

消費者基本法等に対応した、横浜市消費  
生活条例の在り方について

- 答 申 -

平成 17(2005)年 8 月 5 日

横浜市消費生活審議会

# 目次

1	横浜市消費生活条例改正の必要性	1
(1)	条例の制定の経過	1
(2)	条例の特色	1
(3)	審議会答申に基づく施策の充実	2
(4)	条例改正の必要性	2
(5)	基本的な考え方	3
2	消費者基本法等に即した具体的な検討事項	3
(1)	目的	3
(2)	基本理念	3
(3)	市の責務	4
(4)	事業者の責務等	4
(5)	消費者基本計画	5
(6)	啓発活動及び教育の推進	5
(7)	横浜市消費生活総合センターの役割	6
(8)	消費者団体の自主的活動の促進	6
(9)	横浜市消費生活審議会	6
(10)	不当な取引行為の禁止	6
3	その他	6
(1)	消費者団体訴訟制度と条例について	6
(2)	消費生活推進員について	7
	消費者基本法と横浜市消費生活条例の対比表	8
参考資料		
1	諮問文	1 4
2	審議経過	1 5
3	第5次横浜市消費生活審議会委員名簿	1 6
4	- 中間答申 - に関する市民意見募集の結果	1 7
5	- 中間答申 - に関する市民意見に対する審議会の考え方	1 8
6	横浜市消費生活条例	2 1
7	横浜市消費生活条例施行規則	2 9

## 1 横浜市消費生活条例改正の必要性

### (1) 条例の制定の経過

横浜市消費生活条例(以下「条例」という。)は、消費者の利益の擁護・増進のため、地方自治体が実施すべき消費者行政の施策を体系的に示すとともに、事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割などについて定めた条例で、平成8年3月制定、10月に施行された。

条例制定以前の横浜市では、多様で柔軟な施策を通して消費者行政を進めてきた。しかし、平成8年ごろの消費生活を巡る社会経済情勢は、情報化、高齢化、国際化等の進展によりそれ以前に比べて大きく変化する時期にあり、それに伴って消費者問題も多様化・複雑化し始めていた。

例えば、電話勧誘による資格商法のように、当時では新しい形態の消費者被害が増加しており、環境問題がクローズアップされる中で、消費生活の在り方も問い直された時期にあった。

こうした消費生活上の新たな問題の発生に対し、横浜市としても、条例に基づき、総合的に施策を推進していくことが必要となり、制定に至った。

### (2) 条例の特色

平成8年制定当時は、新しい視野で環境問題、消費者支援を取り入れ、神奈川県消費生活条例との役割分担にも配慮し、市民参加を踏まえた消費者行政を目指し、第1章総則に「市民の安全で快適な消費生活の実現を図る」ことを目的に、7つの消費者の権利の確立を基本理念とし、第2章として「消費生活審議会」を置き、第3章に「消費者の主体的活動への支援」を規定するという、当時としては先進的な条例である。

また、実効性のある条例を目指し、第4章に「適正な事業活動の確保」を規定し「不当な取引行為の禁止事項、調査、勧告・公表等」の条文を置くとともに、事業者指導についても、手続き要件を明確にし、公表制度が

機能するようにした。そして、第5章では、「消費者被害の救済」のため、審議会によるあっせん及び調停に関する条文を置き、実際に機能する審議会を目指した。

### (3) 審議会答申に基づく施策の充実

平成8年10月の条例施行以降、第1次審議会では「消費者の主体的活動の支援の在り方について」小・中・高・養護学校及び一般市民に対するアンケート調査を実施し、さまざまな角度から調査・審議を行い答申をまとめた。その結果、教育委員会と連携した消費者教育推進ワーキンググループが設置された。

第2次審議会では「消費者の被害未然防止等の在り方について」審議し、「情報提供の在り方と相談体制の在り方について」報告をし、消費生活相談月報等の情報紙の発行の実現に至った。

第3次審議会では「事業者指導及び被害救済システムの在り方について」事業者指導、あっせん・調停の具体的な手続等について報告し、その結果、実施要領等が整備された。また、平成14年9月には、紛争案件が本市として初めて審議会に付託されるなどの実効性が図られた。

第4次審議会では「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」審議し、条例・施行規則及び消費生活関連施策の在り方についての答申を行った。

