

主な施策等

消費生活条例では、次のような施策等を定めています。

- (1) 消費生活基本計画の策定**
消費者施策を総合的・計画的に推進するために基本計画を策定し、一貫した消費者施策の実施と関係各課との連携強化を図ります。
- (2) 消費者への啓発活動及び消費者教育の推進等**
消費者が「自立した主体」として自主的・合理的に消費活動を行うため、市は消費生活に関する知識の普及や啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職場等様々な場を通じて、生涯にわたって消費生活に関する教育を充実します。また、市は消費生活に関する情報の収集に努め、消費者被害の未然防止や拡大防止のために、注意喚起のための情報を提供します。
- (3) 市長への申出制度の創設**
条例に違反する事業活動等により、市民の消費生活に支障が起こったり、起こるおそれのあるときは、市民が市長に申し出て必要な措置を行うよう求めることができるようになりました。
- (4) 商品・サービスの安全の確保**
消費者の生命や身体に危害を及ぼしたり、財産に損害を加える、またはそのおそれのある商品やサービスに該当すると疑うに足る合理的な理由があると認めるときは、必要な調査を行います。調査に当たっては、事業者に対して危険な商品等でないことの立証を求めることができます。そして、危険な商品やサービスであると認める場合は、供給等の中止や回収、改善などの措置をとるよう勧告することができます。また、危害・損害の発生や拡大防止のために緊急の必要があると認めるときは必要な事項を公表するものとします。
- (5) 事業活動の適正化**
事業者が① 商品等の表示の適正化、② 価格等の表示の適正化、③ 計量の適正化、④ 広告の適正化、⑤ 包装の適正化、⑥ アフターサービスの徹底を義務づけています。
- (6) 不当な取引行為の禁止**
禁止する不当な取引行為を次の8つに類型化して規定しました。

① 販売目的隠匿・重要情報不提供・誤認情報提供等による不当な勧誘行為	⑤ 不当な履行拒否・履行遅延行為
② 威迫・困惑等による不当な勧誘行為	⑥ 不当な契約変更
③ 不当な内容の契約締結行為	⑦ 不当な解除権行使等の妨害
④ 不当な履行強制行為	⑧ 不当な与信行為

不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、必要な調査を行います。調査に当たっては、事業者に対し不当な取引行為でないことの立証を求められます。また、不当な取引行為に該当する場合には、是正するよう指導・勧告することができます。
- (7) 消費者被害の救済**
消費者から生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるよう、相談体制を整備することを規定しています。
- (8) 消費者苦情処理委員会の設置**
消費生活センターで解決困難な消費者苦情について、公正すみやかにあつせん、調停を行うために合議制の消費者苦情処理委員会を設置します。また、消費者苦情処理委員会に付された苦情の概要や審議の経過及び結果を公表します。
- (9) 訴訟活動の援助**
消費者が当事者となる訴訟において、訴訟費用の無利子の貸付けや情報提供など、訴訟活動に対する援助を行います。同一・同種の被害が多数発生する(おそれのある)こと、提訴の場合は消費者苦情処理委員会のあつせん又は調停の手続きを経た苦情であること、市長が認めたものであることが要件です。
- (10) 生活関連商品等の安定供給**
生活関連商品等の価格などについて、情報を収集し、必要に応じて情報提供します。また、天災時等には他の行政機関等との連携を図り、生活関連商品等の確保に努めます。
- (11) 立入調査・公表**
【立入調査】
危険な商品等を供給する事業者、不当な取引行為を行う事業者の疑いがあると認めるときは、必要な限度において、事務所、工場、店舗、倉庫等に立入調査することができます。
【公表】
事業者が条例に基づく勧告に従わない場合で、市民の消費生活に重大な影響を与えると認めるとき、または事業者が立証や立入調査等を正当な理由がなく拒んだときは、その経過や事実を公表することができます。
- (12) 消費生活審議会の設置**
消費者施策に専門家や市民の意見を反映させるため、学識経験者、消費者代表、事業者代表などを構成員とする消費生活審議会を設置します。審議会の主な仕事は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ことのほか、消費生活基本計画に関し意見を述べること、規則で定める不当な取引行為の変更、廃止に関し意見を述べること、消費者訴訟の援助に関し意見を述べること等です。

困ったときは、すぐ相談

静岡市消費生活センターのご案内

静岡市消費生活センターでは、専門の相談員が消費生活に関するさまざまな相談を受け付けています。また、消費生活に関する講演会やくらしの出張教室などの啓発事業を実施しています。

☎054-221-1056 (相談専用)

