

令和6年度（2024年度）

消費者行政の概要

旭川市消費生活センター

目 次

第1	行政組織・・・・・・・・・・・・・・・・	- 1 -
1	市勢・・・・・・・・・・・・・・・・	- 1 -
2	沿革・・・・・・・・・・・・・・・・	- 1 -
3	機構・・・・・・・・・・・・・・・・	- 1 -
4	施設の概要（第2種施設）・・・・・・・・	- 1 -
第2	令和6年度消費者施策・・・・・・・・	- 2 -
1	消費者をとりまく環境・・・・・・・・	- 2 -
2	消費者施策取組の考え方・・・・・・・・	- 2 -
3	消費者行政の主な施策・・・・・・・・	- 2 -
4	予算の概要・・・・・・・・	- 5 -
第3	令和5年度消費者行政の実績・・・・・・・・	- 6 -
1	消費者教育と啓発・・・・・・・・	- 6 -
2	消費生活相談・・・・・・・・	- 8 -
3	適正な取引環境の確保・・・・・・・・	- 9 -
4	物価動向の把握・・・・・・・・	- 9 -
5	消費生活用製品安全法等に基づく立入検査・・・・・・・・	- 11 -
6	消費生活会議・・・・・・・・	- 12 -
7	行政機関との連携・・・・・・・・	- 12 -
第4	令和5年度消費生活相談のまとめ・・・・・・・・	- 13 -
1	消費生活相談受付件数・・・・・・・・	- 13 -
2	相談件数の推移・・・・・・・・	- 16 -
資料		
	○旭川市民の消費生活を守り高める条例・・・・・・・・	- 19 -
	○旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則・・・・・・・・	- 24 -
	○旭川市消費生活会議規則・・・・・・・・	- 43 -
	○旭川市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例・・・・・・・・	- 44 -
	○旭川市消費生活センター規則・・・・・・・・	- 45 -
	○公益的事業者の範囲について・・・・・・・・	- 45 -
	○重要物資として指定する物資について・・・・・・・・	- 46 -
	○単位価格を表示すべき店舗及び指定商品について・・・・・・・・	- 46 -

第1 行政組織

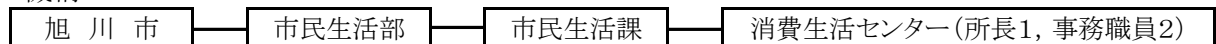
1 市勢

・人口 320,436人 (男)148,621人 (女)171,815人
・世帯数 177,396世帯 ・面積 747.66km² (令和6年1月1日現在)

2 沿革

昭和38年11月 商工部商工振興課に消費経済係を設置
昭和43年 8月 自治活動部市民活動課に消費生活係として所管換
昭和46年12月 消費生活センター(第2種施設)を市内3条通7丁目(旧商工信用組合ビル6階)に設置(消費生活係を廃止する。)
昭和50年12月 市内5条通10丁目 旭川市5条庁舎(旧大雪婦人会館)4階に移設
昭和51年 5月 機構改革により消費生活センターは、第2種施設から第1種施設となる。
昭和56年 1月 機構改革により市民部生活課消費者係として所管換
消費生活センターは、第1種施設から第3種施設となる。
平成 9年12月 機構改革により市民部生活課消費者係から生活交流部生活交流課消費生活係として所管換
平成13年11月 機構改革により消費生活係から消費生活センターに改称し、同時に第3種施設から第2種施設となる。
平成20年 5月 機構改革により生活交流部生活交流課消費生活センターから市民生活部市民協働室市民生活課消費生活センターとして所管換
平成23年 9月 市内1条通8丁目 フィール旭川(旧丸井今井)7階に移設
平成26年 4月 機構改革により市民生活部市民生活課消費生活センターとなる(市民協働室を廃止する。)

3 機構



4 施設の概要(第2種施設)

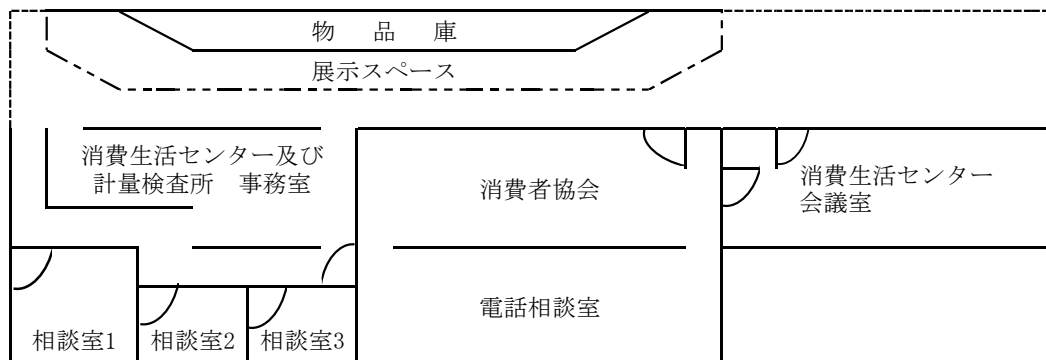
所在地 旭川市1条通8丁目 フィール旭川7階

TEL 直通(0166)25-9747 相談専用(0166)22-8228

FAX (0166)26-2545

面 積 事務室 43m² 相談室 24m² 電話相談室 34m²
展示スペース 97m² 物品庫 28m² 会議室 45m² 計 271m²

平面図



第2 令和6年度消費者施策

1 消費者をとりまく環境

今日、消費者をとりまく環境は、デジタル情報化、国際化、高齢化といった社会の変化を受け、消費生活における商品やサービスの販売形態、契約の内容も複雑多様化してきている。

長期間に及んだ新型コロナウイルス感染症の影響等で生活スタイルに変化が生じたことなどにより、ネット通販利用の拡大や電話勧誘を受けるケースが増えているが、このことに伴う消費者トラブルの増加も危惧される。

国の規制緩和の流れの中で、市場ルールの法整備も強化されつつあるが、このような社会経済の変化は、消費者の選択の幅を広げる一方、消費者には循環型社会の形成に向け、商品の選択、使用、廃棄に当たっての環境への配慮など多様な価値観を持つこと、また、消費者一人一人が自らの責任に基づいて主体的、合理的に行動することが求められている。

一方、自立して行動すべき消費者が、消費生活に関する必要な知識の不足、又は判断力不足に付け入れられ、被害に遭うことがないようにしていくことが必要であり、特に高齢者や成人年齢が引き下げられた若者に対する被害の防止が大きな課題となっており、行政や事業者は、消費者の安心・安全などの消費者権利を尊重するとともに、その自立を支援するための施策や対策を講ずることが求められている。

2 消費者施策取組の考え方

市民から寄せられる商品購入や契約などに関する苦情や問合せ等の消費者相談に対しては、助言、関連情報の提供、専門の相談機関の紹介、あっせんなどを行うことにより、被害の回復をはじめとした解決や被害発生の未然防止などに向けて適確に対応していくことを基本として、市民が社会の変化や暮らしを取り巻く環境を考慮した合理的な消費生活を営むことができるよう各種事業を通じて情報提供を行い、消費者意識の啓発に努めていく。

特に、高齢者や若年者の消費者被害については、取引内容に問題のある相談情報のうち、格別周知が必要と判断した情報については、旭川市消費者被害防止ネットワークを通じて速やかに情報提供をしたり、リーフレットを作成配付していくとともに、関係機関・団体と連携を図りながら、悪質商法による消費者被害の防止に向けた取組を進めていく。また、消費者被害が拡大するおそれがある相談や情報があった場合は、市ホームページや広報誌等での周知のほか、効率的で効果的な啓発ができないか、今後とも検討していく。

次に、事業者による不当な取引行為によって消費者が不利益を被らないよう、事業者に対しては法令遵守を要請し指導等を行うなど、適正な取引環境の確保に努めていくと同時に、必要に応じて北海道や警察等の関係機関に対して適切な措置を求めていく。

次に、最近の物価上昇が継続する中で、市民の日常生活に影響のある生活必需物資の価格と需給の動向等については、的確に把握・公表するとともに、公益的事業者がその料金を変更するときには、消費者の意見が反映される機会の確保に努めていく。

次に、連携中枢都市圏形成に係る連携協約の締結に伴い、近郊7町の住民に対する消費生活相談及びあっせんを実施しているが、対象となる各町の相談窓口とは、今後とも一層の連携強化を図り、この事業が円滑に行われるよう取り組んでいく。

最後に、国が進める地方を始めとする消費者行政の基盤強化を図る施策に対応するとともに、北海道等の動向を踏まえながら、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動の推進に努めていく。

3 消費者行政の主な施策

消費者の利益の擁護及び増進のため、「消費者基本法」、「旭川市民の消費生活を守り高める条例」を基本として、各種施策を実施するとともに、消費者自らが環境の変化に対応しつつ、自らの責任

に基づいて自主的・合理的に行動できるよう啓発活動を行う。併せて、消費生活相談・苦情の処理や物価・需給動向等を把握するなど、市民が安定した消費生活を送ることができるよう次の施策を推進する。

(1) 消費者教育と啓発

ア 補助金の交付（消費者教育・啓発事業）

一般社団法人旭川消費者協会が市民を対象に実施する消費者教育及び消費者啓発に係る事業に対し補助金を交付することにより、地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。

イ 消費者月間記念事業の開催

消費者月間啓発パネル展の開催

毎年5月の消費者月間の事業として、消費者月間啓発パネル展を開催するなど、悪質商法等による消費者被害の未然防止を訴えるなど啓発活動を実施する。

ウ 消費生活展の開催（あさひかわ消費生活展2024）

消費生活に関する情報を市民に提供し、消費者にとって有意義な知識を普及することにより、消費生活の安定と向上を図ることを目的に、旭川消費者協会とともに開催する。

・開催月日 9月下旬予定

・開催場所 フィール旭川 7階

エ 移動パネル展の開催

消費者トラブル未然防止の啓発パネルの掲示を老人福祉センター等の施設で行い、消費者啓発を行う。

オ リフォーム作品展の開催

循環型消費生活の啓発を目的として、不用になった衣服等を利用して、自主研修グループが製作した作品を展示する。（3月開催予定）

カ 「広報誌」への啓発記事掲載

広報誌あさひばしの紙面に消費者トラブルの未然防止の啓発記事、消費生活に関わる情報を掲載する。

キ 啓発リーフレットの配布等

(ア) 悪質商法等に関わる消費者トラブル未然防止を図るため、消費者月間等において市民への配付を行う。

(イ) スマートフォンの保有率の高まりとともに、未成年者や社会経験の浅い若年層もネットを通じて悪質商法や不当請求に巻き込まれることが多くなっていること、2022年4月から成年年齢が引き下げられたことに対応するため、学生等に対して配付する。

ク 旭川市消費者被害防止ネットワークとの連携

旭川市消費者被害防止ネットワークに加入している官公署、消費生活に関係する団体、教育関係の団体、高齢者関係の団体、障害者関係の団体、金融機関等に対し、電子メール等により悪質商法等に係る消費者被害情報を迅速に提供し、当該団体等との連携及び関係職員への周知を図ることにより、市民と接する機会を利用して注意喚起を促すなど地域全体で悪質商法等による消費者被害の未然防止に努める。

ケ ホームページからの情報提供

消費生活センターのホームページから、消費生活に関する情報提供を随時行う。

また、旭川市民活動情報サイト及び旭川市生涯学習ポータルサイトから、各種イベントや展示会等のPRのほか随時情報の提供に努める。

(2) 資料及び情報の収集提供

ア 展示スペースの常設

悪質商法等による被害の未然防止や、衣・食・住・環境問題・契約等にかかわる様々な資料及び情報を収集し、啓発パンフレット・パネル等を設置して、消費生活における情報提供の場

として展示スペースを設ける。

イ 図書・DVD等資料の貸出し

衣・食・住・環境問題・契約等の消費生活に関する図書や啓発DVD等の貸出しを実施する。

(3) 消費生活相談

ア 消費生活相談の実施

商品やサービスの購入・契約あるいは使用等に関する消費者からの苦情・問い合わせを受け付け、それぞれの相談内容に応じた専門相談機関の紹介・あっせん・その他情報提供など適切な助言を行う。

イ 各事業者団体等との情報交換

各事業者団体等（生命保険協会、自動車業界団体等）が開催する情報交換会に出席し、本市の相談状況を説明することにより、苦情処理の円滑化を図るなど相互の連携を深める。

(4) 適正な取引環境の確保

ア 市民からの通報や、消費生活相談データ等を分析することで、不当な取引行為の認められる事業者に対し、行政指導等を実施する。

イ 悪質な事業者は広域的に活動するものが多いことから、北海道等の関係機関と連携することにより、情報を広く収集するとともに、ケースによっては事業者名の公表を求めていくなど適切に対応する。

