

仙台市消費生活基本計画

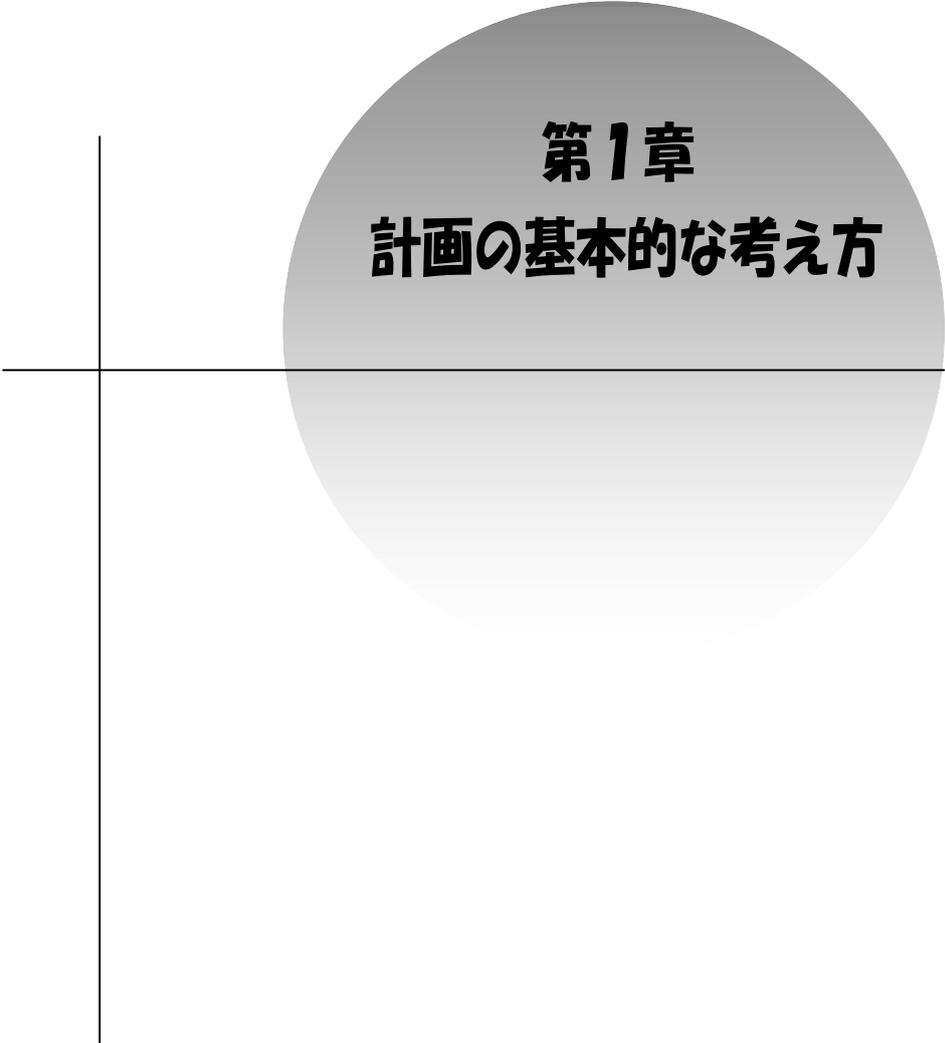
(平成 23 年度～27 年度)

平成 23 年 3 月

仙 台 市

目 次

第 1 章 計画の基本的な考え方	1
1 計画策定の経緯	2
2 計画の目的	2
3 計画期間	3
4 計画の検証及び公表	3
5 重要課題	3
第 2 章 計画の推進のための施策	5
重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保	6
重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進	12
重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済	18
重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応	22
重要課題Ⅴ 環境に配慮した消費生活の推進	26
参考資料	31
1 計画の策定過程	32
2 仙台市消費生活審議会委員名簿	33
3 仙台市消費生活条例	34



第1章
計画の基本的な考え方

1 計画策定の経緯

仙台市では、昭和 50 年度に「仙台市民の消費生活を守る条例」を制定・施行し、消費者の権利保護や苦情の処理及び被害の救済等のための施策を進めてきましたが、その後の社会経済の進展により、消費者を取り巻く環境が大きく変化したことから、平成 16 年に条例を全面改正し、「仙台市消費生活条例」を制定・施行したところです。この条例に基づき、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を総合的かつ計画的に推進するために「仙台市消費生活基本計画」を策定し、平成 18 年度からこの計画に基づいて様々な消費生活行政を展開してきました。

この間、本市における消費生活相談の件数は、架空請求等の減少に伴い、平成 16 年度をピークに減少傾向にあります。一方、インターネット取引に代表されるような取引の複雑・多様化に伴う消費者トラブルの増加や高齢者を対象とした悪質商法などの被害相談が後を絶たない状況にあります。また、食品表示の偽装に関する問題も起きています。

全国的には、ガス湯沸器事故などの生命や生活の安全を脅かす事故、中国産冷凍餃子事件、食品の消費・賞味期限の改ざんなど食の安全を脅かす事件が相次ぎました。また、消費者相談としては、取引の複雑・多様化に伴う消費者トラブル、高齢者を狙った悪質商法、多重債務などの相談が多く寄せられています。

このような状況を背景に、国においては消費者・生活者の視点に立つ行政への転換を目指し、平成 21 年 9 月に消費者行政を一元化する新組織として消費者庁及び消費者委員会を設置し、消費者被害や消費者事故情報の一元化、消費者庁所管法令の執行、そして地方の消費者行政の充実強化に向けた支援等を重点に取り組んでいます。

現在の計画は平成 22 年度末に満了することから、昨今の社会情勢の変化、これまでの施策の実施状況の変化、さらには消費生活に関する意識調査の結果を勘案し、消費生活の一層の安定と向上を目指し、今後本市が取り組むべき施策を推進するために策定するものです。

2 計画の目的

仙台市消費生活条例（平成 16 年 8 月施行）に基づき、市の消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、今後取り組むべき主な課題と施策の概要を明らかにすることを目的として策定しました。

3 計画期間

計画の期間は、平成 23 年度から 27 年度までの 5 年間とします。なお、社会情勢の変化や計画の進捗状況、また国における地方消費者行政についての検討状況等に応じ、必要な見直しを行うこととします。

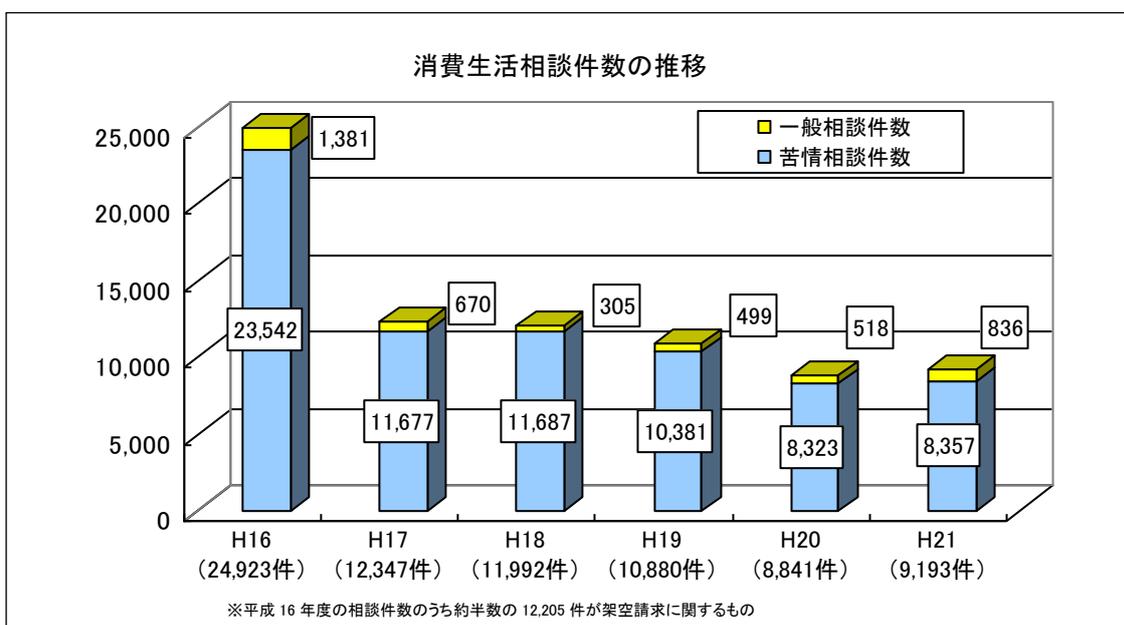
4 計画の検証及び公表

計画の実施状況について、毎年、検証・評価のうえ公表します。

5 重要課題

この計画は、平成 22 年度を計画期間の最終年度とする「仙台市消費生活基本計画」の実施状況等を踏まえ、今日の消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、取り組むべき課題を以下の 5 つとしました。