《※専門相談員による相談時間》
月～金(祝日、年末年始を除く)
午前9時～12時、午後1時～4時



静岡相談窓口

〒420-8602
静岡市葵区追手町5番1号
静岡市役所静岡庁舎
新館1階



清水相談窓口

〒424-8701
静岡市清水区旭町6番8号
静岡市役所清水庁舎1階



市民の消費生活の安定と向上を図る 静岡市消費生活条例

平成19年7月1日施行



条例制定の背景と目的

高度情報化・国際化の進展、規制緩和など消費者をとりまく経済社会環境は大きく変化し、取引の形態や商品・サービスの内容は複雑・多様化しています。このような変化に対応し、消費生活の安定と向上を図るため、静岡市消費者保護条例を改正し、新たに静岡市消費生活条例を制定しました。

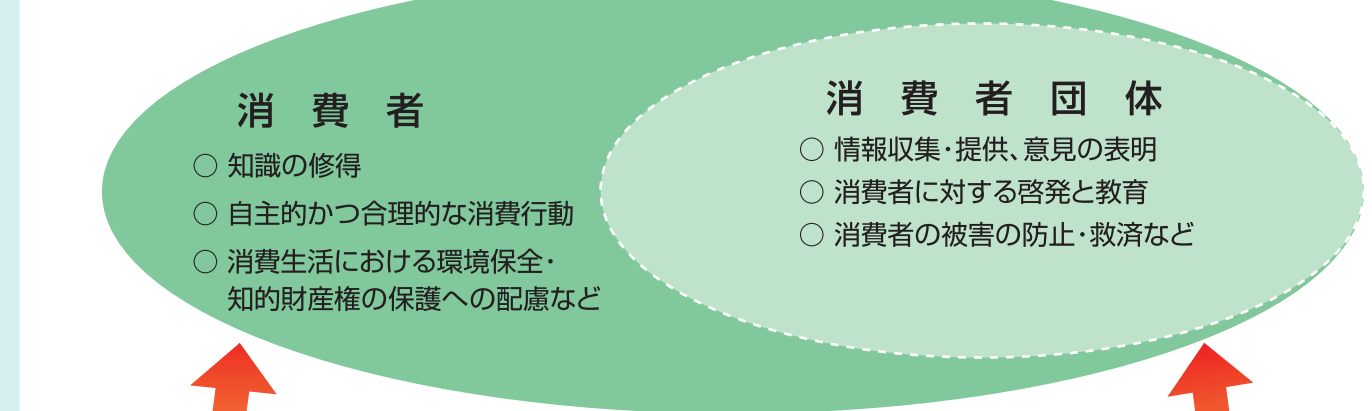
静岡市

消費生活条例のあらまし

基本理念

- 消費者の権利の尊重と消費者の自立支援を基本理念とし、市・消費者・事業者がそれぞれの責務と役割を果たし、消費生活の安定と向上を図ります。
- 消費者の自立の支援は、消費者の年齢その他の特性に応じて行います。
- 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展への的確な対応及び消費生活における国際化の進展に配慮して行います。
- 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行います。

