

事業者指導・被害救済システムの在り方について

(報 告)

平成 14(2002)年 6 月 21 日

横浜市消費生活審議会

目次

はじめに	1
第1章 事業者指導・被害救済システムの現状と課題.....	3
第1節 消費生活を取り巻く状況の変化と条例活用の必要性.....	3
1 消費生活相談の現状と課題	
(1) 消費生活相談の現状	
(2) 消費生活相談体制の課題	
2 裁判外紛争処理機関とその必要性	
3 今後の取り組み	
第2節 横浜市における現状と今後の方向.....	9
1 消費生活総合センターでの相談処理の現状	
2 条例上の事業者指導の現状と活性化策	
3 条例上の被害救済システムの現状と活性化策	
第2章 事業者指導の在り方.....	12
第1節 事業者指導活性化のための方策.....	12
1 条例第40条に基づく助言・その他の措置	
2 主に条例第28・29・30条に基づく事業者指導	
3 連動（連携）システムの確立	
第2節 事業者指導の実施手続の整備.....	15
1 実施に向けた手続	
2 実施に必要な条件	
3 公表	
第3節 他機関等との連携.....	18
1 国・神奈川県等との連携	
2 事業者団体との連携	
3 他部局との連携	
第3章 被害救済システムの在り方.....	20
第1節 付託の要件・手続の整備.....	20
1 実施主体	
2 手続	
3 被害救済手続への付託要件	
4 被害救済手続の審議会結果公表	
第2節 被害救済部会の活用.....	23

第4章 事業者指導・被害救済システム支援策としての情報提供及び情報収集.....	24
第1節 市民等への情報提供及び情報収集.....	24
第2節 事業者（団体）への情報提供及び情報収集.....	25
第3節 他機関への情報提供及び情報収集.....	25
第5章 緊急に実施すべき課題.....	26
おわりに	28
(参 考)	
審議経過	30
第3次横浜市消費生活審議会委員名簿	32
横浜市消費生活条例	33
横浜市消費生活条例施行規則.....	45
消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態調査.....	57

はじめに

平成 12 年 9 月に発足した第 3 次横浜市消費生活審議会は、第 1 次審議会（平成 8, 9 年）の「消費者の主体的活動への支援の在り方」、および第 2 次審議会（平成 10, 11 年）の「消費者被害の未然防止の在り方について」の検討を踏まえつつ、新たに「事業者指導及び被害救済システムの在り方について」の審議を行うことになった。それは、年々増加する消費者苦情・相談と、一層悪質化する事業者に対処するため、被害の拡大防止や根本的な対策としての、事業者に対する不当な取引の是正を求める指導を行い、また、より実質的な消費者被害救済を可能とするシステムを築くことが何より不可欠と考えたからである。

既に第 2 次審議会においても、消費生活条例を適用した事業者指導の実施や被害救済部会の活用については部分的に検討されたが、今次の審議会においては実効的な消費者行政を行い得るための事業者指導および被害救済システムの在り方に関し、より重点化した審議を行うため、被害救済部会を専門部会として組み替えて検討することにした。審議会は平成 12 年 11 月に、「事業者指導・被害救済システム活性化専門部会」を設置し、平成 13 年 1 月より 12 回にわたる審議を行ってきた。その過程では、消費者被害救済の第一線にある消費生活相談員からの、あるいは近隣自治体の消費者政策担当者、業界の顧客対応関係者らからのヒアリングを鋭意行い、慎重にかつ活発に審議を重ねた。

審議の核心は、消費生活総合センターに寄せられる消費者からの苦情相談を、いかに条例による事業者指導へと結び付けていくか、また、被害救済部会の行う条例に基づくあっせん・調停を稼働させる方向へとつなげていくかであった。

また、地理的に本課とセンターがやや離れていることもあるが、両者の密接な連動によってこそこれらの課題は乗り越えられるべきであり、その強固なパイプを築くことも不可欠との認識で審議は進められた。

以下は、その審議の結果をとりまとめた報告である。

第1章 事業者指導・被害救済システムの現状と課題

第1節 消費生活を取り巻く状況の変化と条例活用の必要性

1 消費生活相談の現状と課題

(1) 消費生活相談の現状

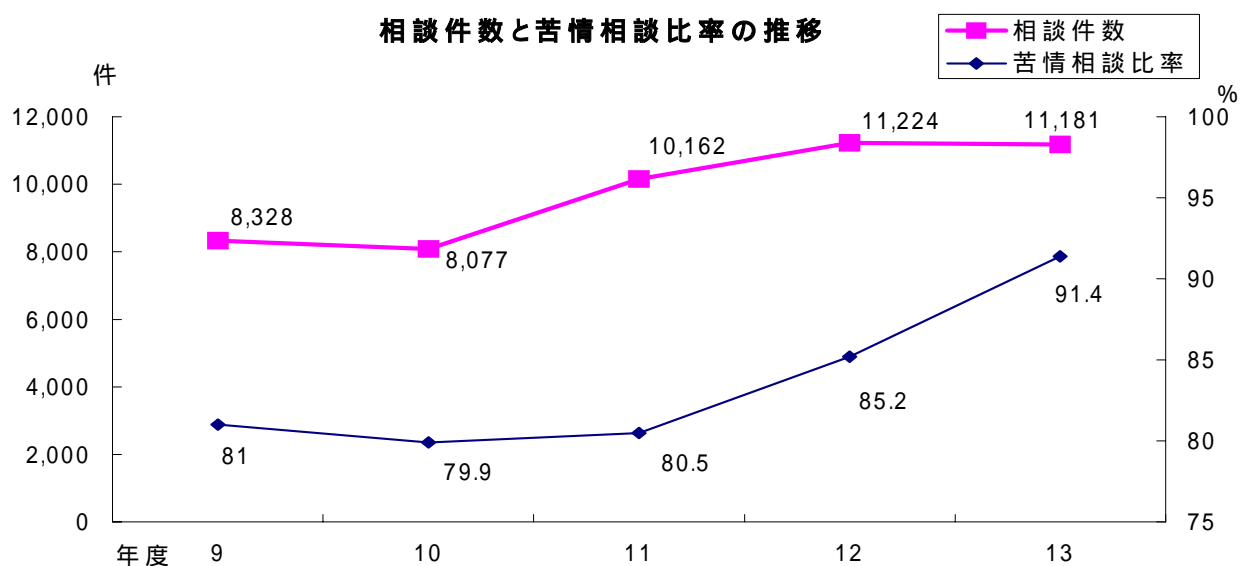
近年の少子高齢化，国際化，規制緩和の進展や IT（情報技術）のめざましい進歩によって，市民の消費生活は様々な面において大きな影響を受けている。このような社会経済状況の変化に伴い，消費者ニーズの多様化や消費生活の向上を求める意識の高まりとも相俟って，多種多様な商品やサービスが登場し，その販売形態も多様化・複雑化してきている。これは，全国消費生活相談件数（消費生活年報 2001・国民生活センター編）が対前年度比 10.6% 増となっているばかりでなく，消費者相談・苦情相談（注）件数の著しい増加傾向にも反映されている。

横浜市の場合も同様で，平成 13 年度の横浜市消費生活総合センター（以下「センター」）の消費生活相談の概況からうかがえる。

相談件数

相談件数は，全体で 11,181 件となっており，12 年度（11,224 件）と比較すると横ばいの状況にあるが，苦情相談が 10,222 件と全体の 91.4% を占め，その比率も増加傾向にある。（以下「図 1」参照）

< 図 1 >



（注）消費生活相談・苦情相談 国民生活センターの分類。

相談内容

苦情相談の中でも、「契約・解約」「販売方法」「価格・料金」に関する相談が多くを占めており、この上位3形態で全体の7割を超えている。中でも、前年度と比較して、「販売方法」に関する相談件数増が目立っている。

その中では、インターネットなどIT（情報技術）の急速な普及を反映した「通信販売」や、繁華街の路上で声をかけるなど、商品や役務の販売目的を隠して消費者に近づき、喫茶店や営業所などで売買契約を結ばせるいわゆる「キヤッチセールス」の件数が増加している。

特に「通信販売」における、携帯電話の「ワン切り」等による情報料の不当請求やインターネットのアクセスポイントがダイヤルQ2や国際電話の番号に書き換えられてしまい、使った覚えのない国際電話料金が請求されるなどの「オンライン等関連サービス」「電話サービス」に関する相談が13年度は急激に増加した。

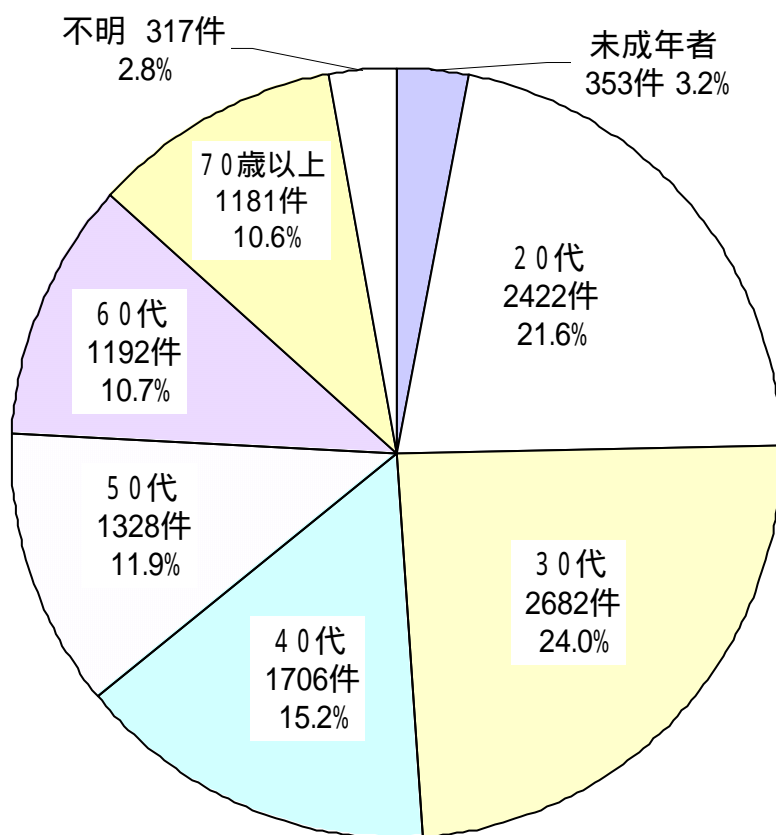
近年の相談傾向

年代別では、20・30歳代の相談件数は依然として40数パーセントを占めている（「図2」参照）ものの、その伸び率は頭打ち傾向にある。（「図3」参照）一方、過去5年間で60歳代の相談件数は57%増、70歳以上の年代の相談件数は132%増となっており、この間の平均伸び率が46%である（「図4」参照）ことを考えると、高齢化の進展と相俟って高齢者の消費者トラブルは急増傾向にある。また、規制緩和やITの進展による販売形態の多様化・複雑化に伴い、消費者と事業者との情報量や交渉力の格差が依然として解消されていない状況の中で、なお潜在的な消費者被害も深刻化していると思われる。

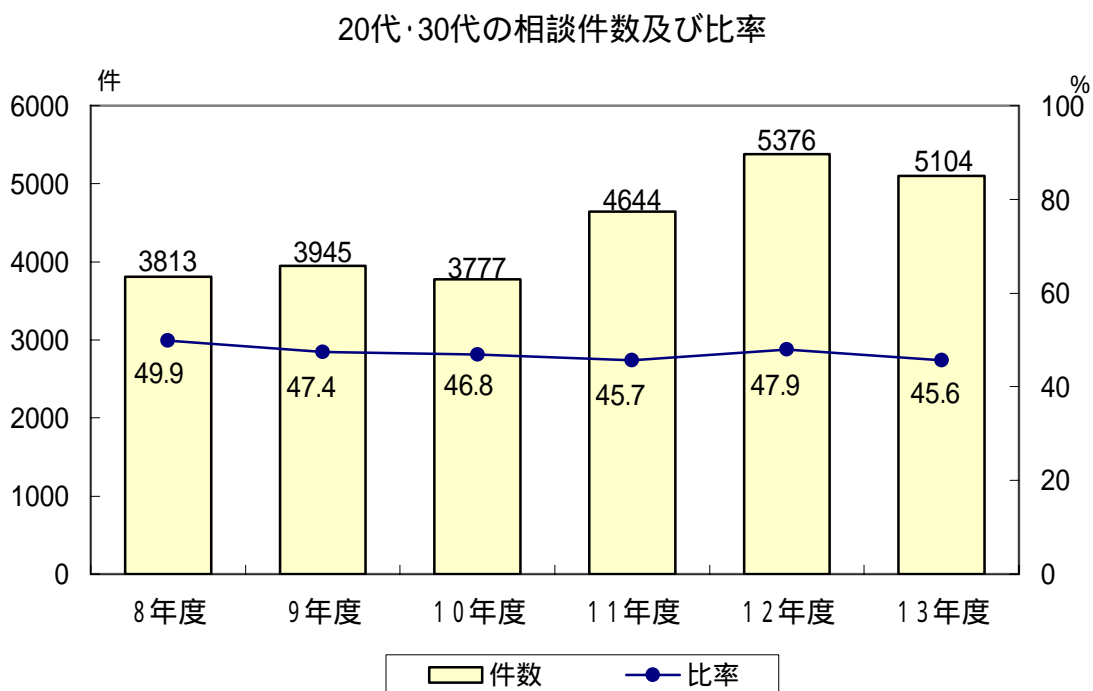
さらに、年代別の相談件数における前年度比較では、10歳代・70歳以上の相談件数が特に増加している傾向にある。（「図5」参照）

中でも70歳代以上の相談において、閉めきった会場等に主に高齢者を集め、日用品等をただ同然に配って雰囲気盛り上げ、最終的には高額な商品売りつけるいわゆる「SF（催眠）商法」に関する相談が目立っている。

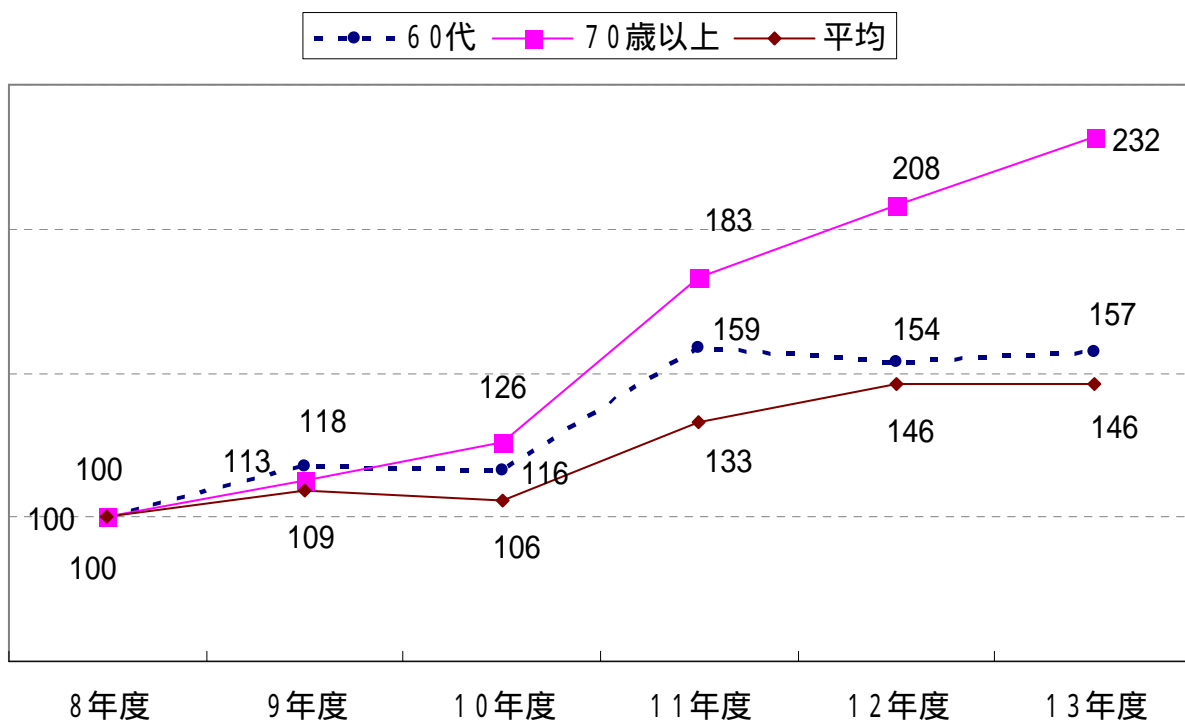
< 図 2 > 年代別相談件数比率（13年度）



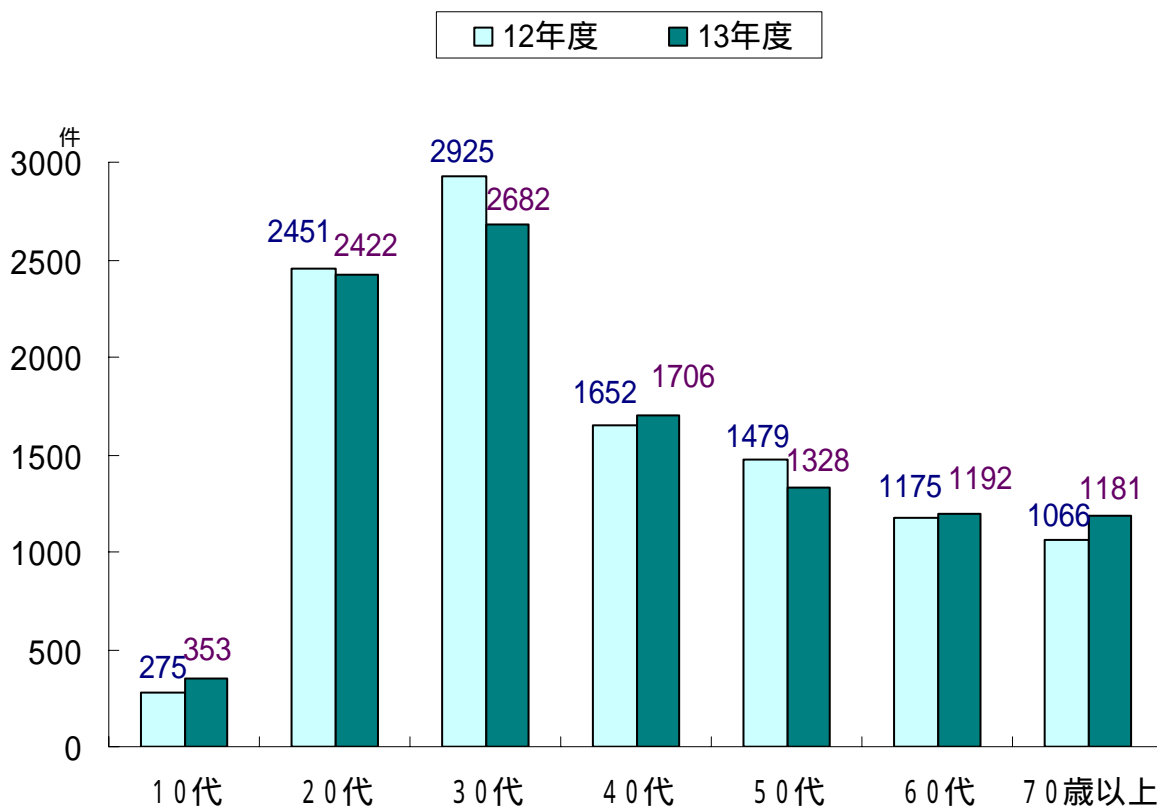
< 図 3 > 20代・30代の相談件数及び比率の推移



< 図 4 > 60代及び70歳以上相談件数伸び率の推移 (H8 = 100)



