

水戸市消費生活条例

目次

- 第1章 総則（第1条—第8条）
- 第2章 消費者への支援等（第9条—第16条）
- 第3章 消費者教育（第17条—第19条）
- 第4章 表示等の適正化（第20条—第24条）
- 第5章 危害の防止（第25条—第27条）
- 第6章 不当取引の防止（第28条—第32条）
- 第7章 消費生活審議会（第33条—第40条）
- 第8章 雑則（第41条）

第1章 総則

（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ついて、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、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項その他必要な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施策の推進を図り、もっ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。

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」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、その健全な消費生活を営むことができる環境が確保される中で、次の各号に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重し、消費者市民社会（消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。）第2条第2項に規定する消費者市民社会をいう。以下同じ。）の実現に向けて、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なければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
 - (2) 商品及びサービス（以下「商品等」という。）について適正な表示等が行われることにより、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。
 - (3) 消費者に対し、必要な情報が適切に提供されること。
 - (4) 消費者に対し、消費者教育（消費者教育推進法第2条第1項に規定する消費者教育をいう。以下同じ。）の機会が提供されること。
 - (5) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
 - (6) 消費者被害の発生が未然に防止され、消費者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 消費者施策の推進は、事業者による不適正な取引行為による消費者被害を防止するため、高齢者その他の取引上特に不利な立場に置かれやすい者に配慮して行わなければならない。
- 4 消費者施策の推進は、高度情報通信社会及び国際化の進展に的確に対応することに配慮して行わなければならない。
- 5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行わなければならない。

（市の責務）

第3条 市は、前条の基本理念にのっとり、関係機関と相互に連携及び協力をして、消費者施策を推進する責務を有する。

（事業者の責務）

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及び事業活動について、次の

各号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) 環境の保全に配慮すること。
- (6) 市が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品等の質の向上、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準の作成等により消費者の信頼を確保するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めなければならない。

(事業者団体の責務)

第5条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、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事業者が消費者の信頼を確保するための活動の支援に努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めなければならない。

(消費者の責務)

第6条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関する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とともに、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なければならない。

(消費者団体の責務)

第7条 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、消費者教育の推進のための活動、消費者被害の防止及び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なければならない。

(相互協力)

第8条 第3条から前条までに定めるもののほか、市、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、相互に連携及び協力をして、消費者の利益の擁護及び増進に努めなければならない。

第2章 消費者への支援等

(情報の収集及び提供)

第9条 市長は、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適切かつ迅速に提供するものとする。

(消費者の特性への配慮等)

第10条 市長は、年齢その他の特性により特に配慮が必要な消費者に対する支援を行うときは、当該消費者が日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し協力を求める等によりその特性に応じた支援を行うものとする。

(安定供給の確保)

第11条 市長は、日常生活に必要な商品等が不足し、又はそ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（以下この条において「日常生活に必要な商品等の不足時等」という。）は、当該商品等を供給する事業者又は事業者団体に対し、当該商品等が消費者に安定して供給され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。

2 市長は、関係機関と連携及び協力をして日常生活に必要な商品等が消費者に安定して供給されるよう努めなければならない。

3 事業者は、日常生活に必要な商品等の不足時等において、日常生活に必要な商品等の安定した供給を確保するため、自ら進んで適正な取引行為の推進その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

4 消費者は、日常生活に必要な商品等の不足時等において、自ら消費生活の安定及び向上を妨げることのないよう、必要な情報を収集し、冷静かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

(消費者団体の支援)

第12条 市長は、消費者の利益の擁護及び増進を図るために消費者団体が自主的に行う調査、研究学習等の活動に対して、必要な支援を行うものとする。

(消費者の意見等の反映)

第13条 市長は、消費生活に関する消費者の意見、要望等を市が実施する消費者施策に反映するよう努めなければならない。

(苦情の処理)

第14条 市長は、消費者からの事業者に対する苦情の申出があつたときは、相談に応じるとともに、速やかに当該苦情を解決するため、助言、あっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

2 市長は、苦情の処理を行うに当たっては、関係機関との連携に努めるものとする。

(専門的な人材の確保等)

第15条 市長は、苦情を専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理するため、専門的知識及び経験を有する相談員の確保、相談員の資質の向上その他の必要な施策を講ずるものとする。

(消費生活センター)

第16条 市長は、市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図るため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第2項の規定に基づき、水戸市消費生活センター（以下この条において「消費生活センター」という。）を設置する。