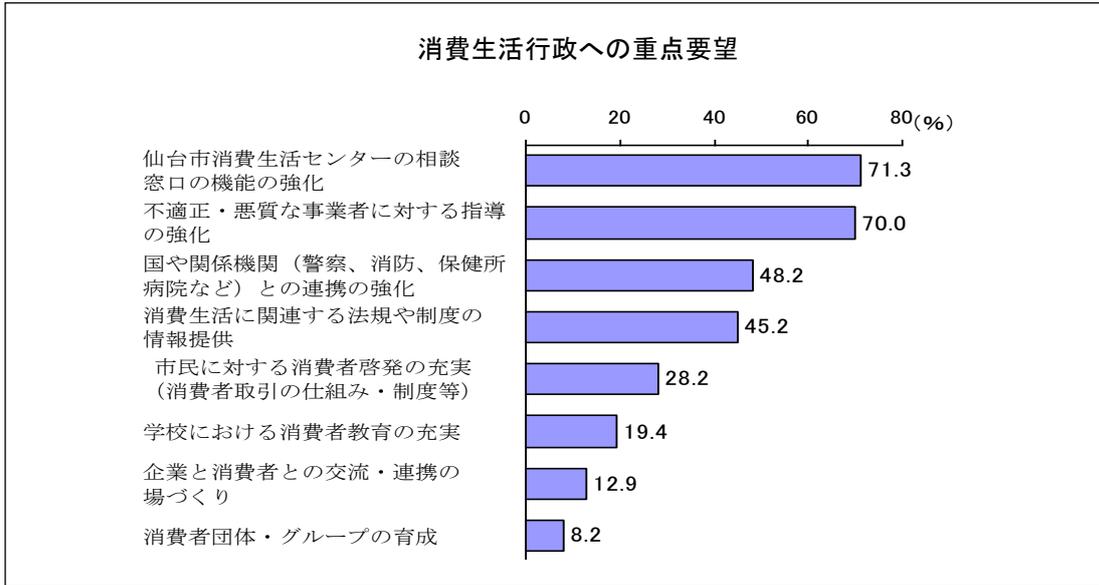
- ・重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保
- ・重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進
- ・重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済
- ・重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応
- ・重要課題Ⅴ 環境に配慮した消費生活の推進



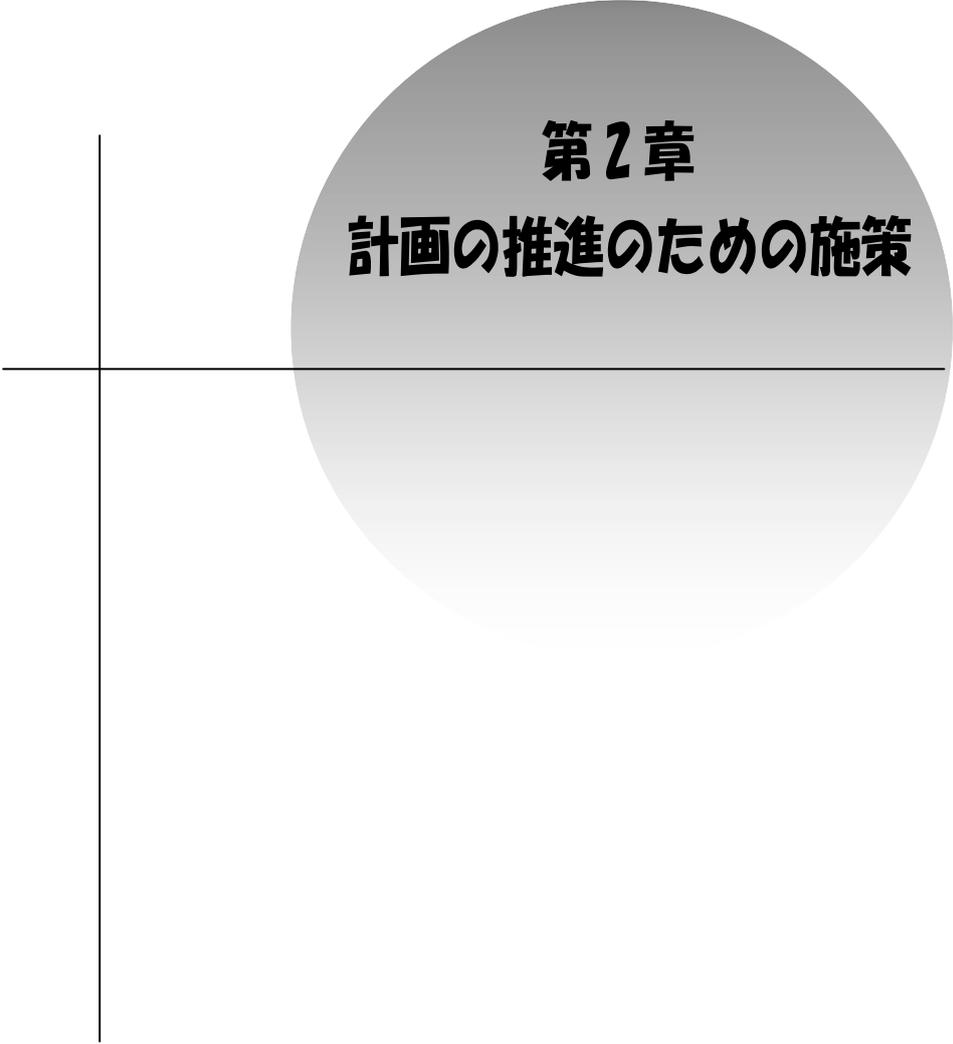
※平成 22 年 7 月仙台市消費生活行政の概要

第1章

計画の基本的な考え方



※平成22年1月消費生活に関する調査(市民調査)



第2章
計画の推進のための施策

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅰ

消費生活の安全・安心の確保

市民が安心して生活できるよう、市として総合的に消費生活における安全を確保するための取り組みを推進します。

○取り組みの状況

食品の安全については、食品衛生部門を中心に、監視や食品検査、食中毒発生時における拡大防止策に努め、リスクコミュニケーションの推進を図ってきました。また、店舗調査や指導により、適切な表示が行われるよう取り組んできました。あわせて、住まいの安全性の確保や生活用品等の生活面における安全性の確保についても、必要な取り組みを行ってきました。

また、事業者に対しては、法令遵守（コンプライアンス）経営を呼びかけるほか、消費者からの相談を踏まえ、個別の指導・要請を行いました。

こうした消費者の安全を守るための取り組みを効果的に推進するため、弁護士、司法書士、事業者、市民団体等で構成する「消費者の安全を守る協議会」を設置し、関係機関との連携の強化を図っています。

なお、個人情報の保護のための情報提供や、年々発生の確率が高まっている宮城県沖地震への対応のための生活必需品の確保のための取り組みを行ってきました。

○課題と取り組みの方向性

食品の偽装表示等の問題や、健康被害を引き起こしかねない生活用品等の問題は、市民の関心が高く、不安をもたらす要因となっています。市民は、消費生活において、食品の安全性に関する問題や食品の偽装表示の問題を特に重要と考えており、事業者に対しては、商品・サービスの安全・安心への配慮を望んでいます。こうした不安を解消し、市民が安心して生活できるよう、特に食品の安全性の確保を目指し、国、県との連携を密にし、適時適切な調査や指導を行います。