< 図 5 > 年代別相談件数比較



(2) 消費生活相談体制の課題

現在の横浜市の消費生活相談体制は、上大岡にあるセンターと18区役所(週2日、4区のみ週3日)に相談窓口が設置され、18区では相談員1人体制で全相談を受け付け処理している。相談件数の増加に加え、複雑・多様化した相談に応じるには、高い専門的な知識・能力も求められ、現相談体制では不十分といわざるを得ない。

さらに特記すべき点として、神奈川県では県民センター「県民の声・相談室」で行っている横浜市域の消費生活相談が、平成13年度末をもって廃止される予定であり、今後横浜市が市域における消費生活相談を全面的に担うことになる。

こうした状況を踏まえると、横浜市としては消費者契約法等の制定・改正された法律を活用し、さらに横浜市消費生活条例(以下「条例」)を有機的かつ効果的に運用しつつ、市民の消費者被害の救済及び未然・拡大防止を一層図らなければならない。そのためには、センター相談体制の検討が大きな課題となる。

2 裁判外紛争処理機関とその必要性

横浜市消費生活相談概況に示されているとおり、今後もさまざまな商品や役務、販売形態の登場により、解決困難な消費生活上の苦情や被害(以下「紛争」)が多数発生することが予想される。

その救済を図る方策としては、強制力を有する司法(裁判所)による処理・解決がある。

しかし、司法による解決は、紛争の内容によって時間や費用、利便性の問題などがあるため、簡便かつ短期間に法的安定性を回復し難い面がある。

横浜市消費生活審議会(以下「審議会」)が横浜市経済局消費経済課(以下「消費経済課」)とともに、平成13年10月に横浜市市政モニターを対象に実施した「消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態調査」(巻末参照)における回答では、紛争解決の方法として「裁判所以外の機関による解決」が多数を占めた。

その理由としては「簡単に利用できる」「費用がかからない」が最も多く、その窓口としては「消費生活総合センター」が第1位となっている。

そこで近年、簡易・迅速・低廉に利用できる裁判手続以外の紛争処理機関(以下「裁判外紛争処理機関」)が注目されている。

平成 13 年 4 月 1 日から施行された消費者契約法でも、その法案に対する衆・参両院の附帯決議の中で裁判外紛争処理機関の充実・強化を図り、積極的に活用することが求められているなど、その必要性は高まっており、また、平成 13 年 6 月 12 日に出された「司法制度改革審議会意見書」においても、裁判外紛争処理機関が「国民にとって裁判と並ぶ魅力的な選択肢となるようその拡充・活性化を図るべきである」としている。

裁判外紛争処理機関は、ADR (Alternative Dispute Resolution) とも呼ばれ、裁判外の紛争処理としてあっせん・調停・仲裁などを行っている機関の総称である。たとえば消費者トラブルの解決に関しては、国民生活センター、消費生活センター、民間型製品分野別紛争処理機関(PLセンターなど)、あるいは専門家によるあっせん・調停・仲裁などを行う条例上の被害救済部会(苦情処理委員会)などが考えられる。これらのADRは、法律に依拠しつつも裁判所と比べて費用をかけずに短時間のうちに、両当事者の利害を調整してあっせん・調停・仲裁などをする点で、消費者にとって有益である。その意味で、センターや被害救済部会などの充実が求められている。

3 今後の取り組み

市政モニターに対する調査結果にもあるように、センターは、これまでも、「消費者と事業者との間の情報力及び交渉力の格差」を補う、消費者の保護・被害救済・啓発のための窓口として、大きな役割を果たしてきた。相談体制の強化・充実とともに、センターで解決困難となった相談について、今後は、条例に基づいた被害救済部会におけるあっせん・調停に対する取り組みが、特に必要である。

また同時に、市民の消費者被害の未然・拡大防止を一層図っていくためには、不当な取引行為と認められた事業活動を行う事業者に対する条例上の指導に積極的に取り組むことも横浜市の消費者行政として必要である。

以下では、その点に関し横浜市の現状等について述べる。

第2節 横浜市における現状と今後の方向

1 消費生活総合センターでの相談処理の現状

前述のとおりセンターで受けている消費生活相談件数が年々増加傾向にあり、その内容も多様化・複雑化してきている。

横浜市の消費生活相談については、第2次消費生活審議会（平成10年10月～12年9月）においても相談体制の在り方が議論されている（具体的な内容及び実態については、報告「消費者被害の未然防止等の在り方について」第2部・第2章参照）。

現在、センターでの相談処理は、横浜市消費生活条例第40条の規定「助言その他の措置」（注）に依拠して、市民の多種多様な相談に対し個別の消費者被害の救済を行うとともに、必要な時は事業者に対し説明・報告・資料の提出を求めてきた。

しかしながら、センターの相談処理に対して、事業者が理解を示さない場合や、消費者が納得しないときなどの場合、「助言その他の措置」には一定の限界がある。

そこで、センターにおける相談処理に実効性を持たせるためには、センター相談員が行う相談処理をバックアップするという面においても、センターのみでは対応困難な事例を、条例に依拠した市の事業者指導や被害救済システムに結びつけることが必要である。

（注）第40条 市長は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの救済のために必要な当該消費者への助言その他の措置をとるものとする。

2 市長は、前項の措置をとるために必要があると認めるときは、当該被害にかかる事業者その他の関係人に対して、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

2 条例上の事業者指導の現状と活性化策

1で触れた条例第40条の規定は、条例上の区分では「消費者被害の救済」にあたり、「適正な事業活動の確保」に相当する箇所は別に規定されている。後者に関しては、主に第28条の「不当な取引行為に関する調査及び情報提供」、第29条の「不当な取引行為についての勧告等」、そして第30条の「不当な取引行為の

公表」がある。

今後は、センターによる第40条の規定による対応とともに、これらの第28条から第30条までの規定による市長権限に基づいて、適正な事業活動の確保のために事業者指導を速やかに実施することが、急務となっている。

横浜市では、条例制定後既に5年を経過しているにもかかわらず、これまでは、これらの条項を適用した事業者指導は、実施されていない。

第2次審議会報告の中でもこのことについて触れており、今後の相談状況などの変化により消費者が悪質事業者と接触する機会が増えることが予想されるので、実施可能な部分から事業者指導を具体化すべきであると提言され、第3次審議会への継続的な審議課題と位置付けられている。また、「消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態調査」(前述)の回答でも、「悪質事業者への権限ある対応」への要望が市民から数多く出されている。

これらの状況の中、条例を適用した事業者指導を実施するためには、センターと消費経済課の役割(例えば、センターから消費経済課に案件をあげるシステムなど)の整理、指導対象事業者の選定基準、事業者調査・指導・是正勧告に至る手続きの細目を定めた実施要領の策定など実施体制の整備、について詳細な検討・調整を図ることが急務である。

また、特定商取引法などの法に基づく指導権限(業務停止命令・罰則あり)は県知事にあるため、これらの案件に対応するためには東京都や神奈川県へつなげるシステムの構築や、首都圏の他都市(または他機関)との連携も課題となる。

以上が条例を適用した事業者指導の活性化策の概要である。

より具体的な考え方は第2章の中で整理する。

3 条例上の被害救済システムの現状と活性化策

条例第41条の規定では、第40条の処理の中でその解決が困難な相談について専門家等によるあっせん・調停を審議会に付託することができることとされている。

「被害救済システム」とは、ただ単に審議会に設置されている消費者被害救済部会(以下「被害救済部会」)によるあっせん・調停機能のみを指すのではなく、センターにおける相談処理から被害救済部会におけるあっせん・調停、そして訴訟の援助までに至る一連の流れを指している。条例では第40・41条のほかに、

第42条から45条までが該当するが、特にこのシステムを「どのように実効性を持って動かすことができるか」ということが問題となる。

審議会に設置されている被害救済部会は、平成8年10月の条例施行以降、数回開催された経緯はあるが、本来のあっせん・調停を行う目的での開催はされていない。しかし、今後はADRの必要性（第1節2参照）などにより、被害救済部会を開催し、積極的にあっせん・調停に取り組むことがより要請されることになるだろう。

この被害救済部会を中心とした一連の流れである被害救済システムについても、第2次審議会報告において具体的対応の検討の提言があった。その内容は、事業者指導と同様、第3次審議会の継続的な審議課題であると位置付けられている。

それゆえ、その方策としてはまず、センターにおける解決困難な相談案件を被害救済部会に付託していくために、付託案件の選定基準やその手続きなどについて詳細な検討・調整を図ることが急務である。

また、実際に被害救済部会を開催する場合、その基本的な枠組みや運営方法、機能（被害救済部会におけるアドバイス機能）などについても、検討・調整が必要である。

以上が条例上の被害救済システム活性化策の概要である。より具体的な方策については第3章の中で提言する。

第2章 事業者指導の在り方

第1節 事業者指導活性化のための方策

1 条例第40条に基づく助言・その他の措置

第1章第2節「条例上の事業者指導」には、条例第40条「助言その他の措置」の具体的な内容としてセンターにおける相談処理が位置付けられること、これまでセンターは消費者の被害救済に大きな役割を果たしてきたことは既に述べた。

このセンターの相談処理の中で行われてきた対応について、「事業者指導・被害救済システム活性化専門部会」（以下「専門部会」）において、第3次審議会の審議テーマ「事業者指導及び被害救済システムの在り方」を具体的に審議した。

その結果、より効果的な事業者指導の実施のために、市長権限を有する条例上の事業者指導（第28条～30条）の権限をセンターへ付与してはどうかとの意見も出された。

専門部会委員によるセンター職員・相談員からのヒアリング結果でも、実際に消費生活相談の処理を行い、その事例を蓄積しているセンターには市長権限がないため、事業者への対応に苦慮しているとのことだった。

確かに、直接相談を受けているセンターに市長権限を付与した場合は、速やかで効果的な事業者指導が期待できる。

しかし、横浜市の場合、センターの管理及び相談業務等を財団法人横浜市消費者協会に委託しているため、民間機関である財団法人が市長による調査・指導の行政権限を行使することは、一般にその管理等の範囲を越えていると考えられるので、センターに行政権限を付与することは困難である。それに代わる措置として、たとえば条例に基づいた事業者指導を行うことのできる市職員を相談現場であるセンターに配置するといった対応が必要である。

さらに、将来的には、それにとどまることなく、効率的・効果的な事業者指導のための「センターの在り方」を検討することが必要である。審議会としても、横浜市の消費者行政組織全体の在り方について、引き続き検討していくことが必要であろう。

このような中で、センターにおける条例第40条に基づく「助言その他の措置」で対応できない事業者に対しては、より強制力のある、第28条以下の「条例上

の事業者指導」に迅速に繋げることを考えなければならない。

そのためには、直ちになしうるものとして、迅速な情報の集約、分析、情報共有が必要であり、当然、情報集積の場であるセンターと消費経済課との組織や形式にとらわれない、柔軟かつ密接な業務連動（有機的連関）が不可欠となるであろう。

また、相談業務・事業者指導の充実・強化並びに市民サービスの向上及び行政の効率化、さらに現状の18区に分散した相談情報の収集や相談対応の困難さを考えると、ある程度の窓口の集中化、情報の収集・分析機能の強化など第2次審議会報告の中でも提言があった相談窓口の再編及びバックアップ体制の強化を実施することも具体化すべきである。

2 主に条例第28・29・30条に基づく事業者指導

横浜市における条例第28条から第30条（注）を適用した事業者指導が実施されていないことは、既に第1章第2節「条例上の事業者指導」の中で述べた。

では、その権限を有する横浜市長（消費経済課）が事業者指導に取り組む際に、どのような方策で臨むべきであろうか。

まず、現在消費経済課にある条例上の市長権限を、「消費経済課とセンターとの連動（有機的連関）という形の中で行使」するための組織・職員配置を含めた新しいシステムをつくり、少しでも多くの実績をあげることが必要である。そのために、とにかく一歩踏み出し、少しずつでも調査し、勧告などの事業者指導を行うなど、様々な方法を用いることが現段階では必要ではないだろうか。

例えば、第28条第1項の「調査」は、明らかな条例違反ではなく、条例違反の「疑いがあると認める」段階で実施できるのだから、この時点で速やかに調査を実施すべきであろう。

ただし、そのためには相談情報がセンターから消費経済課へスムーズに流れ、その情報をもとに消費経済課が市長権限を的確かつ迅速に行使するシステムをつくることがまず重要である。

この考え方については、第2回専門部会（平成13年3月開催）において東京都、第3回専門部会（平成13年4月開催）において神奈川県・川崎市の担当職員を招き、事業者指導について各都市の現状や今後の取り組みについて説明がなされた

が、いずれも「内容もそうだが、とにかく今後は今の状況より一歩踏み出しアクションを起こす」という説明からも汲み取れる。

以上から、消費経済課・センター間での調整や消費経済課職員内での議論など、実施に向けた土台づくりを早急に行っていくべきであろう。

(注) 第 28 条 市長は、事業者が行う取引行為が前条第 1 項の不当な取引行為に該当す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、当該取引行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

第 29 条 市長は、事業者が第 27 条第 2 項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、当該違反行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

第 30 条 市長は、第 27 条第 2 項の規定に違反する事業者の行為により多数の消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、その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、当該違反行為の内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

3 連動（連携）システムの確立

1 において、「有機的連関」という表現を用いたが、これは、消費経済課とセンターがそれぞれの持つ権限・機能や相談実績を十分に活用することを意味している。換言すれば、この相互の連動が十分に機能しなければ、条例を適用した事業者指導は実施できないこととなり、この点が最も基本的な考え方となる。

具体的には、消費経済課とセンターの組織等が場所的に一体となることがベストである。ただ当面の対策としてセンターの相談窓口の情報を把握・反映させるために、これまでのセンターと消費経済課との定例打ち合わせ会なども活用しつつ、相談情報や指導方法などについて検討・意思統一を図っていく場の設置が新たに必要である。

次に、消費経済課が相談情報の現状を把握し、また的確な相談対応を行うための知識や技術を習得することも必要である。

例えば、課内での相談関連情報の交換はいうまでもなく、センターから得た情

報をもとに、具体的な処理（指導）方針の策定、またそれについてのセンターとの調整などに積極的な取り組むこと、消費経済課が受ける消費生活相談関連の問い合わせには、これまで以上に消費経済課職員が積極的に応対し、またセンターで行うあっせん交渉にも立ち会い、案件によっては条例の説明を行うことなど、条例を適用した事業者指導の実施に向け、日ごろからその知識・能力の習熟に努めることが必要であろう。

このようにして確立されたセンター・消費経済課による連動システムは、決して一時的なものであってはならない。継続性を担保する意味でも、職員個人の能力などにも左右されないシステムを確立することが重要であろう。

事業者指導だけではなく、被害救済システムにおいても消費経済課・センターの連動システムは重要であるが、被害救済システムについては第3章において述べることとする。

第2節 事業者指導の実施手続の整備

1 実施に向けた手続

消費経済課・センターの連動システム確立のために必要なこととして、まず考えなければならないことが、不当な取引行為に関する情報の収集・分析である。

これは、センターにおける消費生活相談情報が基本となるが、この中で不当な取引行為の疑いがあり、特に必要と認めるものについては、消費経済課とセンターとの事務レベル的な打ち合わせを行う中で調整のうえ、消費経済課が消費者の被害状況・当該事業者に関する情報収集のほかに、他都市への事例照会、審議会委員から参考意見をもらうなどの対応を行い、分析・整理をすることである。

続いてこの情報分析結果をもとに、消費経済課・センターによる打ち合わせを行い、指導対象案件とするか否かの決定や当該事業者への対応方針などについて確定する。ここまでの作業は、定期的に行うことが望ましい。

そして、指導方針が確定すれば、次は不当な取引行為に関する調査（第28条第1項・第36条第1項）を実施する。その方法は当該事業者の事情聴取・報告要求・必要な場合の立入調査などであるが、ここでも消費経済課が権限を行使する際、事前にセンターの職員・相談員の協力を得たうえで進めることが必要である。

この過程の中で、被害状況や不当な取引行為の手口等からして、不当取引による消費者の被害を回避することが必要なときは、関係法令等を踏まえ市民への当該情報の提供（第28条第2項）にも積極的に取り組むべきである。

そして、この調査の中で条例違反が認められたときには、手続きとしてその不当な取引行為についての指導・勧告（第29条）または公表（第30条）を行うことになる。また、この段階で書面による指導も必要であろう。

書面による指導の必要性については、たとえ相手方事業者が指導に適切に対応しなかった場合でも、この書面を根拠として継続的に指導ができる、という理由からである。もちろん、書面か口頭のどちらで指導を行うかは、事案に応じて選択される。しかし、書面による事業者指導の実施に際しては、要綱や要領などその根拠を明確にすることも含め、検討すべきであろう。

