

2 消費者の自立の支援等

第1章に記載のとおり、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって、消費者をとりまく社会情勢は、大きく変化し、多種多様な商品・サービスの提供や新しい取引形態の普及など、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大していますが、同時に、今まで以上に消費者が自立した主体として、自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。

このため、堺市における消費者施策においても、消費者の自立支援に向けた取り組みを拡充する必要があります。

重点施策

(1) 消費者啓発の推進

消費者が消費生活において自主的かつ合理的に行動するためには、商品・サービスの選択や契約に関する情報等、消費生活に関して必要な情報が適切に提供されることが不可欠です。

そのため、消費生活相談の傾向等を分析し、必要な情報を的確に把握したうえ、さまざまな手法で情報提供を行い、庁内関係各課の連携体制を強化して、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮した啓発活動等を推進します。

また、大量生産・大量消費・大量廃棄という20世紀型社会経済システムがもたらした地球環境問題の解決のためには、循環型社会への転換が必要であり、そのためには消費者一人ひとりがライフスタイルを見直し、環境に配慮した行動をとることが不可欠です。そのため、環境への取組に関する教育や普及啓発等を推進します。

① 情報提供の推進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消火器・住宅用火災警報器等に関する情報提供の推進	予防査察課
	○ 消火器や住宅用火災警報器等の悪質訪問販売や不具合発生事案、メーカーからの情報などを、ホームページや広報さかいを活用して市民に提供します。	
2	食品衛生知識の普及啓発	食品衛生課
	○ 食の安全性確保に関する情報を、パンフレット、ホームページ、広	

	<p>報さかいなどにより、迅速かつわかりやすく提供します。</p> <p>○ 講習会や意見交換会（リスクコミュニケーション*21）を開催し、食の安全に関する知識の普及を図ります。</p>	
3	<p>消費者啓発のための講演会の開催</p> <p>○ 消費生活に関する正しい知識の普及と情報の提供等、啓発活動を推進し、消費者の自立支援と消費生活の安定及び向上を図るため、最新の社会問題などをテーマに市民向け講演会等を開催します。</p>	消費生活センター
4	<p>街頭啓発等の実施</p> <p>○ 消費者月間*22等の機会を捉え、駅頭や街頭で啓発チラシ配布などの啓発活動を行います。</p>	消費生活センター
5	<p>広報紙、ホームページによる情報提供</p> <p>○ 広報さかいやホームページを利用し、消費者、市民にとって有益な情報提供を行います。消費生活センターに寄せられた相談情報や全国的な消費者被害の傾向をもとに、消費者、市民にとって必要な情報が何であるかを捉え、ニーズに応じた内容の充実、早期の発信・更新を行い、また、消費者が消費者問題について学習するための情報なども掲載し、消費者被害の未然防止に努めます。</p>	消費生活センター
6	<p>啓発用資料の充実</p> <p>○ 消費生活における代表的なトラブル事例や消費者関連法規の改正などの情報を掲載した啓発冊子やパンフレット等の啓発資料を作成し、市民に広く配布します。また、啓発資料の配架場所の拡充を図ります。</p>	消費生活センター
7	<p>情報コーナーの活用</p> <p>○ 消費生活センター情報コーナーにおいて、消費生活に関する行政資料、図書、雑誌、暮らしに役立つ情報や悪質商法に関するチラシの配架やパネル展示を行います。また、図書やビデオ、DVDの閲覧コーナーを設けるとともに、貸出も行います。</p>	消費生活センター

*21 リスクコミュニケーション…食の安全に関する情報を公開し、消費者、食品等事業者及び行政担当者が、食に関するリスクを認識、分析する過程において得られた情報及び意見を相互に交換し、双方向の対話を図ろうとするもの。

*22 消費者月間…消費者基本法の前身である消費者保護基本法が昭和43年5月に施行されたことから、その施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月を消費者月間として、消費者問題に関する啓発・教育等の事業を集中的に行っている。

② 地域、関係団体等との連携

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	地域のネットワークを活用した消費者の見守り	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自治会、民生委員・児童委員^{*23}、校区福祉委員会^{*24}等地域のネットワークや消費者団体等と連携し、啓発冊子の配布や高齢者の消費者被害防止の見守りを強化します。 ○ 堺市消費者啓発員^{*25}に見守りに関する研修を実施し、各地域団体等への出前講座等で見守り強化を呼びかけます。 	

③ 高齢者、障害者、若年者等に対する啓発の推進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	新入社員防火教室の実施	予防査察課
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消防局協力団体に加入している事業所の新入社員を対象に、事業所において役立つ防火に関する知識や対策を学ぶ新入社員防火教室を実施します。また、消火器・住宅用火災警報器などの取扱方法や事故事例の周知、悪質訪問販売などに関する啓発なども併せて行います。 	
2	防火訪問の実施	予防査察課
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者等や緊急通報装置所持者に対する防火訪問を実施し、防火について指導を行うとともに、悪質訪問販売による被害予防対策や家電製品等による事故発生を防ぐため、パンフレット等の配布、ストーブやコンロなどの取扱いの注意事項等を指導し、啓発を行います。 	
3	出前講座の実施	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活の複雑・多様化に伴い深刻化している消費者被害を未然防止するため、大学や地域の集まりなどにおいて出前講座を実施し、若年者や高齢者を重点的に啓発します。 	

