

札幌市消費生活条例

平成 6 年 3 月 30 日 条例第 30 号
 改正 平成 7 年 2 月 20 日 条例第 18 号
 改正 平成 19 年 6 月 7 日 条例第 26 号
 改正 平成 25 年 2 月 26 日 条例第 5 号
 改正 平成 26 年 10 月 6 日 条例第 59 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条－第 10 条）
- 第 2 章 消費者の権利の確立に関する施策
 - 第 1 節 消費者の安全の確保（第 11 条－第 15 条）
 - 第 2 節 広告その他の表示、包装及び計量の適正化（第 16 条－第 21 条）
 - 第 3 節 取引行為の適正化（第 22 条・第 23 条）
 - 第 4 節 商品及びサービス等の確保並びに物価の安定（第 24 条－第 29 条）
 - 第 5 節 調査、勧告、公表等（第 30 条－第 35 条）
- 第 3 章 消費者被害の救済（第 36 条－第 40 条）
- 第 4 章 総合的施策の推進
 - 第 1 節 消費者の意見の反映等（第 41 条－第 44 条）
 - 第 2 節 環境・資源への配慮（第 45 条・第 46 条）
- 第 5 章 消費生活審議会（第 47 条・第 48 条）
- 第 6 章 雑則（第 49 条・第 50 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、市及び事業者の責務並びに消費者、消費者団体及び事業者団体の果たすべき役割を明らかにするとともに、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、その施策を総合的に推進し、消費者の自主的努力と相まって、市民の消費生活の安定及び向上を図り、もって市民の安全で安心できる暮らしの実現に資することを目的とする。

（基本理念）

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進は、市、事業者及び消費者の相互の信頼と協力を基調とし、次に掲げる消費者の権利の確立が図られるとともに、消費者が自主的かつ合

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) 消費生活を営むうえで生命、身体及び財産を侵害されない権利
 - (2) 公正な取引により、良質な商品及びサービス等を提供される権利
 - (3) 消費生活を営むうえで必要な情報を速やかに提供される権利
 - (4) 消費生活を営むうえで不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済を受ける権利
 - (5) 消費者の意見が市が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
 - (6) 消費者の自主的な組織化及び行動が保障される権利
 - (7) 自立した消費生活を営むために必要な教育を受ける権利
- 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 消費者の利益の擁護及び増進は、次に掲げる事項に配慮して行わなければならない。
 - (1) 高度情報通信社会の進展に的確に対応すること。
 - (2) 消費生活における国際化の進展に的確に対応すること。
 - (3) 環境を保全すること。

(定義)

第3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) 商品 消費者が消費生活を営むうえで使用する物をいう。
- (2) サービス等 次のいずれかに該当するものをいう。

ア 消費者が消費生活を営むうえで利用する役務

イ 消費者が消費生活を営むうえで施設を利用し、又は役務の提供を受ける権利

ウ ア及びイに掲げるもののほか、消費者が消費生活を営むうえで使用し、又は利用するもののうち、商品以外のもの

- (3) 消費者 事業者が供給する商品又はサービス等を使用し、又は利用して生活する者及び特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第58条の4に規定する訪問購入（同法第58条の17第1項各号に規定するものを除く。以下「訪問購入」という。）に係る購入業者の相手方をいう。
- (4) 事業者 商品又はサービス等の供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者及び前号の購入業者をいう。
- (5) 消費者団体 消費者の権利若しくは利益の擁護又は増進のため消費者により組織された団体をいう。
- (6) 事業者団体 事業者の共通の利益の増進のため事業者により組織された団

体をいう。

(市の責務)

- 第4条 市は、第2条に規定する基本理念にのっとり、市民の参加と協力の下に、総合的な消費者施策を策定し、及び実施しなければならない。
- 2 市は、消費者が健全な消費生活を営むことができるよう、適切かつ迅速な情報提供を行うとともに、消費生活を営むうえで必要な教育の充実に努めなければならない。
- 3 市は、消費者団体が行う消費生活の安定及び向上のための健全かつ自主的な活動に必要な協力をするよう努めなければならない。
- 4 前3項に定めるもののほか、市は、消費者施策を策定し、又は実施するに当たっては、必要に応じ国又は他の地方公共団体と連携するとともに、消費者の意見の反映に努めるものとする。

(事業者の責務)

- 第5条 事業者は、第2条に規定する基本理念に鑑み、その供給する商品及びサービス等並びに訪問購入に係る物品について、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、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性に配慮すること。
 - (4) 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。
- 2 事業者は、その供給する商品及びサービス等に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及びサービス等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 事業者は、事業活動において取得した消費者の個人に関する情報を適正に取り扱わ

なければならない。

- 4 前3項に定めるもののほか、事業者は、その事業活動を行うに当たっては、法令（市及び北海道の条例及び規則を含む。）を遵守するとともに、市が実施する消費者施策に協力しなければならない。

（事業者団体の役割等）

- 第6条 事業者団体は、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。
- 2 前項に定めるもののほか、事業者団体は、市が実施する消費者施策に協力しなければならない。

（消費者の役割）

- 第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、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 消費者は、自らの権利の確立に努めるとともに、消費者相互の連携を図ることにより、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。
- 3 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

（消費者団体の役割）

- 第8条 消費者団体は、次に掲げる役割を果たすよう努めるものとする。
- (1) 消費者が自らの権利を確立することを支援すること。
- (2) 消費生活に関する各種団体相互の連携を図ること。
- (3) 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すること。
- (4) 消費者に対する啓発及び教育をすること。
- (5) 消費者の被害の防止及び救済のための活動をすること。
- (6) 消費生活に関し、環境の保全のため

の活動をすること。

- (7) その他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すること。

（相互協力）

- 第9条 市、事業者及び事業者団体並びに消費者及び消費者団体は、それぞれの責務又は役割を認識し、かつ、それぞれの責務又は役割に応じ相互に協力して、消費者の利益の擁護及び増進に努めるものとする。
- 2 前項の場合において、市は、相互の協力を推進するため必要な施策を実施するものとする。

（消費者基本計画）

- 第10条 市長は、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画（以下「消費者基本計画」という。）を策定しなければならない。
- 2 市長は、消費者基本計画の策定に当たっては、あらかじめ、札幌市消費生活審議会の意見を聴かなければならない。
- 3 市長は、消費者基本計画を策定したときは、速やかにこれを公表しなければならない。
- 4 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

