用とする。

**2** 訴訟資金の貸付けの額及び償還期限は、規則で定める。

**3** 訴訟資金の貸付金は、無利子とする。

#### (貸付けの申込み及び決定)

**第44条** 訴訟資金の貸付けを受けようとする者は、規則で定めるところにより、市長に申し込まなければならない。

**2** 市長は、前項の規定による申込みが第42条の要件に該当すると認めるときは、審議会に諮り、当該申込みについて、訴訟資金の貸付けの適否、範囲及び額を決定するものとする。

#### (貸付金の償還等)

**第45条** 訴訟資金の貸付けを受けた者は、その償還期限が到来したときは、速やかに、貸付金の全額を返還しなければならない。ただし、規則で定める場合においては、市長は、直ちに、貸付金の全額を返還させ、又は貸付金の返還を猶予し、若しくは貸付金を分割して返還させることができる。

**2** 訴訟資金の貸付けを受けた者が当該訴訟の結果得た額が当該貸付金の額に満たなかった場合その他規則で定める場合は、前項の規定にかかわらず、市長は、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

## 第5章の2 消費生活施策拠点施設

### (平17条例122・追加)

**第45条の2** 市は、横浜市消費生活総合センター(横浜市消費生活総合センター条例(昭和49年6月横浜市条例第39号)に基づき設置された施設をいう。)を、消費者教育、消費生活に関する相談及び苦情の処理等の事業を実施し、もって市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与するための拠点施設とするものとする。

### (平17条例122・追加、平27条例80・一部改正)

## 第6章 雜則

### (適用除外)

**第46条** 第4章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

**2** 第4章及び第5章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者として規則で定める者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 商品若しくはサービス又はこれらの原材料その他のものの価格で、法令に基づいて規制されているもの

### (平23条例50・平26条例57・一部改正)

### (委任)

**第47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。

### 附 則

この条例は、平成8年10月1日から施行する。

### 附 則(平成17年12月条例第122号)

この条例は、公布の日から施行する。ただし、第27条第1項第1号から第3号まで及び第5号の改正規定は、平成18年4月1日から施行する。

### 附 則(平成23年12月条例第50号)抄

### (施行期日)

**1** この条例は、平成24年4月1日から施行する。

### 附 則(平成26年9月条例第57号)

この条例は、平成26年11月25日から施行する。

### 附 則(平成27年12月条例第80号) 抄

### (施行期日)

**1** この条例は、平成28年4月1日から施行する。

**-2021.04.01作成-2021.04.01内容現在例規の内容についてのお問合せ先：各担当局課担当が不明な場合及び例規の情報提供についてのお問合せ先：総務局総務部法制課TEL 045-671-2093 E-mail housei@city.yokohama.jp(C) 2021 City of Yokohama. All rights reserved.**

---

**条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト**

注意

本データは令和3年7月21日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例

自治体

神奈川県 川崎市

見出し

第17類：市民

第3章：消費者擁護等

例規番号

昭和49年10月8日 条例第53号

制定日

昭和49年10月8日

統一条例コード

**141305-02426596**

分類

条例

例規集更新日

令和3年5月1日

収集日

令和3年7月21日

○川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例

昭和49年10月8日条例第53号

川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例

目次

第1章 総則（第1条～第5条）

第2章 消費者行政推進計画（第6条）

第3章 基本的施策

第1節 安全の確保（第7条・第8条）

第2節 表示、計量等の適正化（第9条～第**12**条）  
第2節の2 不適正な取引行為の禁止（第**12**条の2）  
第3節 生活必需物資の確保及び価格の安定（第**13**条～第**15**条）  
第4節 苦情の処理及び被害の救済（第**16**条・第**17**条）  
第5節 消費者啓発及び組織化の推進（第**18**条・第**19**条）  
第4章 消費者支援協定（第**20**条）  
第5章 施策推進のための行政体制の充実  
　第1節 消費者行政の総合的推進（第**21**条・第**22**条）  
　第2節 消費者行政推進委員会（第**23**条）  
第6章 勧告及び公表等（第**24**条～第**29**条）  
第6章の2 市長への申出（第**29**条の2）  
第7章 雜則（第**30**条）

#### 附則

##### 第1章 総則

###### （目的）

**第1条** この条例は、市民の基本的権利としての生存生活権を守るうえにおいて消費者としての利益の擁護及び増進を図ることが極めて重要であること並びに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において格差があることにかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、その基本的施策その他必要な事項を定めることにより、施策の総合的推進を図り、もって市民の消費者としての主権を確立し、消費生活の安定及び向上を確保す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に関する施策（以下「消費者行政」という。）の推進は、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため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) 消費者が商品（包装を含む。以下同じ。）及びサービス（以下「商品等」という。）の提供を受ける際、その生命、身体及び財産の安全が確保されること。
- (2) 消費者が詐欺的又は不当な取引方法を回避することができ、適正な表示により、自主的かつ合理的な選択が確保されること。
- (3) 消費者が常に種々の商品等に適正な価格で接することを保証されること。
- (4) 消費者の意見があらゆる面で十分反映されるとともに、苦情の処理及び被害の救済が正当かつ迅速に保証されること。
- (5) 消費者が健全な消費生活を営むため、必要な情報及び教育の機会が提供されること。
- (6) 消費者の自主的な組織化及び行動が保証されるよう、環境条件が確保されること。

2 消費者行政の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

###### （市の基本的責務）

**第3条** 市は、前条の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にのつとり、消費者行政の推進に努めなければならない。

2 市長は、消費者行政の推進に当たって必要があると認めるときは、国、県、関係業界等に対し、適切な措置をとるよう、要請しなければならない。

(事業者の基本的責務)

**第4条** 事業者は、第2条の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にかんがみ、消費者に対する商品等の提供において、安全の確保、表示、計量、取引行為等の適正化及び公正な競争に努めるとともに、市長が実施する施策に積極的に協力しなければならない。

2 事業者は、消費者に対する商品等の提供において、環境の保全に配慮するとともに、商品等について品質等を向上させ、消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(消費者の役割)

**第5条** 消費者は、自ら進んで消費生活についての知識を深め、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とともに、連帯協同し、組織化を進め、消費者運動の発展に努めることなどによって、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、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