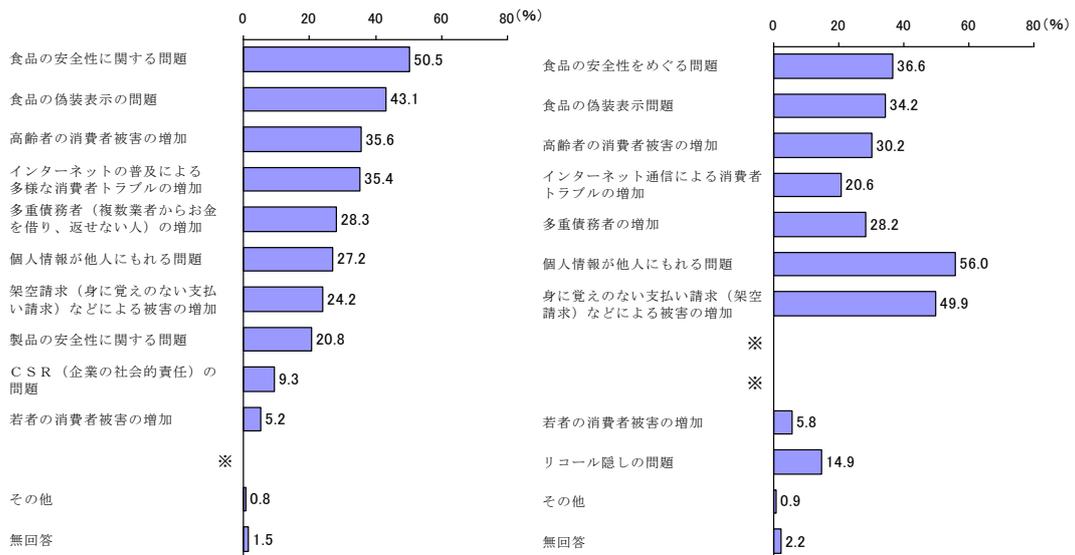
また、事業者に対しては、引き続き消費者との信頼関係の構築に必要な法令遵守、消費者への適切な情報提供、苦情処理体制の整備などの積極的な取り組みの促進に向けて啓発、指導等を行います。

あわせて、個人情報の保護のための取り組みや、宮城県沖地震が発生した場合の生活の基礎となる生活必需品の供給体制の確保及び大地震等の災害時の生活に必要な備え等を行います。

消費生活で特に問題と感じているもの

平成 22 年 1 月調査

平成 17 年 3 月調査



* 前回調査と選択肢が異なるため、それぞれのグラフを掲載
 * ※は選択項目なし

※ 平成22年1月調査：消費生活に関する調査・企業の消費者対応に関する調査
 平成17年3月調査：市民の消費生活意識と行動に関する調査

第2章

計画の推進のための施策

重要課題1 消費生活の安全・安心の確保

●施策の方向 1 商品・サービスの安全の確保	
主な取組事項	推進局
(1) 「食品の安全性」の確保	
①食品の生産・製造・流通等の状況、食品関係施設の実態、食中毒等の危害発生状況等を考慮し、効果的な監視及び食品検査を実施します。	健康福祉局
②食品の安全性について、消費者、事業者及び行政の三者のリスクコミュニケーションの推進を図り、その意見を施策に反映させるなど、消費者、事業者及び行政の相互理解を深め、協力して、安全性の確保を推進します。	健康福祉局
③食品の安全性に関する情報収集及び調査研究を行うとともに、食品による危害発生時には、関係機関と連携し、原因究明及び拡大防止措置を行います。	市民局 健康福祉局
(2) 住まいの安全性の確保	
①ダニアレルギーやシックハウス症候群に関して、ホームページ、パンフレット等により情報提供を行います。	健康福祉局
②市民からの相談等に応じ、ダニアレルギー測定、室内化学物質の測定検査等により、住まいの衛生面からの安全性を確保します。	健康福祉局
③耐震性、アスベストの使用等住まいの安全性に関し情報の提供、相談、指導を行います。	都市整備局
④建築物の耐震化、吹き付けアスベストの除去等について、必要な措置・対策を要請します。	都市整備局
(3) 生活用品の安全性及び安定供給の確保	
①有害物質を含む身近な家庭用品の試買検査により、家庭用品による健康被害の発生を未然に防止します。	健康福祉局
②生活用品が不足するおそれがある等のときは、事業者に必要な措置を構ずるよう要請します。	市民局
(4) 生活衛生営業施設等の衛生確保	
①旅館、公衆浴場、興業場、理・美容所、クリーニング所等の監視指導等を行います	健康福祉局
(5) 消費者、マスメディア等に対する情報提供	
①商品・サービスの安全性についてホームページ、パンフレット、消費生活情報誌等により情報提供を行います。	市民局
②商品・サービスによる危害の防止のために、必要な調査及び経過等の公表を行います。	市民局
③食品の安全性確保に関する情報を、ホームページ、市政だより、パンフレット等により提供します。	健康福祉局

●施策の方向 2 適正な価格形成の確保並びに適正な表示及び計量の推進	
主な取組事項	推進局
(1) 適正な価格形成の確保	
①中央卸売市場において、野菜、果物、水産物、食肉、花き等を適正な価格で安定的に市民に供給します。	経済局
②生活関連商品の価格調査・監視を行います。	市民局
(2) 適正な表示に関する事業者への調査・指導	
①食品表示や産地偽装等の発生防止に努めるとともに、適時適切な調査・指導を行います。	市民局
②生活用品の表示の立入調査及び適切な表示の指導を行います。	市民局
③栄養成分表示や、虚偽誇大広告等の禁止に関する適切な表示について、相談指導を行います。	健康福祉局
(3) 適正な表示に関する消費者への啓発	
①ホームページ、パンフレット、消費生活情報誌等多様な媒体により適正な表示に関する啓発や情報提供を行います。	市民局
②栄養成分表示等の食品表示の活用方法や広告表現等について、啓発や情報提供を行います。	健康福祉局
(4) 適正な計量の実施	
①商店・事業所において取引等に使用するはかりの定期検査、商品量目立入検査等を行います。	経済局

●施策の方向 3 事業者に対する指導等	
主な取組事項	推進局
(1) 法令遵守等のための指導又は要請	
①事業者に対して、個別に販売行為の適正化の指導・要請を行います。	市民局
②事業者に対して、法令遵守（コンプライアンス経営）、消費者に対する適切な情報提供、苦情処理相談窓口の設置、危害の発生・拡大の防止等について、適切な指導・要請を行います。	市民局
(2) 消費者志向経営の啓発及び促進	
①事業者に対して、消費者との信頼関係を構築するためのCSR※に関する研修会や事例研究等を行い、消費者志向経営の啓発及び促進を図ります。	市民局

※ CSR

Corporate Social Responsibility の略称。企業の社会的責任のこと。企業が利益を追求するだけでなく、顧客、株主、従業員、取引先、地域社会などの様々なステークホルダーとの関係を重視しながら果たす社会的責任。

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保

●施策の方向 4 関係機関との連携の強化	
主な取組事項	推進局
(1) 事業者団体との連携	
①事業者団体との連携の強化を図り、安全な商品・サービスを消費者に提供するよう指導・啓発を行います。	市民局
(2) 関係機関等との連携	
①弁護士会・司法書士会、事業者団体、消費者団体等で構成する「消費者の安全を守る連絡協議会」を効果的に活用し、消費者の安全を守る取り組みを推進します。	市民局

●施策の方向 5 個人情報保護施策の推進	
主な取組事項	推進局
(1) 市民及び事業者に対する支援	
①個人情報保護制度に関し、市民及び事業者に対し情報提供を行います。	総務局 市民局
(2) 苦情の処理のあっせん	
①個人情報の取り扱いに関して生じた市民と事業者との間の苦情の処理のあっせん等を行います。	総務局

