

# ○さいたま市消費生活条例

平成 18 年 3 月 23 日条例第 25 号

## 目次

- 第 1 章 総則（第 1 条—第 9 条）
- 第 2 章 消費生活に関する施策
  - 第 1 節 安全の確保（第 10 条—第 13 条）
  - 第 2 節 不適正な取引行為の禁止（第 14 条—第 17 条）
  - 第 3 節 生活関連物資の安定供給の確保（第 18 条—第 20 条）
  - 第 4 節 表示等の適正化（第 21 条—第 23 条）
  - 第 5 節 消費者の自主的活動への支援（第 24 条—第 27 条）
  - 第 6 節 消費者被害の救済（第 28 条—第 30 条）
- 第 3 章 立入調査、公表等（第 31 条—第 33 条）
- 第 4 章 さいたま市消費生活審議会（第 34 条—第 38 条）
- 第 5 章 補則（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並びに社会経済情勢の変化にかんがみ、市民の消費生活に関し、市、事業者及び消費者の果たすべき責務等を明らかにするとともに、市の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確保することを目的とする。

#### （基本理念）

第 2 条 前条の目的を達成するために、市、事業者及び消費者は、その相互の理解と協力の下に、次に掲げる事項について、消費者の権利の確立を図るものとする。

- (1) 消費生活において、商品（事業者が消費者から購入するものを含む。以下この条、第7条、第14条（第7号を除く。）、第15条第2項、第21条、第22条第1項及び第23条第3項において同じ。）又はサービスによって、生命、身体及び財産を侵されない権利
- (2) 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制されず、不適正な取引行為を行わせない権利
- (3) 消費生活において、商品又はサービスについて、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- (4) 消費生活を営む上で必要な情報が明確かつ速やかに提供される権利
- (5) 消費生活に関する必要な知識を修得し、及び消費者教育を受ける権利
- (6) 消費生活に関する市の施策及び事業者の事業活動に、消費者の意見が十分に反映される権利
- (7) 消費生活において、商品若しくはサービス又はこれらの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（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、市を取り巻く社会的及び経済的状况に応じた消費生活に関する施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

2 市は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、市民の意見を反映することができるよう必要な措置を講じなければならない。

3 市は、消費生活に関する施策の実施及び推進に当たっては、環境の保全に配慮しなければならない。

（事業者の責務）

第4条 事業者は、その事業活動を行うに当たり、消費者の権利を尊

重するとともに、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮しなければならない。

- 2 事業者は、消費者との取引における公正を確保するとともに、消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。
- 3 事業者は、法令を遵守するとともに、市が実施する消費生活に関する施策に協力しなければならない。
- 4 事業者は、その事業活動に関し、自主基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。
- 5 事業者は、消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供するとともに、消費者の意見を事業活動に反映させるよう努めなければならない。
- 6 事業者は、事業活動に際して知り得た消費者に係る個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。
- 7 事業者は、商品又はサービスの供給に当たっては、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

(事業者団体の役割)

第5条 事業者団体は、前条に規定する事業者の責務の遂行に寄与し、事業者と消費者との間の信頼関係の構築に努めるものとする。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、第2条に規定する消費者の権利の確立のために、消費生活に関して、自ら進んでその必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動することができるよう努めるものとする。

- 2 消費者は、市が実施する消費生活に関する施策に積極的に協力するよう努めるものとする。
- 3 消費者は、商品又はサービスの選択等に当たっては、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るものとする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費生活において、商品又はサービスについ

ての適正かつ公正な取引の実現を目指すとともに、消費者が消費者の権利を確立するための支援を行うよう努めるものとする。

(国又は他の地方公共団体との相互協力等)

第8条 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の地方公共団体に対し、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。

2 市は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

3 市長は、市民の消費生活の安定と向上を図るため必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体又は関係事業者等に対し、必要な措置を講ずることを求めるものとする。

(基本計画の策定)