*23 民生委員…厚生労働大臣から委嘱され、地域において、常に住民の立場で相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努める方々。児童委員を兼ねている。

児童委員…地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談、支援等を行う。

*24 校区福祉委員会…身近な生活上の課題を、同じ地域に住む住民が抱える共通の問題として理解し、地域にある各種団体・グループ・機関と連携をとりつつ、いきいきサロンや子育てサロンなど住民主体の地域ボランティア活動をすすめていく組織。小学校区エリアを単位とする。

*25 堺市消費者啓発員…地域において主に出前講座で活躍する人材を養成するために大阪府が実施している「くらしのナビゲーター養成講座」を修了した方で、堺市内に在住の方に委嘱。市内における出前講座の講師として活動している。

4	啓発資料の充実等	消費生活センター
	○ 庁内関係各課と連携し、高齢者、障害者、若年者向けの啓発チラシや冊子などの啓発資料の充実や配架を図り、また、見守り情報の提供を推進します。	

④ 環境に配慮した活動の推進

主な施策		担当課
施策の内容		
1	堺エコロジー大学の展開	環境総務課
	○ 市民の環境意識の向上と環境共生のまちづくりを支える人材を育成するため、市民、NPO、企業、大学等と連携し、堺エコロジー大学を展開します。	
	○ 一般講座は子どもから大人まで幅広い層を対象にした様々なプログラムを実施します。 ○ 環境活動実践者育成のため、専門コースを設定、大阪府立大学の環境教育プログラムとも連携し、専門性の高いカリキュラムを構築します。	
2	堺市建築物総合環境評価	建築指導課
	○ 良好な都市環境の形成を図るため、総合的な環境配慮への対策が求められており、環境性能の高い建築物が建築されるよう、公表や顕彰を実施し、建築主、設計者の自主的な取り組みの普及促進を図ります。	
3	環境教育推進事業	学校企画担当
	○ 【環境教育プログラム実施】市内企業・大学等の協力も得ながら、環境と食・生物多様性・水等の関係性をテーマにプロジェクト型学習に取り組みます。	
	○ 【エネルギー教育プログラム実施】太陽光発電システム設置校を対象にプロジェクト型学習に取り組みます。 ○ 【グリーンカーテン整備】ゴーヤ栽培によるグリーンカーテン作りに取り組みます。	

重点施策

(2) 消費者教育の推進

消費者は、自ら進んで、消費生活に関して必要な知識や判断力を修得し、自主的かつ合理的に行動する必要があります。

そのため、学習機会の拡充や学校における消費者教育の充実等の施策を推進します。

① 学習機会の拡充

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消費者力向上講座の開催	消費生活センター
	○ 市民の消費者問題についての意識を高め、その自立を支援するため、市民向けの連続講座を開催します。	
2	専門的出前講座の実施	消費生活センター
	○ インターネット、建築、法律に関するものなど、専門的な内容の出前講座を、専門家や関係機関の講師を派遣して行います。	

② 消費者教育の内容の充実

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	小学校家庭科及び中学校技術・家庭科（家庭分野）における消費者教育の実施	教務担当
	○ 学習指導要領 ^{*26} 改訂にともなって、「身近な消費生活と環境」が、小・中学校の家庭科の学習内容の改善点として示されたことに基づき、社会において主体的に生きる消費者をはぐくむ視点から、消費の在り方及び資源や環境に配慮したライフスタイルの確立をめざした消費者教育を推進します。	
2	中学生向け啓発冊子の配布	消費生活センター
3	教員に対する研修会の開催	消費生活センター
	○ 学校における消費者教育を充実させるため、教員を対象に研修会を開催します。	

^{*26} 学習指導要領…小学校、中学校、高等学校、特別支援学校の各学校が各教科で教える内容を、学校教育法を根拠に定めたもの。教育課程の基準として文部科学大臣が公示する。

4	堺市消費者啓発員に対する研修の実施	消費生活センター
	○ 堺市消費者啓発員に対して研修を実施し、出前講座の内容の充実等を図ります。	

(3) 消費者団体^{*27}への支援

消費者問題が複雑・多様化し、消費者個人と事業者との間にある情報量・交渉力の格差が拡大している中、組織的な活動を通じた消費者への情報提供等、消費者団体は大きな役割を果たしています。

