

野洲市くらし支えあい条例

(平成28年10月1日施行)



消費者トラブルに対する 解決力の強化

解決に向けて、事業者等に対し商品やサービスの説明や資料の提供を求め、応じなければ事業者名等を公表しています。

消費者トラブルの 未然・拡大防止

商品テストの結果を公表し、商品や勧誘方法などに改善を求めたときは、その内容と回答状況を公表しています。



消費者
(買い手)



三方よし経営を促進しています！

「売り手よし、買い手よし、世間よし」の三方よしを
ふまえた経営をすることを促進しています



事業者
(売り手)

地域
(世間)



訪問販売事業者の 登録制度

市内で訪問販売を行うには、登録が必要です。
消費者は訪問販売を行う事業者情報を
事前に知ることができます。

見守り活動の強化

次々と繰り返される消費者トラブルから
高齢者等を守るため、野洲市消費者安全
確保地域協議会を設置し、運営していま
す。



野洲市消費生活センター
(野洲市市民生活相談課)

TEL.077-587-6063 FAX.077-586-2177





野洲市 くらし支えあい 条例って？

基本方針と目的

「売り手よし(事業者)、買い手よし(消費者)、世間よし(地域)」。近江商人の精神である三方よしの伝統を継承し、事業者と消費者がともに満足し成長することで、地域社会の健全な発展を目指すことを条例の基本方針としています。

併せて、消費者トラブルを始めとする市民のくらしに関わる様々な問題が発生する背景にはその人の貧困、認知症、障害、家庭問題、孤立、その他の生活上の諸課題があることが多いことをふまえて、消費者トラブルの解決のみならず、生活困窮者等を支援することにより、安全かつ安心で市民が支えあうくらしの実現に寄与することを目的としています。

～安全かつ安心なくらしの実現に向けて～

1 三方よし経営を促進



- 事業者等に消費者トラブルを防止するための情報や研修の機会を提供しています。
- 事業者等と消費者の間で、商品等の情報交換をする機会を作っています。
- 三方よし経営を促進するために事業者等が守るべきことを自主的に策定することを奨励しています。

2 消費者トラブルに対する解決力の強化

- 消費者から苦情相談があったときには事業者等に対し、消費生活センターへの来庁や説明又は商品等の品質、表示、営業の方法等に関する資料を提出するよう求めることができます。これを拒んだ場合、消費者の同意があれば、苦情の内容や事業者名等の公表ができます。
- 野洲市内に営業所がある事業者への苦情については、他市の消費生活センターから協力を求められたときには、協力してあっせんをしています。
- 事業者の違反行為を発見したときには、行政手続法および行政手続条例に基づき、所管する機関に通知し、しかるべき処分や行政指導を要請しています。また、その結果を公表しています。



3 消費者トラブルの未然・拡大防止



- 事業者が野洲市内で訪問販売を行うときは、市の登録が必要です。
- 消費者トラブルの発生や被害の拡大防止のため、事業者等に対して、商品等の品質や表示、営業の方法などについて改善をするように要請しています。また、その要請内容や事業者等からの回答などについて公表することができます。
- 消費者トラブル解決に向けて国民生活センターなどが実施する商品テストを依頼し、その実施結果等を公表することができます。
- 消費者トラブルを防ぐために、市と事業者等の間で販売の方法や契約内容などについて協定の締結に努めます。

4 生活困窮者等への支援の拡充

- 借金がある、税金が払えない、働きたいが仕事が見つからない、家族がひきこもっているなど、市民の暮らしに関わる様々な問題に対し困っている、困っていそうな市民を発見し、市役所と地域の総合力で課題解決のために必要な支援をしています。
- 専門的知見の活用により支援を効果的に行うため、弁護士・司法書士などの専門家や関係機関により構成する野洲市支援調整会議を設置し、運営しています。
- 市役所各部署の連携をより強化し総合的に支援するため、市の関係する全ての組織に属する職員により構成される野洲市市民生活総合支援推進委員会を設置し、運営しています。



野洲市見守りネットワークにご協力いただける事業者・団体を募集しています。

5 見守り活動の強化

- 配慮を要する市民が地域で安心してくらすよう、市が見守りに協力する事業者や団体と見守りについで協定を結び、見守りネットワークを構築し、見守り活動を推進しています。
- 高齢者や障がい者など消費者トラブルに遭いやすい市民をその被害から守るために、野洲市消費者安全確保地域協議会を設置し、運営しています。

野洲市消費者安全確保地域協議会とは

近年、とりわけ高齢者の消費者トラブルが深刻化しています。高齢者は「お金」や「健康」、「孤独」など日常生活に不安を抱えていることが多く、自身の「お金」や「健康」をきっかけに消費者トラブルに遭った高齢者が、相談できる相手が誰もいない「孤独」の中で、「損を取り戻してあげる」などといった被害の救済を装った勧誘に騙され、更なる消費者トラブル（いわゆる二次被害）に遭ってしまう事態も増加しています。



