

**改正**

平成13年3月26日条例第25号

平成17年7月4日条例第21号

平成24年3月29日条例第54号

平成28年3月31日条例第41号

令和2年12月25日条例第27号

〔鎌倉市市民のくらしをまもる条例〕をここに公布する。

鎌倉市市民のくらしをまもる条例

目次

第1章 総則（第1条—第6条）

第2章 消費者施策（第7条—第12条）

第3章 消費生活相談等（第13条—第16条）

第4章 くらし見守りネットワーク（第17条・第18条）

第5章 消費生活委員会及び紛争調停委員会（第19条—第21条）

第6章 雑則（第22条—第25条）

付則

**第1章 総則**

（目的）

**第1条** この条例は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第2条及び消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第3条の基本理念にのっとり、市民の消費生活に関し、市及び事業者の責務等を明らかにするとともに、消費者の権利の尊重及びその自立の支援に関する施策並びに消費者安全の確保に関する総合的な施策を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を確保し、並びに安全で豊かな消費生活の実現に寄与することを目的とする。

（市の責務）

**第2条** 市は、この条例の目的に即して、市民の意見を反映させ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応した消費者施策を策定し、及び関係行政機関等と連携して実施する責務を有する。

（事業者の責務）

**第3条** 事業者は、事業活動を行うに当たり、法令等を遵守するとともに、市の実施する消費生活に関する施策に協力しなければならない。

2 事業者は、その供給する商品及び役務（以下「商品等」という。）について消費者の安全を確保するとともに、その供給する商品等について消費者との取引における公正を確保するよう努めなければならない。

3 事業者は、その供給する商品等及び当該商品等の取引に関する情報を消費者に積極的に提供するよう努めなければならない。

4 事業者は、その供給する商品等の消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮するよう努めなければならない。

5 事業者は、その供給する商品等及び当該商品等の消費者との取引に関して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しなければならない。

6 事業者は、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結してはならない。

（消費者の役割）

**第4条** 消費者は、消費生活に関して自ら進んで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に努めるとともに、消費者の権利の確立並びに消費生活の安定及び向上を図るために必要な役割を果たすものとする。

（環境への配慮）

**第5条** 市、事業者及び消費者は、消費生活における環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

（相互協力）

**第6条** 市、事業者及び消費者は、この条例の目的を達成するため、相互に協力しなければならない。

2 市は、消費生活に関する施策を実施するに当たり、必要に応じて他の地方公共団体に対し、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。

3 市は、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、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、これに応ずるものとする。

## 第2章 消費者施策

（安全の確保）

**第7条** 市長は、市民の消費生活における安全を確保するため、安全を害するおそれがある商品等についてその安全性を調査し、当該事業者に対し、安全の確保のために必要な措置を講ずるよう求めることができる。

2 市長は、消費者の意に反して契約の締結について勧誘が行われないよう努めるものとする。

3 市長は、市広報紙等及び市の施設において、消費者被害が発生するおそれが高い商品等の広告掲載及び契約の締結の勧誘が行われないよう努めるものとする。

(表示の適正化)

**第8条** 市長は、消費者が商品等の購入若しくは使用又は役務の利用に際し、その選択等を誤ることがないようにするため、商品等に係る品質等に関する広告その他の表示について、虚偽又は誇大な広告その他の表示が適正なものとなるよう事業者に対し指導することができる。

(消費者啓発等の充実)

**第9条** 市長は、消費者の自立を支援するため、食の安全、消費者被害の防止その他消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動の推進並びに消費生活に関する教育を充実する等必要な施策の実施に努めるものとする。

(自主活動の推進)

**第10条** 市長は、市民が消費生活の安定及び向上を図るための自主的な組織活動を行う場合には、それに必要な施策を講ずるものとする。

(価格動向等の調査)

**第11条** 市長は、市民の日常生活に必要な商品等の価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがあると認めるときは、その価格の動向等に関する調査を行い、必要に応じてその結果を市民に明らかにするものとする。

(安定供給の確保)

**第12条** 市長は、日常生活に必要な商品等が不足し、若しくはその価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがあると認めるときは、当該商品等を供給する事業者又は事業者の団体に対し、当該商品等の安定した供給を確保するために必要な措置を講ずるよう要請することができる。

### **第3章 消費生活相談等**

(消費生活相談)

**第13条** 市長は、消費者から事業者との間に生じた苦情の相談があったときは、当該苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な助言、あっせんその他の措置を講ずるものとする。この場合において、市長が必要があると認めるときは、当該事業者その他の関係者に対し、説明若しくは必要

な資料の提出を求め、又は必要な調査をすることができる。

(消費生活センター)

**第14条** 消費者の安全を確保するため、法第10条第2項の規定により、鎌倉市消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

2 消費生活センターは、法第8条第2項各号に掲げる事務を行う。

3 前2項に定めるもののほか、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項については、別に条例で定める。

(消費者安全確保地域協議会)

**第15条** 市は、法第11条の3第1項の規定に基づき、鎌倉市消費者安全確保地域協議会を設置する。

(調停等)

**第16条** 市長は、第13条第1項の相談のうち、同項前段に規定する措置を講じたにもかかわらず解決することが困難で、かつ、市民の消費生活に著しい影響が生じ、又は生じるおそれがあると認めるもの（以下「紛争」という。）を鎌倉市消費生活紛争調停委員会（以下「紛争調停委員会」という。）の調停に付すことができる。

