

福島市消費生活基本計画

(福島市消費者教育推進計画)

(改訂版)

〔令和 3 年度～令和 8 年度〕

福島市

第1章 計画の策定について	1
1 策定の背景及び趣旨	1
2 計画の根拠	2
3 計画の期間	2
4 計画の実施状況の公表	2
第2章 消費者を取り巻く現状	4
1 超高齢社会と高齢者トラブルの現状	4
2 インターネット関連のトラブルの現状	4
3 なりすまし詐欺被害の増加	5
4 自然災害の激甚化、新型コロナウイルス感染症の拡大	6
5 消費生活相談の状況	6
6 消費者教育の状況	7
第3章 今期計画の基本的方向	8
1 消費者被害の防止	8
2 若年者の消費者教育の充実	8
3 人や社会、環境に配慮した消費生活の充実	9
第4章 基本理念と施策の方向及び施策の体系	10
第5章 計画推進のための施策	11
I 安全で安心できる消費生活の確保	12
施策の方向1 商品、サービス等の安全・安心の確保	12
施策 1 安全性の確保	12
施策の方向2 取引等の適正化の推進	13
施策 1 不当な取引行為の禁止	13
施策 2 表示・広告の適正化の推進	14
施策 3 計量の適正化の推進	14
施策の方向3 消費者教育・啓発の推進	15
施策 1 正しい情報の提供	15
施策 2 自立した消費者の育成	16
施策 3 若年者の消費者教育の充実	16
施策 4 消費者の意見の反映	17
施策 5 消費者団体の支援	17

施策の方向4	消費者被害の防止、消費生活相談及び救済の充実	-----	18
施策 1	消費者被害の防止	-----	18
施策 2	消費生活相談・多重債務相談	-----	19
施策 3	被害の救済	-----	19
施策の方向5	生活必需物資の安定供給と価格安定	-----	20
施策 1	生活必需物資の安定供給と価格安定	-----	20
施策 2	災害時等における対応	-----	20
II	循環型消費生活の形成	-----	22
施策の方向1	循環型消費生活の形成	-----	22
施策 1	循環型ライフスタイルの推進	-----	22
施策 2	環境教育の推進	-----	24
施策 3	地産地消	-----	24
施策の方向2	消費生活基盤の確保	-----	25
施策 1	消費生活基盤の確保	-----	25
施策の方向 I・IIにおける指標		-----	26
 (参考資料)			
	福島市民の消費生活を守る条例	-----	27
	福島市民の消費生活を守る条例施行規則	-----	32

第1章 計画の策定について

1 策定の背景及び趣旨

(1) 消費生活条例の施行

福島市では、昭和 50 年に県内最初の消費生活条例「福島市民のくらしを守る条例」を制定しました。国では、消費者を取り巻く環境が大きく変化したことに対応するため平成 16 年 6 月に「消費者保護基本法」を抜本的に見直し、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を柱とする「消費者基本法」に改めました。

これを受けて、福島市では平成 18 年 7 月に「福島市民のくらしを守る条例」を廃止し、新たに市民の安全で安心な消費生活の確保と、環境に配慮した循環型消費生活の形成を目的とした「福島市民の消費生活を守る条例」を制定しました。

(2) 消費生活基本計画の策定

この条例に基づき、本市の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に実施するため、市民の参加と協力のもと平成 18 年に「福島市消費生活基本計画」を策定し、必要な施策を実施してきましたが、その後社会情勢の変化や施策の検証・評価等を踏まえ平成 23 年に計画の改正を行い、さらに 28 年には閣議決定された消費者教育の推進に関する基本的な方針を受けた福島県消費者教育推進計画を踏まえ、再度改正をし、各施策を実施してきました。

(3) 国の動きと消費者教育の推進に関する法律の施行

国においては、平成 21 年「消費者庁関連三法」を制定し、消費者庁を設置するとともに、平成 22 年には「消費者基本計画」を策定するなど、消費者を主役とする社会の実現に向けて動き出しました。

この間、消費者をめぐる状況は厳しくなり、消費生活と経済社会との関わりが、グローバル化、高度情報化の進展等により多様化・複雑化し、地域・家族のつながりが弱まるなか、消費者被害も多様化・深刻化するようになりました。特定商取引法・消費者安全法の改正等法規制の整備・強化が行われる一方、平成 24 年 12 月にはよりよい社会の発展に積極的に関与する消費者を育成することを目指し「消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）」が施行されました。

その後、平成 27 年には消費生活相談窓口のさらなる利用促進のため、局番なしの 3 桁の全国共通電話番号「188（イヤヤ）」の運用を開始し、平成 30 年には架空請求対策パッケージを取りまとめ、架空請求の発生防止に係る取組みを実施し、消費者を守る対策をより一層強化しています。

(4) 策定の趣旨

安全で安心できる消費生活の確保、循環型消費生活の形成を推進してきた基本計画が令和 2 年度で計画期間満了となることから、新たな社会経済情勢に対応した基本計画を策定するものです。

2 計画の根拠

この計画は、福島市民の消費生活を守る条例第 4 条第 2 項「市は、消費者施策を総合的かつ計画的に実施するため、市民の参加と協力のもとに、消費生活基本計画を作成しなければならない」に基づいています。

