

国分寺市消費生活条例 逐条解説

平成28年8月

国分寺市

国分寺市消費生活条例

目 次

- 第1章 総則（第1条—第8条）
- 第2章 消費者への支援（第9条—第11条）
- 第3章 消費者被害の防止（第12条・第13条）
- 第4章 消費者被害の救済（第14条—第26条）
- 第5章 国分寺市消費生活審議会（第27条—第33条）
- 第6章 雑則（第34条）

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、消費者と事業者等との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の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、国分寺市（以下「市」という。）及び事業者等の責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、市が実施する施策の基本となるべき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総合的な施策（以下「消費者施策」という。）の推進を図り、もって消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

＜説 明＞

本条は、条例を制定する目的を明らかにしています。

平成16年に制定された「消費者基本法」が掲げる消費者政策の目的をふまえて、1. 基本理念を定めること、2. 市及び事業者等の責務並びに消費者の役割を明らかにすること、3. 市が実施する施策の基本となる事項を定めることにより施策を総合的に推進し、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しています。

（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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 市民 市の区域内に住む者又は市内で働く者、学ぶ者若しくは公益的な活動を行う個人をいう。
- (2) 消費者 市民のうち、事業者等が供給する商品若しくはサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (3) 事業者等 事業活動又は公益的な活動を行うものをいう。
- (4) 商品 消費者が消費生活を営む上において使用するものをいう。
- (5) サービス 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。
- (6) 消費者団体 消費者の権利の実現及び消費生活の安定及び向上を目的とする団体をいう。

<説 明>

本条は、この条例の対象とする「市民」、「消費者」、「事業者等」、「商品」、「サービス」、「消費者団体」の用語の定義を規定しています。

- (1) 「市民」とは、国分寺市自治基本条例第2条（定義）の規定に基づいています。
- (2) 「消費者」とは、消費生活を営んでいる市民をいいます。
商取引を目的として商品、サービスを購入する場合には消費者に該当しないため、個人が事業活動を行うために商品、サービスを購入、使用、利用した場合は消費者としての本条例の適用ではありません。
- (3) 「事業者等」とは、事業活動又は公益的な活動を行うものをいいます。本条例で対象とする事業活動は市内に限定されません。消費者との取引関係を問わず、広く消費者と直接、間接の関連をもつ事業又は活動を営むものを指し個人事業者も含みます。事業又は活動の範囲は全事業を含みます。
- (4) 「商品」とは、消費生活を営む上において使用する物であり生活必需品に限定されることなく、レジャー用品等も含まれます。また、住宅、土地の不動産も、これに居住し、消費生活を営む用に供している側面においては、当然含まれます。また、レジャー会員権等の権利も商品に含まれます。
- (5) 「サービス」とは、エステティック、塾、家庭教師派遣、各種教室、理美容、クリーニング、家事代行、金融等も含まれます。また、教材の購入と家庭教師の派遣をセットで販売するような商品とサービスが一体となったものは原則的には、商品とサービスを分け捉え、サービスに関するものだけが該当します。
- (6) 「消費者団体」とは、消費生活の安定と向上を目的に活動を行う市民組織をいいます。

(基本理念)

第3条 消費者施策の推進は、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) 商品又はサービスによって、生命及び健康を侵されないこと。
- (2) 商品又はサービスを適切に選択し、適正に使用又は利用をするため、適正な表示を行わせること。
- (3) 商品又はサービスについて、不当な取引条件を強制されず、不適正な取引行為を行わせないこと。
- (4) 事業者等によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済されること。
- (5) 必要な情報の提供及び教育の機会の提供が確保されること。
- (6) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。

<説 明>

本条は、第1条の目的を達成するに当たっての基本理念として消費者の権利を定め消費者の自立を支援することとしています。

「消費者の権利」という概念は、1962年に米国ケネディ大統領が、「消費者の利益と保護に関する連邦会議の特別教書」において、次の4つの権利を提示して以来、諸外国においても一般的なものとなっています。

1. 安全への権利
2. 情報を与えられる権利
3. 選択をする権利
4. 意見を聴かれる権利

平成16年に制定された「消費者基本法」には、次の8つの権利を規定しています。本条において「消費者基本法」が示す権利規定は以下の号に対応しています。

1. 国民の消費生活における基本的な需要が満たされる権利
→条例3条各号列記以外の部分
2. 健全な生活環境が確保される権利
→条例3条各号列記以外の部分
3. 消費者の安全が確保される権利
→条例3条(1) 商品又はサービスによって、生命及び健康を侵されない権利
4. 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
→条例3条(2) 商品又はサービスを適切に選択し、適正に使用又は利用するため、適正な表示を行わせる権利
→条例3条(3) 商品又はサービスについて、不当な取引条件を強制されず、不適切な取引行為を行わせない権利
5. 消費者に対し必要な情報が提供される権利
→条例3条(5) 必要な情報の提供及び教育の機会の提供が確保される権利
6. 消費者教育の機会が提供される権利
→条例3条(5) 必要な情報の提供及び教育の機会の提供が確保される権利
7. 消費者の意見が消費者政策に反映される権利
→条例3条(6) 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
8. 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利
→条例3条(4) 事業者等によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済されること。