市では、消費者安全法に基づき野洲市消費者安全確保地域協議会を設置しています。そして、国が事業者から押収した顧客リストの情報提供を受け、特に見守りが必要な対象者のリストを作成し、社会福祉協議会や警察、民生委員・児童委員などの地域の機関と連携して、ピンポイントで効果的な見守り活動を行なっています。これによって、高齢者等の消費者トラブルの未然防止・早期発見や拡大防止を図っています。



野洲市内で訪問販売を行う

訪問販売登録制度

事業者が野洲市内で訪問販売を行うときは、登録が必要です。登録がなければ野洲市内では訪問販売を行うことはできません。

登録事業者については、事業者名や事業者の所在地、連絡先、代表者名などを市のホームページや消費生活センターの窓口で公表しています。

訪問販売登録制度Q&A

Q1 訪問販売登録制度の目的は？

A1 登録事業者の事業者名や所在地、連絡先などの基本的な情報を公表することで、市民はその情報を参考にすることができます。また、市に問い合わせることで、登録事業者のアフターサービスやクレームの申出先を知ることができます。

また、消費者トラブルが発生した場合、市が登録事業者の情報をもとに速やかに連絡をすることができるようになります。登録事業者に対しては、三方よし経営を促進するために消費者とのトラブル防止のための必要な情報を提供しています。

Q2 この条例で対象となる訪問販売は？

A2 事業者が自分の店舗以外の場所で商品やサービスについて契約の申込みを受け、又は契約することをこの条例では訪問販売と言います。

なお、野洲市内で行われる訪問販売が対象となります。

条例で対象となる訪問販売の例

- 事業者が消費者の家を訪問し、商品等の販売などを行うこと。
- 事業者が消費者の職場を訪問し、商品等の販売などを行うこと。
- 事業者と消費者が喫茶店などの事業者の店舗以外の場所で対面し、商品等の販売などを行うこと。
- 事業者が道を歩いている消費者を呼び止めて、その路上などの事業者の店舗以外の場所で商品等の販売などを行うこと。
- 事業者が事業者の店舗ではない仮設テントなどの施設において商品等の販売を行うこと。

条例では対象とならない例

- 消費者が事業者の店舗で買い物をする事。
- 事業者が消費者と対面することなく商品等の販売をする事。
 - ・ 消費者が商品等を電話で注文すること（ピザの宅配、お寿司の出前など）。
 - ・ 消費者がカタログ通販や新聞広告などを見て注文すること。
 - ・ 消費者がインターネットを利用して注文すること。
 - ・ 消費者が事業者からの電話勧誘を受けて申込みや契約をする事。
- 事業者が野洲市外の場所で商品等の販売を行うこと。
- 野菜の無人販売など、呼び止めて行う販売などではないこと。
- 露店や屋台で商品等の販売などを行うこと。



ときは登録が必要です!!

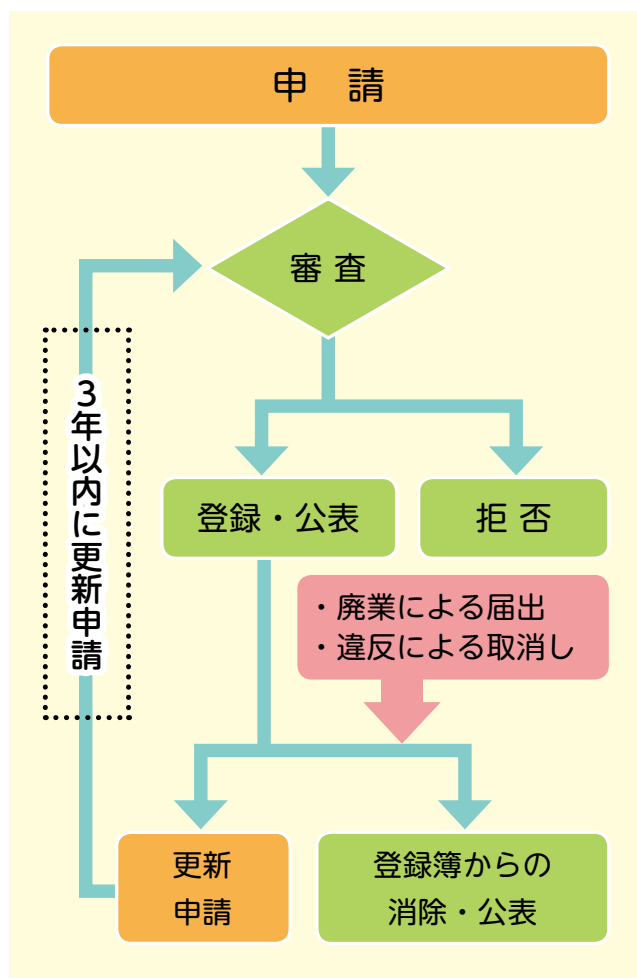
Q3 登録を受けるにはどのような手続が必要なの？

A3 登録を受けようとする事業者は、登録申請書などに必要事項を記載し、市に提出する必要があります。申請書などは市のホームページでダウンロードできるほか、野洲市消費生活センターの窓口でも配布しています。



