

## ○帯広市消費生活条例

平成23年3月25日

条例第4号

改正 平成28年3月28日条例第19号

帯広市消費生活安定条例（昭和59年条例第4号）の全部を改正する。

## 目次

## 第1章 総則（第1条—第10条）

## 第2章 消費者の権利擁護に関する事項

## 第1節 消費者の安全の確保（第11条—第14条）

## 第2節 取引行為の適正化（第15条—第17条）

## 第3節 事業活動の適正化（第18条—第22条）

## 第4節 商品及びサービス等の確保並びに物価の安定（第23条—第28条）

## 第5節 立入調査、公表等（第29条—第31条）

## 第6節 消費者被害の救済（第32条・第33条）

## 第3章 消費者の自立支援に関する施策（第34条—第36条）

## 第4章 帯広市消費生活アドバイスセンター（第37条—第37条の7）

## 第5章 帯広市消費生活審議会（第38条）

## 第6章 雑則（第39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、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、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体の責務等を明らかにするとともに、市が基本理念達成のため実施する施策（以下「消費者施策」という。）の基本となる事項を定めることにより、その施策を総合的に推進し、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。

## （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) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。

(2) サービス等 次のいずれかに該当するものをいう。

ア 消費者が消費生活を営む上で利用する役務

イ 消費者が消費生活を営む上で施設を利用し、又は役務の提供を受ける権利

ウ ア及びイに掲げるもののほか、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

- (3) 事業者 商品及びサービス等の供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (4) 事業者団体 事業者共通の利益を増進するため、事業者により組織された団体をいう。
- (5) 消費者 事業者が供給する商品又はサービス等を使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (6) 消費者団体 消費者の利益を擁護し、及び増進するため、消費者により組織された団体をいう。

(基本理念)

第3条 消費者の利益の擁護及び増進は、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、市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体の相互の理解と協力の下に、次に掲げる消費者の権利が尊重されるとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動できるようそ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) 商品及びサービス等により生命、身体及び財産を侵されず安全が確保される権利
  - (2) 公正な取引により、良質な商品及びサービス等を提供される権利
  - (3) 消費生活を営む上で自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
  - (4) 消費生活を営む上で不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済を受ける権利
  - (5) 消費生活を営む上で必要な情報及び教育の機会が提供される権利
  - (6) 消費者の自主的な行動が保障される権利
  - (7) 消費者の意見が消費者施策及び事業者の事業活動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、次に掲げる事項に配慮して行われなければならない。
- (1) 高度情報通信社会の進展への的確な対応
  - (2) 消費生活における国際化の進展への的確な対応
  - (3) 環境の保全及び地域資源の活用

(市の責務)

第4条 市は、前条に定める基本理念にのっとり、総合的かつ計画的な消費者施策を策定し、実施しなければならない。

- 2 市は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、環境への負荷の低減及び地域資源の活用に配慮するとともに、国及び他の地方公共団体と相互に連携しなければならない。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、その事業活動を行うに当たっては法令を遵守し、消費者施策に協力するとともに、第3条に規定する基本理念にのっとり、その供給する商品及びサービス等について、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) 消費者に対し、商品及びサービス等に関する必要な情報を速やかに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、苦情を適切に処理すること。

(5) その事業活動に消費者の意見を反映させるよう努めること。

2 事業者は、その事業活動の実施に当たっては、環境への負荷の低減及び地域資源の活用に努めなければならない。

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正に取り扱わなければならない。

(事業者団体の役割)

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重し、事業者と消費者との間に生じた苦情処理体制の整備、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とともに、消費者施策に協力するものとする。

(消費者の役割)

第7条 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習得するとともに、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、商品の選択、使用及び廃棄並びにサービス等の選択及び利用に当たっては、環境への負荷の低減及び地域資源の活用に配慮するよう努めるものとする。

(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、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。

(相互の理解及び協力)

第9条 市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体は、この条例の目的を達成するため、それぞれの責務等を認識し相互に協力するものとする。

(消費生活基本計画)

第10条 市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画（以下「消費生活基本計画」という。）を定めなければならない。

2 市長は、消費生活基本計画の策定に当たっては、帯広市消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

3 市長は、消費生活基本計画を策定したときは、遅滞なくこれを公表しなければならない。

4 前2項の規定は、消費生活基本計画の変更について準用する。

## 第2章 消費者の権利擁護に関する事項

### 第1節 消費者の安全の確保

(欠陥商品等の供給の禁止)