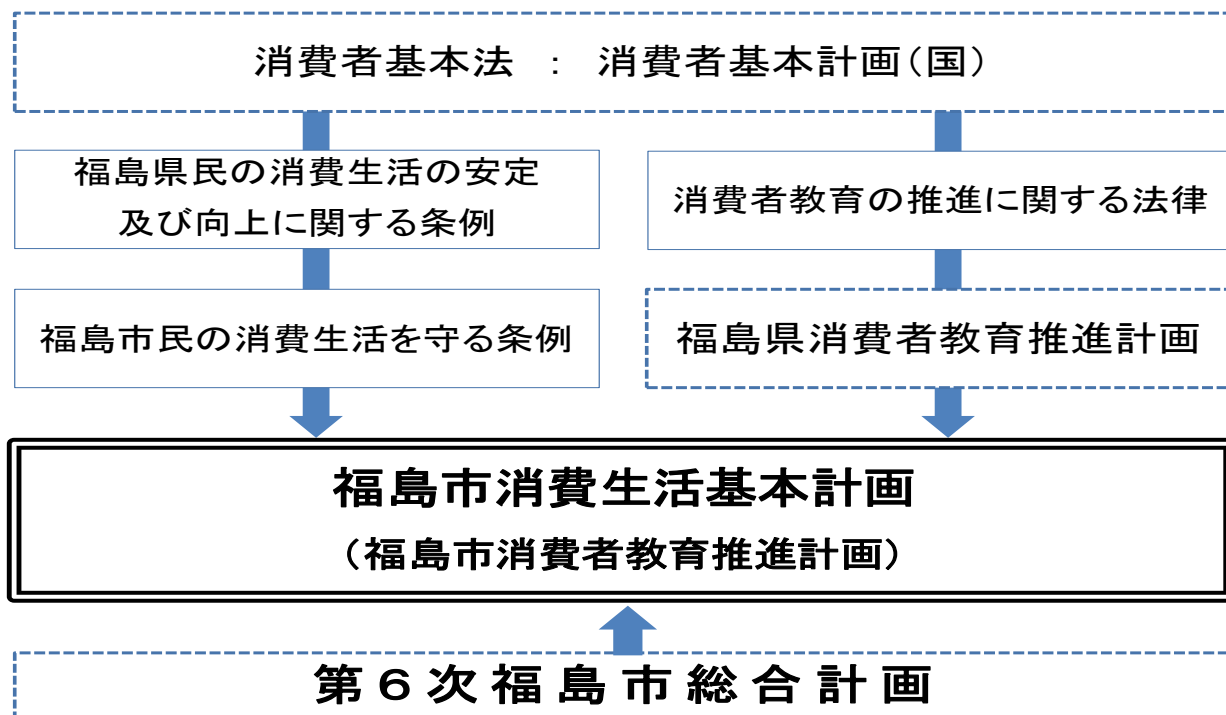
3 計画の期間

計画の期間は、令和 3 年度から 8 年度までの 6 年間とします。期間中社会情勢の変化等により必要な見直しを行います。

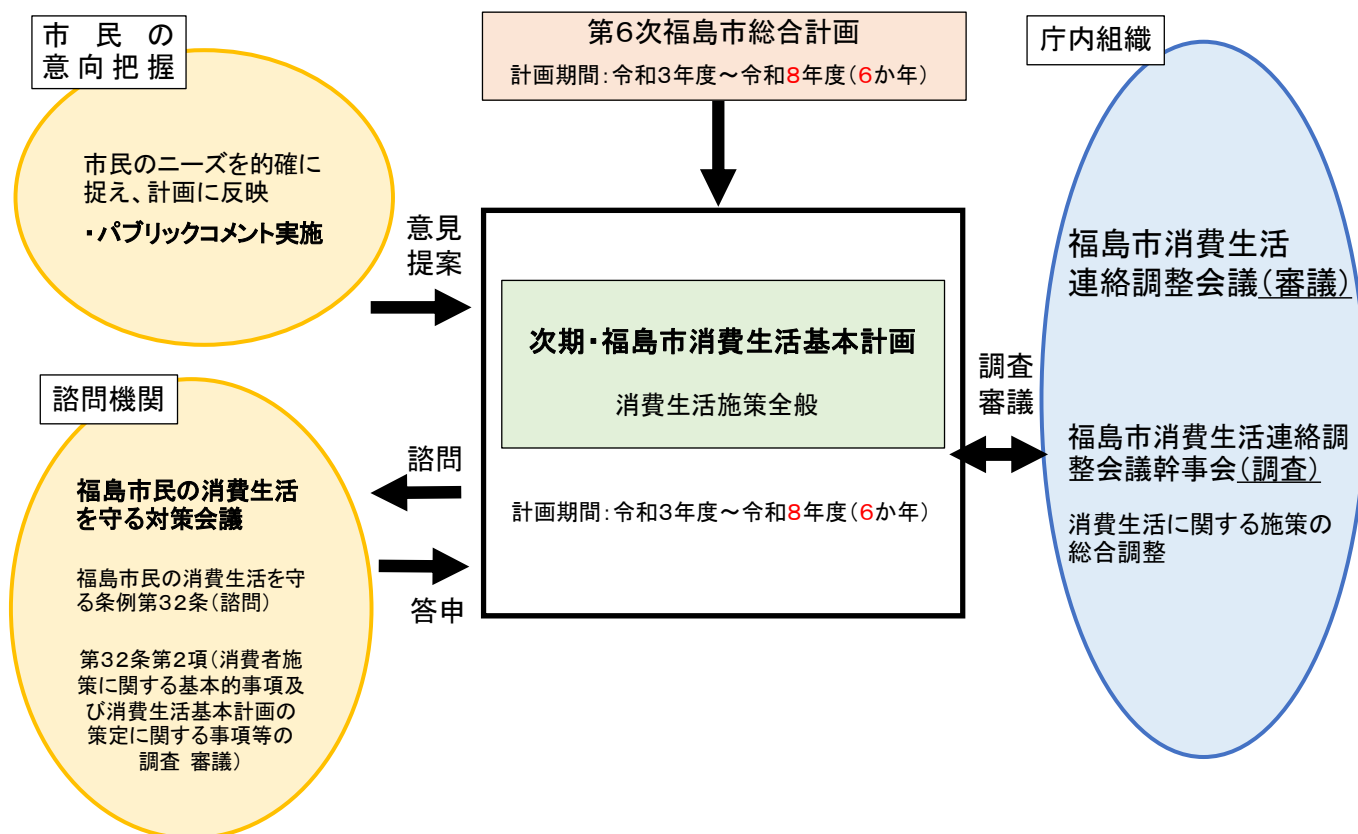
4 計画の実施状況の公表

計画に基づいて、消費生活事業実施計画を作成し、事業実施状況について全庁的に取組みを推進、毎年度福島市民の消費生活を守る対策会議において計画の進行管理指標による点検を行い、その結果を公表します。

○ 計画の位置づけ



○ 計画の策定体制等



第2章 消費者を取り巻く現状

消費者を取り巻く状況は、少子・超高齢社会の進行、情報通信機器・情報サービスの急速な発達・普及による情報量の飛躍的増加など、急速なスピードで変化しています。

そのような中、様々な消費者ニーズに応える商品・サービスが提供される一方、消費生活で発生するトラブルも多様化・複雑化している状況にあります。特に、近年、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれることが多く、その傾向としては、孤独感・不安感や判断力・交渉力の低下に付け込んだ悪質な手口が後を絶たない状況となっています。

1 超高齢社会と高齢者トラブルの現状

我が国の総人口に占める65歳以上の割合（高齢化率）は、令和元(2019)年には28.4%となっており、2035年には、高齢化率は32.8%に達し、約3人に1人が65歳以上になると見込まれています。

本市の人口及び高齢化率は、平成18年度に高齢化率21%を超え、超高齢社会を迎えており、令和元年度の高齢化率は、29.5%になっています。

各年10月1日現在（単位：人、％）

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
福島市総人口		285,060	284,010	281,820	279,786	277,516
福島市65歳以上人口		76,771	78,646	80,040	81,106	81,940
高齢化率	福島市	26.9	27.7	28.4	29.0	29.5
	福島県	28.5	29.5	30.2	30.9	31.5
	全国	26.7	27.3	27.7	28.1	28.4

（資料：令和元年度 福島市の高齢者の現状について）

高齢者の増加に伴い、加齢による判断力の衰えや認知症に起因する消費者トラブル、高齢者の資産を狙った詐欺や悪質商法が発生しています。また、高齢者が消費者被害に遭っても、本人が被害を十分認識しないことから誰にも相談していないということがあり、潜在的被害者も相当数いるものと考えられます。

2 インターネット関連のトラブルの現状

携帯電話やスマートフォン、インターネットを始めとする情報通信手段は、連絡手段や情報収集手段として使用されているばかりでなく、買い物をするためのツールや宿泊施設、交通機関等のサービスの予約をするためのツール、映像・音楽・ゲームなどの教養・娯楽サービスを楽しむためのツール、さらにはコミュニケーションのためのツールとして、今や私たちの暮らしと切り離せないものになっています。

しかし、情報通信手段の浸透と共に、情報通信に関する新しい消費者トラブルが次々と発生しています。携帯電話や光回線など電気通信サービスの契約に関するもの、インターネット通販での商品・サービスの購入に関するもの、インターネットを利用したアダルト情報サイト・出会い系サイト・オンラインゲームなどのコンテンツに関するもの、一方的に送りつけられる迷惑メール等内容も複雑化するとともに、多岐にわたっています。

3 なりすまし詐欺被害の増加

高齢者などに電話し、子どもや孫のふりをして「会社のお金を無くした」「事故を起こしてお金がある」などと騙すオレオレ詐欺、サイト利用料等と称して実際には利用していない料金の請求をする架空請求詐欺、市職員などを名乗り、還付するお金があると言って現金を振り込ませる等、なりすまし詐欺の被害が後を絶たない状況です。

また、郵便や宅配便で直接現金を送付させる方法や、自宅まで直接受け取りにくる方法、ＡＴＭで振り込ませる方法、警察官や銀行員を名乗り、キャッシュカードを詐取して現金を引き出す手口など、巧妙で新しい手口が次々と発生しています。被害金額が大きく、重大な社会問題になっています。

福島市のなりすまし詐欺被害認知件数

(単位：件、万円)

種 別		平成29年		平成30年		令和元年		平成30年・令和元年比較	
		件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
①振込め詐欺		29	5,487	24	2,727	24	3,583	0	856
(内訳)	オレオレ	9	3,426	12	1,411	13	1,050	1	▲361
	架空請求	13	1,483	11	1,066	8	1,809	▲3	743
	融資保証金	2	172	0	0	1	75	1	75
	還付金等	5	406	1	250	2	649	1	399
②振込め詐欺以外		0	0	0	0	0	0	0	0
(内訳)	金融商品等	0	0	0	0	0	0	0	0
	ギャンブル	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0
③キャッシュカード詐欺盗(窃盗)						7	857	7	857
①+②+③ なりすまし詐欺全体		29	5,487	24	2,727	31	4,440	7	1,713

(資料：福島警察署、福島北警察署)

4 自然災害の激甚化、新型コロナウイルス感染症の拡大

2011年3月11日に発生した東日本大震災、2019年の令和元年東日本台風等、これまでの想定をはるかに超える規模の災害が近年増加傾向にあります。2020年には新型コロナウイルスが世界中で猛威を振るい、国内でもマスクや消毒液の転売行為や生活必需品の買い占め問題などによる物資の不足など、私たちの消費生活に大きな影響をもたらしました。

このような感染症の拡大時においては、いわゆる一般的・平均的消費者についても、一時的にぜい弱性が増加し、不確かな情報等により、住宅修理等のトラブルや、災害等に乗じた悪質商法等に巻き込まれるおそれがあることに留意する必要があります。

5 消費生活相談の状況

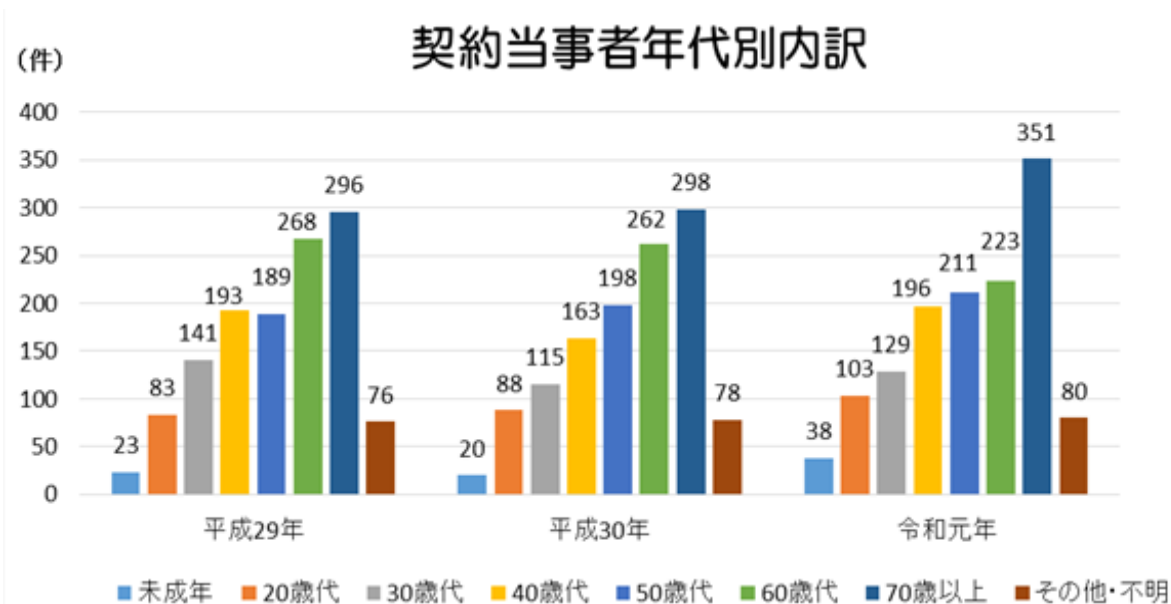
本市の令和元年度の消費生活相談件数は1,365件で、前年度に比べて90件の増加（前年度比107.1%）となっています。消費生活相談件数はほぼ横ばいではありますが、令和元年度は前年度を上回り、増加しています。

消費生活相談件数の推移

（単位：件）

区 分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度： 令和元年度比較
相談総件数	1,162	1,304	1,275	1,365	90
苦 情	1,062	1,248	1,181	1,189	8
問い合わせ・要望	100	56	94	176	82

年代別では、契約当事者の年齢が70歳以上である相談が25.7%で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代の順となっています。



販売購入形態別では、販売購入に無関係な相談（ハガキや封書、不審な電話などによる架空請求等）が 523 件で最も多く、次いで通信販売 347 件、店舗購入 256 件となっていて、通信手段の電話・インターネット等を用いて契約する通信販売が最も多くなっています。

販売購入形態別件数

（単位：件）

販売購入形態		平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	平成 30 年度： 令和元年度比較
店 舗 購 入		276	238	256	18
特 殊 販 売 （ 無 店 舗 販 売 ）	訪 問 販 売	77	53	69	16
	通 信 販 売	409	311	347	36
	マルチ・マルチまがい	15	15	15	-
	電話勧誘販売	108	112	116	4
	ネガティブオプション※1	15	20	23	3
	訪問購入	18	4	13	9
	その他無店舗	4	10	3	△7
不明・無関係※2		382	512	523	11
計		1,304	1,275	1,365	90