●施策の方向 6 大地震等の災害時における対応	
主な取組事項	推進局
(1) 生活必需品の安定供給等の確保	
①「20大都市及び東北六都市災害時相互応援に関する協定」及び「災害時における生活物資の協力等に関する協定」により災害時等における被災者に対する生活必需品の供給体制の整備を行います。	経済局 消防局
(2) 生活関連商品の価格の緊急調査等	
①災害時等における価格の高騰や売り惜しみ等が生じないよう、価格の緊急調査及び監視体制の整備を行います。	市民局
(3) 消費者被害の未然防止等	
①災害時等における悪質商法による消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費生活情報の提供及び相談体制の整備を行います。	市民局

【参考指標等】

施策番号	項目名	現況値 (平成21年度)
1－(1)－①	食品衛生監視指導計画に基づく監視件数	119,546件
1－(1)－①	食品衛生監視指導計画に基づく食品検査検体数	3,235検体
1－(1)－②	食品の安全に関する講演会開催数	1回
1－(2)－③	住まいの安全性に関する情報提供回数	1回
1－(3)－①	有害物資を含む家庭用品の試買検査件数	106件
1－(4)－①	生活衛生営業施設等の監視件数	1,510件
1－(5)－①	消費生活センターホームページ更新回数	26回
1－(5)－①	消費生活情報誌発行部数	32,000部
2－(1)－②	石油製品価格調査回数	月1回
2－(2)－①	食品表示（JAS法）調査件数	86件
2－(2)－②	家庭用品品質表示法等による調査件数	9件
2－(3)－①	生活情報誌への表示についての記事掲載回数	2回
2－(3)－②	栄養成分表示の活用方法等啓発回数／人数	186回／3,504名
2－(4)－①	商店・事業所におけるはかり検査戸数	1,208戸
	商品量目立入検査戸数	57戸
3－(1)－①	販売行為に関する指導・要請件数	96件
3－(2)－①	CSRセミナー開催回数	1回

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅱ

消費者教育・啓発の推進

市民の自立した消費者としての行動を支援するため、学校教育や社会教育を通して、体系化された生涯学習としての消費者教育・啓発を行います。

○取り組みの状況

市民が自立した消費生活を営むためには、そのための必要な知識・情報を得ることが不可欠であり、学校における授業においても消費者教育を取り入れています。消費生活センターは、学校に講師を派遣する消費者教育講座の実施のほか、教育委員会と連携して教材の作成、教師に対する研修会などを実施してきました。

また、消費者教育の推進体制を強化し消費者教育の充実を図るために弁護士、司法書士、PTA協議会、市教育センター等で構成する「仙台市消費者教育連絡協議会」を設置し、関係機関との連携の強化を図っています。

学校以外の場においては、児童生徒の保護者や社会学級などの要請に応じて出前講座を実施したほか、ホームページへの情報の掲載や各種イベントでのパンフレット等を通して啓発に努めてきました。

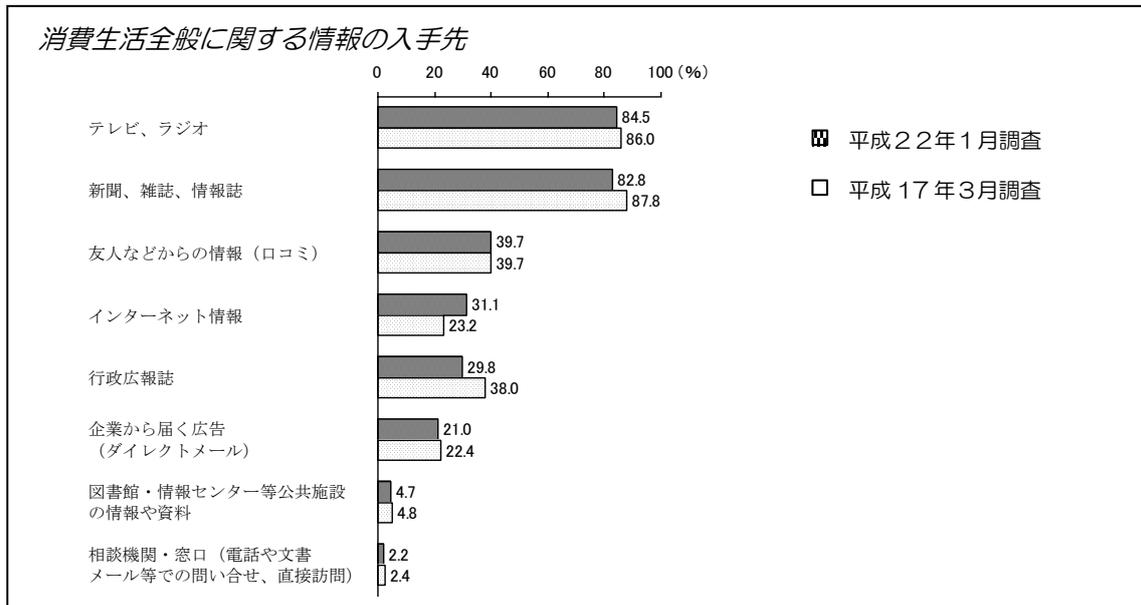
○課題と取り組みの方向性

消費者トラブルに関する相談は毎年一定の件数で推移しており、消費者教育の成果はすぐに現れるものではないため、長期的な視点で粘り強く教育・啓発を進めていく必要があります。

そのため、必要に応じて専門家の協力も得て、消費者教育のサポートの充実を図りながら、学校や地域等における消費者教育や啓発を実施していきます。

ついでには、消費者教育を体系的・総合的に推進するため、小中高校、それぞれの発達段階に応じた消費者教育を充実させるとともに、成人に達する年齢層に該当する大学生等へは必要な情報提供を行い、地域や家庭におけるライフステージに応じた生涯教育としての出前講座等については参加型を取り入れるなど、消費者教育・啓発の充実を図ります。

また、消費者教育・啓発においては、市民・地域団体・NPOなどの担い手の役割も重要です。市民協働の観点から消費者教育・啓発の担い手として(仮称)消費者啓発パートナーを広く育成するとともに消費者団体との連携及び支援にも引き続き取り組みます。



※ 平成22年1月調査：消費生活に関する調査・企業の消費者対応に関する調査
 平成17年3月調査：市民の消費生活意識と行動に関する調査

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進

●施策の方向 1 消費者教育の内容及び機会の充実	
主な取組事項	推進局
(1) 学校における消費者教育の内容及び機会の充実	
①学習指導要領等に基づき、社会科、家庭科等において消費者教育を行います。	教育局
②小中高校等それぞれの発達段階に応じた消費者教育の機会の拡充及び内容の充実を図ります。	市民局
③大学生等に対する消費者問題の情報提供及び啓発を行います。	市民局
④学校の多様な学習時間等で活用できるように消費者教育の教材の充実を図ります。	市民局
⑤インターネット、携帯電話等の生徒自身に身近な問題に関する出前講座の内容の充実とともに、啓発パンフレットの配布等を行います。	市民局
⑥国の消費者教育の専門家派遣等の制度を活用し、消費者教育サポートの充実を図ります。	市民局
(2) 地域における消費者教育の内容及び機会の充実	
①消費者団体、事業者、関係機関との連携を図り、それらとの共催による募集型の講座等の拡充を図ります。	市民局 教育局
②町内会、老人クラブ、児童生徒の保護者、社会学級等地域団体、消費者団体、小グループや事業者等に対する出前講座の拡充を行います。	市民局
③ホームページの充実等 IT（情報技術）の活用や情報誌・啓発冊子の作成、消費生活講座の開催により、消費生活に関する情報提供を行います。	市民局
(3) 消費者教育のための教材の製作、活用等	
①教師、関係団体等との共同により、DVD 等種々の媒体を用いた教材の検討及び制作を行い、学校、地域、家庭等において活用を図ります。	市民局
②教師、関係団体等との共同により、ロールプレイング・ゲーム、ケーススタディ、シミュレーション等の教育手法の検討及び制作を行い、これらを活用した消費者教育を行います。	市民局 教育局