## 第2章 消費者行政推進計画

(消費者行政推進計画の策定等)

**第6条** 市長は、消費者行政の計画的な推進を図るための総合的な計画（以下「消費者行政推進計画」という。）を策定し、実施しなければならない。

2 市長は、前項の消費者行政推進計画を策定しようとするときは、川崎市消費者行政推進委員会の意見を聴かなければならない。

## 第3章 基本的施策

### 第1節 安全の確保

(危険商品等の禁止等)

**第7条** 事業者は、消費者の生命、身体若しくは財産の安全を害し、又は害するおそれのある商品等（以下「危険商品等」という。）を提供してはならない。

2 事業者は、商品等について品質の保持その他安全の確保のために必要な措置を講じなければならない。

3 事業者は、その商品等が危険商品等であることが明らかになったときは、直ちにその危険商品等の発表、回収、改善その他安全の確保のために必要な措置を講じなければならない。

(安全性の確認等)

**第8条** 市長は、商品等について社会的に安全性が問題となったときは、事業者に対しその安全性の根拠となる資料等の提供を要請するなどその実態を調査しなければならない。

2 市長は、消費者の安全を確保するために必要があると認めるときは、商品について必要な検査を行うものとする。

3 市長は、必要に応じて前2項の結果を公表するものとする。

4 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品等及びその表示について安全の確保のために事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

## 第2節 表示、計量等の適正化

(表示の適正化等)

**第9条** 事業者は、商品等の提供において、消費者に誤解を生じさせるおそれのある表示、広告若しくは宣伝又は消費を過度に刺激する取引方法を行ってはならない。

- 2 事業者は、消費者が商品等を正しく認識し、その購入、使用又は利用に際し選択を誤ることがないよう、品質、取扱方法、単位価格その他商品等の内容及び取引方法（以下「商品等の内容及び取引方法」という。）に関し必要な事項を適正かつわかりやすく表示しなければならない。
- 3 市長は、法令に定めがあるもののほか、規則で商品等の内容及び取引方法に関し表示すべき事項並びに表示の方法その他表示に際し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

(計量の適正化)

**第10条** 事業者は、消費者に対する商品の提供において消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引に際し適正な計量が確保されるよう、必要な施策を講じなければならない。

(包装の適正化等)

**第11条** 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させるなど必要以上の過大な包装をしてはならない。

- 2 市長は、規則で包装に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

(アフターサービスの徹底等)

**第12条** 事業者は、商品等について消費者への提供後の保証、修理、回収等のサービス（以下「アフターサービス」という。）の内容を明示するとともに、その徹底を図らなければならない。

- 2 市長は、規則でアフターサービスに関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

## 第2節の2 不適正な取引行為の禁止

(不適正な取引行為の禁止)

**第12条の2** 市長は、事業者が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を不適正な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 消費者に対し、取引の意図を隠して接近し、又は商品等の契約に関し、重要な情報（これに関連する情報を含む。）を故意に提供せず、若しくは消費者に誤解を生じさせるおそれのある情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、消費者の知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる方法等を用いて、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為

- (3) 民法（明治29年法律第89号）第1条第2項に規定する基本原則に反し、消費者に不利益をもたらすことが明白な事項を内容とする契約を締結させる行為
- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の手段を用いて、当該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請求し、又は債務を履行させる行為
- (5) 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に対して、適切な処理をせず、履行をいたずらに遅延し、又は正当な理由なく拒否する行為
- (6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行をいたずらに遅延し、若しくは正当な理由なく拒否する行為
- (7) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該商品等の購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与をする契約における次に掲げる行為
- ア 商品等の購入に係る他の事業者の行為が第1号から第3号まで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、又は知り得べきであるにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- イ商品等の購入に係る他の事業者に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、当該消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 2事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

### 第3節 生活必需物資の確保及び価格の安定

（流通機構の整備等）

**第13条** 市長は、消費者の日常生活に必要な物資（以下「生活必需物資」という。）の安定供給の確保及び価格の安定を図るために、流通機構の整備に努めるほか、他の地方公共団体等との連携強化を図るなど必要な施策の推進に努めなければならない。

2市長は、必要と認める生活必需物資の価格、需給等に関する情報を収集し、必要に応じてその結果を公表するものとする。

（不適正な販売行為の禁止等）

**第14条** 事業者は、商品について円滑な流通を不当に妨げ、又は標準的な利得を著しく超える価格で販売する行為を行ってはならない。

2事業者は、生活必需物資について生産、流通等の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。

（緊急時対策）

**第15条** 市長は、生活必需物資の供給量が不足し、又は価格が著しく高騰し、若しくはそのおそれがあると認めるときは、事業者に対し当該生活必需物資の供給を要請するなどその確保等に必要な措置を講じなければならない。

## 第4節 苦情の処理及び被害の救済

### (苦情の処理等)

- 第16条** 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情について、必要な体制の整備等に努め、その適切かつ迅速な処理を行わなければならない。
- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情の処理のあっせん、調停等に努めるとともに、必要に応じてその結果を公表するものとする。
- 3 市長は、前項の規定による苦情の処理のあっせん、調停等が専門的知見に基づいて適切かつ迅速になされるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講じなければならない。

### (消費者訴訟の援助)

- 第17条** 市長は、消費者が事業者を相手にして行う訴訟（以下「消費者訴訟」という。）について、次に掲げる要件に該当するときは、消費者訴訟に要する費用の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うものとする。
- (1) 多数の消費者が消費生活上同一かつ少額の被害を被っていること。
- (2) 消費者が自ら事業者を相手に訴訟を提起することが困難なこと。
- (3) 川崎市消費者行政推進委員会のあっせん、調停等を経ていること。
- 2 前項に規定する消費者訴訟に要する費用として貸し付ける資金（以下「資金」という。）は無利息とし、貸付期間は市長が定める日までとする。
- 3 資金の貸付けを受けた者が当該消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかったとき、その他市長が償還させることが適当でないと認めるときは、資金の全部又は一部の償還を免除することができる。
- 4 前3項に定めるもののほか、資金の貸付けその他消費者訴訟の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第5節 消費者啓発及び組織化の推進