2 実施に必要な条件

消費経済課・センター間での連動システムを確立し、事業者指導の手続きを進めるために必要な条件は何か。次のとおり検討する。

これまで横浜市には、事業者指導の実施に関連した規定は条例第28条第1項に「不当な取引行為に該当する疑いがあると認めるとき」と定められており、それ以外に実施に必要な具体的規定等はなかった。しかし、「専門部会」でも研究資料として取り上げた名古屋市・神戸市、さらに東京都・神奈川県などの状況を見ると、それぞれ実施要領が制定されている。そこで、横浜市についても、具体的な指導対象とする基準、方法や関連書面などについて規定した実施要領の制定が必要となる。

次に、事業者指導についてはこれまで全く実績のないことを考慮すると、相手方事業者への対応方法などについて整理された手引き（マニュアル）を早急に作成することも必要である。

ただし、検討・制定にあたっては、時間をかける必要はなく、形式や項目にとらわれず、必要な部分は実務をこなしながら補足・修正を加えることで良い。あくまでも目的は、実施要領や手引きを制定・作成することではなく、それを使って事業者指導を早期に行うことにある。

3 公表

事業者指導を実施する中での最終手段として、公表(第30条・37条)(注)がある。

これは一般的な情報提供とは異なり、商品・サービス名、事業者の氏名や住所まで公表するものであるが、この対応の最大の効果は、不当な取引行為のある事業者の事業活動を抑制するとともに、消費者の被害を未然に防止し、被害の拡大防止を図る点にある。そのための公表の要件は、第30条では、「事業者の行為により多数の消費者被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、その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場合」となっている。

また、第37条では、「是正勧告に従わないとき」などとなっている。

行政における事業者名の公表には何よりもその「事実の確認」が前提となることから、消費経済課・センターの連動(連携)を強化して、十分な調査・分析を行っていくことが極めて重要である。

(注)第37条 市長は、事業者が次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。ただし、当該事業者に正当な理由のある場合は、この限りではない。

(1) 省略。

(2) 第21条第1項、第23条第5項、第29条又は第35条第1項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、又は同項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

(4) 省略。

2 市長は、前項の規定による公表をしようときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

第3節 他機関等との連携

1 国・神奈川県等との連携

条例第5条は、国又は他の地方公共団体との相互協力について規定している。

特に事業者指導は、案件によっては広域的な対応を行うことも想定しなければならない。また、第1章第2節2「条例上の事業者指導」の中でも触れたが、特定商取引法などの法に基づいたより強力な指導権限は県知事にある。

そこで、国や神奈川県などそれぞれ組織等の違いはあるが、事業者指導について連携体制を整備しておくことが必要である。定例会議のみならず、日ごろからのパイプづくりを通じ特定の事業者を共同で指導するような対応を検討すべきであろう。

特に、神奈川県等との連携においては、専門部会の中で神奈川県・川崎市の担当職員を招いた際に横浜市との連携強化について専門部会委員から要望を行った。

このこともきっかけとなり、現在事業者指導の共同実施（具体的な方法）等について、神奈川県・横浜市・川崎市の間で協議が開始されている。事業者指導の共同実施と言っても、各都市が同一事業者に対し共同で実施 各都市が相互に情報交換したうえで、同一事業者に対し個別に実施するなどの考え方があるが、事業者指導に横浜市が主体的に取り組み、かつ実績が伴うような効果的な連携と分担が望ましいだろう。

また、国や神奈川県・川崎市のほかにも、東京都など首都圏都県市との連携も必要であろう。

2 事業者団体との連携

専門部会では、さまざまな視点から事業者指導・被害救済システムの活性化策を検討するために、センター職員・相談員からのヒアリングや、他都市担当職員との意見交換、市政モニターへの意識及び実態調査などを行ってきた。事業者団体の担当者とも専門部会において意見交換を行い、また別の事業者団体の実状調査を専門部会と事務局が行った。

この中で、同じ業種でも事業者団体は数多く存在し、業種によって事業者団体間での交流も十分ではない場合もあるが、団体の加盟事業者においては、販売方

法や契約・解約などを独自の自主基準による規制を徹底し，消費者からの相談にも対応するという適正な事業活動を確保するための取り組みが紹介された。

また，行政に対しては，適正な事業活動を行っている事業者までも市場から排除するおそれのある悪質な事業者への指導の一層の強化が要望された。行政との情報や意見の交換による連携などは，双方にとっても有意義なものであるということであった。

横浜市としては，今後も事業者団体や事業者との情報や意見の交換などは，機会をとらえて実施すべきであろう。

3 他部局との連携

横浜市の行政内部における連携も重要である。消費生活相談内容の多様化・複雑化により，他局事業に直接関連する相談事例も多くなってきた。最近では，消火器の点検・薬剤詰め替えに伴うトラブルに関する消防局との連携，点検商法をめぐる建築局・水道局及び区役所広報相談係との連携など，個別に対応を行ってきた。このほかにも，高齢者や視・聴力障害者などの被害の顕在化と救済を図るための福祉局や，下水道局・衛生局など各部局との連携を今後一層強化し，情報や意見交換をするとともに，それぞれの役割分担についても整理すべきである。

そのために，条例施行後に設置・開催されたにもかかわらず現在は休止状態になっている「関係局会議」を再開させ，消費経済課を事務局として定期的かつ弾力的に開催することが必要である。各局との連携は，事業者指導の実効性の担保や，消費生活関連情報による啓発などにも有効である。

第3章 被害救済システムの在り方

第1節 付託の要件・手続の整備

1 実施主体

「被害救済システム」の実施主体は横浜市であり、具体的には被害救済部会を運営する審議会と消費経済課である。しかし、この被害救済部会については特に、その職責の公正性と独立性とが保障されねばならない。横浜市では、あっせん・調停を行う被害救済部会委員は、審議会委員の中から消費者被害救済部会運営要綱（以下「要綱」）に基づき選任される。

例えば、東京都や神奈川県など過去にあっせん・調停の実績のある都市では、審議会と苦情処理・被害救済委員会とでは委員構成が別になっている。これは、被害救済部会の構成員があっせん・調停に専従できること 案件に応じた専門家による委員構成が可能なことなど、その職務の専門性と独立性とを考慮したことによるもののようである。なお、第17次東京都消費生活対策審議会ではその答申（平成13年12月）において、今後は被害救済（苦情処理）委員会による案件処理をより多く、迅速に行うよう提言されている。

他方、横浜市の場合には、被害救済部会が審議会の中に設置されていること 現行の条例・規則で現在の組織が規定された理由が、審議会・被害救済部会の両機関の効率的な連携と統一をはかることにあること 条例に専門委員の設置ができるよう規定されていること、などの特色がある。そこで、これまでどおり審議会委員の中から被害救済部会委員を選任することとするが、部会の開催状況等の推移を見極めつつ規則改正や細則の制定等の検討が必要と思われる。この中で、具体的個別事案についてのあっせん・調停については、3人程度の少人数担当委員制を導入し、かつ専門的知識を有する弁護士なども専門委員として活用する方策も検討し、あっせん・調停の機動的実施と実効性を確保すべきである。

2 手続

被害救済システムにおいても重要であるのは、センターと消費経済課との連動システムを作り動かすことである。ただ事業者指導のシステムと異なり、センター・消費経済課間だけではなく、審議会委員との連動システムも必要となる。

その大綱は現行の条例・規則及び要綱に定められているが、紛争当事者双方の意思確認や審議会の救済部会委員による調停案の提示など、事務局となる消費経済課と担当委員との十分な調整を行うことが求められる。

次に、審議会による「あっせん又は調停」は、条例第40条による「助言その他の措置」を行ったにもかかわらず、解決困難な紛争について市長より付託された場合に行い(条例第41条)、これを開始しようとするときには、紛争当事者に通知する(条例施行規則第16条)とされている。つまり「あっせん又は調停」を行う場合、紛争当事者である消費者に対する「あっせん又は調停」の開始について事前の意思確認が必要となる。従って、今後規則改正等で事前の意思確認書面について検討する必要がある。

さらに、手続きの流れとしては、現行の条例・規則の中では次の対応が必要と考えられる。

第一に、センターによる条例第40条の対応では処理が困難な案件の中から、原則として消費者の申立があった場合に、「被害救済部会」への付託「候補」案件について、消費経済課・センター双方が相談経緯の確認や対応などを予備的に検討する。

第二の手続きは、実際に被害救済部会へ付託する案件選定の場である。

この選定にあたっては、「調整会議」(例えば、東京都が設けている被害救済委員会に付託する案件を決定する場)を設置し、ここで決定された案件は審議会(消費者被害救済部会)へ付託される(条例第41条)。その後はじめて「被害救済部会」が開催され、担当委員を決定し、具体的なあっせん・調停に入る。

この流れの中で、必要に応じて、事前の調査及び情報提供を目的として、審議会委員より案件に対する参考意見の聴取や、神奈川県への事前照会などを行う。

また、「被害救済部会」の開催やあっせん・調停を円滑に進め、担当委員の職務の統一化・事務の効率化・簡素化などを目的に、各種の紛争処理機関の実態などを参考としながら、事務及び手続きの進行表やあっせん・調停の事情聴取事項などに関する「手引き書」を作成しておくことも必要だろう。

いずれにしても、これらの手続整備はスムーズに被害救済部会に付託できるためのものであり、手続整備に力を注ぐあまり却って付託が困難になる事態は避けなければならない。

3 被害救済手続への付託要件

第2次審議会報告では、要件について「どのような案件を」「どのような基準で」といった基本的な考え方を整理すべきであると提言している。

これについて、専門部会では、「基準は必要だが、あまりその内容や解決の見込みのみに注目せず、積極的に付託しあっせん・調停を図ることが必要ではないか」という意見が多かった。たとえ付託された案件が結果的に不調になっても、消費者の被害救済及び同種被害拡大防止並びに市民生活の安定に寄与することが大事であり、それがシステムを動かし、被害救済部会の持つADR機能を活かすことにつながるものとする。

同時に、消費者被害の救済防止に関する案件を選定する一定の要件は必要と考える。そこで、根拠法令、案件の選定基準、付託の基準及び方法などを規定した「付託案件の選定に関する要綱」の策定や、あっせん・調停を実際に行うにあたっての必要な書類等を規定するために、現行の要綱改正も実施すべきである。

4 被害救済手続の審議結果公表

一般的に、消費者被害救済制度は、あっせん・調停を行うことにより、個別紛争の解決ばかりではなく、類似紛争の防止などや法改正にも影響を与えるなどの役割を果たしている。

そのため付託案件の概要や審議の経過、結果などを記録し、必要な限りで公表することは、同種の被害を未然に防止し、その被害を救済することに大きく役立つものと思われる。

既に東京都では、紛争案件についてその概要や審議の経過及び結果、報告にあたってのコメントなどをまとめた報告書（当事者及び相手方の氏名は非公開）を作成し、各メディアなどへも情報提供を行っている。

以上の趣旨から、横浜市でも、被害救済部会によるあっせん・調停の概要・結果については、個人情報保護にも十分配慮しつつ、公表すべきである。

第2節 被害救済部会の活用

第2次審議会報告の中では被害救済部会の活用策として、「案件を付託する前段階に個々の案件に対し、付託の可否や具体的な対応などについて市に対してアドバイスをする機能を被害救済部会に持たせたらどうか」という提言があった。しかし、専門部会の中で被害救済システムの議論が進み、考え方を整理する中で、「本来の機能を果たさないで新たな機能を付加することは、あっせん・調停の実施に影響が出るのではないか」との意見が出され、また第1節3にあるとおり「たとえ付託された案件が不調になっても、あっせん・調停を積極的に行う」という考え方で専門部会としての意見が整理されたこともあり、直接的に被害救済部会にアドバイス機能を付加することは難しいものとする。もしその機能を付加するとしても、それは条例・施行規則の改正や本来の機能が十分に果たせることがその前提となろう。

ただし、委員のアドバイスが全く不要であるということではない。被害救済部会本来の機能を発揮しつつも、審議会委員(被害救済部会委員)から事業者指導・被害救済について参考意見をもらうことなどの形で委員の意見やアドバイスを生かし、施策に反映されることが望ましい。

また、「被害救済部会」の活動や事務局からの情報収集、意見交換を通じて得た、横浜市の施策に反映すべきであると考えられるものについては、部会から審議会に報告・審議し、適宜、市に提言することが一層必要となっていくであろう。

なお、事業者指導と同様であるが、被害救済においても、そのシステムは継続的なものでなければならない。たとえあっせん・調停案件がなくとも定期的に被害救済部会を開催し、事務局から情報提供を受け、意見交換などを実施していくことも、部会を活性化するうえでは重要なことである。

第4章 事業者指導・被害救済システム支援策としての 情報提供及び情報収集

第1節 市民等への情報提供及び情報収集

市民（消費者）等への情報提供については，これまでも新聞・テレビなどのメディアや消費生活相談月報，くらしの情報などの媒体により実施しているが，特に提供すべきものは消費者被害に関する事例である。

横浜市市政モニターを対象とした「消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態調査」の中でも，「自由意見」欄の中で「十分な情報提供をして欲しい」との回答は多く，くらしの情報に掲載を希望する情報も「悪質商法に関する事例」をとの回答が多数を占めていた。また，インターネットの急速な普及に伴い，ホームページによる相談等の情報提供に関する要望も多かった。

上記の調査結果から，今後はより多くの悪質商法に関する事例をホームページへ掲載することも，被害の未然及び再発の防止に効果的なのではないかと考えられる。

また，第2次審議会報告について提言された「情報提供の在り方」部分も含めて，「不当取引行為に関する情報提供基準（仮称）」などを作成し，事業者指導や被害救済の状況（紛争処理結果報告），各種調査や報告なども市民への情報提供の対象とするなど，より有効な情報提供を行うべきである。

一方，情報収集については，特に地域で消費生活に関する活動を活発に行っている消費生活推進員や，同じく地域の情報を把握している民生委員等の一層の活用を図ることはできないだろうか。消費経済課では，消費生活推進員の在り方について平成13年9月に消費生活推進員区代表とのヒアリングを実施したと聞いているが，例えば今後SF商法などによる被害状況に関する調査・報告（被害情報の通報）制度のようなものが検討できないだろうか。

条例第18条に市長への申出制度が規定されているが，より実効性のある対応として，今後の消費生活推進員等の十分な活用が期待される。

なお，情報提供及び情報収集にあたっては，そのための手話通訳者を確保するなど，障害者や外国人等が不利にならない積極的な対応も検討がなされなければならない。

第2節 事業者（団体）への情報提供及び情報収集

事業者（団体）からの情報収集・情報提供については，事業者指導・被害救済システムの支援策としては，非常に重要である。特にこれまでセンターでの対応とは別に，消費経済課で例年実施している「消費者と事業者の交流会」以外はほとんどその機会もなかったと言って良い。また審議会も同様で，専門部会において事業者団体担当者との意見交換を実施したが，それまでは審議会委員の所属する事業者団体以外の団体との情報や意見交換の機会はほとんどなかった。

しかし，センター・消費経済課による連動システムの確立による事業者指導などを実施していくためには，消費経済課においても質及び量の両面において情報把握・処理機能を充実させる必要があり，そのために，今後あらゆる機会を通して情報の収集につとめるべきである。

第3節 他機関への情報提供及び情報収集

第2章第3節では，事業者指導における「他機関との連携」について触れた。

今後，十分な連携を持って事業者指導を実施するためには，国や神奈川県などの地方公共団体，横浜市内部の関係局などとはこれまで以上に情報提供や情報収集を行うべきである。特に，神奈川県とは事業者指導の共同実施などの対応も含めて，日ごろから十分な情報の交換を図っておく必要があり，国に対しても情報提供などを行いながら，横浜市としての事業者指導や被害救済に関する要望を行うことも必要である。

また，県警や弁護士会についても，定期的な情報交換の場は重要であり，特に事業者指導における県警，被害救済部会における弁護士会との情報交換について市の今後の取り組みが望まれる。

このほか，専門部会の中で今回実施した審議会委員と事業者団体・相談員の情報交換の場については，審議会運営上非常に有意義であるので，今後とも定期的に開催するべきである。

第5章 緊急に実施すべき課題

これまで事業者指導及び被害救済システムの在り方に関してさまざまな提言を行ったが、本報告書提出後、横浜市として速やかに実施すべき課題（以下「課題」）を審議会及び専門部会として要望しておく。

～事業者指導における「課題」～

・センター・消費経済課の連動（連携）システムの確立（事業者指導）

現在行っているセンター及び消費経済課の定例打ち合わせなども活用しつつ、両者が事業者指導のための「会議の場」を設定し、具体的な事業者指導の進め方などについて議論を行うこと。開催頻度は多いほど良い。

・消費経済課の情報把握・処理機能の充実

消費経済課職員によるセンターで行うあっせん交渉の立会いや課内における関連情報の交換、電話による問い合わせ対応、相談事例の収集、他都市の事業者指導関連要領・要綱・マニュアルの研究など、事業者指導の実施に向けてできることから取り組むこと。

・神奈川県・川崎市との調整

横浜市としての主体的な事業者指導の取り組みとともに、神奈川県・川崎市との事業者指導の共同実施の方法について指導権限を有する消費経済課がセンターとの調整のうえ、神奈川県・川崎市との調整を行うこと。

・他部局との調整

「関係局会議」開催に向け、消費経済課がセンターと調整のうえ、関係局と進め方等についての調整を行うこと。

・実施に向けた手続の準備

消費経済課が、事業者指導の実施要領（及び関係書類）や指導マニュアルなどの作成について、必要な準備を行うこと。

～被害救済システムにおける「課題」～

・センター・消費経済課の連動（連携）システムの確立（被害救済）

現在行っているセンター及び消費経済課の定例打ち合わせなども活用しつつ、両者が被害救済システム確立のための「会議の場」を設定し、進め方などについ

て議論を行うこと。開催頻度は多いほど良いが、事業者指導と同一開催でも良い。

・ **実施に向けた手続の準備**

現行の消費者被害救済部会運営要綱の改正や、案件の選定に関する要綱の作成（及び関係書類）、被害救済部会の進行マニュアルなどの作成について消費経済課がセンターとも調整のうえ準備を行うこと。

