

市民の消費生活の安定と向上を図る

消費生活条例

平成18年7月1日施行



[条例制定の背景と目的]

わたしたちを取り巻く社会は、情報技術の向上、少子高齢化の進行、規制緩和による経済構造の変革などにより、大きく変化し、消費者があう被害も多様化・複雑化してきています。このような状況に的確・迅速に対応し、消費者の権利を尊重するとともにその自立を支援し、消費生活の安定と向上を図るため、さいたま市消費生活条例を制定しました。

さいたま市

主な制定内容

1 基本理念

市は、消費者、事業者とともに理解しあい協力しあって、消費者の権利の確立を図ります。

- (1) 生命、身体及び財産を侵されない権利
- (2) 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
- (3) 適正な表示等に基づいて選択をする権利
- (4) 必要な情報が明確かつ速やかに提供される権利
- (5) 必要な知識を修得し、及び消費者教育を受ける権利
- (6) 施策や事業活動に消費者の意見が十分に反映される権利
- (7) 取引行為により不当に受けた被害から、適切かつ迅速に救済される権利

2 市・事業者・消費者等の責務等

市、事業者の責務及び消費者、消費者団体、事業者団体の役割を規定しました。

3 基本計画の策定

消費者の権利を確立していくためには、様々な施策や長期目標を定め、計画的に推進していく必要があります。このために基本計画を策定します。

4 商品・サービスの安全確保 –消費者の権利(1)の確立のための主要施策

商品・サービスが消費者の生命、身体又は財産に危害・損害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるとき、必要な調査を行います。調査をしてもその商品・サービスが危害・損害を及ぼすものでないと確認できないときは、事業者に対し、その商品・サービスが危害・損害を及ぼすものではないことを立証してもらうことができることとしました。

5 取引行為の適正化 –消費者の権利(2)の確立のための主要施策

(1) 不適正な取引行為の禁止

禁止される不適正な取引行為を7つに類型化して規定しました。

〔禁止される不適正な取引行為〕

1. 重要情報不提供・誤認情報提供・販売目的隠匿等による不当勧誘行為
2. 威迫・困惑等による不当勧誘行為
3. 不当な契約内容を定める行為
4. 不当な履行強制行為
5. 不当な履行拒否・履行遅延行為
6. 不当な解除権行使等の妨害
7. 不当な与信行為

(2) 取引行為の適正化

■ 不適正な取引行為の調査等

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、その実態等について必要な調査を行い、被害の発生や拡大防止のために必要があれば情報を提供します。

■ 不適正な取引行為の指導・勧告

不適正な取引行為が行われていると認めるときは事業者に対し、指導や勧告を行います。



6 表示等の適正化 –消費者の権利(3)の確立のための主要施策

消費者がきちんと商品やサービスを選ぶことができるように、事業者は表示・包装・広告・計量を適正に行うよう規定しました。不適正な表示などが多く見られるようなときは、市が基準を定め、これに違反する事業者に対しては、調査や指導、勧告、公表を行います。

7 立入調査・公表

〔立入調査〕

条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告や資料の提出を求め、又は事業者の事務所、工場、店舗、倉庫などに立入調査などをすることができることとしました。

〔公表〕

事業者が条例に基づく要求や勧告に従わないときなどにはその旨を公表できることとしました。

8 情報の提供及び教育の推進 –消費者の権利(4)、(5)の確立のための主要施策

消費者が「自立した主体」として自主的・合理的に行動するために、市は消費生活についての情報や学習機会を提供するなど、消費者の活動を支援します。

9 申出制度の創設 –消費者の権利(6)の確立のための主要施策

条例違反の事業活動が行われていたり、条例に規定されている措置がとられていないことなどにより、多くの消費者の利益が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認められるとき、市民が市長に対して必要な措置をとるよう申し出ることができることとしました。

10 さいたま市消費生活審議会

大学教授や弁護士、消費者代表、事業者代表などで構成する消費生活審議会を設置し、消費生活に関する重要事項の調査・審議、消費者被害の救済のためのあっせん・調停などを行います。

11 消費者被害からの救済 –消費者の権利(7)の確立のための主要施策

消費者の権利の確立を図るため、市が行うべき消費者からの相談・苦情の処理などについて規定しました。



消費生活条例第14条第1号から7号までの7つの類型に分けて不適正な取引行為を規定しています。事業者は、消費者との間で行う商品やサービスの取引に関して、次の1～7に該当する行為を行ってはけません。