### (啓発活動及び教育の推進)

- 第18条** 市長は、消費者の権利を尊重し、その自立を支援し、及びその環境の保全への配慮を高めるため、消費生活に関する知識の普及、情報の提供その他の啓発活動を推進するとともに、消費者団体及び事業者団体との連携を図りつつ、学校、地域、家庭、職域その他のさまざまな場を通じて、消費者教育の充実等の施策を講じなければならない。

### (組織化の推進)

- 第19条** 市長は、消費者の自主的な組織化及び行動が確保されるよう、必要な環境条件の整備に努めなければならない。
- 2 消費者は、相互に連携し、組織化を進めるとともに、その意見、要望等を集約し、国、県、関係業界等に反映させるように努めなければならない。

## 第4章 消費者支援協定

### (消費者支援協定の締結等)

- 第20条** 市は、消費者行政の推進に当たって、業界の自主的な努力による改善を促進するとともに、消費者の自立の支援及び物価の安定並びに良心的な経営に努める事業者の振興を図るため、事業者又は事業団体との間に協定（以下「消費者支援協定」という。）を締結することができる。

2 消費者支援協定を締結した事業者及び事業者団体は、当該消費者支援協定を遵守しなければならない。

3 市は、消費者支援協定の締結の拡大を図らなければならない。

4 市長は、消費者支援協定を締結し、変更し、又は解除したときは、その内容を公表するものとする。

## 第5章 施策推進のための行政体制の充実

### 第1節 消費者行政の総合的推進

(意見の反映及び透明性の確保)

**第21条** 市長は、消費者行政の推進に当たって、消費者としての市民の参加、モニター制度の活用等消費者の意見の反映及び施策の策定の過程の透明性の確保に努めなければならない。

(行政体制の強化充実等)

**第22条** 市長は、消費者の要求に対応し消費者行政の推進及びその実効を確保するため、商品の品質、価格及び量目、サービスの内容等について調査、検査、試験等を行うための行政体制の強化充実に努めなければならない。

2 市長は、前項の調査、検査等を行うため、消費生活調査員を置くことができる。

### 第2節 消費者行政推進委員会

(消費者行政推進委員会)

**第23条** 消費者行政を推進するため、市長の附属機関として川崎市消費者行政推進委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2 委員会は、次に掲げる事項をつかさどる。

- (1) 第6条第1項に規定する消費者行政推進計画について意見を述べること。
- (2) 第8条第4項、第9条第3項、第**11**条第2項及び第**12**条第2項に規定する基準の設定に関し意見を述べること。
- (3) 第**12**条の2第1項に規定する規則の改正に関し意見を述べること。
- (4) 第**16**条第2項に規定する苦情の処理のあっせん、調停等を行うこと。
- (5) 第**17**条に規定する消費者訴訟の援助に関し意見を述べること。
- (6) 第**20**条に規定する消費者支援協定の締結、変更又は解除に関し意見を述べること。
- (7) 次条に規定する不適正な事業行為等及び第**26**条に規定する公表に関し意見を述べること。
- (8) その他消費者行政に関する重要な事項を調査審議すること。

3 委員会は、委員9人以内をもって組織する。

4 委員は、議会の同意を得て市長が委嘱する。

5 委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

6 市長は、委員会に苦情処理部会その他必要な部会を置くことができる。

7 市長は、前項の部会に臨時委員を置くことができる。

8 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第6章 勧告及び公表等

(不適正な事業行為等の調査又は指導)

**第24条** 市長は、法令に定めがあるもののほか、事業者が第7条、第9条第1項及び第2項、第10条第1項、第11条第1項、第12条第1項、第12条の2第2項若しくは第14条の規定に違反する事業行為又は第8条第4項、第9条第3項、第11条第2項若しくは第12条第2項の規定により市長の定めた基準に従わない事業行為（以下「不適正な事業行為等」という。）を行っているおそれがあると認めるときは、その実態を調査し、又は改善を指導することができる。

(調査の協力要請等)

**第25条** 市長は、不適正な事業行為等のおそれがある場合、又は苦情の処理のあっせん、調停等を行う場合において、調査のために必要があると認めるときは、当該事業者に対し、関係資料の提出を求め、又はその職員をして当該事業者の事務所、営業所その他の事業所に立ち入らせ、書類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（以下「立入調査」という。）について協力を求めることができる。

- 2 市長は、前項の協力要請に対し、事業者が資料を提出しないとき、又は立入調査への協力を拒んだときは、協力要請の理由を付した書面により改めて資料の提出又は立入調査について協力を求めるものとする。
- 3 市長は、事業者が前項の要請を拒んだときは、これに応ずるよう勧告し、必要に応じてその経過を公表することができる。
- 4 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、同項の事業者に意見を述べる機会を与えるものとする。

(是正等の勧告及び公表)

**第26条** 市長は、不適正な事業行為等が行われたと認めるとき、又は苦情の処理のあっせん、調停等が不調のときは、当該事業者に対し、不適正な事業行為等を是正するよう、又は苦情の処理のあっせん、調停等に応ずるよう勧告しなければならない。

- 2 市長は、事業者が前項の勧告を拒んだときは、事実を公表することができる。
- 3 前条第4項の規定は、前項の規定による公表について準用する。

(関係行政機関等への要請)

**第27条** 市長は、事業者が不適正な事業行為等の是正の勧告を拒んだときは、関係行政機関等の長に対し、必要な措置をとるべきことを要請するものとする。

(危険商品等の公表)

**第28条** 市長は、事業者の提供した商品等が危険商品等であることが明らかになった場合において、安全を確保するため緊急の必要があると認めるとときは、その商品等の名称、事業者の氏名その他必要な事項を公表することができる。

(他の地方公共団体との協力)

**第29条** 市長は、不適正な事業行為等を行っていると認められる事業者の事務所等の所在地が市の区域外にあるときは、当該区域を所管する地方公共団体の長に対し、必要に応じてその状況を通知し、是正の協力を要請するものとする。

- 2 市長は、他の地方公共団体の長から、市内に事務所等を有する事業者について、不適正な事業行為等の是正の協力又は情報の提供を求められたときは、速やかにその要請に応ずるものとする。

## 第6章の2 市長への申出

(市長への申出)