・ **審議会委員（被害救済部会委員）と相談員・事業者団体との意見交換の準備**

被害救済部会におけるあっせん・調停の参考とするため、定期的に審議会委員と事業者団体や相談員との意見交換会の開催について、消費経済課が準備を行うこと。

～ **その他の「課題」** ～

・ **横浜市の消費者行政組織全体の検討**

事業者指導や被害救済システムを円滑に実施するための消費経済課・センターにおける職員配置（特に条例に基づいた事業者指導を行うことができる市職員のセンターへの配置）や、第2次審議会報告でも提言のあった「消費生活相談体制」についても検討を行うこと。

以上であるが、事業者指導・被害救済部会ともに平成14年度から本格的に実施することとなっているが、できる限り早い時期の実施が必要である。

また、これまで整理した考え方を検討・実施していくために、消費経済課・センターそして審議会全体の前向きな姿勢が不可欠であり、そのためには具体的な運営などについて事務局サイドで議論を行うことも必要である。

さらに、実施や議論の内容については、審議会（被害救済部会）開催時に経過や結果を報告し、内容によっては審議会において議論を整理することも必要であろう。

おわりに

21世紀を迎えた今日、政治経済のグローバル化と情報技術社会が進展する世界において、わが国は伝統的な社会システムの旧弊が露呈し、少子高齢化の深化により社会の活力が急激に低下してきた。いわゆるバブル経済崩壊後の不況低迷と失業率の増大の中で規制緩和・司法改革など新たな成熟社会の再建に向けた構造改革への諸努力が続けられている。これと共に、将来の安定したゆとりある地域共同体の再生のために果たすべき地方自治の役割が、今後さらに強化されるべきことになる。同時に、これに対応した消費者行政のあり方が横浜市でも求められている。

IT社会における新種・多様な商品やサービスが登場して、その販売形態も複雑化した。また、消費生活の利便と向上を求める市民意識の高まりと共に、消費生活に関する相談・苦情のみならず、経験の乏しい若年者ならびに判断力の乏しい高齢者を狙った巧妙悪質な商法による被害も、依然として増大している。このため、近年の消費生活に関する法律の分野では、民法における成年後見制度の新設をはじめとして、消費者契約法、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律、旧訪問販売法から特定商取引法への改正などに見られるように、消費者保護の一層の拡充が必要なことが示されている。

本報告書は、横浜市におけるこのような消費者を等しく保護し、広く救済する方策の一つとして、何よりも「消費生活条例の執行力強化」を目標とした。その第一の核心は、「事業者指導の実践と強化」である。すなわち、消費生活総合センターが消費者相談の最前線に立つ各相談員の情報・判断を集約・分析して、行政の執務を担当する横浜市経済局消費経済課の担当職員と情報を共有し、消費経済課が事業者指導の要否を迅速かつ的確に判断する。こうして「両機関の相互の密接な連動システム」を構築・強化することにより、不当な取引行為につき事業者指導等の確実な実践ができるように提言した。

その第二の核心は、消費者の苦情・被害救済システムの一つとしての「被害救済部会の実効化」である。苦情・被害の相談者の申し立てにより、その取引相手である事業者とのあっせん・調停を実施することができるように提言した。すなわち、その案件の付託・審議・その公表に関する制度・手続・要件について規定・書式の細目を整備する必要がある。

この二つの消費者保護の拡充策を実現するには、そのための人員・財政の増加が不可欠なことも言うまでもない。また、このような「被害救済システム」の最前線に立つ相談員数の増員も、第2次審議会報告書における提言の実現と併せて、早急に検討されるべき課題であろう。さらに、今後の中期的課題として、センターを市の直営にすることなども含め、横浜市における経済局消費経済課と消費生活総合センターを管理・運営する財団法人横浜市消費者協会との関係について、さらに検討することが必要であろう。

審 議 経 過

開催日	主な審議事項
平成 12(2000)年 11月 24日	第 3 次第 1 回消費生活審議会 (1) 会長・副会長の選出について (2) 第 3 次消費生活審議会の運営について(専門部会の設置) (3) 消費者被害救済部会委員の選出について
平成 13(2001)年 1月 24日	第 1 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 部会長・副部会長の選出について (2) 専門部会の運営について (3) 事業者指導・被害救済システムづくり(その)
3月 8日	第 2 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 事業者指導・被害救済システムづくり(その) 消費生活総合センター職員・相談員ヒアリングの結果について 東京都におけるシステムについて(東京都による説明) (2) 第 2 回消費生活審議会での報告について
3月 19日	第 3 次第 2 回消費生活審議会 (1) 平成 13 年度消費生活関連施策について (2) 事業者指導・被害救済システム活性化専門部会について
4月 27日	第 3 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 事業者指導・被害救済システムづくり(その) (2) 今後の方向について
5月 31日	第 4 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 事業者指導・被害救済システムづくり(その) (2) 論点及び考え方の整理(その)
6月 21日	第 5 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 論点及び考え方の整理(その)
6月 29日	第 6 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 論点及び考え方の整理(その)
7月 27日	第 7 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 論点及び考え方の整理(まとめ)
10月 12日	第 8 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 専門部会における論点及び考え方の整理(事務局報告) (2) 消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態の調査について (3) 報告書の構成について
11月 16日	第 3 次第 3 回消費生活審議会 (1) 専門部会での審議状況について (2) 消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態の調査について

開催日	主な審議事項
平成 13(2001)年 11月 29日	第 9 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 報告書(案)について (2) 具体的な対応策の検討
12月 21日	第 10 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 報告書(案)の検討(その)
平成 14(2002)年 1月 11日	第 11 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 報告書(案)の検討(その)
2月 14日	第 12 回事業者指導・被害救済システム活性化専門部会 (1) 報告書(案)の検討(まとめ)
3月 22日	第 3 次第 4 回消費生活審議会 (1) 平成 14 年度消費生活関連施策について (2) 報告書「事業者指導・被害救済システムの在り方について」(案)

第3次横浜市消費生活審議会委員名簿

(平成14年4月現在)

委員氏名	備考
いで はつえ 井出 初枝	横浜市消費生活推進員 代表
いわみや ひろし 岩宮 浩	(社)横浜市工業会連合会 会長
うめだ さよこ 梅田 小夜子	消費生活コンサルタント横浜会
こばやし つとむ 小林 勉	神奈川県生活協同組合連合会 専務理事
こやま ひろひこ 小山 弘彦	(社)日本通信販売協会 常務理事
さとう とうじ 佐藤 東司	(社)全国信販協会 専務理事
しもやち ふじこ 下谷内 富士子	消費生活コンサルタント横浜会
すずき みゆき 鈴木 深雪	日本女子大学家政学部 教授
たかい かえこ 高井 佳江子	弁護士(横浜弁護士会)
たかはら けんじ 高原 謙治	国民生活センター 参与
たかや しょうじ 高屋 彰二	(社)日本訪問販売協会 専務理事
たざわ けんいち 田沢 健一	家電製品PLセンター センター長
ながい まどか 長井 圓	神奈川大学法学部 教授
にしむら たかお 西村 隆男	横浜国立大学教育人間科学部 教授
はっとり たかこ 服部 孝子	横浜市消費者団体連絡会 事務局長
ひうら みちえ 日浦 美智江	社会福祉法人訪問の家 専務理事
ひらかわ かねひろ 平川 兼寛	横浜商工会議所小売部会 常議員
ほしの ひでき 星野 秀紀	弁護士(横浜弁護士会)
みやもと かずこ 宮本 一子	(社)日本消費生活アドバイザー-コンサルタント協会 消費生活研究所長
もり ちえ 森 千恵	鎌倉女子大学家政学部 非常勤講師

：会長， ：副会長 (敬称略・五十音順)
：被害救済部会委員(事業者指導・被害救済システム活性化専門部会委員)

横浜市消費生活条例

制定 平成8年3月28日条例第13号

目次

- 第1章 総則(第1条—第6条)
- 第2章 横浜市消費生活審議会(第7条—第12条)
- 第3章 消費者の主体的活動への支援(第13条—第18条)
- 第4章 適正な事業活動の確保
 - 第1節 安全な商品又はサービスの確保(第19条—第22条)
 - 第2節 適正な表示及び包装の確保(第23条・第24条)
 - 第3節 適正な取引の確保(第25条—第30条)
 - 第4節 生活関連商品等の安定的な供給の確保(第31条—第35条)
 - 第5節 調査、公表等(第36条—第38条)
- 第5章 消費者被害の救済(第39条—第45条)
- 第6章 雑則(第46条・第47条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費生活に関し、消費者の主体的活動への支援、適正な事業活動の確保、消費者被害の救済その他横浜市(以下「市」という。)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、市民の安全で快適な消費生活の実現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、市、消費者及び事業者は、相互の協力と信頼を基調として、次に掲げる事項について、消費者の権利の確立を図るものとする。

- (1) 商品又はサービスによって、生命及び身体を侵されることなく消費生活を営むこと。
- (2) 消費生活を営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受けること。
- (3) 消費生活を営む上で必要な情報の提供を速やかに受けること。
- (4) 消費生活において、商品又はサービスについての適正な表示により、適切な判断及び自由な選択を行うこと。
- (5) 消費生活において、取引を適正な方法及び条件により行うこと。
- (6) 消費生活において、不当に受けた被害から速やかに救済されること。

(7) 消費生活に関する施策について意見を表明し、及び参加すること。

(市の責務等)

第3条 市は、市民の安全で快適な消費生活の実現を図るため、経済社会の進展に対応した総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 事業者は、その事業活動を行うに当たっては、市が実施する消費生活に関する施策に協力するとともに、安全な商品及びサービスを適正に供給する責務を有する。

3 消費者は、自ら消費生活に関する知識を深め、主体的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

(環境への配慮)

第4条 市、消費者及び事業者は、良好な環境が市民の健康で文化的な生活に欠くことのできないものであることを認識し、消費生活が環境に配慮して営まれるよう、それぞれが積極的な役割を果たすものとする。

2 市は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び事業者が環境への負荷(人の活動により環境に加えられる影響であつて、環境の保全上の支障の原因となるおそれのあるものをいう。次項及び第4項において同じ。)の低減を図ることができるよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又はサービスの選択若しくは利用に際して、環境への負荷を低減するよう努めなければならない。

4 事業者は、事業活動を行うに当たっては、環境への負荷の低減及び消費者の環境に配慮した自主的な努力への協力を努めなければならない。

(国又は他の地方公共団体との相互協力)

第5条 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要があるときは、国又は他の地方公共団体に対して、協力を求めるものとする。

2 市は、国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、協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

(国又は県への措置要求等)

第6条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現を図るために必要があると認めるときは、国又は神奈川県に対して、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めるものとする。

第2章 横浜市消費生活審議会

(設置)

第7条 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあつせん及び調停を行い、並びに消費者の消

費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

- 2 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

(組織)

第 8 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、市長が任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者
- (3) 事業者
- (4) 横浜市職員
- (5) 前各号に掲げる者のほか、市長が必要と認める者

(委員の任期)

第 9 条 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。

- 2 委員は、再任されることができる。

(会長及び副会長)

第 10 条 審議会に、会長及び副会長 1 人を置く。

- 2 会長及び副会長は、委員の互選によって定める。
- 3 会長は、審議会を代表し、会務を総理し、会議の議長となる。
- 4 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。

(部会)

第 11 条 審議会に、規則で定めるところにより、部会を置くことができる。

- 2 部会の委員は、審議会の委員のうちから、会長が指名する。
- 3 部会に、部会長を置き、部会長は、部会の委員の互選によって定める。

(専門委員)

第 12 条 審議会に、特別の事項を調査研究させる必要があるときは、専門委員を置くことができる。

- 2 専門委員は、学識経験のある者その他市長が必要と認める者のうちから、市長が任命する。
- 3 専門委員は、当該特別の事項に関する調査研究が終了したときは、解任されたものとする。

第3章 消費者の主体的活動への支援

(学習条件の整備及び消費者教育の推進等)

第13条 市は、消費者の消費生活に関する自発的な学習等を支援するため、必要な条件の整備に努めるものとする。

2 市は、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教育の推進及び知識の普及に努めるものとする。

(情報の提供等)

第14条 市は、消費者が経済社会の変化に対応した消費生活を営むために必要な情報の収集、整理及び消費者への速やかな提供に努めるものとする。

(消費者の意見の反映)

第15条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の実現に資するため、広く消費者の意見、要望等を把握し、市の消費生活に関する施策に反映させるよう努めるものとする。

(消費生活推進員)

第16条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の推進に熱意と識見を有する者のうちから、消費生活推進員を委嘱することができる。

2 消費生活推進員は、消費生活に関する知識の普及及び消費者の自主的な活動を推進するとともに、市が実施する消費生活に関する施策への協力その他の活動を行う。

(消費者と事業者の交流の機会の確保)

第17条 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るものとする。

(市長への申出)

第18条 市民は、消費生活上の支障の発生又は拡大を防止するため、市長がこの条例に定める措置をとる必要があると認めるときは、市長に対して、その旨を申し出ることができる。

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4章 適正な事業活動の確保

第1節 安全な商品又はサービスの確保

(危険な商品又はサービスの供給の禁止等)

第19条 事業者は、消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品又はサービスを消費者に供給してはならない。

2 事業者は、その商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及

ほし、又は及ぼすおそれがあることが明らかになったときは、当該事実の発表、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

(危害に関する調査及び情報提供等)

第 20 条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼす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、必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査のみによっては同項の疑いを解消することが困難で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て、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当該危害に関して安全であることを立証するよう求めることができる。

3 市長は、第 1 項の調査又は前項の規定による立証の結果、消費者の生命又は身体の安全を確保するために必要があると認めるときは、当該調査又は立証の経過又は結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

(危険な商品又はサービスについての勧告)

第 21 条 市長は、商品又はサービスが消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認定したときは、当該商品又はサービスを供給する事業者に対して、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

2 市長は、前項の規定による認定をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

(危険な商品又はサービスの公表等)

第 22 条 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、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事項を公表するものとする。

2 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに、当該商品又はサービスの供給の中止、当該商品の回収その他の危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置をとらなければならない。

第 2 節 適正な表示及び包装の確保

(適正な表示の確保)

第 23 条 事業者は、商品又はサービスの性質に応じ、次に掲げる事項を

適正に表示するよう努めなければならない。

- (1) 商品又はサービスについて、品質その他の内容並びに当該商品又はサービスを供給する事業者の住所及び氏名又は名称
 - (2) 商品又はサービスについて、販売又は提供の価格及び質量、容積、時間、回数等の単位当たりの価格
 - (3) 商品又はサービスについて、消費者に供給した後の保証の内容
 - (4) 自動販売機その他これに類する機械により供給する商品又はサービスについて、その内容及び取引条件並びに当該事業者との連絡に必要な事項
 - (5) 再利用又は再生利用が可能な商品について、その方法
 - (6) 廃棄に際して特別な注意を必要とする商品について、その廃棄の方法
 - (7) 使用又は利用の方法によっては消費者の生命又は身体に危害が発生することが予測される商品又はサービスについて、当該危害の具体的内容及びその発生を回避するための使用又は利用の方法
- 2 市長は、消費者が商品を購入し、使用し、若しくは廃棄し、又はサービスを購入し、若しくは利用するに当たり、適切な選択及び判断を行うために必要があると認めるときは、商品又はサービスごとに表示すべき事項及びその方法について事業者が守るべき基準を定めることができる。
 - 3 市長は、前項の基準を定めようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。当該基準を変更し、又は廃止しようとするときも、また、同様とする。
 - 4 市長は、第2項の基準を定めたときは、これを告示するものとする。当該基準を変更し、又は廃止したときも、また、同様とする。
 - 5 市長は、事業者が第2項の基準に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、当該基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

(包装の適正化)

第24条 事業者は、商品の包装(容器を含む。以下同じ。)について、商品の内容を誇張する等の過大な包装を行わないよう努めなければならない。

- 2 事業者は、資源の節約に資する商品の包装に努めるとともに、包装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、又は廃棄されるよう配慮しなければならない。

3 事業者は、消費者に危害が及ぶことがないようにするため、包装の安全性を確保しなければならない。

第3節 適正な取引の確保

(広告の適正化)

第25条 事業者は、商品又はサービスの広告について、虚偽又は誇大な表現その他消費者が選択を誤るおそれがある表現をしてはならない。

(計量の適正化)

第26条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たっては、消費者が不利益を被ることがないようにするため、適正な計量の実施に努めなければならない。

2 市長は、消費者と事業者との間の取引について、適正な計量の実施を確保するために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27条 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為を、不当な取引行為として規則で定めることができる。

(1) 消費者に対して、販売の意図を隠して接近し、又は商品若しくはサービスの内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、消費者の知識若しくは判断力の不足に乗じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、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行為

(3) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすことが明白な事項を内容とする契約を締結させる行為

(4) 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をする契約において、当該購入に係る他の事業者の行為が前3号のいずれかの行為に該当することを知りながら、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等の不当な手段を用いて、当該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請求し、又は債務を履行させる行為

- (6) 契約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て、適切な処理をせず、履行をいたずらに遅延させ、又は不当に拒否する行為
- (7) 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をする契約において、当該購入に係る当該他の事業者に対して生じている事由をもってする当該消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- (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いたずらに遅延させ、若しくは不当に拒否する行為

2 事業者は、消費者と取引を行うに当たっては、前項の不当な取引行為を行ってはならない。

(不当な取引行為に関する調査及び情報提供)

第 28 条 市長は、事業者が行う取引行為が前条第 1 項の不当な取引行為に該当す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、当該取引行為に関する情報を消費者に提供するものとする。

(不当な取引行為についての勧告等)

第 29 条 市長は、事業者が第 27 条第 2 項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対して、当該違反行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

(不当な取引行為の公表)

第 30 条 市長は、第 27 条第 2 項の規定に違反する事業者の行為により多数の消費者に被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、その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、当該違反行為の内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

第4節 生活関連商品等の安定的な供給の確保

(生活関連商品等の調査等)

第31条 市長は、日常生活と関連性の高い商品若しくはサービス又はこれらの原材料その他のもの(以下「生活関連商品等」という。)のうち必要と認めるものについて、価格の動向、需給及び流通の状況その他必要な事項の調査を行うものとする。

2 市長は、市民の消費生活の安定を図るため、生活関連商品等の円滑な供給を確保する必要があると認めるときは、事業者に対して、当該生活関連商品等の供給その他必要な措置をとるよう要請することができる。
(特定商品等の指定)

第32条 市長は、生活関連商品等が不足し、又は不足するおそれがある場合、その価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合その他消費者に著しく不利益となるおそれがある場合において、必要があると認めるときは、当該生活関連商品等を特別の調査を要する生活関連商品等(以下「特定商品等」という。)として指定することができる。