ウ 不当な取引行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するために、適宜、その手口等について報道等を通じ、市民へ情報提供する。

(5) 物価動向の把握

ア 小売価格調査及び公表

生活必需物資34品目について、価格調査員15名により毎月20日に価格及び需給動向について調査し、その結果について、消費生活センターのホームページと報道機関を通じて公表する。

イ 年末年始における生鮮食料品の価格及び需給動向の把握並びに公表

年末年始を迎えるに当たって、正月用品を始めとする生鮮食料品など生活必需物資について、市場の協力を得て、その価格及び需給動向を把握し、消費生活センターのホームページと報道機関を通じて公表する。

ウ 市民の意見を聴く会の開催

公益的事業者（バス、上下水道）が料金の変更（値上げ）をしようとするときは事業者の協力を求めて「市民の意見を聴く会」を開催し、消費者の意見が反映される機会の確保に努める。

(6) 立入検査等の実施

次の法律で規定する表示制度等の適正な運用を図るため、販売事業者等への立入検査等を実施する。

ア 消費生活用製品安全法の規定による販売事業者等に対する立入検査等

イ 家庭用品品質表示法の規定による販売事業者等に対する立入検査等

ウ 電気用品安全法の規定による販売事業者等に対する立入検査等

エ ガス事業法の規定による販売事業者等に対する立入検査等

オ 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律の規定による販売事業者等に対する立入検査等

(7) 附属機関の設置

条例に基づき、附属機関として「旭川市消費生活会議」を設置する。

ア 消費者施策の推進に関する重要事項について調査審議する。

イ 旭川市消費生活会議に消費者苦情処理部会を設置し、消費者苦情に係るあっせん又は調停を行う。

ウ 会議は、毎年1回以上開催する。

(8) 消費者団体の支援

消費生活の安定及び向上について消費者の自主的な組織活動が推進されるよう消費者団体の自主的な活動について支援する。

(9) 行政機関との連携

全国中核市消費者行政協議会及び北海道都市消費生活行政連絡協議会において、消費者行政の諸問題について協議するとともに、意見・情報の交換、相互の連絡を行い、消費者行政の効率的な推進を図る。

4 予算の概要

(単位：千円)

項 目	令和6年度 予算額	主 な 事 業
消費生活行政推進費	30,114	
消費生活相談事業費	(24,090)	消費生活相談業務委託料
物価対策費	(450)	生活必需物資小売価格調査
啓発事業費	(24)	移動パネル展, 啓発図書・DVD貸出, 消費生活展
補助金	(300)	(一社) 旭川消費者協会が実施する消費者教育・消費者啓発事業に対する補助金の交付
管理事務費及び計量検査費等	(5,250)	旭川市消費生活会議, その他管理事務費, 特定計量器の検査, 検査実施施設の維持管理

第3 令和5年度消費者行政の実績

1 消費者教育と啓発

(1) 資料及び情報の収集・提供

消費生活センターに常設している展示スペースにおいて、衣・食・住・環境問題・契約等に関わる様々な資料及び情報を収集し、啓発パンフレット・パネル等を設置することにより、消費生活に関する情報を提供している。

(2) 図書・DVD等資料の貸出し

衣・食・住・環境問題・契約等の消費生活に関する啓発DVD等や図書の貸出しを実施している。

(3) 消費者月間

消費者保護基本法（現在の消費者基本法）の制定20周年を記念し、昭和63年から毎年5月が「消費者月間」とされ、令和5年度は啓発パネル展を開催した。

期 間	場 所
令和5年5月8日～令和5年5月31日	メガセンタートライアル旭川店 「旭川市情報コーナー」

(4) 移動パネル展の実施

消費者トラブル未然防止の啓発パネルの掲示を、市内公共施設で一定期間、巡回掲示した。

期 間	場 所
令和5年8月4日～令和5年9月1日	神楽市民交流センター
令和5年9月1日～令和5年9月28日	東部老人福祉センター
令和5年10月16日～令和5年11月16日	メガセンタートライアル旭川店 「旭川市情報コーナー」
令和6年1月19日～令和6年2月16日	障害者福祉センター（おびった）
令和6年2月16日～令和6年3月1日	永山市民交流センター

(5) 市広報誌への啓発記事掲載

市の広報誌「あさひばし」に帯記事も含め、消費生活に関する注意喚起やイベントに関する情報を記事として掲載し、啓発を行った。

(6) 旭川市消費者被害防止ネットワーク加入機関等への情報提供

Eメール及びFAXにより、旭川市消費者被害防止ネットワークニュースの配信、悪質商法等に係る注意喚起情報の配信を行った。

(7) 啓発チラシの作成

悪質商法に関わる消費者トラブルの未然防止を図るため、啓発リーフレットを市民、中学生、高校生、高齢者等に配布した。

(8) ホームページによる情報提供

ホームページから、悪質商法、毎月の物価、イベントの開催などの情報提供に努めた。

(9) リフォーム作品展

循環型消費生活の啓発を目的として、不要になった衣類等を利用し、自主研修グループが製作した作品を展示した。

(10) 消費生活展

消費生活に関する情報を市民に提供し、消費生活に関する知識の普及並びに安定と向上を目的に、一般社団法人旭川消費者協会と共催で開催した。

開催日 令和5年9月30日～令和5年10月1日
 場 所 旭川市1条通8丁目 フィール旭川7階
 出展者 旭川市消費生活センター（パネル展示、休日消費生活相談）
 旭川市計量検査所（パネル展示）
 北海道農政事務所（ポスター等展示）
 日本FP協会道北支部（パネル展示、FP相談会）
 旭川弁護士会（ポスター等展示）
 消費生活自主研修グループ萩の会（古着リサイクル作品展示）
 一般社団法人旭川消費者協会（パネル展示、地産地消活動、消費者ひろば作品展示、フリーマーケット、消費者セミナー等）
 来場者 約310人

(11) 消費者協会実施事業に対する支援

一般社団法人旭川消費者協会の出前講座等市民向け消費者教育啓発事業に対して補助金を支出し、消費者問題解決力の向上を図った。

ア 消費者出前講座

開催日	対 象	テ ー マ	受講者
5月23日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	25人
6月12日	地域住民	悪質商法・振り込め詐欺に気を付けよう	40人
6月15日	高校生	消費者トラブルから学ぶ契約の権利と責任	150人
6月20日	市民大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	50人
6月25日	地域住民	悪質商法・振り込め詐欺に気を付けよう	15人
7月5日	公民館利用者	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	15人
7月12日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	25人
7月18日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	32人
7月23日	団体会員	SDGsと食品ロス	80人
9月5日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	40人
9月7日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	40人
10月2日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	60人
10月3日	地域住民	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	60人
10月21日	団体会員	悪質商法・特殊詐欺から身を守ろう	30人
10月26日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	30人
11月14日	百寿大学学生	最近の悪質商法と地域の見守り	25人
11月14日	地域高齢者	最近の悪質商法と地域の見守り	20人
11月21日	百寿大学学生	最近の悪質商法と地域の見守り	25人
12月8日	地域高齢者	消費生活・特殊詐欺から身を守ろう	40人
12月12日	百寿大学学生	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	35人
12月22日	地域住民	最近の悪質商法と振り込め詐欺の手口	7人
1月19日	地域高齢者	消費生活・特殊詐欺から身を守ろう	30人
1月30日	高校生	消費者トラブルから学ぶ契約の知識	163人
2月8日	民生児童委員	悪質商法に気を付けよう	20人
2月16日	地域高齢者	消費生活・特殊詐欺から身を守ろう	40人
合 計	25回		1,097人

イ 消費者セミナー

開催日	場 所	内 容	講 師	受講者
6月9日	フィール旭川7階 シニア大学講座室	「食品を安全に食べるために私たちができること」	北海道農政事務所職員	20人
9月30日	フィール旭川7階 シニア大学講座室	「遺品整理から学ぶ 生前整理」	遺品整理業者社員， 葬儀業者社員	45人
3月7日	フィール旭川8階 シニア大学講座室	「くらしの今と，こ れからの消費者」	北海道消費者協会職員	25人

ウ 街頭啓発

市民に啓発チラシを配付した。

実施日	場 所	テ ー マ
5月23日	買物公園周辺	・還付金詐欺に要注意 ・悪質な訪問購入に気を付けよう

2 消費生活相談

(1) 消費生活相談の実施

消費者安全法に基づく苦情等の相談を実施した。なお詳細は，「第4令和5年度消費生活相談のまとめ」に記載のとおり。

(2) 各事業者団体等との情報交換

各事業者団体等（自動車業界団体，生命保険協会等）が開催する情報交換会に出席し，本市の相談状況を説明することにより，苦情処理の円滑化を図るとともに，情報交換を通じ，相互の連携を深めた。

(3) 相談員研修等の実施

消費者行政に従事する消費生活相談員等のレベルアップを図るため，研修会を開催した。

	開催日	研 修 テ ー マ	講 師 派 遣 団 体
第1回	7月13日	道立消費生活センターで受け付けた相談の処理について	道立消費生活センター
第2回	7月21日	クレジットの仕組みとクレジットに関する消費者相談事例について	日本クレジット協会
第3回	8月9日	訪問販売の仕組みと訪問販売に関する消費者相談事例について	日本訪問販売協会
第4回	9月14日	成年後見の仕組みと成年後見に関する消費者相談事例について	旭川成年後見センター
第5回	10月17日	建築指導センターの仕組みと建築指導センターに関する消費者相談事例について	北海道建築指導センター

3 適正な取引環境の確保

市民からの通報や、消費生活相談において、不当な取引行為が認められる業者に対し、法令の遵守を要請するとともに、次の方法により改善等について指導を行う。なお、いずれも令和5年度は指導等はなかった。

(1) 現地指導

通報、又は各戸に配布された広告・チラシの内容などから、悪質商法の疑いがある場合は、現地に赴き、業者から説明を聞くなどし、必要に応じて口頭で指導を行う。

(2) センター内指導

販売方法等に問題がある事業者に対しては、消費生活センターに来所を求めるなどして、法令遵守の徹底について指導（口頭）を行う。

(3) 文書指導

口頭で指導を行ったにもかかわらず、改善が見られない場合には、改めて文書で指導を行う。

4 物価動向の把握

(1) 小売価格調査及び公表

ア 調査の概要

(ア) 調査の趣旨

「旭川市民の消費生活を守り高める条例」に基づき、生活必需物資の34品目について、価格調査員15名により毎月20日に、価格及び需給動向について調査し、その結果についてセンターのホームページと報道機関を通じて公表した。

(イ) 価格調査員

価格調査員は、市内に住所を有する18歳以上の者とし、公募により市長が委嘱する。

(ウ) 調査期間

令和5年4月から令和6年3月まで年12回調査した。

(エ) 調査店舗

46店舗（石油製品31店舗、食品雑貨15店舗）

調査店舗は、各地域の実態を考慮して市が選定し、原則として調査期間中は、同一の店舗とした。

(オ) 調査方法

価格調査員が市内の調査対象小売店舗を訪問し、店頭における調査品目の販売価格を調査するとともに、出回り状況について調査した。本調査では、家計の中から実際に支出される金額を調査するという考え方から、すべて消費税込みの小売価格で行った。

(カ) 調査品目

石油製品・食品雑貨・肉類・鮮魚・野菜のうち、家計支出の比率が高いもの、代替性の少ないものなど34品目を生活必需物資として調査した。

〈石油製品〉 灯油・プロパンガス・ガソリン（3品目）

〈食品・雑貨〉 砂糖・食用油・小麦粉・牛乳・しょう油・みそ・鶏卵・納豆・豆腐・食パン・米・ティッシュペーパー・トイレットペーパー・ラップ・合成洗剤（15品目）

〈肉類〉 牛肉・豚肉・鶏肉（3品目）

〈鮮魚〉 塩さけ・さんま・ほっけ・いか・まぐろ（5品目）

〈野菜〉 大根・白菜・キャベツ・玉ねぎ・長ねぎ・ほうれん草・ばれいしょ・きゅうり（8品目）

イ 令和5年度平均小売価格調査結果及び前年度比価格上昇率

[単位：小売価格 円， 上昇率 %]

