

○長崎市消費生活条例

平成18年3月31日

条例第4号

改正 平成23年7月11日条例第20号

平成26年10月14日条例第45号

(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鑑み、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、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もつて市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(平26条例45・一部改正)

(基本理念)

第2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「消費者政策」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を尊重するとともに、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) 消費生活に係る商品又はサービス(以下「商品等」という。)によつて生命、身体が侵害されない等消費者の安全が確保されること。
- (2) 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こと。
- (3) 商品等の取引における公正が確保されること。
- (4) 商品等及びこれらの取引方法について必要な情報が提供されること。
- (5) 必要な消費者教育の機会が提供されること。
- (6) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。
- (7) 商品等又はこれらの取引方法により受けた被害から適切かつ迅速に救済されること。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会及び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われなければならない。

4 消費者政策の推進は、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3条 市は、前条の基本理念にのつとり、本市の社会的、経済的状况に応じて、消費者政策を推進する責務を有する。

2 市は、前項の消費者政策の推進につき、総合的見地に立つた行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

3 市は、広く消費者の意見等を把握し、これが実施する消費者政策に反映されるよう努めるものとする。

4 市は、消費者の意見等が事業者の事業活動に反映されるよう、消費者と事業者との対話その他交流の機会の確保に努めるものとする。

(事業者等の責務)

第4条 事業者は、第2条の基本理念に鑑み、そ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) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

(4) 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の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

(5) 市が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品等について、環境の保全に配慮するとともに、当該商品等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なければならない。

3 事業者は、その事業活動に際して知り得た消費者に係る個人情報の適性な取扱いに努めなければならない。

4 事業者団体は、事業者の自主的な取組みを尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(平26条例45・一部改正)

(消費者等の役割)

第5条 消費者は、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ものとする。

2 消費者は、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ものとする。

3 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その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。

(国等との相互協力等)

第6条 市長は、消費者政策を実施するに当たり、必要があると認めるときは、国、県、他の地方公共団体、独立行政法人国民生活センターその他関係団体（以下「国等」という。）に対し、協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市長は、国等が実施する消費生活に関する施策その他事業の推進について協力を求められた場合に、必要があると認めるときは、これに応ずるものとする。

(安全の確保)

第7条 市は、消費者の消費生活における安全を確保するため、安全を害するおそれがある商品等の事業者による供給停止、回収等の促進、安全を害するおそれがある商品等に関する調査並びに情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、消費者の安全を害するおそれがある商品等を供給してはならない。

(安全の確保のための指導、勧告等)

第8条 市長は、商品等について消費者の安全を害すると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等の供給停止、回収等被害の発生若しくは拡大を防止するために必要な措置をとることを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、前項の指導又は勧告をした場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、指導又は勧告に基づいてとった措置又はその結果について報告を求めることができる。

3 市長は、商品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、速やかに、当該商品等の安全性に係る情報を消費者に提供するものとする。

(消費者契約の適正化)

第9条 市は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報の提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

2 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 不実告知・情報提供義務違反型不当勧誘行為 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品等の内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為をいう。
  - (2) 威迫・困惑型不当勧誘行為 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、消費者の取引に関する知識、経験若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安定な状態に陥れる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為をいう。
  - (3) 不当な取引内容を定める行為 取引における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行為をいう。
  - (4) 不当な履行強制行為 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又は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請求し、又は当該債務を履行させる行為をいう。
  - (5) 不当な履行延引行為 契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為をいう。
  - (6) 不当な終了拒否行為 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に対して、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによつて生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為をいう。
  - (7) 不当与信行為 商品等を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入を条件又は原因として、信用の供与をする契約若しく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、その契約を勧誘し、若しくは締結させ、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させる行為をいう。
- 3 市長は、前項に規定する不当な取引行為（以下単に「不当な取引行為」という。）を定めようとするときは、あらかじめ、第22条に規定する委員会の意見を聴かなければならない。

4 前項の規定は、不当な取引行為の変更又は廃止について準用する。

5 事業者は、不当な取引行為をしてはならない。

(消費者契約の適正化のための指導、勧告等)

第10条 市長は、事業者の行為が不当な取引行為に該当すると認めるときは、当該事業者に対し、不当な取引行為を改善するよう指導又は勧告することができる。

2 市長は、前項の指導又は勧告をした場合において、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、指導又は勧告に基づいてとつた措置又はその結果について報告を求めることができる。

3 市長は、不当な取引行為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、速やかに、当該不当な取引行為に係る情報を消費者に提供するものとする。

(計量の適正化)

第11条 市は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品等について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が不利益をこうむることがないように、適正な計量の実施に努めなければならない。

(広告その他の表示の適正化)

第12条 市は、消費者が商品の購入若しくは使用又はサービスの利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、品質等に関する広告その他の表示に関し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、消費者が商品の購入若しくは使用又はサービスの利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、品質等に関する適正な広告その他の表示をするよう努めなければならない。

3 事業者は、消費者の選択等を容易にするため、販売価格又は利用料金及び単位当たりの価格を当該商品又は見やすい場所に表示するよう努めなければならない。

(包装の適正化)

第13条 市は、商品の包装（容器を用いる場合を含む。以下同じ。）により、消費者が誤認し、又はその負担が著しく増加することがないように、過大又は過剰な包装の防止等必要な施策を講ずるものとする。

