

消費者被害の未然防止と
よりよい消費生活の実現をめざして

熊本市消費生活条例

平成24年6月1日施行



近年、消費者にとって多種多様な商品やサービスが身近なものとなり、消費生活の利便性は飛躍的に向上し、その一方で消費者をめぐるトラブルは多様化・複雑化しています。

こうしたことから、熊本市では市民の皆さんの安全で安心できる消費生活実現のため、「熊本市消費生活条例」を制定しました。

① 基本理念(第2条)

- 消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、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、消費者施策を行います。
- 消費者施策の推進は、消費者の年齢その他の特性に配慮して行います。
- 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行います。

<消費者の権利>

- (1)消費生活における安全が確保される権利
- (2)消費生活において、商品又は役務を適正に使用し、又は利用するための表示等により消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3)消費生活に関する必要な情報が提供される権利
- (4)消費生活に関する教育の機会が提供される権利
- (5)消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- (6)消費生活において、消費者に被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される権利

② 安全の確保(第11条)

- 事業者は、消費生活における安全の確保のため、関係法令等に定めのあるもののほか、消費者に対する必要な情報の提供及びその他の被害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講ずるよう努めるものとします。

③ 不当な取引行為の防止(第12条)

- 事業者は、消費者との間で行う取引行為にて、関係法令等に定めのある事項を遵守するほか、消費者の意思を尊重し、次の行為を行わないよう努めるものとします。
 - ①消費者が住居等への貼り紙等によりあらかじめ勧誘を拒絶する旨の意思を表示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
 - ②消費者が電話機等の通信機器への事業者からの着信に対し、当該機器に附属する録音その他の機能を利用して、勧誘を拒絶する旨の意思を表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こと。



※熊本市では、迷惑な勧誘行為を防止するため、シールを作成しています。

④ 指導・情報提供(第14条・第15条)

- 消費者の被害を防止するため、条例の定めを守るよう指導するとともに、消費者の被害の発生及び拡大の防止のために必要があるときは、その取引方法及び内容に関する情報を提供します。(事業者を特定する情報を除きます)

⑤ 消費生活に関する啓発活動及び教育の推進(第16条・第17条)

- 消費者の消費生活における自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供を行うとともに、悪質商法のターゲットになりやすい高齢者や若者への啓発活動及び消費生活に関する教育を推進します。



⑥ 苦情の処理(第20条)

- 消費者から、商品及び役務に関し事業者との間に生じた苦情の申出があったときは、専門的知見に基づいて適切な助言、あっせん等を行います。

⑦ 多重債務問題への取組(第22条)

- 多重債務に係る問題の改善のため、消費者が相談又は助言その他の支援を受けることができるよう必要な施策の推進に努めます。

クーリング・オフをご存知ですか？

クーリング・オフができる取引と期間

- * 訪問販売・電話勧誘販売 ……8日間
- * 特定継続的役務提供(エステ等) ……8日間
- * 連鎖販売取引(マルチ商法) ……20日間
- * 業務提携誘引販売取引(内職商法等) ……20日間

クーリング・オフの方法

はがきに必要事項を記入し、控えとして、両面のコピーを取り、配達記録郵便で販売事業者に出しましょう。クレジット契約の場合には信販会社への通知も出しましょう。

● はがきの記載例

契約解除通知

〇年〇月〇日に契約した
〇〇(商品名等)は、解除
します。
なお、支払いました〇〇円
を返金してください。

〇年〇月〇日
契約者 住所
氏名



迷惑勧誘 お断り!!

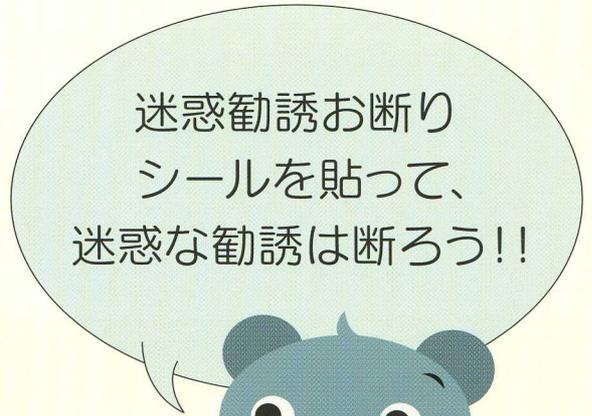
**わが家は
勧誘・契約を断ります!**

—消費者の意思は尊重しなければなりません—
再勧誘は『特定商取引法違反』です

熊本市消費者センター
☎096-353-2500
熊本県警察



シヨータ (平成17年生まれ)



シヨータ

『いりません、必要ありません』と意思を伝えましょう!!

熊本市消費者センター



◎ 条例についてのお問い合わせは

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1-1 (市役所別館5階)

TEL 096-353-5757 (事務室) FAX 096-353-2501

ご相談は...

TEL 096-353-2500

<受付時間> 9:00~17:00 (電話・来所相談)

月~金曜日 (祝日・年末年始は除く)