2 市長は、紛争を調停に付したときは、その旨を当該紛争の当事者に通知するものとする。

3 紛争調停委員会は、調停を行う場合で事業者が正当な理由なく呼出しに応じないときは、これに応ずるよう勧告することができる。

4 紛争調停委員会は、調停を行うに当たり、当事者に対して意見若しくは説明を聴き、又は必要な資料の提供を求め、市長に対して資料の提供、調査その他必要な協力を求めて、調停案を作成するものとする。

5 紛争調停委員会は、前項の規定により調停案を作成したときは、これを当事者に提示して、その受諾を勧告するものとする。

6 市長は、調停に付した紛争のうち、同一又は同種の原因による苦情が生じることを防止するため特に必要があると認めるものがあるときは、当該調停の経過及び結果を市民に明らかにするものとする。

#### 第4章 暮らし見守りネットワーク

**第17条** 市は、事業者、関係行政機関又は福祉に関係する団体等（以下この条において「事業者等」という。）と連携協力し、高齢化に伴う判断力の低下、地域社会からの孤立等の様々な要因から生じる消費者被害により経済的に困窮し、生活上の課題を抱える者その他の消費生活上特に見守りが必要であると認められる者（以下これらの者を「見守り対象者」という。）を発見し、必要

な支援につなげる体制（以下「くらし見守りネットワーク」という。）を構築する。

- 2 くらし見守りネットワークを構成する事業者等は、見守り対象者に係る情報を得たときは、当該見守り対象者への支援に資するため、市に情報を提供するものとする。
- 3 市は、前項の規定により見守り対象者に係る情報提供を受けたとき、又は見守り対象者を発見したときは、当該見守り対象者の状況の把握に努め、見守りを行うとともに、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）その他の関係法令の規定による支援につなげるものとする。

（庁内包括的支援検討会）

**第18条** 市は、複合的な課題を抱える見守り対象者に対し包括的な支援を行うため、消費生活を所管する課その他の関係課等の職員により構成する鎌倉市庁内包括的支援検討会を設置する。

- 2 前項に規定する検討会は、同項に規定する目的を達成するため、同項の支援の具体的な内容その他市長が必要と認める事項について検討を行うものとする。

## 第5章 消費生活委員会及び紛争調停委員会

（消費生活委員会）

**第19条** 消費生活行政に関する重要な事項を調査審議するため、市長の附属機関として、鎌倉市消費生活委員会（以下「消費生活委員会」という。）を設置する。

- 2 消費生活委員会は、委員10人以内をもって組織する。
- 3 委員は、消費生活に関し学識経験を有する者及び知識経験を有する市民のうちから市長が委嘱する。
- 4 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委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 委員は、再任されることができる。
- 6 委員は、職務上知ることができ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。

（紛争調停委員会）

**第20条** 市長から付された紛争の調停を行うため、市長の附属機関として、紛争調停委員会を設置する。

- 2 紛争調停委員会の委員は、消費生活委員会の委員のうちから3人以上を市長が委嘱する。
- 3 前条第4項から第6項までの規定は、紛争調停委員会委員について準用する。

（消費生活委員会等の調査権限）

**第21条** 消費生活委員会及び紛争調停委員会は、特定の事項を調査審議するために必要があると認めるときは、関係者その他当該事項を調査審議するために必要な者に対し、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。

## 第6章 雑則

(条例違反等の情報提供)

**第22条** 市長は、神奈川県消費生活条例（昭和55年神奈川県条例第1号）に定める不当な取引行為によるもののほか、この条例に違反し、又は違反する疑いのある事業活動により消費者に被害が生じ、又は拡大することを防止するために必要があると認めるときは、被害の概要その他の必要な情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定による情報の提供をする場合において、次の各号のいずれかに該当するときは、消費者に対し、速やかに、事業者の名称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。

(1) 市長が、消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、その被害を防止するため、必要があると認めるとき。

(2) 市長が、第7条第1項の規定により安全の確保のために必要な措置を講ずるよう求めたとき。

(3) 消費者の意に反して契約の締結について勧誘が行われ、被害が発生したとき。

(意見陳述の機会の付与)

**第23条** 市長は、前条第2項の規定により必要な情報を提供しようとするときは、あらかじめ当該事業者はその旨を通知し、意見を述べる機会を与えるものとする。ただし、緊急の場合又は当該事業者の所在が不明で通知ができないときは、この限りでない。

(他の地方公共団体等への要請)

**第24条** 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るために必要があると認めるときは、他の地方公共団体、事業者等に対し、適切な措置を講ずるよう要請しなければならない。

(委任)

**第25条** この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

### 付 則

この条例は、公布の日から施行する。

付 則（平成13年3月26日条例第25号）

(施行期日)

1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の日の前日において委員に委嘱されている者（市職員を除く。）の任期及び当該委員に係る定数については、なお従前の例による。

付 則（平成17年7月4日条例第21号）

この条例は、平成17年9月1日から施行する。

付 則（平成24年3月29日条例第54号）

この条例は、公布の日から施行する。

付 則（平成28年3月31日条例第41号抄）

（施行期日）

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

付 則（令和2年12月25日条例第27号）

（施行期日）

- 1 この条例は、令和3年4月1日から施行する。

（消費生活センター条例の一部改正）

- 2 鎌倉市消費生活センター条例（平成28年3月条例第41号）の一部を次のように改正する。

（次のよう略）