●施策の方向 2 消費者教育の担い手の育成・強化	
主な取組事項	推進局
(1) 消費者教育の担い手となる教師の育成等	
①消費者教育に関する研究授業を行います。	市民局 教育局
②教師を対象とする研修会・講座等を行います。	市民局 教育局
③消費者教育に携わる教師に対して、消費者教育情報誌「選ぶ眼、決める力」の配布、教材用ビデオ・図書の貸出の他、タイムリーな形での情報提供を行います。	市民局 教育局
(2) 地域における消費者啓発の担い手の育成、活動支援等	
①消費者啓発に関する専門的な教育研修を行って様々な消費生活に関する啓発を担う消費者啓発サポーター※を効果的に活用します	市民局
②(仮称)消費者啓発パートナー※を養成し、自主的な消費者啓発活動につながるよう支援します。	市民局
(3) 消費者団体等との協働による啓発の推進	
①消費者団体等と協働して消費者啓発を推進するとともに、必要な補助及び情報提供を行います。	市民局
②消費者団体等が行う消費者教育に対し、講師の派遣、教材用ビデオ・図書の貸出等の支援を行います。	市民局

※ 消費者啓発サポーター・消費者啓発パートナー

共に消費者被害の未然防止を図るためにボランティアとして消費者啓発を担う人材。

消費者啓発サポーターは、地域における出前講座等における講師として消費者啓発を担っていた

だく。
消費者啓発パートナーは地域の中で家族・親戚・知人・隣人等に消費生活に関する基本的な事項を伝えていただくとともに、周囲に消費者被害に遭っていると思われる方がいた場合、消費生活センターに連絡する役割をお願いする。

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進

●施策の方向 3 関係機関との連携の強化	
主な取組事項	推進局
(1) 専門的な知識を持った関係団体との連携の強化	
①独立行政法人国民生活センター、財団法人消費者教育支援センター、宮城県金融広報委員会等消費者教育に関して専門的な知識をもった関係団体との連携を強化します。	市民局
(2) 消費者教育連絡協議会の効果的活用	
①「消費者教育連絡協議会」を効果的に活用し、消費者教育の充実に努めます。	市民局 教育局

【参考指標等】

施策番号	項目名	現況値 (平成21年度)
1-(1)-②	出前講座(消費者教育講座)の実施回数	6回
1-(1)-③	大学生等に対する出前講座の実施回数	5回
1-(1)-⑤	中学生対象のリーフレット作成部数・配布学校数	11,500部 市内中学校等 80校
1-(1)-⑥	国の講師派遣制度を活用した教員向け研修会の開催回数	1回
1-(2)-①	地域包括支援センター等との共催による出前講座(くらしのセミナー)の開催回数	18回
1-(2)-①	市民センターにおける学習講座数	11講座
1-(2)-②	地域団体等からの申出による出前講座(くらしのセミナー)の開催回数	39回
1-(2)-③	消費生活センターホームページ更新回数(再掲)	26回
1-(2)-③	消費生活講座の開催回数	5回
1-(3)-①	中学生対象のパンフレット作成部数・配布学校数(再掲)	11,500部 市内中学校等 80校
2-(1)-①	消費者教育の研究授業実施回数	1回
2-(1)-②	教員対象の研修会実施回数	2回
2-(1)-③	教員向け消費者教育情報誌の作成部数・配布対象	10,000部 小中高教員
2-(2)-①	消費者啓発サポーターの研修等回数	12回
2-(2)-②	消費者啓発パートナー登録人数	-
2-(3)-①	消費者団体等への補助金交付件数	2件
2-(3)-②	消費者団体等への教材の貸出件数	20件
3-(1)-①	専門的な知識をもった関係団体と連携した出前講座の実施回数	7回

重要課題Ⅲ

消費者被害の防止及び救済

消費者被害を未然に防止するために、情報提供等の取り組みを推進します。また、市民が消費者トラブルにあつてしまったときには、相談・あつせん等を通じて解決を図るとともに、被害の拡大防止に努めます。併せて、複雑・多様化する相談内容に対応するため、相談員の資質向上に努めます。

○取り組みの状況

消費生活センターでは、インターネット、市政だより、消費生活情報誌、チラシ・パンフレット等の多様な媒体を通じて消費生活に関する情報を提供してきました。また、消費生活に関する相談窓口を充実・強化し、研修等を通じての相談員の資質向上を図るとともに、助言やあつせんの取り組みを行うなど、複雑・多様化する消費者トラブルの解決に努めてきました。

さらに、弁護士、司法書士、事業者、市民団体等で構成する「消費者の安全を守る連絡協議会」を設置し、情報交換等を行い、連携を強めています。

また、多重債務問題に関しては、平成19年度からは「多重債務問題改善プログラム」に基づく債務整理を進めるために弁護士等の専門家に確実に引き継ぐ対応を行っています。

○課題と取り組みの方向性

消費生活センターにおける消費者トラブルの相談件数は、平成16年度以降は減少傾向にあるものの、最近ではインターネット利用に関するトラブルが相談の上位を占め、経済情勢を反映した多重債務に関する相談が増加するとともに、相談内容が複雑・多様化する傾向が見られます。

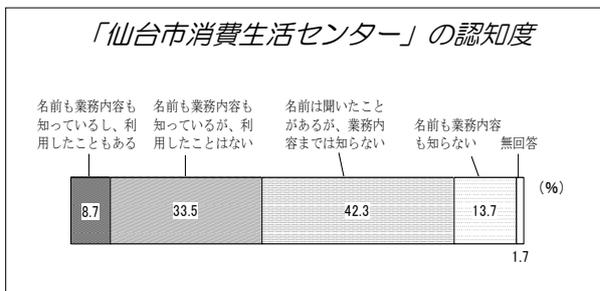
また、市民が求める消費者行政として、消費生活センター相談窓口の機能強化等が求められていますが、消費生活センターの業務内容を知っている市民の割合は4割にとどまっているほか、消費者トラブルが発生してもどこに相談してよいかわからない市民が2割を占めています。

こうした状況から、今後とも消費生活センター業務内容の周知に努めるとともに、複雑・多様化していく消費者トラブルへの相談に的確に対応できるよう相談員の資質の向上に努めます。

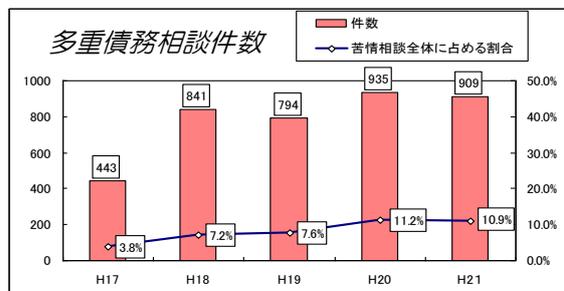
また、法執行を伴う相談や広域的な相談に関しては、国や県をはじめ関係機関との連携を強化して対応します。特に県内の消費者行政の活性化に向けた取り組みとして県と連携を図り、県内各自治体の参加によるネットワークの構築などによる消費者行

政の充実強化を図ります。

なお、消費者事故等が発生した場合には、消費者安全法に基づいて被害情報の消費者庁への的確な通知を行うとともに、被害の拡大を防止するため、市民への迅速な情報提供に努めます。



※平成 22 年 1 月消費生活に関する調査(市民調査)