※1 送りつけ商法

※2 架空請求が主なものだが、他にも還付金詐欺、多重債務に関する相談、賃貸アパートのトラブル、個人間のトラブルや店舗へのクレームなども含まれている。

6 消費者教育の状況

本市では、学校や地域における消費者教育の推進を図るため、学校においては学習教材の提供を中心に、また、地域においては、消費者力の向上のための取り組みを行っています。

小学校においては、生産者と消費者、契約の責任、おこづかいや衣食住、資源とごみ、インターネットの危険性など消費生活全般に亘った冊子を作成し配布しています。中学校においては、携帯電話やスマートフォン、インターネットのトラブルについての資料を配布しています。高校・大学においては、希望する学校においてインターネット関連や、契約についてのトラブルの出前講座、会社においては悪質商法等の出前講座を実施しています。また、成人式において、出席者に対して契約についてのパンフレット配布も行っています。

地域においては、学習センターでの各種講座や、地域包括支援センターによる訪問時の啓発、消費生活センターによる出前講座や各種講座、生活学習車による啓発を行っています。また、地区の民生委員と共に高齢者世帯を訪問してなりすまし詐欺や悪質商法に関する情報提供と対処法の周知等を行っています。

第3章 今期計画の基本的方向

現代の社会経済情勢と消費者の置かれた状況から、消費者被害の防止や消費者教育の必要性はより一層高まっています。また、一人ひとりの消費者が、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境のために何が出来るのかを改めて考えながら生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する社会を目指すことがより重要になってきます。そして、これらは「SDGs（持続可能な開発目標）」の達成にも貢献するものです。

消費者を取り巻く現状を確認、課題分析をしたうえで、次の3点を今期計画の重点課題として取組みます。

1 消費者被害の防止

超高齢化社会の到来に伴い、高齢者が消費トラブルに巻き込まれる事が多くなっています。その背景には「健康への不安」「経済的な不安」「孤独による不安」など、高齢者特有の不安に付け込んだ悪質な手口が後を絶たない状況となっていることがあげられます。

被害にあいやすい高齢者世代を守るため、関係機関との連携を密にして、啓発活動とともに具体的な防止策に努めることが重要です。

また、一般的な消費者でさえも、自然災害の被災後に生活基盤の再建のために焦って契約を結んでしまうなど、一時的に合理的な選択が困難になってしまうおそれがある事、そのような消費者のぜい弱性につけ込む悪質商法等が発生するおそれがある事にも留意する必要があります。

2 若年者の消費者教育の充実

2022年4月1日から始まる成年年齢の引き下げにより、今後は18歳から成人とみなされることとなります。社会経験の少ない若者を悪質商法から守るために、未成年者が親の同意を得ずにした契約は原則取り消すことが出来ます。しかし、悪質業者は一方的には契約を取り消すことが出来ない「新成人」を狙ってくるので、成年年齢が引き下げられた新成人は、より一層の注意が必要になります。そのため、若年者の消費者教育をより充実させる必要があります。

情報へのアクセスが改善する一方で、ネット上の口コミや噂で一部の商品の買い占めや、特定のサービスに人気が集中するなど、従前には見られなかったリスク・課題に対応出来るよう、啓発をより推進していく必要が求められています。

3 人や社会、環境に配慮した消費生活の充実

日常生活においては、利便性の向上が追及されることで、大量生産、大量消費、大量廃棄といった経済社会が形成されてきました。消費者には、自らの行動が社会に影響を与えることの自覚、環境に配慮した商品の選択やエネルギーの節約といった、日常の消費生活における省資源・省エネルギー等環境に配慮した行動、さらには持続可能な消費の実践がより一層求められています。加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大による日常生活での新しい生活様式の実践についても求められています。

また、経済のデジタル化に伴う取引や決済の分野の急速な変化により、キャッシュレス決済等、世界的にも普及が進む中、データの適切な管理と効果的な利用の両立が求められています。

環境や経済の変革が促進される中、人や社会、環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動、いわゆるエシカル消費^(注1)等に関する取組みや、食品ロスの削減の推進等、「大切な資源」を使い捨てしないための循環的な利用を進めていく必要があります。

(注1) エシカル消費

「エシカル」＝「倫理的な」という意味。先進国による大量生産、大量消費のために途上国の社会的に立場の弱い生産者が搾取されたり、環境が破壊されたりしている現状を改善するための消費行動を指す。

(例：買い物の際にマイバッグを持参する。地元の商品を購入する＜地産地消＞。省エネや節電につながる行動を実践する。)

第4章 「基本理念と施策の方向及び施策」の体系

基本理念

施策の方向

施策

1 消費者の権利の尊重

- 1 生命及び健康を侵されない権利
- 2 適正な表示により選択できる権利
- 3 不当な取引行為により消費生活を侵されない権利
- 4 情報の提供を受ける権利
- 5 消費者教育を受ける権利
- 6 消費者施策に意見を反映させる権利
- 7 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
- 8 消費者団体を組織し、行動する権利

2 消費者の支援

3 環境の保全への配慮

1 安全で安心できる消費生活の確保

1 商品、サービス等の安全・安心の確保

- (1) 安全性の確保

2 取引等の適正化の推進

- (1) 不当な取引行為の禁止
- (2) 表示・広告の適正化の推進
- (3) 計量の適正化の推進

3 消費者教育・啓発の推進

- (1) 正しい情報の提供
- (2) 自立した消費者の育成
- (3) 若年者の消費者教育の充実
- (4) 消費者の意見の反映
- (5) 消費者団体の支援

4 消費者被害の防止・消費生活相談及び救済の充実

- (1) 消費者被害の防止
- (2) 消費生活相談・多重債務相談
- (3) 被害の救済

5 生活必需物資の安定供給と価格安定

- (1) 生活必需物資の安定供給と価格安定
- (2) 災害時等における対応

2 循環型消費生活の形成

1 循環型消費生活の形成

- (1) 循環型ライフスタイルの推進
- (2) 環境教育の推進
- (3) 地産地消

2 生活基盤の確保

- (1) 消費生活基盤の確保

第5章 計画推進のための施策

経済のグローバル化の進展、デジタル化の急激な進展に伴う電子商取引の拡大、食品ロスなどの食料・資源問題の深刻化、超少子高齢社会の進行、自然災害の激甚化・多発化による地球環境問題の深刻化など、消費者を取り巻く情勢は、近年大きく変化しています。このような情勢の変化は、消費者に、国境を越えた取引や選択肢の拡大などの利便性をもたらす一方で、複雑多様な消費者問題をもたらしました。

これらの問題の多くは、消費者と事業者の間で情報力や交渉力に大きな格差があり、消費者が不利な立場に置かれているために生じていると考えられます。そこで、相対的に強い立場にある事業者に一定の規制を加えつつ、弱い立場にある消費者が自分で被害を回避することができる能力を身に付けるための意識啓発や教育の機会の充実、相談対応などの様々な支援を行うことによって、この格差を解消し、安全で安心できる消費生活の確保を図る必要があります。

また、近年増加の一途をたどっているなりすまし詐欺被害防止に向けて、さらなる注意喚起・啓発に努める必要があります。

さらに、持続可能な社会の実現に向け、消費者と事業者が協働して社会的課題を解決できるような取組みを促すための対策を講じることが重要となります。その一つとして、開発途上の労働者の生活改善を目指すフェアトレード商品や、環境に配慮したエコ商品の購入を推進し、人や社会・環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動、いわゆるエシカル消費を普及啓発するための取組みを推進していきます。

I 安全で安心できる消費生活の確保

消費者の権利
の尊重

消費者の支援

施策の方向1 商品、サービス等の安全・安心の確保

近年、食品の偽装と不当表示等の多発や製品事故の多発、食品の放射性物質や悪質な住宅リフォームなどの様々な問題により、消費者の安全性に対する不安はますます高まっています。

消費者への危害を防止し生命や財産を守るため、消費者庁ほか関係機関と連携した消費者への情報提供や、事業者への指導、勧告など、消費生活の安全確保に向けた各種施策を展開します。

施策 1 安全性の確保

主 な 取 組	所管課
① 商品等の安全の確保 ○食品の安全性に関する情報を提供します。 ○食品等の放射性物質の簡易測定を行います。 ○家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・電気用品安全法による立入検査や製造物責任法（PL 法）、長期使用製品安全点検・表示制度に関する情報などを提供します。 ○事業者に対し、特定保守製品の販売の際に適切な商品説明義務を消費者に対して行っているか、確認及び指導を行います。	生活課 環境課 生活課 生活課
② 住宅関係の情報提供・相談 ○「住宅の品質確保の促進等に関する法律」（※1）の情報を提供します。 ○住宅等の耐震診断及び耐震改修について相談を行います。 ○住宅等の建築又は解体の際のアスベストに関する相談を行います。	住宅政策課 住宅政策課 開発建築指導課

③ 危害の防止 ○生命・身体に危害が及ぶ恐れのある商品・サービスに関する情報を国等から迅速適正に収集し、消費者に提供します。 ○事業者の緊急時における危害情報の提供に協力します。 ○消費者からの生命・身体に危害が及ぶ恐れのある商品・サービスに関する情報には、消費者庁ほか関係機関と連携し、危害の拡大防止に努めます。	生活課 生活課 生活課
--	----------------------------------

(※1) 住宅の品質確保の促進と、住宅購入者等の利益の保護、住宅に係る紛争の迅速かつ適正な解決を図ることを目的として、平成12年4月1日から施行された法律。

施策の方向2 取引等の適正化の推進

通信販売等の広告をめぐるトラブルに関する相談が多く寄せられており、事業者側の広告表示が問題となっています。消費者が情報の真偽公正さを見極める判断力を求められる分かりにくい表示が多く、トラブルに発展しています。

消費者が商品やサービスを適切に選択でき、また、トラブル防止のため、取引行為、表示・広告、計量などの適正化を図る施策を展開します。

施策 1 不当な取引行為の禁止

主 な 取 組	所管課
① 不当な取引行為に対する対応 ○不当な取引行為による被害の発生・拡大を防止するため、関係機関と連携し、情報の提供を行います。	生活課

施策 2 表示・広告の適正化の推進

主 な 取 組	所管課
① 表示・広告の適正化の推進 ○不適切な表示や広告を行わないよう、関係機関と連携しながら事業者への指導を行います。 ○消費者が適切な商品を選択できるように、表示・広告に関する啓発や情報提供を行います。	生活課 生活課