2 市長は、前項の規定により特定商品等を指定したときは、これを告示するものとする。指定を解除したときも、また、同様とする。

(特定商品等の調査)

第33条 市長は、前条第1項の規定により特定商品等を指定したときは、その不足又は価格の上昇の状況又は要因その他必要な事項について、調査を行うものとする。

(生活関連商品等に関する情報提供)

第34条 市長は、生活関連商品等の円滑な供給若しくは価格の安定又は消費者の商品若しくはサービスの適切な選択を確保するために必要があると認めるときは、第31条第1項又は前条の調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

(不適正な行為についての勧告)

第35条 市長は、第33条の調査の結果、特定商品等を供給する事業者がその円滑な流通を不当に妨げ、又は著しく不適正な価格で当該特定商品等を供給していると認定したときは、当該事業者に対して、当該行為を是正するよう勧告することができる。

2 市長は、前項の規定による認定をしようとするときは、あらかじめ、審議会に諮るものとする。

第5節 調査、公表等

(立入調査等)

第36条 市長は、第20条第1項、第28条第1項若しくは第33条の調査

- 又は第 23 条第 5 項の規定による指導若しくは勧告を行うために必要な限度において、事業者に対して、報告を求め、又はその職員に事業者の事務所、事業所その他事業に関係の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、若しくは関係人に質問させることができる。
- 2 市長は、第 20 条第 1 項の調査を行うため、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行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に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、当該事業者に対して、正当な補償を行うものとする。
 - 5 第 1 項の規定による立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第 37 条 市長は、事業者が次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。ただし、当該事業者に正当な理由がある場合は、この限りでない。

- (1) 第 20 条第 2 項の規定による立証をせず、又は虚偽の資料若しくは方法によりこれをしたとき。
 - (2) 第 21 条第 1 項、第 23 条第 5 項、第 29 条又は第 35 条第 1 項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、又は同項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、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拒んだとき。
- 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、審議会に諮るものとする。

(意見の聴取)

第 38 条 市長は、前条第 1 項の規定による公表をしようとする場合において、必要があると認めるときは、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5章 消費者被害の救済

(事業者の苦情処理体制の整備)

第39条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情の申出を適切かつ速やかに処理するため、苦情の処理体制の整備に努めなければならない。

(助言その他の措置等)

第40条 市長は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの救済のために必要な当該消費者への助言その他の措置をとるものとする。

2 市長は、前項の措置をとるために必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の関係人に対して、説明、報告又は資料の提出を求めることができる。

(あっせん及び調停)

第41条 市長は、前条第1項の措置をとったにもかかわらず解決することが困難な紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停に付すことができる。

(訴訟の援助)

第42条 市長は、事業者の事業活動により被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者に対し訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件(特に緊急を要する場合その他市長が適当と認める場合は、第3号に掲げる要件を除く。)を満たすときは、当該被害者に当該訴訟に係る経費(以下「訴訟資金」という。)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) 同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。

(2) 当該訴訟資金の額が損害の額を超え、又は超えるおそれがある等当該被害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) 当該被害に係る紛争が審議会のあっせん又は調停に付されていること。

(4) 当該被害者が当該貸付けの申込みの日前3月以上引き続き市内に住所を有していること。

(訴訟資金の範囲及び額等)

第43条 訴訟資金の貸付けの範囲は、当該訴訟の遂行に要する裁判手続費用、弁護士費用その他規則で定める費用とする。

2 訴訟資金の貸付けの額及び償還期限は、規則で定める。

3 訴訟資金の貸付金は、無利子とする。

(貸付けの申込み及び決定)

第 44 条 訴訟資金の貸付けを受けようとする者は、規則で定めるところにより、市長に申し込まなければならない。

2 市長は、前項の規定による申込みが第 42 条の要件に該当すると認めるときは、審議会に諮り、当該申込みについて、訴訟資金の貸付けの適否、範囲及び額を決定するものとする。

(貸付金の償還等)

第 45 条 訴訟資金の貸付けを受けた者は、その償還期限が到来したときは、速やかに、貸付金の全額を返還しなければならない。ただし、規則で定める場合においては、市長は、直ちに、貸付金の全額を返還させ、又は貸付金の返還を猶予し、若しくは貸付金を分割して返還させることができる。

2 訴訟資金の貸付けを受けた者が当該訴訟の結果得た額が当該貸付金の額に満たなかった場合その他規則で定める場合は、前項の規定にかかわらず、市長は、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第 6 章 雑則

(適用除外)

第 46 条 第 4 章第 1 節の規定は、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 4 章及び第 5 章の規定は、次に掲げるものについては、適用しない。

(1) 医師、歯科医師その他これらに準ずる者として規則で定める者により行われる診療行為及びこれに準ずる行為

(2) 商品若しくはサービス又はこれらの原材料その他のものの価格で、法令に基づいて規制されているもの

3 第 37 条第 1 項の規定による公表については、横浜市行政手続条例(平成 7 年 3 月横浜市条例第 15 号)第 36 条第 2 項の規定は、適用しない。

(委任)

第 47 条 この条例に定めるもののほか、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、平成 8 年 10 月 1 日から施行する。

横浜市消費生活条例施行規則

制 定 平成 8 年 9 月 13 日規則第 81 号
最近改正 平成 14 年 3 月 1 日規則第 12 号

目次

- 第 1 章 総則(第 1 条)
- 第 2 章 横浜市消費生活審議会(第 2 条—第 6 条)
- 第 3 章 消費者の主体的活動への支援(第 7 条・第 8 条)
- 第 4 章 適正な事業活動の確保(第 9 条—第 15 条)
- 第 5 章 消費者被害の救済(第 16 条—第 31 条)
- 第 6 章 雑則(第 32 条・第 33 条)
- 附則

第 1 章 総則

(趣旨)

第 1 条 この規則は、横浜市消費生活条例(平成 8 年 3 月横浜市条例第 13 号。以下「条例」という。)の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

第 2 章 横浜市消費生活審議会

(会議)

第 2 条 横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)の会議は、会長が招集する。

2 審議会の会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

3 審議会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

(部会)

第 3 条 審議会に、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、消費者被害救済部会を置く。

2 審議会は、必要があると認めるときは、前項に規定する部会以外の部会を置くことができる。

3 部会は、委員 10 人以内をもって組織する。

4 部会長は、部会の事務を掌理し、部会の審議の経過及び結果を審議会に報告するものとする。

5 部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、部会に属する委員のうちから、あらかじめ部会長が指名した委員がその職務を代理する。

6 前条の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条中「審議会」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と、「委員」とあるのは「部会の委員」と読み替えるものとする。

(関係者の出席等)

第4条 会長及び部会長は、審議会及び部会において必要があると認めるときは、次に掲げる者に、出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

- (1) 調査審議される事項に関係を有する者
- (2) 調査審議される事項について専門的な知識を有する者
- (3) あっせん又は調停に付された紛争の当事者及び当該紛争に関係を有する者
- (4) 前3号に掲げる者のほか、会長又は部会長が必要と認める者
(庶務)

第5条 審議会の庶務は、経済局において処理する。

(委任)

第6条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。

第3章 消費者の主体的活動への支援

(消費生活推進員)

第7条 消費生活推進員の任期は、2年とし、2回に限り再任されることができる。

(市長への申出)

第8条 条例第18条第1項の規定により市長に対して申出をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した申出書を市長に提出しなければならない。

- (1) 申出人の住所及び氏名(法人にあっては、主たる事務所の所在地、名称及び代表者の氏名)
 - (2) 申出に係る消費生活上の支障の内容
 - (3) 求める措置の内容
 - (4) 前3号に掲げる事項のほか、参考となる事項
- 2 市長は、条例第18条第1項の規定による申出があったときは、これを誠実に処理し、処理の経過及び結果を当該申出人に通知するものとする。

第4章 適正な事業活動の確保

(安全であることの立証の要求)

第9条 条例第20条第2項の規定による事業者に対する立証の要求は、立証要求書(第1号様式)により行うものとする。

2 市長は、事業者から市長が指定する立証期限までに立証することが困難である旨の申出があった場合において、やむを得ない理由があると認めるときは、当該期限を延長することができる。

(勧告)

第10条 次の各号に掲げる勧告は、当該各号に掲げる勧告書により行うものとする。

- (1) 条例第21条第1項の規定による勧告 危険な商品・サービスの排除勧告書(第2号様式)
- (2) 条例第23条第5項の規定による勧告 表示等の基準遵守勧告書(第3号様式)
- (3) 条例第29条の規定による勧告 不当な取引行為の是正勧告書(第4号様式)

(4) 条例第 35 条第 1 項の規定による勧告 不適正な行為の是正勧告書(第 5 号様式)

(危険な商品又はサービス等の公表)

第 11 条 条例第 22 条第 1 項, 第 30 条及び第 37 条第 1 項の規定による公表は, 横浜市報で公告するほか, 広く市民に周知させる方法により行うものとする。

2 市長は, 条例第 22 条第 1 項の規定による公表を行ったときは危険な商品・サービスの公表通知書(第 6 号様式)を, 条例第 30 条の規定による公表を行ったときは不当な取引行為の公表通知書(第 7 号様式)を当該公表に係る事業者に対し交付するものとする。ただし, 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。

3 市長は, 条例第 22 条第 1 項及び第 30 条の規定による公表を行ったときは, その旨を審議会に報告するものとする。

(不当な取引行為)

第 12 条 条例第 27 条第 1 項に規定する不当な取引行為は, 別表のとおりとする。

(立入調査等)

第 13 条 条例第 36 条第 1 項の規定により事業者に対し報告を求めるときは報告要求書(第 8 号様式)により, 同条第 2 項の規定により商品等の提出を求めるときは商品等の提出要求書(第 9 号様式)により行うものとする。

2 条例第 36 条第 1 項の規定により立入調査又は質問を行う職員は, 関係人に立入調査書(第 10 号様式)を提示しなければならない。

3 条例第 36 条第 3 項に規定する身分を示す証明書は, 身分証明書(第 11 号様式)とする。

(補償の請求)

第 14 条 条例第 36 条第 4 項の規定により補償を請求しようとする者は, 損失補償請求書(第 12 号様式)を市長に提出しなければならない。

2 市長は, 前項に規定する請求書が提出されたときは, 補償すべき額を決定し, その結果を損失補償額決定通知書(第 13 号様式)により当該請求者に通知するものとする。

(意見の聴取)

第 15 条 条例第 38 条の規定による意見の聴取は, 口頭で意見を述べることを市長が認めたときを除き, 意見を記載した書面(以下「意見書」という。)を提出させて行うものとする。

2 意見書を提出する際(口頭で意見を述べる機会の付与を行う場合にあつては, その際)には, 証拠書類等を提出することができる。

3 市長は, 意見書の提出期限(口頭で意見を述べる機会の付与を行う場合にあつては, その日時)までに相当の期間において, 条例第 37 条第 1 項の規定による公表に係る事業者に対し, 予定される公表の内容等を意見聴取通知書(第 14 号様式。口頭で意見を述べる機会の付与を行う場合にあつては, 第 15 号様式)により通知するものとする。

第 5 章 消費者被害の救済

(あっせん又は調停の開始の通知)

第 16 条 審議会は, 条例第 41 条の規定によりあっせん又は調停を開始しよう

とするとき、その旨を当該被害の申出人及びその相手方となる事業者(以下「紛争当事者」という。)に通知するものとする。

(あっせん又は調停の終結)

第 17 条 審議会は、紛争当事者間にあっせんが成立し、又は紛争当事者が調停案を受諾したときは、当該あっせん又は調停を終了する。

2 審議会は、あっせん又は調停によっては紛争の解決の見込みがないと認めるとき、又は紛争当事者が訴訟を提起したときは、あっせん又は調停を打ち切ることができる。

3 審議会は、前 2 項の規定によりあっせん又は調停を終結したときは、その経過及び結果を市長に報告するものとする。

4 市長は、審議会のあっせん又は調停に付された紛争のうち、特に必要があると認めるものの審議会におけるあっせん又は調停の経過及び結果を、市民に明らかにするものとする。

(貸付けの範囲)

第 18 条 条例第 43 条第 1 項に規定する規則で定める費用は、次のとおりとする。

- (1) 書証作成費用、通信連絡費用その他訴訟に通常要すると市長が認めた費用
- (2) 権利の保全に要する費用(裁判所が決定した保証金、裁判所が囑託する登記又は登録につき納める登録免許税の額並びに執行官法(昭和 41 年法律第 111 号)の規定による手数料及び費用に限る。)

(貸付けの額)

第 19 条 条例第 43 条第 2 項に規定する訴訟資金の貸付けの額は、訴訟 1 件につき審級ごとに 2,500,000 円以内とし、次条の規定による申込みの額の範囲内で市長が定める。

(貸付けの申込み)

第 20 条 条例第 44 条第 1 項の規定により訴訟資金の貸付けの申込みをしようとする者は、消費者訴訟資金貸付申込書(第 16 号様式)を市長に提出しなければならない。

(貸付けの決定)

第 21 条 市長は、条例第 44 条第 2 項の規定により訴訟資金の貸付けの適否等を決定したときは、消費者訴訟資金貸付承認・不承認決定通知書(第 17 号様式)によりその旨を当該申込者に通知するものとする。

(貸付金の交付)

第 22 条 前条に規定する訴訟資金の貸付けの決定通知を受けた者は、当該通知を受けた日から 14 日以内に消費者訴訟資金貸付契約書(第 18 号様式)により契約(以下「貸付契約」という。)を締結しなければならない。

2 貸付契約の申込者は、当該契約に確実な連帯保証人を立てなければならない。

3 市長は、貸付契約を締結した後、直ちに貸付金を交付するものとする。

(貸付けの決定の取消し)

第 23 条 市長は、条例第 44 条第 2 項の規定により訴訟資金の貸付けの決定を受けた者が次のいずれかに該当するときは、当該貸付けの決定を取り消すことができる。

- (1) 前条第 1 項に規定する期間内に貸付契約を締結しないとき。
- (2) 虚偽の申込みその他不正の手段によって貸付けの決定を受けたとき。

- 2 市長は、前項の規定により貸付けの決定を取り消したときは、その旨を消費者訴訟資金貸付決定取消通知書(第 19 号様式)により当該貸付けの決定を受けた者に通知するものとする。

(追加貸付け)

第 24 条 貸付契約により貸付金の交付を受けた者(以下「借受者」という。)は、当該貸付金に追加して貸付けを受ける必要が生じたときは、貸付金の追加申込みをすることができる。

- 2 借受者は、前項に規定する追加貸付けを受けようとするときは、消費者訴訟資金追加貸付申込書(第 20 号様式)を市長に提出しなければならない。

- 3 第 18 条、第 19 条及び第 21 条から前条までの規定は、前 2 項の規定による追加貸付けについて準用する。この場合において、第 19 条中「2,500,000 円以内」とあるのは「2,500,000 円から既に貸付けを受けている額を控除した額の範囲内」と読み替えるものとする。

(貸付金の償還期限)

第 25 条 条例第 43 条第 2 項に規定する貸付金の償還期限は、当該訴訟の終了の日から 6 月を経過した日とする。

(貸付金の即時返還)

第 26 条 条例第 45 条第 1 項ただし書の規定により直ちに貸付金の全額を返還させることができる場合は、借受者が次のいずれかに該当する場合とする。

(1) 貸付金を貸付けの目的以外の目的に使用したとき、又は正当な理由なく貸付けの目的に使用しないとき。

(2) 虚偽その他不正な手段により貸付金の交付を受けたとき。

(3) 正当な理由なく訴えを取り下げたとき。

(4) 確実な連帯保証人を欠き、新たに立てることができなくなったとき。

(5) 前各号に掲げる場合のほか、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 前項の規定による貸付金の返還の請求は、消費者訴訟資金即時返還請求書(第 21 号様式)により行うものとする。

(貸付金の返還の猶予等)

第 27 条 条例第 45 条第 1 項ただし書の規定により貸付金の返還を猶予し、又は貸付金を分割して返還させることができる場合は、借受者に災害、疾病、失職その他第 25 条に規定する償還期限内に貸付金を返還することが困難である事情があると市長が認めた場合とする。

- 2 条例第 45 条第 1 項ただし書の規定により貸付金の返還の猶予を受け、又は貸付金を分割して返還しようとする者は、消費者訴訟資金償還期限延長・分割返還申請書(第 22 号様式)を市長に提出しなければならない。

- 3 市長は、前項の規定により申請書の提出があった場合において、その適否等を決定したときは、消費者訴訟資金償還期限延長・分割返還承認・不承認決定通知書(第 23 号様式)によりその旨を当該申請者に通知するものとする。

(返還債務の免除)

第 28 条 条例第 45 条第 2 項に規定する規則で定める場合は、次のいずれかに該当する場合とする。

(1) 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいないとき。

(2) 借受者が訴訟に敗訴した場合において、貸付金を返還することができないやむを得ない事情があると市長が認めたとき。

- (3)前2号に掲げる場合のほか、市長が特に必要と認めたとき。
- 2 条例第45条第2項の規定により貸付金の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟資金返還債務免除申請書(第24号様式)を市長に提出しなければならない。
- 3 市長は、前項の規定により申請書の提出があった場合において、その適否等を決定したときは、消費者訴訟資金返還債務免除承認・不承認決定通知書(第25号様式)によりその旨を当該申請者に通知するものとする。
(違約金)

第29条 市長は、借受者が定められた償還期限までに正当な理由なく貸付金を返還しなかったときは、当該償還期限(償還期限の延長を承認された場合は、延長後の償還期限)の翌日から返還の日までの期間の日数に応じ、その返還額について年14.6パーセントの割合を乗じて計算した違約金を徴収するものとする。

- 2 前項の規定による違約金の額の計算についての年当たりの割合は、^{暦年}閏年の日を含む期間についても、365日の割合とする。

(届出事項)

第30条 借受者は、貸付金の返還の完了に至るまでの間において、次のいずれかに該当するときは、速やかに、その旨を市長に届け出なければならない。

- (1)訴訟を提起したとき。
- (2)訴訟が終了したとき。
- (3)訴訟について請求の趣旨を変更したとき。
- (4)借受者の住所又は氏名の変更があったとき。
- (5)借受者が後見開始又は保佐開始の審判を受けたとき。
- (6)訴訟の相手方である事業者について、住所又は氏名(法人にあっては、主たる事務所の所在地、名称又は代表者の氏名)の変更があったとき。
- (7)連帯保証人が死亡したとき、その他連帯保証人を変更する必要があるとき。

