

宇都宮市消費生活の安定及び向上に関する条例

目次

第1章 総則（第1条 - 第7条）

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止（第8条 - 第10条）

第2節 表示等の適正化（第11条 - 第16条）

第3節 市の苦情処理（第17条）

第3章 消費者の自立の支援（第18条 - 第21条）

第4章 調査、勧告等（第22条 - 第24条）

第5章 消費生活センター等（第25条 - 第27条）

第6章 委任（第28条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進について、市及び事業者の果たすべき責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、市の施策の基本となる事項その他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、もって市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、市、事業者（消費生活の用に供される商品及び役務（以下「商品等」という。）を供給する事業を行う者をいい、これらの者が組織する団体を含む。以下同じ。）及び消費者の相互の信頼及び協力の下に、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た上で、次に掲げる消費者の

権利を尊重し、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。

- 商品等によって生命、身体及び財産を侵害されないこと。
- 適正な取引環境の下で商品等について自主的かつ合理的な選択ができること。
- 消費者の意見が、消費者施策及び事業者の事業活動に十分反映されること。
- 商品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こと。
- 自立した消費生活を営むために必要な教育が受けられること。
- 消費生活において必要な情報が適切かつ迅速に提供されること。

（市の責務）

第3条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策を総合的に策定し、これを実施しなければならない。

2 市は、消費者施策の推進に当たっては、消費者の意見が反映されるよう努めるとともに、環境の保全に配慮するものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、商品等を供給するに当たっては、次に掲げる事項に努めなければならない。

- (1) 消費者の安全を確保すること。
- (2) 法令を遵守した公正な取引を行うこと。
- (3) 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) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- (5) 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を整備し、自ら又は共同で当該苦情を適切かつ迅速に処理すること。
- (6) 環境の保全に配慮すること。
- (7) 市が実施する消費者施策に協力すること。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、消費生活について、自ら進んで必要な知識を習得する等自主的かつ合理的に行動するよう努めることにより、健全な消費社会の形成に積極的な役割を果たすものとする。

2 消費者は、消費生活について、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6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、教育等の消費者の自立のための活動、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。

(国、県その他関係行政機関等との連携)

第7条 市長は、消費者施策の実施に当たって必要があると認めるときは、国、県その他関係行政機関等（以下「関係行政機関等」という。）に対し、協力を求め、又は適切な措置をとることを要請しなければならない。

2 市長は、関係行政機関等が実施する消費者施策又は消費生活に関する活動について、情報の提供その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

第2章 消費者の保護

第1節 危害の防止

(欠陥商品等の供給の禁止)

第8条 事業者は、常に必要な注意その他の措置を講ずることにより、消費者の生命、身体又は財産に対し危害を及ぼし、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 市長は、欠陥商品等について、必要があると認めるときは、関係行政機関等に対して当該欠陥商品等に関する調査を依頼するものとする。

(欠陥商品等に対する事業者の措置)

第9条 事業者は、商品等が欠陥商品等であると認めるときは、直ちに当該商品等について、その旨の公表、回収、改善その他の必要な措置を講じなければならない。

(欠陥商品等に対する市長の措置)

第10条 市長は、欠陥商品等が消費者の生命、身体又は財産について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがあ

る場合において、当該商品等が欠陥商品等であることが明白であり、かつ、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に基づく措置が執られる場合を除き、直ちに当該商品等の名称、これを供給する事業者の名称及び所在地その他必要な事項を市民に周知しなければならない。

第2節 表示等の適正化

(商品等の表示の適正化)

第11条 事業者は、その供給する商品等について、消費者がその購入又は使用若しくは利用に際し、誤って選択され、使用され、利用され、又は保存されること等により消費者の利益が損なわれることのないようにするため、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よう努めなければならない。

(包装の適正化)

第12条 事業者は、その供給する商品については、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なければならない。

(計量の適正化)

第13条 事業者は、消費者に商品を提供するに当たっては、適正な計量を実施するよう努めなければならない。

(広告の適正化)

第14条 事業者は、商品等に関する広告について、消費者が選択を誤るおそれがある表現を避け、消費者が商品等を適正

に選択するために必要とする情報を提供するよう努めなければならない。

(取引行為の適正化)