施策 3 計量の適正化の推進

主 な 取 組	所管課
① 計量器検査・立入検査の実施 ○特定計量器や家庭、医療機関等で使用する計量器の検査を行います。 ○商品量目、特定計量器や計量関係事業者の立入検査を行います。	商工業振興課 商工業振興課
② 計量団体等の育成・支援 ○大型店や製造工場等の計量管理と計量管理主任者の養成・教育を推進します。	商工業振興課
③ 計量に関する啓発事業の実施 ○計量記念日や「計量ひろば」の開催、計量モニター事業等を通し、適正な計量の重要性について啓発を行います。	商工業振興課

施策の方向 3 消費者教育・啓発の推進

消費者と事業者の間には、情報力や交渉力に大きな格差があり、消費者は不利な立場におかれています。2022年4月に成年年齢が20歳から18歳に引き下げられる事も考慮し、若年者層への消費者教育をより一層充実したものにする必要があります。

幅広い年代の消費者ができるだけ対等に事業者と取引できるように、消費生活に関する各種情報を提供するほか、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者を育成するために消費者を支援し、消費者教育や啓発を推進するための各種施策を展開します。

施策 1 正しい情報の提供

主 な 取 組	所管課
① 情報の提供 ○消費生活センターの周知に努めます。 ○消費生活に関する情報を、パンフレット等により、多様な機会を利用して積極的に提供します。 ○悪質商法やなりすまし詐欺、製品事故等に関する緊急情報を速やかに提供し、消費者被害の発生・拡大防止に努めます。 ○福島市「生涯学習ガイドブック（生涯学習指導者情報編）」による消費生活に関する講師情報の提供を行います。 ○各学習センターに配置されている生涯学習指導員による消費生活に関する情報提供を行います。 ○健康寿命の延伸のため、栄養・食生活などの健康に関する正しい知識の普及を行います。	生活課 生活課 生活課 生涯学習課 生涯学習課 健康推進課
② 各種媒体による情報提供 ○市政だよりやホームページほか、SNS等各種媒体により、消費生活情報を提供します。 ○消費生活センター情報コーナーにおいてパネル展示により常時消費生活に関する情報を提供します。	生活課 広聴広報課 生活課

施策 2 自立した消費者の育成

主 な 取 組	所管課
① 地域社会における消費者教育の機会の充実 ○消費者団体、事業者、国等関係機関と連携をしながら、消費者講座、学習会等を開催します。 ○消費生活に関する出前講座を行います。 ○市民への啓発資料を配布します。 ○消費者月間事業において、消費者団体等と連携しながら、消費者月間講演会や消費生活に関するパネル展示を行います。 ○各種団体等に、消費生活学習DVD・ビデオの貸出しを行います。 ○高齢者の消費生活の安定向上を図るため、地域包括支援センター職員による訪問時や各種研修会の開催による啓発に努めます。	生活課 生活課 生涯学習課 広聴広報課 生活課 生涯学習課 生活課 生活課 長寿福祉課
② エシカル消費の普及啓発 ○出前講座開催時に、啓発資料を配布します。 ○各種媒体により周知を図ります。	生活課 生活課

施策 3 若年者の消費者教育の充実

主 な 取 組	所管課
① 学校における消費者教育の支援 ○教育委員会の監修を受け、副読本を作成し、学校における消費者教育を支援します。 ○児童・生徒・学生に対して、消費者問題等の出前講座や啓発用資料の配布を行います。 ○若年者層に対して、出前講座を広く周知し、外部講師等も活用し、啓発に努めます。 ○体験活動を通して、消費者市民感覚の醸成や豊かな心の育成を図ります。 ○児童・生徒・学生等に対して、ごみの減量、分別・リサイクルについて出前講座を実施し、啓発を図ります。	生活課 水道局営業企画課 生活課 こども政策課 水道局営業企画課 生活課 学校教育課 ごみ減量推進課

施策 4 消費者の意見の反映

主 な 取 組	所管課
① 消費者の意見の反映 ○福島市民の消費生活を守る対策会議において、消費者意見の反映に努めます。	生活課

施策 5 消費者団体の支援

主 な 取 組	所管課
① 消費者団体の支援 ○消費者団体が行う商品の実態調査、学習等に対する支援を行います。 ○消費者団体と市は、消費者月間記念事業や消費生活展を共催で実施します。	生活課 生活課

施策の方向 4 消費者被害の防止・消費生活相談及び救済の充実

社会情勢の変化に乗じた新たな手口のなりすまし詐欺や悪質商法による被害が社会的な問題になっています。そのほか、インターネット、SNS取引などによる消費者被害はより一層増加し、複雑化しています。

被害を未然に防止するための情報提供を適時適切に行うとともに、被害の救済や状況の改善を図るため、消費生活相談や多重債務相談の体制を充実し、国民生活センター・県・警察等関係機関との連携を強化します。

施策 1 消費者被害の防止

主 な 取 組	所管課
① なりすまし詐欺・悪質商法等の未然防止 ○様々な媒体を通じ、情報提供の取組みを推進します。 ○消費者被害に速やかに対応するため、緊急情報の提供を行い、消費者被害の発生・拡大を防止します。 ○消費者啓発ボランティア事業により、注意情報を家族・知人・地区の方々に情報提供します。 ○高齢者世帯に悪質電話撃退装置を貸与し、高齢消費者のトラブル防止を図ります。 ○民生委員・交通教育専門員と連携して、一人暮らしの高齢者世帯を訪問し注意喚起と情報提供を行います。	生活課 生活課 生活課 生活課 生活課
② 障がい者・高齢者の支援 ○成年後見制度の利用が有用と認められる知的障がい者又は精神障がい者に対して、制度の利用を支援することにより、権利擁護に努めます。 ○地域包括支援センター等の地域の見守りによる情報収集及び情報提供を行い、また、成年後見制度、あんしんサポート（日常生活自立支援事業）の紹介、市民後見人の育成、高齢者の権利擁護に取り組み、認知症を含む高齢者等の被害の未然防止に努めます。 ○高齢者・障がい者を見守っている関係部署と連携し、情報提供、相談情報の収集及び啓発を行い被害の防止を推進します。	障がい福祉課 長寿福祉課 生活課
③ 関係機関との連携 ○福島県や東北の各都市との定期的な情報交換をはかるなど連携を強化し、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。	生活課

○消費者安全確保地域協議会等を通じて、消費者被害防止のための見守り活動の充実をはかります。	生活課
---	-----

施策 2 消費生活相談・多重債務相談

主 な 取 組	所管課
① 相談員の専門的な知識の向上 ○国民生活センターほか関係機関による研修に計画的に相談員を参加させ、最新の消費者被害に関する知識の向上を図ります。 ○県等関係機関で実施する事例研究会等に参加し、専門家の助言を受けながら、多様な事例の研究を行います。	生活課 生活課
② 消費生活相談の充実 ○消費生活相談の専用電話による相談や来所による相談等を受け、助言や関係機関等への紹介を行います。 ○消費者からの事業者との取引に関し生じた苦情の申出について、必要なあっせん等を行います。	生活課 生活課
③ 多重債務相談の充実 ○多重債務の相談を受け、助言や市役所の関係課、関係機関、専門家への紹介を行います。また、必要に応じて家計改善支援事業をご案内します。	生活課 生活福祉課
④ 関係機関・団体との連携 ○国民生活センター、県や関係機関等との情報交換などにより、相談体制の充実を図ります。 ○関係機関や各相談窓口との連携を強化し、相談の円滑化を図ります。 ○弁護士、司法書士等による無料の法律相談を行います。	生活課 生活課 生活課

施策 3 被害の救済

主 な 取 組	所管課
① 苦情のあっせん・調停等による被害の救済 ○福島市民の消費生活を守る対策会議苦情処理部会によるあっせん、調停を行います。	生活課
② 消費者訴訟の援助 ○消費者訴訟に要する費用の貸付や訴訟活動に必要な援助を行います。	生活課

施策の方向 5 生活必需物資の安定供給と価格安定

激甚災害が増加傾向にある昨今、生活に必要な物資の不足による価格高騰など、経済の異常な状態がもたらす市民生活への影響を防ぐために、また、自然災害時において生活に必要な物資を確保するためには、日頃からの備えが重要です。

平常時、災害時等のいずれにおいても安全で安心な消費生活を確保するため、生活必需物資の安定供給と価格安定のために必要な施策を展開します。

施策 1 生活必需物資の安定供給と価格安定

主 な 取 組	所管課
① 生鮮食料品の安定供給 ○消費者が求める「安全・安心・新鮮」な生鮮食料品などを安定供給するための基幹的拠点として、公設地方卸売市場の機能強化や効率的な管理運営に努めます。	市場管理課

施策 2 災害時等における対応

主 な 取 組	所管課
① 生活必需物資の確保 ○緊急時事業継続計画に基づき、緊急時にも市場流通を確保し消費者への安定供給に努めます。 ○近隣卸売市場等と連携を図り、生鮮食料品の確保に努めます。 ○防災協定締結都市や事業者と連携し、災害時の必要物資等の優先的な供給体制の強化に努めます。 ○生活必需物資を計画的に備蓄します。 ○生活必需物資の供給について、商工会議所等関係団体と連携し、事業者に要請します。 ○事業活動に影響を受けている中小企業者を対象に、中小企業一般融資にかかる信用保証協会への保証料の補助を行います。	市場管理課 市場管理課 危機管理室 危機管理室 産業雇用政策課 商工業振興課

○災害時においてガソリン等の供給状況が悪化し、公的な給油支援が必要であると判断した場合は、福島県石油業協同組合の協力により社会福祉施設等へガソリン等の給油支援をします。	長寿福祉課
② 消費生活情報の提供 ○災害時等における消費者被害を防止するため、市政だよりやホームページほか、マスコミと連携し、消費生活情報を提供します。	生活課 広聴広報課

Ⅱ 循環型消費生活の形成

環境の保全
への配慮

地球温暖化が進んだ場合、異常気象や農作物の生産量の減少、熱帯性の病気の拡大など、私たちの暮らしに様々な影響を及ぼすと考えられています。また、生産に必要な各種資源の減少や枯渇、毎日の生活から出る廃棄物の処理も大きな問題です。

