

# 広島市 消費生活条例



近年、多種多様な商品や役務が身近なものとなり、消費生活の利便性は飛躍的に向上しました。しかし、一方で、取引形態の多様化・複雑化等に伴う消費者問題は増加しています。

こうしたことから、広島市では、市民の消費生活の安定と向上の確保のため、「広島市消費生活条例」を制定しました。

平成19年4月1日施行(一部平成18年10月10日施行)

広島市

## はじめに

近年、取引形態の多様化・複雑化に伴う消費者問題が増加しています。

こうしたことから、広島市では、消費者被害の防止策や救済策などを具体的にまとめた「広島市消費生活条例」を制定しました。

これまで、市域内で悪質な事業活動を行った事業者への調査や指導などは、法令や広島県条例に基づき国や広島県が行い、市では、消費生活上のトラブルに遭った消費者に対する助言や、相手方事業者とのあっせんにより、個々の事案ごとに解決や救済を図ることを重点的に行っていました。

この条例の制定により今後は、消費者被害の発生や拡大を防止するために、条例に違反する行為を行っている疑いのある事業者に対して、市が直接（※）調査を実施した上で、その行為を是正するよう勧告等を行い、さらにその勧告等に従わない事業者については、事業者名を公表することができるようになりました。

そのほか、この条例に基いた各種の消費者施策（消費者の利益の擁護及び増進に関する施策）と合わせて、市民の消費生活の安定と向上を確保するため、迅速かつきめ細かな対応を図ります。

※ただし、事業者の条例に違反する行為に関し、他の法令の定めに基づく措置がとられることにより、市民の消費生活の安定と向上が図られると認められる場合は、今後もその対応に委ねます（この条例に基づく措置はとりません）。



## 基本理念（第2条）

市は、以下の基本理念に基づき、市民（消費者・事業者）の皆さんと協力して、市民の消費生活の安定と向上の確保を図ります。

### 基本理念

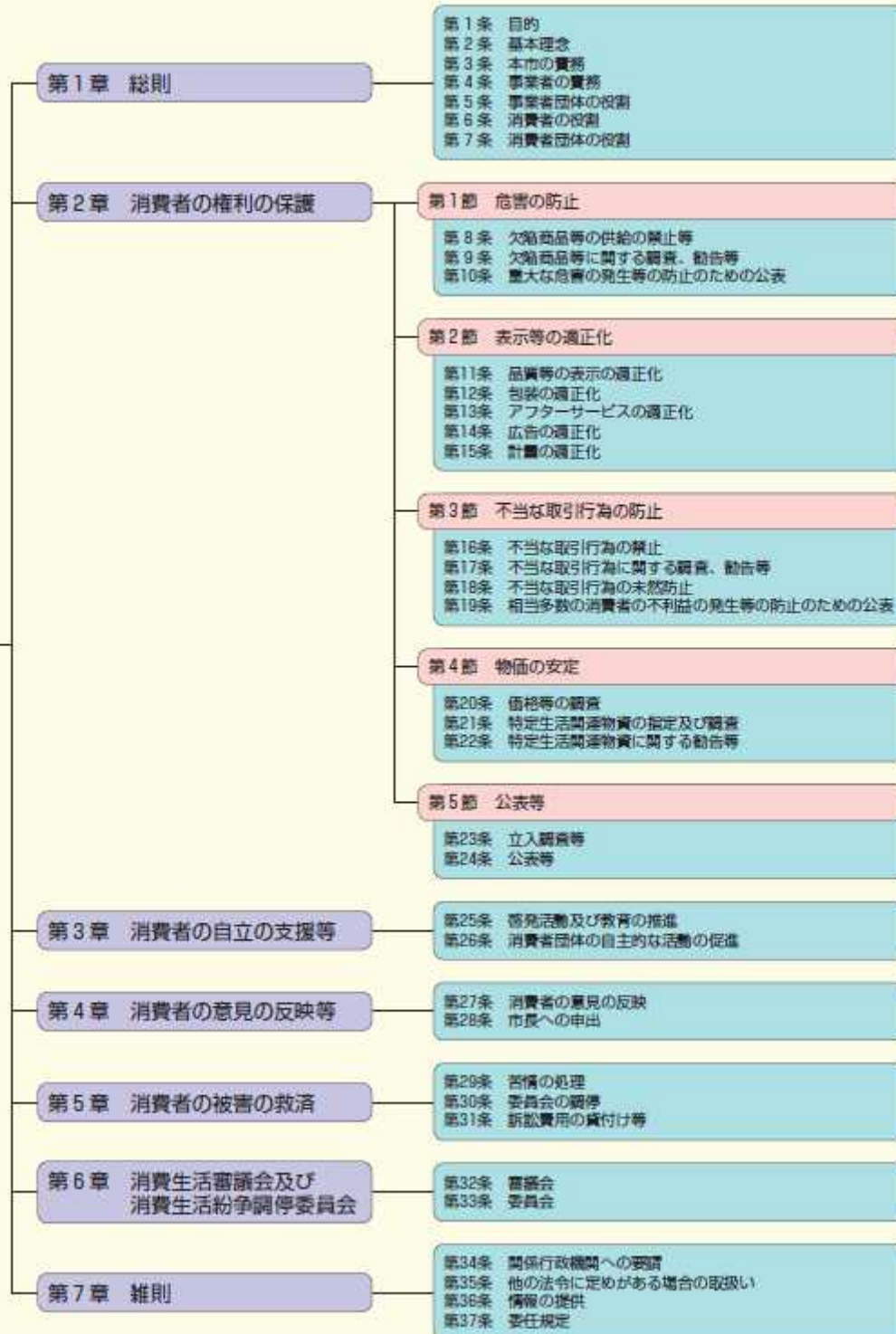
- 市民の消費生活における基本的な需要を満たし、その健全な生活環境を確保する中で、次のことが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者の自立を支援することを基本として消費者施策を行います。