### (4) 条例改正の必要性

消費者政策の基本的枠組みとなる「消費者保護基本法」については、制定以来36年が経過し、消費者を取り巻く経済社会情勢が大きく変化していることから、21世紀の経済社会にふさわしい消費者政策を再構築するために大幅な見直しが行われ、「消費者基本法」(以下「基本法」という。)という名称で平成16年6月2日に公布・施行された。

そこで、基本法に対応した条例の見直しを図り、横浜市の消費者施策に

反映する必要性が生じた。新しい時代の消費者行政を推進するため、市長から第5次審議会へ「消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方について」が諮問された。審議会では、専門部会を設置し審議を行った。

#### (5) 基本的な考え方

基本法及び国の政策並びに横浜市の社会経済状況に対応した施策推進のために、条例に盛り込むべき基本的事項についての10項目及びその他2項目の検討を行い、答申作成にあたっては、市民意見を広く募集し、その意見を踏まえてとりまとめを行った。

## 2 消費者基本法等に即した具体的な検討事項

### (1) 目的

基本法第1条は、消費者政策の必要性を示すための目的規定を改正し、「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かんがみ」が追加されている。

これは、現在の消費者問題や消費者政策を考える上で根本的な認識・立脚点であり、条例の目的に盛り込むべきと考える。

### (2) 基本理念

複雑化、多様化している現代社会において、消費者がより豊かな生活を実現していくためには、消費者にも主体的・合理的に行動することが要請される。このため、消費者行政においては、消費者を保護の対象とするのみではなく、権利の主体としてもとらえ、その主体的・合理的な行動を支援していくことを基本とする必要がある。

条例ではこうした考え方を明確にするため、既に消費者の権利の確立を基本理念として掲げている。

基本法第2条では、消費者の8つの権利を掲げているが、このうち6つの権利は、すでに条例の7つの権利の中に含まれている。残り2つの権利「国民の消費生活における基本的需要が満たされ」と「健全な生活環境が

確保される」という権利は、背景的な全体に関わる権利である。条例に規定する7つの権利は、具体的な施策に関わる権利であることから、残りの2つの権利は、条例にはなじまないものとする。

基本法第2条第2項における「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」ことについては、少子高齢化・国際化等の進展に対応して、また、基本法第2条第3項「高度情報通信社会の進展への的確な対応」については、急速な通信技術の発展並びにそれに対応した多様なビジネスモデルの展開等を配慮して、条例の基本理念にその趣旨を盛り込むことが望まれる。

また、基本法第2条第4項の「国際的な連携の確保」については、横浜市は、横浜港の開港とともに発展してきた国際港都であり、文化的・経済的にも国際的な連携は重要であり、その趣旨を基本理念に盛り込むことが望まれる。

### (3) 市の責務

横浜市の行うべき責務に関しては、条例で既に基本法の趣旨が盛り込まれているが、基本法第4条では重ねて「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にのっとり、…(中略)…消費者政策を推進する責務を有する。」ことを明記しているため、条例にも、基本法にあわせて「基本理念にのっとり」という趣旨を加えることが望ましい。

### (4) 事業者の責務等

基本法第5条第1項のうち第2号「消費者への明確かつ平易な情報提供」及び第3号「取引での消費者の知識、経験・財産等への配慮」並びに同条第2項の「自主行動基準作成等による消費者の信頼の確保」が条例には規定されていないのでこの趣旨を盛り込むべきとする。

基本法第6条事業者団体に関する規定については、条例に規定がないため、基本法の趣旨を条例に盛り込むべきである。

基本法第8条、消費者団体に関する規定については、現在国において消

消費者団体訴訟制度の導入について検討が進められていることなどから、今後消費者団体の役割はより重要になると考えられるため、消費者団体の役割を条例に盛り込むべきと考える。

#### (5) 消費者基本計画

国の消費者行政は、内閣府、経済産業省、農林水産省などの多くの省庁に分散して所管されており、すべての部門を横断する内閣府がとりまとめ、各省庁の消費者政策の推進に必要な指針となる総合的・基本的な計画を定める必要がある。県においては、県内に消費者行政を所管する多くの市町村が存在しており、県が総合的・体系的な指針としての基本計画を策定し、広域的な施策推進を図ることが重要である。