2 消費生活センターは、次の各号に掲げる業務を行う。

(1) 消費者安全法第8条第2項各号に掲げる業務

(2) 前号に掲げるもののほか、消費生活に関し市長が必要と認める業務

3 消費生活センターの運営について必要な事項は、市長が別に定める。

第3章 消費者教育

(消費者教育の推進)

第17条 市長は、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その自立を支援するため、消費者教育を推進するものとする。

2 市長は、消費者教育が幼児期から高齢期までの各段階及び学校、地域その他の様々な場において行われるよう必要な措置を講ずるものとする。

(人材の育成等)

第18条 市長は、消費者教育に携わる人材の育成、消費者教育に使用される教材等の充実に努めるものとする。

(消費者教育推進計画)

第19条 市長は、消費者教育に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費者教育の推進に関する計画（以下「消費者教育推進計画」という。）を定めなければならない。

2 市長は、消費者教育推進計画の策定に当たっては、あらかじめ第33条に規定する水戸市消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

3 市長は、消費者教育推進計画を策定したときは、これを公表しなければならない。

4 前2項の規定は、消費者教育推進計画の変更について準用する。

第4章 表示等の適正化

(表示の適正化)

第20条 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が当該商品等の購入又は利用に際してその選択を誤ることなく容易に識別でき、適正に使用し、又は利用できるよう、商品等の品質、機能、価格、量目等について適正な表示に努めなければならない。

(計量の適正化)

第21条 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が不利益を被ることがないように適正な計量に努めなければならない。

(包装等の適正化)

第22条 事業者は、商品等の供給に当たり、消費者が内容を誤認することがないように適正な包装及び容器の使用に努めなければならない。

2. 事業者は、消費者に危害を及ぼすことがないように包装及び容器の安全性の確保に努めなければならない。

(広告等の適正化)

第23条 事業者は、その商品等について、虚偽又は誇大な表現その他消費者が選択を誤るおそれがある広告又は宣伝をしないよう努めなければならない。

(約款の適正化)

第24条 事業者は、商品等の供給に当たり約款を作成するときは、当該約款が不当に消費者に不利益を与え、又は消費者の権利を制限する内容とならないよう努めなければならない。

第5章 危害の防止

(欠陥商品等の供給の禁止)

第25条 事業者は、消費者安全法第2条第4項に規定する消費安全性を欠いた商品等(以下「欠陥商品等」という。)を消費者に供給してはならない。

(欠陥商品等に関する事業者の措置)

第26条 事業者は、その供給する商品等が欠陥商品等であると認めるときは、直ちに当該商品等について、その旨の公表、回収、改善その他の必要な措置を講じなければならない。

(欠陥商品等に関する公表)

第27条 市長は、欠陥商品等が消費者の生命、身体又は財産について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、当該欠陥が明白であり、かつ、危害の発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令又は他の条例(以下「法令等」という。)に基づく措置が速やかに講じられる場合を除き、当該欠陥商品等の名称、これを供給する事業者の名称及び所在地その他必要な事項を公表することができる。

第6章 不当取引の防止

(不当取引行為の指定)

第28条 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関する行為であって、商品等について消費者に不実のことを告げるもの、消費者を威迫するものその他消費者の利益を不当に害するおそれがあるものを不当取引行為として指定することができる。

2 市長は、前項の指定をしようとするときは、あらかじめ第33条に規定する水戸市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

3 市長は、第1項の規定による指定をしたときは、その内容を告示しなければならない。

4 前2項の規定は、不当取引行為の指定の変更又は取消しについて準用する。

(指定不当取引行為の禁止)

第29条 事業者は、前条第1項の規定により不当取引行為として指定された行為(以下「指定不当取引行為」という。)をしてはならない。

(資料の提出)

第30条 市長は、消費者と事業者との間で行われた取引における指定不当取引行為の有無について判断するため必要があると認めるときは、事業者又は消費者に対し、当該取引に関する資料の提出を求めることができる。

2 前項の規定により資料の提出を求められた事業者が、正当な理由がなく当該資料を提出しないときは、当該事業者が指定不当取引行為を行ったものとみなす。

(指導及び勧告)

第31条 市長は、指定不当取引行為を行った事業者に対し、当該指定不当取引行為の改善その他必要な事項について指導し、又はあらかじめ第33条に規定する水戸市消費生活審議会の意見を聴いて勧告することができる。

(公表)