(市の責務)

第4条 市は、消費者施策を通じて、消費者の権利を尊重し、市民の消費生活の安定及び向上を確保するものとする。

2 市は、市民の参加と協力の下に、消費者施策を実施するよう努めなければならない。

3 市は、消費者施策に市民の意見を反映することができるよう懇談会の開催その他の必要な措置を講ずるものとする。

4 市は、市民が消費生活の安定及び向上を図るため自主的に行う調査、研究、学習等の活動に対して、必要な援助及び協力を行うよう努めなければならない。

<説 明>

本条は、市の責務として市民の参加と協力を前提に消費者の権利の確立のための施策を講じることを定めています。第3項に規定する市民意見の反映は第一義的には、第27条に定める消費生活審議会への諮問・答申などがあります。さらに懇談会の開催により市民の意見反映を行う取り組みを進めます。第4項に規定する市民への援助及び協力については現在、消費者団体との共催事業や講師派遣等がありますが、市民の自主的活動がより活発に推進するよう取り組みを進めます。

(国又は他の自治体との相互協力)

第5条 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の自治体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めなければならない。

2 市は、国又は他の自治体を実施する消費生活に関する施策について、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、これに応ずるよう努めなければならない。

<説 明>

本条は、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、東京都、他の地方公共団体その他の関係機関への協力要請及び国、東京都又は他の地方公共団体からの協力要請に応じることを規定しています。

不適切な取引行為による被害の実態、新たな不適切な取引行為の手口などについて、法律改正や消費者被害の未然防止・拡大防止のための施策に反映させるなどのために、相互協力を進めます。

(事業者等の責務)

第6条 事業者等は、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。
- (4) 国又は自治体を実施する消費者政策に協力すること。

<説 明>

本条は、事業者等が事業活動を行うに当たり、事業者等の責務を規定しています。

消費者問題の解決のためには、消費者自らの行動、行政の対応のほか、事業者側の自主的な努力が欠かせません。事業者等は消費者問題に自ら進んで適切に対応することによって、健全な社会発展の中で自らの事業活動を共に発展させ、持続的、安定的な事業活動等が可能となります。

(消費者の役割)

第7条 消費者は、消費者の権利の確立を目指し、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動するとともに、市及び事業者等に対し主体的に意見を述べ、必要に応じて消費者相互の連携を図ることによって、消費生活の安定及び向上のために積極的な役割を果たすものとする。

<説 明>

本条は、消費者の権利を確立するための消費者の役割について規定しています。

(消費者団体の役割)

第8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を行うことに努めるとともに、消費者に対する啓発及び教育並びに消費者被害の防止及び救済の活動をするよう努めるものとする。

<説 明>

本条は、消費者団体の役割を規定しています。

消費者団体は、消費生活に関して様々な活動を行っています。活動に当たっては、情報の収集、提供、さらに意見の表明を行い、消費者に対する啓発・教育活動や、消費者被害の防止・救済のための活動に努めるものとしています。

第2章 消費者への支援

(情報の収集及び提供)

第9条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するために、消費生活に関する必要な情報を収集するとともに、市民に対し、その情報を提供するものとする。

<説 明>

本条は、市長が消費者の権利を支援するため、情報の収集をするとともに、市民にその情報を提供することを規定しています。

消費者問題の対象領域の拡大に伴い、消費者は必要とする情報を得ることが一層困難になってきています。事業者からの一方的な情報が氾濫している時代において、消費者と事業者の情報の格差を締め、消費者自らの適切な選択や消費者の主体的行動を支援するため、広く消費生活に関する情報を収集し、市民に提供します。

1. 消費生活に関する情報とは、消費者が自主的で合理的な消費生活を営む上で必要とする情報です。
 - (1) 商品やサービスについての安全性、品質、取引条件等に関する情報
 - (2) 消費生活相談に関する情報
 - (3) 消費者の被害及び救済や予防に関する情報
 - (4) その他、消費者が消費生活上の判断や行動のための前提として、必要とする情報
2. 必要な情報を提供するとは、消費者の求めに応じて必要な情報を提供するほか、不特定多数の消費者を対象に、様々な媒体（市報、ホームページ、リーフレット等）を活用して、その時々にあった消費生活情報を提供することを考えています。

(消費者教育)