Q4 登録に有効期限はあるの？

A4 登録の有効期間は、3年間です。ただし、以降は、3年ごとに更新を行います。



Q5 登録を受けるのに制限はあるの？

A5 野洲市内で訪問販売を行おうとする事業者は、登録の申請をすることができます。ただし、次の場合に限り、登録を受けることができません。

- ①登録を取り消され、その取消しの日から2年を経過しない場合
- ②登録がないまま訪問販売を繰り返し、事業者名を公表され、公表の日から2年を経過しない場合
- ③申請者が暴力団員である、または過去5年以内に暴力団員であった場合
- ④法人の役員が、③に当たる場合
- ⑤暴力団員等が事業活動を支配する場合
- ⑥暴力団員等を業務に従事させ、又は業務の補助者として使用するおそれのある場合

Q6 事業者が登録せずに訪問販売をしたらどうなるの？

A6 市が登録の申請をするように指導を行います。これに従わずに繰り返し訪問販売をした場合は、事業者名などの公表を行います。登録がない事業者の訪問販売を発見したときは、野洲市消費生活センターに情報提供をお願いします。

Q7 登録事業者は市が推奨する事業者なの？

A7 市の登録は、特定の事業者を推奨したり、事業者が提供する商品等の内容・品質を保証したり、事業者の経営内容を保証するものではありません。

Q8 登録事業者かどうか知りたいときはどうすればいいの？

A8 登録事業者の情報は、市のホームページや野洲市消費生活センターの窓口で閲覧することができます。
また、電話、ファックス、E-mailでもお問い合わせいただけます。

⇒『野洲市ホームページ「訪問販売登録事業者情報」と検索』

公開している登録情報は、事業者の商号等、所在地、電話番号、代表者名、法人番号、販売している主な商品やサービスです。
なお、市が事業者に対しカード型の登録証等を発行することはありません。

Q9 事業者が訪問販売に来たときどうすればいいの？

A9 もし登録がない事業者が訪問販売に来たときには、きっぱり断ってください。
また、登録事業者であっても、契約を結んでから「こんなはずじゃなかった！」と後悔しないために、あらかじめ契約内容や条件についてはよく確認し、本当に今必要な商品・サービスなのか再度冷静に判断することが大切です。
トラブルに巻き込まれたり、困ったことが起きたら、野洲市消費生活センターにご相談ください。

悪質な訪問販売でだまされないために！

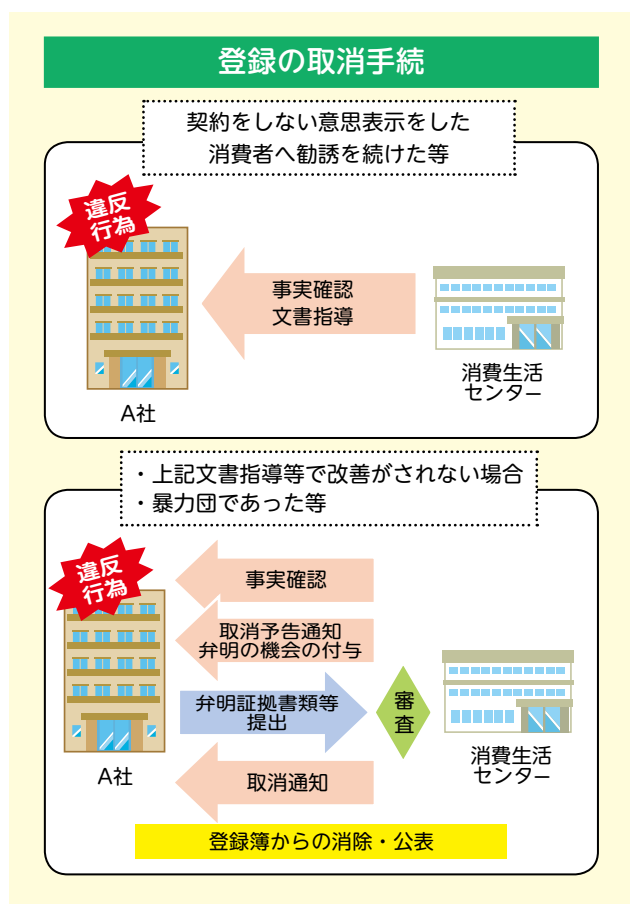
- 突然訪ねてきた業者は信用しない。
- 電話がかかってきても、安易に訪問を承諾しない。
- 一人で対応せず、家族など信頼できる人に同席してもらう。
- 必要がなければきっぱりと断る。
- 契約をせかされても「家族と相談してから返事します。」と言
い、その場で契約しない。



