

国分寺市の消費者行政

令和3年度版

おかしいな、困ったなと思ったら消費生活相談室へ
消費生活相談室 (内224)

☐月～金曜日(祝日を除く)

午前9時30分～正午・午後1時～3時30分

☑原則市内在住・在勤・在学・在活の方 ☑無料

土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

市民生活部経済課

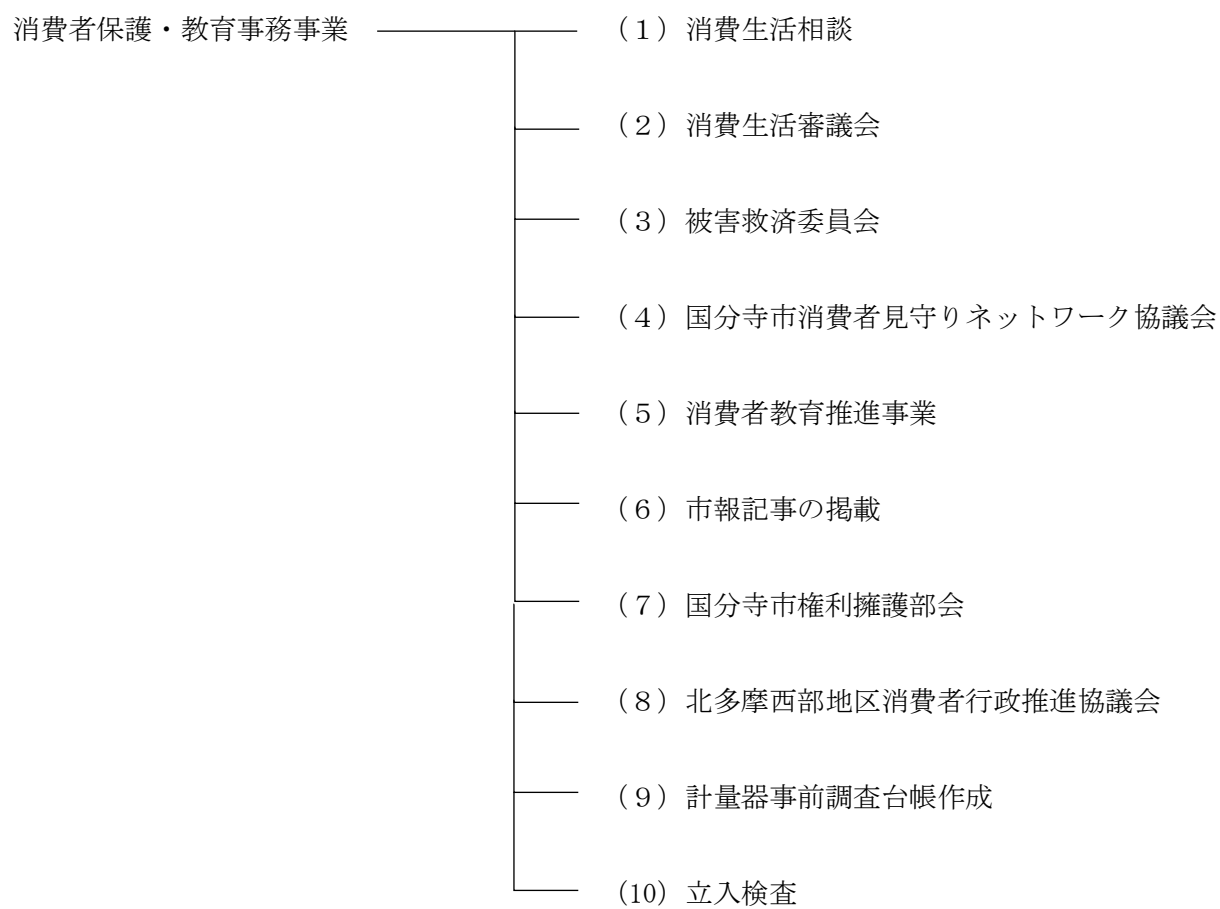
目次

I	国分寺市消費者行政の経過	1
II	令和3年度 国分寺市消費者行政体系	2
III	令和3年度 事業概要	
	(1) 消費生活相談	3
	(2) 消費生活審議会	7
	(3) 被害救済委員会	7
	(4) 国分寺市消費者見守りネットワーク協議会	8
	(5) 消費者教育推進事業	8
	(6) 市報記事の掲載	10
	(7) 国分寺市権利擁護部会	10
	(8) 北多摩西部地区消費者行政推進協議会	10
	(9) 計量器事前調査台帳作成	10
	(10) 立入検査	10
IV	消費生活相談室から	
	(1) 不用品は正しく処分しましょう	12
	(2) 成年年齢が20歳から18歳へ	12
	(3) “健康食品”は“医薬品”ではありません	13
	(4) 賃貸住宅の退去時のトラブルを未然に防止 するために	13
	(5) 自宅での買い取りトラブルが増えています	14
○	国分寺市消費生活条例	