より効果的に消費者の利益を確保するため、消費者団体との連携を促進するとともに、消費者団体の自主的な活動を支援する取り組みを推進します。

① 消費者団体との連携の促進

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消費生活に関する情報の共有	消費生活センター
	○ 消費生活センターが得た消費生活に関する情報を適宜消費者団体へ提供し、情報を共有することで、消費者への適切な情報提供につなげます。	
2	消費者団体と連携した啓発活動の実施	消費生活センター
	○ 消費者に対する各種啓発活動において、消費者団体と連携し、より効果的な実施を図ります。	

② 自主的な活動への支援

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	消費者団体の事業支援	消費生活センター
	○ 消費者問題の普及啓発や事業者・事業者団体との意見交換を促進し、市民の消費生活の向上を図るため、消費者団体の自主的な取り組みに対する支援を行います。	

^{*27} 消費者団体…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を行う団体。消費者団体のうち、消費者全体の利益擁護のために差止請求権（事業者の不当な行為をやめるよう請求する権利）を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた団体を「適格消費者団体」という。

2	活動の場の提供	消費生活センター
	○ 消費者問題に関する研修会や勉強会の開催など、消費者団体の自主的な取り組みに対し、研修室の貸出等、その活動の場の提供を行います。	

(4) 消費者意見の反映

消費者施策を市民の消費生活の安定及び向上に効果的につなげるためには、消費者の意見を本市の消費者行政に適切に反映させていくことが重要です。

そのため、消費者が消費者施策に参画し、その意見を述べる機会を設け、施策に適切に反映するよう図っていきます。

① 消費者の消費者施策への参画

	主な施策 施策の内容	担当課
1	堺市消費生活審議会^{*28}への消費者・消費者団体代表者の参画	消費生活センター
	○ 本市消費者行政における重要事項を調査・審議する堺市消費生活審議会の委員に、消費者及び消費者団体代表者が参画することにより、消費者の意見を施策に反映します。	
2	消費生活相談情報等の活用	消費生活センター
	○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報等の分析から消費者意見を把握し、消費者施策に反映します。	
3	市長への申し出制度^{*29}の活用	消費生活センター
	○ 条例に定められた「市長への申し出制度」を活用し、必要な措置を講じます。	

*28 堺市消費生活審議会…大学教授や弁護士、市議会議員、消費者、事業者などで構成し、市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査審議する。

*29 市長への申し出制度…堺市消費生活条例違反の事業活動が行われているときや、同条例に規定される措置がとられていないことによって、市民の消費生活に支障が生じるような場合、同条例第39条の規定に基づき、市民は市長に対して必要な措置をとるよう申し出ることができる。

3 消費者被害の救済

近年の消費者をとりまく社会情勢変化による商品・サービス・取引形態等の複雑・多様化に伴い、これまで以上に消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者トラブルの内容も複雑・多様化しています。

このような状況の中、市民に最も身近な消費生活相談窓口である消費生活センターには、これらの相談に迅速かつ的確に対応することが求められており、消費生活相談をはじめとする消費者被害救済体制の一層の充実・強化を図る必要があります。

重点施策

(1) 苦情の処理

高度化・複雑化する消費生活相談に対応するため、相談員の専門的知識の向上等相談体制の強化を図るとともに、関係機関との連携を強化し、迅速かつ的確に消費者被害の救済を図っていきます。

① 相談員による助言・あっせん

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	専門相談員による助言、あっせん	消費生活センター
	○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談に対し、消費生活に関する専門的な知識を有する専門相談員による助言やあっせんを行い、また、必要に応じて関係機関等とも連携し、迅速かつ的確な解決を図ります。	
2	特別（サラ金）相談の実施	市民人権総務課
	○ サラ金クレジット等消費者金融業者を利用して、返済に困っている市民（多重債務者）の相談を受け、生活再建の適切な助言を行います。	

② 相談員の専門的知識の向上

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	専門的知識向上のための研修への参加	消費生活センター
	○ 専門相談員が、消費生活相談に要する専門的知識の向上に関する研	

	修へ参加し、相次ぐ新たな課題や関係法令の改正等に適切に対応できるようにします。	
2	相談アドバイザーの活用 ○ 弁護士、建築士、IT技術者等の専門家を活用し、専門的知識を要する相談への相談員の対応能力を高めます。	消費生活センター
3	相談用機材・資料の充実 ○ 消費生活に関する図書等や相談に使用する機器等を充実させ、消費生活相談体制の強化を図ります。	消費生活センター

