

○八王子市消費生活条例

平成22年12月15日

条例第42号

改正 平成29年3月28日条例第8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つ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つて、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。
- (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つたときは、適切かつ迅速に解決するため、必要な助言、あつ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うち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。