

仙台市消費生活条例

平成16年3月19日
仙台市条例第4号

仙台市民の消費生活をまもる条例（昭和50年仙台市条例第48号）の全部を改正する。

目次

前文

第1章 総則（第1条 第8条）

第2章 危害の防止（第9条 第12条）

第3章 事業行為の適正化

第1節 表示、計量、包装等及び広告宣伝の適正化

（第13条 第17条）

第2節 不適正な取引行為の禁止（第18条）

第4章 消費者被害の救済（第19条 第22条）

第5章 調査、勧告及び公表（第23条 第26条）

第6章 消費者の自立支援等

第1節 消費者教育等の充実等（第27条 第29条）

第2節 消費生活支援協定の締結等（第30条・第31条）

第7章 生活関連商品等の安定供給の確保等

（第32条・第33条）

第8章 仙台市消費生活審議会（第34条）

第9章 雑則（第35条）

附則

健康かつ安全で文化的な生活は、市民が等しく希求するものである。

このような豊かな生活を実現するためには、消費生活の安定と向上は、欠かすことができない。

消費生活を取り巻く環境は、その変化の度合いをますます強めてきている。消費者と事業者の間の情報力、交渉力等の格差の存在に加えて、近年の社会経済の進展は、消費生活における選択の機会の拡大をもたらす一方で、商品及びサービスの新たな取引の方法を生み出し、消費者が直面している諸問題を多様化、複雑化させてきた。そのため、消費者の保護を基本とした従来の枠組みだけでは消費者の利益を確保することが困難になってきている。

消費生活においても、環境への配慮が求められており、市、事業者及び消費者は、環境への負荷が少なく持続的な発展が可能な社会の実現に努めなければならない。

このような認識に基づき、本市は、消費生活に関して必要な知識が不足し、又は判断力に不安がある消費者が不当に不利益を被らないよう必要な措置を講ずる等消費者の利益の擁護を図りながら、消費者の自立を支援していくとともに、事業者及び消費者との協力により、消費者の権利の確立を目指し、消費生活の一層の安定と向上を図るため、この条例を制定する。

第1章 総則

（目的及び消費者の権利）

第1条 この条例は、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、消費者の利益の擁護及び消費者の自立の支援に関する施策の基本となる事項を定めることにより、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。

2 前項の目的を達成するため、市、事業者及び消費者は、相互に協力しながら、次に掲げる消費者の権利（以下「消費者の権利」という。）の確立を図るものとする。

- (1) 消費生活において生命、身体及び財産を侵されない権利
- (2) 商品及びサービスについて適正な表示を求める権利

- (3) 適正な取引環境の下で取引を行う権利
- (4) 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費生活において必要な情報を適切かつ速やかに提供される権利
- (6) 自立して消費生活を営むために必要な教育を受ける権利
- (7) 消費生活に関する市の施策に意見が十分に反映される権利

（定義）

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 商品 消費者が消費生活において使用する物をいう。
- (2) サービス 消費者が消費生活において使用し、又は利用するもので商品以外のものをいう。
- (3) 消費者 商品又はサービスを使用し、又は利用して消費生活を営む者をいう。
- (4) 事業者 消費生活の用に供する商品又はサービスの製造、販売、提供その他これらに類する行為を業として行う者をいう。
- (5) 取引 契約の締結についての勧誘、契約の締結その他これらに類する行為をいう。

（市の責務）

第3条 市は、第1条第1項の目的を達成するため、消費者の利益の擁護、消費者の自立の支援及び消費者の権利の確立に関する施策（以下「消費生活に関する施策」という。）を総合的かつ計画的に実施するとともに、当該消費生活に関する施策の実施に当たっては、市民の意見が反映されるよう努めなければならない。

（事業者の責務）

- 第4条 事業者は、消費者の権利を尊重しなければならない。
- 2 事業者は、消費生活に関する法令を遵守するとともに、市が実施する消費生活に関する施策に協力しなければならない。
 - 3 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情を適切かつ速やかに処理するよう努めなければならない。
 - 4 事業者は、消費者の個人情報に適切に取り扱わなければならない。
 - 5 事業者は、消費生活における環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

（消費者の役割）

- 第5条 消費者は、消費生活に関する知識を修得するとともに、消費者の権利の確立に自ら努め、もって消費生活の安定と向上に積極的な役割を果たすものとする。
- 2 消費者は、消費生活を営むに当たり、環境への負荷を低減するよう努めるものとする。

（仙台市消費生活基本計画）

第6条 市長は、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、仙台市消費生活基本計画を定めなければならない。

（市長への申出）

第7条 市民は、この条例に違反する事業者の事業活動又はこの条例に定める市の措置が講じられないことにより、広く市民の消費生活に支障が生じ、又は生ずるおそれがあるときは、市長に対し、その旨を申し出て、必要な措置を講ずることを求めることができる。