I 国分寺市消費者行政の経過

昭和 50 年 6 月 1 日	国分寺市消費者を守る条例施行
昭和 50 年 9 月 10 日	国分寺市消費者を守る条例施行規則
昭和 51 年 4 月	消費生活相談はじまる 週 1 回
昭和 51 年度	国分寺市消費者グループだより発行
昭和 52 年 10 月 15・16 日	消費生活展 1 回目
昭和 53 年度	国分寺市消費者だより発行
平成 12 年度	消費生活相談 週 2 回 (水・金曜日)
平成 13 年度	消費生活相談 週 3 回 (月・水・金曜日) 月曜日半日
平成 15 年度	消費生活相談 週 3 回 (月・水・金曜日) 専用消費生活相談室
平成 16 年 6 月 3 日	国分寺市消費生活相談運営要綱施行
平成 17 年度	消費生活相談 週 4 回 (月～水・金曜日)
平成 18 年 4 月 1 日	組織改正により経済課消費勤労係廃止 経済課経済振興係に所管替え
平成 21 年度	消費生活相談 週 5 回 (月～金曜日)
平成 22 年 4 月 1 日	国分寺市消費生活条例公布
平成 22 年 6 月 1 日	国分寺市消費生活条例施行
	国分寺市消費生活条例施行規則施行
平成 22 年 8 月 25 日	第 1 次 国分寺市消費生活審議会 開催
平成 23 年 11 月 4 日	第 1 回 国分寺市被害救済委員会 開催
平成 23 年 12 月	消費生活展 第 30 回目を迎える
平成 24 年 2 月	放射能濃度測定器 2 台購入
平成 24 年 2 月	相談室 第 4 庁舎 1 階から 2 階へ移転
平成 25 年 1 月 1 日	消費生活相談員が嘱託職員化
平成 25 年 4 月 19 日	「不適正な取引行為の基準」制定
平成 25 年 5 月 10 日	「不適正な取引行為の基準」告示
平成 28 年 6 月 24 日	国分寺市消費生活条例改正
平成 30 年 4 月 1 日	給食食品等の放射能濃度測定事務を まちづくり部まちづくり計画課に移管
令和 2 年 4 月 1 日	消費生活相談員が会計年度任用職員化
令和 2 年 5 月 25 日	「不適正な取引行為の基準」改正
令和 3 年 4 月 1 日	国分寺市消費者見守りネットワーク協議会設置要綱 施行
令和 3 年 9 月 30 日	第 1 回国分寺市消費者見守りネットワーク協議会 開催

Ⅱ 令和3年度 国分寺市消費者行政体系



Ⅲ 令和3年度 事業概要

消費者保護・教育事務事業

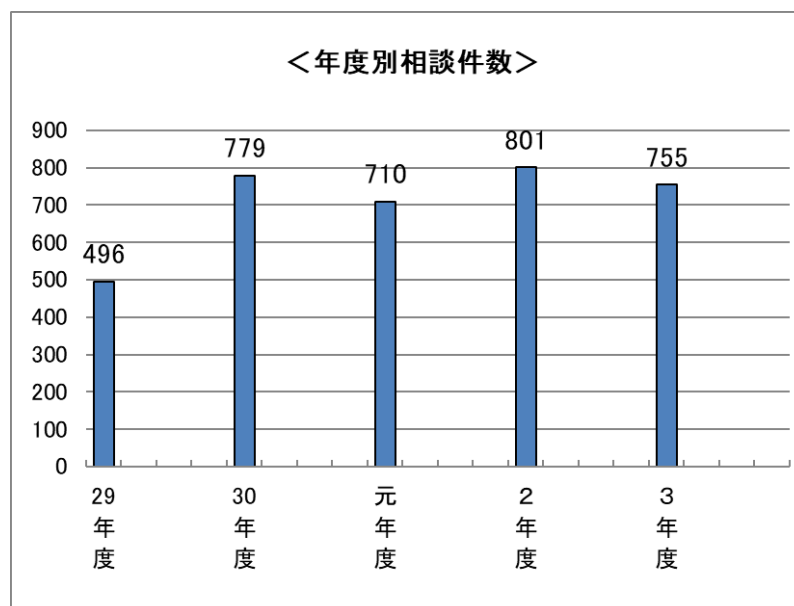
(1) 消費生活相談

近年、国際化や少子高齢化，高度情報化，様々な規制緩和などで，消費者を取り巻く環境はますます，複雑で多様化してきています。そのため，消費者と事業者との間のトラブルも多岐にわたり，問題解決に時間を要する相談も多くなっています。消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する契約上のトラブルや，品質，安全性など，消費生活上の様々な相談や苦情に消費生活相談員が対応しています。