品 目		規 格	令和5年度 平均小売価格	令和4年度 平均小売価格	価格上昇率 対前年度比
石 油	灯 油	1リットル 配達料込み	117.37	117.52	▲ 0.13
	プロパンガス	5立方メートル 基本料込み	6,449.48	6,610.22	▲ 2.43
	ガソリン	1リットル レギュラー	171.81	167.86	2.35
食 品 雑 貨	砂 糖	上白糖 1キログラム	258.80	232.50	11.31
	食用油	サラダ油 1,000グラム	451.40	462.06	▲ 2.31
	小麦粉	薄力一等粉 1キログラム	326.66	302.72	7.91
	牛 乳	普通品 1,000ミリリットル	244.12	208.49	17.09
	しょう油	濃口1リットル ペットボトル詰	365.71	324.27	12.78
	み そ	750グラム	306.74	273.74	12.06
	鶏 卵	L玉(64～70グラム)10個	301.98	226.47	33.34
	納 豆	普通品30～50グラム3個パック	101.66	98.27	3.45
	豆 腐	木綿 300～400グラム	86.68	90.95	▲ 4.69
	食パン	普通サイズ 6枚スライス	152.16	149.16	2.01
	米	ほしのゆめ 10キログラム	3,698.47	3,312.37	11.66
	ティッシュペーパー	400枚(200組)5箱組	376.84	348.68	8.08
	トイレットペーパー	50～60メートル12ロール	416.21	408.79	1.82
	ラップ	30センチメートル×20メートル	213.84	196.75	8.69
	合成洗剤	濃縮小型タイプ 1.0キログラム	437.14	394.32	10.86
肉 類	牛 肉	国産ロース スライス 100グラム	485.77	607.60	▲ 20.05
		外国産ロース スライス 100グラム	291.05	287.90	1.09
	豚 肉	国産ロース スライス 100グラム	206.50	207.79	▲ 0.62
	鶏 肉	モモ(骨なし)100グラム	129.87	126.45	2.70
魚 類	塩さけ	切身 100グラム	236.63	232.63	1.72
	さんま	100グラム	175.52	146.66	19.68
	ほっけ	開きほっけ 100グラム	137.44	124.06	10.79
	い か	姿もの 100グラム	310.39	285.04	8.89
	まぐろ	めばち・きはだ赤身100グラム	355.82	353.70	0.60
野 菜	大 根	100グラム	19.59	17.70	10.68
	白 菜	100グラム	28.39	22.89	24.03
	キャベツ	100グラム	22.87	19.87	15.10
	玉ねぎ	100グラム	31.08	35.42	▲ 12.25
	長ねぎ	100グラム	86.77	78.43	10.63
	ほうれん草	100グラム	139.08	117.90	17.96
	ばれいしょ	100グラム	35.75	32.67	9.43
	きゅうり	100グラム	69.53	61.15	13.70

ウ 調査品目の概況

(ア) 原油価格の動向

令和5年4月の原油先物相場WTI原油価格は、80.42ドル/バレルで、前月の77.69ドル/バレルから、2.73ドル/バレルの反落でスタートした。その後、米国の金融政策、世界的な景気の状況、ロシアウクライナ中東情勢、中国経済、政府補助金調整等の理由により原油価格も変動し、年度の後半からはおよそ70ドル/バレル台～80ドル/バレル台で推移した。

(イ) 灯油（1リットル当たり。配達料込み）

年度当初の平均価格112.64円が3月の平均価格119.53円と86.89円値上がりした。前年と比較すると年間平均で0.13円安い117.37円となった。

(ロ) プロパンガス（5立方メートル。基本料込み）

年度当初の平均価格6,465.07円が3月の平均価格6,501.40円と36.33円値上がりした。前年と比較すると年間平均で2.43円安い6,449.48円となった。

(エ) ガソリン（レギュラーガソリン1リットル当たり）

年度当初の平均価格169.57円が3月の平均価格173.27円と3.7円値上がりした。前年と比較すると年間平均で2.35円高い171.81円となった。

(オ) 食品雑貨（15品目）

食用油については、年度当初の平均価格493.80円が3月の平均価格428.93円と64.87円値下がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(カ) 肉類（3品目）

国産牛肉については、年度当初の平均価格465.57円が3月の平均価格432.33円と33.24円値下がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(キ) 鮮魚（5品目）

まぐろについては、年度当初の平均価格392.79円が3月の平均価格349.00円と43.79円値下がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(ク) 野菜（8品目）

玉ねぎについては、年度当初の平均価格28.33円が3月の平均価格36.07円と4.14円値上がりした。他の品目は概ね前年度より値上がりした。

(2) 年末年始における生鮮食料品などの価格動向の公表

年末年始を迎えるにあたって、正月用品をはじめとする生鮮食料品など生活必需物資について、市場の協力を得て、その供給及び価格動向を把握し、ホームページと報道機関を通じて公表した。

(3) 市民の意見を聴く会の開催

公益的事業者（バス、上下水道）が料金の変更（値上げ）をしようとするときは、事業者の協力を求めて「市民の意見を聴く会」を開催し、広く消費者の意見を反映するように努める。なお、道北バス株式会社からバス料金の値上げについて通知があり、令和6年2月15日に発言者3名で「市民の意見を聴く会」を開催した。

5 消費生活用製品安全法等に基づく立入検査

(1) 消費生活用製品安全法に関する検査結果（特定製品）

	圧力鍋及び圧力釜	乗車用ヘルメット	ライター	石油ストーブ	乳幼児用ベッド	登山用ロープ
立入店舗数	2	2	2	2	1	0
検査対象数	5	6	5	6	3	0
違反件数	0	0	0	0	0	0

(2) 消費生活用製品安全法に関する検査結果（特定保守製品）

	石油ふろがま
立入店舗数	1
検査対象数	1
違反件数	0

(3) 家庭用品品質表示法に関する検査結果

	寝衣	弁当箱	電気掃除機	湯沸かし
立入店舗数	2	2	2	1
検査対象数	3	9	8	4
違反件数	0	0	0	0

(4) 電気用品安全法に関する検査結果

	直流電源装置	リチウムイオン蓄電池	調理家電、空気清浄機など
立入店舗数	4	3	4
検査対象数	14	9	16
違反件数	0	0	0

(5) ガス事業法に関する検査結果

	ガスこんろ
立入店舗数	2
検査対象数	4
違反件数	0

(6) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に関する検査結果

	一般ガスこんろ	カートリッジガスこんろ
立入店舗数	2	2
検査対象数	4	6
違反件数	0	0

6 消費生活会議

(1) 令和5年度開催経過

開催日 令和5年7月27日

議題 令和4年度消費者行政の実績について
令和5年度消費者施策と関係予算について
消費生活相談の現状について
その他（消費生活行政全般に係る意見交換）

委員構成 学識経験者4人、事業者3人、消費者3人、計10人

7 行政機関との連携

(1) 全国中核市消費者行政協議会

消費者行政の諸問題について協議するとともに、意見の交換と相互の連絡を行い、消費者行政の効果的推進に資することを目的として開催された。（令和元年度に協議会員市から文書会員市へ変更）

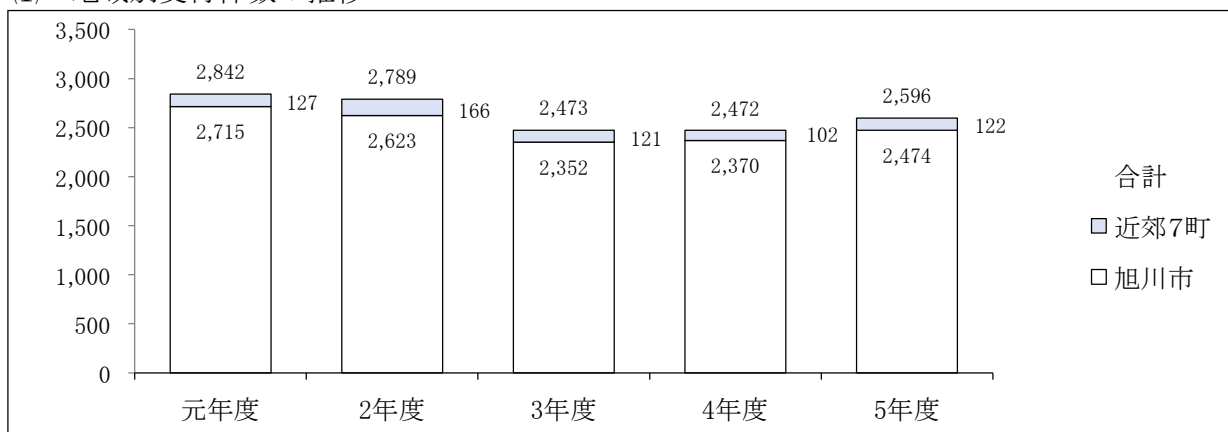
(2) 北海道都市消費生活行政連絡協議会

北海道各市における消費生活行政の基本的な施策の整合性を保ち、物価及び消費者保護行政を効率的に推進することを目的として、令和5年10月31日に富良野市で開催された。