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

(訴訟の経過の報告等)

第31条 市長は、借受者又はその訴訟代理人に対し、貸付金に係る訴訟の進捗状況、貸付金の使用状況その他必要な事項に関し、報告、説明又は資料の提出を求めることができる。

第6章 雑則

(適用除外)

第32条 条例第46条第2項第1号に規定する規則で定める者は、次のとおりとする。

- (1)診療放射線技師法(昭和26年法律第226号)第2条第2項に規定する診療放射線技師
- (2)臨床検査技師、衛生検査技師等に関する法律(昭和33年法律第76号)第2条に規定する臨床検査技師及び衛生検査技師
- (3)保健師助産師看護師法(昭和23年法律第203号)第2条、第3条、第5条

及び第 6 条に規定する保健師、看護師及び准看護師並びに第 60 条に規定する看護師及び准看護師

(4) 歯科衛生士法(昭和 23 年法律第 204 号)第 2 条に規定する歯科衛生士

(5) 歯科技工士法(昭和 30 年法律第 168 号)第 2 条第 2 項に規定する歯科技工士

(6) 理学療法士及び作業療法士法(昭和 40 年法律第 137 号)第 2 条第 3 項及び第 4 項に規定する理学療法士及び作業療法士

(7) 視能訓練士法(昭和 46 年法律第 64 号)第 2 条に規定する視能訓練士

(8) 臨床工学技士法(昭和 62 年法律第 60 号)第 2 条第 2 項に規定する臨床工学技士

(9) 義肢装具士法(昭和 62 年法律第 61 号)第 2 条第 3 項に規定する義肢装具士

(10) 救急救命士法(平成 3 年法律第 36 号)第 2 条第 2 項に規定する救急救命士

(11) あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律(昭和 22 年法律第 217 号)第 1 条に規定するあん摩マッサージ指圧師免許、はり師免許又はきゅう師免許を有する者

(12) 柔道整復師法(昭和 45 年法律第 19 号)第 2 条第 1 項に規定する柔道整復師

(委任)

第 33 条 この規則の施行について必要な事項は、経済局長が定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成 8 年 10 月 1 日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行後最初の審議会の会議は、市長が招集する。

附 則(平成 8 年 11 月規則第 109 号)

この規則は、平成 8 年 11 月 21 日から施行する。

附 則(平成 12 年 3 月規則第 76 号)

(施行期日)

1 この規則は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。ただし、別表第 8 項第 1 号の改正規定は、公布の日から施行する。

(経過措置)

2 この規則の施行の際現にこの規則による改正前の横浜市消費生活条例施行規則の規定により作成されている様式書類は、なお当分の間、適宜修正の上使用することができる。

附 則(平成 13 年 3 月規則第 43 号)

この規則は、平成 13 年 6 月 1 日から施行する。ただし、別表第 8 項第 1 号の改正規定中「行う権利」の次に「並びに消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 4 条第 1 項から第 3 項まで(同法第 5 条第 1 項で準用する場合を含む。)の規定による契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消す権利」を加える部分は、平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

別表(第12条)

(平8規則109・平12規則76・平13規則43・一部改正)

- 1 条例第27条第1項第1号の規定に該当する不当な取引行為
 - (1) 商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、若しくはその販売以外のことを主要な目的であるかのように告げて消費者に近寄り、若しくは電話等の通信手段を用いて連絡をとり、又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行為
 - (2) 商品又はサービスの品質等の内容、価格等の取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する事項について、重要な情報を故意に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (3) 商品又はサービスの販売に際し、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要性を有する事項について、虚偽の事実又は誤信させるような事実を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (4) 商品又はサービスの品質等の内容又は価格等の取引条件が実際のもの又は他の事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者を誤信させるような表現を用い、又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行為
 - (5) 消費者の自宅等に一方的に電話をし、商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、又はその販売以外のことを主要な目的であるかのように告げるにより消費者を在宅させるように仕向けて訪問し、又は営業所その他の場所に呼び出して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (6) 商品又はサービスの購入、利用又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行為
 - (7) 自らを官公署、公共的団体、公益事業を行う団体等の職員と誤信させるような言動等を用い、又は官公署、公共的団体、公益事業を行う団体等の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動等を用いることにより、自己の信用度を誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (8) 他人の商号、商標等若しくはこれらに類似する商号、商標等を使用することにより、又はこれらの他人と密接な関連があるかのように誤信させることにより、自己の信用度を誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (9) 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。)をする契約(以下「与信契約」という。)に伴い、当該他の事業者を含む多数の当事者が関係を有する場合において、支払期間、手数料等の与信の条件、当該多数の当事者間の債権及び債務に係る関係その他の重要な情報を故意に提供せず、又はそれらについて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行為

- 2 条例第 27 条第 1 項第 2 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (2) 消費者が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、消費者に迷惑を掛けるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (3) 消費者の年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るようによそよそしく、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (4) 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、その場で、若しくは営業所その他の場所へ誘引して、執ように若しくは威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (5) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、又は消費者が契約を締結する意思のない旨を表示しているにもかかわらず、消費者の自宅等に一方的に電話をして、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (6) 商品又はサービスを販売する目的で、無料検査、親切行為その他の無償のサービス又は商品の供給を行い、これによる消費者の心理的負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (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、執ように契約の締結を勧誘し、又はこれにより契約を締結させる行為
 - (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、消費者に著しく不当な不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又はこのような契約を締結させる行為
 - (9) 消費者が購入する意思を表示していないにもかかわらず、商品を一方的に消費者の自宅等に送り付け、代金引換で受領させ、契約を締結させる行為
 - (10) 消費者又はその親族等の不幸を予言し、これらの者の健康又は財産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行為
 - (11) 主たる販売目的以外の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、不当に消費者の購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (12) 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、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、消費者の自宅等に電話をし、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行為
- 3 条例第 27 条第 1 項第 3 号の規定に該当する不当な取引行為
- (1) 契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、消費者に異常に高額又は高率な負担を求める内容の契約を締結させる行為
 - (2) 消費者の契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しをする権利

を制限して、消費者に著しく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行為

- (3) 消費者が購入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又は消費者が表示した年齢、職業、収入等とは異なった事項を記載した契約書面を作成して、消費者に著しく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行為
- (4) 商品又はサービスの販売に際し、事業者の氏名若しくは名称若しくは住所又はその連絡先若しくは当該販売を担当した者の氏名について明らかにせず、又はこれらについて偽った内容の契約を締結させる行為
- (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行為
- (6) 当該契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為
- (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著しく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と一体をなした内容の契約を締結させる行為
- (8) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる事業者の免責に関する定めがある契約を締結させる行為
- (9) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる契約条件の変更を事業者が一方的に行うことができることとした内容の契約を締結させる行為
- (10) 消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる契約を締結させる行為

4 条例第 27 条第 1 項第 4 号の規定に該当する不当な取引行為

- (1) 与信が消費者の返済能力を著しく超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為
- (2) 与信契約における商品又はサービスの購入に係る他の事業者の行為が、第 1 項から第 3 項までに掲げ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当該他の事業者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、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為

5 条例第 27 条第 1 項第 5 号の規定に該当する不当な取引行為

- (1) 消費者、その保証人その他の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、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、消費者等と金融機関へ同行し、又は消費者等に代わって預金の払戻し若しく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、債務を履行させる行為
- (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又は消費者等の関係人に通知する旨の言動を用い、心理的圧迫を与えて、債務の履行を強要する行為
- (4) 契約の成立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

たと一方的に主張して、強引に代金を請求し、又は支払わせる行為
(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への協力を執ように要求し、又は協力させる行為

6 条例第 27 条第 1 項第 6 号の規定に該当する不当な取引行為

- (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、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、商品又はサービスを契約の趣旨に従って供給しない行為
- (2) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの再三の苦情に対し、担当者の不在、退職等を理由にして対応を拒み、債務の履行を遅延させ、又は債務の履行を拒否する行為
- (3) サービスの提供を約した契約において、消費者からの再三のサービスの提供の要求に対して長期間にわたり契約の趣旨に従ったサービスを提供せず、消費者が契約を締結した目的を達成できなくさせる行為

7 条例第 27 条第 1 項第 7 号の規定に該当する不当な取引行為

与信契約における商品又はサービスの購入に係る当該他の事業者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、正当な理由なく電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約に基づく債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

8 条例第 27 条第 1 項第 8 号の規定に該当する不当な取引行為

- (1) 消費者のクーリング・オフの権利(割賦販売法(昭和 36 年法律第 159 号)第 4 条の 3 第 1 項並びに特定商取引に関する法律(昭和 51 年法律第 57 号)第 9 条第 1 項、第 24 条第 1 項、第 40 条第 1 項、第 48 条第 1 項及び第 58 条第 1 項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利並びに消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 4 条第 1 項から第 3 項まで(同法第 5 条第 1 項で準用する場合を含む。))の規定による契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消す権利その他これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。)の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、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行為
- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、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、契約の成立又は存続を強要する行為
- (3) 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を使用又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為
- (4) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価その他の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行為
- (5) 継続的に商品又はサービスを供給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を申し出ているにもかかわらず、これを

- 不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金を要求し、又は威迫する等して、
契約の存続を強要する行為
- (6)前号に規定する場合において、消費者が正当な根拠に基づく中途解約を申し出ているにもかかわらず、解約の条件として、新たに別の商品又はサービスの購入の契約を締結させることにより、実質的に契約の存続を強要する行為
- (7)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際し、これを不当に拒否し、又は威迫する等して契約の成立又は存続を強要する行為
- (8)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、法律上その義務とされる返還義務、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、又は遅延させる行為

消費生活相談・消費者被害の救済に関する意識と実態調査

(報 告)

平成13年11月

横浜市消費生活審議会

横浜市経済局消費経済課

調 査 概 要

(1) 調査目的

消費生活相談件数の増加とともに、その内容も多様化・複雑化している状況の中で、より効果的な消費生活相談の処理や消費者被害の救済が求められています。

このため、消費生活相談や消費者被害の救済に関する意識と実態の調査を行い、今後の審議及び横浜市としての施策検討の参考とするものです。

(2) 調査機関

平成13年10月17日(水)～10月30日(火)

(3) 調査方法

郵送によるアンケート調査

(4) 調査対象

横浜市政モニター 100名

(5) 調査票回収状況

調査票配布者数(A) 100名

有効回答者数(B) 70名 ($B \div A \times 100 = 70.0\%$)

(6) 回答書の構成

(単位：人，%)

男女別	人数	構成比
男性	36	51.4
女性	34	48.6

(単位：人，%)

年代別	人数	構成比
20歳代	7	10.0
30歳代	8	11.4
40歳代	14	20.0
50歳代	13	18.6
60歳代以上	28	40.0

(単位：人，%)

居住区	人数	構成比
鶴見区	5	7.1
神奈川区	9	12.9
西区	2	2.9
中区	3	4.3
南区	4	5.7
港南区	2	2.9
保土ヶ谷区	3	4.3
旭区	6	8.6
磯子区	2	2.9
金沢区	6	8.6
港北区	3	4.3
緑区	5	7.1
都筑区	2	2.9
青葉区	3	4.3
戸塚区	7	10.0
栄区	3	4.3
泉区	3	4.3
瀬谷区	2	2.9

(7) 調査結果の見方

- ア 少数第一位四捨五入や複数回答のため，構成比合計が100%にならないことがあります。
- イ 各調査項目の集計は個別で行っているため，集計全体数は各々違ってきます。(複数回答の場合は集計全体数が有効回答者数と同一ではありません。)

調 査 結 果

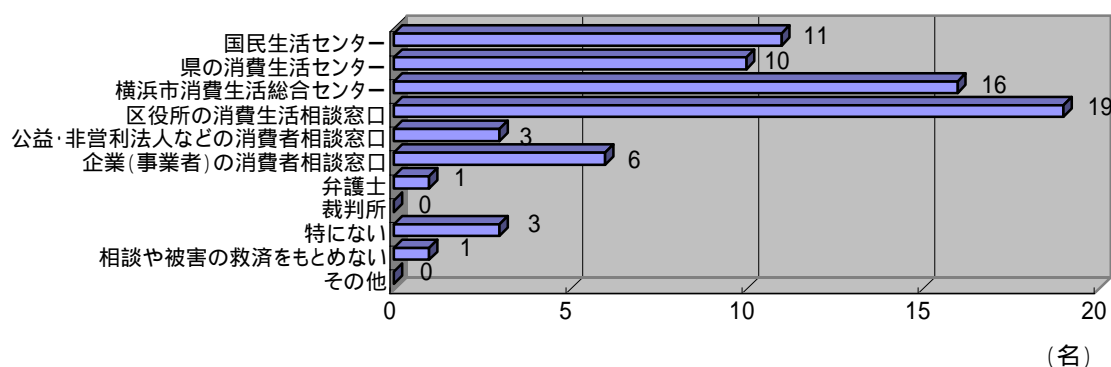
【消費生活相談・消費者被害の救済に関する質問】

問1. あなたが商品やサービスの契約・解約や販売方法についてトラブルや被害に遭った場合、相談（消費生活相談）を行ったり、被害（消費者被害）の救済をもとめたりする機関としてまず思い浮かぶのはどこですか。次の中からひとつ選んでください。

1 国民生活センター	11名（15.7%）
2 県の消費生活センター	10名（14.3%）
3 横浜市消費生活総合センター	16名（22.9%）
4 区役所の消費生活相談窓口	19名（27.1%）
5 （財）日本消費者協会など公益・非営利法人 などの消費者相談窓口	3名（4.3%）
6 企業（事業者）の消費者相談窓口 （「お客様相談室」など）	6名（8.6%）
7 弁護士	1名（1.4%）
8 裁判所	0名（0.0%）
9 特にない	3名（4.3%）
10 相談や被害の救済をもとめない	1名（1.4%）
11 その他	0名（0.0%）

（ ）内は、回答者数全体（70名）に対する割合です。

問1の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

「区役所の消費生活相談窓口」と回答した方が最も多く、次いで「横浜市消費生活総合センター」が多く回答されています。

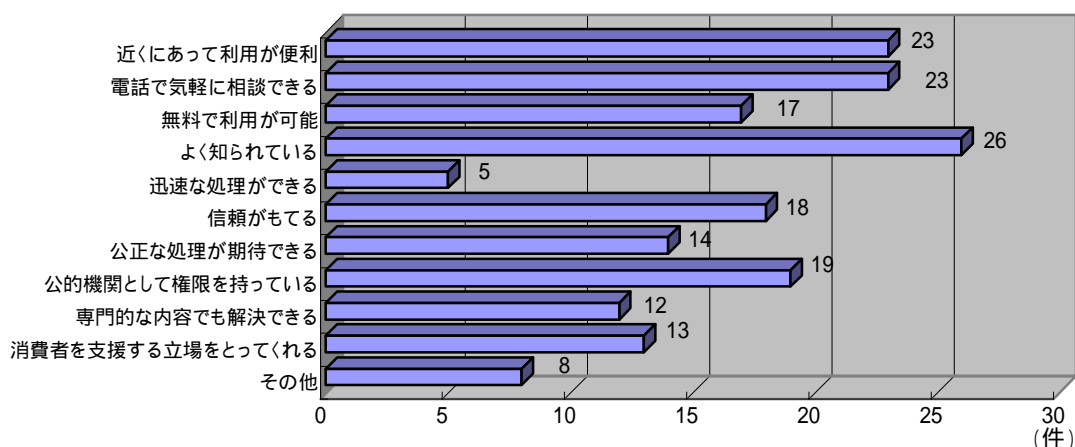
問2．問1の答えとしてその機関を選んだ理由は何ですか。

次の中から該当するものを選んでください。(いくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 近くあって利用が便利だから | 23件(12.9%) |
| 2 電話で気軽に相談できるから | 23件(12.9%) |
| 3 無料で利用が可能だから | 17件(9.6%) |
| 4 よく知られているから | 26件(14.6%) |
| 5 迅速な処理ができるから | 5件(2.8%) |
| 6 信頼が持てるから | 18件(10.1%) |
| 7 公正な処理が期待されるから | 14件(7.9%) |
| 8 公的機関として権限を持つから | 19件(10.7%) |
| 9 専門的な内容でも解決できるから | 12件(6.7%) |
| 10 消費者を支援する立場をとってくれるから | 13件(7.3%) |
| 11 その他 | 8件(4.5%) |

()内は有効回答件数(178件)に対する割合です。

問2の回答状況をグラフにすると次のようになります。



<結果について>

「よく知られているから」が最も多く、次いで「近くあって利用が便利だから」「電話で気軽に相談できるから」が多くなっています。

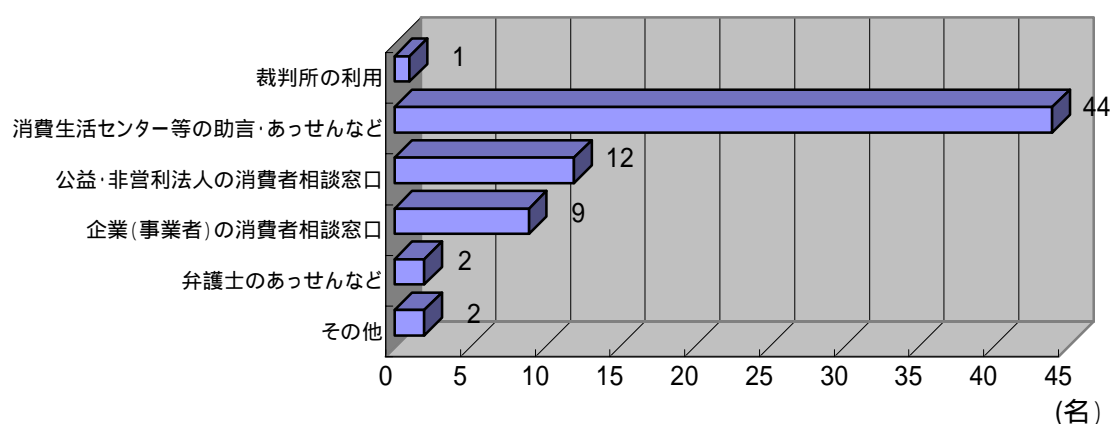
問3．あなたが商品やサービスの契約・解約や販売方法についてトラブルや被害に遭った場合、トラブルを解決し被害を救済する方法として、最も望ましいと思われる解決方法は何ですか。次の中からひとつを選んでください。