### 消費者の権利

- 消費者の安全が確保されること。
  - 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ること。
  - 消費者に対し必要な情報が提供されること。
  - 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
  - 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
  - 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。
- 
- 消費者の自立の支援に当たっては、適正な事業活動の確保を図り、消費者の年齢その他の特性に配慮します。
  - 消費者施策の推進を、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います。
  - 消費者施策の推進を、消費生活における国際化の進展に的確に対応することに配慮して行います。
  - 消費者施策の推進を、環境の保全に配慮して行います。

# 広島市消費生活条例の構成

## 広島市消費生活条例



## 消費者の皆さんへ

消費者の皆さんには、自立した消費者として自主的かつ合理的に行動するよう努めることが求められます。

### 消費者の役割（第6条）

- 自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、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ること。
- 消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めること。

## 1 啓発活動・教育の推進（第25条）

- 市では、消費者の自立を支援するため、消費生活に関するホームページ、パネル展示やリーフレットの配布、消費者問題や商品知識などに関するビデオ・図書などの貸出しなどを通じて、消費生活に関する知識の普及や情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進しています。

また、消費生活セミナーや地域消費者啓発講習会（講師の無料派遣）の開催などを通じ、消費生活に関する教育の充実を図ります。



ホームページ



リーフレット



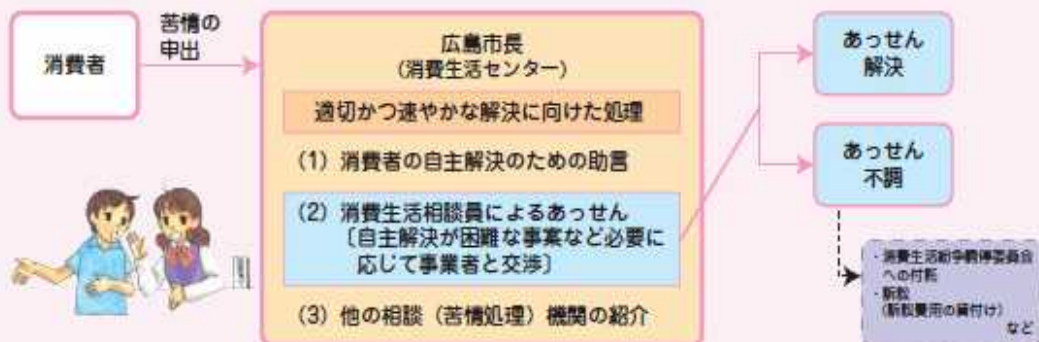
講習会

## 2 消費者被害の救済（第29条～第31条）

- 消費生活に関する苦情の申出について

消費者の皆さんは、事業者との間に消費生活上のトラブルが発生した場合、消費生活センターに苦情を申し出ることができます。

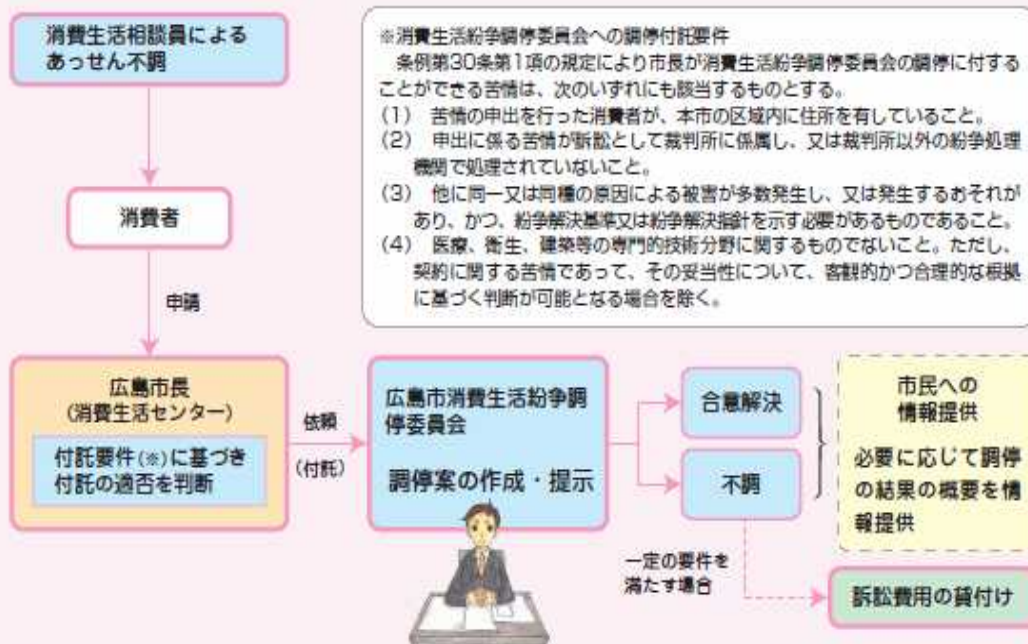
消費生活センターでは、消費者の皆さんからの苦情が適切かつ速やかに解決されるよう必要な助言を行い、又は必要に応じてあっせんなどを行います。



●消費生活紛争調停委員会の調停と訴訟費用の貸付けについて

消費者の皆さんからの苦情のうち、消費生活センターで解決することができなかった消費生活上のトラブルについて、一定の要件（※）を満たす場合は、消費生活紛争調停委員会に対し、調停を依頼（付託）することができます。

また、消費生活紛争調停委員会での調停で解決できなかった苦情などについて、一定の要件を満たす場合は、訴訟に必要な費用の貸付けを行うことができます。



### 3 市長への申出制度 (第28条)

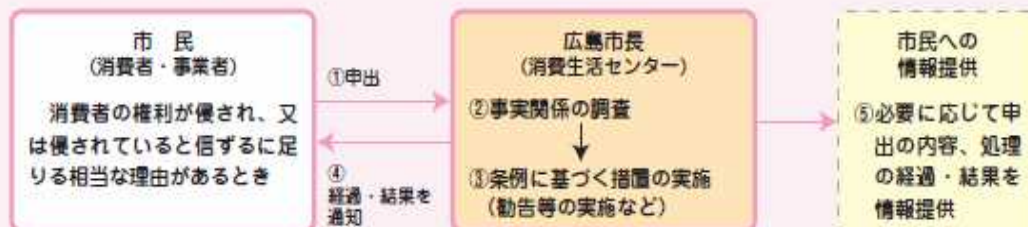
● 市民（※1）の皆さんは、事業者の条例違反行為により、又は条例に基づいて市が行うべき措置が適切に実施されないことにより、消費者の権利が侵され、又は侵されていると信ずるに足りる相当な理由があるときは、市長に対し、必要な措置を行うように申し出ることができます。（※2）