第4 令和5年度消費生活相談のまとめ

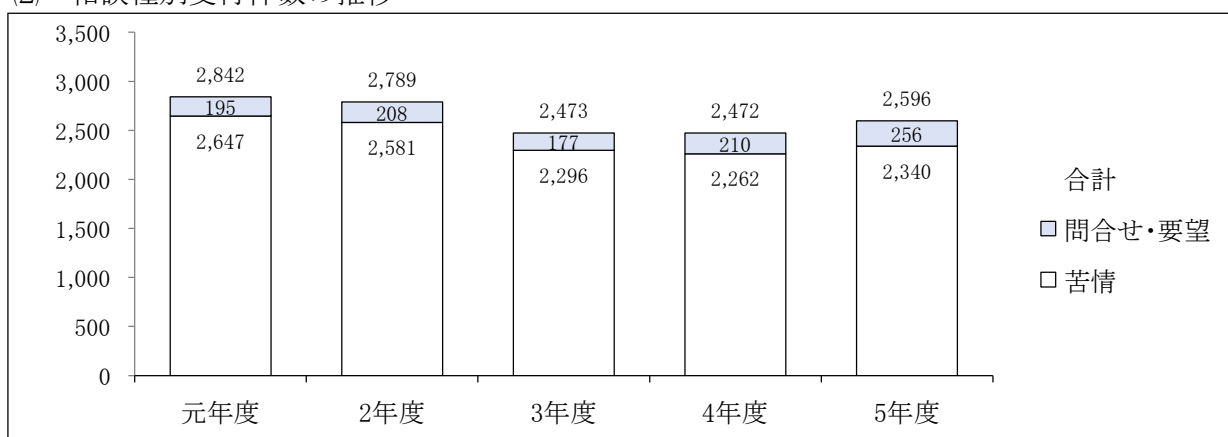
1 消費生活相談受付件数

(1) 地域別受付件数の推移

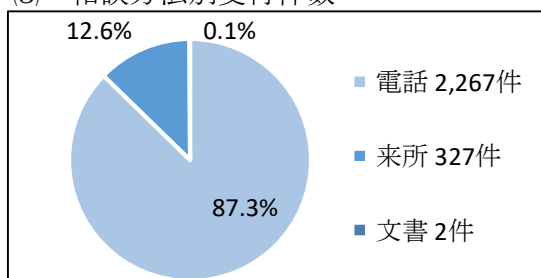


※近郊7町とは鷹栖町, 東神楽町, 当麻町, 比布町, 愛別町, 上川町及び東川町の合計である。

(2) 相談種別受付件数の推移

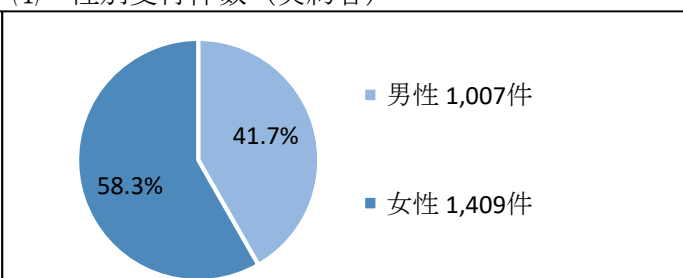


(3) 相談方法別受付件数



※構成比は小数点以下2位で四捨五入。

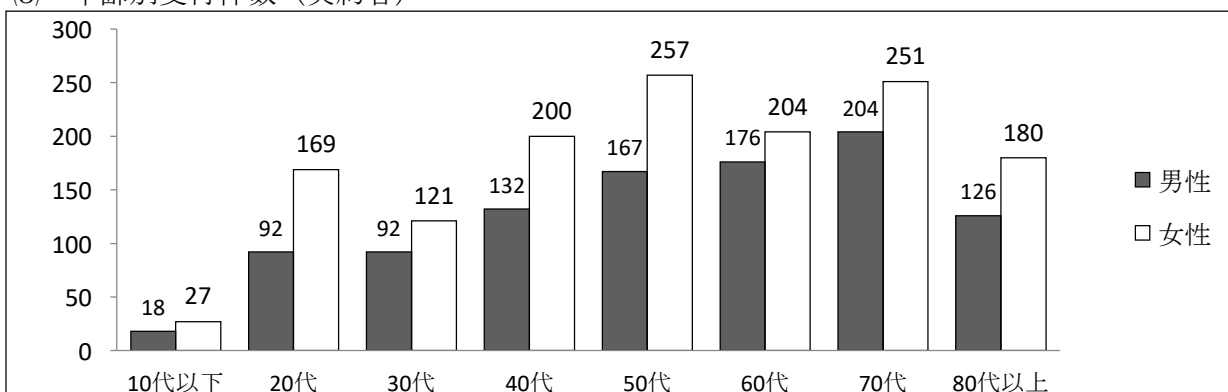
(4) 性別受付件数（契約者）



※構成比は小数点以下2位で四捨五入。

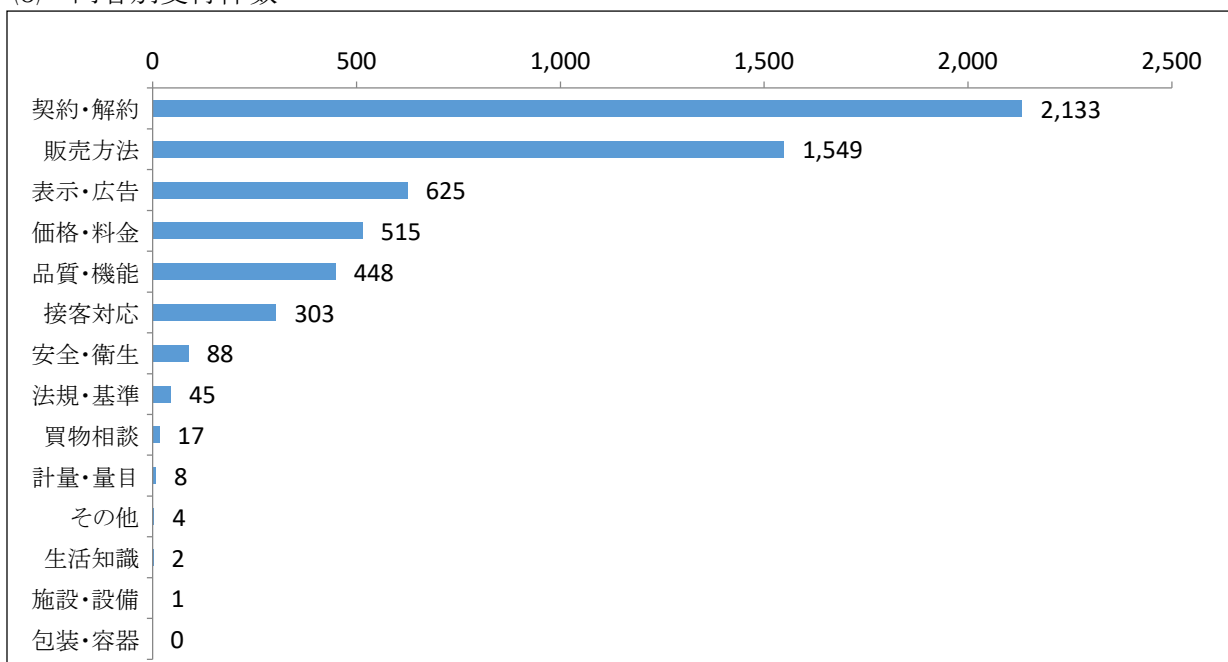
※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(180件)を除く件数

(5) 年齢別受付件数（契約者）



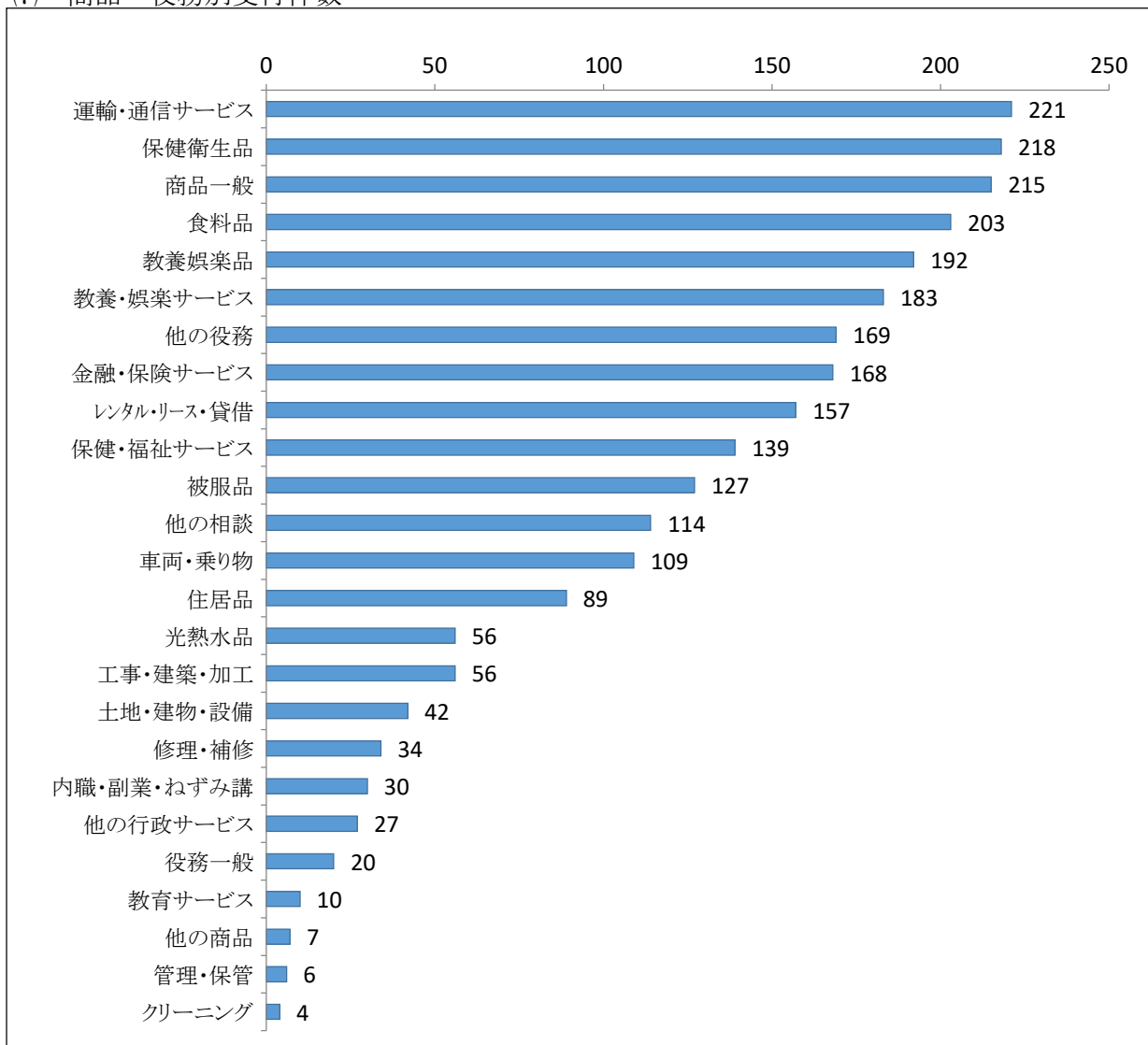
※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(180件)を除く件数

(6) 内容別受付件数



※上記内容別分類は1件の相談に対して4項目まで分類できるため、総合計は消費生活相談受付件数と一致しない。

(7) 商品・役務別受付件数



ア 主な商品・役務別相談の特徴について（上位10位）

順位	商品・役務 (総件数)	商品別内訳 [上位3位]	件 数	内容別内訳 [上位3位]	件 数	相談内容
1	運輸・通信サービス (221件)	インターネット通信 サービス	92	契約・解約	202	・光回線の契約時及び解約時に伴うトラ ブルや利用料金に関する相談 ・携帯電話やスマートフォンの契約時及び 解約時のトラブルや利用料金に関する相 談
		移动通信サービス	68	販売方法	132	
		電報・固定電話	30	価格・料金	60	
2	保健衛生品 (218件)	化粧品	165	契約・解約	202	・化粧品や衛生品のお試し購入と定期購 入に関する相談 ・注文した覚えがない化粧品等が届いたと いう相談 ・ネット注文の医療用具や医薬品のトラブ ル相談
		医療用具	22	販売方法	199	
		医薬品	13	表示・広告	139	
3	商品一般 (215件)	「商品一般」とは、商品 の相談であることは明 確であるが各種分類に 特定できない、または 特定をする必要の無い 相談	215	契約・解約	174	・葉書及び携帯・スマホのメールで届いた 架空請求に関する相談 ・クレジット会社の請求内訳に関する相談 ・不用品の買取勧誘に関する相談
				販売方法	125	
				表示・広告	33	
4	食料品 (204件)	健康食品	103	契約・解約	159	・健康食品(サプリメント)の定期購入に関 する相談 ・注文した覚えがない食品が届いたという 相談 ・食品衛生に関する相談
		飲料	21	販売方法	137	
		調理・食品	15	表示・広告	73	
5	教養娯楽品 (192件)	他の教養娯楽品	55	契約・解約	172	・新聞購読の解約に関する相談 ・家電製品等の修理に関する相談 ・パソコン等の修理や廃棄などでのトラブル 相談
		電話機・電話機用品	26	販売方法	145	
		パソコン・パソコン関連 用品	24	表示・広告	63	
6	教養・娯楽サービス (183件)	他の教養・娯楽	77	契約・解約	164	・スマートフォン等のアダルトサイトや出会 い系サイト利用料金に関する相談 ・子どもが勝手に課金したオンラインゲーム の利用料金に関する相談 ・学習塾の中途解約に関する相談
		娯楽等情報配信 サービス	60	販売方法	139	
		教室・講座	20	表示・広告	46	
7	他の役務 (169件)	役務その他	149	契約・解約	139	・副業サポート契約の解約に関する相談 ・パソコンの偽警告画面、サポート詐欺に ついての相談 ・冠婚葬祭互助会の入退会に関する相談
		内職・副業	28	販売方法	112	
		冠婚葬祭	12	表示・広告	51	
8	金融・保険サービス (168件)	融資サービス	58	契約・解約	153	・消費者金融等からの借入に対する返済に 関する相談 ・暗号資産やFXへの投資トラブルに関する 相談 ・損害保険申請代行サービスに関するトラ ブル相談
		他の金融関連 サービス	45	販売方法	63	
		損害保険	22	表示・広告	26	
9	レンタル・リース・貸借 (157件)	集合住宅	121	契約・解約	132	・賃貸アパートや借家の退去時における原 状回復等に関する相談 ・賃貸アパートの修繕に関する相談 ・賃貸アパート等の居住環境や賃料等に関 する相談
		戸建住宅	18	価格・料金	70	
		他の建物	4	品質・機能	47	
10	保健・福祉サービス (139件)	理美容	77	契約・解約	117	・脱毛サロン倒産に伴う返金に関する相談 ・医療機関に関する各種相談 ・老人保健施設等に関する各種相談
		医療	21	販売方法	69	
		老人福祉サービス	20	表示・広告	32	

ー商品・役務別（詳細）受付件数の上位10位ー

順位	主な商品名・役務名	令和5年度	令和4年度
1	(1) 化粧品(化粧水等)	165	244
2	(2) レンタル・リース・賃借(賃貸アパート・借家等)	157	150
3	(3) 役務その他(副業サポート, 火災保険申請代行等)	149	116
4	(4) 健康食品(サプリメント等)	103	101
5	(10) 相談その他(個人間貸借, 労働問題等)	98	63
6	(6) インターネット通信サービス(光回線等)	92	74
7	(12) 自動車(中古自動車購入修理等)	87	55
8	(5) 他の教養・娯楽(出会い系サイト等)	77	88
8	(22) 理美容(脱毛エステサロン等)	77	25
10	(8) 移动通信サービス(携帯電話サービス等)	68	69

注:()内の数値は前年度の順位

2 相談件数の推移

(1) 販売・購入形態別相談件数の推移

販売・購入形態		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
訪問販売	家庭訪問	155	117	117	120	131
	催眠商法(SF商法)	0	1	0	1	1
	アポイントメントセールス	1	2	1	4	0
	キャッチセールス	0	0	1	0	0
	上記以外	21	33	30	26	33
	計	177	153	149	151	165
通信販売		835	1085	929	1028	957
連鎖販売取引(マルチ商法)		26	20	16	11	15
電話勧誘販売		282	170	169	141	169
送り付け商法		6	16	5	4	5
訪問購入		23	34	23	36	22
その他無店舗		28	23	22	7	15
店舗販売		553	503	455	472	556
不明・無関係		912	785	705	622	692
総件数		2842	2789	2473	2472	2596
多重債務		52	45	49	32	53

※ 訪問販売中「上記以外」とは、職場訪問販売、1日だけの展示会によるもの等を分類している。

※ 多重債務の相談件数は、販売・購入形態別相談件数の内数である。

(2) 商品・役務・他の相談別受付件数の推移及び構成比

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
商品	受付件数	1,564	1,668	1,460	1,509	1,515
	構成比	55.03%	59.81%	59.04%	61.04%	58.36%
役務	受付件数	1,161	1,026	906	878	967
	構成比	40.85%	36.79%	36.64%	35.52%	37.25%
他の相談	受付件数	117	95	107	85	114
	構成比	4.12%	3.40%	4.32%	3.44%	4.39%
計	受付件数	2,842	2,789	2,473	2,472	2,596
	構成比	100%	100%	100%	100%	100%