第15条 事業者は、消費者との取引について、次に掲げる行為（以下「不適正な取引行為」という。）を行ってはならない。

- (1) 販売の意図を隠して消費者に接近し、又は商品等の内容若しくは取引条件等に関して、重要な情報若しくは消費者の不利益となる情報を故意に提供しないことにより、若しくは虚偽の情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 将来の不確実な事項について、断定的判断その他消費者に誤信を生じさせる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者の取引に関する知識、判断力若しくは経験の不足に乘じ、消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、又は消費者を威迫する等により消費者に不安を覚えさせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 消費者が取引を拒絶する意思を示したことに反して、販売の目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 消費者に一方向的に不利益をもたらす不当な内容を定めた契約を締結させること。
- (6) 消費者又はその関係者に対し、威迫する等の不当な手段を用いて、契約（当該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強要すること。

(7) 契約に基づく債務の完全な履行を求める消費者からの正当な請求に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、又は遅延させること

(8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、申込みの撤回その他の行為（以下「解除等」という。）を妨げ、契約の存続若しくは成立その他の行為を強要し、又は解除等に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(9) 前各号に掲げるもののほか、消費者の生命、身体又は財産について、重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがあり、かつ、当該危害を防止するため緊急の必要がある場合において、市長が前各号に掲げる行為に準ずるものとして認める行為

2 市長は、事業者が行う消費者との取引行為を、前項第9号の規定により不適正な取引行為と認めるときは、あらかじめ宇都宮市消費生活審査会（第27条第1項を除き、以下「審査会」という。）の意見を聴かなければならない。

（合理的な根拠を示す資料の提出要求）

第16条 市長は、事業者の提供した情報が前条第1項第1号の虚偽の情報に該当するか否か、又は事業者の提供した判断が同項第2号の将来の不確実な事項についての断定的判断に該当するか否かを判断するために、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、当該提供した情報又は判断の裏付けとな

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、当該事業者が当該資料を提出しないときは、第24条第1項の規定の適用については、当該事業者は、前条第1項第1号の虚偽の情報又は同項第2号の断定的判断を提供したものとみなす。

第3節 市の苦情処理

第17条 市長は、商品等又はその取引について、消費者から苦情又は相談（以下「苦情等」という。）の申出があったときは、助言、あっせん等により適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、前項の苦情等の処理のために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、説明又は関係資料の提出を求めることができる。

第3章 消費者の自立の支援

（啓発活動、教育等の推進）

第18条 市は、消費者の自主的かつ合理的な活動の促進を図るため、自ら又は関係行政機関等と協力して、消費者組織への支援、健全な消費生活を営むことができるために必要とする知識の普及その他の啓発活動、消費者教育の実施その他必要な支援を行うものとする。

（情報の収集及び提供）

第19条 市は、消費者が自主的かつ合理的に行動できるよう、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を適切かつ迅速に提供するものとする。

(相互の協力の促進)

第20条 市は、事業者、消費者及び消費者団体との相互理解が増進され、協力が推進されるよう、情報又は意見を交換する場の提供その他必要な措置を積極的に講ずるものとする。

(消費者の特性への配慮)

第21条 市は、消費者の自立の支援に当たっては、消費者の年齢その他の特性に配慮して行うものとする。

第4章 調査、勧告等

(調査)

第22条 市長は、事業者が第8条第1項又は第15条第1項各号の規定に違反する疑いがあり、かつ、消費者に被害が及ぶおそれがあると認めるときは、事業者又はその関係者（以下「事業者等」という。）に対し、資料の提出、報告又は説明の要求その他の必要な調査を行うことができる。

(立入調査)

第23条 市長は、事業者が第8条第1項又は第15条第1項各号の規定に違反する疑いがあり、かつ、消費者に被害が及ぶおそれ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、その職員に、事業者の事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件について調査させ、又は事業者等に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、事業者等の請求があったときは、

これを提示しなければならない。

3 第1項の規定による立入調査又は質問の権限は、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。

(指導、勧告及び公表)

第24条 市長は、事業者が第8条第1項又は第15条第1項各号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、その違反を是正するための措置その他必要な措置を執るべきことを指導し、又は審査会の意見を聴いて勧告することができる。

2 市長は、事業者が、第22条の調査を正当な理由がなく拒み、若しくは虚偽の資料の提出、報告若しくは説明を行ったとき、前条第1項の立入調査を正当な理由がなく拒み、若しくは質問に応じないとき、又は前項の勧告に正当な理由がなく応じないときは、審査会の意見を聴いて、その経過及び内容を公表することができる。この場合において、消費者の被害を防止するために必要と認めるときは、当該事業者の名称及び所在地その他必要な事項を公表することができる。

3 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ当該事業者にその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるものとする。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。

第5章 消費生活センター等

(消費生活センター)

第25条 市は、消費者の利益の擁護及び

増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上に寄与するため、宇都宮市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

