

札幌市消費生活条例(抜粋)

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。

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。

札幌市消費生活条例施行規則(抜粋)

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。第5章 消費生活審議会

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。