※構成比は小数点以下3位で四捨五入。

(3) 商品別相談件数の推移

商 品	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
商品一般	401	249	204	204	215
食料品	232	269	181	171	203
住居品	100	104	114	93	89
光熱水品	32	37	41	46	56
被服品	113	133	127	135	127
保健衛生品	142	297	204	292	218
教養娯楽品	151	220	179	186	192
車両・乗り物	73	62	93	69	109
土地・建物・設備	40	39	45	45	42
他の商品	5	4	4	3	7
クリーニング	17	21	16	11	4
レンタル・リース・貸借	146	150	161	150	157
工事・建築・加工	90	51	59	68	56
修理・補修	21	32	32	35	34
管理・保管	1	0	0	1	6
役務一般	9	0	8	9	20
金融・保険サービス	166	165	143	159	168
運輸・通信サービス	649	565	239	199	221
教育サービス	9	12	11	4	10
教養・娯楽サービス	77	54	199	211	183
保健・福祉サービス	95	71	93	117	139
他の役務	122	117	173	140	169
内職・副業・ねずみ講	9	6	24	9	30
他の行政サービス	25	36	16	30	27
他の相談	117	95	107	85	114
総件数	2842	2789	2473	2472	2596

(参考) 契約者における販売・購入形態別、年代別内訳 (令和5年度)

年代			10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代		80代以上		不明	企業・団体	合計
販売・購入形態			男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女			
特殊販売	A	家庭訪販	1	1	1	5	3	4	2	9	4	7	3	10	14	21	11	32	2	1	131
		催眠商法(SF商法)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		アポイントメントセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		上記以外	0	0	1	1	2	3	0	3	1	1	0	2	3	6	2	6	1	1	33
	B	訪問販売	1	1	2	6	5	7	2	12	5	9	3	12	17	27	13	38	3	2	165
	C	通信販売	7	15	39	60	43	44	65	87	76	127	84	82	71	75	27	14	32	9	957
	D	連鎖販売取引(マルチ)	0	0	1	2	1	0	0	1	2	3	0	0	0	4	0	0	1	0	15
	E	電話勧誘販売	0	1	2	11	6	9	9	8	7	12	12	11	15	16	11	16	0	23	169
	F	送り付け商法	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
	G	訪問購入	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	4	2	7	1	4	1	0	22
	G	その他無店舗	0	0	0	2	1	2	0	2	0	1	0	2	0	2	0	2	1	0	15
特殊販売合計(A～G)			8	17	45	83	57	62	77	110	90	154	99	111	105	131	53	74	38	34	1,348
	H	店舗販売	5	8	29	66	17	37	26	51	30	49	32	49	25	51	21	29	23	8	556
	I	不明・無関係	5	2	18	20	18	22	29	39	47	54	45	44	74	69	52	77	43	34	692
総計(A～I)			18	27	92	169	92	121	132	200	167	257	176	204	204	251	126	180	104	76	2,596
多重債務			0	0	6	11	6	4	3	1	6	2	2	3	0	2	3	0	3	1	53

※ 訪問販売中「上記以外」とは、職場訪問販売、1日だけの展示会によるもの等を分類している。

※ 多重債務の相談件数は、販売・購入形態別相談件数の内数である。

資料

〇旭川市民の消費生活を守り高める条例

昭和50年10月16日条例第36号

改正

平成17年3月24日条例第9号

旭川市民の消費生活を守り高める条例

目次

- 第1章 総則（第1条—第5条）
- 第2章 物価の安定（第6条—第13条）
- 第3章 消費者の安全確保（第14条—第20条）
- 第4章 消費者の利益擁護（第21条—第24条の3）
- 第4章の2 消費者の自立への支援（第24条の4—第24条の7）
- 第5章 消費者苦情の処理（第25条—第27条）
- 第5章の2 消費生活会議（第27条の2）
- 第6章 調査、勧告、公表等（第27条の3—第29条）
- 第7章 雑則（第30条）

附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この条例は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、市及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の役割を明らかにするとともに、市の施策の基本となる事項その他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、もって市民の消費生活の安定及び向上を図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に関する施策（以下「消費者施策」という。）の総合的な推進は、市、事業者及び消費者の相互の信頼及び協力の下に、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、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）消費生活を営む上で使用し、又は利用する商品及び役務（以下「商品及び役務」という。）

について、基本的需要が満たされること。

（2）商品及び役務によつて生命、身体及び財産を侵害されないこと。

（3）適正な取引環境の下で商品及び役務を自主的かつ合理的に選択できること。

（4）消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済されること。

（5）消費生活を営む上で必要な情報が適切かつ迅速に提供されること。

（6）自立した消費生活を営むために必要な教育が受けられること。

（7）健全な生活環境の下で消費生活を営むことができること。

（8）消費者の意見が消費者施策及び事業者の事業活動に適切に反映されること。

（市の責務）

第3条 市は、前条に定める基本理念にのっとり、市民の参加と協力の下に、消費者施策を総合的に策定し、及び実施しなければならない。

2 市は、消費者施策の推進に当たつては、環境の保全に配慮して行うよう努めなければならない。

3 市は、消費者施策の推進に当たつて必要があると認めるときは、他の地方公共団体と提携して国、道に実効ある措置をとるよう要請しなければならない。

（事業者の責務）

第4条 事業者は、商品及び役務を提供するに当たつては、第2条に定める基本理念にのっとり、次に掲げる事項に努めなければならない。

（1）消費者の安全を確保すること。

（2）商品及び役務の品質の向上を図ること。

（3）法令を遵守し、消費者との取引における公正を確保すること。

（4）消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

- （5）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。
- （6）自ら又は共同で消費者の苦情を処理する体制を整備し、苦情を適切かつ迅速に処理すること。
- （7）環境の保全に配慮すること。
- （8）市が実施する消費者施策に協力すること。

（消費者の役割）

第5条 消費者は、消費生活の安定及び向上を図るため、自ら進んで、消費生活に関し、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なければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

3 消費者は、消費生活に関し、知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第2章 物価の安定

（情報の収集及び公開）

第6条 市長は、日常生活に不可欠な物資（以下「生活必需物資」という。）の生産、流通等の実態をは握するよう努めるとともに、価格、需給の動向等に関する情報を収集し、その結果を市民に公開しなければならない。

2 市長は、前項に定める価格、需給の動向等の情報収集について、事業者に必要な協力を求めることができる。

（価格調査員）

第7条 市長は、前条第1項の価格等に関する調査を行わせるため、価格調査員を置くものとする。（北海道価格の解消）

第8条 市長は、北海道価格の実態を調査して、その要因を明らかにし、道内各地方公共団体とともに、国、道及び関係業界に対しその解消を要請するほか、必要な措置を講じなければならない。

（市民の意見を聴く会の開催）

第9条 公益的事業者が、その料金を変更しようとするときは、事前に市長に通知するものとする。

2 市長は、前項の通知を受けた場合、必要があると認めるときは、広く市民の意見を聴く会を事業者の協力を求めて開き、消費者の意見を反映させるよう努めなければならない。

3 市長は、第1項の公益的事業者の範囲について定めるものとする。

（生活必需物資の確保）

第10条 市長は、生活必需物資が著しく不足し、市民生活を脅かすおそれのあるときは、生活必需物資の確保その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（重要物資の指定）

第11条 市長は、市民生活の安定を図るため、特に円滑な流通を確保し、又は不適正な利得を排除する必要がある生活必需物資を重要物資として指定するものとする。

（調査）

第12条 市長は、前条の規定により指定された物資（以下「指定物資」という。）が不足し、又は価格が著しく高騰した場合で、事業者が当該指定物資の円滑な流通を妨げ、又は適正な利得を超える価格で販売する行為（以下「不適正な事業活動」という。）を行っているときと認めるときは、その実態を調査しなければならない。

第13条 削除

第3章 消費者の安全確保

（欠陥商品等の提供禁止）

第14条 事業者は、消費者の生命、身体及び財産に危害を及ぼし、又は消費者に著しく不利益を及ぼす商品及び役務（以下「欠陥商品等」という。）を提供してはならない。

（欠陥商品等であることが明らかにしたときの措置）

第15条 事業者は、商品及び役務が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちにその欠陥商品等の発表、販売停止、回収、製造及び加工等の方法の改善その他危害の防止、品質及び技術の向上、賠償等必要な措置を講じなければならない。

（欠陥商品等に対する市長の緊急措置）

第16条 市長は、商品及び役務が欠陥商品等であることが明白である場合において、消費者の生命、身体及び財産に対する危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに欠陥商品等の名称その他必要な事項を発表しなければならない。

(事故発生 の届出)

第17条 消費者は、商品及び役務により事故があつた場合は、同一事故による被害が他の消費者に及ぶことを防止するため、その事実をすみやかに市長に届出なければならない。

2 市長は、前項の届出を受けたときは、同一事故による被害が他の消費者に及ぶことを防止するため必要な措置を講じなければならない。

(危害の防止)

第18条 市長は、商品及び役務について、その安全性に疑いの強いものが必要があると認めたときは、事業者に対して、その安全性の根拠となる資料等の提出を要請するとともに、その実態を調査しなければならない。

2 市長は、前項の商品及び役務について、必要があると認めるときは、その製造、輸入、販売及び使用に関して適切な措置をとるよう、すみやかに関係行政機関及び当該事業者に対して要請するものとする。

(試験又は検査の依頼等)

第19条 市長は、前条第1項の調査に関し必要があると認めるときは、国、道その他試験研究機関等に対して商品及び役務に関する試験又は検査を依頼するものとする。

2 市長は、消費者に対する危害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、前項の試験又は検査により得た情報を、直ちに消費者に提供するものとする。

第20条 削除

第4章 消費者の利益擁護

(表示の適正化等)

第21条 事業者は、消費者が商品及び役務の選択を誤ることがないよう、その品質、用途、内容、価格その他必要な事項を適正かつ分かりやすく表示しなければならない。

2 事業者は、法令で別の定めのあるもののほか、市長が定める商品及び役務について、品質、販売及び提供の単位又は価格、取扱方法その他市長が必要と認める事項を適正かつ分かりやすく表示しなければならない。

3 市長は、消費者が商品の選択をしやすくするため、別に定める店舗における指定商品について、単位価格を表示せよとしなければならない。

(計量の適正化)

第22条 事業者は、消費者に商品を提供するに当たっては、適正な計量を実施しなければならない。

(包装の適正化)

第23条 事業者は、その提供する商品について、消費者に内容を誇張し、廃棄物の量及び包装経費を増大させるなどの過大な包装をしないよう努めなければならない。

2 市長は、包装の適正化を図るため、事業者に対して適切な指導をしなければならない。

(広告の適正化)

第23条の2 事業者は、商品及び役務の広告を行うときは、虚偽又は誇大な表現その他消費者を誤認させるような表現を避け、商品及び役務に関する正確な情報を提供しなければならない。

(アフターサービス)

第24条 事業者は、商品及び役務について、提供後の保証、修理等のアフターサービスの内容が明示されているものについて、その徹底を図るよう努めなければならない。

(不当な取引行為の禁止)

第24条の2 事業者は、消費者との取引に関し、次に掲げる行為（以下「不当な取引行為」という。）を行つてはならない。

(1) 販売の意図を隠して消費者に接近し、又は商品及び役務の内容若しくは取引条件等に関して、重要な情報を故意に提供しないことにより、若しくは虚偽の情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者の取引に関する知識、判断力若しくは経験の不足に乘じ、消費者の自発的意思を待つことなく執ように脱得し、又は消費者を不安に陥れて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 消費者に一方的に不利益をもたらし不当な内容の契約を締結させること。

(4) 消費者又はその関係人に対し、欺き、又は威迫する等の不当な手段を用いて、契約（当該契約の成立又はその内容について当事者間で争ひのあるものを含む。）に基づく債務の履行を強要すること。

(5) 契約に基づく債務の完全な履行を求める消費者からの正当な請求に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

(6) 消費者の正当な契約の申込みの撤回若しくは契約の解除等の申出を妨げ、又は契約の申込みの撤回若しくは契約の解除に基づく債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

2 市長は、不当な取引行為の基準を定めようとするときは、あらかじめ、旭川市消費生活会議の意見を聴くものとする。

(不当な取引行為に関する調査等)

第24条の3 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあるときは、その実態を明らかにするために必要な調査を行うものとする。

2 市長は、不当な取引行為による消費者に対する被害の発生又は拡大を防止するために必要があると認めるときは、前項の調査により得た情報を消費者に提供するものとする。

第4章の2 消費者の自立への支援

(情報の提供)