第10条 市長は、消費者が自主性をもって健全な日常生活を営むことができるよう、消費生活に関する知識の普及を図り、情報の提供を行うとともに、消費者教育の充実等の施策を講ずるものとする。

<説 明>

本条は、消費者教育の推進について規定しています。

消費者と事業者との間には、情報の質及び量の格差その他の格差があるために消費者の権利が守られないことがあります。消費者問題はますます複雑多様化しています。これに伴い行政として事業者を指導することにより消費者被害の救済や未然防止を図るだけでなく、消費者自身が消費生活を営む上で必要な知識や判断力を養い、主体的、合理的な消費活動を行うことができるよう消費者教育に係る施策を推進していくことの重要性が高まっています。

消費者が経済行為の主体としての基礎的な知識を身につけ、責任をもって意思決定を行うことができる能力を養い、又、消費者の行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についても理解を深め、主体的に行動する「自立した消費者」を目指す教育を指しています。

東京都では消費者問題について、地域や職場等で中心的な役割を果たす方の育成を目的に連続講座を開催しています。さらに国民生活センター、全国相談員協会等が開催する消費者教育の情報提供を進めます。市としても、これまでの啓発中心の単発的な講座に加えて消費者問題に関する人材育成を視野に入れた教育の充実に務めるとしています。

(生活必需物資の確保)

第 11 条 市長は、市民の日常生活に必要な物資（次項において「生活必需物資」という。）の安定供給の確保のため、事業者等への指導のほか、他の自治体と連携強化を図る等、必要な施策の推進に努めなければならない。

2 事業者等は、生活必需物資について生産、流通等の円滑化及び価格の適正化に努めなければならない。

<説 明>

本条は、市民の日常生活に必要な物資「生活必需品」の確保について規定しています。

市民生活に必要な生活必需物資とは、日常生活に密接に関連する商品で、例えば食品、日用雑貨品、衣料品又はサービスなどをいいます。

市内には生活に密着した商店街や新鮮野菜の直売所も多数あります。生活必需品が市内で安定して供給されるよう地域の事業者と連携した施策の推進、他の自治体と連携して生活必需品に関する動向について市民への情報提供を行います。

第3章 消費者被害の防止

(不適正な取引行為の禁止)

第12条 事業者等は、消費者との間で行う取引に関して、次に掲げる不適正な取引行為を行ってはならない。

- (1) 消費者を訪問し、又は電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して広告宣伝等を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 法令等に定める書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録（電子的方法、磁気的方法その他の知覚によっては認識することができない方法で作られた記録をいう。）を含む。）を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者等が消費者に情報を提供する義務に違反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であつて、事業者等が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは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。
- (4) 消費者を威迫して困惑させ、若しくは迷惑を覚えさせるような方法で、又は消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 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。
- (6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等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、又は当該債務の履行をさせること。
- (7) 契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しく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。
- (8) 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契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- (9) 商品若しくはサービスを販売する事業者等又は取次店等実質的な販売行為を行うものから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若しくは保証を受託する契約（以下この号において「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迫り、若しくは債務の履行をさせること。

<説明>

消費者相談に寄せられる消費者被害の9割以上が取引被害で、内容も複雑多様化しています。

消費者に対する事業者等の不適正な取引行為には、いろいろな取引の場面でさまざまな態様があります。本条は契約の勧誘から契約の履行にいたる、不適正な取引行為を次のように明確化したものです。同時に本条は事業者等の行為規範であるとともに、条例第14条に定める消費生活相談におけるあっせんや、条例第15条に定める国分寺市被害救済委員会における解決の指針になります。

第1号解説

契約の勧誘に当たっては、あくまでも消費者の意思が尊重されるべきであり、それを無視した勧誘を行ってはならない。

- (1) 「消費者を訪問し」とは、消費者の住所、勤務先等を訪問することをいいます。
- (2) 「電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して」とは、電話、ファクシミリのほか、携帯電話やコンピュータの電子メール等をいいます。こうした手段は、安価で、手軽に多数の消費者に対して直接働きかけるという特性があることから、消費者の自主性が害されるおそれがあるため、これらの手段による広告宣伝等を規制の対象としました。
- (3) 「消費者の意に反して」とは、消費者の明示的な意思表示に反する場合や、必ずしも明示的でない場合であっても消費者の何らかの意思表示を無視することも消費者の意思に反した勧誘行為である。消費者が拒絶の意思表示をした場合は勧誘を継続すべきではありません。消費者の意思表示の内容について明確でないと感じたり疑問がある場合は、勧誘者が勝手に判断するのではなく、消費者本人にその内容を確認した上で勧誘を継続すべきかどうか判断するのが「消費者の自主性」を尊重した勧誘です。
- (4) 「消費者にとって不適当な契約と認められる」とは、定収入のない人に対して、長期の分割払いを前提とした高額な契約を勧めたり金融商品の取引経験が乏しい消費者に対して、仕組みが複雑でリスクも大きい金融商品を勧めるなど、消費者の知識・経験や財産状況を考えると勧誘すること自体が不適当と認められる行為をいう。事業者は、消費者との接触の過程で、当該取引が消費者のリスク等の判断能力や経済的な負担能力から見て適当かどうか判断できる立場にある。したがって、このような契約を勧誘すること自体が不適正な取引行為である。
- (5) 「消費者の判断力不足に乗じる」について、判断力不足であるかどうかは、個別の事案ごとに判断することとなります。一般的には、高齢者、若年者、様々なハンディキャップがある消費者などの場合が該当します。記憶力・計算能力・会話能力などの低下傾向や無意味な契約を繰り返ししている行動態様などが判断材料となります。

