

## 静岡市消費生活条例

平成19年3月20日条例第20号  
改正 平成26年2月21日条例第4号

### 目次

- 第1章 総則(第1条—第6条)
- 第2章 消費者の自立支援(第7条—第12条)
- 第3章 消費者の権利擁護に関する施策
  - 第1節 安全の確保(第13条—第15条)
  - 第2節 事業活動の適正化(第16条—第21条)
  - 第3節 不当取引行為の禁止(第22条・第23条)
  - 第4節 消費者被害の救済(第24条—第27条)
  - 第5節 生活関連商品等の安定供給(第28条・第29条)
  - 第6節 事業者に対する立入調査及び公表(第30条・第31条)
- 第4章 静岡市消費生活審議会(第32条)
- 第5章 雑則(第33条・第34条)
- 附則

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、市民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、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、市長が実施する施策について必要な事項を定め、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、次に掲げる事項が満たされること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)消費生活において、生命、身体又は財産を侵されないこと。
- (2)商品及び役務(以下「商品等」という。)について適正な表示が行われること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こと。
- (3)不適正な取引行為が行われないこと。
- (4)消費生活において必要な情報を適時に知ることができること。
- (5)消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会が提供されること。
- (6)消費者施策に消費者の意見が反映されること。
- (7)消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること。

- 2 消費者の自立の支援は、消費者の年齢その他の特性に応じて行われなければならない。
- 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。
- 4 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、前条に規定する基本理念にのっとり、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、市の区域の社会的、経済的状况に応じた必要な施策を策定し、これを実施しなければならない。

2 市は、前項に規定する施策の策定及び実施に当たっては、市民と協働して行うものとする。

#### (事業者等の責務)

第4条 事業者は、その事業活動を行うに当たり、第2条に規定する基本理念に鑑み、市が実施する施策に協力するとともに、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

- (1)自主的に消費者に対する危害の防止を図ること。
- (2)適正な表示、包装及び計量の実施その他必要な措置を講じ、当該消費者との取引における公正を確保すること。
- (3)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。
- (4)消費者との取引に際して、当該消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- (5)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。

2 事業者は、その事業活動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。

3 事業者団体(事業者により組織される団体をいう。)は、市が実施する施策に協力するとともに、事業者が前2項に定める責務を果たすよう支援するものとする。

#### (消費者等の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで消費生活に必要な知識を習得するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図ること等により、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、簡易包装への協力等による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。

3 消費者が自主的に組織する団体(以下「消費者団体」という。)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。

4 消費者団体は、前項の活動を行うに当たっては、消費者団体相互の連携に配慮するものとする。

#### (消費生活基本計画)

第6条 市長は、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、市の消費者施策に関する基本的な計画(以下「消費生活基本計画」という。)を策定するものとする。

2 市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、市民等の意見を聴取し、これを反映できるよう必要な措置を講ずるとともに、あらかじめ第32条に規定する静岡市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

### 第2章 消費者の自立支援

#### (啓発活動の推進)

第7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及び情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

#### (消費者教育の推進)

第8条 市は、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機

会が広く求められている状況を踏まえ、学校、地域、家庭、職場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の必要な施策を講ずるものとする。

#### (情報の収集及び提供等)

第9条 市は、消費生活に関する情報の収集に努め、これを消費者に提供するものとし、消費者被害の発生を未然に防止し、又はその拡大を防止するために特に必要があるときは、当該情報を消費者に周知し、注意を喚起するものとする。

#### (消費者団体の自主的な活動の促進)

第10条 市は、市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。

#### (消費者の意見等の反映)

第11条 市長は、消費者施策を実施するに当たっては、広く消費者及び消費者団体の意見、要望等を把握し、これを反映するように努めるものとする。

2 市長は、前項の規定により把握した消費者及び消費者団体の意見、要望等について、必要があると認めるときは、これを関係事業者にも周知するものとする。

#### (市長への申出)

第12条 市民は、事業者がこの条例の規定に違反して事業活動を行っているとき、又はこの条例に定める措置が講じられていないことにより、消費生活上の支障が発生し、若しくは拡大するおそれがあるときは、市長に対して、その旨を申し出て、必要な措置を講じることを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消費生活上の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3章 消費者の権利擁護に関する施策

#### 第1節 安全の確保

##### (危険な商品等の供給の禁止)

第13条 事業者は、消費者の生命若しくは身体に対して危害を及ぼし、若しくはその財産に対して損害を加え、又はそれらのおそれがある商品等(以下「危険な商品等」という。)を消費者に供給することがないよう、常に最善の注意を払い、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事業者の措置)

第14条 事業者は、その供給する商品等が危険な商品等であることが明らかになったときは、直ちに当該商品等についてその旨を公表するとともに、当該商品等の供給又は提供の中止、回収、改善その他必要な措置を講じなければならない。