市においても基本的な計画策定の意義はあるが、むしろ施策の迅速な実効性を重視する必要がある。横浜市の条例は、既に体系的・総合的な施策が規定され、実効性ある条例内容と審議会の積極的な運営と活用が特色であり、そのため、今後も体系的な条例等に基づき、審議会等を積極的に活用して、より柔軟で実効性のある具体的な施策づくりとその推進を図ることが望ましい。

#### (6) 啓発活動及び教育の推進

基本法第17条の「消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会が、あまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する。」については、消費者の自立支援の観点からも重要であり、また基本法改正の重要な柱の一つであることから、その趣旨を条例に盛り込むべきと考える。

また、「消費者の年齢その他の特性に配慮」については、条例第13条、第14条で規定されている消費者教育の推進及び情報の提供に関して配慮すべきことと考えるので、その趣旨を盛り込むべきである。

#### (7) 横浜市消費生活総合センターの役割

条例では横浜市消費生活総合センター（以下「センター」という。）についての明確な規定がなく、事業者及び消費者の中には、センターの業務内容が十分理解できない場合がある。

そのため、センターの位置付けを条例中に盛り込むことが望ましいと考える。また、センターで消費生活に関する相談を行っている専門の相談員の位置付けについては、今後の検討課題とする。

#### (8) 消費者団体の自主的活動の促進

条例には消費者団体についての規定はないが、今後、様々な施策を推進する上で、消費者団体との連携や協力がより一層必要となるため、消費者団体の自主的活動の促進について条例に盛り込むべきと考える。

#### (9) 横浜市消費生活審議会

第4次横浜市消費生活審議会の答申に基づき、委員構成から市職員を削除し、また、消費者被害救済部会の位置付けについては条例に盛り込むべきと考える。

#### (10) 不当な取引行為の禁止

条例は、悪質商法の巧妙な手口に対応するため、条例よりさらに詳細な条例施行規則（以下「規則」という。）で「不当取引行為」を類型化（50種類）し、事業者がそれを行うことを禁止している。

そのため、第4次答申及び特定商取引に関する法律等の改正を踏まえた不当取引行為の改正については、まず規則で類型化されたものを改正し、さらに必要であれば条例を改正することが望ましいと考える。

### 3 その他

#### (1) 消費者団体訴訟制度と条例について

消費者全体の利益を守るために、消費者団体が消費者に代わって訴訟を起こせる制度について、現在国で検討されている。



制度そのものが、まだ明確でないため、現時点で消費者団体支援策などを条例に盛り込むことができないことから、制度確立後に必要に応じて条例の見直しについて検討すべきである。

## (2) 消費生活推進員について

当制度は、横浜市独自の制度であり、消費者の主体的活動の支援施策の重要な柱として条例に位置付けられている。制度発足後24年を経過（昭和56年発足）し、過去の審議会でも様々な議論や提言がなされ、パブリックコメントなどでも多様な意見が出されている。

したがって当制度の内容検討については、地域や各区での活動実態や制度の具体的な問題点などの実情を踏まえて更に十分な議論を行う必要がある。

## 消費者基本法と横浜市消費生活条例の対比表

### (1) 目的

(下線部、基本法改正箇所)

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>(目的)第1条 この法律は、<u>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、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)</u>の推進を図り、もって国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。</p>	<p>(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<u>その他横浜市(以下「市」という。)</u>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。</p>

### (2) 基本理念(わかりやすくするために消費者基本法の消費者の各権利の前に数字を表記した)

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>(基本理念)第2条 <u>消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)</u>の推進は、<u>国民の消費生活における基本的需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、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、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに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が消費者の権利であることを尊重するとともに、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。</u></p> <p>2 <u>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。</u></p> <p>3 <u>消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。</u></p> <p>4 <u>消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。</u></p> <p>5 <u>消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。</u></p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p>

### (3) 市の責務

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>(国の責務) 第3条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の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にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。</p> <p>(地方公共団体の責務) 第4条 地方公共団体は、第2条の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にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。</p>	<p>(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。</p>