自らの行動が社会に影響を与えることの自覚、環境に配慮した商品の選択やエネルギーの節約といった、日常の消費生活における省資源・省エネルギー等環境に配慮した行動、さらには持続可能な消費の実践がより一層求められています。

私たち一人ひとりが環境への負荷が少ないライフスタイルを選択して行動するために、市をはじめ、事業者、消費者が、協働して循環型社会形成の取り組みを進められるよう、各種施策を展開します。

施策の方向 1 循環型消費生活の形成

環境問題は、次世代にも影響を及ぼし、人類の生存そのものをも脅かしかねない深刻な問題です。市、事業者、そして消費者が、協働して循環型社会の形成をめざします。

施策 1 循環型ライフスタイルの推進

主 な 取 組	所管課
① 省エネルギーの推進 ○温室効果ガスの排出を削減するため、家庭でできる省エネ・省資源対策等の普及啓発を目的とした出前講座等を実施します。	環境課
② 再生可能エネルギーの推進 ○太陽光発電システム等の普及促進を図り、再生可能エネルギーに関する情報を提供します。 ○助成制度により、家庭への住宅用太陽光発電システム等、再生可能エネルギー導入を推進します。	環境課 環境課

③ グリーン購入の推進 ○環境への負荷の少ない商品等の購入を呼びかけます。	環境課
④ リサイクル等の推進 ○資源のリサイクルにかかる費用を助成し、資源の再利用意識の高揚と資源回収の充実を図ります。 ○クリーンセンターにおける廃棄物発電などの余熱利用を推進します。 ○小型家電リサイクル法に基づき、家庭で使用済みの小型家電を回収し、再資源化を図ります。 ○資源物の店頭回収の利用促進を図ります。	ごみ減量推進課 ごみ減量推進課 ごみ減量推進課 ごみ減量推進課
⑤ 食品ロスの削減 ○食品ロスの削減に取り組めます。	ごみ減量推進課 生活課
⑥ 環境衛生の向上 ○下水道や合併浄化槽の普及を促進し、水質の保全に努めます。	下水道総務課
⑦ 水源環境保全活動の推進 ○良質で安全な水道水の水源を保護するため、「福島市水道水源保護条例」の趣旨に則り、市民や関係機関との協働により水道水源保全活動を実施します。	水道局営業企画課 環境課

施策 2 環境教育の推進

主 な 取 組	所管課
① 学校における紙パック回収事業の推進 ○市内の小中学生を対象に家庭用及び学校給食用牛乳パックリサイクルを実施し、環境教育を推進します。	ごみ減量推進課 教育施設管理課
② 環境教育の推進 ○生活学習車による施設見学等の自主的学習の支援を行います。 ○家庭でできる省エネ・省資源対策等の普及啓発を目的とした出前講座等を実施します。 ○「ふくしまエコ探検隊事業」を実施し、小学生を対象とした環境学習を行います。 ○環境学習副読本の配布や環境教材の貸出しを行うなど、環境教育を推進します。 ○リサイクルについて出前講座を実施し、普及啓発を図ります。	生活課 環境課 環境課 環境課 ごみ減量推進課

施策 3 地産地消

主 な 取 組	所管課
① 地産地消の推進 ○福島県くだもの消費拡大委員会による事業として、就学前の子ども達を対象に、ポット鉢栽培の果樹を用いた収穫体験事業を実施し、地元特産の果物の栽培過程を学び、美味しさを味わってもらうことで、地産地消の大切さについての理解を深めます。 ○給食事業において食材を生産者から確保するため登録制度により、地産地消を推進します。 ○保育所、幼稚園、学校における給食等全般において地産地消を推進します。	農業振興課 農業振興課 教育施設管理課 幼稚園・保育課 こども政策課

施策の方向 2 消費生活基盤の確保

高速交通網の整備などによる都市間競争の激化、郊外型大型店の進出等により商業を取り巻く環境も急激に変化し、身近な地域商店街の衰退等が進行しています。このため、高齢者などの生活弱者の消費生活の維持が困難になるなどの問題を引き起こしています。

高齢者など生活弱者の地域における消費生活基盤を確保するために、市、事業者、そして消費者が協働して、魅力ある地域商店街の維持、形成に努めます。

施策 1 消費生活基盤の確保

主 な 取 組	所管課
① 地域商店街の振興 ○福島市商業まちづくり基本構想に基づき、魅力ある商店街の形成に努めます。 ○大規模小売店舗立地法により周辺の生活環境の保持に努めます。	商工業振興課 商工業振興課
② 高齢者の消費生活基盤の確保 ○公共交通が利用しづらい地域における移動手段確保のため、地域が選択する交通手段の確保、社会実験バスの展開、タクシー活用による生活交通の確保など、「小さな交通」の導入に向け、取り組んでいきます。あわせて 75 歳以上の方を対象とした高齢者無料乗車証により、高齢者の積極的な社会参加の促進と高齢者等の移動手段としての公共交通の利用促進を図ります。	交通政策課

施策の方向Ⅰ．Ⅱにおける指標

本計画の達成状況を確認する具体的な指標として、以下のとおり設定します。

Ⅰ 安全で安心できる消費生活の確保

指標	現状値 (令和元年)	目標値 (令和 8 年)	説明
消費者講座及び学習会参加者数	2,239 人	2,500 人	自立した消費者となるための学習機会の提供状況をはかる指標です。 講座や学習会など開催の広報周知により年間受講者数 1 割増を目指します。
市民 1 人あたりの学習センター利用回数	4.0 回	4.5 回	「学習センター利用者数を当該年度人口で除した値」から、学習センターの利用による生涯学習への取組状況をはかる指標です。
内容をよく理解出来た受講者の割合	(参考値) 59.7% ※一部のアンケート集計による	80%	内容をよく理解出来た講座参加者の割合により啓発の取組みの成果をはかる指標です。 理解度が高い参加者の割合について、8 割を目指します。
インターネット利用に関する家庭内でのルールを決めている家庭の割合 (家庭内での話し合いを含む) ※インターネット安全利用研修参加者へのアンケート	(参考値) 77.2% ※家庭内のルール設定のみ	100%	インターネットや SNS 等を介したトラブル防止のための家庭内での対策状況をはかる指標です。

Ⅱ 循環型消費生活の形成

指標	現状値 (令和元年)	目標値 (令和 8 年)	説明
1 人 1 日あたりの生活系ごみ(資源物・集団資源回収除く)の排出量	770 g	530 g	ごみの減量化や資源物の分別徹底の達成度により、循環型社会の充実度をはかる指標です。計画期間中のできるだけ早期の達成を目指します。
市内産食材を学校給食に使用した回数の割合	(参考値) 70.0% ※主食に市内産米飯を使用した場合の値	85%	「福島型給食推進事業」の集計による「市内産食材を学校給食に使用した回数の割合」から、地域の農産物や食文化に触れる機会の状況をはかる指標です。

福島市民の消費生活を守る条例

平成 18 年 3 月 30 日
福島市条例第 13 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条～第 8 条）
- 第 2 章 消費者の支援（第 9 条～第 14 条）
- 第 3 章 危害の防止（第 15 条～第 17 条）
- 第 4 章 不当な取引行為の禁止（第 18 条～第 20 条）
- 第 5 章 表示等の適正化（第 21 条～第 25 条）
- 第 6 章 生活必需物資の確保（第 26 条～第 28 条）
- 第 7 章 災害時における安定した消費生活の確保（第 29 条～第 31 条）
- 第 8 章 福島市民の消費生活を守る対策会議（第 32 条～第 35 条）
- 第 9 章 調査、勧告及び公表（第 36 条～第 38 条）
- 第 10 章 雑則（第 39 条～第 41 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の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、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し、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、市民の安全で安心な消費生活を確保するとともに、環境の保全に配慮した循環型消費生活の形成に寄与することを目的とする。

（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) 事業者 商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。
- (2) 消費者 事業者が供給する商品若しくはサービスを使用し、若しくは利用して生活する者又は事業者と契約して商品を提供する者であつて、事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除いた者をいう。
- (3) 商品 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。
- (4) 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。
- (5) 消費者団体 消費者の権利又は利益の擁護及び増進を目的として消費者により組織された団体をいう。

（基本理念）

第 3 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。）は、次に掲げる消費者の権利の尊重及び消費者の支援並びに環境の保全への配慮を基本として、行われなければならない。

- (1) 消費生活において生命及び健康を侵されない権利
- (2) 消費生活において適正な表示により選択できる

権利

- (3) 不当な取引行為により消費生活を侵されない権利
- (4) 消費生活を営むために必要な情報の提供を受ける権利
- (5) 消費生活を営むために必要な消費者教育を受ける権利
- (6) 消費者施策に意見を反映させる権利
- (7) 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
- (8) 消費者の利益を確保するため、消費者団体を組織し、行動する権利
（市の責務）

第 4 条 市は、前条に定める基本理念にのっとり、消費者施策を実施しなければならない。

- 2 市は、消費者施策を総合的かつ計画的に実施するため、市民の参加と協力のもとに、消費生活基本計画を作成しなければならない。
- 3 市は、消費者施策を実施するに当たり、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。
- 4 市は、毎年、消費者施策の実施状況を取りまとめ、公表しなければならない。

（事業者の責務）

第 5 条 事業者は、事業活動を行うに当たり、危害の防止、表示の適正化及び不当な取引行為の防止に努めなければならない。

- 2 事業者は、消費者に対し、必要な情報を明確かつ平易に提供しなければならない。
- 3 事業者は、消費者との取引に当たり、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮しなければならない。
- 4 事業者は、消費者との間に生じた苦情を処理する体制を整備し、適切かつ迅速に処理しなければならない。
- 5 事業者は、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。
- 6 事業者は、法令を遵守するとともに、市が実施する消費者施策に協力しなければならない。

（消費者の役割）

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するとともに、自主的かつ合理的に行動し、消費者相互の連携を図り、消費生活の向上に努めるものとする。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めなければならない。
（循環型消費生活の形成等）

第 7 条 市、事業者及び消費者は、協働して廃棄物の抑制、再利用及び再資源化を促進することにより、持続可能な循環型消費生活の形成に努めるものとする。

- 2 市、事業者及び消費者は、協働して有機農産物及び地域農産物の生産、流通及び消費を拡大することにより、安全で安心な循環型消費生活の形成に努めるものとする。

（消費生活基盤の確保）

第 8 条 市、事業者及び消費者は、協働して地域商店街を維持することにより、高齢者その他の生活弱者の地

域における消費生活基盤の確保に努めるものとする。

第2章 消費者の支援

(情報提供)