1 重要情報不提供・誤認情報提供・販売目的隠匿等による不当勧誘行為

商品・サービスの安全性や取引内容等に関して、重要な情報を提供しなかったり、誤認するような情報、断定的な判断を提供して契約を締結させること。

- 具体例**
- 販売目的を告げずに「無料点検です」などと言って家に上がり込み、点検した後、工事や商品購入の契約を結ばせること。
 - 一般家庭でも消化器の設置が義務づけられていると偽り、商品を購入させること。

2 威迫・困惑等による不当勧誘行為

消費者を脅したり、執ように説得したり、心理的に不安な状態に陥らせて勧誘し、又は消費者の知識不足に乗じて契約を締結させること。

- 具体例**
- 午後10時を過ぎて、何の予告もなしに突然消費者宅を訪問し、「帰ってください」と消費者が言っているにも関わらず、商品の購入をせまること。

3 不当な契約内容を定める行為

事業者が当然負うべき責任を免除する、高額な損害賠償金を定める等、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させること。

- 具体例**
- クーリング・オフが認められる商品であるにも関わらず、「クーリング・オフは不可」と契約書に記載すること。

4 不当な履行強制行為

契約の締結により生じた消費者の債務の履行に際して、虚偽や威圧的な言動により、履行を強制すること。

- 具体例**
- 「今すぐ代金を支払わないと信用情報機関のブラックリストに載せる」と言って、根拠のない有料サイト利用料の支払いを強要すること。

5 不当な履行拒否・履行遅延行為

事業者が、契約の締結により生じた履行義務を、意識的に回避・拒否したり、遅延させたり、一方的に取引内容を変更したり、履行を中止すること。

- 具体例**
- インターネットでコンサートのチケットの購入を申し込み、代金も指定日までに振り込んだ消費者に対し、指定日になってもチケットを送付しないこと。

6 不当な解除権行使等の妨害

消費者からのクーリング・オフ等の契約の撤回などの申出を不当に拒否し、契約の成立・存続を強要すること、又は有効に行われたクーリング・オフ等により生じた債務の履行を不当に拒否したり遅延させること。

- 具体例**
- 訪問販売により、床下換気扇の取付工事の契約を結ばせ、即日工事を施工。翌日、消費者がクーリング・オフを申し出ると「復旧工事は有料になる」と説明し、クーリング・オフの行使を諦めさせること。



7 不当な与信行為

消費者の利益を不当に害することが明白であるにも関わらず、与信契約等の締結を勧誘し、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ること。

- 具体例**
- 契約書の参考人欄に親の名前と勤務先が書いてあるからと、収入のない若者に対し、高額な商品の契約に関する与信を行うこと。

※与信契約とは、消費者が商品やサービスの対価を支払うことを一定期間猶予することを消費者に認める契約のこと。クレジットカードを使うことは、この契約をしていることとなります。