### (4) 事業者の責務等

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>(事業者の責務等) 第5条 事業者は、第2条の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責務を有する。</p> <p>一 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。</p> <p>二 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。</p> <p>三 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。</p> <p>四 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。</p> <p>五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。</p> <p>2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき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。</p> <p>第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、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。</p> <p>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。</p> <p>2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。</p> <p>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消費生活の安定及び向上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。</p>	<p>(市の責務等) 第3条 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。</p> <p>(危険な商品又はサービスの供給の禁止) 第19条 事業者は、消費者の生命・身体に危害を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。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。</p> <p>(適正な表示の確保) 第23条 事業者の適正な表示の確保</p> <p>(包装の適正化) 第24条 事業者による包装の適正化</p> <p>(広告の適正化) 第25条 事業者による広告の適正化</p> <p>(計量の適正化) 第26条 事業者による計量の適正化</p> <p>(事業者の苦情処理体制の整備) 第39条 事業者は、苦情処理体制の整備に努めなければならない</p> <p>(市の責務等) 第3条 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。</p> <p>(環境への配慮) 第4条 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。</p> <p>[詳細参考資料6参照]</p>

( 5 ) 消費者基本計画

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>( 消費者基本計画 ) 第 9 条</p> <p>政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を定めなければならない。</p> <p>2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。</p> <p>( 1 ) 長期的に構ずるべき消費者政策の大綱</p> <p>( 2 ) 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項</p> <p>3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。</p> <p>4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議決定があったときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。</p> <p>5 前 2 項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。</p>	<p>【該当条文なし】</p>

( 6 ) 啓発活動及び教育の推進

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>( 啓発活動及び教育の推進 ) 第 1 7 条</p> <p>国は、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、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。</p> <p>2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。</p>	<p>( 学習条件の整備及び消費者教育の推進等 ) 第 1 3 条</p> <p>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。</p> <p>( 情報の提供等 ) 第 1 4 条</p> <p>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。</p>

( 7 ) 横浜市消費生活総合センターの役割

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>( 国民生活センターの役割 ) 第 2 5 条            国及び独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。</p>	<p style="text-align: center;"><b>【 該当条文なし 】</b></p> <p>[ 関連条文 ]            ( 助言その他の措置等 ) 第 4 0 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被害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、報告又は資料提出を求めることができる。</p> <p>他            ( 情報の提供等 ) 第 1 4 条</p>

( 8 ) 消費者団体の自主的活動の促進

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>( 消費者団体の自主的活動の促進 )            第 2 6 条            国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。</p>	<p style="text-align: center;"><b>【 該当条文なし 】</b></p> <p>消費者への主体的活動への支援はあるが、消費者団体と明記した条文はない。</p>

( 9 ) 横浜市消費生活審議会

消費者基本法	横浜市消費生活条例
<p>( 国民生活審議会 ) 第 2 9 条  <u>消費者政策の推進</u>に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、内閣府設置第 38 条の定めるところにより、国民生活審議会において行うものとする。</p>	<p>横浜市消費者生活審議会            ( 設置 ) 第 7 条 重要事項の調査審議、被害救済のあっせん調停等を行う市長の附属機関。            ( 組織 ) 第 8 条 委員は 2 0 人以内            ( 委員の任期 ) 第 9 条 2 年、再任可能            ( 会長及び副会長 ) 第 1 0 条 会長及び副会長 1 人            ( 部会 ) 第 1 1 条            ( 専門委員 ) 第 1 2 条</p> <p>[ 詳細参考資料 6 参照 ]</p>

( 1 0 ) 不当取引行為の禁止

基本法/特商法	横浜市消費生活条例
<p>消費者基本法 第12条 (消費者契約の適正化) 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。</p>	<p>不当な取引行為の禁止 (第27条第1項) 50類型</p>
	<p>1 不当な勧誘行為 9類型</p>
	<p>2 不当な強制行為 12類型</p>
	<p>3 不当な内容の契約締結 10類型</p>
<p>特定商取引に関する法律(最近改正内容) 平成16年度 主要改正点 ・悪質な訪問販売等に対する規制強化等 ・連鎖販売取引などに関する民事ルールの整備</p>	<p>4 与信契約に関する不当な勧誘行為 2類型</p>
<p>平成15年度 主要改正点 ・特定継続的役務における指定商品の追加(パソコン教室、結婚相手紹介サービス) ・訪問販売時における指定商品、指定役務の追加</p>	<p>5 不当な履行強制行為 5類型</p>
<p>平成14年度 主要改正点 ・電子メールに関する一方的な商業広告の送りつけ問題の対応</p>	<p>6 不当な履行遅延行為 3類型</p>
	<p>7 与信契約に関する不当な履行強制行為 1類型</p>
	<p>8 不当な終了拒否行為 8類型</p>