**第29条の2** 市民は、この条例に定める市若しくは市長の措置がとられていないこと又は不適正な事業行為等その他この条例に違反する事業行為により、広く市民の消費生活に支障が生じるおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、市長にその旨を申し出ることができる。

- 2 市長は、前項の規定による申出の内容が事実であると認めるときは、必要に応じて、この条例に基づく措置をとるものとする。
- 3 市長は、必要に応じて、第1項の規定による申出の内容及び処理の経過に関する情報を公表するものとする。

## 第7章 雜則

(委任)

**第30条** この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

### 附 則 (抄)

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。（昭和49年10月31日規則第122号で、第1章の規定、第3章第1節（第8条第4項の規定を除く。）、第2節（第9条第3項、第11条第2項及び第12条第2項の規定を除く。）、第3節、第4節（第16条第2項及び第17条の規定を除く。）及び第5節の規定、第5章第1節の規定、第6章中第28条の規定及び第7章の規定は、昭和49年11月1日から施行）（昭和49年12月24日規則第140号で、附則第2項の規定は、昭和49年12月25日から施行）（昭和50年2月27日規則第11号で昭和50年3月1日から施行）

### 附 則 (平成13年3月29日条例第5号)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。ただし、第23条第3項の改正規定及び附則第3項の規定は市長が定める日から、次項の規定は公布の日から施行する。（平成13年6月4日規則第61号で、第23条第3項の改正規定及び同条例附則第3項の規定は、平成13年8月1日から施行）

(経過措置)

- 2 第23条第3項の改正規定の施行に伴い新たに委嘱されることとなる委員については、同条第4項に規定する委員の委嘱のために必要な行為は、同条第3項の改正規定の施行の日前においても行うことができる。
- 3 第23条第3項の改正規定の施行に伴い新たに委嘱される委員の任期は、同条第5項の規定にかかわらず、平成15年3月31日までとする。

### 附 則 (平成17年9月30日条例第69号)

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の際現に改正前の条例（以下「旧条例」という。）第**20**条第1項の規定により締結されている消費者保護協定は、改正後の条例（以下「新条例」という。）第**20**条第1項の規定により締結された消費者支援協定とみなす。
- 3 この条例の施行の際現に旧条例第**22**条第2項の規定により置かれている消費者保護調査員は、新条例第**22**条第2項の規定により置かれた消費生活調査員とみなす。
- 4 この条例の施行の際現に旧条例第**23**条第4項の規定により委嘱された川崎市消費者保護委員会（以下「旧委員会」という。）の委員である者は、この条例の施行の日（以下「施行日」という。）に新条例第**23**条第4項の規定により川崎市消費者行政推進委員会の委員として委嘱されたものとみなし、その任期は、同条第5項の規定にかかわらず、施行日における旧委員会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 相模原市消費生活条例

自治体

神奈川県 相模原市

見出し

第10類：市民

第1章：市民生活

例規番号

平成21年12月22日 条例第65号

制定日

平成21年12月22日

統一条例コード

**141500-58750459**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月19日

○相模原市消費生活条例

平成21年12月22日

条例第65号

目次

第1章 総則(第1条—第9条)

第2章 消費者の安全確保

第1節 安全な商品等の供給(第10条—第12条)

第2節 表示等の適正化(第13条—第20条)

第3節 安心できる取引(第21条・第22条)

第4節 生活関連商品の安定した供給(第23条—第25条)

**第5節 事業者への調査及び公表(第26条・第27条)**

**第6節 消費者被害の救済(第28条—第31条)**

**第3章 消費者の自立支援(第32条—第36条)**

**第4章 雜則(第37条・第38条)**

**附則**

**第1章 総則**

**(目的)**

**第1条** この条例は、市民の消費生活について、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者の権利の確立及び自立のため、市が実施する施策について必要な事項を定めるとともに、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明確にし、それぞれの責任を果たすことにより、市民が安全で安心できる消費生活を確保し、もって将来にわたりその安定と向上を図ることを目的とする。

**(基本理念)**

**第2条** すべての市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、消費者の利益の擁護及び増進に関する市の総合的施策は、消費者の自立を支援するとともに、次に掲げる消費者の権利を尊重して行われなければならない。

**(1) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)によって消費者の生命、身体又は財産が侵されない権利**

**(2) 適正な表示等により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) 不適正な取引行為により消費者が被害を受けない権利**

**(4) 消費者被害から適切かつ速やかに救済される権利**

**(5) 消費者に必要な情報が速やかに提供される権利**

**(6) 自立した消費者となるために消費者教育を受ける権利**

**(7) 多重債務問題から救済される権利**

**(8) 消費者の意見が市の施策に反映される権利**

**2 消費者に関する市の施策の推進は、消費者の年齢、経済状況その他の特性、高度情報通信社会の進展、国際化の進展及び循環型社会の推進等の環境保全に配慮して行わなければならない。**

**(市の責務)**

**第3条** 市は、基本理念にのっとり、市民が安全で安心できる消費生活を確保するため、地域の状況に応じた施策を策定し、及び実施しなければならない。

**2 市は、施策の実施に当たっては、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体と協働で行うよう努めなければならない。**

**(事業者の責務)**

**第4条** 事業者は、基本理念にかんがみ、次に掲げる措置を講ずるとともに、消費者が安全で安心できる消費生活を確保するため、積極的に市の施策に協力し、又は自ら適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

**(1) 消費者の安全及び公正な取引を確保すること。**

- (2) 消費者に必要な情報を分かりやすく提供すること。
- (3) 消費者の年齢、知識、経験及び経済状況に配慮した取引を行うこと。
- (4) 消費者の苦情等に適切かつ速やかに対応するための体制づくりに努め、これを的確に処理すること。
- (5) 事業活動に当たって、循環型社会の推進等の環境保全に配慮すること。