第11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、若しくは及ぼすおそれがあり、又はその財産に対して損害を与え、若しくは加えるおそれがある商品又はサービス等（以下「欠陥商品等」という。）を供給してはならない。

2 事業者は、欠陥商品等の供給を防止するため商品及びサービス等の品質及び技術の向上に努めなければならない。

3 事業者は、欠陥商品等を供給したときは、その旨を公表するとともに、当該欠陥商品等を回収する等危害又は損害の発生又は拡大を防止するため、消費者の安全の確保に必要な措置を講じなければならない。

(欠陥商品等の調査及び情報提供)

第12条 市長は、消費者の安全を確保するため、事業者が供給する商品及びサービス等について必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の規定による調査により、事業者が前条第1項の規定に違反しているおそれがあると認めるときは、速やかに当該事業者が供給する商品又はサービス等による危害又は損害について必要な調査を行うものとする。

3 市長は、前項の調査に関し必要があると認めるときは、当該商品又はサービス等を供給する事業者に対し、当該商品又はサービス等が欠陥商品等に該当しないことを説明することを要求することができる。

4 市長は、事業者が前項の規定による説明を行わない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は同項の規定による説明を行った場合においてその内容が不十分であると認めるときは、当該事業者に対し、再度説明を行うことを要求することができる。

5 市長は、必要に応じ、第1項若しくは第2項に規定する調査又は第3項若しくは前項の規定による要求により得た情報を消費者に提供するものとする。

(欠陥商品等に対する措置)

第13条 市長は、事業者の供給する商品及びサービス等が欠陥商品等であることが明らかになった場合において、当該事業者が第11条第3項に規定する措置を執らないときは、法令で定める措置が執られるときを除き、当該事業者に対し、同項に規定する措置を執るよう勧告することができる。

(緊急安全確保措置)

第14条 市長は、事業者の供給する商品及びサービス等が欠陥商品等であることが明らかになった場合において、消費者の生命又は身体に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあり、消費者の安全を確保するため緊急の必要があると認めるときは、法令で定める措置が執られるときを除き、当該欠陥商品等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の当該危害の発生又は拡大を防止するための必要な事項を公表しなければならない。

2 市長は、前項の規定により必要な事項を公表したときは、直ちに当該事業者に対し第11条第3項に規定する措置を執るべきことを通知しなければならない。

3 前項の規定による通知を受けた事業者は、直ちに第11条第3項に規定する措置を執らなければならない。

## 第2節 取引行為の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第15条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 販売の意図を隠して消費者に接近し、又は商品若しくはサービス等の内容、取引条件その他の取引に関

して重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤解を招くおそれのある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) 消費者の取引に関する知識、経験若しくは判断力の不足に乗じ又は消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等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) 消費者に不当な不利益をもたらすことの明白な内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (4) 消費者を欺き、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、又は履行させる行為
- (5) 契約に基づく債務の履行を求める消費者からの正当な請求に対し、適切な処理をせず、債務の履行を不当に拒否し、又は正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為
- (6) 消費者が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（以下この号において「申込みの撤回等」という。）の主張を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等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る債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為
- (7) 消費者が契約の締結の勧誘を望まない旨若しくは契約の締結を拒否する旨の意思を示したにもかかわらず、又はそれらの意思を示す機会を与えることなく契約の締結を勧誘し、又は契約させる行為

2 事業者は、与信契約等（消費者が他の事業者から商品又はサービス等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約をいう。以下この項において同じ。）の締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

- (1) 前項各号に掲げる行為
- (2) 与信契約等の条件又は原因となる商品又はサービス等の販売を行う事業者若しくはその取次店等実質的な販売行為を行う者の行為が前項各号に規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又はそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約を締結させる行為

3 市長は、前2項に規定する行為（以下「不当な取引行為」という。）に該当する行為の基準を規則で定めることができる。

（不当な取引行為に関する調査及び情報提供）

第16条 市長は、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は、当該不当な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、前項の規定による調査により、不当な取引行為が事業者によって行われていると認め、かつ、当該不当な取引行為による消費者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きは、消費者に対し、当該事業者に係る不当な取引行為、商品又はサービス等の種類その他必要な情報を提供するものとする。
- 3 前項の場合において、市長は、当該事業者の不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、同項に規定する情報のほか、当該事業者の氏名又は名称、住所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。

(是正指導等)