【相談日】平成16年度末まで月・水・金曜日
平成17年度から火曜日増設（月～水・金曜日）
平成21年度から月～金曜日

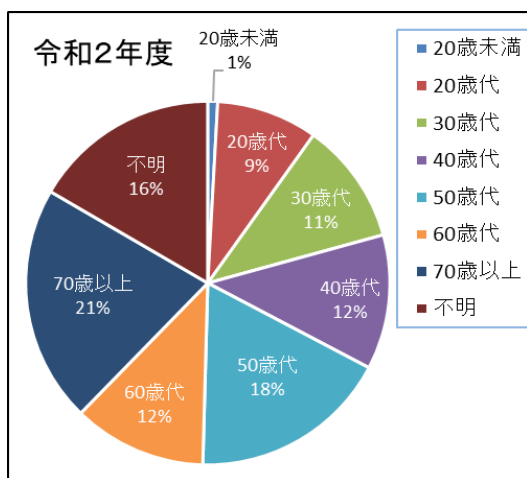
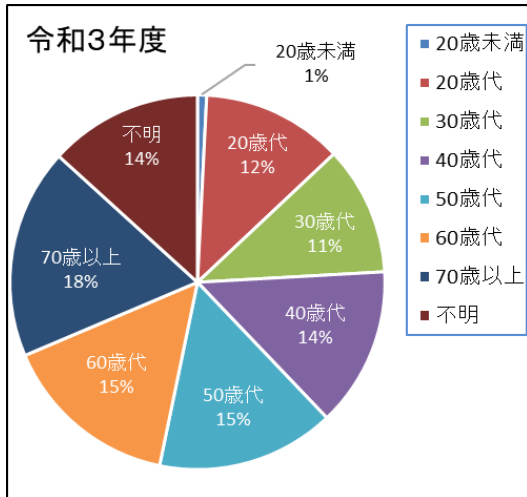
年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
相談日数	198日	244日	241日	244日	242日

令和3年度に寄せられた相談件数は755件で，前年度（令和2年度）の801件より46件減少しました。



<相談当事者年代別件数>

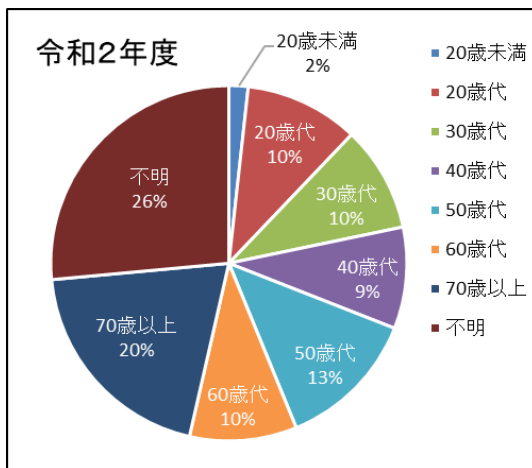
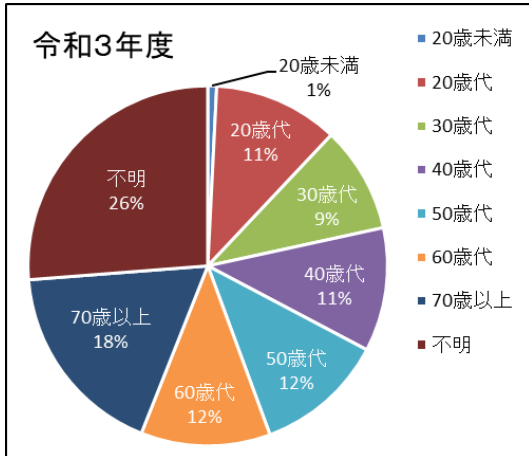
(単位：件)



年代	令和3年度	令和2年度	前年度比
20歳未満	6	7	△ 1
20歳代	92	72	20
30歳代	84	87	△ 3
40歳代	104	96	8
50歳代	116	142	△ 26
60歳代	116	95	21
70歳代以上	137	169	△ 32
不明・その他	100	133	△ 33
計	755	801	△ 46

< 契約当事者年代別件数 >

(単位：件)



年代	令和3年度	令和2年度	前年度比
20歳未満	6	14	△ 8
20歳代	85	83	2
30歳代	72	77	△ 5
40歳代	84	74	10
50歳代	88	103	△ 15
60歳代	88	78	10
70歳代以上	134	160	△ 26
不明・その他	198	212	△ 14
計	755	801	△ 46