- センターの組織及び運営について必要な事項は、市長が定める。

（専門的知識を有する者の意見）

第26条 市長は、第17条第1項の規定による苦情等の処理、第22条の規定による調査、第23条第1項の規定による立入調査又は第24条第1項の規定による指導を行うに当たり必要があると認めるときは、専門的知識を有する者の意見を聴くものとする。

（消費生活審査会）

第27条 市に、宇都宮市消費生活審査会を置く。

- 審査会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項を所掌する。
 - 不適正な取引行為について、第15条第2項の規定に基づき意見を述べること。
 - 勧告について、第24条第1項の規定に基づき意見を述べること。
 - 公表について、第24条第2項の規定に基づき意見を述べること。
 - 前3号に掲げるもののほか、消費者の利益の擁護及び増進について必要な事項を調査審議すること。
- 審査会は、委員5人以内をもって組織する。
- 前項に定めるもののほか、審査会の組織及び運営について必要な事項は、規則で定める。

第6章 委任

第28条 この条例の施行について必要な事項は、市長が定める。

附 則

（施行期日）

- この条例は、平成18年4月1日から施行する。ただし、第15条第1項第4号及び第9号並びに第2項、第16条並びに第27条第2項第1号の規定は、同年10月1日から施行する。

（宇都宮市附属機関に関する条例の一部改正）

- 宇都宮市附属機関に関する条例（昭和42年条例第1号）の一部を次のように改正する。

別表市長の部宇都宮市消費者苦情処理委員会の項を削る。

宇都宮市消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、宇都宮市消費生活の安定及び向上に関する条例（平成18年条例第**号。以下「条例」という。）第28条の規定に基づき、条例の施行について必要な事項を定めるものとする。

(周知)

第2条 条例第10条の規定による周知は、宇都宮市公告式条例（昭和25年条例第31号）第2条第2項に規定する掲示場に掲示して行う方法その他適切な方法により行うものとする。

(不適正な取引行為)

第3条 市長は、条例第15条第1項第9号の規定により不適正な取引行為と認めるときは、その旨を公表するものとする。

(勧告)

第4条 条例第24条第1項の規定による勧告は、商品等及び取引行為に関する改善勧告書により行うものとする。

(公表)

第5条 条例第24条第2項の規定による公表は、第2条の掲示場に掲示して行う方法その他適切な方法により行うものとする。

(意見の聴取)

第6条 条例第24条第3項の規定による通知は、意見聴取通知書により行うものとする。

2 市長は、条例第24条第3項の規定により事業者の意見の聴取を行うときは、期限を定めて当該事業者意見の内容を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出させるものとする。ただし、市長

が特に書面による必要がないと認めるときは、この限りでない。

3 事業者は、前項の規定により意見書を提出するときは、併せて証拠書類等を提出することができる。

4 市長は、意見聴取通知書を受けた事業者から意見書の提出期限の延長の申出があった場合において、正当な理由があると認めるときは、当該意見書の提出期限を延長することができる。

(消費生活専門委員)

第7条 地方自治法（昭和22年法律第67号）第174条第1項の規定に基づき、消費生活専門委員（以下「専門委員」という。）を設置する。

2 専門委員の数は、2人以内とする。

3 専門委員は、学識経験を有する者のうちから、市長が任命する。

4 専門委員の任期は、2年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(任務)

第8条 専門委員は、市長の委託を受けて次に掲げる事項について調査するものとする。

(1) 条例第17条第1項の規定による苦情等の処理に関すること。

(2) 条例第22条の規定による調査に関すること。

(3) 条例第23条第1項の規定による立入調査に関すること。

(4) 条例第24条第1項の規定による指導に関すること。

(5) その他市長が必要と認める事項

(審査会の委員)

第 9 条 宇都宮市消費生活審査会(以下「審査会」という。)の委員は、学識経験を有する者のうちから、市長が任命する。

(委員の任期)

第 10 条 委員の任期は、2年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(審査会の会長)

第 11 条 審査会に会長を置き、委員の互選によって定める。

2 会長は、審査会を代表し、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員がその職務を代理する。

(審査会の会議)

第 12 条 審査会の会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審査会の会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

3 審査会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(関係人の出席)

第 13 条 審査会は、必要があると認めるときは、関係人の出席を求め、その説明若しくは意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(審査会の庶務)

第 14 条 審査会の庶務は、市民生活部生活安心課において処理する。

(審査会の運営)

第 15 条 前6条に定めるもののほか、審査会の運営について必要な事項は、会長が審査会に諮って定める。

(様式)

第 16 条 この規則に規定する商品等及び取引行為に関する改善勧告書等の様式は、別に定める。

(補則)

第 17 条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。