

社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の 在り方について

－ 答申 －

平成 16(2004)年 9 月 2 日

横浜市消費生活審議会

目次

第1章 条例の改正を視野に入れた消費者施策の在り方について……………	1
1 これまでの経過	
2 検討事項について	
第2章 具体的な検討事項 ……………	2
第1節 横浜市消費生活審議会（条例第7条～第12条）……………	2
1 審議会・部会の組織について	
2 被害救済部会の在り方について	
3 審議会委員の公募制について	
第2節 消費者の主体的活動への支援（条例第13条～第18条）……………	3
1 学校における消費者教育などの消費者支援策について	
2 地域社会への情報提供及び情報の入手や意見表明の困難な方への対応について	
3 消費者の意見の反映の確保について	
4 市長への申出制度の運用について	
5 消費生活推進員制度の見直し及び活性化について	
第3節 適正な事業活動の確保（条例第19条～第38条）……………	5
1 不当な取引行為に対する対応について	
2 危険な商品・サービスの対応について	
3 適正な表示の確保について	
4 生活関連商品等の調査及び情報提供などについて	
第4節 消費者被害の救済（条例第39条～第45条）……………	7
1 消費生活相談体制の充実について	
2 相談受付時間外の対応について	
3 被害救済部会によるあっせん・調停の手続きについて	
第5節 その他（条例第1条～第6条・第46条・第47条）……………	8
1 国の法整備及び政策の反映について	
2 財産の追加について	
3 他機関との連携強化について	
4 条例制定時の考え方の確認について	
注 釈……………	10
 (参 考)	
社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について（諮問）……………	14
諮問の趣旨 ……………	15
審議経過 ……………	16
第4次横浜市消費生活審議会委員名簿 ……………	18
－中間報告－に関する市民意見募集の結果……………	19
－中間報告－に関する市民意見に対する審議会の考え方 ……………	20
横浜市消費生活条例 ……………	27
横浜市消費生活条例施行規則 ……………	38

第1章 条例の改正を視野に入れた消費者施策の在り方について

1 これまでの経過

横浜市の消費者行政は、平成8年10月に施行された「横浜市消費生活条例」（以下「条例」という。）を基本に、消費生活関連施策を行っているが、条例制定後6年を経過し、その間、消費者行政を取り巻く社会経済状況に変化が生じていることから、平成14年10月に開催された第4次第1回消費生活審議会（以下「審議会」という。）において、条例に基づき実施されている各事業の実態を再確認して内容の検証を行い、その課題などを提起することとなった。

平成15年1月22日に、審議会では横浜市長（以下「市長」という。）から「社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について」諮問を受け、審議をするため、「条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会」（以下「専門部会」という。）を設置し、審議を重ねてきた（審議会6回、専門部会11回を開催）。平成16年4月には、中間報告をとりまとめ、市民意見の募集を行った。寄せられた意見を審議の参考とし、この答申を作成した。

2 検討事項について

条例第2章から第5章及びその他消費生活関連施策の在り方について、以下の項目ごとに審議した。具体的な検討事項については「第2章 具体的な検討事項」で述べるとおりである。

<審議事項>

- 1 横浜市消費生活審議会 [条例第2章（第7条～第12条）]
- 2 消費者の主体的活動への支援 [条例第3章（第13条～第18条）]
- 3 適正な事業活動の確保 [条例第4章（第19条～第38条）]
- 4 消費者被害の救済 [条例第5章（第39条～第45条）]
- 5 その他 [条例第1章（第1条～第6条・第46条・第47条）]

第2章 具体的な検討事項

第1節 横浜市消費生活審議会（条例第7条～第12条）

1 審議会・部会の組織について

審議会の組織について、条例第8条第2項第4号において「横浜市職員」を審議会委員として任命できることになっているが、現在、審議会委員として選任されていない。そのため、組織特に委員構成については規定の見直しが必要である。

また、委員任期については条例第9条で2年と規定されているが、再任についての回数の上限などについては明確な規定がないため、今後規定していくことを検討する必要がある。その際には審議事項の継続性及び委員の経験等を考慮し、委員の一定割合が残るように配慮することが必要と思われる。

部会の位置付けについては、あっせん・調停の実績のある都市（東京都や神奈川県など）では、審議会と消費者被害救済部会（以下「被害救済部会」という。）は別組織となっており、迅速な処理が行えるよう機能の強化を図っている。

しかし、横浜市では、審議会・部会の両機関の効率的な連携と統一を図るといふ条例設置当初の趣旨を踏まえて、審議会とは別組織とせず、審議会委員から被害救済部会委員を選出する体制を維持すべきである。

2 被害救済部会の在り方について

被害救済部会については、条例ではなく施行規則第3条第1項で「審議会に、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、消費者被害救済部会を置く。」と規定されているが、被害救済部会はすでに付託実績があり（*1）、常設であるため、必要に応じて設置する専門部会などとは機能を異にする。

そのようなことから、被害救済部会を条例に規定して位置づけを明確にすべきである。

名称については、条例制定当時の考え方では、消費者からの苦情処理ではなく、消費者被害の救済のための部会ということで現在の名称「消費者被害救済部会」になっている。しかし、付託案件の一方の当事者である事業者からは消費者の主張のみが反映される印象であるとの意見が多く、また被害救済部会によるあっせん・調停は消費者・事業者双方の主張を聴き取り、審理を進めてい

く行政型ADR〔(Alternative Dispute Resolution) 裁判外紛争解決〕(*2) 機関の役割を担う第三者機関であることから、今後運用していく上で適切な名称について検討すべきである。

被害救済部会によるあっせん・調停の審理にあたる担当委員については、処理困難な事例が増加しており、また紛争案件が専門化してきていることから、被害救済部会委員だけで審理を進めていくには限界がある。そこで、迅速・的確な処理が行えるように紛争案件に応じて、被害救済部会委員以外の専門委員や臨時委員などの活用ができる体制の整備を図るため条例・施行規則などに規定することが必要である。

3 審議会委員の公募制について

現在、消費生活条例を制定している政令都市において、平成14年10月に京都市が「京都市消費者保護審議会」の委員を公募で2名選任しているほか、消費生活関連以外の審議会においては、公募委員を選任する傾向にある。審議会委員の公募制については、審議会の意見の幅を広げる効果があることから導入を検討する必要がある。

また、広報などを通して公募を実施するため審議会を市民に周知する効果は高まると思われる。

併せて、公募制の導入に伴う審議会の組織に関連して、学識経験者・事業者代表・消費者代表の人数構成のバランスや委員定数などについても検討する必要がある。

第2節 消費者の主体的活動への支援（条例第13条～第18条）

1 学校における消費者教育などの消費者支援策について

学校における消費者教育の取り組みとして、「消費者教育推進ワーキンググループ(*3)」において、学習資料・教員向け情報紙の編集、総合的な学習における消費者教育の取り組みに向けた対応などを協議しており、学習資料の学校への配付及び教員向け研修などを実施している。今後はさらに、学習資料などの活用状況や効果の実態を把握し、例えばインターネットの子ども向けのホームページとしてキッズページを作るなど資料の充実と整備を図っていくことが必要である。

また、現在の消費者教育の対象は小・中・高校生を中心としているが、20歳前後の若年層に対する消費者教育も推進する必要がある、例えば大学、専門学校などへの講師派遣といったような積極的な取り組みについて検討する必要がある。

2 地域社会への情報提供及び情報の入手や意見表明の困難な方への対応について

地域社会における消費者教育及び情報提供の充実や、広く伝わりやすい情報発信の方法を総合的に検討し、また、消費生活総合センターにおける情報プラザ等をより利用しやすい施設として改善を図る必要がある。

高齢者を含めた地域の消費者被害未然防止の取り組みとして、中学校区に一つの割合で設置が進められている地域ケアプラザを中心とした施設への相談員の派遣やケアマネージャーに対する研修などの情報提供の充実について検討し、今後も福祉局をはじめとする関連部局との連携強化を図っていくことが必要である。

障がい者に対する取り組みとしては、養護学校の教員や家族を含めた周囲への消費者被害に関する情報提供や、消費者講座などに参加を呼びかけることが重要であり、今後も積極的な対応について検討する必要がある。

また、第1次から第3次までの審議会でも報告しているように（*4）、障がい者や外国人が、適宜必要な情報を入手できるのみならず、意見を述べる機会を確保するなど効果的な対応を検討する必要がある。

3 消費者の意見の反映の確保について

条例第18条で定められている市長への申出制度とは別に、「市長への手紙」や消費者団体からの要望書などで出された消費者の意見については、文書で個別に回答を行うなどしているが、反映された意見など結果について広く消費者に周知する工夫を検討する必要がある。

また、「消費者と事業者の交流会（*5）」が年1回行われており好評であるが、このような交流の機会を増やす必要がある。

4 市長への申出制度の運用について

市長への申出制度は、条例に定められた市長の措置を求めるものであり、ホームページなどを活用して市長への申出制度の周知を含めた運用の整備につい

て検討する必要がある。

5 消費生活推進員制度の見直し及び活性化について

消費生活推進員（以下「推進員」という。）制度には、できるだけ多くの市民に経験してもらうために任期制を導入し、消費者問題に関心のある層を増やす目的があった。

しかし、活発な活動をしている地区も見られるが、現状では自治会・町内会からの推薦で半ば義務的に選出された方が多く、現状の活動内容が消費者リーダーの育成という推進員制度の目的とはほど遠いことから、抜本的な見直しが必要である。

推進員制度の見直しにあたっては、人数の縮小、全員公募とするなどの募集方法やリーダー養成の強化、広範囲にわたっている活動範囲を絞り込むなど活動の活性化を検討する必要がある。また、「消費生活推進員」という名称については、活動内容が分かりにくいなどの理由から適切な名称について検討する必要がある。

なお今後は、消費生活推進員経験者の活用を図り、また広く自発的な消費者活動の活性化を図るため、研修機会の提供などの消費者支援の方策についても同時に検討する必要がある。

第3節 適正な事業活動の確保（条例第19条～第38条）

1 不当な取引行為に対する対応について

不当な取引行為の禁止については、不当な取引行為に該当するものを施行規則で規定している。消費者契約法（平成12年法律第61号）及び特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）の改正に伴い、施行規則第12条の別表の8の「不当な終了拒否行為」における「消費者の正当な根拠」（*6）には、「その他これらに類する権利」を追加し、新たな法令施行にも対応できるようにしている。また、第3次審議会における提言により、条例に基づく事業者指導等が実施されており、効果があがっている（*7）。さらに、法律で新たに規制されることになった取引行為や法律で規制されていない新たな取引行為などについて、より速やかに対応できるように、条例・施行規則を見直し、また第3次審議会の意見具申以降に作成された事業者指導

関連の実施要領・様式を見直すなどについては引き続き検討する必要がある。

不当な取引行為に対する事業者指導などの実施においては、インターネットショッピングなどの普及により消費者取引の多様化・広域化が進む中、他機関との連携が必要であるケースも多いことから、引き続き国や神奈川県などの他機関との連携を強化するとともに、東京都など首都圏都区市とも連携を強化して積極的に条例を運用することが必要である。

2 危険な商品・サービスの対応について

食品の安全に関する取り組みについては、平成 15 年 7 月に内閣府の「食品安全委員会」の設置を受けて、横浜市では、衛生局を所管局とする「横浜市食の安全懇話会（＊ 8）」が設置され、関係部局との連携が図られているが、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼす疑いがある場合の対応については、引き続き国の政策などの動向を見ながら、他機関との連携や市内部の関係部局との情報提供及び情報収集を行い、市民に対する効果的な情報提供の在り方や事業者の責務の明確化などについて検討すべきである。

3 適正な表示の確保について

不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号。以下「景品表示法」という。）などの法律や神奈川県消費生活条例において特定品目の表示基準が規定されているが、横浜市においては商品又はサービスごとに表示すべき事項及び方法について事業者の守るべき基準は定められていない。しかし、サービス分野における適正な表示の確保については、景品表示法など法整備の動向も踏まえながら法律では確保できない部分について基準などの策定を検討する必要がある。