横浜市消費生活条例
<p>(消費生活推進員)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

経消第152号  
平成16年10月22日

横浜市消費生活審議会 会長 様

横浜市 長

消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方について(諮問)

平成16年9月2日付けで貴審議会から答申「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」をいただきました。

また、国においては、消費者政策の基本的枠組みとなる消費者保護基本法について、36年ぶりに抜本的に改正され、6月2日に消費者基本法として公布・施行されております。

今回の改正は、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、事業者の責務等を明らかにする等の理由で行われたことから、本市の条例につきましても、消費者基本法への対応を検討する必要があります。

つきましては、第4次審議会答申内容を踏まえ、また新たな法律に対応した消費生活条例の整備・充実を図るため、横浜市消費生活条例第7条第1項の規定に基づき、「消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方」について諮問します。

担当 経済局消費経済課 近藤  
電話 045(671)2573



## 審 議 経 過

開催日	主 な 審 議 事 項
平成 16(2004)年 10月 22日	【第 5 次 第 1 回消費生活審議会】 市長から「消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方について」の諮問を受け、審議日程等について審議
平成 16(2004)年 11月 16日	第 1 回消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 ( 1 ) 条例改正の考え方と審議スケジュールについて ( 2 ) 条例改正の論点整理 ( 3 ) 消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方(その )
12月 7日	第 2 回消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 ( 1 ) 消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方(その )
平成 17(2005)年 1月 17日	第 3 回消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 ( 1 ) 消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方(その )
2月 3日	第 4 回消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 ( 1 ) 中間答申(案)の審議
8日	審議会各委員に中間答申(案)送付
14日	審議会各委員からの意見締め切り
2月 25日	第 5 回消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 ( 1 ) 審議会各委員からの委員意見について審議 ( 2 ) 専門部会における中間答申(案)の決定
3月 28日	【第 5 次 第 2 回消費生活審議会】 ( 1 ) 中間答申(案)の審議・了承 ( 2 ) パブリックコメント実施の承認
5月 24日	第 6 回消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会 ( 1 ) 中間答申に関する市民意見について
7月 5日	【第 5 次 第 3 回消費生活審議会】 ( 1 ) 答申(案)について

第5次横浜市消費生活審議会委員名簿

(平成17年7月現在)

	委員氏名	備 考
	いそむら ひろこ 磯村 浩子	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費生活研究所副所長
	かいどう かずあき 貝道 和昭	(社)横浜市工業会連合会 会長
	かとう ひでお 加藤 英雄	横浜市消費生活推進員 代表
	かみたに あいこ 上谷 愛子	消費生活コンサルタント横浜会
	こばやし としゆき 小林 俊行	横浜弁護士会
	さとう とうじ 佐藤 東司	(社)全国信販協会 専務理事
	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
	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
	たけい ともお 武井 共夫	横浜弁護士会
	つのだ まりこ 角田 真理子	明治学院大学法学部 助教授
	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
	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
	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
	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
	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
	もろ やすはる 師 康晴	社会福祉法人杜の会 常務理事 SELP・杜 施設長
	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	神奈川大学大学院法務研究科 教授

: 会長、 : 副会長

: 消費者被害救済部会委員 ( は部会長)

: 消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例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5次 横浜市消費生活審議会

### 「消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方 について - 中間答申 - 」に関する市民意見募集の結果

平成17年3月28日の消費生活審議会総会に、第5次横浜市消費生活審議会「消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例の在り方に関する専門部会」から中間答申が提出され、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17年4月6日(水)から平成17年5月6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 中間答申の要旨及び全文の閲覧・配布  
横浜市ホームページへの掲載  
配布部数 2,400部  
(横浜市経済局消費経済課、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、各区地区センター、消費生活推進員等)
- 4 意見募集の結果
  - 意見提出者数 4(個人3、団体1)
  - 意見提出方法 電子メール 2、郵送 1、FAX 1
  - 項目別意見数 20件

意見の多かった条文		個人	団体
第1条	目的	2件	0件
第2条	基本理念	7件	0件
第3条	市の責務	2件	1件
第11条	部会	1件	0件
第13条	学習条件の整備及び消費者教育の推進等	1件	0件
第16条	消費生活推進員	2件	0件
-	その他	3件	1件
	計	18件	2件