< 主な商品別相談特徴（上位） >

令和3年度 相談件数上位の商品分類と相談特徴・内容

順位	商品・役務分類	令和3年度 (件)	令和2年度 (件)	対前年度比	主な内容
1	商品一般	57	90	63.3%	代金の内容が不明な請求や届け物、不審なメールや電話など
2	役務その他	38	44	86.4%	不動産仲介サービス、廃品回収、相談サイトなど
3	工事・建築・加工	37	27	137.0%	新築、増改築、塗装工事など
4	インターネット通信サービス	36	33	109.1%	インターネット回線、プロバイダー契約など
4	修理・補修	36	31	116.1%	蛇口の修理、トイレの詰まりなど
6	レンタル・リース・貸借	32	31	103.2%	賃貸アパートの修理費、敷金の返金など
7	化粧品	31	16	193.8%	化粧品に関する契約など
8	移動通信サービス	28	22	127.3%	携帯電話・スマートフォン等の通信料金、モバイルデータ通信契約など
9	健康食品	26	35	74.3%	健康食品、サプリメントなどに関する契約など
10	紳士服・婦人服	20	16	125.0%	衣料品に関する契約など

(2) 消費生活審議会

国分寺市の消費者施策を推進するため、市長の附属機関として、国分寺市消費生活審議会を設置しています。審議会は、市長の諮問に応じ、以下の事項を審議し、答申するほか当該事項について市長に意見を述べることができます。

令和3年度は第6次を3回開催し、成年年齢引下げを見据えた若年者の消費者被害を防止するための消費者教育の在り方についてについて審議しました。

開催日：令和3年7月7日、令和3年10月6日、令和4年2月3日

第6次国分寺市消費生活審議会委員

委 員		
会長	村 千鶴子	東京経済大学教授 弁護士
副会長	上机 美穂	東京経済大学教授
委員	坂本 清彦	東京むさし農業協同組合 国分寺地区統括支店次長
委員	廣瀬 可世子	国分寺市商工会
委員	岡本 真理子	市民公募
委員	梅山 香代子	市民公募

(3) 被害救済委員会

国分寺市消費生活相談室に寄せられた苦情・相談のうち、市民の生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について「あっせん」や「調停」を行い、その解決にあたる、「国分寺市消費生活条例」で設置された市長の附属機関です。また、市長は委員会の意見を聴いて、消費者訴訟に対して、訴訟資金の貸付等の必要な援助を行います。

開催日：令和4年3月22日

第4次国分寺市被害救済委員会委員

委 員		
会長	村 千鶴子	東京経済大学教授 弁護士
副会長	野村 武司	東京経済大学教授 弁護士
委員	高木 理恵子	多摩パブリック法律事務所 弁護士
委員	星 政法	星司法書士事務所 司法書士
委員	星野 貴志	三多摩スター綜合法務司法書士事務所 司法書士
委員	渡邊 知行	成蹊大学教授

(4) 消費者見守りネットワーク協議会

地域の関係機関と連携して見守り体制を構築し、高齢者・障害者・認知症等の方の消費者被害を防ぐため、国分寺市消費者見守りネットワーク協議会を開催しました。

開催日：令和3年9月30日、令和4年1月20日

参加機関：多摩パブリック法律事務所弁護士、社会福祉協議会、国分寺地域包括支援センターもとまち、国分寺地域包括支援センターこいがくぼ、国分寺地域包括支援センターほんだ、国分寺地域包括支援センターひかり、国分寺地域包括相談センターひよし、国分寺地域包括支援センターなみき、国分寺市民生委員・児童委員協議会、障害者基幹相談支援センター、小金井警察署生活安全課、国分寺市消費者団体連絡会（以下国分寺市）障害福祉課、防災安全課、高齢福祉課、経済課（事務局）

(5) 消費者教育推進事業

<東京経済大学共催講座>

近年増加傾向にある契約をめぐるトラブルや被害の未然防止、消費者の自立支援、地域の消費者教育の充実を図る取組を具体化するため、昨年度に続き東京地域連携講座「第10回市民のための契約法講座」を国分寺市、東京経済大学の共催、東京都消費生活総合センターの後援で開催しました。

