

# ○名古屋市消費生活条例

昭和 51 年 6 月 10 日

条例第 43 号

(改正 令和 2 年 3 月 26 日条例第 19 号)

## 目次

第 1 章 総則(第 1 条—第 6 条)

第 2 章 消費者の利益の確保

第 1 節 危害等の防止(第 7 条—第 9 条)

第 2 節 表示及び包装の適正化(第 10 条—第 15 条)

第 3 節 不適正な取引行為の防止(第 16 条—第 16 条の 4)

第 4 節 調査及び公表(第 17 条—第 18 条の 2)

第 3 章 消費者被害の救済(第 19 条・第 20 条)

第 4 章 消費者の自立と参加

第 1 節 消費者の自立の支援(第 20 条の 2—第 20 条の 4)

第 2 節 意見の反映等(第 21 条—第 21 条の 3)

第 5 章 総合的な施策の推進(第 22 条—第 29 条)

第 6 章 附属機関(第 30 条—第 38 条)

第 7 章 雑則(第 39 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、市、事業者等の果たすべき責務及び消費者等の役割を明らかにするとともに、消費者の地位の向上を促進するための基本的施策その他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確保することを目的とする。

### (基本理念)

第 2 条 消費生活に関する施策の推進は、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる事項が満たされること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主体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) 商品又はサービスによって、生命、身体又は財産が侵されないこと。
- (2) 商品又はサービスについて、適正な表示及び包装が行われること。
- (3) 商品又はサービスについて、不適正な取引行為が行われないこと。
- (4) 消費生活において、不当に受けた被害から、迅速かつ適正に救済されること。
- (5) 消費生活に関する必要な情報について、適切な提供を受けること。

(6) 消費生活に関する必要な知識について、教育を受け、及び学習する機会が提供されること。

(7) 消費生活に関する市の施策及び事業者の事業活動に、意見が十分反映されること。

2 消費生活に関する施策の推進は、市、消費者及び事業者の相互の信頼を基調として行われなければならない。

3 消費者の自立の支援に当たっては、商品又はサービスによる危害の防止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。

4 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の被害を未然に防止し、及び拡大を防止するため、迅速かつ適切に情報が提供されなければならない。

5 消費生活に関する施策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

6 消費生活に関する施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

#### (定義)

第2条の2 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 消費者 事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。

(2) 事業者 消費生活の用に供する商品又はサービスの供給に係る事業を行う者をいう。

(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。

#### (市の責務)

第3条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、市民の参加と協力の下に、この条例に定める施策その他の施策を総合的かつ効果的に実施する責務を有する。

#### (事業者等の責務)

第4条 事業者は、消費者に供給する商品又はサービスについて、危害の防止、表示、計量等の適正化、適切な情報の提供その他必要な措置を構ずるとともに、商品又はサービスに関して、又は消費者との間の取引に関して生じた苦情の処理に必要な体制の整備に努めなければならない。

2 事業者は、その供給する商品又はサービス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。

3 事業者団体(事業者が組織する団体をいう。以下同じ。)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消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

4 事業者及び事業者団体は、市が実施する市民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策に積極的に協力しなければならない。

### (消費者等の役割)

第5条 消費者は、その権利を生かし、自ら進んで消費生活に関する知識を修得するとともに、消費者相互の連携を図り、主体的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上の確保に積極的な役割を果たすものとする。

2 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の健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

### (環境への配慮)

第5条の2 市、消費者及び事業者は、消費生活と地球環境保全の調和を目指し、廃棄物の減量、資源の循環的な利用及びエネルギーの有効利用を促進することによって、環境に及ぼす影響に配慮した消費生活が営まれるよう、それぞれが積極的に努めるものとする。

### (関係行政機関への要請等)

第6条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上の確保のため必要があると認めるときは、関係行政機関の長に対し、協力を求め、又は適切な措置をとるべきことを要請するものとする。