- | | |
|---------------|----------|
| 1 裁判所の利用による解決 | 1名(1.4%) |
|---------------|----------|
- (以下は裁判以外による解決)

- | | | |
|---|---------------------------------------|------------|
| 2 | 消費生活センター等の助言・あっせんなどによる解決 | 44名(62.9%) |
| 3 | (財)日本消費者協会など公益・非営利法人
の消費者相談窓口による解決 | 12名(17.1%) |
| 4 | 企業(事業者)の消費者相談窓口(「お客様相談窓口」)
による解決 | 9名(12.9%) |
| 5 | 弁護士のあっせんなどによる解決 | 2名(2.9%) |
| 6 | その他 | 2名(2.9%) |

()内は、回答者数全体(70名)に対する割合です。

問3の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

「消費生活センター等の助言・あっせんなどによる解決」が6割以上の回答となりましたが、「裁判所の利用」や「弁護士のあっせんなど」の回答は少数でした。

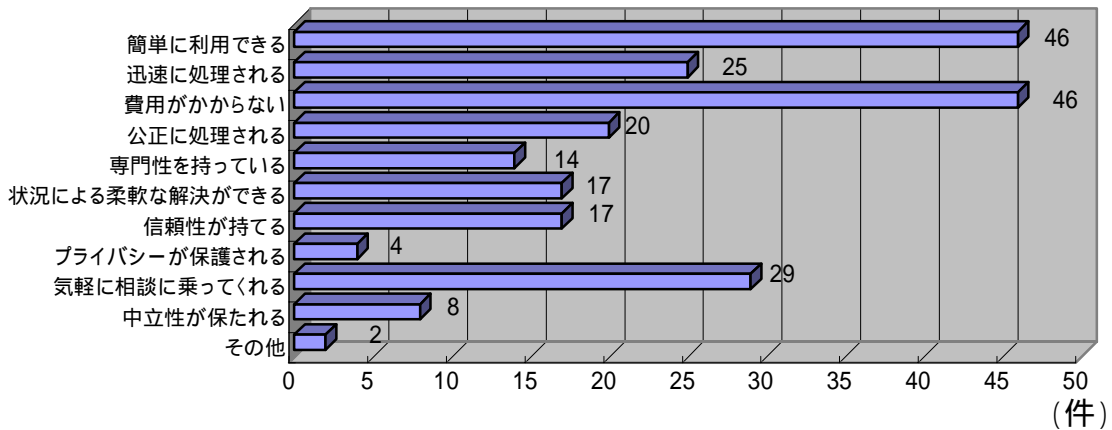
問3で1と回答した方は、問4の回答は不要です。

問4. 裁判所以外の機関による解決が、被害の救済方法として裁判所による解決よりも利点となるのはどのような点だと思いますか。次の中から選んでください。(いくつでも)

- | | | |
|---|------------------|------------|
| 1 | 簡単に利用できる(電話相談など) | 46件(20.2%) |
| 2 | 迅速に処理される | 25件(11.0%) |
| 3 | 費用がかからない | 46件(20.2%) |
| 4 | 公正に処理される | 20件(8.8%) |
| 5 | 専門性を持っている | 14件(6.1%) |
| 6 | 状況による柔軟な解決ができる | 17件(7.6%) |
| 7 | 信頼性が持てる | 17件(7.6%) |
| 8 | プライバシーが保護される | 4件(1.8%) |

- 9 気軽に相談に乗ってくれる 29件(12.7%)
 - 10 中立性が保たれる 8件(3.5%)
 - 11 その他 2件(0.9%)
- ()内は、問3で「1」を選んだ方による有効回答件数(228件)に対する割合です。

問4の回答状況をグラフにすると次のようになります。



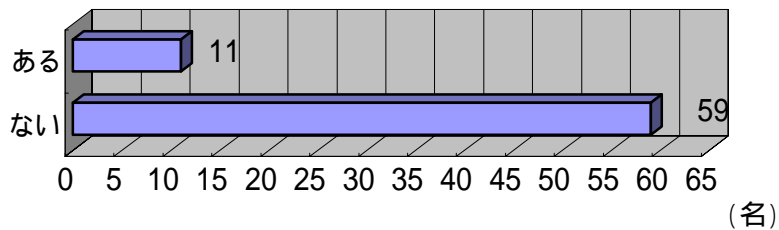
< 結果について >

裁判所以外に相談窓口を選んだ理由としては「簡単に利用できる」「費用がかからない」が最も多くなっています。

問5 . あなたは県または市(区役所)の消費生活センター(消費生活相談窓口)を利用した経験がありますか。いずれかを選んでください。

- 1 ある 11名(15.7%)
 - 2 ない 59名(84.3%)
- ()内は、回答者数全体(70名)に対する割合です。

問5の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

「ある」と回答した方は、2割弱でした。

次の問6～問9については問5で「1ある」とお答えになった方だけにおたずねします。
「2ない」とお答えの方は問10にお進みください。

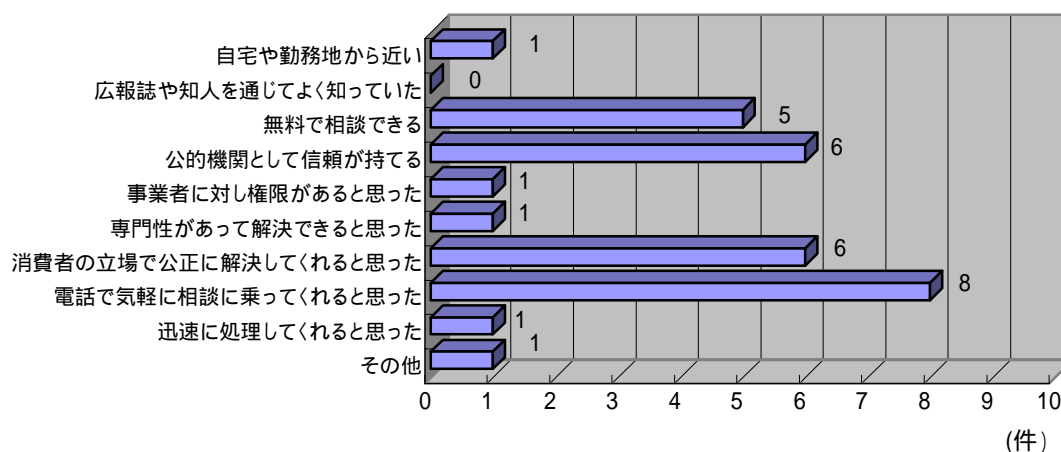
問6．消費生活センター（消費生活相談窓口）を利用した主な理由は何ですか。

次の中から3つまで選んでください。

- | | |
|---------------------------|-------------|
| 1 自宅や勤務地から近いから | 1件（ 3.3% ） |
| 2 広報誌や知人を通じてよく知っていたから | 0件（ 0.0% ） |
| 3 無料で相談できるから | 5件（ 16.7% ） |
| 4 公的機関として信頼が持てるから | 6件（ 20.0% ） |
| 5 事業者に対し権限があると思ったから | 1件（ 3.3% ） |
| 6 専門性があるって解決できると思ったから | 1件（ 3.3% ） |
| 7 消費者の立場で公正に解決してくれると思ったから | 6件（ 20.0% ） |
| 8 電話で気軽に相談に乗ってくれると思ったから | 8件（ 26.7% ） |
| 9 迅速に処理してくれると思ったから | 1件（ 3.3% ） |
| 10 その他 | 1件（ 3.3% ） |

（ ）は問5で「1」を選んだ方（11名）による有効回答件数（30件）に対する割合です。

問6の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

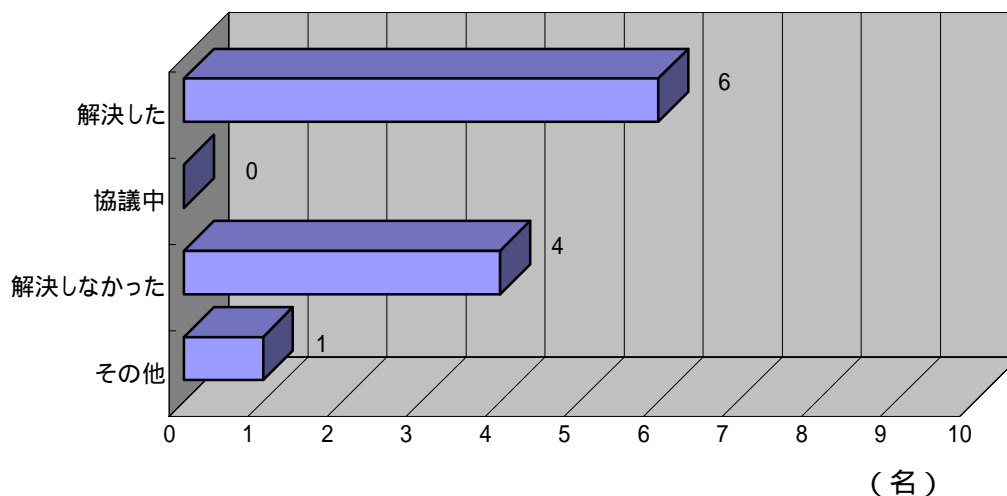
「電話で気軽に相談に乗ってくれると思ったから」が最も多く、次いで「公的機関として信頼が持てるから」「消費者の立場で公正に解決してくれると思ったから」が多くなっています。

問7. 相談の結果、問題は解決しましたか。次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|-----------|-----------|
| 1 解決した | 6名(54.5%) |
| 2 協議中 | 0名(0.0%) |
| 3 解決しなかった | 4名(36.4%) |
| 4 その他 | 1名(9.1%) |

()は問5で「1」を選んだ方(11名)に対する割合です。

問7の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

「解決した」が最も多く、約6割を占めています。

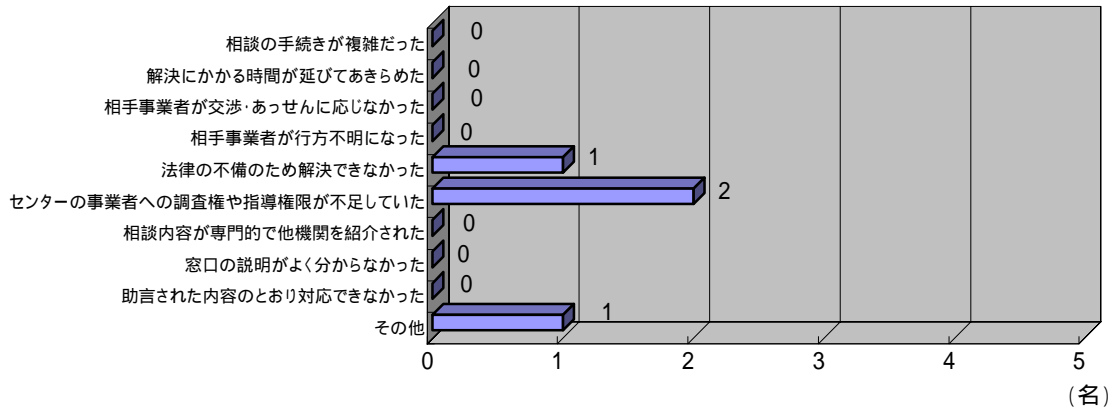
問8. 問7で「3 解決しなかった」とお答えになった方にお聞きします。

解決しなかった理由は何ですか。次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|-----------------------------|-----------|
| 1 相談の手続が複雑だった | 0名(0.0%) |
| 2 または解決にかかる時間が延びてあきらめた | 0名(0.0%) |
| 3 相手事業者が交渉・あっせんに応じなかった | 0名(0.0%) |
| 4 相手事業者が行方不明になった | 0名(0.0%) |
| 5 法律の不備のため解決できなかった | 1名(25.0%) |
| 6 センターの事業者への調査権や指導権限が不足していた | 2名(50.0%) |
| 7 相談内容が専門的で他機関を紹介された | 0名(0.0%) |
| 8 窓口の説明がよく分からなかった | 0名(0.0%) |
| 9 助言された内容のとおり対応できなかった | 0名(0.0%) |
| 10 その他 | 1名(25.0%) |

()内は、問7で「3」を選んだ方(4名)に対する割合です。

問8の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

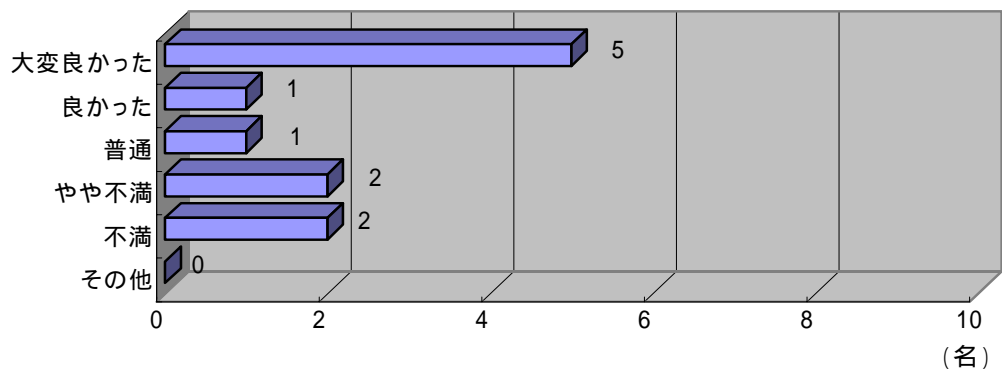
解決しなかった理由として、「センターの事業者への調査権や指導権限が不足していた」、ついで「相手事業者が行方不明になった」及び「その他」となっています。

問 9 . 相談において消費生活センター（消費生活相談窓口）の対応はいかがでしたか。次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|----------|-------------|
| 1 大変良かった | 5名 (45.5%) |
| 2 良かった | 1名 (9.1%) |
| 3 普通 | 1名 (9.1%) |
| 4 やや不満 | 2名 (18.2%) |
| 5 不満 | 2名 (18.2%) |
| 6 その他 | 0名 (0.0%) |

()内は問5で「1」を選んだ方(11名)に対する割合です。

問9の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

「大変良かった」が最も多く半数近い方が答えましたが、「不満」と答えた方も2割弱いました。

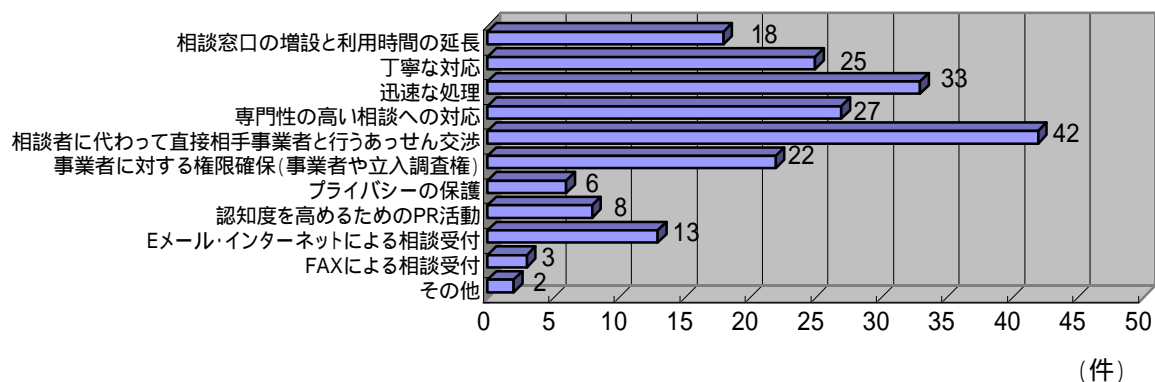
ここからは全員の方にお答え願います。

問 10. 消費生活センター（消費生活相談窓口）に望むことは何ですか。次の中から3つ選んでください。

1 相談窓口の増設と利用時間の延長	18件（9.0%）
2 丁寧な対応	25件（12.6%）
3 迅速な処理	33件（16.6%）
4 専門性の高い相談への対応	27件（13.6%）
5 相談者に代わって直接相手事業者と行うあっせん交渉	42件（21.1%）
6 事業者に対する権限確保（事業者指導や立入調査権）	22件（11.1%）
7 プライバシーの保護	6件（3.0%）
8 認知度を高めるためのPR活動	8件（4.0%）
9 Eメール・インターネットによる相談受付	13件（6.5%）
10 FAXによる相談受付	3件（1.5%）
11 その他	2件（1.0%）

（ ）内は有効回答件数（199件）に対する割合です。

問10の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

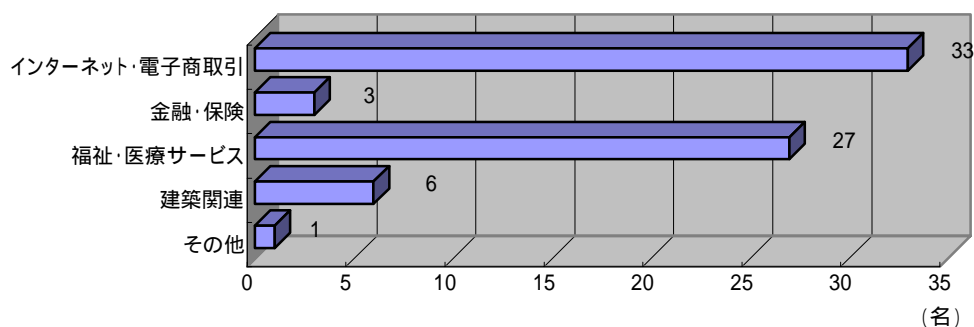
「相談者に代わって直接相手事業者と行うあっせん交渉」が最も多く、次いで「迅速な処理」が多くなっています。

問 11. これまで横浜市の消費生活総合センターでは、従来の悪質商法に関する相談に加え、相談状況に応じて不動産貸借やオンライン関連サービス、エステサービスなどに関する相談及びその処理に取り組んできました。今後、消費生活センター（消費生活相談窓口）ではどのような専門相談分野を充実することが必要だと思いますか。次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|-----------------|------------|
| 1 インターネット・電子商取引 | 33名（47.1%） |
| 2 金融・保険 | 3名（4.3%） |
| 3 福祉・医療サービス | 27名（38.6%） |
| 4 建築関連 | 6名（8.6%） |
| 5 その他 | 1名（1.4%） |