第24条の4 市は、消費者が自主的かつ合理的に行動できるよう、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を適切かつ迅速に提供するものとする。

(消費者教育等の推進)

第24条の5 市は、消費者が消費生活に関する必要な知識を修得するとともに判断力を養い、自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者に対する啓発活動及び消費者教育に係る施策の推進に努めるものとする。

(消費者の特性への配慮)

第24条の6 市は、消費者の自立の支援に当たっては、消費者の年齢その他の特性に配慮して行うものとする。

(消費者運動の促進)

第24条の7 市長は、消費生活の安定及び向上について消費者の自主的な組織活動が推進されるよう必要な施策を講じなければならない。

第5章 消費者苦情の処理

(消費者苦情の処理)

第25条 市長は、商品及び役務について消費者から苦情又は相談があつたときは、助言、あつせん等により適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 市長は、前項の苦情又は相談の処理のために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、報告又は必要な資料の提出を求めることができる。

3 市長は、消費者からの苦情（以下「消費者苦情」という。）の処理の円滑化を図るために必要があると認めたとときは、当該消費者苦情を旭川市消費生活会議のあつせん又は調停に付することができ。

4 市長は、消費者苦情の要因が他の消費者に被害を及ぼすおそれがあるときは、その要因、処理経過その他必要な情報を消費者に提供しなければならない。

(消費者訴訟の援助)

第26条 市長は、消費生活上の少額の被害を受けた消費者（以下「被害者」という。）が、事業者を相手にして行う訴訟（以下「消費者訴訟」という。）を自ら提起することが困難であり、かつ、同一の被害者が多数存在する場合で、被害者が消費者訴訟を提起することを決定したときは、被害者の権利を守り、その被害を救済するとともに、事業者の社会的責任を追求するため必要な援助を行うことができる。

2 前項の援助は、被害者が行う他の被害者への呼びかけ、立証活動の協力、消費者訴訟に要する費用の貸付、その他訴訟活動に必要なものとする。

3 市長は、第1項の援助を行おうとするときは、あらかじめ、旭川市消費生活会議の意見を聴くものとする。

(訴訟費用等の貸付)

第27条 前条第2項に規定する消費者訴訟に要する費用の貸付金には利息を付さない。

2 費用の貸付を受けた者が、当該消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたとき、その他市長が償還させることが適当でないとき、その貸付金の全部又は一部の償還を免除することができる。

3 前2項に定めるもののほか、費用の貸付に関し必要な事項は、市長が別に定める。

第5章の2 消費生活会議 (消費生活会議)

第27条の2 市長は、消費者施策に市民の意見を反映させるとともに、消費者苦情の処理の円滑化を図るため、学識経験者、消費者及び事業者で構成する旭川市消費生活会議（以下「消費生活会議」という。）を置く。

2 消費生活会議は、次に掲げる事項を所掌する。

(1) 市長の諮問に応じ、消費者施策の推進に関する重要事項について調査審議すること。

(2) 市長から付託を受けた消費者苦情に係るあつせん又は調停（以下「あつせん等」という。）を行うこと。

(3) 消費者施策の推進に関する事項について、市長に意見を述べること。

3 消費生活会議は、あつせん等を行うために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、出席を求め、意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

4 消費生活会議は、あつせん等を行わせるため、消費生活会議に消費者苦情処理部会（以下「苦情処理部会」という。）を置く。

5 あつせん等については、苦情処理部会の決定をもつて消費生活会議の決定とする。

6 消費生活会議は、必要があると認めるときは、苦情処理部会のほか、消費生活会議に部会を置くことができる。

第6章 調査、勧告、公表等 (立入調査等)

第27条の3 市長は、第12条及び第24条の3 第1項の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に当該事業者の事務所、事業所その他事業に関係のある場所に立ち入らせ、書類その他物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 市長は、事業者又は関係者が前項の規定による報告、資料の提出又は立入調査を拒み、質問に対し回答しなかつたときは、当該事業者に対し、報告若しくは資料の提出、又は立入調査若しくは質問に応ずるよう、書面により再度求めるものとする。

3 前2項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

4 第1項及び第2項の規定による立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。
(指導及び勧告)

第28条 市長は、第14条（欠陥商品等の提供禁止）、第15条（欠陥商品等であることが明らかになったときの措置）又は第24条の2（不当な取引行為の禁止）第1項の規定に違反している事業者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告しななければならない。

2 市長は、第12条（調査）の規定による調査又は同条に係る前条第1項若しくは第2項の規定による報告、資料の提出、立入調査又は質問の結果、不適正な事業活動が行われたと認めるときは、当該事業者に対し、その不適正な事業活動を是正するよう勧告しななければならない。
(公表)

第29条 市長は、事業者が第27条の2 第3項の規定による出席若しくは資料の提出の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは虚偽の資料を提出したとき、若しくは第27条の3 第2項の規定による報告、資料の提出、立入調査若しくは質問に対する回答を正当な理由がなく拒み、虚偽の報告をし、虚偽の資料を提出し、若しくは虚偽の回答を行ったとき、又は前条の規定による勧告に従わなかつたときは、その経過及び事実を事業者の意見を付して公表することができる。

2 市長は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該事業者に対し、その旨を通知して、意見の聴取を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由がなく意見の聴取に応じないときは、この限りでない。

3 市長は、第1項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、消費生活会議の意見を聴くものとする。

第7章 雑則 (委任)

第30条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この条例中第25条第3項及び第30条に係る部分については、公布の日から、その他の部分については、この条例公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日（昭和51年4月規則第5号で、同51年4月1日）からそれぞれ施行する。

附 則（平成17年3月24日条例第9号）

この条例は、平成17年4月1日から施行する。ただし、第13条の改正規定、第4章中第24条の次に2条を加える改正規定、第6章中第28条の前に1条を加える改正規定、第28条第1項の改正規定、第28条第2項の改正規定及び第29条の改正規定は、同年7月1日から施行する。

○旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則

改正

昭和51年4月8日規則第27号

平成9年4月18日規則第34号

平成15年3月28日規則第20号

平成17年3月2日規則第5号

平成17年4月1日規則第24号

平成18年3月31日規則第24号

平成19年3月30日規則第17号

平成20年3月31日規則第23号

平成21年3月31日規則第10号

平成22年3月23日規則第11号

平成23年3月25日規則第3号

平成25年4月1日規則第15号

平成26年4月1日規則第13号

平成28年4月1日規則第35号

平成29年3月29日規則第14号

令和2年3月31日規則第25号

令和3年3月31日規則第16号

旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則

(趣旨)

第1条 この規則は、旭川市民の消費生活を守り高める条例（昭和50年旭川市条例第36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。
(価格調査員)

第2条 条例第7条の規定による価格調査員は、15人とする。

2 価格調査員は、小売店の店頭における生活必需物資の価格及び出まわり状況について調査するものとする。

3 価格調査員は、前項の規定により価格等を調査するときは、その身分を示す価格調査員証（様式第1号）を携帯し、事業者に提示しなければならない。

4 価格調査員の任期は、1年とする。
(公益的事業者の通知事項)

第3条 条例第9条第1項の規定により公益的事業者が市長に通知する事項は、次の各号に掲げるものとする。

(1) 申請等の時期

(2) 料金を変更しようとする理由

(3) 変更しようとする料金の内容

2 条例第9条第3項の規定により市長は、公益的事業者の範囲を定めたときは、告示するものとする。

(重要物資の指定及び解除)

第4条 条例第11条の規定により市長は、重要物資を指定し、又は解除したときは告示するものとする。

第5条及び第6条 削除

(適正表示)

第7条 条例第21条第2項の規定により市長は、商品及び役務並びに必要と認める事項を定めるときは、告示するものとする。

(単位価格表示)

第8条 条例第21条第3項の規定により市長は、店舗及び指定商品を定めたときは、告示するものとする。

(不当な取引行為の基準)

第8条の2 条例第24条の2第2項の不当な取引行為の基準は、別表に掲げるとおりとする。

(あつせん等)

第8条の3 市長は、条例第25条第3項の規定により、消費者からの苦情を旭川市消費生活会議(以下「消費生活会議」という。)のあつせん又は調停(以下「あつせん等」という。)に付するときは、その旨を当該苦情の申出人及びその相手方の事業者(以下「紛争当事者」という。)に通知するものとする。

2 消費生活会議は、あつせん等により紛争当事者間に合意が成立したときは、当該あつせん等を終了するものとする。

3 消費生活会議は、あつせん等によつては紛争の解決の見込みがないと認めるとき、又は紛争当事者が訴訟を提起したときは、当該あつせん等を打ち切ることができる。

4 消費生活会議は、前2項の規定によりあつせん等を終了したときは、その経過及び結果を市長に報告するものとする。

(消費者訴訟の援助)

第9条 条例第26条第1項の規定により市長は、消費者訴訟の援助を行う場合は、消費生活上の被害又は被害者が次の各号に掲げる事項に該当するときとする。

(1) 消費生活会議のあつせん等によつても解決されない苦情にかかわるものであること。

(2) 被害額が1件あたり50万円以下であること。

(3) 被害者自ら訴訟により、被害の救済を求めることが困難であること。

(4) 同一被害者が10人以上存在していること。

(5) 他の公共団体が援助を受けていない者であること。

2 前項の規定にかかわらず市長は、特に必要があると認めるときは、消費者訴訟の援助を行うことができる。

(貸付け費用)

第10条 条例第26条第2項に規定する消費者訴訟に要する費用とは、次の各号に掲げるもののうち市長が必要と認めるものとする。

(1) 裁判所に納める費用

(2) 弁護士に支払う費用

(3) 前2号に掲げる費用のほか、当該訴訟の遂行に要する費用

(貸付の申請)

第11条 消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けようとする者(以下「貸付申請者」という。)は、旭川市消費者訴訟貸付金貸付申請書(様式第4号。以下「貸付申請書」という。)を市長に提出しなければならない。

2 貸付申請書には、次の各号に掲げる書類を添えなければならない。

(1) 貸付申請者の世帯全員の住民票

(2) 保証人の住民票

(保証人)

第12条 貸付申請者は、次に掲げる要件を備える保証人を1人立てなければならない。

(1) 独立の生計を営んでいる者で保証能力を有するもの

(2) 消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けない者

2 前項の規定により保証人となつた者は、消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けた者と連帯して債務を負担しなければならない。

(貸付けの決定)

第13条 市長は、貸付申請書の提出を受けた場合は、速やかにその内容を審査し、かつ、消費生活会議の意見を聞き、消費者訴訟に要する費用を貸し付けることが適当であると認め貸し付ける金額(以下「貸付金」という。)を決定したときは、その旨を貸付申請者に対し、旭川市消費者訴訟貸付金貸付承認書(様式第5号)により通知するものとする。

(貸付金の交付)

第14条 前条の規定により、貸付金の貸付承認を受けた者は、旭川市消費者訴訟貸付金借用书(様式第6号)を市長に提出しなければならない。

2 貸付金は、当該訴訟提起後に交付するものとする。

(貸付金の追加貸付)

第15条 市長は、既に貸付金を借り受けた者(以下「借受人」という。)が、確定判決を得るまで条例第26条第1項に規定する消費者訴訟を維持することが困難であると認めるときは、既に貸付けをした貸付金に追加して貸し付けることがある。

2 前項の規定により貸付金に追加して借り受けようとする者は、旭川市消費者訴訟貸付金追加貸付申請書(様式第7号)を市長に提出しなければならない。

3 第1項に規定する消費者訴訟に要する費用の貸付けについては、第10条及び第12条から前条までの規定を準用する。

(貸付金の償還)

第16条 借受人は、訴えの取下げ又は判決の確定等により当該訴訟が終了したときは、その日から起算して6月以内(以下「償還期限」という。)に当該貸付金の全額を償還しなければならない。

(免除)

第17条 条例第27条第2項の規定により市長が貸付金の償還を免除する場合は、次の各号の一に該当するときとする。

(1) 敗訴したとき。

(2) 確定判決に基づく給付を得ることが不可能なとき。

(3) 借受人が死亡し、当該訴訟の承継人が存在しないとき。

(4) その他市長が特に必要と認めたとき。

2 前項の規定により貸付金の償還の全部又は一部の免除を受けようとする者は、旭川市消費者訴訟貸付金償還免除申請書(様式第8号)にその理由を証する書面を添えて市長に提出しなければならない。

3 市長は、前項に規定する申請書を受理した場合は、その内容を審査し、貸付金の償還を免除することが適当であると認めたときは、その旨を当該申請者に対し、旭川市消費者訴訟貸付金償還免除通知書(様式第9号)により通知するものとする。

(貸付けの取消及び償還)

第18条 借受人が、次の各号の一に該当するときは、貸付け承認を取り消すものとする。この場合において既に貸付けを受けた貸付金の全部又は一部を直ちに償還しなければならない。