		講座テーマ	開催日	参加者数(人)
身近な事例編	第1回	契約社会を生きる ～身近な事例で契約ルールを学ぶ～	9月15日	83
	第2回	金融商品の消費者問題 ～投資信託や保険の紛争事例を解説～	9月22日	76
	第3回	AIをめぐる消費者問題 ～AIの仕組みと欠陥、誤用・濫用被害と対策を学ぶ～	9月29日	70
入門編	第4回	契約ルールの基礎知識①民法の契約ルール ～契約の入口から出口まで～	10月6日	76
	第5回	契約ルールの基礎知識②消費者契約の特別ルール ～クーリング・オフと若者・高齢者の保護を中心に～	10月13日	77

<消費生活教育講座>

1. スマホ・ケータイ安全教室 シニア向け講座

民間企業より講師を招聘し、おおむね70歳までのシニア層を対象にスマートフォンの基本的な操作内容と不当請求の対処方法から、安全・安心に使うためのポイントを紹介する講座を東京都と共催しました。

開催日 令和3年7月8日 参加者数 19人

2. ネット・スマホの安全利用講座

ネット・スマホに関する基礎知識を確認した上で、トラブル事例等を素材とし、被害を未然に回避するための注意点や、SNSやキャッシュレス決済の仕組み、メリット・デメリットを学ぶ講座を国分寺市が主催しました。

開催日 令和3年11月10日 参加者数 34人

3. エシカル消費講座

2030年までに世界で実現を目指す国際目標「SDGs」の12番目にある「つくる責任・つかう責任」と深く関係するエシカル消費について、身近な買い物などにも役立つ知識を交えた講座を国分寺市が主催しました。

開催日 令和4年3月2日 参加者数 15人

4. 消費生活相談員による出前講座

日頃、市民の相談を受けている相談員ならではの知識・経験をもとに、小学生から高齢者まで、幅広い年齢層を対象とした講座を開催しました。

開催回数 8回

<市立小中学校への消費者教育>

「自ら考え行動する」自立した消費者の育成を図るために、東京都消費生活総合センターが実施している消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を、希望する市立小中学校へ派遣して、消費者教育講座を実施しています。令和3年度は新型コロナウイルス感染症対策として、オンラインで実施しました。

令和3年度実績

実施学校名	学年	クラス数	参加者数(人)	テーマ
第五小学校	6年	2クラス	67	飲み物の甘さ比べ
第一小学校	6年	2クラス	55	インターネットやSNSのトラブル防止
第四中学校	3年	4クラス	148	賢い消費者になるために ～若者向け消費者被害など～

<成年年齢引下げに関する取組>

令和4年4月1日からの成年年齢引下げに備え、消費者トラブルの未然防止を啓発するための周知活動を若年層に向けて行いました。

学校名	内容
国分寺高等学校	・啓発リーフレットの配布（2年生） ・啓発冊子の配布（全クラス） ・啓発ポスターの掲示依頼
日本芸術高等学園	・消費生活相談員による出前講座の実施（12月10日 3年生） ・啓発冊子の配布（3年生） ・啓発ポスターの掲示依頼
早稲田実業学校	・啓発ポスターの掲示依頼

(6) 市報記事の掲載

消費者だより、消費生活相談室よりワンポイントアドバイス等を市報に計6回掲載し、消費者意識の啓発と改善を図るように努めました。

(7) 国分寺市権利擁護部会

消費者被害防止、成年後見制度利用等の権利擁護に関わる相談業務を行っている関係機関が定期的に情報交換することにより、連携の強化を目指します。特に消費者被害に遭わないよう相談窓口の案内・PRと被害に遭った場合の支援体制の検討・構築を目的としています。

参加機関：多摩パブリック法律事務所弁護士、社会福祉協議会・国分寺地域包括支援センターもとまち・国分寺地域包括支援センターこいがくぼ・国分寺地域包括支援センターほんだ・国分寺地域包括支援センターひかり・国分寺地域包括相談センターひよし・国分寺地域包括支援センターなみき・障害者基幹相談支援センター
(以下国分寺市) 障害福祉課・防災安全課・経済課・高齢福祉課(事務局)・小金井警察署生活安全課(オブザーバー参加)

(8) 北多摩西部地区消費者行政推進協議会

北多摩西部地区ブロック6市(立川市・国立市・武蔵村山市・東大和市・昭島市・国分寺市)の各市担当職員の情報交換を書面開催にて実施しました。令和3年度の幹事市は東大和市でした。

(9) 計量器事前調査台帳作成

計量器は、長い間使用していると誤差が生じ、営業上あるいは証明上使用している計量器は、定期検査を受けることを義務づけられています。この検査に先立ち、営業用計量器の使用の有無を調査し、都知事あてに報告します。この検査は、2年に1度実施しており、国分寺市は令和2年度に実施したため次回は令和4年度を予定しています。

(10) 立入検査

市民が使用する日用品等に関する表示の適正化を図ることで、適切な情報提供を受けることにより、市民が損失を被ることのないよう、家庭用品品質表示法等に基づき毎年度市内の小売店へ立入検査を行っています。