#### (事業者団体の責務)

**第5条** 事業者団体は、事業者の取組を尊重しつつ、関係団体と連携し、苦情等の処理の体制の整備及び消費者の信頼を得るための自主的な活動の推進に努めなければならない。

**2** 事業者団体は、消費者が安全で安心できる消費生活を確保するため、積極的に市の施策に協力するよう努めなければならない。

#### (消費者の役割)

**第6条** 消費者は、自ら進んで消費生活に関する情報を収集し、知識を習得し、及び積極的に意見を述べ、責任を持って自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

**2** 消費者は、著作権その他知的財産権の適正な保護に努めるものとする。

**3** 消費者は、商品等を適切かつ安全に使用又は利用するよう努めるものとする。

**4** 消費者は、消費生活において循環型社会の推進等の環境保全に配慮するよう努めるものとする。

#### (消費者団体の役割)

**第7条** 消費者団体は、関係団体と連携し、消費生活に関する情報を収集し、それを積極的に提供し、意見を述べ、並びに消費者の権利の拡充及び自主的かつ合理的な行動の推進のための啓発及び教育の支援を行うよう努めるものとする。

#### (相互理解及び協力等)

**第8条** 市、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務又は役割を相互に理解し、尊重し、及び協力するものとする。

**2** 市長は、市民が安全で安心できる消費生活を確保するために必要と認める場合は、国、県及び他の地方公共団体に必要な措置を講ずるよう要請することができる。

**3** 市は、国、県及び他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について協力を要請された場合は、その要請に応ずるものとする。

#### (消費生活基本計画)

**第9条** 市長は、この条例の目的を達成し、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、消費生活基本計画を策定しなければならない。

**2** 市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、相模原市消費生活審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴かなければならない。

#### 第2章 消費者の安全確保

##### 第1節 安全な商品等の供給

### (危険な商品等の供給禁止)

**第10条** 事業者は、消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等の供給をしてはならない。

**2** 事業者は、供給する商品等の品質管理及び質の向上を図り、安全な商品等の供給に努めなければならない。

**3** 事業者は、供給する商品等が適切かつ安全に使用又は利用されるように説明等をするよう努めなければならない。

**4** 事業者は、供給する商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合は、直ちにその事実を公表し、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講じなければならない。

### (危険な商品等に対する措置)

**第11条** 市長は、商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼすおそれがある場合は、当該商品等について必要な調査を行い、又は事業者に対して当該商品等が安全であることの立証を求めることができる。

**2** 市長は、前項の調査又は立証の結果、商品等が消費者の生命若しくは身体に危害又は財産に損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合は、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講ずるよう事業者に指導又は勧告を行うことができる。

### (緊急被害防止措置)

**第12条** 市長は、商品等が消費者の生命若しくは身体に重大な危害又は財産に重大な損害を及ぼすことが明確であり、被害の防止のため緊急の必要がある場合は、直ちに商品等の名称、事業者の氏名又は名称その他必要な情報を消費者へ提供するものとする。

**2** 前項に規定する場合において、事業者は、速やかに商品等の供給中止、回収等被害防止のために適切な措置を講じなければならない。

## 第2節 表示等の適正化

### (適正な表示)

**第13条** 事業者は、商品等を供給するに当たり、次に掲げる事項を適正に分かりやすく表示するよう努めなければならない。

**(1)** 商品等を供給する事業者の住所、氏名又は名称及び連絡先

**(2)** 商品等の価格又は質量若しくは時間等の単位当たりの価格

**(3)** 商品等を適切かつ安全に使用又は利用するための方法

**(4)** 自動販売機等の機械又はテレビ、インターネット等の通信販売により商品等を供給する場合、取引に必要な事項

**(5)** 商品の保証及び修理に関する事項

**(6)** 商品を廃棄する場合の注意事項及び再利用等の方法

### (表示基準)

**第14条** 市長は、前条の規定による商品等に表示すべき事項その他事業者が遵守すべき基準(以下「表示基準」という。)を定めることができる。

**2** 市長は、表示基準を定め、又は変更し、若しくは廃止する場合は、審議会の意見を聴かなければならない。

**3** 市長は、前**2**項の規定により表示基準を定め、又は変更し、若しくは廃止する場合は、その旨を告示するものとする。

#### (表示基準の違反に対する措置)

**第15条** 市長は、事業者が表示基準に違反している疑いがある場合は、必要な調査を行うことができる。

**2** 市長は、前項の調査の結果、事業者が表示基準に違反している場合は、当該事業者に対して基準を遵守するよう指導又は勧告を行うことができる。

#### (見積書の発行)

**第16条** 事業者は、商品等の供給に当たり、価格の内訳が分かりにくく、消費者に誤認を与えるおそれがある場合は、事前にサービスの内容、価格の内訳等重要な事項を説明し、かつ、分かりやすい見積書を発行するよう努めるものとする。

#### (包装の適正化)

**第17条** 事業者は、商品の内容を誇張し、又は消費者に誤認を与えるような過大又は過剰な包装をしてはならない。

**2** 消費者は、商品の購入に際して、適正に包装された商品の購入に努めるものとする。

#### (計量の適正化)

**第18条** 市長は、消費者と事業者との間の取引において適正な計量が確保されるよう必要な施策を講ずるものとする。

**2** 事業者は、商品等の供給に当たっては、適正な計量に努めなければならない。

#### (広告の適正化)

**第19条** 事業者は、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現等不適正な表現をしてはならない。

#### (約款の適正化)

**第20条** 事業者は、商品等の供給に当たっては、消費者の利益を不当に害する内容の約款を用いてはならない。

#### 第3節 安心できる取引

##### (不適正な取引行為の禁止)

**第21条** 事業者は、消費者との取引に当たっては、次に掲げる不適正な取引行為を行ってはならない。

- (1) 消費者に販売の意図を隠して接近し、商品等の内容等取引を行うための重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者を執ように説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 消費者を心理的に不安な状態に陥れ、又は自由な意思決定を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 消費者に不当に不利益をもたらすことが明確な内容の契約を締結させる行為
- (5) 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があるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は履行させる行為
- (6) 契約に基づく債務の完全な履行が無い旨の消費者的苦情に対し、適切な処理をせず、債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は取引内容を一方的に変更し、若しくは終了する行為
- (7) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げ、契約の成立若しくは存続を強要し、又は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が有効に行われたにもかかわらず、このことによって生じた債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為
- (8) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与又は保証の受託をする契約において、消費者の利益を不当に害することが明確にもかかわらず、契約の締結を勧誘し、若しくは契約を締結させ、又は債務の履行を迫り、若しくは履行させる行為