4 生活関連商品等の調査及び情報提供などについて

条例第 3 1 条に基づく「横浜市物価モニター（＊ 9）」による小売価格等調査の際に、平成 14 年度から、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（昭和 25 年法律第 175 号）（JAS 法）に基づく原産地表示確認（平成 15 年度は米・牛肉・豚肉・まぐろ・ねぎ・生しいたけの 6 品目）を実施しているが、消費者団体や推進員などによる主体的な実態調査及び情報提供などの在り方について検討すべきである。

第4節 消費者被害の救済（条例第39条～第45条）

1 消費生活相談体制の充実について

消費生活相談体制については、第2次・第3次審議会においても、改善策の検討を提言してきた。また、消費生活相談件数が急増する状況の中（*10）、消費生活相談員（以下「相談員」という。）の効率的な人員配置による相談機能の向上と迅速化が必要であり、併せて電話で相談がしにくい市民などを対象として各区の特徴に応じた柔軟なサービスの提供方法など、引き続き経済局と消費生活総合センター（以下「センター」という。）が連携して改善策を検討すべきである。

また、高齢者などに対する対応として、地域ケアプラザなどの施設への相談員派遣については、消費者被害の未然防止の効果が期待されるが、併せて相談者の事情に応じた対応についても検討すべきである。

相談内容が多様化・複雑化し、また「オンライン等関連サービス（*11）」や金融商品など専門化する傾向にあることから、相談員の資質の向上を図るための支援策として研修の充実とともに、ファイナンシャルプランナーや手話のできる人など専門家の配置や専門家と相談できるシステムづくりについて検討する必要がある。

また、第3次審議会の提言を受けて、センターでのあっせん交渉に経済局職員が立ち会うなどセンターと経済局の連動を図っており、条例第40条に基づく助言その他の措置として、相談員によるあっせん交渉や事業者に対する措置などが行われているが、条例に基づく対応であることをより明確に位置付けることについても検討すべきである。

また、今後、民間型ADR（*2）機関等との連携についても検討を進めていく必要がある。

2 相談受付時間外の対応について

消費生活相談は、センターで月～金曜日の午前9時30分から午後4時まで受けており、時間外においてはファクシミリ（FAX）による受付で対応している。

相談時間外の受付方法として、ファクシミリ（FAX）のほか電子メールの活用を検討する必要があるが、相談者の本人確認やインターネットのセキュリ

ティ問題などが十分でないことから活用にあたっては十分な配慮が必要である。

また、休日の相談については、行政での対応が難しい場合は、相談処理能力や個人情報保護などを考慮して、NPO（Non-Profit Organization 民間非営利団体）など民の力を活用した方向性を検討すべきである。

3 被害救済部会によるあっせん・調停の手続きについて

あっせん・調停の終結については、施行規則第17条第2項で紛争案件の解決の見込みがないと認めるとき、又は紛争当事者が訴訟を提起したときは打ち切ることができる規定しているが、他都市の事例では審議会へ付託された後に取り下げられたケースがあることから、付託の取り下げについて規定する必要性など条例・施行規則及び運営要綱におけるあっせん・調停の手続き全般の検討については、さらに審議が必要である。

なお、付託の取り下げの規定にあたっては、紛争当事者である消費者が付託の申出の取り下げを強要される場合も想定されることから、被害救済部会としては、全体の状況を判断して、解釈の範囲で運用することができると考えられる。

第5節 その他（条例第1条～第6条・第46条・第47条）

1 国の法整備及び政策の反映について

国民生活審議会消費者政策部会の「21世紀型の消費者政策の在り方について」の報告書を受けた消費者保護基本法の改正を踏まえて、必要な条例の見直しを進めるべきである。

また、消費者団体訴権など、国の政策に対応できるような規定を条例に盛り込む必要性については、国の政策の動向を踏まえながら、今後も継続的に検討すべきである。

2 財産の追加について

条例第2条の基本理念では、消費者の権利の確立を図るものとして、第1号から第7号まで規定している。他都市条例では財産を規定している都市は多いが、東京都、神奈川県においてはあえて財産を規定していない。横浜市でも条例第2条第1号では「商品又はサービスによって、生命及び身体を侵されることなく消費生活を営むこと。」となっており、財産については規定されていない。

これは、条例制定当時の考え方として、条例第2条の消費者の権利の確立を図るものについては、条例の構成上、どのような施策で具体的に実現していくかについて体系的に各章に対応しており、財産的被害については取引で具体的に規定されている。条例第2条第1号については、生命及び身体と、物である財産は並列の関係ではないということで、生命及び身体に限って規定し、財産についての被害未然防止については条例第2条第4号及び第5号で実質的に対応しており、財産的な被害についても条例第2条第6号で対応されていることから、財産の保護はなされているという考え方で現在の規定になっている。

しかし、金融商品関連の取引における相談も多くなっていることから、財産を規定する必要があるのではないかという意見もあるが、財産を規定することによって、条例の構成や体系が異なってくるため、今後財産の追加については、国の政策の動向を見ながら、引き続き検討する必要がある。

3 他機関との連携強化について

特定商取引法や景品表示法などに該当し、法の権限が国や都道府県にある理由で横浜市独自で対応できない問題については、国又は県に措置を要求するなど法の活用と、市民に対しその結果を公表するなど情報提供の在り方について検討すべきである。

4 条例制定時の考え方の確認について

逐条解説や条文などの変更については、条例制定時の考え方の整理を確認した上で、慎重に検討すべきである。

(※ 1) 被害救済部会の開催(紛争案件処理について)

1 「エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入に係る紛争案件」
(平成 14 年 9 月 24 日審議会へ付託、平成 14 年 12 月 25 日市長あて報告)

(1) 概要

電話によるアンケートに答えたお礼としてエステの無料体験に誘われ店に行ったところ、痩身のための美容器具や健康食品の購入を勧められクレジットによる購入契約をした。その後、これらの商品が到着(契約を無条件に解約できる「クーリング・オフ」期間を 1 日経過していた)した際に思い直し解約を申し出たが認めてもらえなかった。なお、購入した商品は未使用であった。

(2) 処理経過

横浜市からの付託後、被害救済部会委員の中から選任された担当委員 5 名による消費者・事業者双方に対する聴き取りなど計 5 回にわたる審理(非公開)が行われた。

その中で事業者から提示された解決に向けた申出の内容(下記「解決内容」のとおり)について被害救済部会として検討した結果、これを妥当なものとして認め、かつ消費者が受諾する意向が確認されたため、「あっせんによる解決」として処理し、審理を終結した。

(3) 解決内容

- ①事業者は、消費者の商品購入契約及びそれに伴う信販会社とのクレジット契約を解除する。
- ②消費者は、事業者へ商品を返品する。
- ③①・②に伴う費用については、事業者の負担とする。

2 「学習教材の購入契約に係る紛争案件」

(平成 15 年 5 月 9 日審議会へ付託、平成 15 年 9 月 3 日市長あて報告)

(1) 概要

小学校 5 年生から中学校 3 年生までの 5 年分の教材を契約した消費者は、勧誘時の説明などによりこの教材が「子供に勉強を教えてくれる内容を含むもの」と思っていたが、実際にはそうでなかったことなどを理由に、解約を求めて市消費生活総合センターに相談。ここで消費者・事業者双方による話し合いが行われたが、解決には至らなかった。

(2) 処理経過

横浜市からの付託後、被害救済部会委員の中から選任された担当委員 4 名による消費者・事業者双方に対する聴き取りなど計 5 回にわたる審理(非公開)が行われた。

その中で消費者の意向を踏まえた事業者の申出の内容(下記「解決内容」)により、消費者・事業者双方が合意し、「あっせんによる解決」として処理し、審理を終結した。

(3) 解決内容

- ①事業者は、消費者の商品(教材)購入契約について、その中学生分(翌年度以降の分)を解除し、小学生分については継続とし、それに伴う信販会社とのクレジット契約や支払方法の変更などの手続きを行う。
- ②消費者は①に伴い契約解除分の学習教材を事業者の指定の送付場所へ返品する。
- ③②に係る費用については、当事者双方の意向を踏まえ、消費者負担とする。

3 「有料老人ホームの入居契約に係る紛争案件」

(平成 16 年 1 月 26 日審議会へ付託)

(1) 概要

平成 14 年 3 月、消費者(契約者、市内 70 歳代の女性)が市内の有料老人ホームへ夫が入居するという契約をしたが、夫が有料老人ホームに同年 4 月の入居後 20 日間で病院へ入院し、そのまま再入居することなく入院から 2 か月後に死亡した。

その後、妻である消費者及びその娘が契約時及び入居後の事業者(本社は都内)の対応や入居金の返還などについて納得ができないとして、同年 8 月に市消費生活総合センターに相談した。

これに対し、事業者は、「契約には入居契約や料金の説明書を発行しているほかに、〈入居金の返金は一切しない〉という書面を契約者と取り交わしている。さらに、これまでも入居金の返金には応じていない。」と問題のないことを主張している。

(2) 処理経過

横浜市からの付託後、被害救済部会委員の中から選任された担当委員 5 名により消費者・事業者双方に対する聴き取りなどの審理(非公開)が行われており、現在も審理中である。

(※ 2) ADRの種類は、その内容に応じて「相談・あっせん型」「調停型」「仲裁型」に分かれる。圧倒的多数のADRは「相談・あっせん型」で、調停型や仲裁型は一般に不活発である。運営機関に応じた分類として、東京都の消費者被害救済委員会のように行政機関が運営する「行政型ADR」と、事業者団体等が消費者との紛争解決のため設立したPLセンターなどの「民間型ADR」がある。

(※ 3) 構成員は、教育委員会指導主事 1 人、小・中・高校の教諭 6 人(家庭科、社会科・地理歴史科・公民科各 1 名)、経済局消費経済課長 1 人の計 8 人で、学習資料・情報紙の編集、総合的な学習の時間への対応などについて検討している。

(※ 4) 第 1 次審議会では、「障がい者や高齢者、外国人などに対する支援も積極的に進めていく必要がある。」(「消費者の主体的活動への支援の在り方について(答申)」より)といった答申が出ており、第 2 次審議会では、「障がい者に対しては、具体的な事例等を障がいの内容に応じ点字や録音などによる情報提供をさらにすすめるとともに、日本語による情報を理解しにくい外国人に対しては、外国人のための情報提供コーナーなどで適宜必要な情報を入手できるようにすることなども必要であろう。」(「消費者被害の未然防止等の在り方について(報告書)」より)といった提言をしている。また、第 3 次審議会では、「情報提供及び情報収集にあたっては、そのための手話通訳者を確保するなど、障がい者や外国人等が不利にならない積極的な対応も検討がなされなければならない。」(「事業者指導及び被害救済システムの在り方について(報告書)」より)といった提言をしている。

(※ 5) 消費者の意見が事業者の事業活動に反映されるよう、相互理解のために実施。

【平成 14 年度実績】

食の安全・食品表示についての現状と課題についての講演とパネルディスカッション。(平成 15 年 1 月 22 日実施)

【平成 15 年度実績】

「シルバービジネスと上手につきあう法～施設の選び方と契約のポイント～」をテーマとしたパネルディスカッション。(平成 16 年 1 月 22 日実施)

(※ 6) 不当な取引行為 8「不当な終了拒否行為」における「消費者の正当な根拠」とは、次に掲げる内容を指す。

- 1 【契約の申込みの撤回又は契約の解除】割賦販売法(昭和 36 年法律第 159 号)第 4 条の 4 第 1 項
- 2 【契約の申込みの撤回又は契約の解除】特定商取引法第 9 条第 1 項、第 24 条第 1 項、第 40 条第 1 項、第 48 条第 1 項及び第 58 条第 1 項
- 3 【契約の申込みまたはその承諾の意思表示の取り消し】消費者契約法第 4 条第 1 項から第 3 項まで(同法第 5 条第 1 項で準用する場合を含む)
- 4 【その他法令の規定又は契約により認められた事項】

(※ 7) 事業者への具体的な対応状況(第 3 次審議会による意見具申以降)

1 神奈川県・横浜市・川崎市共同で事業者への調査(ヒアリング等)の実施、要請書の送付(平成 15 年 1 月～4 月調査、5 月 2 日～7 日事業者へ送付)