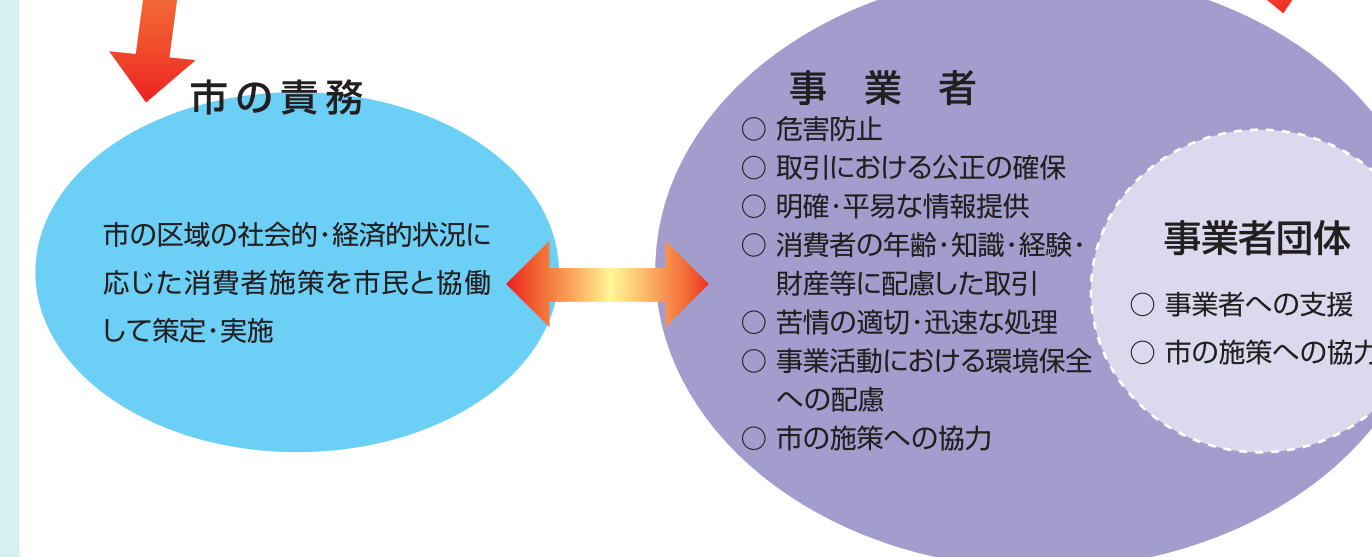
消費者等の役割



消費者の権利

- 消費生活において、生命、身体又は財産を侵されないこと。
- 商品及びサービスについて、適正な表示が行われること等により消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- 不適正な取引行為が行われないこと。
- 消費生活において必要な情報を適時に知ることができること。
- 消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会が提供されること。
- 消費者施策に消費者の意見が反映されること。
- 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。

事業者等の責務



市の責務

市の区域の社会的・経済的状況に応じた消費者施策を市民と協働して策定・実施

事業者

- 危害防止
- 取引における公正の確保
- 明確・平易な情報提供
- 消費者の年齢・知識・経験・財産等に配慮した取引
- 苦情の適切・迅速な処理
- 事業活動における環境保全への配慮
- 市の施策への協力