#### (不適正な取引行為に対する措置)

- 第22条** 市長は、事業者が不適正な取引行為を行っている疑いがある場合は、当該行為に対して必要な調査を行うことができる。
- 2** 市長は、前項の調査の結果、事業者が不適正な取引行為を行っていると認める場合は、当該事業者に対して当該行為を是正するよう指導又は勧告を行うことができる。
- 第4節 生活関連商品の安定した供給**

#### (生活関連商品の情報収集と価格の安定)

- 第23条** 市長は、日常生活と関連の深い商品(以下「生活関連商品」という。)について必要がある場合は、価格、需給その他必要な情報を収集し、必要に応じてその情報を消費者へ提供するものとする。

- 2** 事業者は、生活関連商品の円滑な流通及び価格の安定に努めなければならない。

#### (特定生活関連商品の指定)

- 第24条** 市長は、生活関連商品の供給が著しく不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はそのおそれがある場合は、当該生活関連商品を特定生活関連商品として指定

し、事業者に対して当該特定生活関連商品の円滑な流通及び価格の安定に協力するよう要請することができる。

**2** 市長は、前項に規定する状態が消滅した場合は、同項の規定による指定を解除するものとする。

**3** 市長は、前**2**項の規定により特定生活関連商品を指定し、又は解除した場合は、その旨を告示しなければならない。

#### (特定生活関連商品に対する措置)

**第25条** 市長は、特定生活関連商品について事業者が買占め又は売惜しみにより、円滑な流通又は価格の安定を妨げる行為を行っている疑いがある場合は、当該行為に対して必要な調査を行うことができる。

**2** 市長は、前項の調査の結果、事業者が円滑な流通又は価格の安定を妨げる行為を行っていると認める場合は、当該事業者に対して当該行為を是正するよう指導又は勧告を行うことができる。

#### 第5節 事業者への調査及び公表

##### (調査)

**第26条** 市長は、第**11**条第**1**項、第**15**条第**1**項、第**22**条第**1**項又は第**25**条第**1**項に規定する権限を使用するため、事業者及びその関係者に対して、資料及び商品の提出、報告、説明等を求めることができる。

**2** 市長は、第**11**条第**1**項、第**15**条第**1**項、第**22**条第**1**項又は第**25**条第**1**項に規定する権限を使用するため必要な限度において、その職員を事業所及び事務所その他事業に關係のある場所に立ち入らせ、帳簿、書類その他の物件を調査させ、又は関係者に質問させることができる。

**3** 前項の規定により立入調査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者及びその関係者の請求があった場合は、これを提示しなければならない。

**4** 市長は、第**1**項の規定により事業者から商品の提出があった場合は、事業者及びその関係者に対して正当な補償を行うものとする。

**5** 第**2**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。

##### (公表)

**第27条** 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合は、当該事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

**(1) 第**11**条第**1**項の規定による立証に応じない場合**

**(2) 第**11**条第**2**項、第**15**条第**2**項、第**22**条第**2**項又は第**25**条第**2**項の規定による勧告に従わない場合**

**(3) 前条第**1**項の規定による資料及び商品の提出、報告、説明等必要な調査に応ぜず、又は虚偽の報告等をした場合**

**(4) 前条第**2**項の規定による調査に応ぜず、又は虚偽の答弁等をした場合**

**2** 市長は、前項の規定による公表をしようとする場合は、あらかじめ、その理由を当該事業者及びその関係者に通知するとともに、意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、緊急を要する場合又は当該事業者及びその関係者の所在が不明で通知できない場合は、この限りでない。

**3** 第1項の規定による公表をしようとする場合は、あらかじめ、審議会の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する場合は、この限りでない。

## 第6節 消費者被害の救済

### (苦情及び相談の処理)

**第28条** 市長は、消費者から事業者との取引によって生じた苦情又は相談があった場合は、速やかにこれを解決するために必要な助言、あっせんその他必要な措置を講じなければならない。

**2** 市長は、前項の措置を講ずるため、消費生活センター等での相談体制を充実させなければならない。

### (消費生活審議会のあっせん又は調停)

**第29条** 市長は、前条第1項の措置を講じたにもかかわらず解決が困難であり、公正かつ速やかな解決のために必要であると認める場合は、審議会によるあっせん又は調停に付すことができる。

**2** 審議会は、あっせん又は調停のために必要があると認める場合は、消費者、事業者又はその関係者に審議会への出席を求め、意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

### (多重債務問題への対応)

**第30条** 市長は、多重債務問題の未然防止、拡大防止、解決及び再発防止のため、啓発活動の充実、相談体制の整備等必要な措置を講じなければならない。

### (消費者訴訟の援助)

**第31条** 市長は、消費者が事業者との取引で被害を受け、消費者が事業者に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件を満たすときは、当該消費者に対し、当該訴訟に係る経費の貸付け(以下「貸付金」という。)及び資料の提供等訴訟に対する必要な援助を行うことができる。

**(1)** 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又はそのおそれがあること。  
**(2)** 当該消費者が貸付金を受けなければ訴訟の提起、訴訟の維持又は応訴が困難であること。

**(3)** 当該取引が審議会の審議に付されていること。  
**(4)** 当該取引発生時に当該消費者が市内に住所を有し、貸付金の申込み時に引き続き市内に住所を有していること。

**2** 貸付金は、無利子とする。

**3** 市長は、訴訟の結果、当該消費者が当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかつた場合その他貸付金を返還させないことが適当であると認める場合は、当該貸付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 消費者の自立支援

### (消費者教育の推進等)

**第32条** 市は、消費者が消費生活に関する知識を習得し、自立した消費者として自主的かつ合理的に行動することを支援するため、消費者教育に関する施策の推進及び学習支援のための環境整備に努めなければならない。

**2** 市は、取引行為について判断能力が十分でない人の消費者被害を防ぐため、必要な施策の推進に努めなければならない。

### (情報の収集と提供)

**第33条** 市は、消費者の自主的かつ合理的な行動の支援及び消費者被害の防止のため、消費生活に関する情報を収集し、啓発活動に努めなければならない。

### (消費者団体の育成)

**第34条** 市は、消費者団体の育成及び自主的な活動の促進を図るため、必要な施策を推進しなければならない。

### (消費者意見の反映)

**第35条** 市長は、消費生活に関する施策の策定又は実施に関し、消費者及び消費者団体の意見を把握し、これを反映させるよう努めなければならない。

**2** 市長は、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体が相互の理解と協力により安全で安心できる消費生活を確保するため、情報及び意見の交換を行う交流の機会を設けるよう努めなければならない。