第2章 消費者の権利の確立に関する施策

第1節 消費者の安全の確保

（消費者の安全を害する商品及びサービス等の供給の禁止等）

- 第11条 事業者は、消費者の生命若しくは身体に対して危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれがあり、又はその財産に対して損害を加え、若しくは加えるおそれがある商品及びサービス等（以下「消費者の安全を害する商品等」という。）を供給してはならない。
- 2 事業者は、商品及びサービス等の品質及び技術の向上、危害の防止に関する表示の適正化その他の消費者の安全を害する商品

等を供給することを防止するために必要な措置を講じるよう努めなければならない。

- 3 事業者は、消費者の安全を害する商品等を供給したときは、その旨を公表し、自ら当該消費者の安全を害する商品等を回収する等危害又は損害の発生又は拡大を防止するため必要な措置を講じなければならない。
- 4 事業者団体は、事業者が前2項の規定により措置を講じる場合において、積極的に指導し、又は協力するよう努めなければならない。

(消費者の安全を確保するための調査及び情報提供)

第12条 市長は、消費生活における消費者の安全を確保するため、事業者が供給する商品及びサービス等について必要な調査を行うものとする。

- 2 市長は、前項の規定による調査により、事業者が前条第1項の規定に違反しているおそれがあると認めるときは、速やかに当該事業者が供給する商品又はサービス等による危害又は損害について必要な調査を行うものとする。
- 3 市長は、前項の調査に関し必要があると認めるときは、当該商品又はサービス等を供給する事業者に対し、当該商品又はサービス等が消費者の安全を害する商品等でないことを証明することを要求することができる。
- 4 市長は、事業者が前項の規定による証明を行わない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は同項の規定による証明を行った場合においてその内容が不十分であると認めるときは、当該事業者に対し、再度証明を行うことを要求することができる。
- 5 前2項の規定による要求は、書面により行うものとする。
- 6 市長は、必要に応じ、第1項若しくは第2項に規定する調査又は第3項若しくは第4項の規定による要求により得た情報を消費者に提供するものとする。

(消費者の安全を害する商品等に対する措

置)

第13条 市長は、事業者の供給する商品又はサービス等が消費者の安全を害する商品等であると認定した場合において、当該事業者が第11条第3項に規定する措置をとらないときは、法令で定める措置がとられるときを除き、当該事業者に対し、同項に規定する措置をとるよう勧告することができる。

(緊急安全確保措置)

第14条 市長は、事業者の供給する商品又はサービス等が消費者の安全を害する商品等であると認定した場合において、当該消費者の生命又は身体に対して重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあり、当該消費者の安全を確保するため緊急の必要があると認定したときは、法令で定める措置がとられるときを除き、当該消費者の安全を害する商品等の品名、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の当該危害の発生又は拡大を防止するための必要な事項を公表しなければならない。

- 2 市長は、前項の規定により公表したときは、直ちに当該事業者に対し第11条第3項に規定する措置をとるべきことを通知しなければならない。
- 3 前項の規定による通知を受けた事業者は、直ちに第11条第3項に規定する措置をとらなければならない。

(安全確保基準の制定等)

第15条 市長は、法令に定めがある場合を除き、消費生活における消費者の安全を確保するため必要があると認めるときは、商品及びサービス等について事業者が遵守すべき基準（以下「安全確保基準」という。）を定めることができる。

- 2 市長は、安全確保基準を定めたときは、その旨を告示しなければならない。安全確保基準を変更し、又はこれを廃止したときも同様とする。
- 3 事業者は、安全確保基準を遵守しなければならない。

第2節 広告その他の表示、包装及び計量の適正化

(広告その他の表示の適正化)

第16条 事業者は、商品又はサービス等を供給するに当たっては、次に掲げる事項を推進するよう努めなければならない。

- (1) 商品又はサービス等の品質その他の内容並びに当該商品又はサービス等を供給する事業者の氏名又は名称及び住所を適切に表示すること。
- (2) 商品又はサービス等の価格（単位当たりの価格を示すことができるときにあっては、当該単位当たりの価格を含む。）を適切に表示すること。
- (3) 商品又はサービス等を自動販売機その他これに類する機械（以下この号において「自動販売機等」という。）により供給するときは、当該自動販売機等の見やすい箇所に当該商品又はサービス等を供給する事業者等との連絡に必要な事項その他必要な事項を適切に表示すること。
- (4) 商品又はサービス等を供給した後に当該商品又はサービス等に関して保証、修理その他のサービスを積極的に提供するとともに、当該サービスを提供するときは、その内容を適切に表示すること。

2 事業者は、商品若しくはサービス等又は訪問購入に係る物品について広告を行う場合には、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現その他の不適切な表現を避け、消費者が商品若しくはサービス等又は訪問購入に係る物品について適切な選択等を行うことができるように必要かつ正確な情報の提供に努めなければならない。

(表示・広告基準の制定等)

第17条 市長は、法令に定めがある場合を除き、必要があると認めるときは、前条第1項各号に規定する表示に関する事項及び同条第2項に規定する広告に関する事項について事業者が遵守すべき基準（以下「表示・広告基準」という。）を定めることがで

きる。

- 2 市長は、表示・広告基準を定めたときは、その旨を告示しなければならない。表示・広告基準を変更し、又はこれを廃止したときも同様とする。
- 3 事業者は、表示・広告基準を遵守しなければならない。

(包装の適正化)

第18条 事業者は、商品に包装（容器を用いる場合を含む。以下同じ。）をしてこれを供給する場合には、当該包装の安全性を確保しなければならない。

- 2 事業者は、商品に包装をしてこれを供給する場合には、当該包装により当該商品の内容を消費者に誤認させることがないようにしなければならない。
- 3 事業者は、商品に包装をしてこれを供給する場合には、当該商品の保護又は品質の保全に必要な限度を超える包装をしないよう努めなければならない。
- 4 事業者は、商品の包装について、資源の節約に寄与するものを選択するよう努めるとともに、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。

(包装基準の制定等)

第19条 市長は、法令に定めがある場合を除き、必要があると認めるときは、商品の包装について事業者が遵守すべき基準（以下「包装基準」という。）を定めることができる。

- 2 市長は、包装基準を定めたときは、その旨を告示しなければならない。包装基準を変更し、又はこれを廃止したときも同様とする。
- 3 事業者は、包装基準を遵守しなければならない。

(簡易包装への協力)

第20条 消費者は、商品の包装について簡易な包装に協力するよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第 21 条 市は、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、必要な施策を実施するものとする。

2 事業者は、商品及びサービス等並びに訪問購入に係る物品について適正な計量を実施するよう努めるとともに、前項の規定に基づき市が実施する施策に協力しなければならない。