③ 関係機関等との連携

	主な施策 施策の内容	担当課
1	情報の共有等 ○ 消費生活センターで受けた相談や国・府等からの情報を速やかに収集し、市内警察署・各区役所等と情報を共有しながら、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。 ○ 被害拡大が想定される場合は、緊急に市内警察署・庁内関係課と連携し、対処法を検討します。 ○ 消費生活センターに寄せられた相談情報を、全国消費生活ネットワークシステム ^{*30} に早期に入力・確認すること等によって、消費者庁、国民生活センター等へ速やかに情報伝達します。	消費生活センター
2	警察署との連携 ○ 市内警察署との連絡会議を随時開催する等、消費生活センターと警察署が相互の役割を明らかにし、連携強化を図ることにより、被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。	消費生活センター
3	多重債務問題に関する関係機関との連携 ○ 多重債務問題に関して、「大阪府多重債務者対策協議会」等の会議を通じて関係機関との間で情報交換を行うとともに、庁内関連部局とも連携し、適切な救済を図ります。	消費生活センター

^{*30} 全国消費生活ネットワークシステム…複雑化、多様化、広域化する消費者被害に迅速に対処するため、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用している。

重点施策

(2) あっせん、調停

高度な専門知識を要するなど、消費生活センターにおける専門相談員による苦情処理では解決が困難な事案について、有識者で組織された堺市消費生活審議会のあっせん、調停^{*31}により解決を図ります

① 消費生活審議会によるあっせん・調停

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	堺市消費生活審議会によるあっせん、調停	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高度な専門知識を要するなど、消費生活センターにおける専門相談員による苦情処理では解決が困難な事案について、有識者で組織された堺市消費生活審議会のあっせん、調停により解決を図ります。 ○ あっせん、調停により得られた合意で定められた義務を事業者が履行しない場合には、消費者からの申し出に応じて、履行状況について調査し、事業者には義務の履行を勧告します。 ○ 同種被害の防止とその救済のため、あっせん、調停の経過及び結果を公表します。 	

(3) 訴訟の援助

堺市消費生活審議会によるあっせん・調停によっても解決せず、訴訟に至った事案で、その解決が他の同種被害の救済に資するものについて、一定の要件のもとにその訴訟活動に必要な援助を行います。

① 訴訟資金の貸付け等

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	訴訟資金の貸付け等	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者が、当該事業者との訴訟を提起または応訴する場合で、条例で定める要件を満 	

^{*31} 堺市消費生活審議会のあっせん、調停…審議会がトラブルの当事者である消費者と事業者の間に介入し、双方の主張を聴取・整理の上、審議会としての判断を行い、トラブルの解決（和解）を図る。審議会は、調停を行う場合には、調停案を作成し、当事者にその受諾を勧告することができる。

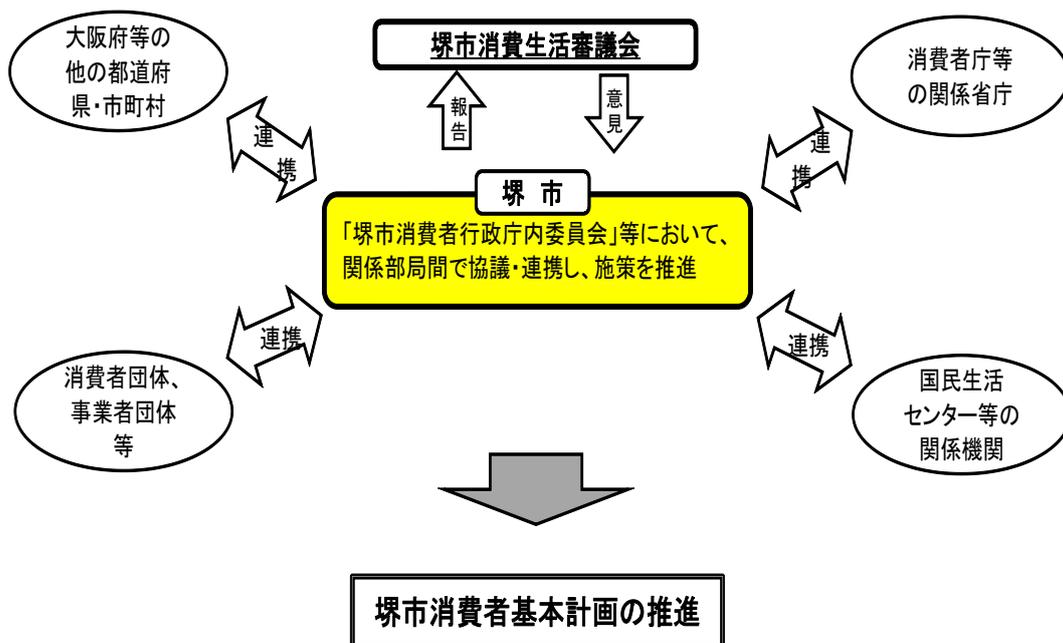
	たしている場合は、訴訟に必要な資金の貸付けや、あっせん・調停の過程で収集した資料の提供等の援助を行います。	
--	---	--