令和3年度は下記のとおり実施しました。

家庭用品品質表示法 9品目 14件

消費生活用製品安全法 1品目 2件

電気用品安全法 6品目 11件

ガス事業法 1品目 2件

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律 1品目 3件

IV 消費生活相談室から

(1) 不用品は正しく処分しましょう (市報 令和3年7月15日より)

消費者だより

消費生活相談室から

→経済課(内396)



不用品は正しく処分
しましょう

事例

インターネットで不用品を回収するという業者を探し、見積りを依頼した。
「軽トラック積み放題19,800円プラン」を提案されたので依頼したが、10万円を請求された。支払わなくてはならないか。

アドバイス

事業者の問題点を指摘し交渉したところ、減額に応じてもらえましたが、事業者と連絡が取れなくなるケースもあります。一度支払ってしまったお金を取り戻すことは困難です。
回収を依頼する前に、複数の事業者から見積りを取り、金額や回収条件、保有する許可などをしっかり確認しましょう。
申し込みから回収まで日数がかかる場合もあるため、日程に余裕をもってスケジュールを立てることも大切です。

循環型社会を目指して

テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機の家電4品目は「家電リサイクル法」の対象です。製品を作ったメーカーと製品を売った販売店が、消費者と協力してリサイクルに取り組む仕組みです。

ルールを守らない事業者に依頼すると、回収品の不法投棄など、環境汚染につながる場合もあります。電池やパソコン、携帯電話なども、他の法律でリサイクルの強化が進められています。限りある資源の有効活用を心がけましょう。

おかしな、困ったと思ったら消費生活相談室へ
消費生活相談室(内224)

☑月～金曜日(祝日を除く)
午前9時30分～正午・午後1時～3時30分
☑原則市内在住・在勤・在学・在活の方 ☑無料
土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

(2) 成年年齢が20歳から18歳へ (市報 令和3年12月15日号より)

消費者だより

消費生活相談室から

→経済課(内396)

令和4年4月1日より
成年年齢が20歳から18歳へ

私たちの生活はどのように変わるか

18歳、19歳でも一人で契約ができるようになる
令和4年4月1日以降は、成人として一人で契約を結ぶことができるようになります。
※飲酒、喫煙、競馬、競輪などはこれまでどおり20歳以上

若者の消費者トラブルが増える可能性も
未成年者が親の同意を得ずにした契約は取り消すことができますが、成年になるとその権利が使えなくなるため、成年に達したばかりの若者を狙う悪質商法のトラブルが増える可能性があります。

一人で契約するときの注意点

- 軽い気持ちで契約をしない
- うまい話に飛びつかない
- 法律を味方につける

実際にこんなトラブルが起きています

- ①儲かると誘われて、高額な投資用の情報商材(ノウハウ情報)を購入した。しかし、情報はありきたりで、それをもとに投資をしても儲からず借金だけが残った。
- ②お試し500円の脱毛エステを受けた時、「今契約をすると割引価格になる」と1年コースを勧められ契約したが、予約が取れなくて好きな時に利用ができない。解約を伝えると解約料がかかると言われてしまった。

おかしな、困ったと思ったら消費生活相談室へ
消費生活相談室(内224)

☑月～金曜日(祝日を除く)
午前9時30分～正午・午後1時～3時30分
☑原則市内在住・在勤・在学・在活の方 ☑無料
土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

休日急病診療




新型コロナウイルス感染症対策のため次の症状がある方は、まず電話で医療機関にご相談ください。
●発熱や咳などの風邪の症状 ●強いだるさや息苦しさ

診療対象は急病患者に限ります。往診は行えません。また当日、各医療機関では急病者対応のため、電話での場所案内は行えません。暮らしのガイドの「医療機関一覧」または市HPでご確認ください。

(3) 「健康食品」は「医薬品」ではありません
(市報 令和4年2月1日号より)

消費者だより 消費生活相談室から →経済課(内396)

「健康食品」は「医薬品」ではありません



アドバイス

- その健康食品は、「やせる効果がある」と明記してありましたか。効果や効能を標ぼうできるのは医薬品だけです。サプリメントを含む、いわゆる健康食品は法律上の定義は無く、メーカーの責任で製造されています。錠剤状やカプセル状になっているため、医薬品と混同される傾向があります。
- 国の基準に沿った機能表示ができる保健機能食品は、特定保健用食品、機能性表示食品、栄養機能食品の3種類だけですが、いずれも病気の治療には使えません。
- 健康食品に頼る前に、普段の食生活や生活習慣を見直すことから始めてみませんか。
- 医師の指示で医薬品を服用している人が健康食品を利用する場合は、事前に医師に相談する方が良いでしょう。