「互助会契約が自分の知らないうちに別会社を通し介護施設入居権等の複合会員権契約に移行されていた。互助会に戻るか、又は解約し、これまでの積立金及び会費について返金をしてもらいたい。」との相談が神奈川県内で 14 年下半期に急増し、I-3 の「申し合わせ事項」により共同で関連事業者に対し調査(ヒアリング)を実施。その結果、共同で互助会への復帰・退会による返金などの手続きを要請した書面を関連事業者(3 社)に送付。

2 「寝具の訪問販売事業に関する実態調査」の実施、調査結果及び「要望書」の事業者への送付(平成 15 年 1 月～2 月調査、3 月～6 月事業者ヒアリング、6 月事業者へ送付)

消費生活相談の訪問販売の上位品目にあげられている「寝具類」の事業実態に関する調査を約 74 事業者について実施。その結果及びその後の事業者ヒアリングなどをもとに、販売代理店などへの管理徹底を含めた事業活動に関する要望書面を各事業者及び関連事業者団体に送付。

3 「条例を適用した事業者への調査・指導」の実施状況について

(1) 「住宅リフォーム・シロアリ駆除関連事業者への改善要請」(平成 15 年 5 月 6 日実施)

市消費生活総合センターにおける相談状況(平成 14 年度に 10 件)などを踏まえ、住宅リフォームや白蟻駆除事業などを取り扱う市内事業者(1 社)に対し、その事業活動(取引行為)について条例第 28 条第 1 項の規定に基づく「不当な取引行為に関する調査」を実施した。

調査は、主に事業者からの聴き取りを中心に実施し、その結果、条例及び施行規則に規定する「不当な取引行為」に該当する疑いが「無料検査・親切行為等による心理的負担を利用する行為」や「過量販売」など 8 項目にわたり見られたので、当該事業者の事業活動(取引行為)に関し特に契約時の書面交付や説明、社員教育の徹底など 7 項目について、5 月 6 日、書面をもって改善を要請した。

(2) 「エステ事業者への是正勧告」(平成 15 年 11 月 28 日実施)

市消費生活総合センターにエステティックサロン経営や化粧品・エステティック関連商品販売等を行う市内事業者(1 社)に関する相談が市内 20 歳代女性を中心に急増(5 月から 9 月に 8 件)したため、市消費生活総合センターでの解決を図る一方で、横浜市では条例第 28 条に基づく「事業者活動(取引行為)に関する調査」を、事業者からの聴き取りを中心に実施した。

その結果、事業者の消費者に対する「反復した勧誘」「無償のサービス(無料体験)の提供による勧誘」「過大な量及び長期にわたる契約」「自己の支払能力を超えた与信契約」「契約書面の不備や不交付」など、条例第 27 条第 1 項に規定する「不当な取引行為」が認められた。

そこで、11 月 28 日に同事業者に対し、これらの内容に関して、条例第 29 条及び施行規則第 10 条に基づく「不当な取引行為の是正勧告」を書面により実施した。(書面は 11 月 26 日付)

(3) 「住宅リフォーム関連事業者への是正勧告」(平成 15 年 12 月 19 日実施)

市消費生活総合センターに住宅リフォーム事業などを取り扱う東京都内の事業者(1 社)に関する相談が急増(7 月から 12 月に 13 件)したため、センターでの解決を図る一方で、経済局では条例第 28 条に基づく「事業者活動(取引行為)に関する調査」を、事業者からの聴き取りを中心に実施した。

なお、調査の実施にあたっては、この事業者は耐震工事の勧誘や契約に際し、市からの補助金交付制度(横浜市木造住宅耐震改修促進事業)の利用を消費者へ勧めていたため、同制度の所管である建築局とも情報交換し、連携を図ってきた。

調査の結果、事業者によるこの制度の説明などにおいて「消費者へ誤信させるよう

な事実を告げる」「事業者の信用度を誤認させる」対応や、補助金交付までの資金確保のため締結した信販契約に「消費者に虚偽の事実を申告させる」対応、さらに「商品又はサービスの販売を目的とした親切行為」「債務の履行を遅延する行為」「書面不備」など8項目にわたり条例第27条第1項に規定する「不当な取引行為」が認められた。

そこで、12月18日に同事業者に対し、これらの内容に関して、条例第29条及び施行規則第10条に基づく「不当な取引行為の是正勧告」を書面により実施した。

- (※8) 食品安全基本法及び改正食品衛生法により、都道府県知事(政令市にあつては市長)は、食品の安全確保に関する施策等について、関係者相互の意見交換(リスクコミュニケーション)を促進することなどが規定されたため、その一環として、市民の食の安全確保を図り健康を保護するため、市民、業界及び行政等の食に関する意見交換(リスクコミュニケーション)を促進し、相互理解を深める機会として「横浜市食の安全懇話会」を設置。事務局は衛生局生活衛生部食品衛生課。
- (※9) 物価情報の提供を目的として、物価モニター100人の方に委嘱し、市内のスーパー・一般小売店における購買頻度の高い15品目の価格を年4回、定期的に調査している。
- (※10) 平成14年度の相談受付件数は16,966件で、前年度(平成13年度)の11,181件に比べて、5,785件(51.7%)増となっている。また、平成15年度は、22,943件で、平成14年度と比べ、35.2%増となっている。
- (※11) 電話、インターネットを使ったサービス等(ダイヤルQ2・ツーショットダイヤルなど)。

(参 考)

経消第 210号
平成 15年 1月 22日

横浜市消費生活審議会
会長 鈴木 深雪 様

横浜市長 中田 宏

社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について(諮問)

横浜市では現在、市民の安全で快適な消費生活の実現をめざして、横浜市消費生活条例に基づき各種施策を行っております。

近年、市民の消費生活をめぐる社会経済状況は、少子高齢化・グローバル化・規制緩和の進展やITのめざましい普及などにより大きく変化し、これに伴い商品・サービスの多様化・複雑化、新たな取引形態の出現により、消費生活相談件数の増加や相談内容の多様化・複雑化、また消費者トラブルの深刻化をきたしております。

このような状況を踏まえて、横浜市においても、施行後6年を経過した消費生活条例や施行規則の在り方を事業の実態把握とともに検討し、時代の変化に対応した施策へつなげていくことが要請されています。

特に、今後は単に行政が施策を実施するだけでなく、市民など民の力を結集し、消費者・事業者・行政の連携による新たなシステムを構築することが重要であると考えています。

つきましては、社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について諮問いたします。

担 当 経済局総務部消費経済課 安藤
電話 045(671)2573

諮問の趣旨

社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について

本市では、平成 8 年 10 月に施行されました「横浜市消費生活条例」に基づいて各種施策を行っておりますが、消費生活をめぐる社会経済状況は、大きく変化しております。

これまで横浜市消費生活審議会におかれましては、「消費者の主体的活動への支援の在り方について」（第 1 次）、「消費者被害の未然防止等の在り方について」（第 2 次）、「事業者指導・被害救済システムの在り方について」（第 3 次）をテーマとしてご審議・ご提言をいただきました。

これらのご提言は、これまで多くの施策に活かすことができましたが、今回は社会経済状況の変化を踏まえ、これまで展開してきた施策や消費生活条例、施行規則の検証を行っていただくとともに、単に行政が施策を展開するのではなく、民の力による主体的・合理的な施策をどのように展開すべきか、また、そのためには条例や施行規則などのシステムをどのように構築すべきか、ご審議いただくこととさせていただきます。

ご多忙のところ大変恐縮ではありますが、今回の諮問事項につきましては、現在の第 4 次審議会の中でご審議いただき、平成 16 年 9 月までには答申をいただきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

○主な審議項目

(1) 横浜市消費生活審議会について（消費生活条例第 2 章）

- ・組織の構成、委員の選任方法など

(2) 消費者の主体的活動への支援について（消費生活条例第 3 章）

- ・消費者教育の推進、消費生活推進員等の活用、市長申出制度の運用

(3) 適正な事業活動の確保について（消費生活条例第 4 章）

- ・適正な表示の確保、危険な商品またはサービスや不当な取引行為への対応

(4) 消費者被害の救済について（消費生活条例第 5 章）

審 議 経 過

開催日	主 な 審 議 事 項
平成 14(2002)年 10月16日	第4次第1回消費生活審議会 (1) 会長・副会長の選出について (2) 第4次消費生活審議会の運営について (3) 消費者被害救済部会委員の選出について
平成 15(2003)年 2月13日	第4次第2回消費生活審議会 消費生活推進員、消費生活相談員、事業者団体との意見交換会(第I部・第II部) (1) 審議会委員代表あいさつ (2) 出席者による説明 (3) 意見交換
3月17日	第4次第3回消費生活審議会 (1) 平成15年度消費生活関連施策について (2) 専門部会の設置及び運営について ①専門部会について ②部会委員及び部会長の選出について
4月25日	第1回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 今後の進め方について (2) 専門委員の選出について
5月28日	第2回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方(そのI)
6月25日	第3回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方(そのII)
7月24日	第4回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方(そのIII)
9月26日	第5回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方(そのIV)
10月24日	第6回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 論点及び考え方の整理について
11月14日	第7回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 専門部会での論点及び考え方について
11月28日	第4次第4回消費生活審議会 (1) 専門部会での審議状況について
12月18日	第8回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 答申(案)の検討(そのI)

開催日	主な審議事項
平成 16(2004)年 1月23日	第9回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 答申(案)の検討(そのⅡ)
3月26日	第4次第5回消費生活審議会 第Ⅰ部 (1) 答申(案)中間報告に関する意見募集について (2) 平成16年度消費生活関連施策について 第Ⅱ部 消費生活相談員、事業者団体との意見交換会 (1) 審議会委員代表あいさつ (2) 出席者の紹介 (3) 出席者による説明 (4) 意見交換
平成 16(2004)年 5月25日	第10回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 答申(案)の整理(そのⅠ)
平成 16(2004)年 6月23日	第11回条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会 (1) 答申(案)の整理(そのⅡ)
平成 16(2004)年 7月26日	第6回消費生活審議会 (1) 答申(案)について

第4次横浜市消費生活審議会委員名簿

(平成16年7月現在)

	備	考
<input type="checkbox"/>	うめだ さよこ 梅田 小夜子	消費生活コンサルタント横浜会
	かいどう かずあき 貝道 和昭	(社)横浜市工業会連合会 会長
<input type="checkbox"/>	こばやし としゆき 小林 俊行	横浜弁護士会
<input type="checkbox"/>	さとう とうじ 佐藤 東司	(社)全国信販協会 専務理事
<input type="checkbox"/>	しもやち ふじこ 下谷内 富士子	消費生活コンサルタント横浜会
◎	すずき みゆき 鈴木 深雪	帝京大学法学部 教授
◇	たかい かえこ 高井 佳江子	横浜弁護士会
◇	たかや しょうじ 高屋 彰二	(社)日本訪問販売協会 専務理事
	ないとう ひでよ 内藤 英代	横浜市消費生活推進員 代表
○ ■	ながい まどか 長井 圓	横浜国立大学大学院国際社会科学部 教授
<input type="checkbox"/> ◇	にしむら たかお 西村 隆男	横浜国立大学教育人間科学部 教授
<input type="checkbox"/>	はっとり たかこ 服部 孝子	横浜市消費者団体連絡会 事務局長
◇	ひうら みちえ 日浦 美智江	社会福祉法人訪問の家 理事長
◇	ひらかわ かねひろ 平川 兼寛	横浜商工会議所小売部会 部会長
<input type="checkbox"/>	ほしの ひでき 星野 秀紀	横浜弁護士会
	まつうら ともひこ 松浦 知彦	(社)日本通信販売協会 常務理事
	みやもと かずこ 宮本 一子	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費生活研究所長
◆	もうない りょういち 毛内 良一	神奈川県生活協同組合連合会 専務理事
	やくしじ くにと 薬師寺 國人	鎌倉女子大学家政学部 教授
<input type="checkbox"/>	よこやま としお 横山 敏男	家電製品PLセンター センター長
専門委員	あだち かずし 安達 和志	神奈川大学法学部 教授

◎:会長、○:副会長

:消費者被害救済部会委員(■は部会長)

◇:条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会委員(◆は部会長)

(敬称略・五十音順)