- 2 市長は、前項の規定による申出があった場合において、広く市民の消費生活に支障が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、この条例に基づく措置その他適切な措置を講ずるものとする。

- 3 市長は、第1項の規定による申出があったときは、処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。
- 4 市長は、必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表しなければならない。

(国又は他の地方公共団体との相互協力等)

- 第8条 市長は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の地方公共団体に対し、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。
- 2 市長は、国又は他の地方公共団体が実施する消費生活に係る施策について、情報の提供、調査の実施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。
 - 3 市長は、第1項に定めるもののほか、市民の消費生活の安定と向上を図るために必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体、関係業界等に対し、適切な措置を講ずるよう要請しなければならない。

第2章 危害の防止

(危害の防止の調査等)

- 第9条 市長は、商品又はサービスによる消費者の生命、身体又は財産に及ぼす危害又は損害を防止するために必要があると認めるときは、当該商品又はサービスの安全性について調査し、その経過及び結果を公表しなければならない。

(危害商品等の提供の禁止等)

- 第10条 事業者は、その欠陥により、消費者の生命、身体又は財産に危害又は損害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又はサービスを製造し、販売し、又は提供してはならない。
- 2 事業者は、製造し、販売し、又は提供する商品又はサービスが前項の規定に違反することが明らかになったときは、その旨の公表、当該商品又はサービスの提供の中止、改善等消費者の安全を確保するために必要な措置を講じなければならない。

(立証要求)

- 第11条 市長は、事業者が前条第1項の規定に違反する疑いがある場合において、第23条第1項の調査又は第24条第1項の規定による調査若しくは質問を行って、なお当該疑いを解消することができず、かつ、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出その他の方法により、当該商品又はサービスが消費者の生命、身体又は財産に危害又は損害を及ぼすものではないことの立証をすることを求めることができる。

(緊急危害防止措置)

- 第12条 市長は、商品又はサービスがその欠陥により、消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置が速やかに講じられる場合を除き、直ちに次に掲げる事項のうち必要な事項を公表しなければならない。

- (1) 商品又はサービスの名称
 - (2) 事業者の氏名又は名称
 - (3) 事業者の住所又は事務所若しくは事業所の所在地
 - (4) 危害の内容
 - (5) 前各号に掲げるもののほか必要な事項
- 2 前項の規定による公表があったときは、事業者は、直ちに当該商品又はサービスの提供の中止その他の当該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らない。

第3章 事業行為の適正化

第1節 表示、計量、包装等及び広告宣伝の適正化

(表示の適正化)

- 第13条 事業者は、商品又はサービスが誤って選択され、利用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、商品又はサービスの品質、用途、内容その他の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。

- 2 事業者は、市長が定める商品又はサービスについては、市長が定める表示に関する基準に従い、表示しなければならない。

(価格等の表示)

- 第14条 事業者は、消費者が商品又はサービスの購入又は利用に際し不利益を被ることがないように、商品又はサービスの価格を消費者の見やすい箇所に表示しなければならない。

- 2 小売業を営む事業者で市長が定めるものは、消費者が商品を適切に選択することができるよう、市長が定める商品について、市長が定める基準量及び基準量当たりの価格を表示しなければならない。
- 3 事業者は、消費者が商品又はサービスを適切に選択することができるよう、商品又はサービスについて、質量、容積、時間、回数等の単位当たりの価格を表示するよう努めなければならない。

(計量の適正化)

- 第15条 事業者は、商品又はサービスの販売又は提供に際し、消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。

(包装等の適正化)

- 第16条 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させる等過大な包装をし、又は容器を用いてはならない。
- 2 事業者は、包装をし、又は容器を用いる場合には、市長が定める包装又は容器に関する基準に従い、行わなければならない。

(広告宣伝の適正化)

- 第17条 事業者は、商品又はサービスについて、事実と相違し、又は誇大な表現を用いる等消費者を誤認させるおそれのある広告宣伝をしてはならない。

第2節 不適正な取引行為の禁止

- 第18条 事業者が消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為を不適正な取引行為とし、その内容は市長が定める。

- (1) 消費者に対し、商品若しくはサービスに関して重要な情報を提供せず、契約締結の意思を形成する上で重要な事項について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な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること
- (2) 消費者を威迫し、困惑させる等消費者の十全な意思形成を妨げる不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること
- (3) 取引における信義誠実の原則に反し、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
- (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の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迫り、又は履行をさせること
- (5) 契約に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく履行の請求に対し適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又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こと
- (6) 契約内容を正当な理由なく一方的に変更すること
- (7) 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無効の主張(以下こ