第9条 市長は、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活に関する基本的な計画（以下「基本計画」という。）を策定するものとする。

2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

(1) 消費生活に関する総合的な施策の大綱

(2) 前号に掲げるもののほか、消費生活に関する施策を推進するために重要な事項

3 市長は、基本計画を策定しようとするときは、あらかじめ、審議会（第34条に規定する審議会をいう。第22条第2項、第29条、第30条第1項第3号及び第33条第3項において同じ。）に諮るものとする。

4 市長は、基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表するものとする。

5 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

## 第2章 消費生活に関する施策

### 第1節 安全の確保

(事業者による安全の確保)

第10条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産に危害等を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品又はサービスを消費者に供給してはならない。

2 事業者は、その商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害等を及ぼし、又は及ぼすおそれがあることが明らかになったときは、当該事実の公表、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収等消費者の安全を確保するために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等)

第11条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害等を及ぼす疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、当該商品又はサービスが安全であることの立証を求めることができる。

3 市長は、必要があると認めるときは、第1項の調査又は前項の立証の結果を公表するものとする。

(危害等の防止のための勧告)

第12条 市長は、前条第1項の調査又は同条第2項の立証の結果、商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害等を及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害等を防止するため必要があると認めるときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他消費者の生命、身体又は財産に対する危害等を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

(危害等の防止のための緊急措置)

第 13 条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に重大な危害等を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害等を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該商品又はサービスの名称、当該商品又はサービスを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。

## 第 2 節 不適正な取引行為の禁止

(不適正な取引行為の禁止)

第 14 条 事業者は、消費者との間で行う商品又はサービスの取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるものを行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、取引の意図を隠し、商品若しくはサービスの内容、取引条件、取引の仕組み等に関し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、又は将来における不確実な事項につき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行為
- (2) 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乗じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為
- (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行為
- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、当該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請求し、又は当該債務を履行させる行為

- (5) 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行為
- (6) 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いたずらに遅延させ、若しくは不当に拒否する行為
- (7) 商品若しくはサービス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（以下この号において「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行為

（不適正な取引行為に関する調査等）

第 15 条 市長は、前条に規定する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、当該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、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又はサービスを取引する事業者に対し、当該取引行為の正当性等を示す資料の提出を求めることができる。

3 市長は、不適正な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、第 1 項の調査の経過及び結果並び

に前項の資料の内容を公表するものとする。

(不適正な取引行為の改善勧告等)

第 16 条 市長は、事業者が第 14 条に規定する不適正な取引行為を行っていることを認めるときは、当該事業者に対し、当該取引行為を是正するよう指導し、及び改善するよう勧告することができる。

(不適正な取引行為に対する緊急措置)

第 17 条 市長は、事業者の不適正な取引行為により多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがある場合において、当該被害の発生及び拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該不適正な取引行為を行った事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。

### 第 3 節 生活関連物資の安定供給の確保

(生活関連物資の調査等)

第 18 条 市長は、消費者との関連が高く、又は経済上重要な物資（以下「生活関連物資」という。）について、必要に応じて、価格の動向、需給の状況及び流通の実態を調査するものとする。

2 市長は、必要があると認めるときは、前項の規定による調査の結果を公表するものとする。

(生活関連物資の供給の協力要請)

第 19 条 市長は、生活関連物資の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活関連物資に係る事業者に対し、その供給について協力を求めるものとする。

(生活関連物資に係る緊急措置)

第 20 条 市長は、生活関連物資が不足し、若しくは不足するおそれがあると認めるとき又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがあると認めるときは、当該生活関連物資に係る事業者に対し、適正な価格で販売するよう勧告することができる。

2 市長は、生活関連物資に係る事業者が買占め又は売惜しみにより

当該生活関連物資を多量に保有していると認めるときは、当該事業者に対し、売渡しをすべき期限及び数量並びに売渡先を定めて、適正な価格で売り渡すよう勧告することができる。