第17条 市長は、第15条第1項又は第2項の規定に違反して、不当な取引行為を行っている事業者があると認めるときは、その事業者に対し、当該違反していると認めた事項を速やかに是正するよう指導し、又は勧告することができる。

### 第3節 事業活動の適正化

(計量の適正化)

第18条 市は、消費者と事業者との間の取引に際して適正な計量が確保されるよう、必要な施策を実施するものとする。

2 事業者は、商品及びサービス等について適正な計量を実施するよう努めるとともに、前項の規定に基づき市が実施する施策に協力しなければならない。

(広告の適正化)

第19条 事業者は、商品又はサービス等について広告を行う場合には、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その他不適切な表現を避け、消費者が商品又はサービス等を適切に選択することができるように必要かつ正確な情報の提供に努めなければならない。

(表示の適正化)

第20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、サービス等が、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、サービス等の取引条件、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21条 事業者は、商品を包装（容器を用いる場合を含む。以下同じ。）する場合には、消費者に危害を及ぼさないように、当該包装の安全性を確保しなければならない。

2 事業者は、商品を包装する場合には、消費者の適正な判断を誤らせ、又は商品の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超えるような過剰な包装をしてはならない。

3 事業者は、商品を包装する場合には、資源の有効利用に資するため、できる限り簡易な包装に努めるとともに、包装資材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、又は適正に廃棄されるよう配慮しなければならない。

(簡易包装への協力)

第22条 消費者は、商品の購入に当たっては、簡易な包装に協力するよう努めなければならない。

### 第4節 商品及びサービス等の確保並びに物価の安定

(商品及びサービス等の円滑な流通等)

第23条 事業者は、商品及びサービス等の円滑な流通を図るとともに、その価格の安定に努めなければならない。

(生活関連商品等の価格等の調査及び情報提供)

第24条 市長は、市民の消費生活と関連性の高い商品及びサービス等（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、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等に関する調査を行い、必要に応じて当該調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の調査を行わせるため、調査員を置くことができる。

3 事業者は、市長が行う第1項の調査に協力しなければならない。

(生活関連商品等の確保)

第25条 市長は、生活関連商品等が不足し、若しくは不足するおそれがあり、又はその価格が著しく高騰し、若しくは高騰するおそれがあると認めるときは、事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連商品等の円滑な供給その他必要な措置を講じるよう要請することができる。

(特定生活関連商品等の指定)

第26条 市長は、市民の消費生活と特に関連性の高い商品及びサービス等について、その流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該商品及びサービス等を特別の調査を要する商品及びサービス等（以下「特定生活関連商品等」という。）として指定することができる。

2 市長は、前項の規定による指定を行ったときは、その旨を告示しなければならない。指定を解除したときも同様とする。

(特定生活関連商品等の調査及び情報提供)

第27条 市長は、前条第1項の規定により特定生活関連商品等の指定をしたときは、特定生活関連商品等についてその流通状況、価格の変動その他の市民の消費生活の安定を図るため必要な事項を調査するものとする。

2 市長は、必要に応じ、前項の規定による調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

(不適正な事業行為の是正勧告)

第28条 市長は、特定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、又は著しく不当な価格で当該特定生活関連商品等を供給していると認めるときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するよう勧告することができる。

## 第5節 立入調査、公表等

(立入調査等)

第29条 市長は、第12条から第14条まで、第16条及び前条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告若しくは関係資料の提出を求め、又はその職員に当該事業者の事務所、事業所、店舗その他の事業に関係のある場所に立ち入らせ、商品、サービス等に係る物件、これらに係る資料その他の物件（以下この条において「商品等」という。）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 市長は、事業者又は関係者が前項の規定による報告、関係資料の提出、立入調査又は質問に対する回答を拒んだときは、当該事業者に対し、書面により再度、報告をし、関係資料を提出し、立入調査に応じ、又は質問に対し回答するよう要求することができる。

3 前2項の規定により立入調査又は質問する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者から提示を求め

られたときは、これを提示しなければならない。

(公表)

第30条 市長は、事業者が第12条第4項若しくは第29条第2項の規定による要求又は第13条、第17条若しくは第28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。

(意見陳述の機会の付与)

第31条 市長は、第17条の規定による勧告又は前条の規定による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かなければならない。

#### 第6節 消費者被害の救済

(苦情の処理)