### (市長への申出)

**第36条** 消費者は、事業者がこの条例の規定に違反し、又は市長が必要な措置を講じていないことにより、消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがある場合は、市長にその旨を申し出て適切な措置を講ずるよう求めることができる。

**2** 市長は、前項の規定による消費者からの申出に対し必要と認める場合は、適切な措置を講じなければならない。

## 第4章 雜則

### (適用除外)

**第37条** 第2章第1節の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。

**2** 第2章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

**(1)** 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

**(2)** 法令に基づいて規制されている商品等の価格

(一部改正〔平成26年条例56号〕)

### (委任)

**第38条** この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則 抄

(施行期日)

1 この条例は、平成**22年4月1日**から施行する。

附 則(平成**26年10月29日**条例第**56号**)

この条例は、平成**26年11月25日**から施行する。

---

条例Webアーカイブデータベース by 条例Web作成プロジェクト

注意

本データは令和3年7月19日に取得した内容であり、最新ではない可能性があります。  
厳密を期す場合には各自治体の例規集を参照下さい。

# 鎌倉市市民のくらしをまもる条例

自治体

神奈川県 鎌倉市

見出し

第8類：産業経済

第1章：商工・観光

例規番号

昭和50年6月28日 条例第1号

制定日

昭和50年6月28日

統一条例コード

**142042-95140107**

分類

条例

例規集更新日

令和3年4月1日

収集日

令和3年7月19日

○鎌倉市市民のくらしをまもる条例

昭和50年6月28日条例第1号

〔鎌倉市市民のくらしをまもる条例〕をここに公布する。

鎌倉市市民のくらしをまもる条例

目次

第1章 総則（第1条—第6条）

第2章 消費者施策（第7条—第12条）

第3章 消費生活相談等（第13条—第16条）

- 第4章 くらし見守りネットワーク（第17条・第18条）  
第5章 消費生活委員会及び紛争調停委員会（第19条—第21条）  
第6章 雜則（第22条—第25条）

付則

## 第1章 総則

（目的）

**第1条** この条例は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第2条及び消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第3条の基本理念にのっとり、市民の消費生活に関し、市及び事業者の責務等を明らかにするとともに、消費者の権利の尊重及びその自立の支援に関する施策並びに消費者安全の確保に関する総合的な施策を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を確保し、並びに安全で豊かな消費生活の実現に寄与することを目的とする。

条沿革

（市の責務）

**第2条** 市は、この条例の目的に即して、市民の意見を反映させ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応した消費者施策を策定し、及び関係行政機関等と連携して実施する責務を有する。

条沿革

（事業者の責務）

**第3条** 事業者は、事業活動を行うに当たり、法令等を遵守するとともに、市の実施する消費生活に関する施策に協力しなければならない。

- 2 事業者は、その供給する商品及び役務（以下「商品等」という。）について消費者の安全を確保するとともに、その供給する商品等について消費者との取引における公正を確保するよう努めなければならない。
- 3 事業者は、その供給する商品等及び当該商品等の取引に関する情報を消費者に積極的に提供するよう努めなければならない。
- 4 事業者は、その供給する商品等の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よう努めなければならない。
- 5 事業者は、その供給する商品等及び当該商品等の消費者との取引に関して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しなければならない。
- 6 事業者は、消費者を訪問し、又は電話機、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して広告宣伝等を行うことにより、消費者の意に反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結してはならない。

（消費者の役割）

**第4条** 消費者は、消費生活に関して自ら進んで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るとともに、消費者の権利の確立並びに消費生活の安定及び向上を図るために必要な役割を果たすものとする。

(環境への配慮)

**第5条** 市、事業者及び消費者は、消費生活における環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

(相互協力)

**第6条** 市、事業者及び消費者は、この条例の目的を達成するため、相互に協力しなければならない。

2 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じて他の地方公共団体に対し、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。

3 市は、他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

## 第2章 消費者施策

(安全の確保)

**第7条** 市長は、市民の消費生活における安全を確保するため、安全を害するおそれがある商品等についてその安全性を調査し、当該事業者に対し、安全の確保のために必要な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、消費者の意に反して契約の締結について勧誘が行われないよう努めるものとする。

3 市長は、市広報紙等及び市の施設において、消費者被害が発生するおそれが高い商品等の広告掲載及び契約の締結の勧誘が行われないよう努めるものとする。

(表示の適正化)

**第8条** 市長は、消費者が商品等の購入若しくは使用又は役務の利用に際し、その選択等を誤ることがないようにするために、商品等に係る品質等に関する広告その他の表示について、虚偽又は誇大な広告その他の表示が適正なものとなるよう事業者に対し指導することができる。

(消費者啓発等の充実)

**第9条** 市長は、消費者の自立を支援するため、食の安全、消費者被害の防止その他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の推進並びに消費生活に関する教育を充実する等必要な施策の実施に努めるものとする。

(自主活動の推進)

**第10条** 市長は、市民が消費生活の安定及び向上を図るために自主的な組織活動を行う場合には、それに必要な施策を講ずるものとする。

(価格動向等の調査)

**第11条** 市長は、市民の日常生活に必要な商品等の価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがあると認めたときは、その価格の動向等に関する調査を行い、必要に応じてその結果を市民に明らかにするものとする。

(安定供給の確保)

**第12条** 市長は、日常生活に必要な商品等が不足し、若しくはその価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがあると認めたときは、当該商品等を供給する事業者又は事業者の団体に対し、当該商品等の安定した供給を確保するために必要な措置を講ずるよう要請することができる。

### 第3章 消費生活相談等

(消費生活相談)

**第13条** 市長は、消費者から事業者との間に生じた苦情の相談があったときは、当該苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、市長が必要があると認めるときは、当該事業者その他の関係者に対し、説明若しくは必要な資料の提出を求め、又は必要な調査をすることができる。