第 4 次横浜市消費生活審議会
「社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について
—中間報告—」に関する市民意見募集の結果

平成 16 年 3 月 26 日の消費生活審議会総会に、第 4 次横浜市消費生活審議会条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方に関する専門部会の「社会経済状況の変化を踏まえた消費生活条例の在り方について」の中間報告が出され、これについて、広く市民から意見募集を行いました。

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | 意見の提出期間 | 平成 16 年 4 月 1 日（木）から 4 月 30 日（金）まで |
| 2 | 意見の提出方法 | 郵送、FAX、電子メール |
| 3 | 公表方法 | 中間報告要旨の閲覧・配布
市ホームページへの掲載
配布部数：1500 部
(市民情報センター、横浜市消費生活総合センター、各区役所広報相談係窓口、消費生活推進員、物価モニター等) |

◆ 市民からの意見募集の結果

意見提出者数 27（個人：26 団体：1）

	合計	電子メール	FAX	郵送・持参等	項目別意見数
個人	26	12	5	9	71
団体	1			1	4
合計	27	12	5	10	75

意見の多かった項目	個人	団体
消費生活推進員制度の見直し及び活性化について	24 件	0 件
学校における消費者教育などの消費者支援策について	7 件	0 件
相談受付時間外の対応について	7 件	0 件
消費生活相談体制の充実について	6 件	1 件
被害救済部会の在り方について	3 件	1 件
不当な取引行為に対する対応について	1 件	1 件

「社会経済状況を踏まえた消費生活条例の在り方について—中間報告—」 に関する市民意見に対する審議会の考え方

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第1章 条例の改正を視野に入れた消費者施策の在り方について	1 これまでの経過	1頁	市民意見なし	
	2 検討事項について		市民意見なし	
第2章 具体的な検討事項 第1節 横浜市消費生活審議会(条例第7条～第12条)	1 審議会・部会の組織について	2～3頁	●横浜市職員が審議会委員として選任されていないことに消費者として疑問。消費者はあいまいなままのあっせん、調停を、現在受けていると理解。	●原案どおり。 (審議会は、広く民間の方々からのご意見をいただく第3者機関として審議を行っております。)
			●審議会委員の再任の回数については、規定を決め、継続性を考えて委員の一定割合が残るようにする。	●一定の配慮が必要と思われます。 ご意見を踏まえ、下線部のように追加・修正します。 P2 9行目 <u>回数の上限などについては明確な規定がないため、今後規定していくことを検討する必要がある。その際には審議事項の継続性及び委員の経験等を考慮し、委員の一定割合が残るように配慮することが必要と思われる。</u>
			●被害者救済部会がADRの役割を担って良いものか、いささか性格が違うように思う。	●ご意見を踏まえ、次のように修正します。 P3 1行目 審理を進めていくADR [(Alternative Dispute Resolution)裁判外紛争処理機関(*2)]の役割を担う第三者機関 → 審理を進めていく行政型ADR [(Alternative Dispute Resolution)裁判外紛争解決](*2)機関の役割を担う第三者機関 ●本文の趣旨に含まれています。 ●本文の趣旨に一致しています。
	2 被害救済部会の在り方について	●消費者の被害の救済のよりどころになっている条例で、「消費者被害救済部会」以外考えられない。 被害救済部会委員には審議会委員からのみの選出だけではなく、その案件によって適当な委員の選出も必要。	●本文の趣旨に含まれています。 ●本文の趣旨に一致しています。	
		●(下線部のように要望) 被害救済部会によるあっせん・調停の審理にあたる担当委員については迅速・的確な処理が行えるよう紛争案件に応じて、 <u>被害救済部会以外の専門委員や臨時委員などの活用について市長の任命だけではなく、部会長の判断で迅速な対応ができるよう体制の整備を図るために条例・施行規則などの規定にする事が必要である。</u>	●本文の趣旨に含まれています。	
		●調停、あっせんの対応と解決のスピードアップを図ることを提案。 消費者は個人で被害を受ける弱い立場で、事業者は組織力、大きな強い力を持っているので、消費者を救済するのが常識。名称を広く公募することを提案。	●本文の趣旨に含まれています。 ●原案どおり。 (名称の公募には適さないと考えます。)	
		●委員すべてを公募にするのか、議論を見ると数名となると、どこを公募にするのか。	●原案どおり。 (選定の問題については、今後の運用で検討することとなります。)	
3 審議会委員の公募制について	●「公募性」については、委員の人数構成がバランスよく公平であること。	●本文の趣旨に一致しています。		
	●審議会委員の公募制は大賛成。	●本文の趣旨に一致しています。		

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第2節 消費者の主体的活動への支援(条例第13条～第18条)	1 学校における消費者教育などの消費者支援策について	3～5頁	<ul style="list-style-type: none"> ●対象を小・中・高校生、大学生など拡げていることは賛成であるが、もう一つそれらのP.T.A親の方も加えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご意見を踏まえて、P4 2-2-2の項目の表題及び本文冒頭に下線部を追加します。 P4 5行目 [表題] <u>地域社会への情報提供及び情報の入手や意思表示の困難な方への対応について</u> [本文] P4 7行目 <u>地域社会における消費者教育及び情報提供の充実や、広く伝わりやすい情報発信の方法を総合的に検討し、また、消費生活総合センターにおける情報プラザ等をより利用しやすい施設として改善を図る必要がある。高齢者を含めた…</u> ●本文の趣旨と一致しています。
			<ul style="list-style-type: none"> ●実生活と直結した内容をポイントを絞って使うこと、親子で学ぶ方法が必要。就学前から小中高大とステップを踏んだ内容、連携のある内容であってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご意見を踏まえて、次の下線部のように追加します。 P4 2行目 例えば大学などへの→ 例えば大学、専門学校などへの
			<ul style="list-style-type: none"> ●自分が被害者になって初めて気付くと思う。大学生のみならず、社会人にも再教育の機会が必要と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ●学校教育でより一層とりあげられるよう働きかけることを、市に求めていきます。
			<ul style="list-style-type: none"> ●消費者として生きていくための知識・知恵の習得、社会に出る前の消費者教育の充実が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ●学校教育でより一層啓発が行われるよう働きかけることを、市に求めていきます。
			<ul style="list-style-type: none"> ●例えば大学、専門学校などへの…専門学校を付け加える。 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご意見を踏まえて、P4 2-2-2 に下線部を追加します。 P4 7行目 <u>地域社会における消費者教育及び情報提供の充実や、広く伝わりやすい情報発信の方法を総合的に検討し、また、消費生活総合センターにおける情報プラザ等をより利用しやすい施設として改善を図る必要がある。高齢者を含めた…</u>
			<ul style="list-style-type: none"> ●学校教育の中にカリキュラムとして授業に取り入れ、社会の一員としての自覚を促すべきであり、検討し早期に実行すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ●本文の趣旨に含まれています。
			<ul style="list-style-type: none"> ●義務教育期間、特に中学卒業前の時期の取り組み、大学職員や新入生への啓発が重要。 	<ul style="list-style-type: none"> ●本文の趣旨に含まれています。
2 情報の入手や意見表明の困難な方への対応について			<ul style="list-style-type: none"> ●どのような情報が市民にどのような方法で送られ、どのように市民は受け取っているか調べる必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ●本文の趣旨に含まれています。
			<ul style="list-style-type: none"> ●情報の届き難い高齢者などは、相談先もわからないまま、二次被害、三次被害と次々商法になってしまうこともある。この人たちへの情報提供・研修が急務。 	<ul style="list-style-type: none"> ●本文の趣旨に含まれています。
			<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者と触れ合う機会の多いヘルパーの方、福祉関係の方、民生委員、老人会、町内会のお世話役の方々との協力体制が重要。 	<ul style="list-style-type: none"> ●本文の趣旨に含まれています。
<ul style="list-style-type: none"> ●高齢者が強気の訪問販売業者の勧誘を断るのは不可能に近いので、福祉関連部署との連携と、高齢者宅を訪問するヘルパーさんへの協力要請が必要。事業者を通して社員(消費者)への情報提供も希望。 				

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第2節 消費者の主体的活動への支援(条例第13条～第18条)(つづき)	3 消費者の意見の反映の確保について	3～5頁	●ことさら消費者団体を書く必要はないと思う。	●原案どおり (消費者基本法においても、消費者団体は明確に位置づけられています。)
			●市長への手紙の存在についてもっとアピールし、どのように対応・処理されたかを公表する必要がある。	●すでに実施されております。
			●市長への手紙は返事がくるまでに時間がかり過ぎ。平均2ヶ月では消費者問題では遅すぎる。又、多くの意見が出されても、当事者間だけの意見で多くの市民に反映されない。定期的にも市から市民の声として集約して発表してほしい。	●すでに実施されております。 (市では、「市長への手紙」をいただいてからお返事をお戻りするまで、現在平均1か月程度ですが、時間短縮にはなお努力しているところです。また、結果についても公表しています。)
	4 市長への申出制度の運用について		●何故今ごろ条例に定められた事項の周知をするのか。市長の手紙とどのような違いがあるのかわからない。	●原案どおり。 (「市長への手紙」は、市政に対するご意見やご提案を気軽に出していただくための事業で、みなさんの率直な「声」をお聴かせいただき、市政への反映を図っています。 市長への申出制度は、一定の消費者被害が発生する恐れがあるものについて、申し出て、市長の措置を求める制度ですが、まだ、周知が十分でないので、改めてここで入れているものです。)
			●市長への申出制度の存在についてもっとアピールし、どのように対応・処理されたかを公表する必要がある。	●本文の趣旨に含まれています。
			●消費生活推進員制度が、消費者リーダーの育成を目的にするのではなく、消費者問題に関心を持つ層を増やすのを目的にして強化してほしい。	●原案どおり。 (推進員制度の目的は、消費者リーダーの養成が主な目的となっております。)
	5 消費生活推進員制度の見直し及び活性化について		●全員公募に賛成、やる気のある人で活発な活動を希望。 8件 (賛成の中でも、公募により自治会・町内会のバックアップを受けにくくなることで活動が難しくなることを心配する意見、公募時に活動内容がよく理解されるよう明確な説明を求める意見、公募時の選考基準の検討を求める意見が付されているものが多い。)	●原案どおり。 (現状では、自治会・町内会からの推薦で義務的に選出された方が多いなどによる問題があり、自主的な活動を促進する意味で公募のみとしております。)
			●全員公募に反対。公募と町内会推薦の2本立てがよい。 5件 (公募により自治会・町内会の協力や理解を得にくくなることで活動が難しくなることを心配する意見が多い。)	
			●活動内容を絞り込んだ方がよい。 3件	●本文の趣旨と一致しています。
			●活動内容の絞り込みに反対。 2件	●原案どおり。 (活動が広範囲にわたることで、活動内容がわかりにくいなどの問題があるため、絞り込みを行った方がよいと考えます。)

