

栃木市条例第3号

栃木市消費生活条例

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市の責務並びに事業者の責務等を明らかにするとともに、市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、その施策を総合的に推進し、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 商品 消費者が消費生活において使用する物をいう。
- (2) サービス 消費者が消費生活において使用し、又は利用するもので、商品以外のものをいう。
- (3) 消費者 商品又はサービスを使用し、又は利用して消費生活を営む者をいう。
- (4) 事業者 消費者に対して消費生活の用に供する商品又はサービスの製造、販売、提供その他これらに類する行為を業として行う者をいう。
- (5) 消費者団体 消費者が消費生活の安定のため、自主的に組織する団体をいう。
- (6) 取引等 契約の締結についての勧誘、契約の締結その他これらに類する行為をいう。

(基本理念)

第3条 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「消費者施策」という。）の推進は、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利が尊重され、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。

- (1) 商品及びサービス（以下「商品等」という。）によって、生命、身体及び財産に危害を受けない権利
- (2) 商品等について不適正な取引条件及び取引方法を強制されない権利
- (3) 商品等について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (4) 消費生活において必要な情報を提供される権利
- (5) 主体的に行動するための教育を受ける機会が提供される権利
- (6) 消費者施策に消費者の意見が反映される権利
- (7) 取引等によって不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- (8) 消費生活において消費者の個人情報侵害されない権利

2 消費者施策の推進は、消費者の安全の確保等に関して、専門的知見に基づき被害の拡大を防止するとともに、事業者による適正な事業活動の確保が図られるよう配慮されなければならない。

3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会、国際化の進展及び社会経済情勢の変化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。

4 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(市の責務)

第4条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、実施する責務を有する。

2 市は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の安全を確保し、消費者及び消費者団体の意見を反映するよう努めるものとする。

3 市は、消費者施策の策定に当たっては、国及び栃木県（以下「県」という。）と役割を分担し、国及び県の施策との整合性を図るとともに、その実施に当たっては、必要に応じて国、県その他関係機関との連携に努めるものとする。

4 市は、消費者の自主的かつ合理的な行動を推進するため、消費者に対し消費生活に関する知識の普及、情報の提供、啓発活動、学習活動その他必要な支援に努めるものとする。

5 市は、消費者団体が行う消費生活の安定及び向上に資する健全かつ自主的な活動の支援に努めるものとする。

（事業者の責務）

第5条 事業者は、第3条に規定する基本理念にかんがみ、事業者の供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引等における公正を確保すること。

(2) 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。

(3) 消費者との取引等に際して、消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等の多様な特性に配慮すること。

(4) 消費者の個人情報等を慎重かつ適正に取り扱うこと。

(5) この条例及び関係法令を遵守するとともに、消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な苦情処理体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

(6) 市が実施する消費者施策に積極的に協力すること。

2 事業者は、消費生活に係る商品等の供給に当たっては、省資源及び省エネルギーに配慮し、廃棄物の発生の抑制並びに商品の再使用及び再資源化の促進に寄与するよう努めることにより環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するものとする。

3 事業者は、消費者の意向を事業活動に反映させ、商品等について品質その他の内容を向上させ、その事業活動について消費者の信頼を確保するよう努めるものとする。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自立した消費者を目指し、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集することにより、自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、省資源及び省エネルギーに配慮し、ごみの減量並びに不用品の再使用及び再資源化の促進等により、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費生活に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。

(消費生活基本計画)

第8条 市長は、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費生活に関する基本的な計画（以下「基本計画」という。）を策定するものとする。

2 市長は、基本計画の策定に当たっては、第22条に規定する栃木市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

(危害の防止)

第9条 事業者は、常に必要な措置を講ずることにより、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品等（以下「欠陥商品等」という。）を消費者に供給してはならない。

2 事業者は、商品等が欠陥商品等に該当すると認めるときは、直ちに当該商品等について公表、回収、改善その他必要な措置を講じなければならない。

3 市長は、欠陥商品等により生じる危害を防止するため、必要があると認めるときは、法令に定める措置がとられる場合を除き、当該欠陥商品等を供給する事業者に対し、必要な措置を講ずるものとする。

4 市長は、緊急の必要があると認めるときは、欠陥商品等の名称その他必要な事項を市民に周知するものとする。

(商品等の表示及び広告の適正化)

第10条 事業者は、その供給する商品等について、消費者がその購入若しくは使用、又はサービスの利用に際し、消費者がその選択等を誤ることにより消費者の利益が損なわれないようにするため、その品質、用途、内容、価格、量目その他必要な事項を適正に表示するとともに、その選択を誤るおそれのある虚偽又は誇大な広告をしてはならない。

(商品等の包装の適正化)