れらを「申込みの撤回等」という。)に際し当該申込みの撤回等を妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によっ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こと

(8) 商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下これらを「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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行をさせること

2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項各号に掲げる不適正な取引行為を行ってはならない。

第4章 消費者被害の救済

(条例違反等の情報提供)

第19条 市長は、この条例に違反し、又は違反する疑いのある事業活動により消費者に被害が生じ、又は拡大することを防止するために必要があると認める場合は、被害の概要その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項に規定する場合において、広範にわたる又は消費者に甚大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、事業者の氏名若しくは名称又は住所若しくは事務所若しくは事業所の所在地(以下「事業者の氏名等」という。)その他の当該被害の発生又は拡大を防止するために必要な情報を消費者に提供することができる。

(助言等)

第20条 市長は、消費者から事業者との間の取引に関して生じた苦情の申出があったときは、適切かつ速やかに対応し、必要な助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、市長が必要と認めるときは、事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

2 市長は、前項の苦情のうち、前項の措置を講じたにもかかわらず解決することが困難で、かつ、広く市民の消費生活に影響が生じ、又は生ずるおそれがあるために必要があると認められたもの(以下「紛争」という。)を仙台市消費生活審議会の調停(以下「調停」という。)に付すことができる。

(調停)

第21条 市長は、紛争を調停に付した場合は、その旨を当該紛争の申出を行った者及びその相手方となる事業者(以下これらを「当事者」という。)に通知するものとする。

2 市長は、前項の場合は当該紛争の概要を公表し、当該紛争が解決したとき又は解決の見込みがないと認めるときは、必要に応じて審議の経過及び結果を公表し、同一又は同種の原因による被害の防止を図るものとする。

3 仙台市消費生活審議会は、紛争が付された場合は調停を行うものとする。この場合において、仙台市消費生活審議会は、事業者が正当な理由なく呼出しに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

4 仙台市消費生活審議会は、調停を行う場合には、当事者に対しては意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提供を求め、市長に対しては資料の提供、調査その他必要な協力を求めて、調停案を作成するものとする。

5 仙台市消費生活審議会は、前項の規定により調停案を作成したときは、これを当事者に示してその受諾を勧告するものとする。

6 前各項に定めるもののほか、調停に関し必要な事項は、市長が定める。

(消費者訴訟の援助)

第22条 市長は、事業者との間の取引により消費生活において被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が、事業者を相手にして訴訟を提起し、又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件を満たすときは、被害者の申出に応じ、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の当該訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

(1) 当該被害者の申出に係る紛争が仙台市消費生活審議会の調停に付されていること

(2) 当該被害者が受けた被害と同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること

(3) 当該被害者が援助を受けなければ訴訟を提起し、又は応訴することが困難であること

(4) 当該被害者が、当該貸付けの申出の日前3月以上引き続き本市の区域内に住所を有すること

2 前項の規定により訴訟に要する費用として貸し付ける資金(以下「資金」という。)は、無利息とし、その貸付期間は、市長が定める。

3 市長は、資金の貸付けを受けた者が、訴訟の結果当該訴訟に要した費用を得ることができなかったときその他市長が償還させることが適当でないと認めるときは、資金の全部又は一部の償還を免除することができる。

4 前3項に定めるもののほか、資金の貸付けその他の訴訟活動の援助に関し必要な事項は、市長が定める。

第5章 調査、勧告及び公表

(調査及び商品の提出要求)

第23条 市長は、事業者が第10条、第12条第2項、第13条第2項、第14条第1項若しくは第2項、第15条、第16条第2項又は第18条第2項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人(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。

2 市長は、事業者が第10条第1項の規定に違反する疑いがあり、前項の調査を行うために必要があると認めるときは、必要最小限度の数量の商品、当該事業者がサービスを提供するために使用する物又は当該サービスに関する資料の提出を求めることができる。

(立入調査等)

第24条 市長は、事業者が第10条、第12条第2項、第13条第2項、第14条第1項若しくは第2項、第15条、第16条第2項又は第18条第2項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、その職員をして、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入らせて、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは事業者等に質問させることができる。

2 前項の規定は、市長に対し、第21条第4項の規定による調査の協力の求めがあり、かつ、市長が当該調査を行う必要があると認める場合について準用する。

3 前2項の規定により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、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。

4 前条第2項の規定は、第1項の規定による調査又は質問を行う場合について準用する。

5 市長は、事業者等が第1項の規定による調査又は質問に応じないときは、当該事業者に対し、書面により当該調査又は質問に応ずるよう勧告することができる。

6 市長は、事業者が正当な理由なく前項の規定による勧告に応じないときは、その経過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特に必要と認めるときは、当該事業者の氏名等を公表することができる。

(勧告及び公表)