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第2節 消費者の主体的活動への支援(条例第13条～第18条)(つづき)	5 消費生活推進員制度の見直し及び活性化について(つづき)	3～5頁	<ul style="list-style-type: none"> ●消費生活推進員任期終了者をステップアップ養成し、リーダーや消費者団体メンバーとして再活用したり、又一定期間を経て再委嘱することを提案。 4件 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご意見を踏まえて、次の下線部のように追加します。 P5 15行目 自発的な消費者活動への支援などについても、同時に検討する必要がある→ なお今後は、消費生活推進員経験者の活用を図り、また広く自発的な消費者活動の活性化を図るため、研修機会の提供などの消費者支援の方策についても、同時に検討する必要がある
			<ul style="list-style-type: none"> ●人数の縮小に反対、あるいは区代表、地区代表は必要。 2件 	<ul style="list-style-type: none"> ●原案どおり。 (自治会・町内会からの推薦で義務的に選出された方が多いなどによる問題があり、自主的な活動を促進する意味で、全員公募とすることにより、人数もおのずと縮小されると考えております。)
			<ul style="list-style-type: none"> ●名称・制度等の変更に賛成。 4件 	<ul style="list-style-type: none"> ●本文の趣旨と一致しています。
			<ul style="list-style-type: none"> ●消費生活推進員の活動を担当する行政側の体制強化をする必要がある。 3件 	<ul style="list-style-type: none"> ●原案どおり。 (今後の検討課題として、市に求めていきます。)
			<ul style="list-style-type: none"> ●保育付きとし若い世代も活動できるようにしてほしい。 1件 	<ul style="list-style-type: none"> ●原案どおり。 (今後の検討課題として、市に求めていきます。)
			<ul style="list-style-type: none"> ●活動予算は実績に応じた支給にして、推進員を区役所に人口比率で配置し、出前活動のサービス等を提供する。 1件 	<ul style="list-style-type: none"> ●原案どおり。 (ご意見を踏まえ、今後の制度運用の中で検討するよう市に求めていきます。)
			<ul style="list-style-type: none"> ●地域での身近な活動で、お年寄りからの相談や情報の提供に役立つ活動ができる。もっと活動を知ってもらい、情報を多く提供できるとよい。 4件 	
			<ul style="list-style-type: none"> ●各自治会・町内会での推進員の位置付けの強化や情報交換の場を増やすことが必要。 1件 	<ul style="list-style-type: none"> ●原案どおり。 (全員公募とした場合の地域との連携は今後の課題と考えます。情報交換については、運用の中で検討するよう市に求めていきます。)
			<ul style="list-style-type: none"> ●新規推進員が行動できない区もあり、ちぐはぐだったので、すっきりする必要があると思う。推進員以外の自発的な消費者活動の支援ですが、活動主体のわからない個人団体にも消費生活推進員への支援と同じことをするのであれば反対。 1件 	<ul style="list-style-type: none"> ●今後、運用の中で検討するよう、市に求めていきます。 ●原案どおり。 (今後、多様な活動をしている市民団体等との連携・協働が必要と考えています。)
	6		<ul style="list-style-type: none"> ●2-2-6として、「横浜市消費生活情報センターの情報プラザの充実・活性化をすすめる」という項目の追加をしてほしい。 4件 	<ul style="list-style-type: none"> ●ご意見を踏まえて、P4 2-2-2 に下線部を追加します。 P4 7行目 地域社会における消費者教育及び情報提供の充実や、広く伝わりやすい情報発信の方法を総合的に検討し、また、消費生活総合センターにおける情報プラザ等をより利用しやすい施設として改善を図る必要がある。高齢者を含めた…

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第3節 適正な事業活動の確保(条例第19条～第38条)	1 不当な取引行為に対する対応について	5～6頁	<p>●(下線部のように改正) <u>第3次審議会における提言により、条例に基づく事業者指導が実施されており、効果が出てきている。さらに法律で規制していない新たな取引行為についてより速やかに対応できるように引き続き積極的に見直す必要がある。</u></p>	<p>●ご意見を踏まえ、下線部を修正します。 P5 下から4行目 条例に基づく事業者指導が実施されており(*7)、<u>条例・施行規則に不当な取引行為として規定されていないために調査などが実施できないといった事例は現在のところないと横浜市から報告されているが、法律で規制されていない新たな取引行為などについて、より速やかに対応できるように、施行規則に規定することや第3次審議会の意見具申以降に作成された事業者指導関連の実施要領や様式の見直しなどについては引き続き検討する必要がある。</u> → 条例に基づく事業者指導が実施されており、<u>効果があがっている(*7)。</u>さらに法律で新たに規制されることになった取引行為や法律で規制されていない新たな取引行為などについて、より速やかに対応できるように、<u>条例・施行規則を見直し、また第3次審議会の意見具申以降に作成された事業者指導関連の実施要領・様式を見直すなどについては引き続き検討する必要がある。</u></p>
	2 危険な商品・サービスの対応について		<p>●不当取引行為をする事業者、次々と新手を考え不当な取引行為を繰り返す事業者に対する是正勧告・指導をより迅速かつ強力に実施していく必要がある。</p>	<p>●本文の趣旨に含まれています。</p>
	3 適正な表示の確保について		<p>市民意見なし</p>	<p>●運用の中で検討するよう、市に求めています。</p>
	4 生活関連商品等の調査及び情報提供などについて		<p>●上乘せ条例も必要だと考えるが、これらの法律を知らない人達・企業に講習会等を開いて徹底して欲しい。</p> <p>市民意見なし</p>	
第4節 消費者被害の救済(条例第39条～第45条)	1 消費生活相談体制の充実について	7～8頁	<p>●(下線部のように要望) 消費生活相談が多様化・複雑化し、専門化する傾向にあることから、相談員の資質の向上を図るための支援策として研修の充実をはかるとともに、<u>例えば技術士や技能士などの専門家に相談員が直接相談できるようなシステムを作る必要がある。</u></p>	<p>●ご意見を踏まえ、下線部を削除・追加します。 P7 15行目 充実とともに、例えばファイナンシャルプランナー→ 充実とともに、ファイナンシャルプランナー P7 16行目 専門家の配置について検討する必要がある。→ 専門家の配置や専門家と相談できるシステムづくりについて検討する必要がある。</p>
			<p>●身近な例でわかりやすく、後の始末ではなく、未然防止に力を入れるように要望。</p>	<p>●今後、運用の中で検討するよう市に求めています。</p>
			<p>●相談の内容が物から人へ、商品に対する苦情から契約に関する苦情へと変わり、件数も年々急増し、消費者の意識も向上したと思う。法律知識も必要になり、相談件数に対して相談員数が不足している。人員配置による効率化・公平化は必要だが、人員確保をお願いしたい。今年度のセンター集中相談体制は画期的な改革と評価している。</p>	<p>●今後の運用で検討するよう市に求めています。</p>

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第4節 消費者被害の救済(条例第39条～第45条)(つづき)	1 消費生活相談体制の充実について(つづき)	7～8頁	<p>●充実した相談業務が実施出来るような相談員の置かれている環境の改善等早急に検討・実施していただく必要がある。行政担当の直接出動、専門家のアドバイスを直接聞くことが出来るホットライン制度の設置などの必要性を感じる。消費者が訴訟に巻き込まれるケースもあり、弁護士、裁判所との連携も重要。是非検討・実施をお願いしたい。</p> <p>●他の機関との連携を付け加えて欲しい。金融関係の相談では裁判所との連携が必要。</p> <p>●支援申請は大切な消費者支援だが、運営母体が(組織体)が消極的では何にもできない。今回の消費生活相談窓口サービスの縮小は弱者を切り捨てるもの。</p> <p>●更なる相談機能の充実を希望。消費生活相談が多様化・複雑化、専門化する傾向にある中で、相談員の資質向上のための支援策としての「研修の充実」を願います。</p>	<p>●今後の運用で検討するよう市に求めています。</p> <p>●市では、事業者指導・被害者救済の強化、消費生活相談の相談体制の変更にもなうサービスの改善を進めているものと考えます。</p> <p>●本文の趣旨と一致しています。</p>
	2 相談受付時間外の対応について	<p>●「NPOを育成するなど民の力を活用した方向性を検討すべき」に関して賛同しかねる。公共性、時として行政指導が必要な相談をNPOがどう受けていくのか。条例への適応、被害救済部会の強化に繋がらないのではないかと。</p> <p>●NPOなどの活用、条例に基づく事業者指導が出来るよう、速やかに対応できるような方法を構築する。</p> <p>●休日の相談についてNPOの活用とあるが、事業者指導や被害救済部会の強化には繋がらないと思われ、賛成できない。民の活用の検討ではなく、消費者啓発の充実や相談機能の充実が必要。</p> <p>●個人情報の問題もあるので、NPOを使う時は厳格な規準を設ける方がよい。</p> <p>●ファックス・電子メールでの受付も時代の流れとして必要と思うが、送られてくる内容の質や表現により、機械的に処理が出来ないものも多く発生すると考えられ、対応・活用については、まだまだ慎重に検討しなければいけない問題が多くあると考える。NPOの活用については、機能と責任範囲について明確化し、協力体制の検討・整備が必要。</p> <p>●新メディアのインターネットと携帯電話の活用による24時間消費者の保護体制、システムの確立と早期実施。</p> <p>●消費生活相談は詳細な聞き取りが大切なので、FAXやメールで相談を受けるよりもインターネットでの情報提供を充実させてほしい。</p>	<p>●原案どおり。(NPOとの連携は図れるものと考えます。)</p> <p>●ご意見を踏まえ、次のように修正します。 P8 2行目 NPO(Non-Profit Organization 民間非営利団体)を育成するなど民の力を活用→ 相談処理能力や個人情報保護などを考慮して、NPO(Non-Profit Organization 民間非営利団体)など民の力を活用</p> <p>●本文の趣旨と一致しています。(NPOの活用については、運用の中で検討するよう、市に求めています。)</p> <p>●原案どおり。(今後の検討課題として、市に求めています。)</p> <p>●運用の中で検討するよう、市に求めています。</p>	
	3 被害救済部会によるあっせん・調停の手続きについて		市民意見なし	

中間報告	項目	頁	市民意見要旨	審議会の考え方
第5節 その他(条例第1条～第6条・第46条・第47条)	1 国の法整備及び政策の反映について	8～9頁	●消費者団体の実力をつけることが先決。市民に向けて発信して欲しい。	●消費者団体の位置付けについては、今後の検討課題と考えております。
	2 財産の追加について		●条例第2条(1・4・5・6)のほか財産の追加と、これらの規定が生きるよう運用されることが重要。	●今後の検討課題と考えております。
	3 他機関との連携強化について		市民意見なし	
	4 条例制定時の考え方の確認について		市民意見なし	

横浜市消費生活条例

制定 平成8年3月28日条例第13号

目次

- 第1章 総則(第1条—第6条)
- 第2章 横浜市消費生活審議会(第7条—第12条)
- 第3章 消費者の主体的活動への支援(第13条—第18条)
- 第4章 適正な事業活動の確保
 - 第1節 安全な商品又はサービスの確保(第19条—第22条)
 - 第2節 適正な表示及び包装の確保(第23条・第24条)
 - 第3節 適正な取引の確保(第25条—第30条)
 - 第4節 生活関連商品等の安定的な供給の確保(第31条—第35条)
 - 第5節 調査、公表等(第36条—第38条)
- 第5章 消費者被害の救済(第39条—第45条)
- 第6章 雑則(第46条・第47条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費生活に関し、消費者の主体的活動への支援、適正な事業活動の確保、消費者被害の救済その他横浜市(以下「市」という。)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、市民の安全で快適な消費生活の実現を図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、市、消費者及び事業者は、相互の協力と信頼を基調として、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) 商品又はサービスによって、生命及び身体を侵されることなく消費生活を営むこと。
- (2) 消費生活を営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受けること。
- (3) 消費生活を営む上で必要な情報の提供を速やかに受けること。
- (4) 消費生活において、商品又はサービスについての適正な表示により、適切な判断及び自由な選択を行うこと。
- (5) 消費生活において、取引を適正な方法及び条件により行うこと。
- (6) 消費生活において、不当に受けた被害から速やかに救済されること。
- (7) 消費生活に関する施策について意見を表明し、及び参加すること。

(市の責務等)

第3条 市は、市民の安全で快適な消費生活の実現を図るため、経済社会の進展に対応した総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、市が実施する消費生活に関する施策に協力するとともに、安全な商品及びサービスを適正に供給する責務を有する。

3 消費者は、自ら消費生活に関する知識を深め、主体的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

(環境への配慮)

第4条 市、消費者及び事業者は、良好な環境が市民の健康で文化的な生活に欠くことのできないものであることを認識し、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、それぞれが積極的な役割を果たすものとする。

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、消費者及び事業者が環境への負荷(人の活動により環境に加えられる影響であって、環境の保全上の支障の原因となるおそれのあるものをいう。次項及び第4項において同じ。)の低減を図ることができるよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又はサービスの選択若しくは利用に際して、環境への負荷を低減するよう努めなければならない。

4 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境への負荷の低減及び消費者の環境に配慮した自主的な努力への協力を努めなければならない。

(国又は他の地方公共団体との相互協力)

第5条 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要があるときは、国又は他の地方公共団体に対して、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、協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(国又は県への措置要求等)

第6条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現を図るために必要があると認めるときは、国又は神奈川県に対して、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

第2章 横浜市消費生活審議会

(設置)

第7条 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、並びに消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