第 3 節 取引行為の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第 22 条 事業者は、口頭、文書又は電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。）により消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、次に掲げるいずれかの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

ア 販売又は訪問購入の意図を隠して接近すること。

イ 商品及びサービス等並びに訪問購入に係る物品の内容、取引条件その他の取引に関して重要な情報を故意に示さないこと。

ウ 商品及びサービス等並びに訪問購入に係る物品に関し、将来における不確実な事項について誤解させるべき断定的判断を提供すること。

エ 不実のことを示すこと。

オ 消費者の取引に関する知識、経験若しくは判断力の不足に乘じ、又は消費者を心理的不安に陥れること。

カ その他誤信を招く情報を示すこと。

(2) 訪問購入（特定商取引に関する法律第 58 条の 17 第 2 項各号に規定するものを除く。）に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない消費者に対し、営業所等（同法第 2 条第 1 項第 1 号の営業所等をいう。）以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認する行為

(3) 消費者が契約の締結の勧誘を望まな

い旨若しくは契約の締結を拒絶する旨の意思を示したにもかかわらず、又はそれらの意思を示す機会を与えることなく契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(4) 消費者に著しく不当な不利益をもたらすことの明白な内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

(5) 消費者に対し、契約（契約の成立又は契約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

(6) 消費者に対し、次に掲げるいずれかの方法により、実際は成立していない契約の債務の履行を強要する行為

ア 不実の表示等により契約が成立していると誤認させること。

イ 威迫する内容の表示等を行うこと。

(7) 契約又は契約の解除権等の行使に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否し、又は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

2 事業者は、与信契約等（消費者が他の事業者から商品又はサービス等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約をいう。以下この項において同じ。）の締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 前項各号に掲げる行為

(2) 与信契約等の条件又は原因となる商品又はサービス等の販売を行う事業者若しくはその取次店等実質的な販売行為を行う者の行為が前項各号に規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又はそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させる行為

3 市長は、規則で前 2 項に規定する行為（以下「不当な取引行為」という。）に該当する行為の基準を定めることができる。

(不当な取引行為に関する調査及び情報提供)

第23条 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該不当な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、前項の規定による調査により、不当な取引行為が事業者によって行われていると認め、かつ、当該不当な取引行為による消費者の被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該事業者に係る不当な取引行為、商品又はサービス等の種類その他必要な情報を提供するものとする。
- 3 前項の場合において、市長は、当該事業者の不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、同項に規定する情報のほか、当該事業者の氏名又は名称、住所その他の当該事業者を特定する情報を提供することができる。

第4節 商品及びサービス等の確保並びに物価の安定

(商品及びサービス等の円滑な流通等)

第24条 事業者は、常に商品及びサービス等の円滑な流通を図るとともに、その価格を安定させるよう努めなければならない。

(生活関連商品等の価格等の調査及び情報提供)

第25条 市長は、市民の消費生活と関連の深い商品及びサービス等（以下「生活関連商品等」という。）について、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等必要な事項の調査を行うものとする。

- 2 市長は、必要に応じ、前項に規定する調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

(生活関連商品等の確保)

第26条 市長は、生活関連商品等が不足し、若しくは不足するおそれがあり、又はその価格が著しく高騰し、若しくは高騰するおそれがあると認めるときは、事業者又は事業者団体に対し、当該生活関連商品等の円滑な供給その他必要な措置を講じるよう要

請することができる。

(特定生活関連商品等の指定)

- 第27条 市長は、市民の消費生活と特に関連の深い商品及びサービス等について、その流通の円滑化及び価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該商品及びサービス等を特別の調査を要する商品及びサービス等（以下「特定生活関連商品等」という。）として指定することができる。
- 2 市長は、前項の規定による指定を行ったときは、その旨を告示しなければならない。指定を解除したときも同様とする。

(特定生活関連商品等の調査及び情報提供)

- 第28条 市長は、前条第1項の規定により特定生活関連商品等の指定をしたときは、特定生活関連商品等についてその流通状況、価格の変動その他の市民の消費生活の安定を図るため必要な事項を調査するものとする。
- 2 市長は、必要に応じ、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。

(不適正な事業行為の是正勧告)

第29条 市長は、特定生活関連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、又は著しく不当な価格で当該特定生活関連商品等を供給していると認めるときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するよう勧告することができる。

第5節 調査、勧告、公表等

(立入調査等)

第30条 市長は、第12条から第15条まで、第17条、第19条、第23条、第28条及び前条の規定の施行に必要な限度において、事業者に、その業務の状況について報告させ、若しくは第12条第1項若しくは第2項に規定する調査及び第13条若しくは第14条の規定による認定を行うために必要な最小限度の商品、事業者がサービス等を提供するために使用する物若しくは商品若しくはサービス等に係る資料（以下こ

の条において「商品等」という。)の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、倉庫その他の事業に関係のある場所に立ち入り、商品等、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、事業者又は関係人が前項の規定による報告、商品等の提出、立入調査又は質問に対する回答を拒んだときは、当該事業者に対し、書面により再度、報告をし、商品等を提出し、立入調査に応じ、又は質問に対し回答するよう要求することができる。
- 3 前2項の規定により立入調査又は質問する職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人から提示を求められたときは、これを提示しなければならない。

(合理的な根拠を示す資料の提出要求)

第31条 市長は、事業者が第22条第1項第1号エに規定する不実のことを示す行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該示した事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は不実のことを示す行為をしたものとなす。

(指導等)

- 第32条 市長は、第15条第3項、第17条第3項、第19条第3項又は第22条第1項若しくは第2項の規定に違反している事業者があると認めるときは、当該事業者に対し、当該違反している事項を速やかに是正するよう指導し、又は勧告することができる。
- 2 市長は、前項の規定による勧告をした場合において、特に必要があると認めるときは、当該勧告をした旨及び当該勧告の内容を同項に規定する事業者が所属する事業者団体及び当該事業者と契約関係にある他の事業者のうち市長が必要と認めるものに通知することができる。

(意見陳述の機会の付与)

第33条 市長は、前条第1項の規定による勧告をしようとするときは、あらかじめ、当該事業者の意見を聴かなければならない。

(公表)

第34条 市長は、事業者が第12条第4項若しくは第30条第2項の規定による要求又は第13条、第29条若しくは第32条第1項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

(意見陳述の機会の付与)

第35条 市長は、前条の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該事業者の意見を聴かなければならない。

第3章 消費者被害の救済

(苦情の処理等)