##### (危害等に関する調査、勧告等)

第15条 市長は、商品等が危険な商品等に該当すると疑うに足る合理的な理由があると認めるときは、当該商品等について、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査に当たり、必要があると認めるときは、期限を指定して当該商品等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、当該商品等が危険な商品等に該当するものでないことを立証するよう求めることができる。

3 市長は、前2項の規定による調査により当該商品等が危険な商品等であると認めるときは、当該事業者に対して、前条に規定する措置

をとることを勧告することができる。

4 市長は、商品等が危険な商品等であると認める場合において、危害又は損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、法令の定めるところにより他の措置がとられる場合を除き、直ちに当該商品等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所又は所在地その他の当該危害又は損害の発生又は拡大を防止するために必要な事項を公表するものとする。

#### 第2節 事業活動の適正化

##### (商品等の表示の適正化)

第16条 事業者は、商品等が誤って選択され、使用され、保存されること等により消費者の利益が損なわれることのないようにするため、その商品等の製造者、製造年月日、成分、性能、用途、貯蔵法、賞味期間その他必要な事項を見やすい方法により適正に表示しなければならない。

##### (価格等の表示の適正化)

第17条 事業者は、消費者が商品等の選択を誤ることのないようにするため、その商品等の価格、供給単位、単位価格、量目その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

##### (計量の適正化)

第18条 事業者は、商品等の供給に際し、適正な計量を行わなければならない。

##### (広告の適正化)

第19条 事業者は、商品等に関する広告を行う場合は、消費者が商品等の選択を誤ることのないようにするため、不適正な表現を避け、及び消費者が商品等を適正に選択するために必要とする情報を提供しなければならない。

##### (包装の適正化)

第20条 事業者は、その供給する商品に関し、消費者が誤認し、若しくは消費者の負担を増大させ、又は廃棄物の量を増加させることのないよう、当該商品の品質の保全上必要な限度を超える包装をしないように努めなければならない。

##### (アフターサービスの徹底)

第21条 事業者は、その供給する商品について、消費者への供給後に提供する保証、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、当該アフターサービスの徹底を図らなければならない。

#### 第3節 不当な取引行為の禁止

##### (不当な取引行為の禁止)

第22条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1)消費者に対し、取引の意図を隠して接近し、商品等の内容、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、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、若しくは契約を締結させること。

(2)消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乘じ、消費者を威迫し、困惑させ、その他消費者の自発的かつ十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(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、又は履行させること。

(5)契約又は法律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債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、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)契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。

(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、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。

(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若しくは原因として信用を供与し、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、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。

2 市長は、前項に規定する規則で定める不当な取引行為を変更し、又は廃止しようとするときは、あらかじめ第32条に規定する静岡市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

#### (不当な取引行為に関する調査、勧告等)

第23条 市長は、事業者の行う取引行為が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、必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査に当たり、必要があると認めるときは、期限を指定して当該取引行為を行う事業者に対して、資料の提出その他の方法により、当該取引行為が不当な取引行為でないことを立証するよう求めることができる。

3 市長は、前2項の規定による調査によっても、なお事業者が前条第1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、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。

### 第4節 消費者被害の救済

#### (苦情の処理)

第24条 市長は、事業者が供給し、又は提供する商品等に関し、消費者から生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の措置を講ずるため、相談体制を整備するとともに、必要な人材を確保し、及びその資質の向上に努めるものとする。

3 市長は、第1項の措置に当たり、必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

4 事業者は、前項の規定による求めがあったときは、これに誠実に協力しなければならない。

#### (静岡市消費者苦情処理委員会)

第25条 前条第1項の措置を講じたにもかかわらず解決することができない苦情で、市民の消費生活に重大な影響を与え、又はそのおそれのあるものについて、公正かつ速やかにあっせん又は調停を行うため

に、静岡市消費者苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を置く。

2 委員会は、委員4人以内をもって組織する。

3 市長は、前項に規定する委員のほか、特別の事項に係る苦情のあつせん又は調停を行うため必要と認めるときは、委員会に専門委員を置くことができる。

4 委員及び専門委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

(1)学識経験がある者

(2)消費生活相談に関する業務に携わる者

(3)前2号に掲げる者のほか、市長が適当であると認める者

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

6 委員は、再任されることができる。

7 専門委員は、当該専門の事項に関するあっせん又は調停が終了したときは、解任されるものとする。

8 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。

#### (苦情に関する情報の公表)

第26条 市長は、委員会に苦情が付されたときにあってはその概要を、当該苦情が解決したとき、又は解決の見込みがないと認めるときにあっては審議の経過及び結果の概要を公表して、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。

#### (訴訟の援助)

第27条 市長は、商品等に関して、又は消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情に係る消費者が当事者となる訴訟(以下「消費者訴訟」という。)が次に掲げる要件のすべてを満たすものであって適当であると認めるときは、当該消費者に対し、当該消費者訴訟に要する費用の貸付けその他当該消費者訴訟に係る活動に必要な援助を行うことができる。