事例

コロナ太りが気になり、「たちまちスッキリ体型に変身」というキャッチコピーにひかれて、健康食品を注文したがちっとも痩せない。騙された。

●製品の品質を保って健康食品を製造する基準として、GMPがあります。GMPが付いていても品質確保の目安であって、効果を保証しているものではありません。

☎詳しくは、国立健康・栄養研究所HPをご覧ください

おかしいな、困ったなと思ったら消費生活相談室へ

消費生活相談室 (内224)

☎月～金曜日(祝日を除く)
午前9時30分～正午・午後1時～3時30分

☎原則市内在住・在勤・在学・在活の方 ☎無料
土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

(4) 賃貸住宅の退去時のトラブルを未然に防止するために
(市報 令和4年3月1日号より)

消費者だより 消費生活相談室から

賃貸住宅の退去時のトラブルを未然に防止するために

事例

賃貸アパートを退去する際、きれいに使っていたのに日焼けしたクロスや家具の設置跡の補修、ルームクリーニング代金、入居前からあったキズや汚れの修繕費用まで請求された。

アドバイス

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、通常部屋を使用していれば生じる自然な劣化については、賃借人は補修費用を負担しなくてよいとの考え方が示されていますが、契約によっては、退去時の賃借人の費用負担がガイドラインよりも大きく定められていることがあります。

契約前に、退去時の費用負担についても確認し、納得の上で契約することが大切です。

また、入居前には賃貸人と一緒に部屋の現状の記録を残しましょう。写真やチェックリストなどの活用が有効です。

おかしいな、困ったなと思ったら消費生活相談室へ

消費生活相談室 (内224)

☎月～金曜日(祝日を除く)
午前9時30分～正午・午後1時～3時30分

☎原則市内在住・在勤・在学・在活の方 ☎無料
土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

→経済課(内396)

(5) 自宅での買い取りトラブルが増えています
(市報 令和4年3月15日号より)

消費者だより

消費生活相談室から

自宅での買い取りトラブルが増えています

事例

「不用な靴を買い取ります」という電話があり、翌日業者が訪問してきた。靴10足で100円にしかならず「貴金属なら高く買い取るので見せてほしい」と長く居座られた。

アドバイス

事前に訪問目的を告げて来訪し取り引きする「訪問購入」です。靴の買い取りと言っておきながら貴金属を要求されたら、きっぱり断りましょう。

「訪問購入」にはクーリング・オフ制度があります。渡したばかりの物品を紛失、加工されて原形をとどめていないという話もあります。契約してもすぐに引き渡さずに、8日間自分の手元に置くこともできます。

思い出の品や査定価格に納得できない時はその場で渡さないことが大切です。見ず知らずの業者を家に入れることもリスクがあります。訪問員の身分証を確認し、契約書面は必ずもらいましょう。



おかしな、困ったなど
思ったら消費生活相談室へ

消費生活相談室 (内224)

☑月～金曜日(祝日を除く)午前9時30分～正午・午後1時～3時30分

☑原則市内在住・在勤・在学・在活の方 ☑無料

土・日曜日、祝日は消費者ホットライン☎188へ

→経済課(内396)

○国分寺市消費生活条例

平成22年3月31日

条例第3号

沿革 昭和50年3月31日条例第15号

平成9年3月31日条例第5号

平成11年12月28日条例第79号

改正 平成28年6月24日条例第24号

国分寺市消費者を守る条例（昭和50年条例第15号）の全部を改正する。

目次

第1章 総則（第1条—第8条）

第2章 消費者への支援（第9条—第11条）

第3章 消費者被害の防止（第12条・第13条）

第4章 消費者被害の救済（第14条—第26条）

第5章 国分寺市消費生活審議会（第27条—第33条）

第6章 雑則（第34条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、消費者と事業者等との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国分寺市（以下「市」という。）及び事業者等の責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、市が実施する施策の基本となるべき事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者施策」という。）の推進を図り、もって消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

（定義）

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

- (1) 市民 市の区域内に住む者又は市内で働く者、学ぶ者若しくは公益的な活動を行う個人をいう。
- (2) 消費者 市民のうち、事業者等が供給する商品若しくはサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。
- (3) 事業者等 事業活動又は公益的な活動を行うものをいう。
- (4) 商品 消費者が消費生活を営む上において使用するものをいう。
- (5) サービス 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品

以外のものをいう。

- (6) 消費者団体 消費者の権利の実現及び消費生活の安定及び向上を目的とする団体をいう。

(基本理念)

