

目次

- 第1章 総則（第1条—第7条）
- 第2章 消費生活の安全の確保（第8条—第12条）
- 第3章 消費者被害の救済（第13条）
- 第4章 消費者の自立支援（第14条・第15条）
- 第5章 大津市消費生活審議会（第16条—第18条）
- 第6章 雑則（第19条・第20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、市並びに事業者及び事業者団体（以下「事業者等」という。）の責務並びに消費者及び消費者団体（以下「消費者等」という。）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 前条の目的を達成するための市の基本的かつ総合的な施策（以下「消費者施策」という。）は、市、事業者等及び消費者等の相互の信頼を基調として、かつ、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、次に掲げる消費者の権利が尊重され、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） 消費生活に係る商品又は役務によって生命、健康及び財産を侵されないこと。
- （2） 消費生活に係る商品又は役務について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- （3） 消費生活において消費者の個人情報保護されること。
- （4） 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること。
- （5） 消費生活において必要な情報及び教育の機会が提供されること。
- （6） 消費者施策に消費者の意見が反映されること。

2 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。

3 消費者施策は、高度情報通信社会及び国際化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。

（市の責務）

第3条 市は、前条に規定する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（以下「基本理念」という。）にのっとり、消費者施策を推進する責務を有する。

- 2 市は、市民と協働して消費者施策を実施するよう努めるものとする。
- 3 市は、消費者施策の実施に当たっては、市民の意見を反映することができるよう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と向上を図るため自主的に推進する調査、学習等の活動に対して、必要な支援を行うよう努めるものとする。

（国及び他の地方公共団体との相互協力）

第4条 市は、消費者施策の策定に当たっては、国及び滋賀県（以下「県」という。）と役割を分担し、国及び県の施策との整合性の確保を図るとともに、消費者施策の実施に当たっては、必要に応じて、国、県又は他の地方公共団体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力

を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

- 2 市は、国、県又は他の地方公共団体が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、これに応ずるものとする。

（事業者等の責務）

第5条 事業者等は、基本理念にかんがみ、事業者の供給する商品及び役務について、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、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 消費者の個人情報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) 消費者施策に積極的に協力すること。

- 2 事業者等は、消費者の意向を事業活動に反映させるよう努めるとともに、事業者が供給する商品及び役務について品質等を向上させ、事業者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。

（消費者等の役割）

第6条 消費者は、自ら進んで、消費生活に関して、必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

- 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7条 事業者等は、消費生活に係る商品及び役務の供給に当たっては、省資源及び省エネルギーに配慮し、廃棄物の発生の抑制並びに商品の再使用及び再資源化の促進に寄与するよう努めるとともに、環境物品等（国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第2条第1項に規定する環境物品等をいう。以下同じ。）を選択するよう努めるなど、環境への負荷の少ない事業活動の推進に努めなければならない。

- 2 消費者は、省資源及び省エネルギーに配慮し、ごみの減量並びに不用品の再使用及び再資源化の促進が図られるよう努めるとともに、環境物品等を使用するなど、環境への負荷の少ない消費生活の推進に努めなければならない。

- 3 市は、消費生活における環境への負荷の低減に関し、知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

第2章 消費生活の安全の確保

（市長による情報の収集、提供等の施策）

第8条 市長は、商品又は役務によって生じる危害を防止するため、生命、健康又は財産に危害を及ぼすおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供その他必要な施策を講ずるものとする。

（不当な取引行為の禁止）

第9条 事業者等は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの（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、不実のことを告げ、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、執ように説得す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) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- (3) 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、又は契約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
- (4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、又は解除、取消し等によって生ずる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) 消費者に対し、商品若しくは役務の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販

売等をする事業者からの商品又は役務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、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強要する行為
（不当な取引行為に関する調査）

第10条 市長は、事業者等が不当な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、その実態等について調査を行うことができる。