(1)同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある苦情に係るものであること。

(2)消費者が訴訟を提起しようとする場合にあっては、委員会のあっせん又は調停の手続を経た苦情に係るものであること。

(3)前2号に掲げるもののほか、市長が適当であると認めるものであること。

2 市長は、前項の援助を行おうとするときは、あらかじめ第32条に規定する静岡市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

3 第1項の規定により消費者訴訟に要する費用として貸し付ける資金は、無利子とする。

4 市長は、第1項の規定により貸付けを受けた者が、消費者訴訟の結果、当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかつたとき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ときは、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5節 生活関連商品等の安定供給

#### (生活関連商品等の情報の収集及び提供)

第28条 市長は、日常生活と関連性の高い商品等(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。

#### (天災等による場合の生活関連商品等の供給)

第29条 事業者は、天災、経済情勢の大きな変動等の不測の原因(次項において「天災等」という。)により、生活関連商品等の供給に不足を生じ、市民の消費生活に重大な支障を来し、又は来すおそれ

が生じた場合は、生活関連商品等の供給について最善の努力を払うものとし、買占め、売惜しみ等をしてはならない。

- 2 市長は、天災等により生活関連商品等が不足し、若しくはその価格が異常に高騰し、又はそれらのおそれがあることにより市民の消費生活に重大な支障を来すと認めるときは、他の行政機関等との連携を図り、当該生活関連商品等の確保に努めるものとする。

#### 第6節 事業者に対する立入調査及び公表 (立入調査等)

第30条 市長は、第15条第1項又は第23条第1項の規定の施行のために必要な限度において、事業者に対し、報告を求め、又はその職員をして、事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他事業に係る場所に立ち入らせ、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。
- 4 市長は、第15条第1項又は第23条第1項の調査を行うため、必要最小限の数量の商品又は事業者が役務を提供するために使用する物若しくは役務に関する資料(次項において「調査を行うための商品等」という。)の提供を求めることができる。
- 5 市長は、前項の規定により事業者から調査を行うための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。

#### (公表)

- 第31条 市長は、事業者が第15条第3項若しくは第23条第3項の規定による勧告に従わない場合で市民の消費生活に重大な影響を与えると認めるとき、又は事業者が第15条第2項若しくは第23条第2項の規定による立証若しくは前条第1項の規定による立入調査等を不当に拒んだときは、その経過及び事実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しようとするときは、静岡市行政手続条例(平成15年静岡市条例第8号)第3章第3節の規定の例により、当該事業者に対し、意見陳述のための手続をとらなければならない。

#### 第4章 静岡市消費生活審議会

第32条 市民の消費生活の安定及び向上に関する事項を調査審議するため、静岡市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会の所掌事項は、次のとおりとする。
  - (1)市民の消費生活の安定及び向上を図るための施策に関する基本的事項又は重要事項を調査審議すること。
  - (2)第6条第2項の規定により、消費生活基本計画に関し市長に意見を述べること。
  - (3)第22条第2項の規定により、規則で定める不当な取引行為の変更又は廃止に関し、市長に意見を述べること。
  - (4)第27条第2項の規定により、消費者訴訟の援助に関し市長に意見を述べること。
  - (5)前各号に掲げるもののほか、市長が消費生活に関し重要と認める事項
- 3 審議会は、委員10人以内をもって組織する。
- 4 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1)学識経験がある者
  - (2)消費生活相談に関する業務に携わる者
  - (3)消費者を代表する者
  - (4)事業者を代表する者
  - (5)前各号に掲げる者のほか、市長が適当であると認める者
- 5 市長は、前項第3号に掲げる委員のうち2人以上を公募の方法により選任するよう努めるものとする。
  - 6 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
  - 7 委員は、再任されることができる。
  - 8 特別の事項を調査審議するため市長が必要があると認めるときは、審議会に部会を置くことができる。

#### 第5章 雑則

##### (関係諸団体との連携)

第33条 市長は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、必要に応じて他の行政機関、消費者団体、事業者等と連携を図るものとする。

##### (委任)

第34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

この条例は、平成19年7月1日から施行する。

##### 附 則(平成26年2月21日条例第4号)

この条例は、公布の日から施行する。

#### 静岡市消費生活条例施行規則【抜粋】

##### 第8章 静岡市消費生活審議会

##### (会長及び副会長)

第31条 条例第32条第1項の静岡市消費生活審議会(以下「審議会」という。)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、審議会の会務を総理し、審議会を代表する。
- 3 会長は、審議会の会議の議長となる。
- 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。

##### (会議)

第32条 審議会の会議は、会長が招集する。

- 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、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。
- 4 審議会は、必要があると認めるときは、関係者に対し、会議への出席を求め、説明若しくは意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

##### (庶務)

第33条 審議会の庶務は、市民局生活安心安全課において処理する。

##### (委任)

第34条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が定める。