第9条 市長は、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要な情報を収集し、これを消費者に提供するものとする。

(教育)

第10条 市長は、消費者が消費生活を営む上で必要な知識及び判断力を修得し、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深めるため、消費者教育に係る施策を講ずるものとする。

2 市長は、消費生活に関する消費者の自主的な学習支援のために必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体)

第11条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、意見の表明、消費者に対する教育、消費者被害の防止及び救済その他消費生活の安定及び向上を図るために必要な自主的活動に努めるものとする。

2 市長は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が確保されるよう必要な条件の整備に努めるものとする。

(意見の反映)

第12条 市長は、広く消費者の意見を把握し、市が実施する消費者施策に反映させるよう努めなければならない。

2 市長は、消費者の意見が事業者の事業活動に反映されるよう消費者と事業者との対話その他交流の機会の確保に努めなければならない。

(苦情処理)

第13条 市長は、消費者の申出により、消費者と事業者との間で生じた苦情を処理するため、相談、あっせん及び調停に努めるとともに、必要に応じてその結果を公表することができる。

(消費者訴訟の援助)

第14条 市長は、消費者が事業者を相手に行う訴訟について、次に掲げる要件の全てに該当するときは、当該訴訟に要する費用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) 多数の消費者が、消費生活上同一かつ少額の被害を受けていること。

(2) 消費者が自ら事業者を相手に訴訟を提起することが困難なこと。

(3) 福島市民の消費生活を守る対策会議のあっせん又は調停を経ていること。

第3章 危害の防止

(危害に関する調査及び情報提供)

第15条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命若しくは身体に危害を及ぼし、又は健康を損なう疑いがあると認めるときは、当該商品又はサービスについて必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査により、なおその疑いを解消することができず、必要があると認めるときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、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安全であることの立証を要求することができる。

3 市長は、事業者が前項の立証を行わない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は当該事業者が行った立証により安全であることを十分に確認することができないときは、あらかじめ意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、当該事業者に対し、再度立証を要求することができる。

4 市長は、事業者が、前項の規定による再度立証の要求に応じないときは、その旨及び再度立証の要求の内容を公表することができる。

5 市長は、第1項から第3項までに規定する調査又は立証の結果により、消費者の生命、身体又は健康の安全を確保するために必要があると認めるときは、消費者に対し、当該調査又は立証の経緯その他必要な情報を提供することができる。

(緊急危害防止措置)

第16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、身体又は健康に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、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置が採られる場合を除き、消費者に対し、直ちに当該商品又はサービスの名称、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を提供することができる。

2 前項の規定による情報の提供があったときは、当該商品又はサービスを供給する事業者は、直ちにその供給の中止、回収その他必要な措置を採らなければならない。

(危険な商品又はサービスの提供禁止)

第17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危害を発生させ、若しくは発生させることとなり、又は消費者の健康を損ない、若しくは損なうこととなると認めるときは、法令に定める措置が採られる場合を除き、当該商品又はサービスを供給する事業者に対し、当該商品又はサービスの供給の中止、回収その他危害を防止するために必要な措置を採るべきことを指導し、又はあらかじめ意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容を公表することができる。

第4章 不当な取引行為の禁止

(不当な取引行為の禁止)

第18条 事業者は、消費者との取引に当たり、次に掲げる行為であって、規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、販売又は購入の意図を隠し、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って、事業者が保有し、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。

- (2) 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、電子計算機の画像面を介して消費者の申込み又は承諾の意思表示の有無を確認する措置を講じず、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等をして、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま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、又は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。
- (5) 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、若しくはいたずらに遅延させ、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。
- (6) 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又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、又はいたずらに遅延させること。
- (7) 商品若しくはサービスを販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの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「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。

（被害を防止するための情報提供）

- 第 19 条 市長は、前条に規定する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、当該取引の仕組み、実態その他の事項を把握するために必要な調査を行うことができる。
- 2 市長は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するために必要があると認めるときは、消費者に対し、前項に規定する調査の経緯その他必要な情報を提供することができる。
 - 3 市長は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要がある

と認めるときは、消費者に対し、事業者の氏名又は名称その他必要な情報を提供することができる。

（指導、勧告及び公表）

- 第 20 条 市長は、事業者が第 18 条の規定に違反して不当な取引行為を行っているときと認めるときは、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正すべきことを指導し、又はあらかじめ意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、勧告することができる。
- 2 市長は、当該事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容を公表することができる。

第 5 章 表示等の適正化

（表示の適正化）

- 第 21 条 事業者は、消費者が商品又はサービスの選択を誤ることがないように、品質、取扱方法、単位、価格その他必要な事項を適正かつわかりやすく表示しなければならない。
- 2 市長は、法令に定めがあるもののほか、商品又はサービス内容及び取引条件に関し表示すべき事項、表示の方法その他表示に関し事業者が遵守すべき基準を定めることができる。
 - 3 事業者は、前項の基準が定められたときは、当該基準を遵守しなければならない。

（広告の適正化）

- 第 22 条 事業者は、その供給する商品又はサービスについての広告を行う場合には、虚偽又は過大な表現その他消費者の適切な判断を誤らせるおそれのある表現を避け、消費者の正確かつ適切な判断に必要な情報を提供するように努めなければならない。
- （計量の適正化）

- 第 23 条 事業者は、商品又はサービスの提供において、消費者の不利益となるような計量を行ってはならない。
- 2 市長は、消費者と事業者との間の取引に当たり、適正な計量が確保されるよう必要な施策を講じなければならない。

（包装の適正化）

- 第 24 条 事業者は、商品を包装（容器を使用する場合を含む。以下同じ。）する場合、消費者に危害を及ぼさないように安全な包装をしなければならない。
- 2 事業者は、消費者の適正な判断を誤らせるような過大又は過剰な包装をしてはならない。
 - 3 市長は、商品の包装に関し、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。
 - 4 事業者は、前項の基準が定められたときは、当該基準を遵守しなければならない。
 - 5 事業者は、資源の有効利用に資するため、できる限り簡易な包装に努めるとともに、包装資材が不要となったときは、適正に再利用され、若しくは、再生利用されるよう、又は適正に廃棄されるよう配慮しなければならない。

（アフターサービス）

- 第 25 条 事業者は、商品又はサービスを消費者へ提供するに当たり、修理、交換その他のアフターサービスを取引条件とするときは、アフターサービスの内容を

明示しなければならない。

第6章 生活必需物資の確保 (流通機構の整備)

第26条 市長は、消費者の日常生活に必要な商品又はサービス(以下「生活必需物資」という。)の安定供給の確保及び価格の安定を図るため、流通機構の整備、事業者の健全な事業活動の育成その他必要な施策の推進に努めなければならない。

(不当な販売行為の禁止)

第27条 事業者は、生活必需物資について円滑な流通を不当に妨げ又は適正な利益を著しく超える価格で販売する行為を行ってはならない。

2 事業者は、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。

(緊急時対策)

第28条 市長は、生活必需物資の供給量が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はそのおそれがあると認めるときは、事業者に対し、当該生活必需物資の供給を要請する等、その確保に必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、前項の規定による要請があったときは、これに応じなければならない。

第7章 災害時における安定した消費生活の確保 (消費生活の迅速な回復)

第29条 市、事業者及び消費者は、災害の発生により消費生活の安定が損なわれるときは、その迅速な回復を図るため、それぞれが積極的役割を果たすとともに、相互に協力するよう努めなければならない。

2 市長は、災害発生時において、安定した消費生活の回復を図るために必要があると認めるときは、生活必需物資の安定的な供給、不当な販売行為の防止等について、事業者に対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

3 市長は、前項の規定による措置によってもなお安定した消費生活の回復が困難であると認めるときは、必要に応じて国又は他の地方公共団体に対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

(情報提供)

第30条 市長は、災害時においては、迅速かつ正確に消費生活に関する情報の収集及び提供を行う等安定した消費生活の回復に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(生活必需物資の安定供給)

第31条 事業者は、災害発生時においては、自ら進んで生活必需物資等の安定的な供給その他安定した消費生活の回復のために必要な措置を講ずるとともに、市が実施する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

2 消費者は、災害発生時においては、自ら進んで必要な情報を収集し、適切な判断を行い、冷静かつ合理的に行動するとともに、市が実施する施策に積極的に協力するよう努めなければならない。

第8章 福島市民の消費生活を守る対策会議 (対策会議の設置)

第32条 市長の諮問に応じ、消費者施策について審議するため、市長の附属機関として福島市民の消費生活を守る対策会議(以下「対策会議」という。)を置く。

2 対策会議は、次に掲げる事項について調査審議する。

(1) 消費者施策に関する基本的事項

(2) 第4条第2項に規定する消費生活基本計画の策定に関する事項

(3) 第13条に規定する消費者苦情のあっせん又は調停に関する事項

(4) 第14条に規定する訴訟費用の貸付けに関する事項

(5) 第21条第2項及び第24条第3項に規定する基準に関する事項

(6) その他消費者施策について市長が必要と認める事項

3 対策会議は、市長に対し、消費者施策について意見を述べることができる。

(対策会議の組織)

第33条 対策会議は、委員12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) 学識経験の有る者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

(4) その他市長が必要と認める者

3 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。

4 委員は、再任されることができる。

(部会)

第34条 対策会議に、消費者苦情に関するあっせん又は調停を行わせるため、苦情処理部会を置く。

2 あっせん又は調停については、苦情処理部会の決定をもって対策会議の決定とする。

3 対策会議は、必要があると認めるときは、苦情処理部会のほか、部会を設けることができる。

4 部会の委員は、対策会議の委員のうちから会長が指名する。

(委任)

第35条 この章に定めるもののほか、対策会議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 調査、勧告及び公表

(調査及び指導)

第36条 市長は、法令に定めがあるもののほか、事業者が第21条(第2項を除く。)、第23条第1項、第24条(第3項を除く。)、第27条及び第28条第2項の規定に違反するおそれがあると認めるときは、その実態を調査し、適正な事業活動を行うよう指導することができる。

(立入調査等)