- 第36条 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して消費者から苦情の申出があったときは、適切かつ迅速に当該苦情を解決するために必要な助言、あっせんその他の措置を講じるものとする。
- 2 市長は、前項の規定による措置を講じるため必要があると認めるときは、事業者その他の関係人に対し、必要な資料の提出、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。

(あっせん又は調停)

- 第37条 市長は、前条第1項に規定する苦情を円滑に解決するため必要があると認めるときは、札幌市消費生活審議会のあっせん又は調停に付すことができる。
- 2 市長は、前項の規定によりあっせん又は調停に付したときは、その旨を苦情の申出を行った者及び当該申出に係る事業者に通知するものとする。
 - 3 市長は、事業者が、正当な理由がなく、第1項に規定するあっせん又は調停の呼出しに応じないときは、当該事業者の氏名又は名称、苦情の内容その他の必要な事項を

公表することができる。

(事件の周知)

第 38 条 市長は、同一又は同種の原因による被害の防止又は救済を図るため、必要があると認めるときは、前条第 1 項の規定によりあっせん又は調停に付した苦情の概要を公表することができる。

2 市長は、前項の規定により苦情の概要を公表したときは、当該苦情に係るあっせん又は調停の経過及び結果を公表するものとする。

(消費者訴訟等の援助)

第 39 条 市長は、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者が事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者が訴訟を提起された場合において、次に掲げる要件（事業者が訴訟を提起された場合にあつては、第 1 号に掲げる要件を除く。）を満たすときは、訴訟に係る経費の貸付けその他の訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

(1) 当該消費者の受けた被害と同一又は同種の原因に基づく被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること。

(2) 当該消費者が当該貸付けを受けなければ、当該訴訟を提起し、又は応訴することが困難と認められること。

(3) 当該被害に係る苦情が第 37 条第 1 項の規定によるあっせん又は調停に付されたこと。

2 前項の規定により訴訟に係る経費の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、市長が指定する日までに貸付けを受けた資金の全額を返還しなければならない。

3 市長は、前項の規定にかかわらず、特別の理由があると認めるときは、貸し付けた資金の返還期限若しくは返還方法を変更し、又はその返還の債務を減額し、若しくは免除することができる。

4 前各号に規定するもののほか、第 1 項に規定する訴訟活動に必要な援助に関し必要な事項は、規則で定める。

(札幌市行政手続条例の適用除外)

第 40 条 この条例及びこの条例に基づく規則の規定に基づく訴訟に係る経費の貸付けに関する処分については、札幌市行政手続条例（平成 7 年条例第 1 号）第 2 章及び第 3 章の規定は、適用しない。

第 4 章 総合的施策の推進

第 1 節 消費者の意見の反映等

(消費者の意見の反映)

第 41 条 市長は、消費生活の安定及び向上に資するため、広く消費者の意見、要望等を把握し、消費者施策に適切に反映させるよう努めなければならない。

(市長への申出)

第 42 条 消費者は、この条例の定め違反する事業者の事業活動により、広く消費生活に支障が生じるおそれがあるときは、市長に対し、適切な措置を講じるよう申し出ることができる。

2 市長は、前項の規定による申出があつたときは必要な調査を行い、当該申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適切な措置を講じるものとする。

3 市長は、第 1 項の規定による申出があつたときは、その処理の経過及び結果を当該申出を行った者に通知するものとする。

4 市長は、必要があると認めるときは、第 1 項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。

(消費者の自主的行動の促進)

第 43 条 市長は、消費生活の安定及び向上を図るための消費者の自主的な組織活動が促進されるよう、必要な施策を講じるものとする。

(教育及び啓発活動の推進)

第 44 条 市長は、消費者が経済社会の変化に即応した健全かつ合理的な消費生活を営むため必要な知識等を生涯を通じて修得できるよう、学習の機会及び場の提供等消費

者教育の充実を図るとともに、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等の啓発活動を積極的に推進しなければならない。

第2節 環境・資源への配慮

(環境の保全及び資源・エネルギーの有効利用)

第45条 市長は、健全な消費生活を推進するため、環境の保全及び資源・エネルギーの有効利用に関する知識の普及、指導、情報の提供その他必要な措置を講じるものとする。

(消費者、事業者等の対応)

第46条 消費者は、消費生活において、資源・エネルギーの有効利用並びに不用品の再利用及び再生利用を積極的に行うよう努めなければならない。

2 事業者は、商品及びサービス等の生産又は供給に当たっては、省資源・省エネルギーに資する商品及びサービス等の開発又は販売に努めなければならない。

3 市長は、消費者の第1項の規定による活動について、協力するよう努めるものとする。

第5章 消費生活審議会

(設置)

第47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施策の基本的事項その他当該施策の実施に係る事項を調査審議するため、札幌市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

(組織等)

第48条 審議会は、委員12人以内をもって組織する。ただし、特別の事項を調査審議し、又は第37条第1項の規定によるあっせん若しくは調停をするため市長が必要があると認めるときは、臨時の委員を置くことができる。

2 委員は、学識経験のある者、消費者、事業者その他市長が適当と認める者のうちか

ら、市長が委嘱する。

3 委員(第1項ただし書の臨時の委員を除く。)の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員は、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。

5 第37条第1項の規定により審議会の権限に属することとされた事項を調査審議するため、審議会に消費者苦情処理部会を置く。

6 前項の規定により消費者苦情処理部会の所掌に属することとされた事項については、消費者苦情処理部会の決定をもって審議会の決定とする。

7 第5項に定めるもののほか、特定の事項を調査審議するため必要があると認めるときは、審議会に専門部会を置くことができる。

8 前各項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。

第6章 雑則

(適用除外)

第49条 第2章第1節の規定は、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及び同条第9項に規定する再生医療等製品については、適用しない。

2 第2章及び第3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

(2) 法令により、又はこれに基づいて規制されている商品又はサービス等の価格

(委任)

第50条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

附則

- 1 この条例は、平成 20 年 2 月 1 日から施行する。
- 2 改正後の札幌市消費生活条例の規定は、この条例の施行の日以後に行われた事業者の行為について適用し、同日前に行われた事業者の行為については、なお従前の例による。

附則（平成 25 年条例第 5 号）

この条例は、公布の日から施行する。

附則（平成 26 年条例第 59 号）

この条例は、平成 26 年 11 月 25 日から施行する。

札幌市消費生活条例施行規則

平成 6 年 6 月 29 日 規則第 46 号
 改正 平成 7 年 3 月 規則第 14 号
 改正 平成 17 年 3 月 31 日 規則第 24 号
 改正 平成 20 年 1 月 11 日 規則第 1 号
 改正 平成 28 年 3 月 31 日 規則第 21 号