(1) 貸付金を目的以外に使用したとき。

(2) 偽りその他不正手段により貸付けを受けたとき。

(3) 消費者訴訟の遂行が不誠実であるとき。

(延滞金)

第19条 借受人は、償還期限後に貸付金を償還する場合には当該貸付金の額にその償還期限の翌日から、前条の規定により貸付金の償還を命ぜられた場合においては当該償還を命ぜられた貸付金の額にその償還を命ぜられた日から納付の日までの日数に応じ、年2.5パーセントの割合を乗じて計算した金額に相当する延滞金を加算して納付しなければならない。

(届出)

第20条 借受人は、次の各号の一に該当したときは、速かにその事実を証する書面を市長に提出しなければならない。

- (1) 訴えの取下げ又は判決の確定等により当該訴訟が終了したとき。
- (2) 借受人又は保証人の住所又は氏名が変更したとき。
- (3) 保証人が死亡したとき。
- 2 借受人が死亡したときは、訴訟の承継人（当該訴訟の承継がない場合にあっては保証人）は、その事実を証する書面を市長に提出しなければならぬ。

（報告）

第21条 市長は必要があると認めるときは、借受人に対し、当該訴訟の経過について報告を求めることができる。

（再要求書）

第21条の2 条例第27条の3第2項の書面は、報告又は資料の提出を求めるときは報告等再要求書（様式第9号の2）と、立入調査又は質問に応じるときは立入調査等再要求書（様式第9号の3）とする。

（身分証明書）

第21条の3 条例第27条の3第3項の証明書は、身分証明書（様式第9号の4）とする。

（勧告）

第22条 条例第28条の規定により市長は勧告をするときは、勧告書（様式第10号）により行うものとする。

（意見の聴取）

第23条 条例第29条第2項の規定による通知は、意見聴取通知書（様式第11号）により行うものとする。

2 市長は、条例第29条第2項の規定により事業者の意見の聴取を行うときは、期限を定めて当該事業者が意見の内容を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出させるものとする。

3 事業者は、前項の規定により意見書を提出するときは、併せて証拠書類等を提出することができる。

4 市長は、意見聴取通知書を受けた事業者から意見書の提出期限の延長の申出があつた場合において、正当な理由があると認めるときは、当該意見書の提出期限の延長をすることができる。

（公表）

第23条 条例第29条の規定により市長は、公表をするときは、揭示場に揭示するほか、広く市民に周知できる方法により公表するものとする。

附 則

この規則は、昭和51年4月8日から施行する。

附 則（平成9年4月18日規則第34号）

この規則は、平成9年4月20日から施行する。

附 則（平成15年3月28日規則第20号）

この規則は、平成15年4月1日から施行する。

附 則（平成17年3月2日規則第5号）

この規則は、平成17年4月1日から施行する。

2 この規則の施行の際現にこの規則による改正前の旭川市規則の様式の規定に基づいて作成されている用紙は、この規則による改正後の旭川市規則の様式の規定にかかわらず、当分の間、これを取り繕って使用することができる。

附 則（平成17年4月1日規則第24号）

この規則は、公布の日から施行する。ただし、第5条及び第6条の改正規定、第8条の次に2条を加える改正規定（第8条の2に係る部分に限る。）、第21条の次に2条を加える改正規定、第22条の次に1条を加える改正規定、附則の次に別表を加える改正規定、様式第2号及び様式第3号の改正規定、様式第9号の次に3様式を加える改正規定、様式第10号の改正規定及び同様式の次に1様式を加える改正規定は、平成17年7月1日から施行する。

附 則（平成18年3月31日規則第24号）

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

附 則（平成19年3月30日規則第17号抄）

（施行期日）

1 この規則は、平成19年4月1日から施行する。（後略）

（経過措置）

2 この規則の施行の際現にこの規則による改正前の旭川市規則の様式の規定に基づいて作成されている用紙は、この規則による改正後の旭川市規則の様式の規定にかかわらず、当分の間、使用することができる。

附 則（平成20年3月31日規則第23号）

この規則は、平成20年4月1日から施行する。

附 則（平成21年3月31日規則第10号）

この規則は、平成21年4月1日から施行する。

附 則（平成22年3月23日規則第11号）

この規則は、平成22年4月1日から施行する。

附 則（平成23年3月25日規則第3号）

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

附 則（平成25年4月1日規則第15号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成26年4月1日規則第13号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成28年4月1日規則第35号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成29年3月29日規則第14号）

この規則は、平成29年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月31日規則第25号）

この規則は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年3月31日規則第16号）

この規則は、令和3年4月1日から施行する。

別表（第8条の2関係）

1 条例第24条の2第1項第1号の規定に該当する行為の基準

- (1) 商品及び役務の販売若しくは提供の意図を明らかにせず、若しくは商品及び役務の販売若しくは提供以外のことを主要な目的であるかのように告げて消費者に近づき、又はそのような広告等を用いて消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 商品及び役務の内容又は取引に関し、重要な情報を故意に提供せず、又は虚偽の情報若しくは誤信させるような情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 商品及び役務の販売又は提供に際し、事業者の氏名、名称、所在地等を明らかにせず、又はこれらについて虚偽の内容を示して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 商品及び役務の販売又は提供に際し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 商品及び役務の内容又は取引条件が実際のものより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こと。
- (6) 商品及び役務の購入、設置又は利用が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 自らを官公署若しくは公共の団体の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署若しくは公共の団体等の許可、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (8) 契約を締結する意思のない消費者に対し、契約の申込み又は承諾となることを知らせずに、電子計算機の操作を誘導する等消費者を欺く方法を用いて、当該事業者又は他の事業者に対する契約の申込み又は承諾をさせること。
- 2 条例第24条の2第1項第2号の規定に該当する行為の基準
- (1) 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乘じて、商品及び役務に関して、その内容、安全性、取引条件その他重要な事実について必要な説明をせずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (2) 消費者の意に反して、長時間にわたり、若しくは反復して、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 消費者の意に反して、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ときに電話をし、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こと。
- (4) 消費者の意に反して、路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場で、又はその他の場所へ誘引して、執ように説得し、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 消費者の自宅等を訪問し、消費者が退去するよう告げたにもかかわらず、その場所から退去せず、又は消費者が契約の締結を勧誘されている場所から退去する旨を告げたにもかかわらず、その場所から消費者を退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (6) 主たる販売目的以外の商品及び役務を意図的に無償又は著しい廉価で提供することにより、消費者を正常な判断ができないうちに陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 消費者又はその親族等の不幸を予言し、消費者の生活上の不安をことさらあおる等心理的に不安な状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (8) 消費者が購入する意思を表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ことにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 3 条例第24条の2第1項第3号の規定に該当する行為の基準
- (1) 消費者に対し名義の貸与を求め、又は無断でこれを使用して、その意に反する債務を負担させる契約を締結させること。
- (2) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができ、権利を不当に制限して、消費者に不利益をもたらす契約を締結させること。
- (3) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金等の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を設けた契約を締結させること。
- (4) 消費者が購入又は利用の意思表示をしたものと異なるもの又は消費者が表示した年齢、職業、収入その他の事項について偽るよう唆し、これらの事項について虚偽の記載をした契約書を作成して、消費者に不利益をもたらす契約を締結させること。
- (5) 消費者にとつて不当に過大な量の商品及び役務又は不当に長期にわたつて提供される商品及び役務の購入又は利用を内容とする契約を締結させること。
- (6) 消費者の受ける信用の供与がその者の返済能力を著しく超えることが明らか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契約を締結させること。
- 4 条例第24条の2第1項第4号の規定に該当する行為の基準
- (1) 消費者、その保証人その他法律上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務を履行させること。
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、消費者等と金融機関へ同行し、又は消費者等に代わつて預金の払戻しを受けること等により、消費者等に金銭を調達させ、債務を履行させること。
- (3) 消費者等の関係者で法律上支払義務のないものに、契約に基づく債務の履行への協力を執うに要求し、又は協力させること。
- (4) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関又は消費者等の関係者に通知する旨の言動等を用いて、債務を履行させること。
- (5) 契約の成立又は有効性について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立又は有効性を一方的に主張し、債務を履行させること。
- 5 条例第24条の2第1項第5号の規定に該当する行為の基準
- (1) 債務の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催促に対して適切な対応をすることなく、債務の履行を拒否し、又は遅延させること。
- (2) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、担当者の不在、退職等を理由にして対応を拒み、債務の履行を拒否し、又は遅延させること。
- 6 条例第24条の2第1項第6号の規定に該当する行為の基準

- (1) 消費者の正当な契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張をすることができ、権利の行使に際し、これを拒否し、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こと。
- (2) 消費者の正当な契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法律上その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なく拒否し、又は遅延させること。
- (3) 継続的に商品及び役務等を供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、中途解約に伴う不当な違約金、損害賠償金等を要求し、執ように説得し、又は威迫する等して、契約の存続を強要すること。

様式第1号

価格調査員証

契印

写真貼付欄

氏名

(年 月 日生)

第 号

旭川市長

国

上記の者は、旭川市民の消費生活を守り高める条例第7条に規定する価格調査員であることを証する。

年 月 日交付

様式第2号及び様式第3号 削除

様式第4号

旭川市消費者訴訟貸付金貸付申請書

(宛先) 旭川市長

申請者 住所氏名

旭川市民の消費生活を守り高める条例第26条の規定により貸付金の貸付けを受けたいので、旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則第11条第1項の規定により、関係書類を添えて申請します。

訴訟の種類	訴訟 (単独・共同)	和解	調停
訴訟を提起する裁判所及び年月日		裁判所	年 月 日
訴訟の目的	円	費用の区分	費用の額
価格		裁判所に納める費用	円
訴訟に要する費用	円	弁護士に支払う費用	円
貸付申請額	円	その他訴訟遂行に要する費用	円
		計	円
氏名	生年月日	職業	年 月 日
申請者		住所	
		電話	
被害者	氏名	(勤務先)	
	住所	生年月日	年 月 日
相手方	名 称	申請者との関係	
	事業者	代表者氏名	
	所在地		電話
連保証人	氏名	生年月日	年 月 日
	住所	職業	
	申請者との関係	名称	
		(勤務先)	所在地

上記の借入れについて、連帯して債務を負担いたします。

(宛先) 旭川市長

連帯保証人 氏名

被害状況等

1 被害を受けた日時・場所・原因その他被害の経過等

2 被害の内容

1) 被害の内容、程度

2) 被害額及びその内訳

3 その他被害の状況に関する参考事項

様		指 令 第 号	年 月 日
		旭川市長	団
旭川市消費者訴訟貸付金貸付承認書			
年 月 日	申請のあつた消費者訴訟貸付金は、次のとおり貸付を承認決定いたしました。		
貸付番号	第 号		
貸付金額	円		
償還期限	訴訟終了後6月以内		
償還方法	全額一時払		
利 子	無利子		

貸付決定番号	第 号	旭川市消費者訴訟貸付金借用書	
借付金額	円		
利 子	無利子		
償還期限	訴訟終了後6月以内		
償還方法	全額一時払		
上記のとおり借用いたします。			
なお、貸付金を償還期限までに償還しないときは、償還期限の翌日から納付の日までの日数に応じ年2.5パーセントの割合を乗じて計算した延滞金を当該償還金と合わせて納入いたします。			
年 月 日			
(宛先)	旭川市長		
借受人			
住 所			
氏 名	印		
連帯保証人			
住 所			
氏 名	印		

旭川市消費者訴訟貸付金追加貸付申請書									
(宛先) 旭川市長		住 所		氏 名					
		申請者							
旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則第15条第2項の規定による貸付金の追加貸付けを受けたいので、関係書類を添えて申請します。									
追加貸付申請額		円		既貸付額		円			
申請の理由									
所要費用等の変更の状況									
訴訟に要する費用の内訳	費用の区分	費用の		内 訳					
		変 更	前	変 更	後				
	裁判所に納める費用	円				円			
	弁護士に支払う費用	円				円			
	その他訴訟遂行に要する費用	円				円			
計		円				円			
連帯保証人	氏名	生 年 月 日		年 月 日					
	住所	職 業 名 称		電 話					
	申請者との関係	勤務先		所在地					
上記の借入れについて、連帯して債務を負担いたします。									
(宛先) 旭川市長						年 月 日			
連帯保証人 氏名									

旭川市消費者訴訟貸付金償還免除申請書									
(宛先) 旭川市長		住 所		氏 名		年 月 日			
		借受人							
旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則第17条第2項の規定による貸付金償還の債務の免除を受けたいので、関係書類を添えて申請します。									
償還免除申請額		円							
申請理由 (詳細に記載すること。)									
貸付決定額の総額		円							
借受金額の総額		円							
償 還 期 限		年 月 日							
勝訴等により相手方から弁済を受けた額									
円									