第4章 計画の実効性の確保

1 計画の推進体制の整備

本基本計画に基づく施策の推進に当たっては、庁内の関係部局で組織する「堺市消費者行政庁内委員会」等において関係部局と連携し、施策の効果的な推進を図ります。

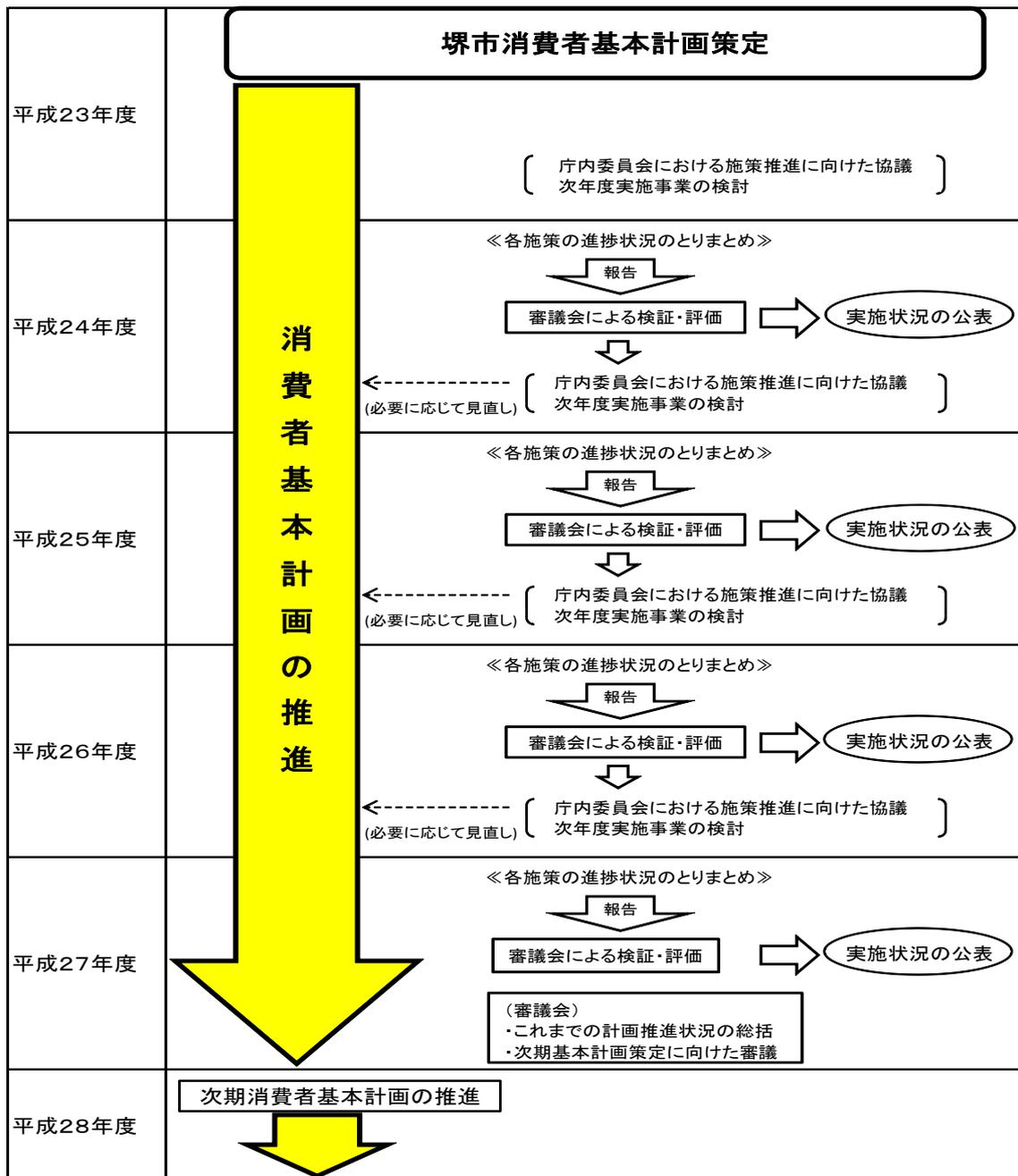
また、国、大阪府等の関係機関や、消費者団体、事業者団体等の関係団体との緊密な連携を図り、施策を推進してまいります。



2 計画の検証・評価・改善、実施状況の公表

本基本計画の推進に当たっては、毎年度、各施策の進捗状況等をまとめ、消費生活審議会に報告し、また、市民の消費生活に関する意識調査等を適宜行い、その調査結果を踏まえて検証・評価を行います。さらに、改善や充実等、見直しの必要な施策については、適宜修正を行います。

なお、各施策の実施状況については、ホームページ等を通じて市民に情報提供します。



参 考 资 料

堺市消費生活条例

目次

- 第1章 総則（第1条—第9条）
- 第2章 消費生活センター（第10条・第11条）
- 第3章 堺市消費生活審議会（第12条—第15条）
- 第4章 消費者の権利の尊重
 - 第1節 危害等の防止（第16条—第19条）
 - 第2節 表示等の適正化（第20条—第25条）
 - 第3節 取引の適正化（第26条—第28条）
 - 第4節 物価の安定（第29条—第33条）
- 第5章 消費者の自立支援等（第34条—第39条）
- 第6章 消費者被害の救済（第40条—第44条）
- 第7章 調査、勧告及び公表（第45条—第47条）
- 第8章 雑則（第48条）

