

福岡市消費生活条例

平成17年4月1日 施行

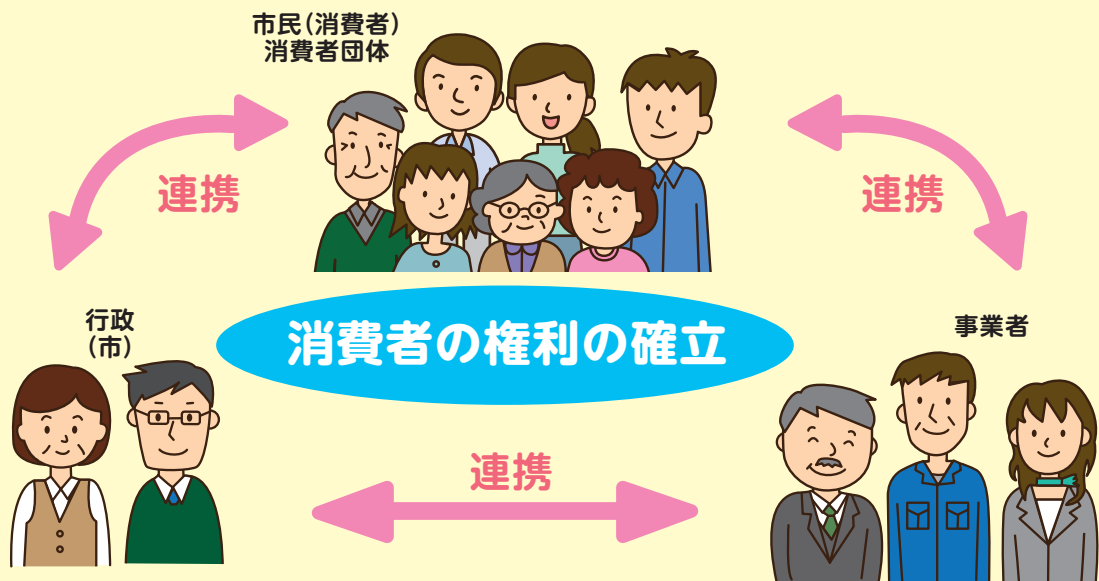
平成25年12月26日 一部改正

平成28年 4月 1日 一部改正

この条例は、消費生活における消費者の権利の確立に関し、基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、消費者の自立の支援、消費生活の基盤整備、消費者被害の救済その他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、もって市民の安全で安心できる消費生活の実現を図ることを目的としています。（第1条）

安全で安心できる消費生活の実現を目指して

～福岡市消費生活条例の概要～



・〈消費者の権利〉・

- ① 消費生活における基本的な需要が満たされ、健全な生活環境が確保される権利
- ② 商品又はサービスによって、生命、身体及び財産を侵されない権利
- ③ 自立した消費生活を営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける権利
- ④ 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ速やかに提供される権利
- ⑤ 消費生活において、適正な表示のもとに、商品又はサービスについての適切な判断及び自由な選択を行う権利
- ⑥ 消費生活において、公正な方法及び条件により取引を行う権利
- ⑦ 消費生活において、不当に受けた被害から適切かつ速やかに救済される権利
- ⑧ 消費生活に関する施策について意見を表明し、参加する権利

消費者の皆様へ

消費者（市民）の皆様には、次の役割を果たすことが求められています。

消費者の役割（第6条）

- 自立した主体として、自ら進んで、必要な情報を収集し、知識を深めるよう努めること。
- 主体的かつ合理的に判断し、選択し、及び行動するよう努めること。



消費者団体の役割（第6条第2項）

- 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に努めること。
- 消費者に対する啓発及び教育に努めること。
- 消費者の被害の防止及び救済のための活動、その他の消費生活に関する健全かつ自主的な活動に努めること。

市が行う消費者向けの施策

消費者教育の推進と情報提供（第8条・第9条）

消費者の自発的な学習を支援するため、また消費者教育の推進と知識の普及のため、さまざまな消費者講座を開催しています。消費生活のために必要な情報を収集・分析し、情報紙やホームページで情報提供しています。

消費者団体の自主的な活動への支援（第10条）

福岡市内で自主的に活動している消費者団体を支援するため、消費者団体が企画した講座・講演会等の経費の補助等を行っています。

消費者の意見の反映、市長への申出（第11条・第13条）

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ます。また、事業者の条例違反の行為により、消費生活上の支障が生じるおそれがある場合に、市民が市長に対して必要な措置をとるよう求めることができます。

消費者被害の救済（第29条）

市消費生活センターにおいて、市民からの消費生活に関する相談を受け助言を行うとともに、消費者と事業者の交渉能力の差などを考慮し、自主交渉が困難な場合には事業者との交渉、あっせんも行っています。相談事業において解決困難な場合は消費生活審議会でのあっせん、調停を行います。