#### 第4節 表示等の適正化

(表示等の適正化)

第21条 事業者は、その取引する商品又はサービスについて、次に掲げる事項の積極的な推進に努めるものとする。

- (1) 消費者が不利益を被ることのないよう適正な計量をすること。
- (2) 消費者が選択等を誤ることがないよう、品質その他の内容並びに事業者の住所及び氏名又は名称を適正に表示すること。
- (3) 消費者が選択等を誤ることがないよう、価格及び質量、容積、時間、回数等の単位当たりの価格を適正に表示すること。
- (4) 消費者と取引した後の保証内容その他の表示すべき内容を適正に表示すること。
- (5) 自動販売機その他これに類する機械により供給するに当たり、その内容及び取引条件並びに当該事業者との連絡に関し必要な事項を表示すること。
- (6) 使用又は利用の方法によっては消費者の生命、身体又は財産に危害等が発生するおそれがある場合において、当該危害等の具体的内容及びその発生を防止するための使用又は利用の方法を表示すること。
- (7) 環境の保全に配慮するため、再利用又は再生利用が可能なものにおけるその方法及び廃棄に際して特別な注意を払う必要があるものにおけるその廃棄の方法を表示すること。
- (8) 消費者が誤認し、又は消費者の負担が増大することのないようにするため、過大又は過剰な包装（容器を用いる包装を含む。）を行わないこと。
- (9) 消費者が選択等を誤ることがないよう、適正な広告を行うこと。

(基準の策定)

第 22 条 市長は、表示等の適正を確保するため必要があると認めるときは、商品又はサービスについて事業者が遵守すべき表示等の基準を定めることができる。

2 市長は、前項の基準を定めようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

3 市長は、第 1 項の基準を定めたときは、これを告示しなければならない。

4 前 2 項の規定は、第 1 項の基準の変更又は廃止について準用する。

(基準の遵守義務等)

第 23 条 事業者は、前条第 1 項の基準を遵守しなければならない。

2 市長は、事業者が前条第 1 項の基準に違反している疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うものとする。

3 市長は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又はサービスを取引する事業者に対し、当該商品又はサービスの表示等に関する資料の提出を求めることができる。

4 市長は、第 2 項の調査又は前項の規定による資料の提出の結果、事業者が前条第 1 項の基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、当該基準を遵守するよう指導し、及び勧告することができる。

5 市長は、第 2 項の調査により被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、必要な情報を公表するものとする。

第 5 節 消費者の自主的活動への支援

(情報の提供等)

第 24 条 市は、消費者が自主的かつ合理的に消費生活を営むことができるようにするため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

(消費者教育の推進)

第 25 条 市は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動することができるようにするため、消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、生涯にわたる教育に係る施策を推進するものとする。

2 市は、消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援をするための必要な条件の整備を行うものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第 26 条 市は、消費生活において、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措置を講ずるものとする。

(市長への申出)

第 27 条 市民は、この条例の規定に基づく消費生活に関する施策が十分に講じられていないため、広く消費者の利益が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、市長に対し、必要な措置を講ずるよう申し出ることができる。

2 市長は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その結果に基づき必要があると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置を講じなければならない。

3 市長は、必要があると認めるときは、当該申出の内容並びに当該調査の経過及び結果を公表するものとする。

#### 第 6 節 消費者被害の救済

(相談又は苦情の処理)

第 28 条 市長は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の相談又は苦情の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該相談又は苦情を解決するために必要な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に必要があると認めるときは、当該相談又は苦情に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

(あっせん及び調停)

第 29 条 市長は、消費者からの苦情を解決することが困難であるときその他必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付すことができる。

2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

3 市長は、第 1 項の規定によりあっせん又は調停に付した苦情が解決した場合又は解決の見込みがないと認める場合において、消費生活の安定及び向上を確保するために必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停の経過及び結果を公表することができる。

(訴訟の援助)