附則

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に情報の質及び量並びに交渉力等の格差が存在することを踏まえ、市民の消費生活における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、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

第2条 市が実施する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、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる事項が消費者の権利であること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) 消費生活において生命、身体及び財産の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務（以下「商品等」という。）について自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3) 商品等について不当な取引条件及び取引方法を強制されないこと。
- (4) 消費生活において個人情報侵害されないこと。
- (5) 消費生活に関して必要な情報が提供されること。
- (6) 消費生活に関する教育を受ける機会が提供されること。

- (7) 消費者施策に意見が反映されること。
- (8) 消費生活において被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されること。

(市の責務)

第3条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策の推進に関し、次に掲げる責務を有する。

- (1) 本市における社会的、経済的状況に応じた消費者施策を推進すること。
- (2) 高度情報通信社会の進展に伴う的確な対応に配慮すること。
- (3) 消費生活における国際化の進展を踏まえ、国際的な連携を確保すること。
- (4) 環境の保全に配慮すること。

2 前項に定めるもののほか、市は、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を図るとともに、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮するものとする。

3 市は、消費者施策を実施するに当たっては、国、他の地方公共団体、関係団体等と相互に連携を図るものとする。

4 市は、消費者施策の総合的な推進に必要な体制の強化及び充実に努めるものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、第2条に規定する基本理念にのっとり、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、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に配慮すること。
- (4) 消費者に係る個人情報を適正に取り扱うこと。
- (5) 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。
- (6) 市が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その事業活動に関し環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

3 事業者は、その供給する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。

(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するとともに、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なければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、消費者の権利を確立するために、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とともに、消費者相互の連携及び組織

化を図る等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 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なければならない。

(消費者団体の役割)

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、消費者に対する啓発及び教育、消費者の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に必要な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 市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体は、相互にその果たす責務又は役割に応じて協力し、消費者の利益の擁護及び増進に努めるものとする。

- 2 前項の場合において、市は、相互の協力が促進されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(消費者基本計画)

第9条 市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者施策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

- 2 消費者基本計画においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1) 消費者施策の大綱

(2) 前号に掲げるもののほか、消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項

- 3 市長は、消費者基本計画の策定に当たっては、あらかじめ、第12条に規定する堺市消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

4 市長は、消費者基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表しなければならない。

- 5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

第2章 消費生活センター

(設置)

第10条 消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上に資するため、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第2項に規定する施設として堺市堺区北瓦町2丁に堺市立消費生活センター（以下「センター」という。）を置く。

(業務)

第11条 センターは、次に掲げる業務を行う。

(1) 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があると認める業務

第3章 堺市消費生活審議会

(堺市消費生活審議会)

第12条 市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査し、及び審議するため、

堺市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

（所掌事務）

第13条 審議会は、市長の諮問を受けて、次に掲げる事項について調査し、及び審議する。

- (1) 消費者基本計画の策定又は変更に関すること。
- (2) 第44条第1項の規定による訴訟に対する援助の適否に関すること。
- (3) 第28条第2項の規定による情報の提供及び第47条第1項の規定による公表の適否に関すること。

2 審議会は、第41条第1項の規定によるあっせん及び調停を行うものとする。

3 審議会は、消費生活に関し重要と認められる事項について調査し、及び審議し、市長に意見を具申することができる。

（組織）

第14条 審議会は、委員14人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 市議会議員
- (3) 消費者
- (4) 消費者団体から選出された者
- (5) 事業者
- (6) 事業者団体から選出された者
- (7) 前各号に掲げるもののほか、市長が適当であると認める者

3 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 審議会に会長及び副会長1人を置く。

（苦情処理委員会）

第15条 次に掲げる事項を所掌するため、審議会に苦情処理委員会を置く。

- (1) 第41条第1項に規定するあっせん又は調停に関すること。
- (2) 第44条第1項の規定による訴訟に対する援助の適否に関すること。

2 苦情処理委員会の委員は、審議会の委員のうちから審議会の会長が指名する。

3 審議会は、第1項の規定により苦情処理委員会の所掌とした事項については、苦情処理委員会の決議をもって審議会の決議とすることができる。

第4章 消費者の権利の尊重

第1節 危害等の防止

（安全を害する商品等の供給の禁止）

第16条 事業者は、供給する商品等の通常予見される使用形態等を考慮して、当該商品等が通常有すべき安全性を欠いていることにより消費者の生命、身体又は財産に危害を

及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品等（以下「安全を害する商品等」という。）を供給してはならない。