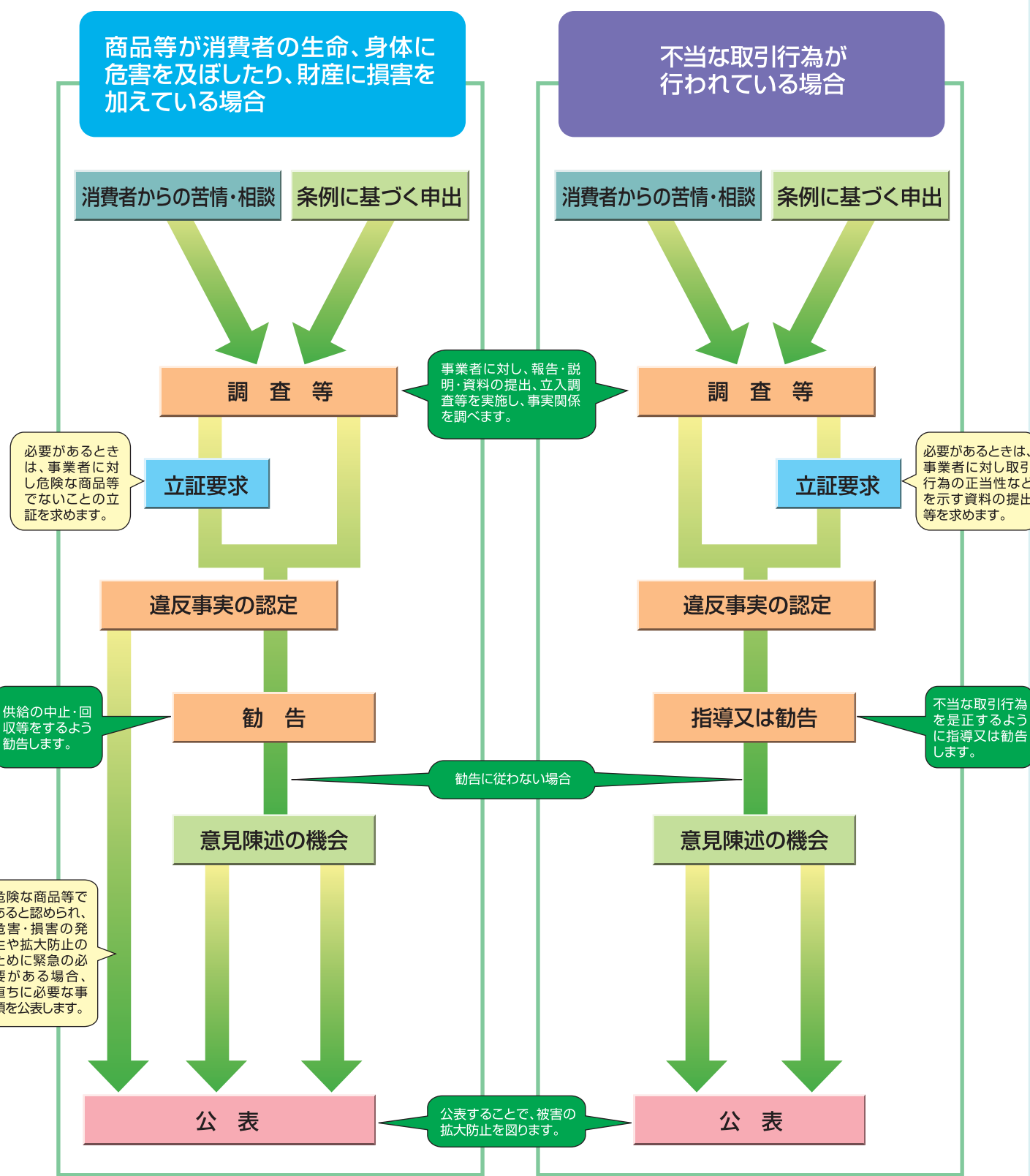
事業者団体

- 事業者への支援
- 市の施策への協力

条例に違反する行為があるときは

危険な商品等を供給したり、不当な取引行為を行うなど、事業者が条例に違反する行為を行っている疑いがある場合には、市は事業者に対し必要な調査を実施し、条例に違反する行為が認められる場合は、事業者に対して条例を守るよう指導、勧告を行います。

また、勧告に従わない場合には、事業者に対し意見を述べる機会を与えたうえで、市民の消費生活に重大な影響を与えると思われるときは事業者名等を公表し、被害の発生や拡大の防止を図ります。



条例では次の**不当な取引行為**を禁止しています

消費生活条例第22条第1項では、事業者が消費者との間で行う商品やサービスの取引について、次の8つの類型を「不当な取引行為」として規定し、事業者が、これらの行為を行うことを禁止しています。

1 販売目的隠匿・重要情報不提供・誤認情報提供等による不当な勧誘行為

商品やサービスの販売目的を告げなかったり、取引内容や条件等について重要な情報を提供しなかったり、誤認するような情報や断定的な判断を提供して契約を勧誘・締結させること。

具体例 一般家庭でも消火器の設置が今年度から義務づけられたと偽り、購入させる。

2 威迫・困惑等による不当な勧誘行為

消費者を脅したり、執ように説得したり、心理的に不安な状態や興奮状態に陥らせたりして、消費者の自由な意思決定を阻み契約を勧誘・締結させること。

具体例 夜遅く訪問して家に上がりこみ、消費者が断っているにもかかわらず長時間、勧誘を続ける。

5 不当な履行拒否・履行遅延行為

事業者が、契約の締結により生じた債務の履行義務を故意に拒否したり、遅延させたり、途中で中止すること。

具体例 学習教材の訪問販売で、家庭教師も派遣するという約束が、何度催促しても一向に派遣されない。

6 不当な契約変更

事業者側の事情等により、消費者に十分な説明を行わずに契約内容を一方的に変更すること。

具体例 近所のパソコン教室に通っていたが突然、閉鎖され、隣の教室に通わなくてはならなくなった。

3 不当な内容の契約締結行為

高い違約金、解約の制限、事業者が負うべき損害賠償責任の免除など、信義誠実の原則に反して、消費者に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こと。

具体例 スポーツジムの機具故障による事故やケガについての責任は一切負わないとする契約を締結させる。

4 不当な履行強制行為

契約の締結により生じた消費者の債務の履行に際して、虚偽や威圧的な言動等不当な手段により、履行を強制すること。

具体例 「レンタルビデオの延滞金10万円を支払わなければ、信用情報機関のブラックリストに登録する。」と、債権回収業者が執ように電話をかけてくる。

7 不当な解除権行使等の妨害

クーリング・オフ等正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げたり、解約後に生じる債務の履行を不当に拒否したり遅延させること。

具体例 訪問販売により、活水器を水道管にとりつけた。翌日、消費者がクーリング・オフを申し出ると、とりはずしの費用を負担するように言われた。

8 不当な与信行為

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、与信契約を締結させたり、債務の履行を強要すること。

具体例 返済のための収入の見通しのない学生に、高額なクレジットを組ませるような与信契約を締結させる。

※与信契約とは、販売事業者等からの商品やサービスの購入を条件または原因として、購入に要する資金の貸付けその他信用の供与をする契約。クレジットカードを使うことは、この契約をしていることとなります。不当な取引行為の詳細な内容は、静岡市消費生活条例施行規則別表に規定しています。

被害にあったときは・・・－苦情処理の流れ－

消費生活センターでは、消費者が事業者との間で生じた商品やサービスの取引に関するトラブルや被害について相談を受け付けます。速やかに苦情を解決し、被害を救済するために、消費生活相談員が助言・あっせんなどを行います。また、消費生活センターで解決困難な苦情については、消費者苦情処理委員会であっせん・調停を行うこともあります。