2 市長は、前項の規定に基づく調査の実施に当たっては、必要に応じて、滋賀県知事（以下「知事」という。）に対し協力を求め、連携を図るものとする。
（指導等）

第11条 市長は、前条第1項の規定による調査をした結果、事業者等が第9条の規定に違反していると認めたときは、知事に対しその旨を通報するとともに、当該事業者等に対しその改善のために必要な措置を執るべきことを指導することができる。

2 事業者等は、前項の規定による市長の指導に基づいて講じた措置及びその結果について、速やかに市長に報告しなければならない。

3 市長は、第1項の規定により事業者等に対し指導をするに当たっては、知事との連携を図るとともに、当該事業者等が正当な理由なくその指導に従わないときは、知事に対し適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

（不当な取引行為に関する情報の提供）

第12条 市長は、事業者等が不当な取引行為を行っている疑いがあると認める場合において、消費者の被害の発生及び拡大の防止のために必要があると認めるときは、当該不当な取引行為の方法及び内容に関する情報（氏名又は名称その他の当該事業者等を特定することができる情報を除く。次項において同じ。）を市民に提供することができる。

2 市長は、第10条第1項の規定による調査を行った結果、事業者等が不当な取引行為を行っている認められ、かつ、当該事業者等が使用する氏名又は名称が虚偽又は架空のものであることが判明した場合は、当該不当な取引行為の方法及び内容に関する情報並びに当該事業者等が使用している虚偽又は架空の氏名又は名称に関する情報を市民に提供することができる。

第3章 消費者被害の救済

（苦情等の処理）

第13条 事業者等は、商品又は役務の供給その他事業者等と消費者との取引に関して生じた消費者の苦情又は相談（以下「苦情等」という。）に誠意をもって応じ、これを適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、消費者から苦情等の申出があったときは、当該苦情等を解決するために必要な助言、あっせん等の措置を講ずるものとする。

3 市長は、前項の規定による措置を講ずるために必要があると認めるときは、事業者等又は関係者に対し、資料の提出、報告又は説明を求めるとともに、必要な調査を行うことができる。

第4章 消費者の自立支援

（教育啓発活動の推進）

第14条 市は、消費者が的確な価値判断能力及び適正な選択能力を有し、自ら消費生活の安定及び向上を図ることができるよう、学校、地域、家庭その他様々な場を通じて消費生活に関する知識の普及、情報の提供等教育啓発活動を推進するとともに、消費者の自主的な学習のために必要な支援を行うよう努めるものとする。

（平27条例104・旧第15条繰上）

（消費者団体への支援）

第15条 市長は、消費者団体による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促進するため、活動及び交流の場の提供、消費者団体の活動内容に関する情報の発信その他必要な支援を行うものとする。

（平27条例104・旧第16条繰上）

第5章 大津市消費生活審議会

（設置）

第16条 市長の諮問に応じ、市民の消費生活の安定及び向上を図るための重要事項を調査審議

するため、大津市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、前項に規定する事項に関し、市長に意見を述べることができる。

（平27条例104・旧第17条繰上）

（組織）

第17条 審議会は、委員10人以内をもって組織する。

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） 消費者団体の代表

（3） 事業者等の代表

（4） 関係行政機関の職員

（5） 市長が行う委員の公募に応募した市民

3 前項第5号の規定にかかわらず、公募を実施しても応募者がなかったとき、又は適任者がなかったときは、同号に掲げる者のうちから委員を委嘱しないことができる。

4 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、第2項第5号の委員を除き、再任されることができる。

（平27条例104・旧第18条繰上）

（委任）

第18条 この章に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

（平27条例104・旧第19条繰上）

第6章 雑則

（適用除外）

第19条 第8条の規定は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（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章及び第3章の規定は、医師、歯科医師その他これら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。

（平26条例75・一部改正、平27条例104・旧第20条繰上）

（委任）

第20条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

（平27条例104・旧第21条繰上）

附 則

この条例は、平成21年4月1日から施行する。ただし、第5章の規定は、規則で定める日（平成21年7月1日—平成21年規則第132号）から施行する。

附 則（平成26年9月24日条例第75号）

この条例は、平成26年11月25日から施行する。

附 則（平成27年12月24日条例第104号）抄

（施行期日）

1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。