※平成 22 年 7 月仙台市消費生活行政の概要

●施策の方向 1 消費者被害の未然防止・拡大防止	
主な取組事項	推進局
(1) 相談窓口の周知及び効果的な広報・啓発活動、情報提供等	
①様々な媒体を活用し、消費生活センターの相談窓口のさらなる周知に努めます。	市民局
②インターネット、市政だより、消費生活情報誌、消費生活講座、メール配信システム等多様な媒体を活用して、ライフステージに応じた効果的な広報・啓発活動を行います。	市民局
③新卒の不当請求・架空請求等急増する消費者被害に速やかに対応する緊急情報チラシ等の制作・配布を行い、消費者被害の拡大を防止します。	市民局
(2) 条例に違反した不適正な取引行為への対応	
①報道機関への速やかな情報提供、インターネット、消費生活情報誌等への掲載等により消費者被害の拡大を防止します。	市民局
②不適正な取引行為に対しては、条例に基づき調査、勧告等を行い、勧告に従わない場合等には、事業者の氏名等の公表を行います。	市民局
(3) 消費者事故の被害情報の通知及び提供	
①消費者安全法に基づき、消費者庁に対して、消費者事故等の被害情報を的確に通知するとともに、併せて市民に対し、必要な情報の提供を行います。	市民局

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済

●施策の方向 2 消費者被害の救済	
主な取組事項	推進局
(1) あっせん、調停等による消費者被害の救済	
①消費者から事業者との取引に関して生じた苦情の申出があったときは、あっせん等を行います。	市民局
②事業者に対して、販売行為が適正か否かの調査を行い、販売行為が適正でないときはその是正を要請します。	市民局
③苦情があっせん等により解決することが困難で、広く市民の消費生活に影響が生じる等のために必要があるときは、調停による解決を図ります。	市民局
(2) 消費者訴訟の援助	
①消費者被害を受けた消費者が訴訟活動に必要な援助を受けられるよう援助します。	市民局
(3) 消費者団体訴訟に対する支援	
①消費者団体訴訟権者としての適格消費者団体を目指す消費者団体等に対し、必要な情報提供を行うとともに支援について検討します。	市民局

●施策の方向 3 消費生活相談の充実	
主な取組事項	推進局
(1) 相談員の専門的な知識の向上	
①独立行政法人国民生活センターや宮城県等が主催する研修に積極的に相談員を参加させ、資質の向上を図ります。	市民局
②顧問弁護士との事例研究会の実施等により知識の向上を図ります。	市民局
(2) インターネットトラブルへの対応	
①パソコンや携帯電話利用におけるインターネット関連トラブル等への対応強化のため、専門知識の向上を図ります。	市民局
②インターネット関連トラブル等に関する情報提供を充実し、被害の未然・拡大防止を図ります。	市民局
(3) 多重債務者に対する支援	
①多重債務に関する相談窓口の周知を図ります。	市民局
②庁内連絡会議を効果的に活用し、多くの多重債務者の支援に努めます。	市民局
③多重債務問題改善プログラムに基づき、多重債務者から債務の状況を詳細に聴き取り、確実に弁護士等に紹介・誘導します。	市民局
(4) 特別相談窓口の拡充	
①弁護士会、司法書士会等関係機関と連携し、悪質商法、多重債務問題、成年後見制度等に関する特別相談を充実します。	市民局
②関係機関と連携し、急激にトラブルが増加した問題に関して緊急的な相談窓口を設置します。	市民局
③要請があった場合、地域に出向いて消費生活相談を受ける「移動相談」の周知を図り実施します。	市民局

●施策の方向 4 関係機関等との連携の強化	
主な取組事項	推進局
(1) 関係機関との連携	
①弁護士会・司法書士会、事業者団体、消費者団体等で構成する「消費者の安全を守る連絡協議会」を効果的に活用するとともに、必要に応じ宮城県警との連携を行うことにより、消費者の安全を守る取り組みを推進します。	市民局
②宮城県や東北の各都市との定期的な情報交換等、連携を強化し、消費者被害の救済や未然・拡大防止に努めます。	市民局
③宮城県長寿社会政策課、宮城県国民健康保険団体連合会、地域包括支援センター等関係機関と連携し、市民の介護保険サービスに関する相談・苦情について対応します。	健康福祉局
④住まいに関連する団体等と連携し、相互の情報提供や住教育の推進を図り、市民に対する住まいの相談体制の充実や情報提供等を行います。	都市整備局

【参考指標等】

施策番号	項目名	現況値 (平成21年度)
1-(1)-①	消費生活センター窓口の認知度	42.2%
1-(1)-②	消費生活センターホームページ更新回数(再掲)	26回
1-(1)-②	メール配信システム更新回数	—
1-(2)-①	不適正取引行為に対する事業者への勧告及び公表件数	0件
1-(2)-③	消費者庁に対する消費者事故等の被害情報の通知件数	1件
2-(1)-①	あっせん解決率/苦情相談件数	5.8%/8,357件
2-(1)-③	調停に付した件数	0件
2-(2)-①	消費者への訴訟活動援助件数	0件
3-(1)-①	相談員の研修参加回数/延べ人数	18回/32人
3-(1)-②	顧問弁護士との勉強会開催回数	12回
3-(3)-③	多重債務者の弁護士等への紹介・誘導件数	381件
3-(4)-①	多重債務等に関する特別相談開催日数	8日
3-(4)-③	移動相談実施回数	0件
4-(1)-②	東北及び県内各都市対象の研修会開催回数	3回
4-(1)-③	介護保険サービスに関する苦情・相談受付件数	42件
4-(1)-④	住まいに関する意見交換会開催回数	2回
	住まいのセミナー開催回数	1回

重要課題Ⅳ

高齢者等特に支援を要する消費者への対応

特に支援を必要とする高齢者や障害者、若年層など消費者の特性に応じた支援を行うため、見守りネットワークの形成や、きめ細かな工夫をこらした啓発を行います。

○取り組みの状況

消費生活における高齢者に対する支援としては、地域団体に対する出前講座の実施や啓発冊子等の配布を行ってきました。それに加え、消費者被害にあいやすい高齢者を支援するため「高齢者消費者トラブル見守り事業」を平成 21 年度から全市的に展開し、高齢者を見守るためのネットワーク作りを行っています。

また、成年後見制度・権利擁護事業の紹介を行い、高齢者の財産等の保護の仕組みのPR等を行うほか、消費生活におけるバリアフリー化に取り組んでいます。

○課題と取り組みの方向性

本市の 65 歳以上の高齢者人口は、2020 年には 4 人に 1 人に達すると見込まれており、ひとり暮らしの高齢者や高齢者夫婦のみの世帯も増加しています。高齢者には、心身機能や判断力の面で衰えの見られる方もあり、点検商法のような悪質な訪問販売や無料体験商法・送り付け商法等による悪質商法等の被害にあうケースが増えています。

若年層にあっては、契約等に関する知識や経験の不足により悪質商法のターゲットになりやすく、消費者被害にあってしまう傾向が見られます。

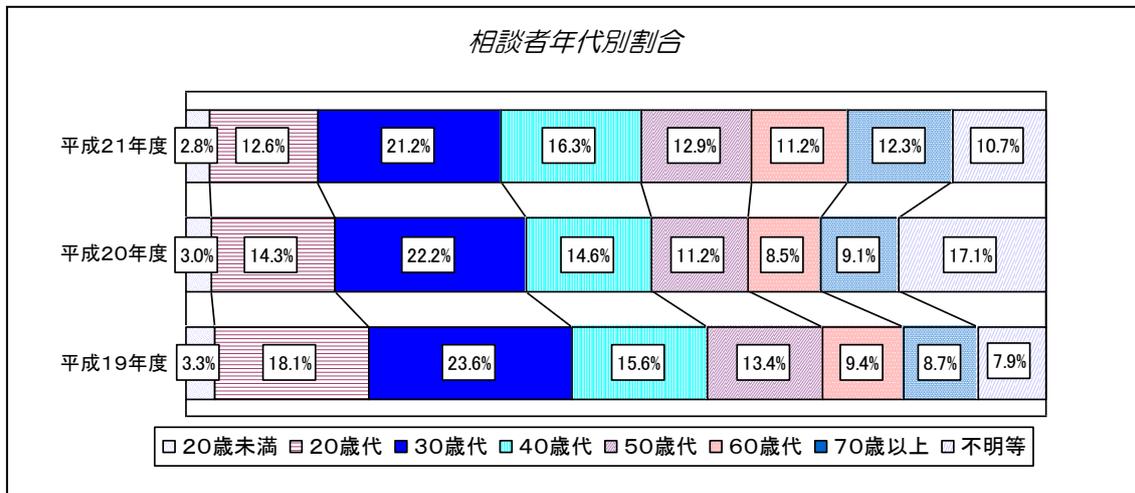
高齢者等の消費者被害を防止していくため、これまで全市的に展開してきた「高齢者の消費者トラブル見守り事業」を充実させ、支援を要する障害者も含めて事業を展開するとともに、高齢者や障害者等と接する機会が多い民生委員、地域包括支援センター職員、介護支援専門員（ケアマネジャー）、関係団体、地域団体等に対し、消費者被害の内容とその防止等について啓発を行います。