条

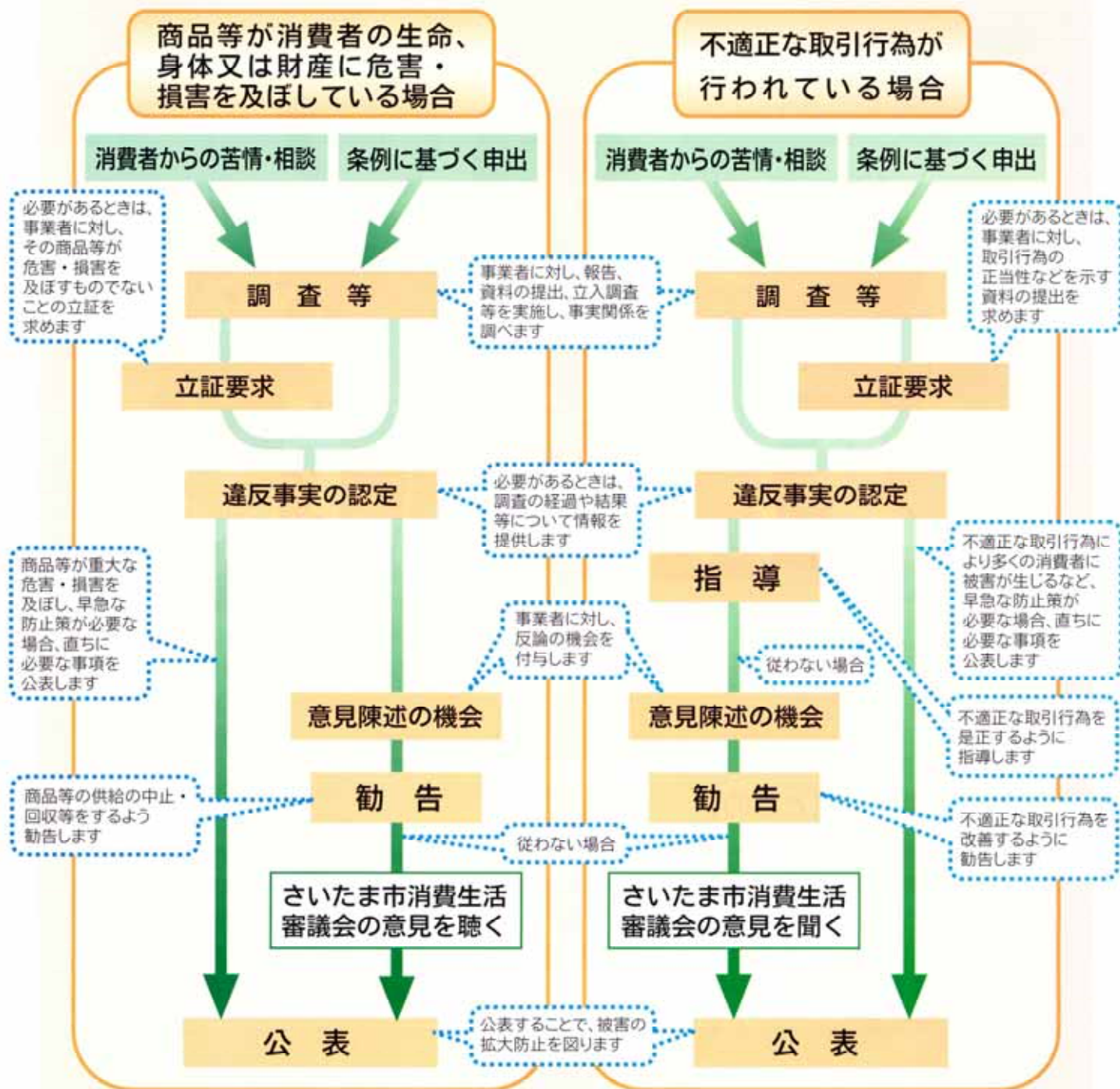
例違反行為があるときは!?

事業者が条例に違反する行為を行っている場合、又は条例に規定されている措置がとられていないこと等により、消費者の利益が侵害されている場合、どのようにするのかということを紹介します。

調査・勧告・公表

事業者が条例に違反する行為を行っている疑いがある場合には、市は事業者に対し、必要な調査（報告、資料の提出、立入調査等）を実施し、条例違反が認められる場合には、条例に基づく指導や勧告などを行います。

また、指導や勧告などに従わない場合には、その旨を公表し、市民の皆さんに広く事実を周知することで、被害の拡大防止を図ります。





1. 申出は口頭ではなく「申出書」を作って持参または郵送で提出します。(範例を参照してください。)
2. 申出書の提出先は さいたま市 市民局 市民部 消費生活総合センター です。

この申出があったときは、市は、必要な調査を行い、適切な措置を行います。また、その処理の経過や結果を申出人に通知します。被害拡大を防止するために必要なときは、広く市民に情報提供します。

(範例) 申出書の書き方



年 月 日

(あて先) さいたま市長

郵便番号
申出人 住 所
氏名又は名称

さいたま市消費生活条例第27条の規定に基づく申出について

さいたま市消費生活条例第27条の規定に基づき、下記のとおり消費者の権利が侵されている(疑いがある)ので、適切な措置をとるよう求めます。

記

- 1 申出の趣旨
(条例の定めに違反する事業活動の内容、条例の定める措置がとられていない事実)
- 2 求める措置の内容
- 3 その他参考となる事項

被

害にあったときは、どうすればいいの?!

消費者が事業者の不適正な取引行為などにより、被害にあった場合、被害から救済されるにはどうしたらよいかということを紹介します。

1. 消費生活センターへ相談してください。消費生活センターで助言・あっせんします。
2. 消費生活センターで解決困難な問題などについては、消費生活審議会であっせん・調停をすることもあります。
3. 消費生活審議会でのあっせん・調停で解決できなかった問題などについて、訴訟をする場合、要件を満たせば、援助をします。

① 被害にあったときは、消費生活センターに相談を!

② 必要に応じて、救済部会であっせん・調停します。

