

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4月1日施行
(ただし、一部は平成18年10月1日施行)

これまでの「宇都宮市消費者保護条例」を改正しました

宇都宮市では、昭和52年に『宇都宮市消費者保護条例』を制定し、消費者の保護に関する施策を中心として取り組んできました。

その後、消費者を取り巻く情勢が変化し、現在では、消費者のくらしは豊かで便利になった反面、消費者の安心が脅かされる事例が増加しています。

これらに対応し、将来に渡って市民の消費生活の安定と向上を図るために、これまでの条例を全面的に改正し、新たに『宇都宮市消費生活の安定及び向上に関する条例』を施行しました。

ポイントは、「消費者の保護」と「消費者の自立の支援」の“2本柱”

インターネットや携帯電話の普及や、さまざまな商品の出現により、消費者と事業者との間には、情報の量や交渉力などにおいて「格差」があります。

この「格差」をなくしていくためには、消費者を被害やトラブルから保護することと、あらかじめ被害などにあわないよう消費者が自立することが必要です。

新しい条例では、「消費者の保護」と「消費者の自立の支援」を施策の柱としています。

条例の主な内容

1 総則（第1条～第7条）

目的（第1条）

消費者と事業者との間の情報量や交渉力などの「格差」を考慮し、市の施策の基本となる事項などを定め、市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とします。

基本理念（第2条）

市は、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本として、消費者施策を推進します。

市・事業者・消費者等の責務・役割（第3条～第6条）

市の責務（第3条）

基本理念にのっとり、消費者施策を総合的に策定・実施します。また、消費者の意見の反映に努めます。

事業者の責務（第4条）

商品等の供給に当たって、消費者の安全確保や公正な取引を行うこと、消費者への配慮などに努めることとします。

消費者の役割（第5条）

自ら進んで必要な知識を習得するなど自主的・合理的な行動に努めることとします。

消費者団体の役割（第6条）

情報の収集・提供、消費者への啓発・教育、消費者被害の防止・救済のための活動などに努めることとします。

2 消費者の保護（第8条～第17条）

欠陥商品等の供給の禁止と措置（第8条～第10条）

事業者が、消費者の生命、身体、財産に危害を及ぼす商品やサービスを消費者に供給することを禁止するとともに、欠陥商品等に対して、市と事業者が必要な措置を講じなければならないこととします。

表示・包装・計量・広告の適正化（第11条～第14条）

事業者は、消費者に供給する商品やサービスについて、適正な表示・包装・計量・広告に努めなければならないこととします。

取引行為の適正化（第15条）

事業者が、消費者に対して不適正な取引行為を行うことを禁止します。

不適正な取引行為

次のような手法を用いて、契約を結ぶことを勧誘する行為

- 販売目的の隠匿、重要事項の不告知、虚偽の情報提供など
- 将来の不確実な事項についての断定的判断の提供など
- 消費者の判断力などの不足に乗じた執拗な説得など
- 消費者が拒絶する意思を示したことに反した迷惑な勧誘など

一方的な不利益をもたらす不当な内容の契約を結ばせる行為

契約の履行の不当な強要、債務の履行の拒否・遅延

契約の解除・申込の撤回などの妨害、解除等に基づく債務の履行の拒否・遅延など

合理的な根拠を示す資料の提出要求（第16条）

不適正な取引行為のうち、「虚偽の情報提供」又は「将来の不確実な事項についての断定的判断の提供」に該当する疑いがある場合には、事業者が消費者に提供した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ものとします。

この場合に、事業者がその資料の提出をしないときは、これらの不適正な取引行為を行ったものとみなします。

市の苦情処理（第17条）

市は、消費者からの苦情や相談の申出があったときは、助言やあっせんなどにより適切に処理することとします。

3 消費者の自立の支援（第18条～第21条）

消費者教育等の推進、情報の提供等（第18条・第19条）

市は、消費者の自主的・合理的な行動を支援するため、消費生活に関する知識の普及や啓発活動、学校・地域・家庭などをさまざまな場における消費者教育の実施、情報の収集と適切かつ迅速な提供を実施します。

相互の協力の促進（第20条）

市は、事業者、消費者、消費者団体間の相互理解と協力が増進されるよう、情報や意見を交換できる場の提供などを行います。

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、消費者の年齢等の多様な特性に配慮します。

4 条例の実効性を確保するために（第22条～第28条）

調査・勧告等（第22条～第24条）

調査、立入調査、指導、勧告、公表という段階を踏んだ手続きを明確にし、事業者が不適正な取引行為などを行った場合に、状況に応じて適切かつ迅速な対応を行います。

消費生活センター等（第25条～第27条）

市の消費者施策を総合的に実施する「消費生活センター」の設置や、「専門的知識を有する者」からの意見聴取、市長の諮問に応じて意見を述べる「消費生活審査会」の設置などを規定しています。

消費生活に関するさまざまな情報は

宇都宮市ホームページ <http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp>

市民生活部 生活安心課 消費生活センター

電話：(028) 632 - 2286 FAX：(028) 632 - 6600

所在地：〒320 - 8540 宇都宮市旭1 - 1 - 5 市役所本庁舎2階