また、高齢者や障害者は情報の入手方法が限定される傾向も見られることから、消費者被害にあわないための対応策や被害救済などの情報が伝わるよう、さまざまな媒体を活用した啓発を行います。

さらに、高齢者等の財産を守る成年後見制度の活用のPR、高齢者等に配慮した商品・サービスに関する情報提供や研究開発、事業者等による消費生活におけるバリアフリー化など、消費生活における高齢者等の支援を推進します。

若年層に対しては、学校等における消費者教育を充実させるとともに、啓発リーフレットの配布やインターネット情報の充実など、事業者等との連携も含めた効果的な

情報提供を行います。



※平成 22 年 7 月仙台市消費生活行政の概要

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応

●施策の方向 1 高齢者等に対する支援	
主な取組事項	推進局
(1) 高齢者等に対する消費者教育の拡充	
①町内会、老人クラブ等地域団体、消費者団体、小グループ、事業者等に対する、悪質商法や消費者被害に関する出前講座など「届ける」タイプの学習機会を、高齢者に加え、障害者等支援を要する方々にも拡充します。	市民局
②高齢者向けDVD等の学習教材を拡充します。	市民局
③文字を大きくしたパンフレットや注意喚起のステッカー、出前講座など、さまざまな媒体を通じて高齢者に対する情報提供方法の充実を図ります。	市民局
(2) 高齢者等消費者トラブル見守り事業の展開	
①増加する高齢者の消費者被害を防止するための「高齢者消費者トラブル見守り事業」の対象者に障害者を含めた事業を展開するとともに、見守り手の拡大等、内容の充実を図ります。	市民局 健康福祉局
(3) 高齢者等の財産等の保護の仕組みのPR	
①苦情相談の中で、相談者の家族に対し、成年後見制度、権利擁護事業を紹介し、活用を勧めます。	市民局
②身寄りがない等の理由により成年後見制度の利用が困難な市民のために、市長が申立て（後見等審判開始請求）を行う取り組みを推進します。	健康福祉局
③仙台市権利擁護センター（まもり一ぶ仙台：仙台市社会福祉協議会内）において、相談対応・金銭管理サービス等の実施や、成年後見制度のPRを行います。	健康福祉局

●施策の方向 2 高齢者等の自立した消費生活への支援	
主な取組事項	推進局
(1) 福祉用品・サービスに関する情報提供等	
①福祉用品に関する情報提供のために介護研修センターにおいて展示、相談等を行います。	健康福祉局
②フィンランド共和国と連携し、高齢者の自立支援や在宅介護を支援する、ITなどを活用した付加価値の高い健康福祉機器・サービスの研究開発・事業化を目指します。	経済局

●施策の方向 3 若年層に対する支援		
主な取組事項		推進局
(1)	若年層に対する消費者教育の充実	
	①小中高校、大学等、学校での消費者教育の拡充に加え、一般の若年層に対する消費者教育や啓発に取り組みます。	市民局

【参考指標等】

施策番号	項目名	現況値 (平成21年度)
1-(1)-①	高齢者等向け「くらしのセミナー」(出前講座)開催回数	22回
1-(2)-①	民生児童委員・地域包括支援センター等に、「高齢者の見守り事業」に対する協力を依頼した回数	8回
1-(2)-①	小規模福祉ネットワーク活動推進事業実施地区数	99地区
1-(3)-②	後見等審判開始請求申立件数(高齢者)／相談件数	12件／217件
1-(3)-③	仙台市権利擁護センターにおける初期相談件数／実利用者数	332件／230件
2-(1)-①	介護研修センターにおける福祉用具展示品目数／見学者数／相談件数	414品目／4,058名／2,465件
3-(1)-①	若年層向けリーフレットの作成部数・配布箇所数	12,000部／市内50箇所・市立高等学校6校

第2章

計画の推進のための施策

重要課題V

環境に配慮した消費生活の推進

将来にわたって持続可能な社会を形成していくために、環境に配慮した消費生活を一層推進します。

○取り組みの状況

本市では、グリーン購入の呼びかけ、企業向けの啓発活動、リサイクル推進、マイバッグ持参の呼びかけなどの啓発を行い、環境に配慮した消費者行動の推進に取り組んできました。平成20年10月には家庭ごみの有料化と紙類定期回収を実施し、ごみ減量について一定の成果をあげています。

また、環境教育・学習に関する講座やイベントなどの各種事業に取り組み、市民の環境意識や知識の向上に努めてきました。

○課題と取り組みの方向性

私たちは、地球温暖化、オゾン層の破壊、資源の枯渇など、地球全体に及ぼす環境問題から、毎日の生活から出るごみ処理などの身近な問題まで、さまざまな環境問題に直面しています。将来にわたって持続可能な社会を構築していくためには、大量生産、大量消費、大量廃棄型といわれる現在の社会を、環境への負荷ができるだけ低減された社会に変えていく取り組みをさらに推進していく必要があります。

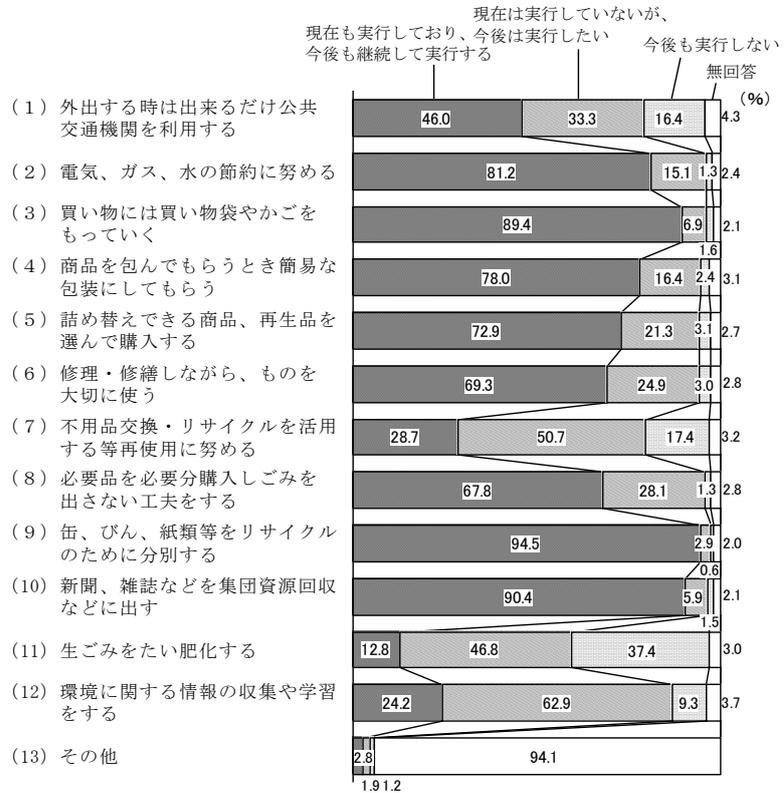
そのためには、私たちの日々のライフスタイルを、資源やエネルギーを抑えた環境調和型のものへと変えていかなければなりません。中でも、グリーン購入や3Rなどの環境に配慮した消費行動は、事業者側の環境に配慮した製品の開発、製造、販売を促進し、環境負荷低減のための取り組みを加速させることから、持続可能な社会の構築のための有効な手段といえます。