中間答申に関する市民意見の要旨及び審議会の考え方

条例	中間答申	頁	意見の要旨	審議会の考え方
第1条	(目的) 「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かんがみ」という趣旨を盛り込む。	3頁	・条例の「適正な事業活動の確保」とされているところが「消費者と事業者との…かんがみ」となることについては、条例に盛り込む方が良いと思う。	・本文の趣旨と一致しております。
		8頁	・基本法の「国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。」ことと条例の「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。」ということは、とらえ方が異なるので現在の条例文を残してほしい。	・現行条例に新たに文言を加えるものであり、「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。」ことについては、そのまま残すべきと考えております。
第2条	(基本理念) 「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」「高度情報通信社会の進展への的確な対応」「国際的な連携の確保」それぞれの趣旨を盛り込む。	3頁	・権利の主体ととらえて、その主体的・合理的な行動を支援していくことを基本とする必要があるとすることは良いと考える。	・本文の趣旨と一致しております。
		3頁	・基本法の「自主的」を条例の「主体的」のまますすめることは賛成。	
		3頁	・「合理的」という言葉は、ややもすると「合理化(むだをはぶく)」と間違いやすいので「合理的」と「合理化」の違いをはっきり認識した上で使用してほしい。	・現行条例では、「消費者の合理的な行動」とは、消費者が商品・サービスの購入、使用・利用、廃棄に当たって、その商品・サービスの価格、品質、安全性、経済社会や自然環境へ与える影響等を総合的に勘案し、消費者として理にかなった判断を行い、行動することという認識で従来から使用されております。
		3頁	・条例第2条第3号「消費生活を営む上で必要な知識について学習し、及び教育をうけること。」の学習については必ず残してほしい。	・消費者の権利は現行どおりと考えております。
		4頁	・基本法の「国際的な連携」とは、どのようなことかわからない。	・「国際的な連携」は、本文にありますように文化的・経済的にも重要です。また具体的な施策については、今後の検討課題として市に求めていきます。
		8頁	・基本法の「環境の保全に配慮」とは、現在の環境への配慮からすると一部のとらえ方ではないか。	・「環境の保全」については、現行条例第4条(環境への配慮)として、条立てを行い、市、消費者、事業者の果たすべき役割を明確に規定されています。
4頁	・基本法の「高度情報通信社会の進展への対応」という後追いでないすめ方はないだろうか、リスクをとらえる情報発信・教育が必要ではないか。	・重要な課題である情報発信・教育については、今後の検討課題として市に求めていきます。		
第3条	(市の責務) 市の責務に基本理念にのつとるという趣旨を加える。 事業者の責務として「消費者への明確かつ平易な情報提供」「取引での消費者の知識、経験・財産等への配慮」「自主行動基準作成等による消費者の信頼の確保」の趣旨を盛り込む。 新たに消費者団体の役割について盛り込む。	4頁	・条例第3条第1項の「市民の安全で快適な消費生活の実現を図る。」ということを変更しないでほしい。	・現行条例の目的規定であり、制定当時他都市にはない「安全で快適な消費生活」というきわめて特徴的な表現であり、変更の必要はないと考えます。
		4頁	・条例第3条に盛り込むべきと考えることについては賛成だが、企業の社会的責任(CSR)のとらえ方からの文章化はできないものか、リスクについての情報(広告)のあり方など。	・事業者の責務規定の背景は、企業の社会的責任を踏まえ、その一環としての消費者の信頼確保のための自主行動基準等を作成することの努力規定を盛り込んでおります。
		4頁	・条例第39条の「事業者の苦情処理体制の整備」については、努めなければならないと規定されているが、消費者基本法第5条1項4号の「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、及び同法第6条事業者団体の苦情処理の体制整備、自主基準の作成の支援等を盛り込んでほしい。	・現行条例第39条の趣旨及び本文の趣旨は、ご指摘の趣旨を含んでおります。