(消費生活センター)

**第14条** 消費者の安全を確保するため、法第**10**条第2項の規定により、鎌倉市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

- 2 消費生活センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務を行う。
- 3 前2項に定めるもののほか、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事項については、別に条例で定める。

条沿革

(消費者安全確保地域協議会)

**第15条** 市は、法第**11**条の3第1項の規定に基づき、鎌倉市消費者安全確保地域協議会を設置する。

条沿革

(調停等)

**第16条** 市長は、第**13**条第1項の相談のうち、同項前段に規定する措置を講じたにもかかわらず解決することが困難で、かつ、市民の消費生活に著しい影響が生じ、又は生じるおそれがあると認めるもの（以下「紛争」という。）を鎌倉市消費生活紛争調停委員会（以下「紛争調停委員会」という。）の調停に付すことができる。

- 2 市長は、紛争を調停に付したときは、その旨を当該紛争の当事者に通知するものとする。
- 3 紛争調停委員会は、調停を行う場合で事業者が正当な理由なく呼出しに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

- 4 紛争調停委員会は、調停を行うに当たり、当事者に対して意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提供を求め、市長に対して資料の提供、調査その他必要な協力を求めて、調停案を作成するものとする。
- 5 紛争調停委員会は、前項の規定により調停案を作成したときは、これを当事者に提示して、その受諾を勧告するものとする。
- 6 市長は、調停に付した紛争のうち、同一又は同種の原因による苦情が生じることを防止するため特に必要があると認めるものがあるときは、当該調停の経過及び結果を市民に明らかにするものとする。

条沿革

#### 第4章 くらし見守りネットワーク

**第17条** 市は、事業者、関係行政機関又は福祉に関する団体等（以下この条において「事業者等」という。）と連携協力し、高齢化に伴う判断力の低下、地域社会からの孤立等の様々な要因から生じる消費者被害により経済的に困窮し、生活上の課題を抱える者その他の消費生活上特に見守りが必要であると認められる者（以下これらの者を「見守り対象者」という。）を発見し、必要な支援につなげる体制（以下「くらし見守りネットワーク」という。）を構築する。

- 2 くらし見守りネットワークを構成する事業者等は、見守り対象者に係る情報を得たときは、当該見守り対象者への支援に資するため、市に情報を提供するものとする。
- 3 市は、前項の規定により見守り対象者に係る情報提供を受けたとき、又は見守り対象者を発見したときは、当該見守り対象者の状況の把握に努め、見守りを行うとともに、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）その他の関係法令の規定による支援につなげるものとする。

条沿革

（府内包括的支援検討会）

**第18条** 市は、複合的な課題を抱える見守り対象者に対し包括的な支援を行うため、消費生活を所管する課その他の関係課等の職員により構成する鎌倉市府内包括的支援検討会を設置する。

- 2 前項に規定する検討会は、同項に規定する目的を達成するため、同項の支援の具体的な内容その他市長が必要と認める事項について検討を行うものとする。

条沿革

#### 第5章 消費生活委員会及び紛争調停委員会

（消費生活委員会）

**第19条** 消費生活行政に関する重要な事項を調査審議するため、市長の附属機関として、鎌倉市消費生活委員会（以下「消費生活委員会」という。）を設置する。

- 2 消費生活委員会は、委員10人以内をもって組織する。
- 3 委員は、消費生活に関し学識経験を有する者及び知識経験を有する市民のうちから市長が委嘱する。

4 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委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、再任されることができる。

6 委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

#### 条沿革

(紛争調停委員会)

**第20条** 市長から付された紛争の調停を行うため、市長の附属機関として、紛争調停委員会を設置する。

2 紛争調停委員会の委員は、消費生活委員会の委員のうちから3人以上を市長が委嘱する。

3 前条第4項から第6項までの規定は、紛争調停委員会委員について準用する。

#### 条沿革

(消費生活委員会等の調査権限)

**第21条** 消費生活委員会及び紛争調停委員会は、特定の事項を調査審議するために必要があると認めるときは、関係者その他当該事項を調査審議するために必要な者に對し、出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

#### 条沿革

## 第6章 雜則

(条例違反等の情報提供)

**第22条** 市長は、神奈川県消費生活条例（昭和55年神奈川県条例第1号）に定める不当な取引行為によるもののほか、この条例に違反し、又は違反する疑いのある事業活動により消費者に被害が生じ、又は拡大することを防止するために必要があると認めるときは、被害の概要その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定による情報の提供をする場合において、次の各号のいずれかに該当するときは、消費者に対し、速やかに、事業者の名称その他の当該事業者を特定する情報を提供することができる。

(1) 市長が、消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、その被害を防止するため、必要があると認めるとき。

(2) 市長が、第7条第1項の規定により安全の確保のために必要な措置を講ずるよう求めたとき。

(3) 消費者の意に反して契約の締結について勧誘が行われ、被害が発生したとき。

#### 条沿革

(意見陳述の機会の付与)

**第23条** 市長は、前条第2項の規定により必要な情報を提供しようとするときは、あらかじめ当該事業者にその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるものとする。ただし、緊急の場合又は当該事業者の所在が不明で通知ができないときは、この限りでない。

(他の地方公共団体等への要請)

**第24条** 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るために必要があると認めるときは、他の地方公共団体、事業者等に対し、適切な措置を講ずるよう要請しなければならない。

(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。

### 付 則

この条例は、公布の日から施行する。

**付 則** (平成13年3月26日条例第25号)

(施行期日)

1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の日の前日において委員に委嘱されている者（市職員を除く。）の任期及び当該委員に係る定数については、なお従前の例による。

**付 則** (平成17年7月4日条例第21号)

この条例は、平成17年9月1日から施行する。

**付 則** (平成24年3月29日条例第54号)

この条例は、公布の日から施行する。

**付 則** (平成28年3月31日条例第41号抄)

(施行期日)

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

**付 則** (令和2年12月25日条例第27号)

(施行期日)

1 この条例は、令和3年4月1日から施行する。

(消費生活センター条例の一部改正)

2 鎌倉市消費生活センター条例（平成28年3月条例第41号）の一部を次のように改正する。

(次のよう略)