これまでの取り組みを継続することを基本に、環境に配慮した消費生活の一層の推進を図ります。

消費者に対しては、環境負荷ができるだけ小さい商品やサービスを購入するグリーン購入の普及や省エネルギー・省資源等の環境配慮の実践行動の推進を図るとともに、環境教育・学習を市民やNPO、事業者等との協働によりさまざまな形で推進します。

また、事業者においても、環境マネジメントシステムを導入したり、ごみの減量・リサイクルの推進に積極的に取り組むところが増えてきましたが、取り組みのさらなる拡大のため、グリーン購入の推進や環境に配慮したさまざまな事業活動への支援を行います。

環境に配慮した取り組みの実行と今後の動向



※平成 22 年 1 月消費生活に関する調査(市民調査)

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅴ 環境に配慮した消費生活の推進

●施策の方向 1 環境調和型ライフスタイルの推進	
主な取組事項	推進局
(1) グリーン購入の推進	
①グリーン購入ガイドブックの配布や各種広報媒体の活用等により、市民へのグリーン購入の普及・啓発を行います。	環境局
②事業者との連携により、市民がグリーン購入に取り組みやすい仕組みづくりを行います。	環境局
(2) 簡易包装・ノー包装の推進	
①3R推進の中で買い物時のマイバッグ持参を呼びかけます。	環境局
(3) 消費者、事業者、行政の協働による啓発事業の拡充	
①快適な都市環境とごみ減量・リサイクルを推進するため、市民団体・事業者による交流の場を設け、環境問題について、広く市民啓発を行う活動を推進します。	環境局
(4) 環境配慮型事業活動の推進	
①エコにこショップ・エコにこオフィス（積極的にごみ減量・リサイクルに取り組んでいる店舗・事業所）の普及・促進を図ります。	環境局
②「みちのく環境管理規格」（中小事業者向けの地域版環境マネジメントシステム）の普及・促進を図ります。	環境局
③事業者のグリーン購入推進のために、事業者向けのイベント等を活用し、啓発を行います。	環境局
(5) 省エネルギー等環境配慮の実践行動の推進	
①日常生活での具体的な省資源・省エネルギー等の仕方と家計へのメリットが把握できる環境家計簿の普及により、市民の環境に配慮した行動を促進します。	環境局
②児童・生徒が地球環境への理解を深め、主体的に環境保全に取り組む意識が育つよう、環境負荷を軽減する実践活動を推進します。	教育局

●施策の方向 2 消費者に対する環境教育・学習の推進	
主な取組事項	推進局
(1) 消費者、事業者、行政の協働による推進	
①「FEEL Sendai」を中心に、協働による環境教育・学習を総合的に進めます。	環境局
(2) 環境教育・学習指導者の育成	
①NPO、大学等と連携し、環境学習プログラムの開発、プログラム普及の人材育成とネットワークづくりを行います。	環境局
(3) 環境学習を支援する情報提供の充実	
①「FEEL Sendai」のホームページや環境交流サロンにおいて環境教育・学習情報の提供を行います。	環境局
②ホームページ「ワケルネット」や広報誌等によりごみ減量・リサイクル情報を提供します。	環境局

【参考指標等】

施策番号	項目名	現況値 (平成21年度)
1－(1)－②	せんだいグリーン文具取り扱い店舗数	91店
	せんだいグリーンペーパー取り扱い店舗数	53店
1－(2)－①	レジ袋有償提供実施事業者数／店舗数	13事業者／70店
1－(3)－①	一人一日当たりのごみ排出量	972 g
1－(3)－①	リサイクル率	30.9%
1－(4)－②	「みちのく環境管理規格」による補助金交付件数	9件
1－(5)－①	環境家計簿作成部数	2,000部
	環境家計簿による削減効果分析者数	28名
1－(5)－②	プラスチック製容器包装の分別実施学校数	197校
	プラスチック製容器包装排出量	27,421kg
2－(1)－①	「杜々かんきょうレスキュー隊」プログラム体験 実践件数	45件
2－(3)－①	「FEEL Sendai」 ^{フィール センダイ} ホームページアクセス件数	94,330件
2－(3)－②	ワケルネットアクセス件数	202,630件
2－(3)－②	ワケルモバイルアクセス件数	4,778件

第2章

計画の推進のための施策

重要課題Ⅴ 環境に配慮した消費生活の推進



参考資料

- 1 計画の策定経過**
- 2 仙台市消費生活審議会委員名簿**
- 3 仙台市消費生活条例**

1 計画の策定過程

平成 21 年度	
2 月	第 2 回仙台市消費生活審議会 現行計画の策定経過と構成及び消費生活行政と取り巻く状況の変化を報告し、次期計画の基本的な考え方を審議
平成 22 年度	
7 月	第 1 回仙台市消費者行政連絡調整会議
	第 1 回仙台市消費生活審議会 次期計画の基本的な考え方（第 1 章）を審議
8 月	第 2 回仙台市消費生活審議会 次期計画の基本的な考え方（第 1 章）及び計画の推進のための施策（第 2 章）を審議
10 月	第 2 回仙台市消費者行政連絡調整会議
11 月	第 3 回仙台市消費生活審議会 次期計画中間案を審議
	市民意見募集（平成 22 年 11 月 29 日～12 月 28 日）
2 月	第 3 回仙台市消費者行政連絡調整会議
	第 4 回仙台市消費生活審議会 中間案に関する市民意見を踏まえ、次期計画最終案を審議
3 月	「仙台市消費生活基本計画」策定・公表

(1) 仙台市消費生活審議会

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、「仙台市消費生活条例」に基づき設置された附属機関

(2) 仙台市消費者行政連絡調整会議

「仙台市消費生活条例」に基づき市が行う消費者行政の総合的かつ円滑な推進を図るため設置するもの。

【構成】市民局市民協働推進部長、企画調整局総合政策部調整課長、総務局総務部文書法制課長、総務局情報政策部情報政策課長、市民局市民協働推進部消費生活センター所長、健康福祉局健康福祉部障害企画課長、健康福祉局保険高齢部高齢企画課長、健康福祉局保健衛生部生活衛生課長、環境局環境部環境都市推進課長、環境局廃棄物事業部リサイクル推進課長、経済局産業政策部経済企画課長、教育局学校教育部教育指導課長、教育局生涯学習部生涯学習課長

2 仙台市消費生活審議会委員名簿

○任期：平成21年11月1日～平成23年10月31日

(敬称略)

	ふりがな 氏名	所属（職業・役職等）	
学識経験者	◎ よしだ ひろし 吉田 浩	東北大学大学院経済学研究科教授	
	○ わたなべ たつのり 渡辺 達徳	東北大学大学院法学研究科教授	
	わたなべ ちえこ 渡邊千恵子	尚絅学院大学総合人間科学部准教授	
	ちば たつろう 千葉 達朗	弁護士	
消費者	かとう ふさこ 加藤 房子	宮城県生活協同組合連合会常務理事	
	きもと みすず 木元 美鈴	特定非営利活動法人仙台・みやぎ消費者支援ネット	
	みすたに まさこ 水谷 雅子	一般公募	
事業者	おのでらもとすみ 小野寺基純	協同組合日専連仙台専務理事	
	かめだ おさむ 亀田 治	仙台商工会議所青年部顧問	
	こまつ としみつ 小松 敏光	社団法人みやぎ工業会事務局長	任期 平成22年8月24日まで
	やしま かずひこ 八島 和彦		任期 平成22年8月25日から

◎会 長 ○副会長

3 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

前文

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、消費者の個人情報情報を適正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つ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つたときは、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。

仙台市消費生活基本計画

平成23年3月発行

仙台市市民局市民協働推進部消費生活センター
〒980-8555 仙台市青葉区一番町四丁目11番1号 仙台141ビル5階
電話022-268-7040 FAX022-268-8309