2 市長は、市民の消費生活の安定及び向上の確保に関し、関係行政機関の長から要請を受けたときは、その施策に協力するものとする。

## 第2章 消費者の利益の確保

### 第1節 危害等の防止

#### (欠陥商品等)

第7条 事業者は、商品又はサービスについて、消費者の生命、身体又は財産に対する危害の防止及び財産上の不利益の防止のために必要な措置を講じなければならない。

2 事業者は、商品又はサービスが欠陥商品等(消費者の生命、身体若しく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若しくはサービス又は消費者に財産上の不利益を及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品若しくはサービスをいう。以下同じ。)であると認めたときは、直ちに当該商品又はサービスについて、その旨の発表、回収、改善その他必要な措置を講じなければならない。

#### (危害等の防止に関する調査及び情報提供)

第7条の2 市長は、消費者の生命、身体又は財産に対する危害の防止及び財産上の不利益の防止のため必要があると認めるときは、商品又はサービスについて、試験、検査、資料収集その他の調査を実施するものとする。

2 市長は、前項の規定による調査を実施し、当該商品又はサービスが欠陥商品等に該当する疑いが解消されないときは、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が欠陥商品等に該当しない旨についての説明又は関係資料の提出を求めることができる。

3 市長は、消費者の生命、身体又は財産に対する危害の防止及び財産上の不利益の防止のため必要があると認めるときは、第1項の規定による調査及び前項の規定による事業者の説明又は関係資料により得た情報を消費者に提供するものとする。

#### (危害等の防止に関する勧告)

第8条 市長は、商品又はサービスが欠陥商品等であると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに事業者に対し、当該商品又はサービスについて、その旨の発表、回収、改善その他必要な措置をとるよう勧告するものとする。

#### (重大な危害に対する緊急措置)

第8条の2 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、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氏名又は名称及び所在地その他必要な事項を公表しなければならない。

2 前項の規定による公表があったときは、当該商品又はサービスを供給する事業者は、直ちに第7条第2項に規定する措置をとらなければならない。

#### (危害防止のための警告表示)

第8条の3 事業者は、その供給する商品又はサービスの使用又は利用の方法によっては消費者の生命、身体又は財産に危害が発生するおそれがある商品又はサービスについて、当該危害の具体的内容、その発生を回避するための使用又は利用の方法その他必要な事項について、消費者にわかりやすく表示するよう努めなければならない。

第9条 削除

第2節 表示及び包装の適正化

#### (品質等の表示)

第10条 事業者は、その供給する商品について、消費者が正しく選択し、使用し、保存若しくは廃棄し、又は再利用若しくは再生利用することができるようにするため、供給する事業者の氏名又は名称及び所在地、成分、性能、用途その他の内容、保証の期間及び内容並びに部品の保有期間を適正に表示するよう努めなければならない。

2 事業者は、その供給するサービスについて、消費者がその内容又は取引条件を容易に識別し、かつ、適正に利用することができるようにするため、供給する事業者の氏名又は名称及び所在地、具体的内容、取引条件その他の表示すべき事項を適正に表示するよう努めなければならない。

3 市長は、法令に定めがあるものを除き、前2項に規定する表示事項について、規則で、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

#### (価格表示)

第11条 小売業を営む事業者及びサービスを供給する事業者は、消費者が商品又はサービスの選択を正しくできるようにするため、その価格又は料金を消費者にわかりやすく表示するよう努めなければならない。

2 市長は、法令に定めがあるものを除き、商品の単位量当たりの価格その他の価格の表示について、市長が定める小売業を営む事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

3 市長は、前項の規定により、事業者及び基準を定めたときは、これを告示するものとする。

#### (特殊な販売における事業者名等の表示)

第12条 事業者は、自動販売機により、又は訪問販売、移動販売その他の固定した店舗以外の場所における販売方法により商品又はサービスを供給しようとするときは、責任の所在を明らかにするため、事業者の氏名又は名称、所在地及び電話番号を消費者にわかりやすく表示しなければならない。