第25条 市長は、第10条、第12条第2項、第13条第2項、第14条第1項若しくは第2項、第15条、第16条第2項又は第18条第2項の規定に違反した事業者に対し、当該違反事項を是正するよう勧告することができる。

2 市長は、事業者が正当な理由なく前項の規定による勧告に応じないときは、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、当該事業者の氏名等を公表することができる。

(意見陳述の機会の付与)

第26条 市長は、第12条第1項、第19条第2項、第24条第6項又は前条第2項の規定により、事業者の氏名等を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、緊急の場合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6章 消費者の自立支援等

第1節 消費者教育等の充実等

(消費者教育等の充実)

第27条 市は、消費者が消費生活において主体的に行動することができるよう、消費者教育、消費者啓発その他の必要な施策の充実に努めるものとする。

(情報提供)

第28条 市は、消費者が消費生活を営むために必要な情報を収集し、消費者に適切に提供するものとする。

(消費者の活動等の支援)

第29条 市は、消費者又は消費生活に関する団体の活動及び消費者の組織化に対し必要な支援を行うことができる。

第2節 消費生活支援協定の締結等

(消費生活支援協定の締結等)

第30条 市長は、消費者行政の推進に当たって、商品又はサービスの取引に関する事業者の自主的な改善を促進し、市民の消費生活環境の充実に支援するため、事業者又は事業者の団体との間に協定(以下「消費生活支援協定」という。)を締結することができる。

2 市長は、消費生活支援協定を締結し、変更し、又は解除したときは、その内容を公表するものとする。

(事業者の指針策定への支援等)

第31条 市長は、事業者又は事業者の団体が事業活動を行う上で消費者への対応について遵守すべき指針の策定に際し、必要に応じて情報を提供することができる。

2 市長は、事業者又は事業者の団体が行う消費者に対する啓発、消費者への情報提供等について、必要な支援を行うことができる。

第7章 生活関連商品等の安定供給の確保等

(生活関連商品等の情報の収集及び提供)

第32条 市長は、日常生活と関連性の高い商品又はサービス(以下「生活関連商品等」という。)のうち必要があると認めるものについて、価格その他の必要な情報を収集し、必要に応じてこれを消費者に提供するものとする。

(安定供給の確保)

第33条 市長は、生活関連商品等が不足し、若しくは不足するおそれがあると認めるとき又は生活関連商品等の価格が著しく高騰し、若しくは高騰するおそれがあると認めるときは、事業者又は事業者の団体に対し、当該生活関連商品等の安定供給を確保するために必要な措置を講ずるよう要請すること

ができる。

第8章 仙台市消費生活審議会

第34条 市民の消費生活の安定と向上に関する事項を調査審議するため、仙台市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、次に掲げる事項をつかさどる。

(1) 第6条の仙台市消費生活基本計画の策定及び改定に関し意見を述べること

(2) 第13条第2項、第14条第2項、第16条第2項又は第18条第1項の規定に基づき市長が定める基準等の制定及び改正に関し意見を述べること

(3) 第20条第2項の規定により市長から付された紛争の調停を行うこと

(4) 前3号に掲げるもののほか、消費生活に関する重要な事項を調査審議すること

3 審議会は、委員10人以内をもって組織する。

4 委員は、学識経験者、消費者及び事業者のうちから、市長が委嘱する。

5 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 委員は、再任されることができる。

7 第20条第2項の規定により市長から付された紛争の調停を行うため、審議会に被害救済部会を置く。

8 前項に定めるもののほか、専門の事項を調査審議するため、市長が必要と認めるときは、審議会に部会を置くことができる。

9 市長は、被害救済部会及び部会に専門委員を置くことができる。

10 審議会、被害救済部会又は部会において特定の事項を調査審議するために必要があると認めるときは、関係者その他当該事項の調査審議のために必要な者に対し、出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

11 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、市長が定める。

第9章 雑則

(委任)

第35条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成16年8月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際この条例による改正前の仙台市民の消費生活をまもる条例(以下「改正前の条例」という。)第26条の規定により現に締結されている消費者保護協定は、この条例による改正後の仙台市消費生活条例(以下「改正後の条例」という。)第30条の規定による消費生活支援協定とみなす。

3 前項に規定するもののほか、この条例の施行の日前に改正前の条例の規定によりした処分、手続その他の行為で改正後の条例中これに相当する規定があるものは、当該相当する規定によりしたものとみなす。

4 この条例の施行の際現に仙台市消費者保護委員会の委員である者は、その際改正後の条例第34条第4項の規定により審議会の委員に委嘱されたものとみなし、その任期は、同条第5項の規定にかかわらず、同項の任期からその者が仙台市消費者保護委員会の委員として在任した期間を控除した期間とする。