(組織)

第8条 審議会は、委員20人以内をもって組織する。

2 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、市長が任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者
- (4) 横浜市職員
- (5) 前各号に掲げる者のほか、市長が必要と認める者

(委員の任期)

第9条 委員の任期は、2年とする。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。

2 委員は、再任されることができる。

(会長及び副会長)

第10条 審議会に、会長及び副会長1人を置く。

2 会長及び副会長は、委員の互選によって定める。

3 会長は、審議会を代表し、会務を総理し、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。

(部会)

第11条 審議会に、規則で定めるところにより、部会を置くことができる。

2 部会の委員は、審議会の委員のうちから、会長が指名する。

3 部会に、部会長を置き、部会長は、部会の委員の互選によって定める。

(専門委員)

第12条 審議会に、特別の事項を調査研究させる必要があるときは、専門委員を置くことができる。

2 専門委員は、学識経験のある者その他市長が必要と認める者のうちから、市長が任命する。

3 専門委員は、当該特別の事項に関する調査研究が終了したときは、解任されたものとする。

第3章 消費者の主体的活動への支援

(学習条件の整備及び消費者教育の推進等)

第13条 市は、消費者の消費生活に関する自発的な学習等を支援するため、必要な条件の整備に努めるものとする。

2 市は、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要な教育の推進及び知識の普及に努めるものとする。

(情報の提供等)

第 14 条 市は、消費者が経済社会の変化に対応した消費生活を営むために必要な情報の収集、整理及び消費者への速やかな提供に努めるものとする。

(消費者の意見の反映)

第 15 条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現に資するため、広く消費者の意見、要望等を把握し、市の消費生活に関する施策に反映させるよう努めるものとする。

(消費生活推進員)

第 16 条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の推進に熱意と識見を有する者のうちから、消費生活推進員を委嘱することができる。

2 消費生活推進員は、消費生活に関する知識の普及及び消費者の自主的な活動を推進するとともに、市が実施する消費生活に関する施策への協力その他の活動を行う。

(消費者と事業者の交流の機会の確保)

第 17 条 市長は、消費者の意見が事業者の事業活動に反映されるよう消費者と事業者との対話その他交流の機会の確保に努めるものとする。

(市長への申出)

第 18 条 市民は、消費生活上の支障の発生又は拡大を防止するため、市長がこの条例に定める措置をとる必要があると認めるときは、市長に対して、その旨を申し出ることができる。

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、適切な措置をとるものとする。

第 4 章 適正な事業活動の確保

第 1 節 安全な商品又はサービスの確保

(危険な商品又はサービスの供給の禁止等)

第 19 条 事業者は、消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、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又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあることが明らかになったときは、当該事実の発表、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の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

(危害に関する調査及び情報提供等)

第 20 条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、当該商品又はサービスについて、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査のみによっては同項の疑いを解消することが困難で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て、資料の提出そ

の他の方法により、当該商品又はサービスが当該危害に関して安全であることを立証するよう求めることができる。

- 3 市長は、第1項の調査又は前項の規定による立証の結果、消費者の生命又は身体の安全を確保するために必要があると認めるときは、当該調査又は立証の経過又は結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

(危険な商品又はサービスについての勧告)

第21条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認定したときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対して、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の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

- 2 市長は、前項の規定による認定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。

(危険な商品又はサービスの公表等)

第22条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、直ちに、当該商品又はサービスの名称、これ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。

- 2 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに、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の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

第2節 適正な表示及び包装の確保

(適正な表示の確保)

第23条 事業者は、商品又はサービスの性質に応じ、次に掲げる事項を適正に表示するよう努めなければならない。

- (1) 商品又はサービスについて、品質その他の内容並びに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
- (2) 商品又はサービスについて、販売又は提供の価格及び質量、容積、時間、回数等の単位当たりの価格
- (3) 商品又はサービスについて、消費者に供給した後の保証の内容
- (4) 自動販売機その他これに類する機械により供給する商品又はサービスについて、その内容及び取引条件並びに当該事業者との連絡に必要な事項
- (5) 再利用又は再生利用が可能な商品について、その方法
- (6) 廃棄に際して特別な注意を必要とする商品について、その廃棄の方法
- (7) 使用又は利用の方法によっては消費者の生命又は身体に危害が発生することが予測される商品又はサービスについて、当該危害の具体的内容及びその発生を回避するための使用又は利用の方法

- 2 市長は、消費者が商品を購入し、使用し、若しくは廃棄し、又はサービスを購入し、若しくは利用するに当たり、適切な選択及び判断を行うために必要があると認めるときは、商品又はサービスごとに表示すべき事項及びその方法について事業者が守るべき基準を定めることができる。
- 3 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。当該基準を変更し、又は廃止しようとするときも、また、同様とする。
- 4 市長は、第2項の基準を定めたときは、これを告示するものとする。当該基準を変更し、又は廃止したときも、また、同様とする。
- 5 市長は、事業者が第2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、又は勧告することができる。

(包装の適正化)

- 第24条 事業者は、商品の包装(容器を含む。以下同じ。)について、商品の内容を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。
- 2 事業者は、資源の節約に資する商品の包装に努めるとともに、包装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、又は廃棄されるよう配慮しなければならない。
 - 3 事業者は、消費者に危害が及ぶことがないようにするため、包装の安全性を確保しなければならない。

第3節 適正な取引の確保

(広告の適正化)

- 第25条 事業者は、商品又はサービスの広告について、虚偽又は誇大な表現その他消費者が選択を誤るおそれがある表現をしてはならない。

(計量の適正化)

- 第26条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たっては、消費者が不利益を被ることがないようにするため、適正な計量の実施に努めなければならない。
- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引について、適正な計量の実施を確保するために必要な施策を講ずるものとする。

(不当な取引行為の禁止)

- 第27条 市長は、事業者が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を、不当な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 消費者に対して、販売の意図を隠して接近し、又は商品若しくはサービスの内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供して、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、消費者の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) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすことが明白な事項を内容とする契約を締結させる行為
 - (4) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与をする契約において、当該購入に係る他の事業者の行為が前3号のいずれかの行為に該当することを知りながら、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等の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、又は債務を履行させる行為
 - (6) 契約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て、適切な処理をせず、履行をいたずらに遅延させ、又は不当に拒否する行為
 - (7) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与をする契約において、当該購入に係る当該他の事業者に対して生じている事由をもってする当該消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
 - (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又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
- 2 事業者は、消費者と取引を行うに当たっては、前項の不当な取引行為を行ってはならない。

(不当な取引行為に関する調査及び情報提供)

第28条 市長は、事業者が行う取引行為が前条第1項の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、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査の結果、当該取引行為による被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、当該取引行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

(不当な取引行為についての勧告等)

第29条 市長は、事業者が第27条第2項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、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。

(不当な取引行為の公表)

第 30 条 市長は、第 27 条第 2 項の規定に違反する事業者の行為により多数の消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、その被害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、当該違反行為の内容、当該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ことができる。

第 4 節 生活関連商品等の安定的な供給の確保

(生活関連商品等の調査等)

第 31 条 市長は、日常生活と関連性の高い商品若しくはサービス又はこれらの原材料その他のもの(以下「生活関連商品等」という。)のうち必要と認めるものについて、価格の動向、需給及び流通の状況その他必要な事項の調査を行うものとする。

2 市長は、市民の消費生活の安定を図るため、生活関連商品等の円滑な供給を確保する必要があると認めるときは、事業者に対して、当該生活関連商品等の供給その他必要な措置をとるよう要請することができる。

(特定商品等の指定)

第 32 条 市長は、生活関連商品等が不足し、又は不足するおそれがある場合、その価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合その他消費者に著しく不利益となるおそれがある場合において、必要があると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する生活関連商品等(以下「特定商品等」という。)として指定することができる。

2 市長は、前項の規定により特定商品等を指定したときは、これを告示するものとする。指定を解除したときも、また、同様とする。

(特定商品等の調査)

第 33 条 市長は、前条第 1 項の規定により特定商品等を指定したときは、その不足又は価格の上昇の状況又は要因その他必要な事項について、調査を行うものとする。

(生活関連商品等に関する情報提供)

第 34 条 市長は、生活関連商品等の円滑な供給若しくは価格の安定又は消費者の商品若しくはサービスの適切な選択を確保するために必要があると認めるときは、第 31 条第 1 項又は前条の調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

(不適正な行為についての勧告)

第 35 条 市長は、第 33 条の調査の結果、特定商品等を供給する事業者がその円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で当該特定商品等を供給していると認定したときは、当該事業者に対して、当該行為を是正するよう勧告することができる。

2 市長は、前項の規定による認定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5節 調査、公表等

(立入調査等)

第36条 市長は、第20条第1項、第28条第1項若しくは第33条の調査又は第23条第5項の規定による指導若しくは勧告を行うために必要な限度において、事業者に対して、報告を求め、又はその職員に事業者の事務所、事業所その他事業に関係のある場所に立ち入らせ、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

2 市長は、第20条第1項の調査を行うため、必要最小限度の数量の商品又は事業者がサービスを提供するために使用する物若しくはサービスに関する資料(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。

3 第1項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。

4 市長は、第2項の規定により事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対して、正当な補償を行うものとする。

5 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。

(公表)

第37条 市長は、事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

(1) 第20条第2項の規定による立証をせず、又は虚偽の資料若しくは方法によりこれをしたとき。

(2) 第21条第1項、第23条第5項、第29条又は第35条第1項の規定による勧告に従わないとき。

(3) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同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。

(4) 前条第2項の規定による商品等の提出を拒んだとき。

2 市長は、前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。

(意見の聴取)

第38条 市長は、前条第1項の規定による公表をしようとする場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対して、あらかじめ、その旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、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。

第5章 消費者被害の救済

(事業者の苦情処理体制の整備)

第39条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情の申出を適切かつ速やかに処理するため、苦情の処理体制の整備に努めなければならない。

(助言その他の措置等)

第40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申出があったときは、当該被害からの救済のために必要な当該消費者への助言その他の措置をとるものとする。

2 市長は、前項の措置をとるために必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の関係人に対して、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41条 市長は、前条第1項の措置をとったにもかかわらず解決することが困難な紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停に付することができる。

(訴訟の援助)

第42条 市長は、事業者の事業活動により被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者に対し訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件(特に緊急を要する場合その他市長が適当と認める場合は、第3号に掲げる要件を除く。)を満たすときは、当該被害者に当該訴訟に係る経費(以下「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) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。
- (2) 当該訴訟資金の額が損害の額を超え、又は超えるおそれがある等当該被害者が援助を受けなければ当該訴訟を提起し、維持し、又は応訴することが困難であること。
- (3) 当該被害に係る紛争が審議会のあっせん又は調停に付されていること。
- (4) 当該被害者が当該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。

(訴訟資金の範囲及び額等)

第43条 訴訟資金の貸付けの範囲は、当該訴訟の遂行に要する裁判手続費用、弁護士費用その他規則で定める費用とする。

2 訴訟資金の貸付けの額及び償還期限は、規則で定める。

3 訴訟資金の貸付金は、無利子とする。

(貸付けの申込み及び決定)

第44条 訴訟資金の貸付けを受けようとする者は、規則で定めるところにより、市長に申し込まなければならない。

- 2 市長は、前項の規定による申込みが第 42 条の要件に該当すると認めるときは、審議会に諮り、当該申込みについて、訴訟資金の貸付けの適否、範囲及び額を決定するものとする。

(貸付金の償還等)

第 45 条 訴訟資金の貸付けを受けた者は、その償還期限が到来したときは、速やかに、貸付金の全額を返還しなければならない。ただし、規則で定める場合においては、市長は、直ちに、貸付金の全額を返還させ、又は貸付金の返還を猶予し、若しくは貸付金を分割して返還させることができる。

- 2 訴訟資金の貸付けを受けた者が当該訴訟の結果得た額が当該貸付金の額に満たなかった場合その他規則で定める場合は、前項の規定にかかわらず、市長は、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 6 章 雑則

(適用除外)

第 46 条 第 4 章第 1 節の規定は、薬事法(昭和 35 年法律第 145 号)第 2 条第 1 項に規定する医薬品については、適用しない。

- 2 第 4 章及び第 5 章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者として規則で定める者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 商品若しくはサービス又はこれらの原材料その他のものの価格で、法令に基づいて規制されているもの