#### (包装の適正化)

第13条 事業者は、その供給する商品について、品質保全上必要な限度を超え、商品の内容を著しく誇張する等の過大な包装を行なわないよう努めなければならない。

2 事業者は、その供給する商品について、環境の保全及び廃棄され、又は再利用若しくは再生利用されるとき適切な処理に配慮した包装を行うよう努めなければならない。

3 市長は、法令に定めがあるものを除き、商品の包装について、規則で、事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

#### (表示及び包装に関する指導及び勧告)

第14条 市長は、事業者が第10条第3項、第11条第2項若しくは前条第3項の規定により定められた基準を守らないとき、又は第12条に規定する表示をしないときは、当該事業者に対し、その是正のために必要な措置をとるよう指導し、又は勧告するものとする。

第15条 削除

第3節 不適正な取引行為の防止

#### (不適正な取引行為の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間の取引に関し、次の各号に掲げる行為を行ってはならない

(1) 消費者の知識、能力又は経験の不足に乗じる等の不当な方法により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に著しい不利益を与える不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 契約に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為、又は消費者若しくはその関係人に対し、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不当に強要する行為

(4) 消費者の正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為、又は契約の解除権等の行使に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為

2 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他の信用の供与(以下「与信」という。)をすする契約(以下「与信契約」という。)において、当該与信を行う事業者は、前項各号に掲げる行為のほか、次の各号に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 加盟店(与信契約の条件又は原因となる商品又はサービスの販売に係る事業者で、与信を行う事業者と加盟店契約その他の提携関係にある者をいう。次号において同じ。)に対する審査及び管理を不当に怠ることによって消費者に不利益を与える行為

(2) 当該購入に係る加盟店に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、消費者又はその関係人に債務の履行を不当に強要する行為

3 市長は、前2項に規定する不適正な取引行為に該当する行為の基準を定め、これを告示するものとする。

#### **(不適正な取引行為に関する調査及び情報提供)**

第16条の2 市長は、前条に規定する不適正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、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査の結果、当該取引行為による被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、前項の規定による調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

#### **(不適正な取引行為に関する指導及び勧告)**

第16条の3 市長は、第16条第3項の規定により定められた基準に該当する不適正な取引行為を行っているとした事業者に対し、当該取引行為の是正のために必要な措置をとるよう指導し、又は勧告するものとする。

#### **(不適正な取引行為に対する緊急措置)**

第16条の4 市長は、事業者が行う不適正な取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがある場合において、当該不適正な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、速やかに、当該不適正な取引行為を行った事業者の氏名又は名称及び所在地その他必要な事項を公表するものとする。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、名古屋市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

#### **第4節 調査及び公表**

##### **(立入調査等)**

第17条 市長は、第7条の2、第8条、第8条の2、第14条、第16条の2、第16条の3又は前条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告を求め、又はその職員をして、事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他事業に関係のある場所に立ち入らせ、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に対し、質問させることができる。

2 市長は、前項に規定する措置を行うため、必要最小限度の数量の商品又は事業者がサービスを提供するために使用する物若しくはサービスに関する資料(以下「商品等」という。)の提出を求めることができる。

3 第1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。

4 市長は、第2項の規定により事業者から商品等の提出を受けたときは、当該事業者に対し、正当な補償を行うものとする。

##### **(公表)**

第18条 市長は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。

(1) 第7条の2第2項の規定による求めに応じず、又は虚偽の説明若しくは関係資料の提出をしたとき。

(2) 第8条、第14条又は第16条の3の規定による勧告に従わないとき。

(3) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をしたとき、又は同項の規定による立入調査を拒んだとき、若しくは同項の規定による質問に対して答弁を拒み、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

(4) 前条第2項の規定による商品等の提出をしなかったとき、又は虚偽の商品等の提出をしたとき。

2 市長は、前項の規定による公表をしようとする場合において、当該公表が第16条の3に係るものであるときは、あらかじめ、名古屋市消費生活審議会の意見を聴くものとする。