目次

- 第 1 章 総則（第 1 条・第 2 条）
- 第 2 章 消費者の権利の確立に関する施策（第 3 条－第 9 条）
- 第 3 章 消費者被害の救済（第 10 条－第 27 条）
- 第 4 章 総合的施策の推進（第 27 条の 2）
- 第 5 章 消費生活審議会（第 28 条－第 34 条）
- 第 6 章 委任（第 35 条）
- 附則

第 1 章 総則

（趣旨）

第 1 条 この規則は、札幌市消費生活条例（平成 19 年条例第 26 号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

（用語）

第 2 条 この規則で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

第 2 章 消費者の権利の確立に関する施策

（安全性の証明の要求等）

第 3 条 条例第 12 条第 5 項の書面には、次に掲げる事項を記載するものとする。

- (1) 証明が必要な商品又はサービス等の名称
- (2) 証明が必要な理由
- (3) 証明を求める事項
- (4) 証明の提出期限
- (5) 証明の提出先
- (6) その他市長が必要と認めた事項

2 市長は、条例第 12 条第 3 項又は第 4 項の規定により証明を行うことを要求した事業者から市長が指定する期限までに当該証明を行うことが困難である旨の申出があつ

た場合において、特別の理由があると認めるときは、当該期限の延長を認めることができる。

（消費者の安全を害する商品又はサービス等及び不適正な事業行為に係る認定手続）

第 4 条 市長は、条例第 12 条第 4 項、第 13 条、第 14 条第 1 項及び第 29 条の規定による認定を行うため必要があると認めるときは、札幌市消費生活審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴くものとする。

（基準の制定等の手続）

第 5 条 市長は、条例第 15 条第 1 項に規定する安全確保基準、条例第 17 条第 1 項に規定する表示・広告基準、条例第 19 条第 1 項に規定する包装基準及び条例第 22 条第 3 項に規定する不当な取引行為に該当する行為の基準（以下この条において「基準」という。）を定めるときは、審議会の意見を聴かなければならない。基準を変更し、又はこれを廃止するときも同様とする。

（報告及び商品又はサービス等の提出）

第 6 条 市長は、条例第 30 条第 1 項の規定により事業者に対し、報告を求め、又は商品等の提出を求めるときは、当該報告又は提出に必要な期限を付すものとする。同条第 2 項の規定により再度の要求を行う場合

も同様とする。

(身分証明書の様式)

第7条 条例第30条第3項に規定する証明書は、様式1によるものとする。

(合理的な根拠を示す資料の提出要求手続)

第8条 市長は、条例第31条の規定により合理的な根拠を示す資料（以下この条において「資料」という。）の提出を求めるときは、当該提出に必要な期限を付すものとする。

2 市長は、条例第31条の規定により事業者に資料の提出を求めるときは、当該事業者に対し次に掲げる事項を記載した書面により通知するものとする。

- (1) 事業者が消費者に示した事項であって、市長が不実のことであるか否かを判断しようとしているもの
- (2) 資料の提出を求める理由
- (3) 資料の提出先及び提出期限
- (4) その他市長が必要と認めた事項

3 市長は、前項の規定による通知を受けた事業者から資料の提出期限の延長の申出があった場合において、特別の理由があると認めるときは、当該資料の提出期限を延長することができる。

(意見の聴取)

第9条 市長は、条例第33条又は第35条の規定により事業者の意見を聴くときは、当該事業者に意見の内容を記載した書面（以下「申立書」という。）を提出させるものとする。

2 事業者は、前項の規定により申立書を提出するときは、証拠書類又は証拠物を提出することができる。

3 市長は、条例第33条又は第35条の規定により事業者の意見を聴くときは、当該事業者に対し次に掲げる事項を記載した書面により通知するものとする。

- (1) 勧告（条例第35条の規定により事業者の意見を聴くときにあっては、公表。以下この項において同じ。）を予定している内容
- (2) 勧告の理由

- (3) 申立書の提出先及び提出期限
- (4) その他市長が必要と認めた事項

4 市長は、前項の規定による通知を受けた事業者から申立書の提出期限の延長の申出があった場合において、特別の理由があると認めるときは、当該申立書の提出期限を延長することができる。

第3章 消費者被害の救済

(当事者の出席等)

第10条 審議会は、あっせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停に係る苦情の申出者及びその相手方となる事業者（以下「当事者」という。）若しくは関係者の出席を求め、その意見を聴き、又は関係書類若しくは物件の提出を求めることができる。

(あっせん又は調停の終結)

第11条 審議会のあっせん又は調停は、次の各号の一に該当するときに終結する。

- (1) 当事者間に合意が成立し、その旨を調書に記載し、双方が記名・押印したとき。
- (2) 審議会が当事者間に合意が成立する見込みがないと認め、あっせん又は調停を打ち切ったとき。

(報告)

第12条 審議会は、前条の規定によりあっせん又は調停が終結したときは、その経過及び結果を市長に報告しなければならない。

(訴訟費用の貸付けを受けることができる消費者)

第13条 条例第39条第1項の規定により訴訟に係る経費（以下「訴訟費用」という。）の貸付けを受けることのできる消費者は、札幌市の区域内に引き続き3月以上住所を有する者とする。

(訴訟費用の範囲)

第14条 訴訟費用は、次に掲げるものをい

う。

- (1) 裁判手続費用（民事訴訟費用等に関する法律（昭和46年法律第40号）第2章の規定により裁判所に納める費用をいう。）
- (2) 弁護士費用（弁護士報酬をいう。）
- (3) その他訴訟に要する費用（書証作成費用、通信連絡費用等訴訟遂行上必要な費用をいう。）

（貸付金の額及び利息）

- 第15条 訴訟費用に係る貸付金の額は、訴訟1件につき審級ごとに100万円以内とし、申請の額の範囲内で市長が決定する。
- 2 訴訟費用に係る貸付金には、利子を付さないものとする。

（貸付けの申請）

- 第16条 条例第39条第1項の規定により訴訟費用の貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟費用資金貸付申請書（様式2）に次に掲げる書類を添えて、市長に提出しなければならない。
- (1) 住民票の写し
 - (2) 被害概要調書（様式3）
 - (3) 訴訟費用支払予定額調書（様式4）

（貸付けの決定）

- 第17条 市長は、前条の申請書の提出を受けたときは、当該申請に係る必要な調査を行うとともに、審議会の意見を聴いて、貸付けの可否及び貸付額を決定し、その旨を申請者に通知するものとする。
- 2 前項の規定による貸付けの決定の通知は、消費者訴訟費用資金貸付決定通知書（以下「貸付決定通知書」という。）（様式5）により行うものとする。