第2号解説

法令等に定める業者の情報提供義務に違反して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為を規制するものである。

- (1) 「法令」とは、消費者の合理的選択を確保するため、事業者等に情報提供義務を課している法律のことです。事例に示す法律に規定された情報提供義務は消費者の合理的選択を可能とするため、事業者等に課せられた義務であり、この義務に違反することは、条例においても不適正な取引行為となります。とりわけ、法律上の書面交付義務や広告記載義務違反については、本条例違反に当たります。

特定商取引法／割賦販売法／ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律／貸金業の規制等に関する法律／商品取引所法／金融商品取引法／保険業法、宅地建物取引業法／特定商品等の預託等取引契約に関する法律／不動産特定共同事業法／など

- (2) 「当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む」とは、消費者が承諾した場合で、書面の交付義務に替えて契約に必要な事項を電磁的記録により提供する場合、当該電磁的記録は本条例においても法令に定める書面に当たります。
- (3) 情報提供義務の内容として、「書面を消費者に交付する義務」、「広告における表示義務」を列挙しています。その中で、「その他事業者が消費者に情報を提供する義務」としては、電子契約における申込みであることを容易に認識できる画面構成とすべき義務や確認・訂正画面を設ける義務が含まれます。

第3号解説

取引に関する重要な情報を十分に知らせず、又は誤信を招く情報や不確実な事項について断定的判断を提供して勧誘し又は契約させる行為を指す。

- (1) 「販売の意図を隠し」とは、事業者が最初に消費者に契約についてアプローチする際に、即ち、街頭キャッチ、電話によるアポイント、メール、広告・チラシ等において、意図している商品等の販売について触れず、単に「抽選に当たって」「無料サービス」「チャリティ」等を強調することを指します。
- (2) 「重要な情報」とは、消費者が商品、サービスを購入する際に、そのことを知っていれば異なる判断や対応をしたと思われるような情報を指します。事例としては、法令違反になることを隠して屋根裏部屋工事などを契約させたケースの法令基準に関する情報がこれに当たります。
- (3) 「事業者等が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず」には、事業者等が当然保有していなければならない情報を含みます。取引担当者の知識不足による説明義務違反や情報提供義務違反勧誘にも適用されます。
- (4) 「誤信を招く情報」とは、虚偽の情報はもとより、消費者に誤信を与える表現等を含みます。「消防署の方から来た」、「税務署の方から来た」はその典型です。
- (5) 「将来における不確実な事項について断定的判断を提供」とは、勧誘時や契約締結時点において、客観的事実により真実であると判断することができない情報を真実であるかのように

断定することをいいます。典型的な例としては、「この株を買えば、必ず儲かる」などの決めつけ方です。保険、証券取引、先物取引等、断定的判断が問題となるケースがこれにあたります。

第4号解説

契約に至る消費者の意思決定過程における勧誘行為等の不当性について定めている。

- (1) 「威迫して困惑させ」とは、脅迫までは至らないが、威圧的言動や長時間勧誘による迷惑を覚えさせたり、著しい不利益や危害を被ることを予測させる言動等により強い不安感を抱かせたり、困惑させることによって消費者の自由な意思決定を損なわせるような言葉や動作を指します。
- (2) 「心理的に不安な状態」とは、現在又は将来に向けて、消費者の経済面、健康面等の生活上の不安や弱点につけ込み、又は消費者を不安にかきたてられる状態に陥れることをいいます。日ごろから不安に感じている消費者をより不安に陥れることと、日ごろは特に不安を感じていない消費者を不安に陥れることの両方を含みます。
- (3) 「正常な判断ができない状態」とは、病気療養中のとき、仕事や家事で取り込み中のとき、催眠状態のとき、精神的に追い詰められ通常の冷静な判断ができなくなっているときなどがこれに当たります。