この申し出があった場合、市は必要な調査を実施した上で、その申し出に理由があると認めるときは、適切な措置を行うとともに、その処理の経過・結果を、申出を行った市民の方に通知します。

また、被害の拡大防止などのため、特に必要がある場合には、広く市民の皆さんに対し、ホームページや報道機関などを通じ、申出の内容、処理の経過・結果について、情報を提供します。

※1 市民には、消費者だけでなく、事業者も含まれます。

※2 ここでは、消費者の皆さんの個別の権利の侵害に関するのではなく、多くの消費者に広く影響が及ぶようなことが原則として対象となります。個別の消費者の権利の侵害は、「2 消費者被害の救済」での対応となります。



○ 市長への申出は書面で行います。

申出書の提出、書き方については、消費生活センターにお問い合わせください。

## 事業者の皆さんへ

事業者の皆さんには、消費者の権利を尊重した事業活動を行うことが求められています。

### 事業者の責務（第4条）

- 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。
- 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。
- 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 消費者との間に生じた苦情を適切かつ速やか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。
- 本市が実施する消費者施策に協力すること。
- 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ること。



## 1 危害の防止（第8条～第10条）

### 【欠陥商品等の供給の禁止等】

- その欠陥により消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがある商品又は役務（以下「欠陥商品等」という。）を供給してはなりません。
- 供給した商品又は役務が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちに、市長にその旨を報告するとともに、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収、当該商品又は役務の公表その他危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講じなければなりません。

## 2 表示等の適正化（第11条～第15条）

### 【品質等の表示の適正化】

- 供給する商品又は役務について、品質、価格（単位当たりの価格を示すことができるときにあっては、当該単位当たりの価格を含む。）、名称その他消費者が誤りなく選択するため必要な事項を適正に表示するよう努めなければなりません。

### 【包装の適正化】

- 供給する商品について、消費者に誤認を与え、又は内容物の保護若しくは品質の保全に必要な限度を超える包装（容器を用いる包装を含む。）を行わないようにしなければなりません。
- 商品の包装の選択に当たっては、包装に用いた物が再使用され、再生利用され、又は適正に廃棄されるよう配慮しなければなりません。

### 【アフターサービスの適正化】

- 供給する商品について、消費者への供給後の保証、修理、回収等のアフターサービスの内容を明示するとともに、その誠実な履行に努めなければなりません。

### 【広告の適正化】

- 供給する商品又は役務に関する広告について、虚偽の表現、誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現その他の不適正な表現を避けなければなりません。

### 【計量の適正化】

- 商品又は役務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、適正な計量を行わなければなりません。

### 3 不当な取引行為の防止 (第16条～第19条)

- 供給する商品又は役務の取引に当たって、以下の1～8のいずれかに該当する行為で市長が指定するもの(不当な取引行為)を行ってはなりません。

1 消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する行為 (第16条第1項第1号)  
 ○迷惑を覚えさせる接触(早朝・深夜の電話など)  
 ○販売の意図を隠した接触 など

2 消費者が契約に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為 (第16条第1項第2号)  
 ○重要事項を偽る・伝えないことによる勧誘等  
 ○将来不確かなことを断定することによる勧誘等 など

3 消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある行為 (第16条第1項第3号)  
 ○威圧的な言動による勧誘等  
 ○住居などから遠去しないことによる勧誘等 など

4 消費者の利益を不当に害することとなる契約を締結させる行為 (第16条第1項第4号)  
 ○不当な免費条項を定める契約  
 ○消費者の意思と異なる契約 など