（貸付けの条件）

- 第18条 市長は、前条第1項の規定により貸付けを決定する場合において、貸付けの方法、貸付金の返還等に関して条件を付することができる。
- 2 市長は、前項の規定により条件を付した場合は、貸付決定通知書にその旨を記載しなければならない。

（貸付金の交付）

- 第19条 第17条第1項の規定による貸付けの決定の通知を受けた者（以下「貸付けの決定を受けた者」という。）は、その通知を受けた日から14日以内に消費者訴訟費用資金借用証書（以下「借用証書」という。）（様式6）を市長に提出しなければならない。
- 2 貸付けの決定を受けた者は、前項の規定により借用証書を提出するときは、確実な連帯保証人を定めなければならない。
- 3 市長は、第1項の規定による手続が完了した後、貸付金を交付する。

（追加貸付け）

- 第20条 市長は、貸付金の全額の交付を受けた者が、既に交付を受けた貸付金の額に不足を生じ、訴訟を維持することが困難であると認めるときは、当該訴訟における貸付金の合計額が第15条第1項に規定する貸付限度額を超えない範囲で貸付金を追加することができる。
- 2 前項の規定により訴訟費用資金の追加貸付けを受けようとする者は、消費者訴訟費用資金追加貸付申請書（様式7）に訴訟費用支払予定額調書（様式4）及び収支精算書（様式8）を添えて、市長に提出しなければならない。
- 3 第14条、第15条、第17条第1項及び第18条から前条までの規定は、前2項の規定による訴訟費用資金の追加貸付けについて準用する。この場合において、第15条第1項中「100万円以内」とあるのは、「100万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。

（貸付決定の取消し）

- 第21条 市長は、貸付けの決定を受けた者が次の各号のいずれかに該当するときは、貸付けの決定の全部又は一部を取り消すことができる。
- (1) 第19条第1項に規定する期間内に借用証書を提出しないとき。
 - (2) 虚偽の申請その他不正な手段により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、貸付けの決定を受けた者に対して理由を付してその旨を通知するものとする。

(貸付金の返還等)

第 22 条 訴訟費用の貸付けを受けた者（以下「借受者」という。）は、当該訴訟の終了の日から起算して 6 月を経過した日までに貸付金の全額を一括して返還しなければならない。

2 市長は、条例第 39 条第 3 項の規定により特別の理由があると認めるときは、相当の期間を定めて返還期限を延長し、又は分割して返還させることができる。

3 前項の規定により返還期限を延長し、又は分割して返還しようとする借受者は、消費者訴訟費用資金返還期限延長・分割返還申請書（様式 9）にその理由を証する書類を添えて市長に提出し、その承認を受けなければならない。

4 市長は、前項の規定による申請に対し承認をした場合は、消費者訴訟費用資金返還期限延長・分割返還承認通知書（様式 10）によりその旨を申請者に通知するものとする。

(貸付金の一時返還)

第 23 条 市長は、借受者が次の各号のいずれかに該当するときは、前条第 1 項又は第 2 項の規定にかかわらず、貸付金の全部又は一部を一時に返還させることができる。

- (1) 貸付金を目的外に使用したとき、又は正当な理由なく訴訟を提起せず、又は応訴しないとき。
- (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定めることができなくなったとき。
- (5) 第 18 条第 1 項の規定に基づき付された貸付けの条件に違反したとき。
- (6) その他条例及びこの規則に違反し、又は市長の指示に従わないとき。

2 市長は、前項の規定による処分をすると

きは、当該借受者に対してその理由を示さなければならない。

(返還の債務の減額又は免除)

第 24 条 市長は、次の各号のいずれかに該当するときは、条例第 39 条第 3 項の規定により返還の債務を減額し、又は免除することができる。

- (1) 借受者が死亡し、当該訴訟を承継する者がいないとき。
- (2) 判決又は和解によって確定した額が貸付金の額を下回ったとき。
- (3) 訴訟の結果が敗訴となったとき。
- (4) 前各号に掲げる場合のほか、市長が特別の理由があると認めるとき。

2 借受者は、前項の規定により返還の債務の減額又は免除を受けようとするときは、消費者訴訟費用資金返還債務減額・免除申請書（様式 11）をその理由を証する書類その他市長が必要と認める書類を添えて市長に提出し、その承認を受けなければならない。

3 市長は、前項の規定による申請に対し、返還の債務の免除又は減額をする額を決定したときは、消費者訴訟費用資金返還債務減額・免除決定通知書（様式 12）によりその旨を申請者に通知するものとする。

(違約金)

第 25 条 市長は、借受者が定められた返還期限までに貸付金の返還を行わないときは、その返還期限（第 22 条第 3 項の規定により、返還期限の延長を承認されたときは、延長後の返還期限）の翌日から返還の日までの日数に応じ、滞納金額につき年 10.75 パーセントの割合を乗じて計算した額に相当する金額を違約金として徴収する。ただし、当該違約金の額に 100 円未満の端数があるとき、又はその金額が 1,000 円未満であるときは、その端数金額又はその全額を切り捨てる。

(届出事項)

第 26 条 借受者は、貸付金の返還完了に至るまでの間において、次の各号に掲げる事由に該当するときは、速やかにその旨を市

長に届け出なければならない。

- (1) 当該訴訟を提起し、又は応訴したとき。
 - (2) 当該訴訟が終了したとき。
 - (3) 当該訴訟において、請求の内容を変更したとき。
 - (4) 借受者の住所又は氏名を変更したとき。
 - (5) 借受者の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 27 条 市長は、必要があると認めるときは、借受者又はその訴訟代理人に対し、当該訴訟の経過若しくは訴訟費用の使用状況について報告若しくは説明をさせ、又は必要な資料の提出を求めることができる。

第 4 章 総合的施策の推進

(市長への申出の手続)

- 第 27 条の 2 条例第 42 条第 1 項の規定による申出をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面を市長に提出しなければならない。
- (1) 申出人の氏名及び住所
 - (2) 申出の趣旨及び求める措置の内容
 - (3) その他市長が必要と認めた事項

第 5 章 消費生活審議会

(審議会の会長及び副会長)

- 第 28 条 審議会に会長及び副会長各 1 人を置き、委員（条例第 48 条第 1 項ただし書の規定により置かれた臨時の委員（以下「臨時の委員」という。）を除く。）の互選により定める。
- 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 29 条 審議会の会議は、会長が招集する。
- 2 審議会は、委員の半数以上が出席しなければ、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。

(消費者苦情処理部会等)