第5号解説

契約は契約の自由の原則により、消費者と事業者の双方の合意により決められる。しかし、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書・約款により事業者の一方的意思に委ねられていることがほとんどである。契約取引等において、信義誠実の原則に反してならないと定めた。

- (1) 「信義誠実の原則」とは契約等取引関係において、事業者は、消費者が求める正当な期待や信頼を裏切らないよう行動すべきであるとする取引上の原則をいいます。
民法第1条第2項「権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。」と規定しています。
- (2) 「消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容」とは、民法や商法、その他の法令や信義則に照らし、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重するなど、不当性が高いことに起因した不利益をいいます。消費者契約法に規定されている無効条項などがあり、法令で定められた率の上限を超えた利息の請求等がこれに当たります。

第6号解説

契約の締結により生じた消費者側の債務（代金の支払い等）の履行に際しての、事業者の不当な言動等についてである。虚偽や威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強制する行為を不適正な取引行為としている。

- (1) 「消費者又はその関係人」の関係人は、契約上の保証人だけでなく、消費者の親族、職場の

上司、同僚、近所の人なども含みます。

- (2) 「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」とは、「アンケートに答えたところ、一方的に契約したとされた」、「断るつもりで“結構です”と言ったら、契約に合意したとされた」等のような当事者間に契約の合意が形成されておらず、紛争になっているケースを指します。

第7号解説

事業者側が、契約の締結により生じた履行義務を意識的に回避・拒否したり、遅延させるなどの不当性についてである。事業者等の中には、当然履行すべき義務を全く果たさなかったり、不完全なまま放置したりして、消費者に多大な損害を与えるケースがある。事業者の意思に基づく義務の不履行、不完全な履行、履行の引き伸ばし、履行条件の一方的変更、履行打ち切りなどを不適正な取引行為としている。

- (1) 「法律の規定」とは、特定商取引法の特定継続的役務提供や預託法に規定されている財務書類の閲覧権などの債務不履行や不完全履行等の行為を指します。
- (2) 「適切な処理をせず」とは、消費者からの契約における債務履行がない旨の苦情に対して、あいまいな返事をする、担当者が不在だといって引き延ばす等の事業者の行為をいいます。

第8号解説

契約の解除等に関する部分についての不当性についてである。

消費者からの正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げること、有効に行われた解除等により生じた債務の履行を遅延させることを不適正な取引行為としている。

- (1) 「正当な根拠に基づく契約の解除等とは」クーリング・オフ制度、約定解除、法定の取消等を対象とし、「有効に行われた解除等」とは「正当な根拠に基づく」という限定がないので、前段で挙げたものに合意解除も加えて対象とします。
- (2) 「これらによって生じた債務」とは、契約の解除等の結果、事業者に義務付けられた消費者に対する債務を指し、具体的には、既払金の返還と工作物等の原状回復義務などがあります。

第9号解説

消費者が商品又はサービスを購入するに際して、その債務の弁済に充てるための与信業者による消費者への信用の供与をする契約に伴う不適正な取引行為を定めたものである。

- (1) 「実質的な販売行為を行うもの」とは、信販会社等の与信業者と加盟店契約を結んで消費者と直接取引を行う販売業者が、販売部門を別会社として分離し、実質同一会社でありながら、代理店や取次店として別法人にしている実態も多いことから、それら当該販売業者の他、実質的に販売部分を担っている事業者も対象にしています。
- (2) 「信用の供与」とは、消費者の信用に基づき、代金の立替払、資金の貸付け、債務保証等を行うことをいいます。与信業者には、信販会社、貸金業者、銀行のほか、保険会社などの金

融機関が想定されます。

- (4) 「保証を受託する契約」とは、手数料を取って保証することを業として請け負う事業者と結ぶ委託契約のことを指します。
- (5) 本号が適用される複数の当事者が関係する「与信契約」には、個品割賦購入あつせん、総合割賦購入あつせん、各種クレジットカード取引、消費者リース、保証委託型クレジット（信販会社の保証の下に保険会社等が消費者に金銭を貸し付ける契約）、他の金銭消費貸借契約などが含まれます。
- (6) 「消費者の利害を不当に害することが明白」とは商品・サービスの販売業者が、本条の第1号から第8号までに列挙された不適正な取引行為を行っているにも関わらず、与信業者が与信契約を締結することは、このような販売業者による不適正行為を助長することになります。そこで、そのような「販売業者の不適正な行為が行われていることが明白な場合」に、与信業者が与信契約を勧誘したり、締結したりすることは、消費者の利益を不当に害する行為といえます。契約内容や条項が信義則に反して消費者に著しく不当な不利益をもたらすものである場合も、同様です。したがって、不要な商品・サービスの過量販売であることも含みます。