第37条 市長は、第13条、第15条第1項、第16条第1項、第17条第1項、第19条第1項、第20条第1項、第21条(第2項を除く。)、第23条第1項、第24条(第3項を除く。)、第27条及び第28条第2項の規定の施行に必要な限度で、事業者に対し、報告を求め、その職員をして事業者の事務所、事業所その他

事業に関係ある場所に立ち入らせ、帳簿、書類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、事業者等に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等の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。
- 4 市長は、当該事業者が第1項に規定する報告又は立入調査を拒んだときは、書面により、報告又は立入調査に応じるよう要求することができる。
- 5 市長は、当該事業者が前項の規定による要求を拒んだときは、あらかじめ当該事業者に対し、意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、これに応じるよう勧告することができる。
- 6 市長は、当該事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、必要に応じてその経過を公表することができる。
- 7 市長は、当該事業者が第1項に規定する報告要求に対して虚偽の報告をし、立入調査を妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたときは、あらかじめ当該事業者に対し、意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、その旨を公表することができる。

(勧告及び公表)

- 第38条 市長は、第21条(第2項を除く。)、第23条第1項、第24条(第3項を除く。)、第27条及び第28条第2項の規定に違反すると認めるときは、あらかじめ事業者に対し、意見を述べ、証拠を提出する機会を与えた上で、違反行為を是正するよう勧告することができる。
- 2 市長は、当該事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容を公表することができる。

第10章 雑則

(国又は他の地方公共団体との相互協力)

- 第39条 市長は、消費者施策を推進するに当たり、必要があると認めるときは、国又は他の地方公共団体に対し、協力を求め、又は必要な措置を採るべきことを要請するものとする。
- 2 市長は、国又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について協力を求められ、必要な措置を採るべきことを要請されたときは、これに協力するものとする。

(適用除外)

- 第40条 第3章の規定は、薬事法(昭和35年法律第145号)第2条第1項に規定する医薬品については、適用しない。
- 2 第2章(第13条及び第14条に限る。)及び第3章から第6章までの規定は、医師、歯科医師その他これに準ずる者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為については、適用しない。

(委任)

- 第41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18年7月1日から施行する。
(福島市民のくらしを守る条例の廃止)
- 2 福島市民のくらしを守る条例(昭和50年条例第42号)は、廃止する。
(特別職の職員で非常勤のものの報酬等に関する条例の一部改正)
- 3 特別職の職員で非常勤のものの報酬等に関する条例(昭和31年条例第23号)の一部を次のように改正する。

別表中消費者苦情処理委員会委員の項を削る。

附 則(平成26年6月30日条例第28号)

この条例は、公布の日から施行する。

福島市民の消費生活を守る条例施行規則

平成 18 年 6 月 19 日
福島市規則第 50 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条—第 3 条）
- 第 2 章 消費者訴訟の援助（第 4 条—第 15 条）
- 第 3 章 不当な取引行為（第 16 条—第 22 条）
- 第 4 章 福島市民の消費生活を守る対策会議（第 23 条—第 25 条）
- 第 5 章 消費者苦情の処理（第 26 条・第 27 条）
- 第 6 章 勧告及び公表等（第 28 条—33 条）
- 第 7 章 補則（第 34 条・第 35 条）

附則

第 1 章 総則

（趣旨）

第 1 条 この規則は、福島市民の消費生活を守る条例（平成 18 年条例第 13 号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第 2 条 この規則において使用する用語の意義は、条例で使用する用語の例による。

（消費生活基本計画の策定）

第 3 条 条例第 4 条第 2 項の消費生活基本計画は、次に掲げる事項を条例第 32 条第 1 項に規定する福島市民の消費生活を守る対策会議（以下「対策会議」という。）に諮り、毎年度これを策定するものとする。

- (1) 総合的な消費者行政の推進に関する総則的事項
- (2) 消費者への情報提供及び教育の推進並びに消費者の組織化に関する事項
- (3) 消費者への危害の防止に関する事項
- (4) 不当な取引行為に関する事項
- (5) 商品又はサービスの内容及び取引条件に関する表示等の適正化に関する事項
- (6) 生活必需物資の確保に関する事項
- (7) 災害時における安定した消費生活の確保に関する事項
- (8) 消費者と事業者との間で生じた苦情の処理及び被害の救済に関する事項
- (9) その他消費者行政の推進に関する事項

2 市長は、前項の消費生活基本計画を策定したときは、速やかにその計画を公表するものとする。

第 2 章 消費者訴訟の援助

（訴訟費用の範囲）

第 4 条 条例第 14 条の規定により貸付けの対象となる消費者訴訟に要する費用の範囲は、次に掲げるものとする。

- (1) 民事訴訟費用等に関する法律（昭和 46 年法律第 40 号）第 2 章の規定により裁判所に納める費用の額を限度として、市長が定める額
- (2) 弁護士又は司法書士に支払う手数料及び謝金であつて、その支払額を限度として市長が定める額
- (3) その他訴訟に要する費用であつて、市長が必要であると認めるもの

（訴訟費用の貸付け）

第 5 条 条例第 14 条に規定する消費者訴訟に要する費用の貸付けは、次に掲げる要件の全てに該当しなければならない。

- (1) 市内に引き続き 3 月以上住所を有する消費者であること。
- (2) 条例第 14 条第 1 号に規定する被害の額は、一人につき 50 万円以下であること。
- (3) 同一の被害を受けた者が 10 人以上いること。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、市長の定める人数とする。
- (4) 訴訟に要する費用が、その訴訟に係る被害額を超え、又は超えるおそれがあること。

第 6 条 条例第 14 条に規定する消費者訴訟に要する費用の貸付金は、無利息とする。

2 貸付金の貸付けを受けた者（以下「借受人」という。）は、連帯して、債務を負担するものとする。

3 貸付期間は、当該消費者訴訟が終了した日の翌日から起算して 6 カ月以内とする。ただし、市長が特に必要があると認めるときは、市長の定める日までとする。

（貸付けの申請）

第 7 条 条例第 14 条の規定により消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けようとする者（以下「申請者」という。）は、代表者を定め、福島市消費者訴訟費用貸付金借受申請書（様式第 1 号）に次に掲げる書類を添えて、市長に提出しなければならない。

(1) 住民票の写し

(2) 委任状

（貸付けの決定）

第 8 条 市長は、前条の規定による申請があったときは、速やかに調査を行い、対策会議の意見を聴いて、貸付けを行うべきと認めるときは、貸付け及び貸付金の額を決定しなければならない。

2 市長は、前項の規定により貸付け及び貸付金の額を決定し、又は貸付けを行わない旨の決定をしたときは、文書でその旨を申請者に通知するものとする。

（貸付金の交付）

第 9 条 前条第 2 項の規定により貸付け及び貸付金の額の決定の通知を受けた申請者は、福島市消費者訴訟費用貸付金借用証書（様式第 2 号）を市長に提出し、貸付金の交付を受けるものとする。

（追加貸付け）

第 10 条 借受人は、既に借り受けた貸付金に追加して貸付けを受ける必要が生じたときは、福島市消費者訴訟費用貸付金追加借受申請書（様式第 3 号）により、追加貸付けを申請することができる。

2 前項の追加貸付けの申請の手続については、第 8 条及び第 9 条の規定を準用する。

（貸付金の即時返還）

第 11 条 市長は、借受人が次の各号のいずれかに該当するときは、貸付金を直ちに返還させることができる。

- (1) 当該消費者訴訟を提起しないとき、又は取り下げたとき。
- (2) 貸付金をその目的以外に使用したとき。

- (3) 虚偽の申請その他不正な手段により貸付けを受けたとき。
 - (4) 条例及びこの規則に違反し、又は市長の指示に従わないとき。
- 2 市長は、前項の規定により貸付金を返還させるときは、当該貸付金の交付の日の翌日から起算して返還の日までの日数に応じ、年 10.95 パーセントの割合で計算した利息を徴収することができる。

(貸付金の返還)

第 12 条 借受人は、第 6 条第 3 項に規定する貸付期間内に、貸付金の全額を一括して返還しなければならない。

- 2 前項の場合において、借受人が訴訟の結果、相手方事業者から訴訟に要する費用を一括して得ることができなかったとき、又は市長がやむを得ない理由があると認めるときは、当該訴訟が終了した日の翌日から起算して 1 年以内に分割して返還させることができる。
- 3 前項の規定により分割返還を受けようとする者は、福島市消費者訴訟費用貸付金分割返還申請書（様式第 4 号）にその理由を証する書面を添えて、市長に提出しなければならない。
- 4 市長は、借受人が正当な理由がなく返還すべき日までに貸付金を返還しないときは、当該返還すべき日の翌日から起算して返還の日までの日数に応じ、年 10.95 パーセントの割合で計算した延滞利息を徴収するものとする。

(貸付金の返還猶予)

第 13 条 市長は、当該消費者訴訟について上訴が行われたとき、又は市長が特に必要と認めるときは、貸付金の全部又は一部の返還を猶予することができる。

- 2 前項の規定により貸付金の返還の猶予を受けようとする者は、福島市消費者訴訟費用貸付金返還猶予申請書（様式第 5 号）にその理由を証する書類を添えて、市長に提出しなければならない。

(貸付金の返還免除)

第 14 条 市長は、次の各号のいずれかに該当する場合は、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

- (1) 消費者訴訟の結果、消費者が相手方事業者から金銭等を得ることができなかった場合
 - (2) 消費者訴訟の結果、消費者が相手方事業者から得る金銭等の額が貸付金の額に満たなかった場合
 - (3) その他市長が特に必要と認める場合
- 2 前項の規定による貸付金の返還の免除を受けようとする者は、福島市消費者訴訟貸付金返還免除申請書（様式第 6 号）にその理由を証する書類を添えて、市長に提出しなければならない。

(届出事項)

第 15 条 借受人は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに文書でその旨を市長に届け出なければならない。

- (1) 消費者訴訟を提起したとき。
- (2) 消費者訴訟について請求の内容を変更したとき。
- (3) 消費者訴訟が終了したとき。
- (4) 代表者又は借受人の住所又は氏名に変更があったとき。

- (5) 訴訟代理人に変更があったとき。
- (6) 相手方事業者の住所、名称及び代表者の変更その他重要な事項の変更があったとき。

2 借受人の相続人は、借受人が死亡したときは、速やかにその旨を市長に届け出なければならない。

3 市長は、必要があると認めるときは、借受人又はその訴訟代理人に対して、当該訴訟の進行状況、貸付金の使用状況その他必要な資料の提出又は報告を求めることができる。

第 3 章 不当な取引行為

(条例第 18 条第 1 号の不当な取引行為)