- 第 30 条 条例第 48 条第 5 項の規定により設置する消費者苦情処理部会は、会長が指名する委員 6 人以内で組織する。この場合において、臨時の委員は、消費者苦情処理部会を構成する委員の半数を超えないものとする。
- 2 条例第 48 条第 7 項の規定により設置する専門部会は、会長が指名する委員 8 人以内で組織する。この場合において、臨時の委員は、当該専門部会を構成する委員の半数を超えないものとする。
 - 3 条例第 48 条第 5 項及び第 7 項の規定により設置する消費者苦情処理部会及び専門部会に部会長 1 人を置き、部会を構成する委員（臨時の委員を除く。）の中から部会を構成する委員が選出する。
 - 4 部会長は、部会の事務を総理し、部会の会議の経過及び結果を審議会に報告する。
 - 5 部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、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、部会の会議において準用する。この場合において、前条中「審議会」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と読み替えるものとする。

(臨時の委員)

- 第 31 条 臨時の委員（あっせん又は調停を行う臨時の委員を除く。）は、当該特別な事項に関する調査審議が終了したときは、委嘱を解かれたものとみなす。
- 2 あっせん又は調停を行う臨時の委員の任期は、2 年を超えない範囲内において委嘱の際に市長が定める期間とし、再任を妨げない。

- 3 臨時の委員は、委嘱の際に定められた調査審議事項に係る審議会及び部会の会議についてのみ出席するものとする。

(関係者の出席等)

第 32 条 審議会及び部会において必要があると認めるときは、関係者又は専門的事項について知識を有する者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(庶務)

第 33 条 審議会の庶務は、市民文化局において行う。

(運営事項)

第 34 条 第 28 条から前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、会長が審議会に諮って定める。

第 6 章 委任

(委任)

第 35 条 この規則の施行について必要な事項は、市民文化局長が定める。

附則

- 1 この規則は、平成 6 年 7 月 1 日から施行する。
- 2 札幌市消費生活安定条例施行規則（昭和 49 年規則第 45 号）は、廃止する。

附則（平成 7 年規則第 14 号）～附則（平成 17 年規則第 24 号）

省略

附則（平成 20 年規則第 1 号）

この規則は、平成 20 年 2 月 1 日から施行する。

〔様式省略〕

札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則

平成 7 年 7 月 6 日 規則第 49 号
 改正 平成 20 年 1 月 11 日 規則第 2 号
 改正 平成 25 年 2 月 26 日 規則第 3 号

(趣旨)

第 1 条 この規則は、札幌市消費生活条例（平成 19 年条例第 26 号。以下「条例」という。）第 22 条第 3 項の規定に基づき、同項に規定する不当な取引行為に該当する行為の基準を定めるものとする。

(用語)

第 2 条 この規則で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

(条例第 22 条第 1 項第 1 号に該当する行為の基準)

第 3 条 条例第 22 条第 1 項第 1 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

(1) 契約の勧誘に先立って、次に掲げる事項を消費者に告げず、又は商品若しくはサービス等（以下「商品等」という。）の販売若しくは訪問購入以外のことを主要な目的であるかのように告げて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

ア 事業者の氏名又は名称

イ 商品等又は訪問購入に係る物品の種類等

ウ 当該勧誘が商品等の販売又は訪問購入に係る契約の締結を目的とする旨

(2) 電子メール、インターネット等を利用して消費者を勧誘する場合において、次に掲げる事項を消費者に明らかにせず、又は契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

ア 事業者の氏名又は名称

イ 商品等又は訪問購入に係る物品の種類等

ウ 当該勧誘が商品等の販売又は訪問購入に係る契約の締結を目的とする旨

エ 電子メールアドレス（当該勧誘が電子メールにより行われる場合に限る。）

(3) 商品等の販売若しくは訪問購入の意

図を明らかにせず、又は商品等の販売若しくは訪問購入以外のことを主要な目的であるかのような表示（事業者が、消費者を勧誘し、又は誘引するための手段として、商品等又は訪問購入に係る物品に関する事項について行う書面、電磁的方法その他の方法による表示（広告を含む。）をいう。以下同じ。）をして契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(4) 商品等又は訪問購入に係る物品に関する内容、取引条件その他の取引に関する重要な情報を故意に告げず、又は表示をせずに契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(5) 商品等又は訪問購入に係る物品に関し、将来における不確実な事項について誤解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

(6) 商品等又は訪問購入に係る物品に関する次に掲げる事項について、不実のことを告げ、又は表示をして契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

ア 商品等を販売し、若しくは提供し、又は訪問購入を行う事業者の氏名又は名称、住所、電話番号その他事業者に関する事項

イ 商品等又は訪問購入に係る物品の性能、効用、安全性その他内容に関する事項

ウ 商品等又は訪問購入に係る物品の価格、売買契約等の申込みの撤回又は契約の解除その他取引条件に関する事項

エ その他契約の締結の判断に影響を及ぼす重要な事項

(7) 消費者の取引に関する知識、経験又は判断力の不足に乗じて、その内容、条件、仕組み等について消費者が理解

- するために必要かつ十分な説明をしないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (8) 契約を締結する上で重要な事項となる消費者の年齢、職業、収入等を偽るよう消費者を唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (9) 消費者を威迫し、又は生命、身体、健康、財産、運命等に関して消費者を心理的に不安な状態に陥れる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (10) 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時に、消費者の意に反して、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
- (11) 消費者の意に反して、長時間にわたり、又は反復して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (12) 路上その他の公共の場所で消費者を呼び止め、消費者の意に反して、その場で、又は営業所その他の場所へ誘引して、執ように、又は強引に、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (13) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供する等により、消費者の購買意欲をあおり、奮状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (14) 商品等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又は預貯金、生命保険その他金融商品の解約等をするを執ように勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (15) 高齢者等の気力又は身体機能の低下等に乗じて、又はこれらの事情をしん酌せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (16) 消費者の知識、経験、理解力、財産の状況、年齢等に照らして著しく不適當と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (17) 消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を不当に利用して、消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (18) 商品等を販売し、又は訪問購入を行う目的で、無料検査、親切行為その他の無償又は著しく廉価の商品等の提供等を行い、これによる消費者の心理的負担を不当に利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (19) 消費者に対し、商品等の提供に併せて他の商品等を自己又は自己の指定する事業者から購入するよう強制して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (20) 商品等を販売する目的を隠匿し、雇用契約等を前提とした関係によって生じる優越的な立場を不当に利用して、商品等の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (21) 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内容の契約を締結させる行為
- (22) 商品等又は訪問購入に係る物品の内容又は取引条件が実際の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て、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (23) 法令等により商品等の設置、購入又は利用が義務付けられているかの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
- (24) 自らを官公署、公共的団体その他著名な法人の職員と誤信させるような言動等を用いて、若しくは表示をして、又は官公署、公共的団体その他著名な法人若しくは個人の許可、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て、若しくは表示をして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(条例第 22 条第 1 項第 3 号に該当する行