また、与信業者が販売業者の営業方法等について適切な審査を行い、又は管理を行っておけば当該販売業者が行う不適正な取引行為について容易に知り得ることができたにも関わらず、これを怠っていた場合も、ここに含まれます。個品割賦購入あつせんについては、経済産業省の行政指導により、与信業者が適切な加盟店管理を行うこととされています。本号は、個品割賦購入あつせん以外の複数の当事者が関与する与信契約についても、与信業者に販売業者の行為についての一定の管理を求めるものであります。

- (7) 「消費者の利益を不当に害する方法」とは割賦販売法第30条の4は、個品割賦購入あつせんの場合に、販売業者に対して主張しうる抗弁を消費者は、与信業者に対して主張して、立替金返還債務の弁済を拒むことができることを規定しています。

同条においては、割賦販売に係る販売業者が商品を引き渡さない等の債務不履行があった場合や商品に瑕疵があった場合等に、そのことをもって消費者は、与信業者からの支払い請求に対して抗弁できるとされています。本号においては、消費者が同条や約款等の規定に基づいて抗弁しているにも関わらず、与信業者が、消費者やその保証人、親、子、兄弟姉妹、親戚、友人等の関係人に、不当な手段により債務の履行を迫る行為を規制するものです。

しかし、現実には、割賦販売法第30条の4の適用されない商品やサービス、また適用されないタイプの与信契約の場合においても、契約条項として抗弁の対抗を認める規定が置かれている場合があります。このような場合に、法律または契約に基づく消費者からの抗弁の対抗の主張に対して、不当な手段により、債務者本人やその関係人に債務の履行を迫ることは不適正な取引行為に当たります。

与信業者に対する抗弁の対抗が認められない場合であっても、与信業者により債務の取立方法が、消費者又はその関係者を威迫し、私生活の平穏を害するような言動により、又は正当な理由がないにも関わらず、消費者の不利益になる情報を信用情報機関に通知する等の言動を用いて心理的圧迫を与え、与信債務の履行を強要するといった場合は、与信業者と消費者等との二当事者関係が問題となります。このことについては、次条に基づき基準を設定す

ることになります。

(基準の設定及び告示)

第13条 市長は、第15条に規定する国分寺市被害救済委員会の意見を聴いて、前条各号に該当する不適正な取引行為の基準を定めることができる。

2 市長は、前項の規定により基準を定めたときは、これを告示しなければならない。

<説明>

本条は、前条各号に該当する不適正な取引基準を定めると規定しています。その場合においては、告示をしなければなりません。

前条を実行性のあるものとするため、新しい手口や従来の手口の変形など、被害救済委員会で基準の見直し等を行います。

第4章 消費者被害の救済

(消費生活相談)

第14条 市長は、市民からの消費生活上の被害又は苦情の申出について必要な助言、仲介によるあっせんその他の措置を講ずるために、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条（消費生活センターの設置）第2項の規定による消費生活センターとして、国分寺市消費生活相談室（以下「相談室」という。）を置く。

2 市長は、相談室に消費生活相談室長（以下「相談室長」という。）その他必要な職員を置く。

3 相談室長は、相談室の事務を掌理する。

4 市長は、相談室に消費生活相談員（以下「相談員」という。）を置き、相談員の資格、職務等については、別に定める。

5 市長は、商品又はサービスに関し消費者と事業者等との間に生じた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、相談員の人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

6 市長は、第1項の措置を講ずる必要があると認めるときは、当該被害又は苦情に係る事業者等その他の利害関係人に対し、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。

7 市長は、相談業務により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

<説明>

本条は、消費生活相談室を消費者安全法第10条（消費生活センターの設置）第2項の規定による消費生活センターとして置くことを条例上明確にするとともに、その組織及び運営等について規定しています。

消費者と事業者等との間には、情報の質及び量の格差、交渉力の格差その他の格差があるために消費者の権利が守られないことがあります。消費生活相談室は、国分寺市における中心的な消費者行政と位置付けられるべきものであります。さらに、取引被害が複雑多様化していることから、消費者支援としての消費生活相談を市民のニーズに十分こたえることができるよう充実が必

要です。

消費者基本法第19条（苦情処理及び紛争解決の促進）には、「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。」と規定されています。

また、消費者安全法第8条（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）第2項には市町村が行う事務が以下の6項目定められています。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

さらに、消費者安全法第10条（消費生活センターの設置）第2項で、これらの事務を行う施設又は機関を設置するよう努めなければならないとし、その要件として以下の要件を定めています。

- 一 消費生活相談員を第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させるものであること。
- 二 第八条第二項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
- 三 その他第八条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

（消費者安全法施行令（平成21年8月14日政令第220号）において法第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務を一週間につき四日以上行うことができるものであることとしている。）