様	第 号	年 月 日
	旭川市長	国
旭川市消費者訴訟貸付金償還免除通知書		
年 月 日申請のあった旭川市消費者訴訟貸付金償還免除について、次のとおり行うことになりました。		
(承認内容)		
全部免除・一部免除		円
申請日現在の償還未済額		円
償還を免除した額		円
今後償還を必要とする額		

報告等再要求書	第 号	年 月 日
様	旭川市長	国
旭川市民の消費生活を守り高める条例第27条の3第1項の規定により、年 月 日に報告又は資料の提出（以下「報告等」という。）を要求しましたが、あなたはこれを拒否されました。		
次の理由により報告等をしていただく必要がありますので、同条第2項の規定により、報告等を再度要求します。		
なお、正当な理由がなく報告等を拒否したときは、同条例第29条第1項の規定により、その旨を公表することがあります。		
1 報告等を要求する事項		
2 報告等を要求する理由		
3 報告等の期限	年 月 日	
4 報告（提出）先		
5 その他		

立入調査等再要求書		第 号
		年 月 日
様		
	旭川市長	国
旭川市民の消費生活を守り高める条例第27条の3第1項の規定により， 年 月 日に立入調査又は質問（以下「立入調査等」という。）に応ずること を要求しましたが，あなたはこれを拒否されました。 次の理由により立入調査等をする必要がありませんので，同条第2項の規定によ り，立入調査等に応ずるよう再度要求します。 なお，正当な理由がなく立入調査等を拒否したときは，同条例第29条第1項の規 定により，その旨を公表することがあります。		
1	立入調査等の事項	
2	立入調査等の理由	
3	立入調査等の実施予定日	年 月 日
4	その他	

表

身分証明書		第 号
写真貼付欄 契印		
所 属 氏 名		
(年 月 日生)		
上記の者は，旭川市民の消費生活を守り高める条例第27条の3第1項及び第2項 の規定による立入調査等を行う職員であることを証する。		
年 月 日交付	旭川市長	国

裏

旭川市民の消費生活を守り高める条例（抜粋） （立入調査等）	
第27条の3 市長は，第12条及び第24条の3第1項の規定の施行に必要な限度にお いて，事業者に対し，報告若しくは資料の提出を求め，又はその職員に当該事業 者の事務所，事業所その他事業に関係のある場所に立ち入らせ，書類その他物件 を調査させ，若しくは関係者に質問させることができる。	
2 市長は，事業者又は関係者が前項の規定による報告，資料の提出又は立入調査 を拒み，質問に対し回答しなかつたときは，当該事業者に対し，報告若しくは資 料の提出，又は立入調査若しくは質問に応ずるよう，書面により再度求めるもの とする。	
3 前2項の規定により立入調査又は質問をする職員は，その身分を示す証明書を 携帯し，関係者に提示しなければならない。	
4 第1項及び第2項の規定による立入調査及び質問の権限は，犯罪捜査のために 認められたものと解釈してはならない。	

勸告書	旭川市長	国	年	月	日
様					
あなたは、旭川市民の消費生活を守り高める条例（第14条・第15条・第24条の2第1項）の規定に違反しているので、同条例第28条第1項の規定により、次の措置を講ずるよう勧告します。 なお、勧告に従わなかったときは、同条例第29条第1項の規定によりその旨を公表することがあります。					
1 不適正な事業活動（違反）の状況					
2 不適正な事業活動（違反）と認められる理由					
3 改善措置の内容					
4 改善の期限					
年	月	日			

意見聴取通知書	旭川市長	国	年	月	日
様					
旭川市民の消費生活を守り高める条例第29条第2項の規定により、意見の聴取を行いますので、次のとおり、意見の内容を記載した書面（以下「意見書」という。）を提出してください。また、証拠書類等があるときは、併せて提出してください。 なお、あなたが正当な理由がなく意見書の提出を拒否したとき、又は提出期限までに意見書を提出しなかったときは、意見はないものとみなします。					
1 公表を予定している内容					
2 公表の原因となる事実					
3 意見書の提出期限					
年	月	日			
4 意見書の提出先					
5 指導、勧告等の経過					

〇旭川市消費生活会議規則

改正

昭和50年10月16日規則第57号

昭和56年1月14日規則第5号
平成9年11月21日規則第67号
平成17年4月1日規則第25号
平成20年5月1日規則第44号
平成29年9月15日規則第34号

旭川市消費生活会議規則

(趣旨)

第1条 この規則は、旭川市民の消費生活を守り高める条例（昭和50年旭川市条例第36号、以下「条例」という。）第27条の2第1項の規定に基づき設置する旭川市消費生活会議（以下「消費生活会議」という。）の組織、運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

(組織)

第2条 消費生活会議は、学識経験者のうちから選任される委員4人、事業者のうちから選任される委員3人及び消費者のうちから選任される委員3人をもつて組織する。

(任期)

第3条 委員の任期は、2年とし、欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長及び副会長)

第4条 消費生活会議に、会長1人及び副会長1人を置く。

2 会長及び副会長は、委員が互選する。

3 会長は、消費生活会議の会務を総理する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は欠けたときは、その職務を代理する。

5 会長及び副会長ともに事故があるとき、又は欠けたときは、あらかじめ会長が指名した委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 消費生活会議の会議は、会長が招集する。

2 消費生活会議は、委員の過半数が出席しなければ会議を開くことができない。

3 消費生活会議の議事は、出席委員の過半数をもつて決し、可否同数のときは、会長の決するところによる。

(苦情処理部会)

第6条 条例第27条の2第4項の消費者苦情処理部会（以下「苦情処理部会」という。）は、学識経験者のうちから選任される委員3人、消費者のうちから選任される委員1人及び事業者のうちから選任される委員1人をもつて組織する。

2 苦情処理部会の委員は、会長が指名する。

3 苦情処理部会に部会長及び副部会長1人を置く。

4 部会長は、苦情処理部会に属する委員の互選によりこれを定める。

5 部会長は、苦情処理部会の会務を掌理する。

6 副部会長は、部会長が指名する。

7 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるとき、又は欠けたときは、その職務を代理する。

8 前条の規定は、苦情処理部会について準用する。この場合において、同条中「消費生活会議」とあるのは「苦情処理部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と読み替えるものとする。

(部会)

第7条 条例第27条の2第6項の部会の組織、運営等に関し必要な事項は、消費生活会議において決定する。

2 第5条及び前条第2項から第4項までの規定は、部会について準用する。この場合において、

第5条中「消費生活会議」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と読み替え、前条第2項から第4項まで中「苦情処理部会」とあるのは「部会」と読み替えるものとする。

(庶務)

第8条 消費生活会議の庶務は、市民生活部において処理する。

(委任)

第9条 この規則で定めるもののほか、消費生活会議の組織、運営等に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（昭和56年1月14日規則第5号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成9年11月21日規則第67号抄）

1 この規則は、平成9年12月1日から施行する。

附 則（平成17年4月1日規則第25号）

(施行期日)

1 この規則は、公布の日から施行する。

(旭川市消費者苦情処理委員会規則の廃止)

2 旭川市消費者苦情処理委員会規則（昭和50年旭川市規則第56号）は、廃止する。

(旭川市消費生活センター規則の一部改正)

3 旭川市消費生活センター規則（平成13年旭川市規則第74号）の一部を次のように改正する。

第5条第5号中「消費生活会議及び消費者苦情処理委員会」を「消費生活会議」に改める。

附 則（平成20年5月1日規則第44号）

この規則は、公布の日から施行する。

附 則（平成29年9月15日規則第34号）

この規則は、平成30年3月2日から施行する。

〇旭川市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

旭川市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

(趣旨)

第1条 この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2第1項の規定に基づき、消費生活センター（以下「センター」という。）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定めるものとする。

(名称等の公示)

第2条 市長は、センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

(1) センターの名称及び位置

(2) 法第8条第2項第1号及び第2号の事務を行う日及び時間

(職員)

第3条 センターに所長その他必要な職員を置くものとする。

(消費生活相談員の配置)

第4条 センターに法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。以下この条において同じ。）を消費生活相談員として置くものとする。ただし、やむを得ない理由があるときは、消費生活相談員資格試験に合格した者の配置に代えて、これと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると市長が認める者を消費生活相談員として置くことができる。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第5条 市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(職員に対する研修)

第6条 市長は、当該センターにおいて法第8条第2項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

平成28年3月25日条例第26号

第7条 市長は、法第8条第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(委任)

第8条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

○旭川市消費生活センター規則

改正

平成17年4月1日規則第25号
平成23年9月9日規則第31号

旭川市消費生活センター規則
(設置)

第1条 本市は、消費者の保護と消費生活の安定及び向上を図るため、旭川市消費生活センター(以下「センター」という。)を置く。

(位置)

第2条 センターの位置は、旭川市1条通8丁目とする。

(職員)

第3条 センターに所長を置く。

2 センターに主査、主任その他の必要な職員を置くことがある。

(職務)

第4条 所長は、上司の命を受けてセンターの事務を掌理し、その事務に従事する職員を指揮監督する。

2 主査は、上司の命を受けて主査の事務を処理し、その事務に従事する職員を指導監督する。

3 主任は、上司の命を受けて担当の事務を処理する。

4 その他の職員は、上司の命を受けて事務に従事する。

(分掌事務)

第5条 センターは、次の事務を分掌する。

- (1) 消費生活に関する啓発及び情報の提供に関すること。
 - (2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関すること。
 - (3) 生活関連物資等の小売価格及び需給動向の調査に関すること。
 - (4) 消費者団体に関すること。
 - (5) 消費生活会議に関すること。
 - (6) その他消費生活に関すること。
- (委任)

第6条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、平成13年11月19日から施行する。

附 則 (平成17年4月1日規則第25号抄)
(施行期日)

1 この規則は、公布の日から施行する。

附 則 (平成23年9月9日規則第31号)

この規則は、平成23年9月12日から施行する。

○公益的事業者の範囲について

改正

平成11年10月1日告示第214号
平成13年6月15日告示第176号
平成19年7月1日告示第315号

平成31年4月1日告示第220号

旭川市民の消費生活を守り高める条例(昭和50年旭川市条例第36号)第9条第3項及び旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則(昭和51年旭川市規則第27号)第3条第2項の規定に基づき公益的事業者の範囲を次のように定める。

1 公益的事業者の範囲について

旭川市水道局
旭川電気軌道株式会社
道北バス株式会社

○重要物資として指定する物資について

重要物資として指定する物資について

旭川市民の消費生活を守り高める条例(昭和50年旭川市条例第36号)第11条及び旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則(昭和51年旭川市規則第27号)第4条の規定に基づき重要物資として指定する物資を次のように定める。

- 1 重要物資として指定する物資
 - (1) 家庭用灯油
 - (2) 家庭用液化石油ガス

○単位価格を表示すべき店舗及び指定商品について

昭和51年6月1日告示第108号

改正

平成15年7月10日告示第291号

単位価格を表示すべき店舗及び指定商品について

旭川市民の消費生活を守り高める条例(昭和50年旭川市条例第36号)第21条第3項及び旭川市民の消費生活を守り高める条例施行規則(昭和51年旭川市規則第27号)第8条の規定に基づき単位価格を表示すべき店舗及び指定商品を次のように定め、昭和51年8月1日から適用する。

1 単位価格を表示すべき店舗

次の基準に該当し、指定商品を反復継続して最終消費者に販売する店舗

- (1) 一の売場面積が1,000平方メートル以上の店舗
- (2) 特定の小売業を営む者(以下「キーテナント」という。)とその者が中心となってこれと出店契約を締結した他の小売業を営む者(以下「出店契約者」という。)とが同一の建物内において外見上キーテナントと一体となつて小売業を営む場合において、当該建物における売場面積の合計が1,000平方メートル以上の場合におけるキーテナント及び出店契約者の店舗

2 指定商品及び表示基準単位量

- (日用品)
 - (1) ちり紙 10枚又は100枚
(加工食品)
 - (1) 粉ミルク 10グラム又は100グラム
 - (2) 乾めん 10グラム又は100グラム
 - (3) マカロニ 10グラム又は100グラム
 - (4) スパゲッティ 10グラム又は100グラム
 - (5) 食酢 10ミリリットル又は100ミリリットル
 - (6) ジャム 10グラム又は100グラム
 - (7) しょう油 10ミリリットル又は100ミリリットル
 - (8) みそ 10グラム又は100グラム

前 文 (抄) (平成15年7月10日告示第291号)

告示の日から適用する。

令和6年度（2024年度）
消費者行政の概要

令和6年7月発行

編集・発行 旭川市消費生活センター

〒070-0031

旭川市1条通8丁目

フィール旭川7階

電 話 0166(25)-9747

相談専用 0166(22)-8228

F A X 0166(26)-2545

この冊子（中身）は、再生紙を使用しています。