

# ○姫路市消費生活条例

平成19年3月28日

条例第8号

## 目次

### 第1章 総則（第1条—第8条）

### 第2章 消費者の保護

#### 第1節 危害の防止（第9条—第13条）

#### 第2節 表示等の適正化（第14条—第17条）

#### 第3節 取引行為の適正化（第18条—第20条）

#### 第4節 市の苦情処理（第21条）

### 第3章 消費者の自立支援（第22条—第25条）

### 第4章 報告の徴収等、立入調査及び公表（第26条—第28条）

### 第5章 消費生活センター等（第29条—第39条）

### 第6章 補則（第40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、市、事業者及び消費者の果たすべき責務並びに事業者団体及び消費者団体の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「消費者施策」という。）の推進は、次に掲げる消費者の権利を尊重することを基本として行われなければならない。

- (1) 市民の消費生活における基本的な需要が満たされること。
- (2) 市民の健全な生活環境が確保されること。
- (3) 消費者の安全が確保されること。
- (4) 商品及び役務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。
- (5) 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。
- (6) 消費者に対し必要な情報が提供されること。

(7) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。

(8) 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、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。

3 消費者施策の推進は、次に掲げる事項に配慮して行われなければならない。

(1) 消費者の年齢その他の特性

(2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

(3) 消費生活における国際化の進展への的確な対応

(4) 環境の保全

(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、及びこれを実施する責務を有する。

2 市は、前項の規定により消費者施策を策定し、これを実施するに当たっては、地域住民、事業者団体及び消費者団体と協力するよう努めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条に規定する基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる事項の実施に努めなければならない。

(1) 消費者の安全と消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者との取引に際して必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性に配慮すること。

(4) 消費者との間に生じた苦情を処理する体制を整備し、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。

(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みを尊重しつつ、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。

(消費者の責務)

第6条 消費者は、健全な消費社会の形成に積極的な役割を果たすため、消費生活に関し

て自ら進んで必要な知識を習得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、消費生活について、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第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利益の擁護及び増進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。

(国、他の地方公共団体等との相互協力)

第8条 市は、消費者施策を推進するに当たって必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体等に対して協力を求め、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、他の地方公共団体等からこれらの者が実施する消費生活の安定及び向上を確保するための施策に関し協力を求められたときは、その求めに応じるよう努めるものとする。

## 第2章 消費者の保護

### 第1節 危害の防止

(欠陥商品等の供給の禁止)

第9条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品又は役務（以下「欠陥商品等」という。）を消費者に供給してはならない。

(欠陥商品等の調査又は検査)

第10条 市長は、事業者が供給する商品又は役務が欠陥商品等である疑いがあるとき、当該商品又は役務について必要な調査又は検査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査又は検査を実施するに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を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役務が欠陥商品等に該当しないことを立証するよう求めることができる。

(欠陥商品等に対する事業者の措置)

第11条 事業者は、供給する商品又は役務が欠陥商品等であると認めたときは、直ちに、当該事実の発表、当該商品又は役務の供給の中止、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講じなければならない。

(欠陥商品等に対する指導及び勧告)

第12条 市長は、第10条の調査又は検査の結果、事業者が第9条の規定に違反して欠陥商品等を供給していると認めたときは、当該事業者に対して、前条に規定する措置をとる

よう指導し、又は姫路市消費生活審議会（第30条第1項を除き、以下「審議会」という。）の意見を聴いて勧告することができる。

（市長の緊急危害防止措置）

第13条 市長は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に対して重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがあることが明白であり、かつ、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、直ちに、当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所又は事業所等の所在地その他必要な事項を公表しなければならない。

## 第2節 表示等の適正化

（商品等の表示の適正化）

第14条 事業者は、商品が誤って選択され、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、商品の品質、用途、取扱方法その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

2 事業者は、役務が誤って選択され、利用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、役務の取引条件、内容その他必要な事項を適正に表示するよう努めなければならない。

（包装の適正化）

第15条 事業者は、その供給する商品について、品質保全上の必要な限度を超え、商品の内容を著しく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。

（計量の適正化）

第16条 事業者は、商品又は役務を供給するに当たっては、適正な計量を実施できるよう努めなければならない。

（広告の適正化）

第17条 事業者は、商品又は役務に関する広告を行うに当たっては、消費者が商品又は役務の選択を誤るおそれがある表現を避けるとともに、消費者が商品又は役務を適正に選択するために必要とする情報を提供するよう努めなければならない。

## 第3節 取引行為の適正化

（取引行為の適正化）

第18条 事業者は、消費者との取引に際して、次に掲げる取引行為をしてはならない。

(1) 不当な勧誘行為 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、困惑

- させる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 不当な契約内容を定める行為 著しく消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等、取引における信義誠実の原則に反して消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結させること。
- (3) 不当な契約履行時の行為 消費者又はその関係人を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- (4) 不当な契約解除時の行為 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込の撤回、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を不当に妨げて、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。
- (5) 不当な与信行為 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な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又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強要し、若しくは債務の履行をさせること。