これらを踏まえ、消費者被害の救済について、消費者と密接な位置にある自治体として、消費生活に係る問題の解決に当たる消費生活相談室を、消費者安全法第10条第2項に基づく消費生活センターとして置くことを第1項に明示しています。

第2項から第4項は、消費生活相談室に必要な職員の配置について規定しています。消費生活相談室業務は上記消費者安全法第8条第2項の規定のとおり、苦情相談・あっせんを行うほか、情報の提供、関係機関との連絡調整等、様々な業務が求められています。これらの業務を行うために必要な職員の配置を規定したものです。

第5項は、相談員の人材確保、資質の向上等について規定しています。消費生活相談の内容は先に述べたように社会情勢の変化に伴い年々複雑多様化しています。この変化に対応し問題の解決に当たるため、研修等の資質向上に向けた取組が不可欠です。

第6項は消費生活相談における助言、仲介によるあっせんに際し必要な調査ができることを規定しています。

第7項は、消費生活相談業務により得られた情報の適切な管理に関し規定したものです。

消費生活相談業務により得られる情報は、相談者個人に関する情報と、事業者に関する情報が

ありますが、相談者個人に関する情報については、国分寺市個人情報保護条例（※1）により保護が図られています。

事業者に関する情報については、国分寺市個人情報保護条例上の個人情報にあたらないとされていますが、担当課が業務上必要な情報を文書化し適切に管理しなければならないとする国分寺市文書管理規則により適切な情報管理を行うこととなります。

また、PIO-NET（※2）のような電子化した情報については、国分寺市情報システムの管理運営に関する条例が情報セキュリティ基準を設けており、情報システムに係る情報の盗用、改ざん、滅失、き損、漏えいその他不適正な取扱いによる情報システムの侵害及び停止等の事故を防止し、その信頼性を確保する措置を講じるよう定めています。

（※1） 相談者個人に関する情報は、国分寺市個人情報保護条例第2条に規定される個人情報に該当し、同第3条にて厳格に保護されます。

（※2） 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

（国分寺市被害救済委員会の設置）

第15条 前条第1項に規定する申出のうち、市長による助言、仲介によるあっせんその他の措置によっては当該消費者の救済が図られる見込みがなく、かつ、市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると市長が認めるものについて、当該申出の公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん又は調停（以下「あっせん等」という。）を行う市長の附属機関として、国分寺市被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

<説明>

本条は、国分寺市被害救済委員会の設置に関して規定したものです。

悪質で巧妙化する不適正な取引行為や新たな取引行為によって起こる消費者被害に対し、消費生活相談だけでは消費者被害を適切かつ迅速に解決できない場合に対応するため、法律専門家を中心とした専門性の高い被害救済委員会を、市長の附属機関として設置します。

被害救済委員会は、個別の消費者被害の救済にとどまらず、市民のための消費者被害救済のレベルアップを図ることの意義もあります。対象とするものは、市の消費生活相談で対応した案件のうち市民に被害が多いもの、深刻なもの、あるいは、被害が広がる可能性が高いものを対象とします。

（所掌事項）

第16条 委員会は、あっせん等に関する事項を所掌する。

2 委員会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について審議し、答申する。

- (1) 第13条第1項に規定する不適正な取引行為の基準に関する事項
- (2) 第26条第1項に規定する訴訟費用に関する事項

<説 明>

本条は、国分寺市被害救済委員会の所掌事項に関して規定したものです。

(組織等)

第17条 委員会は、法律又は消費者問題に関し、識見を有する者6人以内をもって組織し、市長が委嘱する。

2 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

4 委員は、自己若しくは父母、祖父母、配偶者、子、孫若しくは兄弟姉妹の一身上に関する事件又は自己若しくはこれらの者の従事する業務に直接の利害関係のある事件については、議事に加わることができない。

<説 明>

本条は、国分寺市被害救済委員会の組織等について規定しています。

法律又は消費者問題に関する識見を有する（弁護士・大学教員等）6人以内で設置します。

(運営)

第18条 委員会に会長及び副会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故が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19条 委員会は、会長が招集し、会議の議長となる。

2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

3 委員会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

(意見の聴取等)

第20条 会長は、会議の運営上必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させ、その意見を聴き、又は委員以外の者から資料の提出を求めることができる。

(会議の公開)

第21条 委員会の会議は、公開とする。ただし、国分寺市附属機関の設置及び運営の基本に関する条例（平成11年条例第26号）第5条（会議の公開）ただし書の規定に該当する場合は、当該会議の全部又は一部を公開しないことができる。

(専門部会の設置)

第22条 委員会に、必要に応じ、専門部会を置くことができる。

2 専門部会の組織、運営等に関し必要な事項は、別に定める。

<説明>

本条は、専門部会の設置について規定しています。

国分寺市被害救済委員会の所掌事項である「あっせん等に関する事項」「不適正な取引行為に関する事項」「訴訟費用に関する事項」について必要に応じて専門部会を設置し機動的な運営を図ることとします。