訴訟の援助（第30条）

消費者訴訟資金貸付金制度を設けています。
※消費生活審議会のあっせん、調停に付されているなど、一定の条件があります。



環境への配慮（第7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されています。

福岡市消費生活審議会（第31条～第37条）

学識経験者、消費者代表、事業者代表などで構成する消費生活審議会を設置し、消費生活に関する重要事項の調査・審議、消費者被害の救済のためのあっせん・調停などをおこないます。審議会の内容は、ホームページで公開しています。

事業者の皆様へ

事業者の皆様には、消費者の権利を尊重し、次のことに配慮した事業活動を行うことが求められています。

事業者の責務（第5条・第28条）

- 安全な商品及びサービスを適正に供給し、及び適正な取引を行うこと。
- 市が実施する消費生活に関する施策に協力すること。
- 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、判断能力及び財産の状況等に配慮すること。
- 法令を遵守するとともに、自らが遵守すべき基準を作成する等により消費者の信頼を確保するよう努めること。
- 消費者との間の取引に関する苦情について必要な処理体制の整備に努め、苦情があったときは、適切かつ速やかに処理すること。
- 消費者の個人情報等を適正に取扱うこと。

条例で定める事業者の努力義務と禁止事項

1 危害等の防止（第14条）

消費者の生命・身体・財産の安全を害するおそれがある商品やサービスを供給してはなりません。そのおそれがあることが明らかになったときは、直ちに、当該事実の発表、当該商品等の供給を中止・回収し、その他危害等の発生・拡大を防止するために必要な措置をとらなければなりません。

2 表示・包装等の適正化（第17条～第20条）

商品等の性質に応じた適正な表示、商品の包装等について、資源の節約や廃棄についての配慮、安全性などの確保に努めなければなりません。また、商品等の広告について、虚偽又は誇大な表現をしてはなりません。商品等の取引にあたっては消費者が不利益を被ることがないように、適正な計量に努めなければなりません。

3 不当な取引行為の禁止（第21条）

事業者が消費者との間で行う商品やサービスの取引に関する不当な取引行為を指定し、それらを禁止しています。

※不当な取引行為について、詳細は「不当な取引行為パンフレット」をご参照ください。

① 不適切な情報提供

② 意思決定への不当干渉

③ 訪問購入における不招請勧誘

④ 不当な契約内容

⑤ 不当な履行強制

⑥ 不当な履行拒絶等

⑦ 不当な契約変更

⑧ 解除権行使の妨害等

⑨ 不当な与信契約

調査、勧告、公表（第15条～18条、第22条、第23条、第25条～第27条）

市は条例の規定の施行に必要な限度において、事業者に対して、報告や資料の提出を求めたり、事業者の事務所等に立ち入り、調査を行います。

また、消費者の被害を防止するため、条例の定めを守るよう事業者に対し是正指導・勧告します。是正勧告に従わない事業者については、事業者名等の公表を行います。

福岡市消費生活センター

福岡市消費生活センターは、消費生活に関する相談業務や情報提供などを行っている福岡市の機関です。(第30条の2-第30条の8)

消費生活相談

商品やサービスに関する契約トラブルの相談などを、電話、来所、インターネットでお受けし、解決のお手伝いをします。

※相談は、福岡市内に在住または在勤・在学の個人の消費者の方に限ります。

事業者指導

条例に違反する事業者に対し、是正指導及び勧告・公表を行っています。また、消費者被害の発生または拡大を防止するために必要な場合は、その内容を情報提供しています。

消費生活相談コーナー

受付時間

月曜日～金曜日(祝日・年末年始は除く)9時から17時
第2・4土曜日 10時から16時(電話相談のみ)

相談専用電話

092-781-0999

※番号のおかけ間違いにご注意ください。

インターネット消費生活相談

パソコン用サイト

<https://ssl.city.fukuoka.lg.jp/shohiseikatsu-soudan/>

各種消費者講座

●消費者教育出前講座

消費生活センターの相談員や職員が、みなさまの地域へ出向き、公民館など身近な場所で暮らしに役立つお話をします。

●その他の消費者講座

契約・サービスのほか、衣・食・住などのテーマで、講演会やイベントを行っています。開催のお知らせは、随時「市政だより」やホームページに掲載します。

刊行物・啓発資料等

●各種刊行物・啓発チラシ

消費生活情報紙やチラシなどを作成し、情報提供を行っています。消費生活センターのほか、市情報プラザや各区役所等でも配布しています。この他にも、あいれふ7階にある消費生活センター待合いコーナーには、関係機関や業界団体などが発行したさまざまな資料を用意しており、自由にお持ち帰りいただけます。

●啓発ビデオ・DVD貸出し

悪質商法の手口紹介など、生活に役立つビデオやDVDを無料で貸出しています。地域や学校での研修などにお役立てください。詳細はセンター事務室にお問い合わせください。

事務室TEL 092-712-2929

●ホームページ

福岡市のホームページから「相談・消費生活」をクリック！
または、



福岡市消費生活センター

〒810-0073

福岡市中央区舞鶴2-5-1 あいれふ7階

TEL 092-712-2929 (事務室)

FAX 092-712-2765