5 消費者又はその関係人を欺く等により、債務の履行を請求し、又は当該債務を履行させる行為 (第16条第1項第5号)  
 ○契約成立の一方的主張による債務履行の請求等  
 ○心理的な圧迫を与えての債務履行の請求等 など

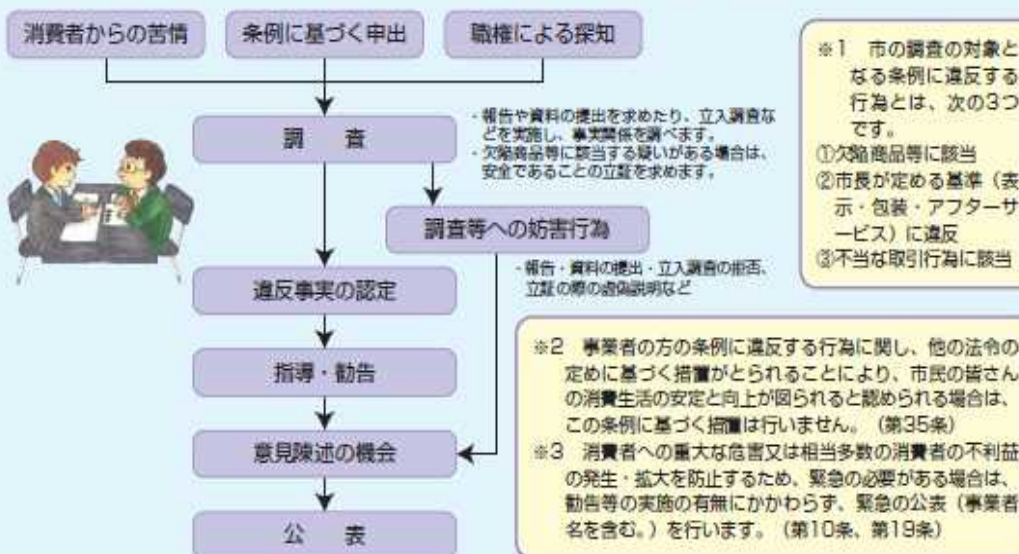
6 債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅滞させる行為 (第16条第1項第6号)  
 ○債務の不当な拒否・遅滞  
 ○契約の解除等に伴う返還義務等の拒否・遅滞 など

7 法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為 (第16条第1項第7号)  
 ○商品等を使用させることによるクーリング・オフの妨害  
 ○継続的供給契約の中途解約の拒否 など

8 不当な与信契約等を締結させる等の行為 (第16条第1項第8号)  
 ○返済不能なることが明らかなきとの与信契約等  
 ○販売事業者等の事由に係る消費者の支払拒否に対する不当な妨害 など

### 4 調査、勧告、公表等 (第9条、第11条～第13条、第17条、第21条～第24条)

- 事業者の方が条例に違反する行為(※1)を行っている疑いがある場合には、市は、その事業者の方に対し必要な調査(報告・資料提出要求、立入調査等)を実施した上で、その行為を是正するよう勧告等を行います。(※2)  
 また、勧告等に従わない場合には、その事業者の方に対し、意見を述べる機会を与えた上で、その違反行為の概要(事業者名を含む。)を市民の皆さんに公表し、被害の発生や拡大の防止を図ります。(※3)



消費生活に関することで  
困ったときは…

迷ったときは…



ひとりで悩まず、ご相談を。  
電話での相談も可能です。  
秘密は厳守します。  
相談は無料です。



### 広島市消費生活センター

〒731-0011 広島市中区基町6番27号 アクア広島センター街8階

相談時間 10:00~19:00

休館日 火曜日、年末年始(12/29~1/3)

TEL (082) 225-3300

FAX (082) 221-6282



消費生活条例についてのお問い合わせは…

広島市市民局消費生活センター

TEL (082) 225-3329

FAX (082) 221-6282

ホームページ：広島市のホームページ <http://www.city.hiroshima.jp/>

→ 市の仕事と組織 → 市民局 → 消費生活センター → 消費生活条例関連