中間答申に関する市民意見の要旨及び審議会の考え方

条例	中間答申	頁	意見の要旨	審議会の考え方
第8条	(組織) 委員の構成から「横浜市職員」を削除する。	6頁	市民意見なし	-
第11条	(部会) 消費者被害救済部会の位置付けについて盛り込む。	6頁	消費者被害救済部会の位置付けを条例に盛り込むことに賛成。	・本文の趣旨と一致しております。
第13条	(学習条件の整備及び消費者教育の推進等) 「消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会が、あまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する。」及び「消費者の年齢その他の特性に配慮」それぞれの趣旨を盛り込む。	5頁	盛り込むことは賛成であるが、実効性のあるものとしてほしい。めざすことは「主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要なこと」	・実効性のある施策について、市に求めています。
第14条	(情報の提供等) 「消費者の年齢その他の特性に配慮」の趣旨を盛り込む。	4頁	市民意見なし	-
第16条	(消費生活推進員) 制度の内容検討については、地域や各区での活動実態や制度の具体的な問題点などの実情を踏まえて更に十分な議論を行う。	7頁	消費生活推進員は、学びそしてそのことをひとりでも多くの人に発信し、消費行動が主体的かつ合理的になることが目的であり、そのためには任期(6年)は短い。 とてもよい制度であり、悪い部分が少なくなるような方向で検討してほしい。	・本文の趣旨にあるように今後議論を行ってまいります。
		7頁	消費生活推進員は、ある程度の専門性が要求されるようになってきている。その活動は「テーマ」で分かれて「テーマ」毎に行うことが重要であり、現在のように「地区(連合町内会ベース)」に分かれて行わないことである。 「テーマごとの活動」に変更した場合、消費生活推進員は現在の市全体3,000人は多すぎる。「連合町内会ベース」で2～4名の推薦とし、区全体で50～60人程度(公募を含む)とし、市全体として1,000人ぐらいにすべきである。 活動は主として区単位で「テーマごと」に分かれて行う。「テーマ」は、事前に「推薦用紙」、「応募用紙」に記載しておき選択するようにする。 「区単位としてのグループ活動」になると、1人あたりの交通費が増加するものの推進員全体の人数が減少するので「活動助成金」の総額は、同等又は減少すると思われる。 現在の「地区活動(連合町内会ベース)」にこだわるのであれば、すでに役割は終えており「消費生活推進員制度」自体を廃止する方が良いと考える。	
第27条	(不当な取引行為の禁止) 規則で対応。必要に応じて条例改正。	6頁	市民意見なし	-
-	(消費者団体の自主的な活動の促進) 消費者団体の自主的な活動の促進を盛り込む。	6頁	盛り込むことに賛成。消費者の主体的活動への支援のほか、社会的状況をいち早くキャッチして消費者に広く情報を発信・行動している消費者団体の自主的な活動を推進する支援をしてほしい。	・ご意見を踏まえて施策について市に求めています。

中間答申に関する市民意見の要旨及び審議会の考え方

条例	中間答申	頁	意見の要旨	審議会の考え方
-	(消費生活相談等拠点施設) 消費生活総合センターの位置付けを盛り込む。	6頁 6頁 6頁	位置付けを条例に盛り込むことに賛成。  近年消費者相談の件数が急増し、内容も多岐にわたっている。業者や市民によりセンターの位置付けと業務のあり方を理解してもらうためにも、現場で消費者行政の勤務にあたる人たちのためにも、条例で横浜市消費生活総合センターの規定を是非していただきたい。  長年要望していた横浜市消費生活総合センターの位置付けが条例の中に盛り込まれることは賛成である。さらに、消費生活相談員も条例の中で明確な位置付けを盛り込んでほしい。	本文の趣旨と一致しております。  相談員の位置付けについては、今後の検討課題とします。
-	(基本計画) 基本的な計画策定の意義はあるが、むしろ施策の迅速な実効性を重視する必要がある。横浜市の条例は、既に体系的・総合的な施策が規定され、実効性ある条例内容と審議会の積極的な運営と活用が特色であり、そのため、今後も体系的な条例等に基づき、審議会等を積極的に活用して、より柔軟で実効性のある具体的な施策づくりとその推進を図ることが望ましい。	5頁	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に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。)のうち必要と認められるものについて、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)までに相当の期間を置いて、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の年当たりの割合は、閏(じゅん)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。

(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、看護師及び准看護師並びに第 60 条に規定する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(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。

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こと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なおそのかし、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あ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おり、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

【様式は除く】



消費者基本法等に対応した、横浜市消費生活条例  
の在り方について

( 答 申 )

平成 17 ( 2005 ) 年 8 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)2584 FAX 045(661)0692

350万市民が  
ごみ減量・  
リサイクルに挑戦!

**ヨコハマはG30**

ロー コップジョブ