#### (意見の聴取)

第18条の2 市長は、前条の規定による公表をしようとする場合は、当該事業者に対して、あらかじめその旨を通知し、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由がなく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明で通知できないときは、この限りでない。

### 第3章 消費者被害の救済

#### (苦情の処理)

第19条 事業者は、商品又はサービスに関して、又は消費者との間の取引に関して生じた苦情を、自ら、又は他の事業者と共同して、適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、前項の苦情で関係者間において解決に至らなかったものについて、消費者から申出があったときは、その解決のために必要なあっせんその他の措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項に規定するあっせんその他の措置を講ずるに当たって必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に対し、説明又は関係資料の提出を求めることができる。

4 市長は、第2項の規定によるあっせんその他の措置によっては当該苦情の解決が困難であると認めるときは、名古屋市消費生活審議会のあっせん又は調停に付するものとする。

#### (消費者訴訟の援助)

第20条 市長は、商品又はサービスに関して、又は消費者と事業者との間の取引に関して生じた苦情について消費者が当事者となる訴訟(以下「消費者訴訟」という。)において、当該訴訟が次の各号に掲げる要件を満たすときは、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) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある苦情に係るものであること。

(2) 当該訴訟費用の額が損害の額を超え、又は超えるおそれがある等当該消費者が援助を受けなければ当該訴訟を提起し、維持し、又は応訴することが困難であること。

(3) 名古屋市消費生活審議会のあっせん又は調停の手続を経た苦情に係るものであること。

(4) 名古屋市消費生活審議会が援助を適当であると認めたものであること。

2 前項に規定する消費者訴訟に要する費用として貸し付ける資金は、無利息とする。

3 市長は、第1項の規定により貸付けを受けた者が、訴訟の結果、当該貸付金の額以上の金額を得ることができなかつたときその他貸付金を返還させることが適当でないとき、当該貸付金の全部又は一部の返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、消費者訴訟の援助に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第4章 消費者の自立と参加

### 第1節 消費者の自立の支援

#### (情報の提供)

第20条の2 市は、この条例の他の規定に定めるもののほか、消費者が経済社会の変化に対応し、主体的かつ合理的な消費生活を営むため、必要な情報を収集し、適切に消費者に提供するものとする。

#### (消費者教育の推進)

第20条の3 市は、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むため、必要な教育に係る施策を推進するものとする。

#### (学習条件の整備)

第20条の4 市は、消費者が自ら進んで消費生活に関する知識について学習するため、必要な条件の整備を行うものとする。

### 第2節 意見の反映等

#### (意見の反映)

第21条 市長は、消費者行政の推進に当たっては、広く消費者の意見、要望等を把握し、市長の施策に反映させるよう努めるものとする。

#### (消費者と事業者の交流の機会の確保)

第21条の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、消費者と事業者の交流の機会の確保に努めるものとする。

#### (市長への申出)

第21条の3 市民は、この条例に定める市又は市長の措置がとられていないため、又はこの条例に違反する事業者の事業活動により、消費生活上の支障が発生し、又は拡大するおそれがあると認めるときは、市長に対して、その旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを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支障が広く市民の消費生活に影響を与えるものであると認めるときは、適切な措置をとるものとする。

## 第5章 総合的な施策の推進

#### (体制の充実)

第22条 市は、消費者行政の総合的推進を図るために必要な体制の強化及び充実に努めるものとする。

#### (試験等の実施)

第23条 市長は、消費者行政を推進し、及びその実効を確保するため、必要に応じ、商品又はサービスの試験、検査、資料収集その他の調査を実施し、それにより得た情報を消費者に提供するものとする。