第32条 市長は、前条の規定による勧告を受けた事業者が正当な理由がなくその勧告に従わないときは、法令等に基づく措置が速やかに講じられる場合を除き、あらかじめ次条に規定する水戸市消費生活審議会の意見を聴いて当該事業者の名称、所在地、指定不当取引行為の内容その他必要な事項を公表することができる。

第7章 消費生活審議会

(設置)

第33条 市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、水戸市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

(所掌事項)

第34条 審議会は、市長の諮問に応じ、次の各号に掲げる事項を調査し、又は審議する。

- (1) 消費者教育推進計画の策定に関すること。
- (2) 第28条の規定による指定に関すること。
- (3) 第31条の規定による勧告に関すること。
- (4) 第32条の規定による公表に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市民の消費生活の安定及び向上に関すること。

(組織等)

第35条 審議会は、消費者団体、事業者団体その他の関係団体の役職員及び学識経験者のうちから、市長が委嘱する10人以内の委員をもって組織する。

- 2 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠により委嘱された委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 審議会に、委員の互選により会長及び副会長を置く。
- 4 会長は、審議会の会務を総理する。
- 5 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第36条 審議会は、会長が招集し、会長は、会議の議長となる。

- 2 審議会は、委員の2分の1以上の出席がなければ開くことができない。
- 3 審議会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(専門部会)

第37条 市長は、特別な事項を調査するため、専門部会（以下「部会」という。）を置くことができる。

- 2 部会の委員は、第35条第1項に規定する委員のうちから、会長が指名する。
- 3 部会に、部会長及び副部会長を置く。
- 4 部会長及び副部会長は、部会の委員の互選により選出し、部会の運営については、前条の規定を準用する。
- 5 部会において調査を行った場合は、当該調査の結果を審議会に報告するものとする。

(関係者の出席)

第38条 会議及び部会は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(秘密を守る義務)

第39条 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

(庶務)