（不当な取引行為に対する調査）

第19条 市長は、事業者が行う消費者との取引に係る行為が前条各号に掲げる取引行為に該当する疑いがあると認めるときは、当該行為について必要な調査を行うものとする。

（不当な取引行為に対する指導及び勧告）

第20条 市長は、前条の調査の結果、事業者が第18条の規定に違反して同条各号に掲げる取引行為をしていると認めるときは、当該事業者に対し、その違反する取引行為を是正するよう指導し、又は審議会の意見を聴いて勧告することができる。

#### 第4節 市の苦情処理

（消費者苦情の処理）

第21条 市長は、消費者から苦情相談の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、助言、あっせん、調停等の方法により適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、前項の申出について、必要があると認めるときは、審議会によるあっせん又

は調停に付すことができる。

3 市長は、第1項の規定による処理を行うために必要があると認めるときは、当事者その他関係人に対し、説明又は関係資料の提出を求めることができる。

4 事業者は、自ら又は共同で苦情処理体制を整備し、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

### 第3章 消費者の自立支援

(情報の収集及び提供)

第22条 市は、消費者が自主的かつ合理的に行動できるよう、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を適切かつ迅速に提供するものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第23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、職域その他様々な場を通じて、消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

(市民意見の反映)

第24条 消費者は、消費生活上に支障が生じ、拡大するおそれがあるにもかかわらず、この条例に規定する措置が講じられていないときは、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、市、事業者及び消費者が相互の情報を交換し、相互に意見を表明し、及び対話を行うための機会を提供するよう努めなければならない。

(消費者団体の支援)

第25条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、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。

### 第4章 報告の徴収等、立入調査及び公表

(報告の徴収等)

第26条 市長は、第10条の調査若しくは検査又は第19条の調査(以下「調査等」という。)のために必要があると認めるときは、事業者その他関係人に対し、当該調査等の対象である商品若しくは役務又は取引行為に関し、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)

第27条 市長は、調査等のために必要な限度において、その職員に、事業者の事務所、事業所その他その事業に関係のある場所に立ち入り、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。

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、関係者から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又は質問の権限は、犯罪調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28条 市長は、事業者が、正当な理由がなく、第10条の規定による立証をしなかったとき、第12条若しくは第20条の規定による勧告に従わなかったとき、第26条の規定による報告、説明若しくは資料の提出を行わず、若しくは虚偽の報告、説明若しくは資料の提出を行ったとき、又は前条第1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は、審議会の意見を聴いて、その旨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にもその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるものとする。ただし、当該事業者の所在が不明で通知できない場合は、この限りでない。

## 第5章 消費生活センター等

(センターの設置)

第29条 市は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定と向上に寄与するため、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項に規定する機関として姫路市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

(センターの位置)

第30条 センターの位置は、姫路市安田四丁目1番地とする。

(センターの事業等)

第31条 センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務（以下「消費生活相談等事務」という。）及び次に掲げる事業を行う。

- (1) 消費生活に関する研究会、講習会、講演会、講座等を開催すること。
- (2) 消費生活に関する調査及び研究を行うこと。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、センターの設置の目的を達成するために必要な事業

(センターの開所時間)

第32条 センターの開所時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、市長が必要と認めるときは、これを変更することができる。

(センターの休所日)

第33条 センターの休所日は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年1月3日までの日

(センターの職員)

第34条 センターには、センターの事務を掌理する所長及びセンターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(消費生活相談員の配置)

第35条 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。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第36条 市は、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、その専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保のために必要な措置を講ずるものとする。

(職員に対する研修)

第37条 市は、消費生活相談等事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(消費生活相談等事務の実施により得られた情報の安全管理)

第38条 市は、消費生活相談等事務の実施により得られた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。

(姫路市消費生活審議会)

第39条 この条例によりその権限に属することとされた事項を行うとともに、消費者の利益の擁護及び増進に関する重要事項について、市長の諮問に応じて調査審議するため、市長の附属機関として姫路市消費生活審議会を置く。

2 審議会は、7人以内の委員をもって組織し、委員は識見を有する者のうちから市長が任命する。



- 3 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。
- 4 委員は、再任されることができる。
- 5 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。
- 6 前各項に定めるもののほか、審議会について必要な事項は、規則で定める。

#### 第6章 補則

(委任)

第40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

(施行期日)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

(関係条例の廃止)

- 2 次に掲げる条例は、廃止する。

(1) 姫路市消費者保護条例（昭和49年姫路市条例第44号）

(2) 姫路市消費生活センター条例（昭和50年姫路市条例第4号）

附 則（平成28年3月25日条令第20号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。