第32条 事業者は、その供給する商品及びサービス等に関する消費者の苦情又は相談に誠意をもって応じ、これを適切かつ迅速に処理しなければならない。

- 2 市長は、商品及びサービス等に関して消費者から苦情又は相談を受けたときは、適切かつ迅速に解決するために必要な助言、あっせん等の措置を講じるものとする。
- 3 市長は、前項の措置を講じるため必要があると認めたときは、当該事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。
- 4 市長は、第2項に規定する苦情又は相談を円満に解決するため必要があると認めたときは、帯広市消費生活審議会のあっせん又は調停に付することができる。

(消費者訴訟の援助)

第33条 市長は、市内に住所を有する消費者が、事業者との間の取引によって被害を受けたため自らその事業者を相手として訴訟（以下「消費者訴訟」という。）を提起する場合において、その消費者訴訟が、次の各号に掲げる要件を満たし、かつ、帯広市消費生活審議会の意見を聴いた上で適当であると認めるときは、当該消費者訴訟を提起する者に対し、消費者訴訟に要する費用の資金（以下「資金」という。）の貸付その他必要な援助を行うことができる。

- (1) 多数の消費者が、消費生活上同様の被害を受けていること。
  - (2) 1件当たりの被害額が、規則で定める額以下であること。
- 2 資金は、無利息とする。
  - 3 資金の貸付を受けた者が、当該貸付に係る消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたとき、その他市長が資金を返還させることが適当でないと認めたときは、帯広市消費生活審議会の意見を聴いた上で、資金の全部又は一部の返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、消費者訴訟の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 第3章 消費者の自立支援に関する施策

(教育及び啓発活動の推進)

第34条 市長は、消費者が経済社会の変化に即応した健全かつ合理的な消費生活を営むため必要な知識を生涯を通じて修得できるよう、学習の機会及び場の提供等消費者教育の充実を図るとともに、消費生活に関する情報

の提供及び知識の普及等の啓発活動を推進しなければならない。

(消費者の自主的な活動の促進)

第35条 市長は、消費者が消費生活の安定及び向上を図るため自主的に行う組織活動が促進されるよう、必要な措置を講じるものとする。

(消費者の意見の反映)

第36条 市長は、消費生活の安定及び向上に資するため、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なければならない。

#### 第4章 帯広市消費生活アドバイスセンター

(帯広市消費生活アドバイスセンター)

第37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及び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項に基づく消費生活センター（以下「センター」という。）として、帯広市消費生活アドバイスセンターを設ける。

2 帯広市消費生活アドバイスセンターは、前項に規定する目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- (1) 消費生活に関する苦情相談に応じること。
- (2) 消費生活に関する情報の収集及び提供を行うこと。
- (3) 消費生活に関する啓発及び教育を行うこと。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、その設置の目的を達成するために必要な業務を行うこと。

(名称及び位置等の公示)

第37条の2 市長は、センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) センターの名称及び位置
- (2) 法第8条第2項第1号及び第2号の事務を行う日及び時間

(消費生活センター長及び職員)

第37条の3 センターには、センターの事務を掌理する消費生活センター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。

(試験に合格した消費生活相談員の配置)

第37条の4 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37条の5 センターは、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、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じるものとする。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第37条の6 センターは、当該センターにおいて消費生活相談等の事務（法第8条第2項各号に掲げる事務をいう。次条において同じ。）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。

（消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理）

第37条の7 センターは、消費生活相談等の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じるものとする。

#### 第5章 帯広市消費生活審議会

（帯広市消費生活審議会）

第38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、帯広市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

- 2 審議会は、この条例の規定によりその権限に属された事項を処理するほか、市長の諮問に応じ、消費者施策の推進に関する重要事項を調査審議する。
- 3 審議会は、前項に規定する事項に関し、市長に意見を述べることができる。
- 4 審議会は、12名以内の委員をもって組織する。
- 5 委員は、学識経験のある者、消費者、事業者その他市長が適当と認める者のうちから、市長が委嘱する。
- 6 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 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。
- 8 特定の事項を調査審議するため必要があると認めたときは、審議会に専門部会を置くことができる。
- 9 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6章 雑則

（委任）

第39条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

（施行期日）

- 1 この条例は、平成23年4月1日から施行する。

（経過措置）

- 2 改正後の帯広市消費生活条例の規定は、この条例の施行の日以後に行われた事業者の行為について適用し、同日前に行われた事業者の行為については、なお従前の例による。

附 則（平成28年3月28日条例第19号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。