第 30 条 市長は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者（以下この条において「被害者」という。）が、当該事業者を相手として訴訟を提起する場合又は当該事業者から訴訟を提起された場合で、次に掲げる要件（市民の消費生活に特に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると市長が認めるときは、第 1 号に掲げる要件は除く。）のいずれにも該当する場合には、当該被害者に対し当該訴訟に必要な資金（以下この条において「訴訟資金」という。）の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

(1) 前条第 1 項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。

(2) 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。

(3) 審議会において、当該訴訟を援助することが適当であると認められたものであること。

(4) 当該被害者が訴訟資金の貸付けの申込みの日前 3 月以上引き続き市内に住所を有していること。

2 市長は、前項の規定による訴訟資金の貸付けを受けた者が、当該

訴訟の結果、当該訴訟の相手方から金銭を得られないこととなったとき、当該訴訟の相手方から得られることとなった金銭の額が当該訴訟資金の貸付金の額に満たないときその他特に必要があると認めるときは、当該訴訟資金の貸付金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

- 3 前2項に定めるもののほか、第1項の規定による訴訟資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

### 第3章 立入調査、公表等

#### (立入調査等)

第31条 市長は、第11条から第13条まで、第15条から第18条まで、第20条、第23条又は第27条第2項に規定する権限を行使するために必要な限度において、事業者に対し、報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入らせ、帳簿、書類、設備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。

#### (意見陳述の機会の付与)

第32条 市長は、第12条、第16条、第20条第1項若しくは第2項又は第23条第4項の規定による勧告をしようとするときは、当該勧告に係る事業者に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見陳述に応じないとき、緊急のとき又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

#### (公表)

第 3 3 条 市長は、事業者が第 1 1 条第 2 項の規定による立証の要求に応じないとき、第 1 5 条第 2 項及び第 2 3 条第 3 項の規定による資料の提出の要求に応じないとき、第 2 9 条第 2 項の規定による出席もしくは資料の提出の要求に応じないとき又は第 3 1 条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出の要求に応じず、調査を拒み、若しくは妨げ、若しくは質問に対し陳述をしないときは、その旨を公表することができる。虚偽の証拠若しくは資料の提出、報告又は陳述をしたときも、同様とする。

2 市長は、事業者が第 12 条、第 16 条、第 20 条第 1 項若しくは第 2 項又は第 23 条第 4 項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表するものとする。

3 市長は、前 2 項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

#### 第 4 章 さいたま市消費生活審議会

(設置)

第 34 条 市長の諮問に応じ、市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査審議するため、さいたま市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(所掌事務)

第 35 条 審議会は、次に掲げる事項について調査審議する。

- (1) 基本計画の策定又は変更に関すること。
- (2) 第 22 条第 1 項の規定による基準の設定、変更又は廃止に関すること。
- (3) 第 30 条第 1 項の規定による訴訟に対する援助の適否の認定に関すること。
- (4) 第 33 条第 1 項及び第 2 項の規定による公表の適否に関すること。

2 審議会は、第 29 条第 1 項の規定によるあっせん及び調停を行うものとする。

3 審議会は、消費生活に関し重要と認められる事項について調査審議し、市長に意見を述べることができる。

(組織)

第 36 条 審議会は、委員 20 人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

(1) 学識経験を有する者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

(4) 公募により募集した者

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(部会)

第 37 条 審議会は、第 29 条第 1 項の規定によるあっせん又は調停を行わせ、及び第 30 条第 1 項の規定による訴訟に対する援助の適否の認定について審議させるため、消費者被害救済部会を置く。

2 審議会は、前項に規定するもののほか、特定事項を調査審議するため必要があるときは、部会を置くことができる。

(庶務)

第 38 条 審議会の庶務は、市民局において処理する。

## 第 5 章 補則

(委任)

第 39 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 18 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この条例は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この条例は、平成 26 年 7 月 1 日から施行する。

附 則

この条例は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。