為の基準)

第 4 条 条例第 22 条第 1 項第 3 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (1) 商品等の販売又は訪問購入に際し、消費者に勧誘を望まない旨の意思を示す機会を与えず、又は当該機会を与えるに当たって消費者の身体及び精神の状況等をしん酌せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 商品等の販売又は訪問購入に際し、消費者が勧誘を望まない旨又は契約の締結を拒絶する旨の意思を示したにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (3) 消費者が事業者に対して当該消費者の住所、勤務先その他の場所から退去すべき旨の意思を示したことに反して、又はそのように望んでいることを知ることができたにもかかわらず、当該場所から退去せしめずに契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (4) 消費者が広告等（電磁的方法によるものを含む。）の送付を望まない旨の意思を示したにもかかわらず、又は消費者に当該意思を示す機会を与えることなく、広告等により消費者を誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (5) 消費者が商品を購入する意思を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つけ、代金引換で受領させ、又は一方的に代金その他の名目による対価を請求する等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (6) 消費者の意に反して、執ように同一の消費者に対し商品等を次々と続けて供するための契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(条例第 22 条第 1 項第 4 号に該当する行為の基準)

第 5 条 条例第 22 条第 1 項第 4 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (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、又はそのような内容の契約に変更させる行為

- (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に関する定めにおいて、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、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (3) 消費者にとって不当に過大な量の商品等又は不当に長期間にわたって供給される商品等の購入を内容又は条件とする契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (4) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるもの又は消費者が意思表示をした取引条件と異なる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、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (5) 商品等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、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (6) 契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な裁判管轄を定める契約その他契約に関する紛争又は苦情の処理について消費者に不当に不利な内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (7) クレジットカード、会員証その他消費者が商品等の提供を受けるための資格を証する物が第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為
- (8) 事業者の債務不履行、債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任又は当該瑕疵に係る事業者の修補責任の全部又は一部を不当に免除する内容の契約を締結

させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

- (9) 法律の規定が適用される場合に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重して消費者の利益を一方的に害する内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

(条例第 22 条第 1 項第 5 号に該当する行為の基準)

第 6 条 条例第 22 条第 1 項第 5 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (1) 消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由がなく早朝若しくは深夜に、若しくは消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話をし、若しくは訪問する等により、債務の履行を強要する行為
- (2) 消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させる方法その他これらに類する不当な方法により消費者に金銭を借り入れさせ、又は預貯金、生命保険その他の金融商品の解約等をさせることにより、消費者に金銭を調達させて、債務の履行を強要する行為
- (3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者にとって不利益となる情報を信用情報機関又は消費者の関係人に通知する旨の言動等を用いて、又は表示をして、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告げ、又は表示をして、債務の履行を強要する行為

(条例第 22 条第 1 項第 6 号に該当する行為の基準)

第 7 条 条例第 22 条第 1 項第 6 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (1) 自らを官公署、公共的団体その他著名な法人の職員と誤信させるような言動等を用いて、若しくは表示をして、又は官公署、公共的団体その他著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動

等を用いて、若しくは表示をして、本来は生じていない債務が生じていると消費者に誤認させ、又は本来は生じていない債務を履行するように威迫して、当該債務の履行を強要する行為

- (2) 契約に基づく消費者の債務が既に履行されているにもかかわらず、消費者の過去の取引に関する情報を利用する等により、当該債務が不履行であると誤認させて、当該債務の履行を強要する行為
- (3) 電子計算機を用いた方法による契約の申込みを受けようとする場合において、当該契約に係る消費者による電子計算機の操作が契約の申込みとなることを電子計算機の映像面においてあらかじめ容易に認識できるように表示しない等の電子計算機の操作を不当に誘導する方法により、契約が成立したと誤認させ、当該契約に係る債務の履行を強要する行為

(条例第 22 条第 1 項第 7 号に該当する行為の基準)

第 8 条 条例第 22 条第 1 項第 7 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (1) 履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの再三の履行の督促に対し、適切な対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を遅延し、又は拒否する行為
- (2) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者の苦情に対し、担当者の不在、退職等を理由に対応を拒み、債務の履行を遅延し、又は拒否する行為
- (3) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出に対して、これを拒否し、威迫し、若しくは黙殺し、又は術策等を用いて当該権利の行使を妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為
- (4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、法律上これに基づく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がなく遅延し、又は拒否する行為

- (5) 法令の規定等により消費者に認められている財務書類等の閲覧権、事実又は情報開示を請求できる権利等の行使を拒否し、閲覧、開示等を拒む行為
- (6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出に対して、手数料、送料、サービス等の対価、違約金等の支払の請求その他の法律上根拠のない請求を行う行為

(条例第 22 条第 2 項第 1 号に該当する行為の基準)

第 9 条 条例第 22 条第 2 項第 1 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (1) 与信契約等の締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関する第 2 条から第 8 条までに規定する行為
- (2) 信用の供与等が消費者の返済能力を超えることが明らかであることを知り、又は知り得べきであるにもかかわらず、当該与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為
- (3) 与信契約等において、販売業者等（商品等の販売を行う事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。）に対して生じている事由をもって、消費者が正当な根拠に基づき支払請求を拒否しているにもかかわらず、消費者等に債務の履行を迫り、又は履行をさせる行為

(条例第 22 条第 2 項第 2 号に該当する行為の基準)

第 10 条 条例第 22 条第 2 項第 2 号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

- (1) 販売業者等の行為が第 2 条から第 8 条までに規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為
- (2) 信用の供与等に係る加盟店等（加盟店契約を締結している販売業者等その他提携関係にある販売業者等をいう。）

を適切に管理し、及び審査していれば、当該加盟店等の行為が第 2 条から第 8 条までに規定するいずれかの行為に該当することを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

附則

1 この規則は、平成 20 年 2 月 1 日から施行する。

2 改正後の札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則の規定は、この規則の施行の日以後に行われた事業者の行為について適用し、同日前に行われた事業者の行為については、なお従前の例による。

附則（平成 25 年規則第 3 号）

この規則は、札幌市消費生活条例の一部を改正する条例（平成 25 年条例第 5 号）の施行の日から施行する。