2 事業者は、その供給する商品について、消費者が誤認し、又はその負担が著しく増加することがないように、過大又は過剰な包装の防止に努めなければならない。

(生活関連商品等の供給の確保及び価格の安定)

第14条 市は、市民の日常生活との関連性が高い商品等（以下「生活関連商品等」という。）の供給の確保及び価格の安定を図るため、価格の動向、需給状況等の調査、関係団体との連絡調整等必要な施策を講ずるものとする。

2 市長は、生活関連商品等の消費者への安定的供給に必要があると認めるときは、事業者に対し、必要な措置を講ずるよう要請することができる。

3 事業者は、前項の要請に協力するよう努めなければならない。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第15条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第16条 市は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(情報の収集及び提供)

第17条 市は、消費者が社会的、経済的状況の変化に対応して自主的かつ合理的に行動することができるようにするため、消費生活に関する情報を収集するとともに、消費者に必要な情報を提供する等必要な施策を講ずるものとする。

(専門的な人材の確保等)

第18条 市は、商品等に関し事業者と消費者との間に生じた苦情又は紛争（以下「苦情等」という。）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にするため、専門的知識や経験を有する消費生活専門相談員等の確保、資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 市は、苦情等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にするため、苦情等の処理のあつせん等に努めなければならない。

2 市長は、苦情等の調査のため必要があると認めるときは、当該苦情等に係る事業者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

3 市長は、前項の規定により事業者が資料の提出又は説明を行う場合にあつては、当該商品等の安全性、取引行為の正当性その他の事項につき事業者自らが立証するよう求めることができる。

(立入調査等)

第20条 市長は、この条例の施行に必要な限度において、その職員に、事業者の事務所、事業所その他事業に関係のある場所に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、又は関係人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行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に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及び質問の権限は、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。

(公表)

第21条 市長は、次の各号のいずれかに該当すると認めた場合には、あらかじめ次条に規定する委員会に諮った上で、当該事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表することができる。

(1) 第8条第1項若しくは第10条第1項の規定による指導又は勧告に従わなかつたとき。

(2) 第19条第2項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたとき。

(3) 前条第1項の規定による立入調査又は質問を正当な理由がなく拒み、若しくは妨げたとき。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、公表しようとする事業者に対し、あらかじめ、その理由を通知し、意見の聴取を行わなければならない。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明であるため通知することができないときは、この限りでない。

(平26条例45・一部改正)

(消費者苦情処理委員会の設置)

第22条 苦情等の処理の適正化を図るとともに、前条第1項の規定による公表に関し透明性を確保するため、長崎市消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(委員会の所掌事務)

第23条 委員会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について調査審議する。

(1) 不当な取引行為の決定に関する事項

(2) 第21条第1項の規定による公表の適否に関する事項

(3) 苦情等の処理のための施策に関する事項

(委員会の組織)

第24条 委員会は、委員5人以内で組織する。

2 委員は、学識経験のある者、関係行政機関の職員等のうちから市長が委嘱する。

(委員の任期)

第25条 委員の任期は、4年とし、再任されることを妨げない。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第26条 委員会に委員長を置き、委員の互選によつてこれを定める。

2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

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

(委員会の会議)

第27条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 委員会は、委員の過半数が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもつて決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(関係人の出席)

第28条 委員会は、必要があると認めるときは、関係人の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(委員会の庶務)

第29条 委員会の庶務は、市民局市民生活部において処理する。

(平23条例20・一部改正)

(委員会の運営事項の委任)

第30条 第22条から前条までに定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮つて定める。

(適用除外)

第31条 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和35年法律第145号）第2条第1項に規定する医薬品については、第7条及び第8条の規定は、適用しない。

2 次に掲げるものについては、第7条から第10条まで、第12条、第14条及び第19条から第21条までの規定は、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為



(2) 商品等の価格が法令に基づいて規制されているもの

(平26条例45・一部改正)

(委任)

第32条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例は、公布の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、それぞれ当該各号に掲げる日から施行する。

(1) 第22条から第30条までの規定 平成18年7月1日

(2) 第8条、第10条、第19条第2項及び第3項、第20条並びに第21条の規定 平成18年10月1日

附 則 (平成23年7月11日条例第20号) 抄

(施行期日)

1 この条例中第1条及び次項から附則第12項までの規定は平成23年8月1日から、第2条の規定は平成24年4月1日から、第3条の規定は平成27年4月1日から施行する。

附 則 (平成26年10月14日条例第45号)

この条例は、平成26年11月25日から施行する。ただし、第1条中長崎市手数料条例別表第1の改正規定(同表第194号ア中「エネルギーの使用の合理化に関する法律」を「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」に改める部分、同表第220号中「手数料」の次に「(構造又は設備の変更を伴うものに限る。)」を加える部分、同表第222号中「介護保険法」を「健康保険法等の一部を改正する法律(平成18年法律第83号)附則第130条の2第1項の規定によりなおその効力を有するものとされた同法第26条の規定による改正前の介護保険法(以下「旧介護保険法」という。)」に改める部分並びに同表第223号及び第224号中「介護保険法」を「旧介護保険法」に改める部分に限る。)及び第2条の規定(長崎市消費生活条例第31条第1項の改正規定を除く。)は、公布の日から施行する。