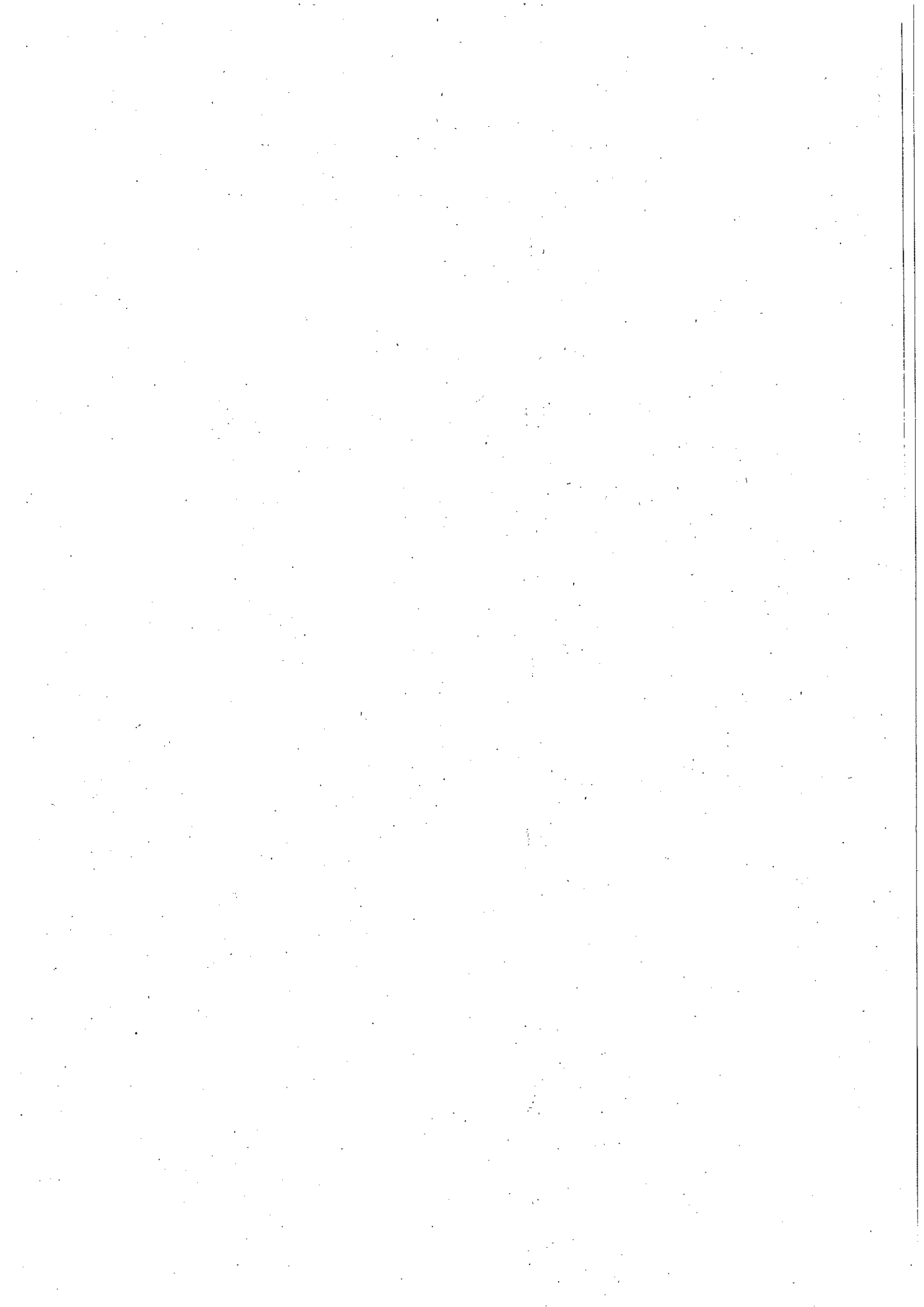
第40条 審議会の庶務は、市民環境部において行う。

第8章 雑則

第41条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

付 則

この条例は、平成26年4月1日から施行する。ただし、第5章及び第6章の規定は、同年7月1日から施行する。



水戸市消費生活条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、水戸市消費生活条例（平成26年水戸市条例第 号。以下「条例」という。）第41条の規定に基づき、条例の施行について必要な事項を定めるものとする。

(消費生活センター)

第2条 条例第16条に規定する水戸市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）の位置は、水戸市五軒町1丁目2番12号とする。

2 消費生活センターの受付時間は、午前9時から午後5時までとする。

3 消費生活センターの休日は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 日曜日

(2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日

(3) 12月29日から翌年の1月3日までの日

4 前2項の規定にかかわらず、市長は、特に必要があると認めるときは、受付時間及び休日を変更することができる。

(公表の方法)

第3条 条例第27条又は第32条の規定による公表は、次の各号に掲げる方法により行うものとする。

(1) インターネットの利用

(2) 水戸市公告式条例（昭和63年水戸市条例第1号）第2条第2項の規定に基づく掲示場への掲示

(3) 前2号に掲げるもののほか、市長が適当と認める方法

(資料の提出要求手続)

第4条 市長は、条例第30条第1項の規定により資料の提出を求めるときは、当該事業者又は消費者に対し、資料提出要求書（様式第1号）により通知するものとする。

2 市長は、前項の規定による通知を受けた事業者又は消費者から資料の提出の期限の延長の申出があった場合において、やむを得ない理由があると認めるときは、当該期限を延長することができる。

(勧告の方法)

第5条 条例第31条の規定による勧告は、勧告書（様式第2号）を交付することにより行うものとする。

(補則)

第6条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

付 則

この規則は、平成26年4月1日から施行する。ただし、第3条から第5条までの規定は、同年7月1日から施行する。

様式第1号 (第4条関係)

事業者用

資料提出要求書

第 号
年 月 日

様

水戸市長 印

あなたと消費者との間で行われた取引における指定不当取引行為の有無について判断するため必要があるので、水戸市消費生活条例第30条第1項の規定により、次のとおり資料の提出を求めます。

なお、正当な理由がなく資料を提出しないときは、同条第2項の規定により指定不当取引行為を行ったものとみなします。

有無を判断しようとしている指定不当取引行為の内容	
資料の提出を求める事項	
提出期限	
資料の提出先	

消費者用

資料提出要求書

第 号
年 月 日

様

水戸市長 印

消費者と事業者との間で行われた取引における指定不当取引行為の有無について判断するため必要があるので、水戸市消費生活条例第30条第1項の規定により、次のとおり資料の提出を求めます。

有無を判断しようとしている指定不当取引行為の内容	
資料の提出を求める事項	
提出期限	
資料の提出先	

様式第2号 (第5条関係)

勸告書

第 年 月 日 号

様

水戸市長

印

あなたが消費者との間で行う取引に関する行為が、指定不当取引行為であると認められるので、水戸市消費生活条例第31条の規定により、次のとおり勸告します。

なお、正当な理由がなく勸告に従わないときは、同条例第32条の規定により公表することがあります。

指定不当取引行為の内容	
勸告する事項	
指定不当取引行為と認める理由	
勸告内容の履行期限	