- 3 第 37 条第 1 項の規定による公表については、横浜市行政手続条例(平成 7 年 3 月横浜市条例第 15 号)第 36 条第 2 項の規定は、適用しない。

(委任)

第 47 条 この条例に定めるもののほか、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 8 年 10 月 1 日から施行する。

横浜市消費生活条例施行規則

制 定 平成 8 年 9 月 13 日規則第 81 号
最近改正 平成 14 年 3 月 1 日規則第 12 号

目次

- 第 1 章 総則(第 1 条)
- 第 2 章 横浜市消費生活審議会(第 2 条—第 6 条)
- 第 3 章 消費者の主体的活動への支援(第 7 条・第 8 条)
- 第 4 章 適正な事業活動の確保(第 9 条—第 15 条)
- 第 5 章 消費者被害の救済(第 16 条—第 31 条)
- 第 6 章 雑則(第 32 条・第 33 条)
- 附則

第 1 章 総則

(趣旨)

第 1 条 この規則は、横浜市消費生活条例(平成 8 年 3 月横浜市条例第 13 号。以下「条例」という。)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

第 2 章 横浜市消費生活審議会

(会議)

第 2 条 横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)の会議は、会長が招集する。

2 審議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ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。

(部会)

第 3 条 審議会に、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、消費者被害救済部会を置く。

2 審議会は、必要があると認めるときは、前項に規定する部会以外の部会を置くことができる。

3 部会は、委員 10 人以内をもって組織する。

4 部会長は、部会の事務を掌理し、部会の審議の経過及び結果を審議会に報告するものとする。

5 部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、部会に属する委員のうちから、あらかじめ部会長が指名した委員がその職務を代理する。

6 前条の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条中「審議会」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と、「委員」とあるのは「部会の委員」と読み替えるものとする。

(関係者の出席等)

第 4 条 会長及び部会長は、審議会及び部会において必要があると認めるときは、次に掲げる者に、出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(1) 調査審議される事項に関係を有する者

(2) 調査審議される事項について専門的な知識を有する者

(3) あっせん又は調停に付された紛争の当事者及び当該紛争に関係を有する者

(4) 前3号に掲げる者のほか、会長又は部会長が必要と認める者
(庶務)

第5条 審議会の庶務は、経済局において処理する。
(委任)

第6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、会長が審議会に諮って定める。

第3章 消費者の主体的活動への支援

(消費生活推進員)

第7条 消費生活推進員の任期は、2年とし、2回に限り再任されることができる。
(市長への申出)

第8条 条例第18条第1項の規定により市長に対して申出をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した申出書を市長に提出しなければならない。

- (1) 申出人の住所及び氏名(法人にあっては、主たる事務所の所在地、名称及び代表者の氏名)
- (2) 申出に係る消費生活上の支障の内容
- (3) 求める措置の内容
- (4) 前3号に掲げる事項のほか、参考となる事項

2 市長は、条例第18条第1項の規定による申出があったときは、これを誠実に処理し、処理の経過及び結果を当該申出人に通知するものとする。

第4章 適正な事業活動の確保

(安全であることの立証の要求)

第9条 条例第20条第2項の規定による事業者に対する立証の要求は、立証要求書(第1号様式)により行うものとする。

2 市長は、事業者から市長が指定する立証期限までに立証することが困難である旨の申出があった場合において、やむを得ない理由があると認めるときは、当該期限を延長することができる。

(勧告)

第10条 次の各号に掲げる勧告は、当該各号に掲げる勧告書により行うものとする。

- (1) 条例第21条第1項の規定による勧告 危険な商品・サービスの排除勧告書(第2号様式)
- (2) 条例第23条第5項の規定による勧告 表示等の基準遵守勧告書(第3号様式)
- (3) 条例第29条の規定による勧告 不当な取引行為の是正勧告書(第4号様式)
- (4) 条例第35条第1項の規定による勧告 不適正な行為の是正勧告書(第5号様式)

(危険な商品又はサービス等の公表)

第11条 条例第22条第1項、第30条及び第37条第1項の規定による公表は、横浜市報で公告するほか、広く市民に周知させる方法により行うものとする。

2 市長は、条例第22条第1項の規定による公表を行ったときは危険な商品・サービスの公表通知書(第6号様式)を、条例第30条の規定による公表を行ったときは不当な取引行為の公表通知書(第7号様式)を当該公表に係る事業者に対し交付するものとする。ただし、当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

3 市長は、条例第 22 条第 1 項及び第 30 条の規定による公表を行ったときは、その旨を審議会に報告するものとする。

(不当な取引行為)

第 12 条 条例第 27 条第 1 項に規定する不当な取引行為は、別表のとおりとする。

(立入調査等)

第 13 条 条例第 36 条第 1 項の規定により事業者に対し報告を求めるときは報告要求書(第 8 号様式)により、同条第 2 項の規定により商品等の提出を求めるときは商品等の提出要求書(第 9 号様式)により行うものとする。

2 条例第 36 条第 1 項の規定により立入調査又は質問を行う職員は、関係人に立入調査書(第 10 号様式)を提示しなければならない。

3 条例第 36 条第 3 項に規定する身分を示す証明書は、身分証明書(第 11 号様式)とする。

(補償の請求)

第 14 条 条例第 36 条第 4 項の規定により補償を請求しようとする者は、損失補償請求書(第 12 号様式)を市長に提出しなければならない。

2 市長は、前項に規定する請求書が提出されたときは、補償すべき額を決定し、その結果を損失補償額決定通知書(第 13 号様式)により当該請求者に通知するものとする。

(意見の聴取)

第 15 条 条例第 38 条の規定による意見の聴取は、口頭で意見を述べることを市長が認めたとときを除き、意見を記載した書面(以下「意見書」という。)を提出させて行うものとする。

2 意見書を提出する際(口頭で意見を述べる機会の付与を行う場合にあっては、その際)には、証拠書類等を提出することができる。

3 市長は、意見書の提出期限(口頭で意見を述べる機会の付与を行う場合にあっては、その日時)までに相当の期間において、条例第 37 条第 1 項の規定による公表に係る事業者に対し、予定される公表の内容等を意見聴取通知書(第 14 号様式。口頭で意見を述べる機会の付与を行う場合にあっては、第 15 号様式)により通知するものとする。

第 5 章 消費者被害の救済

(あっせん又は調停の開始の通知)

第 16 条 審議会は、条例第 41 条の規定によりあっせん又は調停を開始しようとするときは、その旨を当該被害の申出人及びその相手方となる事業者(以下「紛争当事者」という。)に通知するものとする。

(あっせん又は調停の終結)

第 17 条 審議会は、紛争当事者間にあっせんが成立し、又は紛争当事者が調停案を受諾したときは、当該あっせん又は調停を終了する。

2 審議会は、あっせん又は調停によっては紛争の解決の見込みがないと認めるとき、又は紛争当事者が訴訟を提起したときは、あっせん又は調停を打ち切ることができる。

3 審議会は、前 2 項の規定によりあっせん又は調停を終結したときは、その経過及び結果を市長に報告するものとする。

4 市長は、審議会のおけるあっせん又は調停に付された紛争のうち、特に必要があると認めるものの審議会におけるあっせん又は調停の経過及び結果を、市民に明らかにするものとする。

(貸付けの範囲)

第 18 条 条例第 43 条第 1 項に規定する規則で定める費用は、次のとおりとする。

- (1) 書証作成費用、通信連絡費用その他訴訟に通常要すると市長が認めた費用
 - (2) 権利の保全に要する費用(裁判所が決定した保証金、裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税の額並びに執行官法(昭和 41 年法律第 111 号)の規定による手数料及び費用に限る。)
- (貸付けの額)

第 19 条 条例第 43 条第 2 項に規定する訴訟資金の貸付けの額は、訴訟 1 件につき審級ごとに 2,500,000 円以内とし、次条の規定による申込みの額の範囲内で市長が定める。

(貸付けの申込み)

第 20 条 条例第 44 条第 1 項の規定により訴訟資金の貸付けの申込みをしようとする者は、消費者訴訟資金貸付申込書(第 16 号様式)を市長に提出しなければならない。

(貸付けの決定)

第 21 条 市長は、条例第 44 条第 2 項の規定により訴訟資金の貸付けの適否等を決定したときは、消費者訴訟資金貸付承認・不承認決定通知書(第 17 号様式)によりその旨を当該申込者に通知するものとする。

(貸付金の交付)

第 22 条 前条に規定する訴訟資金の貸付けの決定通知を受けた者は、当該通知を受けた日から 14 日以内に消費者訴訟資金貸付契約書(第 18 号様式)により契約(以下「貸付契約」という。)を締結しなければならない。

- 2 貸付契約の申込者は、当該契約に確実な連帯保証人を立てなければならない。
- 3 市長は、貸付契約を締結した後、直ちに貸付金を交付するものとする。

(貸付けの決定の取消し)

第 23 条 市長は、条例第 44 条第 2 項の規定により訴訟資金の貸付けの決定を受けた者が次のいずれかに該当するときは、当該貸付けの決定を取り消すことができる。

- (1) 前条第 1 項に規定する期間内に貸付契約を締結しないとき。
- (2) 虚偽の申込みその他不正の手段によって貸付けの決定を受けたとき。
- 2 市長は、前項の規定により貸付けの決定を取り消したときは、その旨を消費者訴訟資金貸付決定取消通知書(第 19 号様式)により当該貸付けの決定を受けた者に通知するものとする。

(追加貸付け)

第 24 条 貸付契約により貸付金の交付を受けた者(以下「借受者」という。)は、当該貸付金に追加して貸付けを受ける必要が生じたときは、貸付金の追加申込みをすることができる。

- 2 借受者は、前項に規定する追加貸付けを受けようとするときは、消費者訴訟資金追加貸付申込書(第 20 号様式)を市長に提出しなければならない。
- 3 第 18 条、第 19 条及び第 21 条から前条までの規定は、前 2 項の規定による追加貸付けについて準用する。この場合において、第 19 条中「2,500,000 円以内」とあるのは「2,500,000 円から既に貸付けを受けている額を控除した額の範囲内」と読み替えるものとする。

(貸付金の償還期限)

第 25 条 条例第 43 条第 2 項に規定する貸付金の償還期限は、当該訴訟の終了の日から 6 月を経過した日とする。

(貸付金の即時返還)

第 26 条 条例第 45 条第 1 項ただし書の規定により直ちに貸付金の全額を返還させることができる場合は、借受者が次のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 貸付金を貸付けの目的以外の目的に使用したとき、又は正当な理由なく貸付けの目的に使用しないとき。
- (2) 虚偽その他不正な手段により貸付金の交付を受けたとき。
- (3) 正当な理由なく訴えを取り下げたとき。
- (4) 確実な連帯保証人を欠き、新たに立てることができなくなったとき。
- (5) 前各号に掲げる場合のほか、条例及びこの規則に違反し、又は市長の指示に従わないとき。

2 前項の規定による貸付金の返還の請求は、消費者訴訟資金即時返還請求書(第 21 号様式)により行うものとする。

(貸付金の返還の猶予等)

第 27 条 条例第 45 条第 1 項ただし書の規定により貸付金の返還を猶予し、又は貸付金を分割して返還させることができる場合は、借受者に災害、疾病、失職その他第 25 条に規定する償還期限内に貸付金を返還することが困難である事情があると市長が認めた場合とする。

2 条例第 45 条第 1 項ただし書の規定により貸付金の返還の猶予を受け、又は貸付金を分割して返還しようとする者は、消費者訴訟資金償還期限延長・分割返還申請書(第 22 号様式)を市長に提出しなければならない。

3 市長は、前項の規定により申請書の提出があった場合において、その適否等を決定したときは、消費者訴訟資金償還期限延長・分割返還承認・不承認決定通知書(第 23 号様式)によりその旨を当該申請者に通知するものとする。

(返還債務の免除)

第 28 条 条例第 45 条第 2 項に規定する規則で定める場合は、次のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいないとき。
- (2) 借受者が訴訟に敗訴した場合において、貸付金を返還することができないやむを得ない事情があると市長が認めたとき。
- (3) 前 2 号に掲げる場合のほか、市長が特に必要と認めたとき。