（ ）内は、回答者数全体（70名）に対する割合です。

問11の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

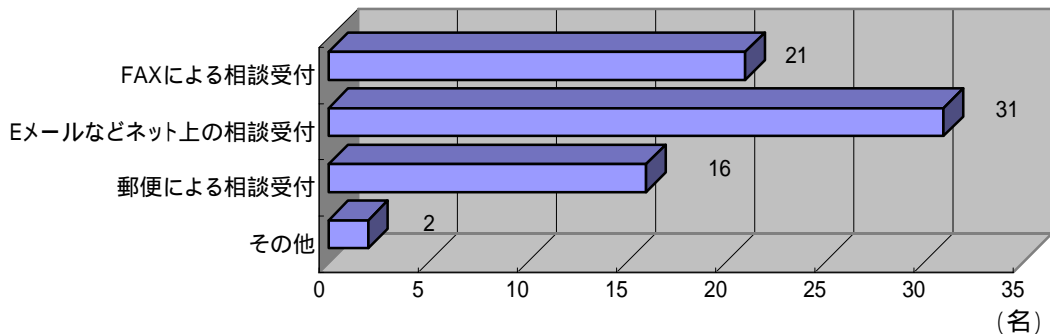
「インターネット・電子商取引」が最も多く、次いで「福祉・医療サービス」となっています。

問 12. 消費生活センター（消費生活相談窓口）へ苦情・相談を申し入れるとしたら、現状でも中心となっている電話・来所相談の他に、利用したいと思う方法は何ですか。次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|-------------------|------------|
| 1 FAX による相談受付 | 21名（30.0%） |
| 2 Eメールなどネット上の相談受付 | 31名（44.3%） |
| 3 郵便による相談受付 | 16名（22.9%） |
| 4 その他 | 2名（2.9%） |

（ ）内は、回答者数全体（70名）に対する割合です。

問12の回答状況をグラフにすると次のようになります。



< 結果について >

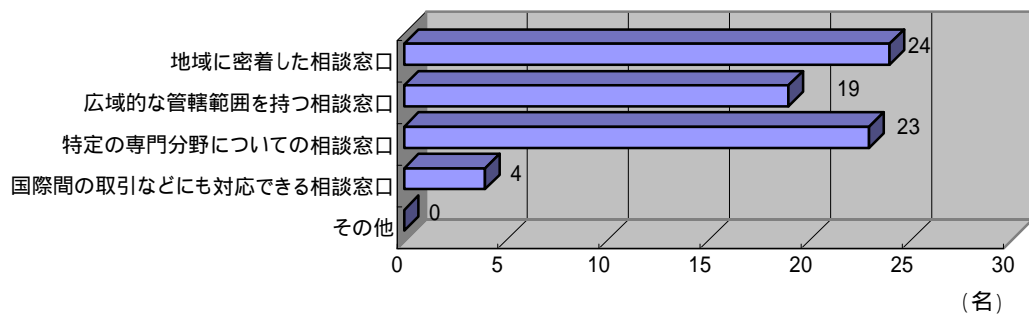
「Eメールなどネット上の相談受付」と答えた方が回答者数全体の半数近くとなっています。

問 13：今後、充実してほしいと思うのはどのような消費生活相談窓口ですか。

次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|--|-------------|
| 1 地域に密着した相談窓口
(センターなどの身近な相談ができる窓口) | 24名 (34.3%) |
| 2 広域的な管轄範囲を持つ相談窓口
(国や県など市町村をこえた広域的な対応ができる窓口) | 19名 (27.1%) |
| 3 特定の専門的分野についての相談窓口
(家電製品 PL センターなど事故原因を究明する, 専門的分野について対応できる相談窓口) | 23名 (32.9%) |
| 4 ネットショッピングにおける国際間の取引
などにも対応できるような相談窓口 | 4名 (5.7%) |
| 5 その他
()内は, 回答者数全体 (70名) に対する割合です。 | 0名 (0.0%) |

問13の回答状況をグラフにすると次のようになります。



<結果について>

「地域に密着した相談窓口」に次いで「特定の専門的分野についての相談窓口」が多く、ともに3割を超えました。

問14. この他、何か消費生活相談に関するご意見があればお願いします。

(内容は自由です。) 別添

【「月刊よこはま暮らしの情報」に関する質問】

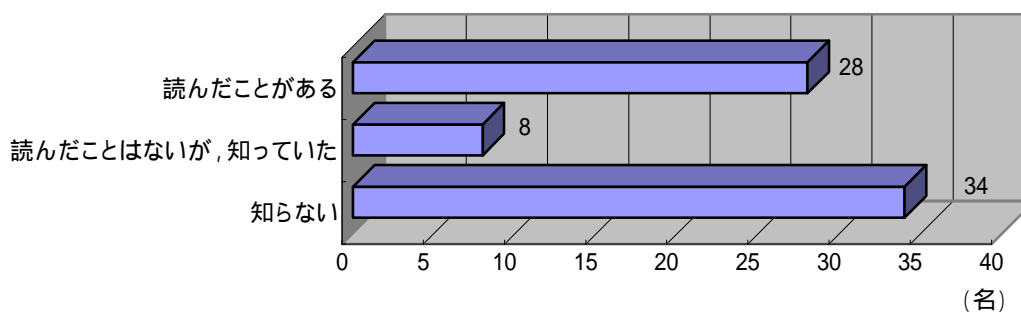
・全員の方におたずねします。広報誌「月刊よこはま暮らしの情報」(別添の関連資料にあります)についておたずねします。回答は該当番号に を付けてください。「その他」を選択された場合は、具体的にご記入ください。

問1. 今までに読んだことはありますか。

- | | |
|-------------------|------------|
| 1 読んだことがある | 28名(40.0%) |
| 2 読んだことはないが、知っていた | 8名(11.4%) |
| 3 知らない | 34名(48.6%) |

()内は、回答者数全体(70名)に対する割合です。

問1の回答状況をグラフにすると次のとおりです。



<結果について>

「読んだことがある」「読んだことはないが、知っていた」と答えた方が半数を超えました。

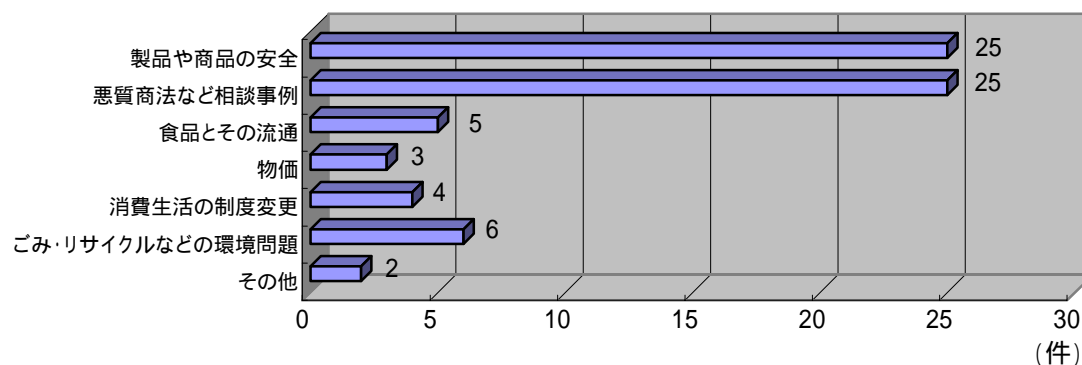
問2. 今後のこのような広報誌にはどのような情報を最も充実すべきだと思いますか。次の中からひとつ選んでください。

- | | |
|-------------------|------------|
| 1 製品や商品の安全についての情報 | 25名(35.7%) |
| 2 悪質商法など相談事例の情報 | 25名(35.7%) |
| 3 食品とその流通に関する情報 | 5名(7.1%) |

4	物価に関する情報	3名 (4.3%)
5	消費生活の制度変更に関する情報	4名 (5.7%)
6	ごみ・リサイクルなどの環境問題に関する情報	6名 (8.6%)
7	その他	2名 (2.9%)

()内は、回答者数全体(70名)に対する割合です。

問2の回答状況をグラフにすると次のようになります。



<結果について>

「製品や商品の安全」、「悪質商法などの相談事例」と答えた方が多く、回答者数全体の約7割を占めています。

問3 .この他、関連資料として添付させていただいた「くらしの情報」の内容について、ご感想をお願いします。(内容は自由です。) 別添

【自由意見】

- 問 14 . この他 , 何か消費生活相談に関するご意見があればお願いします。
(内容は自由です。)

消費生活相談について自由に回答してもらったところ , 主に次のような意見がありました。(抜粋・要約 , 順不同)

- ・ PR が複雑で分かりにくい。相談窓口の電話番号を広く知らせることが必要。消費生活相談への積極的な係わりを明確にし , 市民に対し出来ること , 出来ないことを周知して欲しい。
- ・ インターネットでの相談窓口があると集中して対応できるうえ費用も安く便利。一般の労働者では指定時間に窓口に行くことは難しい。
- ・ 行政にも窓口を利用しやすい工夫が必要だが , 何よりも消費者のレベルアップこそが第一。(消費者にも責任があるから)。
- ・ 事業者が売り出す製品の価格の妥当性が不明で , その製品のメンテナンスにも一層取り組むような姿勢が事業者には必要(価格が破壊されすぎるとも問題)。
- ・ 消費者側の不注意や油断が被害の原因と思うが , 事業者に対する処罰が甘いのも被害が増える原因。悪質事業者はより重い処分を課すべき。
- ・ 電話による販売の勧誘が多すぎる。毎日のようにかかってきて不快である。(多いときは 1 日数件 , 商品の販売はいうまでもなく , シロアリの駆除から互助会 , 墓地など)。特に困るのは相手が公共機関(保健所・消防署など)を名乗っていること。何を信じて良いのか分からない。こう考えているのは自分だけではないと思うので , 問題の対応策を PR して欲しい。
- ・ 相談内容や問題点などをたとえ解決できなかったとしても何らかの形で役に立てて欲しい。そうしなければ存在意義などない。悪質事業者が減らないのは , 行政の努力不足。市民の声をもっとあげるべき。
- ・ インターネットショッピング関連の専門知識は必要。学校での指導もした方が良い。
- ・ 風評に踊らされることなく , 正しい情報を消費者に与えることが大事。
- ・ 悪質商法の被害に遭わないよう適切なアドバイスと指導を消費者にすべきである。
- ・ 被害の大半は消費者の無知によるものだと思う。だから , PR 活動にも重点を置いて , 情報誌などを市の各施設と連携して配布・設置することが必要。同じ情報でも再チェックすることは有効。
- ・ 見知らぬ人に横浜駅で 2 回 , 関内駅で 1 回呼び止められ商品の購入を強く勧められ , 大変不快な思いをしたので , キャッチセールスなどの商法がなくなって欲しい。
- ・ お年寄りをターゲットにした悪質業者が多い。手口も巧妙化し , 自衛する手段にも限界があるため , 「弱者救済」と「使命感」をもって対応してもらいたい。

- ・ 商品を購入する時には、もう少し必要なものかどうか考えるようにすれば良い。
- ・ 消費生活相談窓口も、各種のセミナーもどうも堅苦しいイメージがある。もう少し気軽なイメージづくりができないものか（アットホームなイメージなど）。
- ・ 県の消費生活センターへ電話相談をしたことがあるが、説明や対応など満足のいくものだった。今後もこのような体制を保っていただきたい。
- ・ 通信販売やアンケート、電話勧誘等による個人情報の漏洩が多すぎる。民間企業が保有する情報について法規制をかけて罰則を強化していただきたい。
また、商店街などで老人を対象に健康グッズの期間限定販売を行っているが、減少対策を願いたい。
- ・ 今まで相談する機会がなかったので、何も知らなかった。これから勉強したい。
- ・ 専門知識があり経験のある者（たとえば企業で PL 関係の業務を担当していた方など）を活用できないか。ボランティアとして相談窓口には置けば、コストを抑え、窓口を増やし、しかも高齢者の雇用対策になると思う。
- ・ 相談窓口は、中立な立場として公平なジャッジが必要。
- ・ 相談担当の方には事務的処理能力だけを求めているのではない。困ったときに相談にのって解決方法を指示してくれるのはありがたいが、優しく話して欲しい。相談する消費者のばかなことをしてしまったという反省や、おろおろしている気持ちを汲み取れることを願う。
- ・ 気楽に足を運ぶことができない場所に自分では解決できない悩みを抱えて来ているのに相談員の方の態度が冷たく横柄だった。
- ・ 最近の牛肉騒ぎなどで行政と業界が混乱している。適切な見解やアドバイスをお願いしたい。
- ・ 相談窓口で相談をしたら既に契約済みのためこちらが悪いと言われた。しかし、別の相談センターに連絡したら親切に対応してくれ、解決してくれた。不愉快である。
- ・ 消費者はその製品（食品）の安全性を願っている。信頼できるデータに基づく情報を消費者に提供して欲しい。
- ・ センターについての PR 不足の感がある。悪質商法の例などとともに、センターの活動・連絡先（どこにあるかなど）やどこまで消費者をサポートしてくれるのかなどを回覧するなどの工夫が欲しい。
- ・ 引越しのトラブルで相談窓口を利用したが、事業者への権限が無かった。あらゆる消費生活に対応し、ある程度は指導権限を持ち、クレームがついた事業者の内容等を公示した方が良い。これこそがサービスの向上・消費生活の向上につながる。
- ・ 住宅建設にからんだ問題処理のため相談したが、親切な対応が得られず公的機関に対する信頼は無い。有力な建設業者には公的機関も影響力があるのか及び腰で、結局その建設業者に強い発言力のある金融機関のあっせんで現実には問題解決した。

- 問3 . この他 , 関連資料として添付させていただいた「くらしの情報」の内容について , ご感想をお願いします。(内容は自由です。)

「くらしの情報」について自由に回答してもらったところ , 主に次のような意見がありました。(抜粋・要約 , 順不同)

- ・ 恥ずかしながら , これまでこのような広報誌があることは知らなかった。はじめて手にしたが , 色々な情報があり面白かった。内容も充実していて頼もしい。これをしっかり読んでおけば悩んだり苦しんだりする人が減るはず。その位良い冊子だ。
- ・ 消費者はここに書かれていることは被害に遭う前の知識として自分で知っておくべきである。ページ数の割には内容が豊富で良い。知らない人が多いのはもったいない。このような有意義なものこそ , 市民の多くの手に届くようにすべきである。
- ・ 好印象なので , 読んでもすぐに捨てられないように , 表紙か裏表紙がカレンダーになっていると良いのではないか。また悪質商法の対処法(または解約交渉の仕方)などについて連載したものをカードにして携帯できるようにすれば読後も役立てることができる。
- ・ 「すばらしい」の一言。美しい表紙(特に川和富士が良い。これからも横浜のかくれた名所を紹介して欲しい)・整理された記事・解りやすい内容・読みやすい行間は消費者のためになる。テレビなどと違い後でまた見ることができるのも良いし , 催事のお知らせも良い。
- ・ 物価情報について品目を増やし , 掲載して欲しい。平均小売価格は我が家の消費の目安として読んでいる。
- ・ タイトルどおり「くらしに役立つ」良い情報誌なので , 「くらしの情報」がどこで入手できるのか , ぜひ誌上で発行部数などとともに PR してもらいたい。大規模店舗(スーパー)やコンビニ , 郵便局や銀行に置いても良いのではないか。また , 高齢者のいる家庭に配布していただくとありがたい。身体的理由で行けない方も多いと思う。配布ならばシルバー人材センターへ依頼すればスムーズに行くと思うので , 是非よろしくお願いしたい。できなければ町内会の回覧版でも良い。
- ・ 入手方法が困難なので切手代は自己負担でも良いから郵送して欲しい。区役所や図書館は目的意識がないと行かない人が多いのではないか。
- ・ 全体的に好感が持てる。読者の対象を絞って配布したらどうか。老人向けの記事は大変有効であるが , 字が小さく多すぎるので , 果たして読ませることができるのだろうか疑問。また簡潔に明確に示すことも必要。まずは字を大きくして欲しい。
- ・ レイアウトが良くカラフルで非常に分かり易い。親近感を覚える。今後も期待して読んでいきたい。
- ・ 全体的に良く出来ている。強いて指摘するならば , 商品の平均小売価格は参考にならない。最安値の方が参考になるのではないか。

- ・ 通勤途上の電車の中でも読むことができるので駅の情報ボックスの配布は効果的。インターネットも良い。
- ・ 情報満載で助かる。ページ数の増・発行回数が増をぜひ御検討いただきたい。
- ・ 情報満載がかえって全体の印象を薄くしている。もっとテーマを絞って、読む人をひきつけるような研究が必要。
- ・ 大変参考になった。今度教育産業の価格比較や、お金に関するトラブルなどを特集に組んでもらえないか。
- ・ 有意義な情報誌である。ただしせつかく良い(大事な)事が書いてあるので、年1回これまでの重要事項をまとめた保存版を発行したらどうか。毎月読まなくても良いし、保管も便利。
- ・ 5年くらい前から読んでおり、その時から充実した内容であるが、ページ数に変化が無い。もっとページを増やしても良いのではないか。
- ・ 「くらしの情報」でシリーズものの特集を組んで欲しい。最近の話題では食品(狂牛病関係)など。
- ・ 最終ページの「お知らせ」の欄を充実した方が良い。
- ・ 物価情報だが、「野菜1kg」といわれてもピンとこない。「にんじん何本」という形で説明した方がわかりやすい。また、ここまで詳しく掲載する必要があるの。
- ・ かつて「くらしの手帖」という出版物があったが、そのようなものを出して欲しい。
- ・ 県や各区の窓口の相談状況を3ヶ月~6ヶ月の期間で掲載いただけるとありがたい。
- ・ いろいろな情報があって、私には知らないことが多すぎると感じた。
- ・ リサイクルに関する情報は参考になる。
- ・ 何とも言えない。(興味を持てる内容ではない。)

事業者指導・被害救済システムの在り方について

(報 告)

平成 14 (2002) 年 6 月

編集・発行

横浜市消費生活審議会・横浜市経済局消費経済課

〒231-0017 横浜市中区港町 1-1

TEL 045(671)2568 , FAX 045(661)0692