

29.堺市消費生活条例

高度情報化社会の進展や国際化、規制緩和などの社会経済環境の変化によって、私たちのくらはより便利になっています。

一方、商品やサービスが複雑多様化し、消費行動におけるトラブルが増加しています。

堺市ではこのような問題に的確、迅速に対応し、市民の皆様の消費生活の安定と向上を図るために「堺市消費生活条例」を定めています。

○基本理念（第 2 条）

消費者の権利を尊重するとともに、市民の皆様が「だまされない消費者」となるよう、消費者としての自立を支援することを基本に消費者施策を推進します。

○危害等の防止（第 16 条－第 19 条）

事業者が消費者の安全を害する商品やサービスを提供している場合は、供給の中止や回収などの措置をとるよう指導、勧告します。必要な場合は市のホームページなどで情報を公開し、被害の未然防止、拡大防止を図ります。

○取引の適正化（第 26 条－第 28 条）

事業者が行ってはならない不当な取引行為を定め、そのような取引行為を行っている場合は、是正するよう指導、勧告します。

必要な場合は取引行為の内容や事業者の氏名などを公表し、被害の未然防止、拡大防止を図ります。

○消費者の自立の支援（第 34 条－第 36 条）

悪質商法の被害にあわないために、市民の皆様が「だまされない消費者」となるよう、啓発や教育、消費生活に関する情報の提供を積極的に行います。

○消費者被害の救済（第 40 条－第 44 条）

市民の皆様から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(※)を行います。内容が複雑で解決することが困難なものについては、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」とは、消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、消費生活センターが間に入って双方を取りもつことをいいます。

不当な取引行為の禁止

市条例では、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次にあげる行為をしてはならないと定めています。

- 契約に関する重要な情報を提供しなかったり、消費者を脅したり、不安にさせるなどして契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為
- 年齢や知識、経験、財産状況に照らして不当な内容の契約を締結させる行為
- 不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- 契約に基づく債務の履行を不当に強要したり、正当な根拠に基づく契約解除を妨げ、正当な理由なく債務の履行を拒否・遅延したりする行為
- 消費者の利益を不当に害することが明らかであるにもかかわらず、クレジット会社との与信契約を結ばせる行為