#### (適正計量の確保)

第24条 市長は、消費者と事業者との間の取引に際して適正な計量が確保されるようにするため、必要な措置を講ずるものとする。



#### (生鮮食料品の供給の確保)

第25条 市長は、市民の消費生活の向上を図るため、生鮮食料品の供給の確保及びその価格の安定に努めるものとする。

#### (事業者に対する指導)

第26条 市長は、この条例に定めがあるもののほか、必要に応じて事業者又は事業者団体に対し、市民の消費生活の安定及び向上を確保するために必要な措置を講ずるよう指導するものとする。

#### (消費生活安定協定)

第27条 市長は、必要があると認めるときは、事業者又は事業者団体が行う市民の消費生活の安定及び向上の確保のための措置に関し、事業者又は事業者団体との間に協定を締結するものとする。

2 市長は、前項の協定が締結されたときは、その内容を公表するものとする。当該協定が変更され、又は解除されたときも、また同様とする。

第28条 削除

#### (消費者行政計画)

第29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の施策について、総合的な計画を策定するものとする。

2 市長は、前項に規定する計画の策定に当たっては、必要に応じて名古屋市消費生活審議会の意見を聞くものとする。

### 第6章 附属機関

#### (消費生活審議会)

第30条 市長の附属機関として、名古屋市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会の所掌事務は、次のとおりとする。

(1) 市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について調査審議し、その結果を市長に答申すること。

ア 市民の消費生活の安定及び向上の確保のための施策に関する基本的事項又は重要事項に関すること。

イ 第16条の4第2項及び第18条第2項に規定する公表の適否に関すること。

ウ 第20条第1項に規定する消費者訴訟に対する援助の適否の認定に関すること。

(2) 第19条第4項の規定により市長から付託された苦情についてあっせん又は調停を行うこと。

3 審議会は、前項第1号アに掲げる事項について、必要があると認めるときは、市長に意見を述べることができる。

4 市長は、第10条第3項、第11条第2項、第13条第3項及び第16条第3項に規定する基準の設定、変更及び廃止をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮問しなければならない。

第31条 審議会は、委員20人以内をもって組織する。

2 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

(1) 学識経験者

(2) 消費者

(3) 事業者(事業者が法人である場合は、その代表者)又は事業者団体の代表者

3 委員の任期は2年とし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、後任者が委嘱されるまでの間は、その職務を行なう。

4 特別の事項を審議するため必要があるときは、審議会に臨時委員を置くことができる。

5 審議会には、必要に応じ、小委員会を置くことができる。

第32条 審議会に会長を置き、委員の互選によって定める。

2 会長は、会務を総理し、会議の議長となる。

3 会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員がその職務を代理する。

第33条 審議会の会議は、会長がこれを招集する。

2 審議会は、委員の半数以上の者の出席がなければ、会議を開くことができない。

第34条 審議会の庶務は、スポーツ市民局において行う。

第35条 前3条に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会にはかって定める。

第36条から第38条まで 削除

## 第7章 雑則

### (委任)

第39条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 附 則

この条例は、昭和51年7月1日から施行する。

#### 附 則(平成6年条例第7号)

この条例は、平成6年4月1日から施行する。

#### 附 則(平成9年条例第29号)

この条例は、平成9年10月1日から施行する。

#### 附 則(平成11年条例第31号)

この条例は、平成12年4月1日から施行する。

#### 附 則(平成16年条例第71号)

1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

2 この条例の施行前にこの条例による改正前の名古屋市消費生活条例(以下「改正前条例」という。)の規定により名古屋市消費者苦情処理委員会がした調停その他の行為は、この条例による改正後の名古屋市消費生活条例(以下「改正後条例」という。)の相当規定により名古屋市消費生活審議会がした調停その他の行為とみなす。

3 この条例の施行の際現に改正前条例の規定により名古屋市消費者苦情処理委員会に対してされている調停の付託その他の手続は、改正後条例の相当規定により名古屋市消費生活審議会に対してされた手続とみなす。

#### 附 則(令和2年条例第19号)抄

この条例は、令和2年4月1日から施行する。