(庶務)

第23条 委員会及び専門部会の庶務は、市民生活部経済課において処理する。

(勧告)

第24条 市長は、委員会において、あっせん等が整わなかった場合、当該事業者等に対し、不適正な取引行為を是正するよう、又はあっせん等に応じるよう勧告しなければならない。

<説明>

本条は、被害救済委員会で、あっせん等が整わなかったとき、当該事業に対し勧告することを規定しています。

被害救済委員会に付託された案件の当該事業者が委員会への呼び出しや関係書類・関係資料等の提出等について、委員会からの指示に従わなかったり、委員会の提示したあっせん案を拒絶するなどの理由であっせん等が整わなかった場合には勧告することとしています。

(公表)

第25条 市長は、前条に規定する勧告をした場合において、当該勧告を受けた事業者等が、正当な理由なく勧告に従わなかったときは、事業者等の氏名又は名称、苦情相談の内容、あっせん等が打切りになった事実及び経緯その他の重要な事項を公表することができる。

2 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ当該事業者等にその理由を通知し、意見を述べる機会を与えなければならない。

<説明>

本条は、第24条に規定する勧告を受けた者が正当な理由なく勧告に従わなかった時、市長は公表できることとしています。公表方法としては、市報やホームページ等を行うことを予定しています。

(訴訟費用の貸付け)

第26条 市長は、事業者等の事業活動により被害を受けた消費者が事業者等を相手に訴訟を提起する場合又は事業者等に訴訟を提起された場合において、当該被害を受けた消費者が規則に定める要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に当該訴訟に係る費用の全部又は一部を貸し付けることができる。

- 2 貸付金は、無利子とする。
- 3 市長は、必要と認めるときは、貸付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必要な事項は、別に定める。

<説明>

本条は、消費者が事業者等を相手にして訴訟する場合又は事業者に訴訟を提起された場合について、訴訟費用の全部又は一部を貸し付けることを規定しています。

被害救済委員会において、あっせん等が不調となった場合、消費者被害を訴訟において解決する消費者の権利を支援するとともに、国分寺市における消費者被害の実効性を確保します。

国分寺市消費生活条例施行規則において訴訟費用の貸付け範囲を「裁判手続き費用、弁護士費用等」とし貸付要件を以下のように定めています。

1. 国分寺市被害救済委員会のあっせん等が不調に終わった消費者であること。
2. 現に条例による訴訟費用の貸付けを受けていないこと。
3. 消費者の訴訟費用自弁が困難であること。

第5章 国分寺市消費生活審議会

(国分寺市消費生活審議会)

第27条 消費者施策を推進するため、市長の附属機関として、国分寺市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項を審議し、答申するほか、当該事項について市長に意見を述べることができる。
 - (1) 消費者施策等に係る重要事項に関すること。
 - (2) 消費者施策等に係る事項の進ちょく状況に関すること。
 - (3) この条例の改正に関すること。

<説明>

本条は、国分寺市消費生活審議会について規定しています。

市民の消費生活の安定と向上に関する政策提言等を行う、市長の付属機関として国分寺市消費生活審議会を設置します。審議会は諮問事項以外に消費生活に関して市長に意見具申の機能を有しています。また、消費者政策の根幹である本条例の改正についても、当審議会の審議事項としています。

(組織等)

第28条 審議会は、次に掲げる委員6人以内をもって組織し、市長が委嘱する。

- (1) 公募により選出された消費者 2人以内
- (2) 識見を有する者 2人以内
- (3) 事業者団体の代表 2人以内

2 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

<説明>

本条は、国分寺市消費生活審議会の組織等について規定しています。

国分寺市消費生活審議会は、行政の運営に当たって専門性の高い事項や公正な執行を望まれる事項等につき、広く市民の声と各界の意見が反映される組織にします。

(運営)

第29条 審議会に会長及び副会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

- 2 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。
- 3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故が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30条 審議会は、会長が招集し、会議の議長となる。

- 2 審議会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。
- 3 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

(意見の聴取等)

第31条 会長は、会議の運営上必要があると認めるときは、委員以外の者を会議に出席させ、その意見を聴き、又は委員以外の者から資料の提出を求めることができる。

(会議の公開)

第32条 審議会の会議は、公開とする。ただし、国分寺市附属機関の設置及び運営の基本に関する条例第5条ただし書の規定に該当する場合は、当該会議の全部又は一部を公開しないことができる。

(庶務)

第33条 審議会の庶務は、市民生活部経済課において処理する。

第6章 雑則

(委任)

第34条 この条例の施行について必要な事項は、別に定める。