- 2 事業者は、供給した商品又は役務が安全を害する商品等であることが明らかになったときは、直ちに供給の中止、回収、公表その他危害の発生及び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。

（安全を害する商品等に関する調査及び勧告等）

第17条 市長は、商品又は役務が安全を害する商品等であると認めるときは、当該商品又は役務について、必要な調査を行うものとする。

- 2 前項の場合において、市長は、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務が安全を害する商品等でないことを立証する合理的な根拠を示す資料の提出等を求めることができる。

- 3 市長は、前条第1項の規定に違反し、安全を害する商品等を供給している事業者に対して、同条第2項の措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

（情報提供）

第18条 市長は、必要があると認めるときは、前条第1項の調査の経過及び結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

（緊急危害防止措置）

第19条 市長は、商品又は役務が安全を害する商品等である場合において、消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該安全を害する商品等、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表しなければならない。

第2節 表示等の適正化

（広告の適正化）

第20条 事業者は、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現、消費者が商品等の選択を誤るおそれがある表現等不適正な表現を避け、消費者が商品等を適正に選択するために必要な情報を提供しなければならない。

（商品等の表示の適正化）

第21条 事業者は、商品等が誤って選択され、使用され、又は保存されることにより、消費者の利益が損なわれないようにするため、商品等の成分、性能、用途、保存方法、供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他表示すべき事項を適正に表示しなければならない。

（価格等の表示の適正化）

第22条 事業者は、消費者が商品等の選択を誤ることがないようにするため、商品等の価格その他必要な事項を適正に表示しなければならない。

（包装の適正化）

第23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必要以上に過大な包装をすることによって、消費者に商品等の選択を誤らせることがないようにしなけれ

ばならない。

(計量の適正化)

第24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ような計量を行ってはならない。

(アフターサービスの適正化)

第25条 事業者は、その供給する商品等について、消費者への供給後の保証、修理、回収等が必要である場合は、その内容を明示するとともに、誠実な履行に努めなければならない。

第3節 取引の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第26条 事業者は、その供給する商品又は役務の取引に当たり、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定める行為をしてはならない。

- (1) 消費者に対し、不実を告げ、商品等に関する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、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者の年齢、知識、経験、財産の状況等に照らして不当な内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者に不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- (4) 消費者に対し、契約（契約の成立について、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不当に強要し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為
- (5) 商品等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品等の購入等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「与信契約等」という。）について、販売等をする者の行為が消費者の利益を不当に害することを知り、又は知り得たにもかかわらず、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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

(不当な取引行為に関する調査等)

第27条 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該取引行為について必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該取引行為の対象となる商品等を供給する事業者に対し、当該取引行為が適正なものであることの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(情報提供)

第28条 市長は、前条第1項の調査の結果、不当な取引行為による消費者被害の発生又

は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに当該行為の内容その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

- 2 市長は、前項の場合において、事業者の氏名又は名称を含む情報の提供をしようとするときは、当該事業者に、あらかじめ意見の陳述の機会を与えなければならない。ただし、緊急の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。
- 3 市長は、前項に規定する情報の提供をしようとするときは、あらかじめ審議会の意見を聴かなければならない。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

第4節 物価の安定

(生活関連物資の調査及び情報提供)

第29条 市長は、市民の消費生活と関連の深い商品等（以下「生活関連物資」という。）のうち必要があると認めるものについて、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等必要な事項を調査するものとする。

- 2 市長は、必要があると認めるときは、前項に規定する調査の結果を消費者に提供するものとする。

(生活関連物資の確保)

第30条 市長は、生活関連物資が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連物資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。

(特定物資の指定)

第31条 市長は、生活関連物資のうち特に市民の消費生活と関連の深い物資と市長が認めるものについて、その流通の円滑化及び価格の安定化に必要があると認めるときは、当該物資を特別の調査を要する物資（以下「特定物資」という。）として指定することができる。

- 2 市長は、前項の規定による指定を行ったときは、その旨を告示しなければならない。指定を解除したときも同様とする。

(特定物資の調査及び情報提供)

第32条 市長は、前条第1項の規定により特定物資の指定をしたときは、その流通の状況、価格の変動その他の市民の消費生活の安定を図るために必要な事項を調査するものとする。

- 2 市長は、必要があると認めるときは、前項の規定による調査の結果を消費者に提供するものとする。

(不適正な行為の是正勧告)

第33条 市長は、特定物資を供給する事業者が、その円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で当該特定物資を供給していると認めるときは、当該事業者に対し、

当該行為を是正するよう指導し、勧告することができる。

第5章 消費者の自立支援等

(啓発活動の推進)

第34条 市長は、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及び情報の提供等の消費者に対する啓発活動を推進するものとする。

(消費者教育の推進)

第35条 市長は、消費者が自ら消費生活に関する必要な知識等を習得することができるよう必要な施策を講ずるものとする。

(消費者情報の提供等)