2 条例第 45 条第 2 項の規定により貸付金の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟資金返還債務免除申請書(第 24 号様式)を市長に提出しなければならない。

3 市長は、前項の規定により申請書の提出があった場合において、その適否等を決定したときは、消費者訴訟資金返還債務免除承認・不承認決定通知書(第 25 号様式)によりその旨を当該申請者に通知するものとする。

(違約金)

第 29 条 市長は、借受者が定められた償還期限までに正当な理由なく貸付金を返還しなかったときは、当該償還期限(償還期限の延長を承認された場合は、延長後の償還期限)の翌日から返還の日までの期間の日数に応じ、その返還額について年 14.6 パーセントの割合を乗じて計算した違約金を徴収するものとする。

2 前項の規定による違約金の額の計算についての年当たりの割合は、閏^{じゆん}年の日を含む期間についても、365 日の割合とする。

(届出事項)

第 30 条 借受者は、貸付金の返還の完了に至るまでの間において、次のいずれかに該当するときは、速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

- (1) 訴訟を提起したとき。

- (2) 訴訟が終了したとき。
 - (3) 訴訟について請求の趣旨を変更したとき。
 - (4) 借受者の住所又は氏名の変更があったとき。
 - (5) 借受者が後見開始又は保佐開始の審判を受けたとき。
 - (6) 訴訟の相手方である事業者について、住所又は氏名(法人にあっては、主たる事務所の所在地、名称又は代表者の氏名)の変更があったとき。
 - (7) 連帯保証人が死亡したとき、その他連帯保証人を変更する必要があったとき。
- 2 借受者が死亡したときは、借受者の相続人は、速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

(平 12 規則 76・一部改正)

(訴訟の経過の報告等)

第 31 条 市長は、借受者又はその訴訟代理人に対し、貸付金に係る訴訟の進ちょく状況、貸付金の使用状況その他必要な事項に関し、報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

第 6 章 雑則

(適用除外)

第 32 条 条例第 46 条第 2 項第 1 号に規定する規則で定める者は、次のとおりとする。

- (1) 診療放射線技師法(昭和 26 年法律第 226 号)第 2 条第 2 項に規定する診療放射線技師
 - (2) 臨床検査技師、衛生検査技師等に関する法律(昭和 33 年法律第 76 号)第 2 条に規定する臨床検査技師及び衛生検査技師
 - (3) 保健師助産師看護師法(昭和 23 年法律第 203 号)第 2 条、第 3 条、第 5 条及び第 6 条に規定する保健師、助産師、看護師及び准看護師
 - (4) 歯科衛生士法(昭和 23 年法律第 204 号)第 2 条に規定する歯科衛生士
 - (5) 歯科技工士法(昭和 30 年法律第 168 号)第 2 条第 2 項に規定する歯科技工士
 - (6) 理学療法士及び作業療法士法(昭和 40 年法律第 137 号)第 2 条第 3 項及び第 4 項に規定する理学療法士及び作業療法士
 - (7) 視能訓練士法(昭和 46 年法律第 64 号)第 2 条に規定する視能訓練士
 - (8) 臨床工学技士法(昭和 62 年法律第 60 号)第 2 条第 2 項に規定する臨床工学技士
 - (9) 義肢装具士法(昭和 62 年法律第 61 号)第 2 条第 3 項に規定する義肢装具士
 - (10) 救急救命士法(平成 3 年法律第 36 号)第 2 条第 2 項に規定する救急救命士
 - (11) あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律(昭和 22 年法律第 217 号)第 1 条に規定するあん摩マッサージ指圧師免許、はり師免許又はきゅう師免許を有する者
 - (12) 柔道整復師法(昭和 45 年法律第 19 号)第 2 条第 1 項に規定する柔道整復師
- (平 14 規則 12・一部改正)
- (委任)

第 33 条 この規則の施行について必要な事項は、経済局長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この規則は、平成 8 年 10 月 1 日から施行する。
(経過措置)
- 2 この規則の施行後最初の審議会の会議は、市長が招集する。

附 則(平成 8 年 11 月規則第 109 号)

この規則は、平成 8 年 11 月 21 日から施行する。

附 則(平成 12 年 3 月規則第 76 号)

(施行期日)

- 1 この規則は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。ただし、別表第 8 項第 1 号の改正規定は、公布の日から施行する。

(経過措置)

- 2 この規則の施行の際現にこの規則による改正前の横浜市消費生活条例施行規則の規定により作成されている様式書類は、なお当分の間、適宜修正の上使用することができる。

附 則(平成 13 年 3 月規則第 43 号)

この規則は、平成 13 年 6 月 1 日から施行する。ただし、別表第 8 項第 1 号の改正規定中「行う権利」の次に「並びに消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 4 条第 1 項から第 3 項まで(同法第 5 条第 1 項で準用する場合を含む。))の規定による契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消す権利」を加える部分は、平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

附 則(平成 14 年 2 月規則第 12 号) 抄

(施行期日)

- 1 この規則は、平成 14 年 3 月 1 日から施行する。

別表(第 12 条)

(平 8 規則 109・平 12 規則 76・平 13 規則 43・一部改正)

- 1 条例第 27 条第 1 項第 1 号の規定に該当する不当な取引行為
 - (1) 商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、若しくはその販売以外のことを主要な目的であるかのように告げて消費者に近寄り、若しくは電話等の通信手段を用いて連絡をとり、又はそのような広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (2) 商品又はサービスの品質等の内容、価格等の取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する事項について、重要な情報を故意に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (3) 商品又はサービスの販売に際し、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要性を有する事項について、虚偽の事実又は誤信させるような事実を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (4) 商品又はサービスの品質等の内容又は価格等の取引条件が実際のもの又は他の事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者を誤信させるような表現を用い、又はそのような広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (5) 消費者の自宅等に一方的に電話をし、商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、又はその販売以外のことを主要な目的であるかのように告げるにより消費者を在宅させるように仕向けて訪問し、又は営業所その他の場所に呼び出して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (6) 商品又はサービスの購入、利用又は設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (7) 自らを官公署、公共的団体、公益事業を行う団体等の職員と誤信させるような言動等を用い、又は官公署、公共的団体、公益事業を行う団体等の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動等を用いることにより、自己の信用度を誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (8) 他人の商号、商標等若しくはこれらに類似する商号、商標等を使用することにより、又はこれらの他人と密接な関連があるかのように誤信させることにより、自己の信用度を誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (9) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与(以下「与信」という。)をする契約(以下「与信契約」という。)に伴い、当該他の事業者を含む多数の当事者が関係を有する場合において、支払期間、手数料等の与信の条件、当該多数の当事者間の債権及び債務に係る関係その他の重要な情報を故意に提供せず、又はそれらについて誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 2 条例第 27 条第 1 項第 2 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (2) 消費者が契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず、消費者に迷惑を掛けるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (3) 消費者の年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るようによそよそし、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (4) 路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反して、その場で、若しくは営業所その他の場所へ誘引して、執ように若しくは威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (5) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、又は消費者が契約を締結する意思のない旨を表示しているにもかかわらず、消費者の自宅等に一方的に電話をして、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (6) 商品又はサービスを販売する目的で、無料検査、親切行為その他の無償のサービス又は商品の供給を行い、これによる消費者の心理的負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (7) 商品又はサービスの購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (8) 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をしないまま、消費者に著しく不当な不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又はこのような契約を締結させる行為
 - (9) 消費者が購入する意思を表示していないにもかかわらず、商品を一方的に消費者の自宅等に送り付け、代金引換で受領させ、契約を締結させる行為
 - (10) 消費者又はその親族等の不幸を予言し、これらの者の健康又は財産の不安その他の生活上の不安をことさらにおおる等消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (11) 主たる販売目的以外の商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、不当に消費者の購買意欲をあり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (12) 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、消費者の自宅等に電話をし、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 3 条例第 27 条第 1 項第 3 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、消費者に異常に高額又は高率な負担を求める内容の契約を締結させる行為
- (2) 消費者の契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しをする権利を制限して、消費者に著しく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
- (3) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品又はサービスと異なるもの又は消費者が表示した年齢、職業、収入等とは異なった事項を記載した契約書面を作成して、消費者に著しく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) 商品又はサービスの販売に際し、事業者の氏名若しくは名称若しくは住所又はその連絡先若しくは当該販売を担当した者の氏名について明らかにせず、又はこれらについて偽った内容の契約を締結させる行為
- (5) 消費者にとって不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって供給される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させる行為
- (6) 当該契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為
- (7) 商品又はサービスの購入に伴って消費者が受ける信用がその者の返済能力を著しく超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与と一体をなした内容の契約を締結させる行為
- (8) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる事業者の免責に関する定めがある契約を締結させる行為
- (9) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる契約条件の変更を事業者が一方的に行うことができることとした内容の契約を締結させる行為
- (10) 消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる契約を締結させる行為
- 4 条例第 27 条第 1 項第 4 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 与信が消費者の返済能力を著しく超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為
- (2) 与信契約における商品又はサービスの購入に係る他の事業者の行為が、第 1 項から第 3 項までに掲げるいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある当該他の事業者を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為
- 5 条例第 27 条第 1 項第 5 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 消費者、その保証人その他の法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、消費者等と金融機関へ同行し、又は消費者等に代わって預金の払戻し若しくは借入れを受けること等により、消費者等に金銭を調達させ、債務を履行させる行為

- (3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関又は消費者等の関係人に通知する旨の言動を用い、心理的圧迫を与えて、債務の履行を強要する行為
 - (4) 契約の成立について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立したと一方的に主張して、強引に代金を請求し、又は支払わせる行為
 - (5) 消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力させる行為
- 6 条例第 27 条第 1 項第 6 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの再三の履行の督促に対して適切な対応をすることなく、商品又はサービスを契約の趣旨に従って供給しない行為
 - (2) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの再三の苦情に対し、担当者の不在、退職等を理由にして対応を拒み、債務の履行を遅延させ、又は債務の履行を拒否する行為
 - (3) サービスの提供を約した契約において、消費者からの再三のサービスの提供の要求に対して長期間にわたり契約の趣旨に従ったサービスを提供せず、消費者が契約を締結した目的を達成できなくさせる行為
- 7 条例第 27 条第 1 項第 7 号の規定に該当する不当な取引行為
- 与信契約における商品又はサービスの購入に係る当該他の事業者に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、正当な理由なく電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- 8 条例第 27 条第 1 項第 8 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 消費者のクーリング・オフの権利(割賦販売法(昭和 36 年法律第 159 号)第 4 条の 3 第 1 項並びに特定商取引に関する法律(昭和 51 年法律第 57 号)第 9 条第 1 項、第 24 条第 1 項、第 40 条第 1 項、第 48 条第 1 項及び第 58 条第 1 項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利並びに消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 4 条第 1 項から第 3 項まで(同法第 5 条第 1 項で準用する場合を含む。))の規定による契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消す権利その他これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。)の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為
 - (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、契約の成立又は存続を強要する行為
 - (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく商品又はサービスを使用又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為
 - (4) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価その他の法令上根拠のない要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為
 - (5) 継続的に商品又はサービスを供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約を申し出ているにもかかわらず、これを不当

に拒否し、解約に伴う不当な違約金を要求し、又は威迫する等して、契約の存続を強要する行為

- (6) 前号に規定する場合において、消費者が正当な根拠に基づく中途解約を申し出ているにもかかわらず、解約の条件として、新たに別の商品又はサービスの購入の契約を締結させることにより、実質的に契約の存続を強要する行為
- (7) 前各号に掲げるもののほか、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に際し、これを不当に拒否し、又は威迫する等して契約の成立又は存続を強要する行為
- (8) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させる行為

社会経済状況の変化を踏まえた
消費生活条例の在り方について

— 答 申 —

平成 16 (2004) 年 9 月

編集・発行

横浜市消費生活審議会・横浜市経済局消費経済課

〒231-0017 横浜市中区港町 1-1

TEL 045(671)2568 FAX 045(661)0692

350万市民が
ごみ減量・
リサイクルに挑戦!

ジー サンジューク
ヨコハマはG30