第11条 事業者は、その供給する商品等について、品質保全上必要な限度を超え、商品の内容を著しく誇張する等の過大な包装を行わないよう努めるものとする。

(商品等の計量の適正化)

第12条 事業者は、その供給する商品等について、適正な計量を実施するよう努めるものとする。

(不適正な取引行為の禁止)

第13条 事業者は、消費者との間で行う商品等の取引等に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不適正な取引行為」という。）を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し心理的に不安な状態に陥れ、又は執ように説得する等の不適正な方法で取引等をさせる行為
- (2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不適正な内容の取引等をさせる行為
- (3) 消費者に対し、契約（契約の成立について、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不当に強要し、若しくは不当に拒否し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消等を妨げ、又は契約の解除、取消等によって生じる債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由がなく遅延させる行為
- (4) 商品の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする事業者からの商品等の購入又はサービスの提供を条件又は原因として、信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、取引等をさせ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を強要する行為

(不適正な取引行為に関する調査)

第14条 市長は、事業者が不適正な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その行為の方法、内容その他の事項について立入調査等の調査を行うことができるとともに、必要な報告を求めることができる。

2 市長は、前項の規定に基づく調査の実施に当たっては、必要に応じて国、県その他関係機関に対し、協力を求め、連携を図るものとする。

3 第1項の規定による権限は、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。

(事業者に対する資料提出の要求)

第15条 市長は、次条第2項の規定による指導及び勧告に当たっては、第13条各号の不適正な取引行為の判断について、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が正当な理由がなく当該資料を提出しないときは、同条各号の不適正な取引行為をしたものとみなす。

(指導及び勧告)

第16条 市長は、第9条第3項の規定により必要があると認めるときは、事業者に対し、是正するための必要な措置を講ずるよう指導し、又は指導に従わないときは勧告することができる。

2 市長は、第14条の規定による調査をした結果、事業者が第13条の規定に該当すると認めるとき、若しくは不適正な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するための必要な措置を講ずるよう指導し、又はその指導に従わないときは勧告することができる。

3 事業者は、前項の規定による指導又は勧告に基づいて講じた措置及びその結果について、速やかに市長に報告しなければならない。

4 市長は、第1項及び第2項の規定により事業者に指導又は勧告するに当たっては、必要に応じて国、県その他関係機関に協力を求め、連携を図るものとする。

(公表)

第17条 市長は、前条の規定による勧告をした場合において、当該事業者が正当な理由なくその勧告に従わないときは、その者の氏名又は名称、その勧告内容その他必要な事項を公表することができる。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該事業者に対し、その旨を通知し、意見を述べる機会を与えるとともに、栃木市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。ただし、当該事業者が意見を述べることに応じないとき、緊急のとき、又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

(不適正な取引行為等に係る情報の提供)

第18条 市長は、次に掲げる場合であって、不適正な取引行為等による被害の発生及び拡大を防止するために必要があると認めるときは、第16条に規定する指導及び勧告を行わず、その行為の方法、内容その他の必要な情報を市民に提供することができる。

(1) 不適正な取引行為等に関する苦情の処理の申出が相当数あり、消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある場合

(2) 前号に掲げる場合のほか、消費者に重大な被害が生じ、又は生じるおそれがあり、かつ、対応に緊急性が必要とされる場合

2 市長は、前項の規定による情報の提供をしようとするときは、あらかじめ

め当該事業者に対し、その旨を通知し、意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、当該事業者が意見を述べることに応じないとき、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。

(啓発活動及び教育等の推進)

第19条 市は、消費者が的確な判断能力及び適正な選択能力を有し、自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう、学校、地域、家庭その他の様々な場を通じて消費生活についての知識の普及、情報の提供、啓発活動及び教育等を推進するとともに、消費者の自主的な学習のために必要な支援を行うよう努めるものとする。

(苦情等の処理)

第20条 事業者は、商品等の供給その他消費者と事業者との取引等に関して生じた消費者の苦情又は相談（以下「苦情等」という。）に誠意をもって応じ、これを適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、消費者から苦情等の申出があったときは、当該苦情等を解決するために必要な助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項の規定による措置を講ずるために必要があると認めるときは、事業者又は関係者に対し、資料の提出、報告又は説明を求めるとともに、必要な調査を行うことができる。

4 市長は、前3項の苦情等の処理を行うに当たっては、必要に応じ、国、県その他関係機関との連携に努めるものとする。

(消費生活センター)

第21条 消費生活センターは、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上に資するものとする。

2 消費生活センターに関し必要な事項は、別に条例で定める。

(消費生活審議会)

第 2 2 条 市民の消費生活の安定及び向上に関する事項を調査審議するため、
栃木市消費生活審議会を置く。

(委任)

第 2 3 条 この条例の施行に関し、必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成 2 4 年 4 月 1 日から施行する。