Q10 登録が取り消される場合ってあるの？

A10 事業者が不正の手段を用いて登録を受けた場合など、登録が取り消されることがあります。
登録が取り消されるのは次の場合です。

- ①不正の手段により登録を受けたとき（変更登録を含む。）
- ②個人事業主や法人の役員などが暴力団員等になったとき。
- ③変更登録の申請をせず、または虚偽の申請をしたとき。
- ④市の指導に従わず、契約をしない意思表示をした消費者に対し、繰り返し勧誘を続けたとき。
- ⑤条例第22条に基づく処分通知を受けたとき。



Q11 登録事業者が訪問販売をするときに気をつけることは？

A11 事業者が訪問販売を行うときは、消費者の勧誘を受ける意思を確認しなければなりません。消費者が、あらかじめ訪問販売を断る意思を表示している場合は、事業者は訪問販売をすることができません。
また、消費者があらかじめ訪問販売を断る意思を表示していない場合であっても、事業者は口頭などで勧誘を受ける意思があるかどうかを確認し、断られた場合は継続して勧誘をすることができません。

訪問販売お断りステッカーの意味

野洲市では、高齢者や障がい者など訪問販売を口頭で断ることが難しい方にご活用いただくため、訪問販売お断りステッカーを作成し、希望者へ配布しています。

このステッカーには、「勧誘を受けません。」「契約しません。」と書かれています。このようなステッカー（これと類似の野洲市以外の者が作成したものを含む。）を掲示している市民は、事業者に対して訪問販売を受け付けない旨の意思を示していると推定されます。

よって、事業者は、訪問した家庭の玄関先などでステッカーを見かけたときは、勧誘を受ける意思も契約を締結する意思もないと理解し、勧誘を差し控えてください。



野洲市作成ステッカー



野洲市くらし支えあい条例 前文

市民共通の願いは、健康、安全、幸せです。その実現のためには、市民それぞれが成長しようとする強い思いと行動、それを支える社会の仕組みが必要です。しかし、地震、水害などの自然災害、また、病気、事故、失業、離婚、さらには日常生活での消費に伴うトラブルなど社会経済的要因によって生活が立ち行かなくなる場合があります。問題解決には専門的な支援が必要ですが、いずれの場合にも多様で複雑な要因が絡み合っているため、専門分野だけの対応では断片的な対処に留まり、根本的な解決につながりません。

野洲市では、生活が立ち行かなくなった市民に対して、生活の困りごとを解決するという大きな括りで捉えて支援を進めてきました。問題に個々に対応するのではなく、相互関係を把握し、一体的な解決を目指して、「おせっかい」を合言葉に、市役所に設置した総合相談窓口を核にして、公共サービス、専門家、地域社会の総合力を効果的に発揮させる仕組みを発展させてきました。

このように市民の生活の困りごとを解決し、自立を促し、生活再建に向けた支援を行うことは、市の重要な役割です。その場合、個々人の状況が異なるため、一人を支援することからを基本に、包括的、継続的に支えあう仕組みが機能することが不可欠です。

また、市民の日常生活の基本である消費においては、事業者と消費者との関係が相反するものではありません。近江商人の教えである「売り手よし、買い手よし、世間よし」の三方よしの精神をもとに、商いが自らの利益のみならず、買い手の利益、さらには地域社会の発展や公共の福祉の増進にも貢献する建設的な関係で進められることが、問題発生を予防するとともに、市民の自立と地域社会の健全な発展を促進します。

これまでの取組を、生活困窮予防と市民参加促進機能にも着目して発展させることにより、市民一人ひとりがともに支えあい伸びやかに安心してくらするまちの実現を目指すことを決意し、この条例を制定します。

「しまった」「困った」「どうしよう」そんなときは
野洲市消費生活センターへご相談ください！

野洲市消費生活センター（野洲市市民生活相談課）

- 相談時間/平日午前9時00分～午後5時00分（祝日・年末年始は除く）
- 〒520-2395 滋賀県野洲市小篠原2100番地1
- ホームページ <http://www.city.yasu.lg.jp/soshiki/shiminseikatsusoudan/>
- メールアドレス soudan@city.yasu.lg.jp

TEL.077-587-6063 Fax.077-586-2177

- 消費者ホットライン 電話188（いやや！）でもつながります。