第 16 条 条例第 18 条第 1 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、又は販売若しくは購入以外の目的が主要な目的であるかのように告げて、若しくはそのような広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 商品又はサービスに関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報であつて、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 商品又はサービスの販売又は購入に当たり、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、若しく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) 商品又はサービスの品質、内容若しくは取引条件が実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると消費者を誤信させるような表現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。
- (5) 商品又はサービスの購入、利用若しくは設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (6) 自らを官公署、公共的団体若しくは著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体若しくは著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 商品又はサービスの販売又は購入に当たり、事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、若しくは偽って契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(条例第 18 条第 2 号の不当な取引行為)

第 17 条 条例第 18 条第 2 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 威圧的な言動等を用いて、長時間にわたり反復して、若しくは契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (2) 商品又はサービスの販売又は購入に関し、消費者の拒絶の意思表示があるにもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなく、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を反復して送信す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。
- (3) 商品又はサービスの販売に関し、消費者が電子計算機を用いて申込み又は承諾の意思表示をする場合において、電子計算機の画像面を介して意思表示の有無を確認する措置を講じることなく契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 消費者の年齢、収入等契約を締結する上で重要な事項について、事実と異なる内容の契約書等を作成して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反して執ように説得し、若しくは威圧的な言動等を用いて、その場において、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (6) 商品又はサービスを販売又は購入する目的で、無償又は著しい廉価のサービス又は商品の供給を行うことにより、消費者の心理的な負担を利用して執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 商品又はサービスの購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (8) 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をしないまま、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (9) 消費者の不幸を予言し、消費者の健康の不安又は老後の不安その他の生活上の不安をことさらにあおる等消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等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。
- (10) 商品又はサービスの販売に関し、消費者が過去に係わった取引に関する当該消費者の情報又は取引に関する情報を利用して消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、若しくは過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止するかのよう告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (11) 主たる目的が販売以外の目的である商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、商品若しくはサービスの購入若しくは販売の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (12) 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜におい

て、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、電話をし、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(条例第 18 条第 3 号の不当な取引行為)

第 18 条 条例第 18 条第 3 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 法律の規定が適用される場合に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させること。
- (2) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を設けた契約を締結させること。
- (3) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項を設けた契約を締結させること。
- (4) 消費者が購入又は販売の意思表示をした主たる商品又はサービスと異なるものを記載して、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書等を作成させること。
- (5) 消費者にとって、不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって供給される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させること。
- (6) 当該契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定める条項を設けた契約を締結させること。
- (7) 商品又はサービスの購入に伴って消費者が受ける信用が、その者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させること。
- (8) 債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為又は契約の目的物の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、若しくは瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる条項を設けた契約を締結させること。
- (9) クレジットカード、会員証、パスワード等の商品の購入又はサービスの提供を受ける際の資格を証するものが、第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当にその責任を負担させる条項を設けた契約を締結させること。

(条例第 18 条第 4 号の不当な取引行為)

第 19 条 条例第 18 条第 4 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、若しくは困惑させて預

金の払戻し、生命保険の解約又は借入れを受けること等により消費者等に金銭を調達させ、債務の履行をさせること。

- (3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは消費者等の関係人に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段により情報を流布する旨の言動を用い、心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (4) 契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (5) 消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行について執ように協力を要求し、又は協力をさせること。
- (6) 事業者の氏名若しくは名称若しくは住所について明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(条例第 18 条第 5 号の不当な取引行為)

第 20 条 条例第 18 条第 5 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、又は消費者からの再三の履行の督促に対して適切な対応をすることなく債務の履行を拒否し、若しくは引き延ばし、商品又はサービスを契約の趣旨に従って供給しないこと。
- (2) 法令の規定等により消費者に認められている財務書類の閲覧権、事実又は情報の開示を請求できる権利等の行使を拒否し、閲覧、開示等を拒むこと。
- (3) 継続的に商品又はサービスを提供する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は債務の履行が終了していないにもかかわらず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。

(条例第 18 条第 6 号の不当な取引行為)

第 21 条 条例第 18 条第 6 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に当たり、これを拒否し、黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に当たり、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思を待つことなく商品又はサービスの使用若しくは利用をさせて、契約の成立又は存続を強要すること。
- (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に当たり、手数料、送料、サービスの対価等法令上根拠のない要求をして当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は

存続を強要すること。

- (4) 継続的に商品又はサービスを提供する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金、損害賠償金等を要求し、威迫する等をして、契約の存続を強要すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、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又は契約の無効の主張に当たり、これを不当に拒否し、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、威迫する等をして契約の成立又は存続を強要すること。
- (6) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上の返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。

(条例第 18 条第 7 号の不当な取引行為)

第 22 条 条例第 18 条第 7 号に規定する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (1) 立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (2) 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (3) 販売業者等(商品若しくはサービスを販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。)の行為が、第 16 条から第 18 条までに規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していればそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (4) 与信契約等において、販売業者等に対して、生じている事由をもって消費者が正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

第 4 章 福島市民の消費生活を守る対策会議

(会長及び副会長)

第 23 条 対策会議に会長及び副会長を置き、委員の互選により選任する。

2 会長は、会務を総理し、対策会議を代表する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第 24 条 対策会議の会議は、会長が招集する。ただし、委員の任期満了等に伴い新たに組織された対策会議の最初に開催される会議は、市長が招集する。

- 2 会長は、対策会議の会議の議長となる。
- 3 対策会議の会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。
- 4 対策会議の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第25条 条例第34条第1項の苦情処理部会及び同条第3項の部会（以下「部会」という。）は、委員5人以内で組織する。

- 2 部会に部会長及び副部会長を置き、当該部会に属する委員の互選により選任する。
- 3 部会長は、部会の会務を総理し、調査審議の経過及び結果を対策会議に報告するものとする。
- 4 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるときは、その職務を代理する。
- 5 前条の規定は、部会の会議について準用する。
- 6 対策会議の決定により各部会の所掌に属することとされた事項については、当該部会の決定をもって対策会議の決定とすることができる。

第5章 消費者苦情の処理

(苦情処理の付議)

第26条 市長は、消費者から苦情の申出があった場合において必要があると認めるときは、苦情処理部会に対し、その苦情のあっせん又は調停について付議するものとする。

- 2 市長は、前項の規定による付議をしたときは、その旨を当該苦情の申出者及びその相手方となるべき事業者（以下「当事者」という。）に通知するものとする。

(苦情の処理等)

第27条 苦情処理部会は、前条第1項の規定により苦情のあっせん又は調停について付議されたときは、適切かつ迅速に処理を行うものとする。

- 2 前項の場合において、苦情処理部会は、必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、又は関係書類若しくは物件等の提出を求めることができる。
- 3 苦情処理部会は、あっせん又は調停において当事者間に合意が成立したときは、調書を作成し、その旨を市長に報告するものとする。あっせん又は調停において、当事者間に合意が成立せず、又はその見込みがなく、あっせん又は調停を打ち切ったときも、同様とする。

第6章 勧告及び公表等

(意見を述べる機会の付与の方式)

第28条 条例第17条第1項、第20条第1項、第37条第5項及び第7項並びに第38条第1項に規定する意見を述べ、証拠を提出する機会（以下「意見を述べる機会」という。）を付与する方式は、市長が口頭であることを認めたときを除き、意見を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出してするものとする。

- 2 意見を述べるときは、証拠書類等を提出することができる。

(意見書提出の通知)

第29条 市長は、意見を述べる機会を付与するときは、意見書、証拠書類等の提出期限（口頭による意見を述べる機会の付与を行う場合には、その日時）の7日前

までに、当該事業者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

- (1) 予定される勧告の内容及び根拠となる条例等の条項

- (2) 勧告の原因となる事実

- (3) 勧告に従わないときは、その旨及び勧告の内容が公表されること（条例第37条第7項にあっては、その旨が公表されること。）。

- (4) 意見書、証拠書類等の提出先及び提出期限（口頭による意見を述べる機会の付与を行う場合には、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）

- 2 市長は、勧告又は公表に係る事業者の所在が判明しない場合においては、前項の規定による通知を、その者の氏名、前項第4号に掲げる事項及び市長が前項各号に掲げる事項を記載した書面をいつでもその者に交付する旨を福島市公告式条例（昭和25年条例第25号）第2条第2項に定める掲示場に掲示（以下「掲示」という。）することによって行うことができる。この場合においては、掲示を始めた日から14日を経過したときに、当該通知がその者に到達したものとみなす。

(意見録取書の作成)

第30条 第28条第1項の規定により口頭による意見を述べる機会の付与を行う場合において、市長の指定する職員は、意見録取書を作成し、意見の要旨を明らかにしておかなければならない。

(意見書の不提出等)

第31条 市長は、正当な理由なく、提出期限までに意見書が提出されない場合又は口頭による意見を述べる日時に当事者が出頭しない場合には、改めて意見を述べる機会の付与を行うことを要しない。

(公表及び情報提供)

第32条 条例第13条、第15条第4項、第17条第2項、第20条第2項、第37条第6項及び第7項並びに第38条第2項の規定による公表は、掲示により行うほか、広く市民に周知できる方法により行うものとする。

- 2 条例第15条第5項、第16条第1項、第19条第2項及び第3項並びに第30条の規定による情報の提供は、掲示により行うほか、広く市民に周知できる方法により行うものとする。

(基準の公表)

第33条 条例第21条第2項及び第24条第3項の規定により基準を定めたときの公表は、掲示により行うほか、広く市民に周知できる方法により行うものとする。

第7章 補則

(身分証明書の携帯等)

第34条 条例第37条第2項の身分を示す証明書は、様式第7号のとおりとする。

(委任)

第35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。

附 則

- 1 この規則は、平成18年7月1日から施行する。
(福島市民のくらしを守る条例施行規則の廃止)
- 2 福島市民のくらしを守る条例施行規則(昭和51年規

則第8号)は、廃止する。

附 則 (平成26年6月30日規則第29号)
この規則は、公布の日から施行する。

福島市消費生活基本計画

(福島市消費者教育推進計画)

<令和3年度～令和8年度>

福島市市民・文化スポーツ部生活課消費生活センター
〒960-8601 福島市五老内町3番1号
TEL 024-525-3774
FAX 024-528-2478