第36条 市長は、消費生活に関して必要な情報の収集に努め、これを消費者に提供するものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第37条 市長は、消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

(消費者の意見の反映)

第38条 市長は、広く消費者及び消費者団体の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映するよう努めるものとする。

(市長への申出)

第39条 市民は、事業者がこの条例に違反して事業活動を行っているとき、又はこの条例に定める措置が講ぜられていないことにより、広く市民の消費生活に支障が生じ、若しくは生ずるおそれがあるときは、市長に対してその旨を申し出て、必要な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、前項の規定による申出に係る消費生活上の支障が広く市民に生じ、若しくは生ずるおそれがあると認めるときは、必要な措置を講ずるものとする。

第6章 消費者被害の救済

(苦情の処理)

第40条 市長は、市民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、適正かつ迅速に解決するために必要な助言、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、前項の規定による苦情を処理するために必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、必要な資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

(あっせん又は調停)

第41条 市長は、前条第1項に係る苦情であって、その解決が困難であるときその他必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあっせん又は調停に付することができる。

2 市長は、前項の規定により審議会のあっせん又は調停に付するときは、その旨を当該

苦情の申出者及びその相手方となる事業者に通知するものとする。

- 3 審議会は、あっせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、その意見を聴き、又は関係書類若しくは物件の提出を求めることができる。
- 4 あっせん又は調停の手続は、公開しない。
- 5 審議会は、調停を行う場合には、調停案を作成するものとする。
- 6 審議会は、前項の規定により調停案を作成したときは、当事者にこれを示してその受諾を勧告することができる。
- 7 あっせん又は調停は、次の各号のいずれかに該当するときに終結する。
 - (1) 当事者間に合意が成立し、これを調書に記載したとき。
 - (2) 当事者間に合意が成立する見込みがないと認め、あっせん又は調停を打ち切ったとき。
- 8 審議会は、前項の規定によりあっせん又は調停を終結したときは、その旨を市長に報告するものとする。

(義務の履行の勧告)

第42条 市長は、あっせん又は調停で定められた義務について、権利者である消費者の申出がある場合において、相当と認めるときは、義務者である事業者に対し、当該義務の履行に関する勧告をすることができる。

- 2 前項の場合において、市長は、当該義務の履行状況について、当事者に報告を求め、又は調査することができる。

(事件の周知)

第43条 市長は、第41条第1項の規定により審議会に付託した苦情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、審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るものとする。

(訴訟の援助)

第44条 市長は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者（以下この条において「被害者」という。）が、当該事業者を相手として訴訟を提起する場合又は当該事業者から訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件のすべてに該当するときは、当該被害者に対し当該訴訟に必要な資金（以下この条において「訴訟資金」という。）の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

- (1) 当該被害者が訴訟資金の貸付けの申込みの日前3月以上引き続き本市の区域内に住所を有していること。
 - (2) 第41条第1項のあっせん又は調停に付されている苦情に係るものであること。
 - (3) 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。
 - (4) 審議会において、当該訴訟を援助することが適当であると認めたものであること。
- 2 市長は、前項の規定による訴訟資金の貸付けを受けた者が、当該訴訟の結果、当該訴訟の相手方から金銭を得られないこととなったとき、当該訴訟の相手方から得られることとなった金銭の額が当該訴訟資金の貸付け金の額に満たないときその他特に必要がある

と認めるときは、当該訴訟資金の貸付金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

- 3 前2項に定めるもののほか、第1項の規定による訴訟資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第7章 調査、勧告及び公表

(立入調査等)

第45条 市長は、第17条、第27条又は第32条に規定する権限を行使するために必要があると認めるとき及び事業者が第20条から第24条までの規定に違反している疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、報告若しくは資料の提出を要求し、又は職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入らせ、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者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する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを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。

(指導及び勧告)

第46条 市長は、事業者が第17条第2項、第27条第2項、第40条第2項又は第41条第3項の規定による要求に応じないときは、これに応ずるよう指導し、勧告することができる。

- 2 市長は、事業者が前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出の要求に応じず、調査を拒み、若しくは妨げ、若しくは質問に応じないときは、これに応ずるよう指導し、勧告することができる。

- 3 市長は、第20条から第24条まで及び第26条の規定に違反している事業者があるときは、その者に対し、当該違反をしている事項を是正するよう指導し、勧告することができる。

(公表)

第47条 市長は、事業者が第17条第3項、第33条、第42条第1項又は前条の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

- 2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ意見の陳述の機会を与えなければならない。ただし、市長が緊急であると認める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。

- 3 市長は、第1項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮らなければならない。ただし、市長が緊急の必要があると認めるときは、この限りでない。

第8章 雑則

(委任)

第48条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成22年4月1日から施行する。
(堺市立消費生活センター条例の廃止)
- 2 堺市立消費生活センター条例(昭和48年条例第14号)は、廃止する。