第3条 消費者施策の推進は、市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な消費生活を営むことができる環境が確保される中で、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行わなければならない。

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

(市の責務)

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

- 2 市は、市民の参加と協力の下に、消費者施策を実施するよう努めなければならない。
- 3 市は、消費者施策に市民の意見を反映することができるよう懇談会の開催その他の必要な措置を講ずるものとする。
- 4 市は、市民が消費生活の安定及び向上を図るため自主的に行う調査、研究、学習等の活動に対して、必要な援助及び協力を行うよう努めなければならない。

(国又は他の自治体との相互協力)

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

- 2 市は、国又は他の自治体を実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるよう努めなければならない。

(事業者等の責務)

第6条 事業者等は、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

(4) 国又は自治体が実施する消費者政策に協力すること。

(消費者の役割)

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

(消費者団体の役割)

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明を行うことに努めるとともに、消費者に対する啓発及び教育並びに消費者被害の防止及び救済の活動をするよう努めるものとする。

第2章 消費者への支援

(情報の収集及び提供)

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

(消費者教育)

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

(生活必需物資の確保)

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

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

第3章 消費者被害の防止

(不適正な取引行為の禁止)

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

(1) 消費者を訪問し、又は電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して広告宣伝等を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適當な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じるこ

とにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (2) 法令等に定める書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録（電子的方法、磁気的方法その他の知覚によっては認識することができない方法で作られた記録をいう。）を含む。）を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者等が消費者に情報を提供する義務に違反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者等が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 消費者を威迫して困惑させ、若しくは迷惑を覚えさせるような方法で、又は消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。
- (6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせること。
- (7) 契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。
- (8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- (9) 商品若しくはサービスを販売する事業者等又は取次店等実質的な販売行為を行うものから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（以下この号において「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

(基準の設定及び告示)

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

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

第4章 消費者被害の救済

(消費生活相談)

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

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

3 相談室長は、相談室の事務を掌理する。

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

5 市長は、商品又はサービスに関し消費者と事業者等との間に生じた苦情を専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理するため、相談員の人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

6 市長は、第1項の措置を講ずる必要があると認めるときは、当該被害又は苦情に係る事業者等その他の利害関係人に対し、資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

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

（平成28年条例第24号・一部改正）

(国分寺市被害救済委員会の設置)

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

(所掌事項)

第16条 委員会は、あっせん等に関する事項を所掌する。

2 委員会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について審議し、答申する。

(1) 第13条第1項に規定する不適正な取引行為の基準に関する事項

(2) 第26条第1項に規定する訴訟費用に関する事項

(組織等)

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

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

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

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

(運営)

第18条 委員会に会長及び副会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第19条 委員会は、会長が招集し、会議の議長となる。

2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

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

(意見の聴取等)

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

(会議の公開)

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

(専門部会の設置)

第22条 委員会に、必要に応じ、専門部会を置くことができる。

2 専門部会の組織、運営等に関し必要な事項は、別に定める。

(庶務)

第23条 委員会及び専門部会の庶務は、市民生活部経済課において処理する。

(勧告)

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

(公表)

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

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

(訴訟費用の貸付け)

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

2 貸付金は、無利子とする。

3 市長は、必要と認めるときは、貸付金の全部又は一部の償還を免除することができる。

4 前3項に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

第5章 国分寺市消費生活審議会

(国分寺市消費生活審議会)

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

2 審議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項を審議し、答申するほか、当該事項について市長に意見を述べることができる。

(1) 消費者施策等に係る重要事項に関すること。

(2) 消費者施策等に係る事項の進ちょく状況に関すること。

(3) この条例の改正に関すること。

(組織等)

第28条 審議会は、次に掲げる委員6人以内をもって組織し、市長が委嘱する。

(1) 公募により選出された消費者 2人以内

(2) 識見を有する者 2人以内

(3) 事業者団体の代表 2人以内

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

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

(運営)

第29条 審議会に会長及び副会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第30条 審議会は、会長が招集し、会議の議長となる。

2 審議会は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

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

(意見の聴取等)

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

(会議の公開)

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

(庶務)

第33条 審議会の庶務は、市民生活部経済課において処理する。

第6章 雑則

(委任)

第34条 この条例の施行について必要な事項は、別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成22年6月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の国分寺市消費者を守る条例の規定によりなされた処分、手続その他の行為は、この条例の相当規定によりなされたものとみなす。

(国分寺市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)

3 国分寺市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例（昭和40年条例第45号）の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則（平成28年条例第24号）

この条例は、平成28年7月1日から施行する。

国分寺市の消費者行政 令和3年度版

令和4年6月発行

発行

国分寺市 市民生活部 経済課

042-325-0111 内線 396