

## 事業者団体との消費者保護協定実施要領

制定 平成 25 年 3 月 26 日 経消第 923 号（局長決裁）

改正 平成 25 年 8 月 23 日 経消第 345 号（局長決裁）

### （趣旨）

第 1 条 この要領は、横浜市消費生活条例（平成 8 年 3 月横浜市条例第 13 号。以下「条例」という。）の趣旨に鑑み、条例第 3 条の 2 第 6 項で定める事業者団体の自主的な活動を促進させ、横浜市（以下「市」という。）と事業者団体が、消費者トラブルの未然防止を目的とする消費者保護協定（以下「協定」という。）を適切に締結するための原則を定めるものとする。

### （事業者団体の条件）

第 2 条 市と協定を締結する事業者団体は、次の各号の条件を満たさなければならない。

- (1) 横浜市内に事業所を有し、又は横浜市内で主に非営利の事業活動をする事業者団体であること。
- (2) 設立後、1 年以上経過している事業者団体であること。
- (3) 安定的に運営されていること。
- (4) 事業者団体又は官庁等のホームページ等で事業内容及び財務状況を公表していること。
- (5) 消費者からの様々な相談、問合せ、苦情等を受ける相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置していること。
- (6) 事業者団体に加盟する事業者（以下「事業者」という。）が事業活動を行う際に遵守すべき基準を定めていること。
- (7) 事業者が消費者に対して不当に自己との取引を強制するような行為をしないよう、事業者に対して指導すること。
- (8) 事業者に対する育成・研修機能を有すること。
- (9) 消費者に対して消費者トラブル回避に関する普及啓発活動を実施していること。

### （欠格事由）

第 3 条 前条の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する事業者団体は、市と協定を締結することができない。

- (1) 横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月横浜市条例第 51 号。以下、本条において「条例」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団、条例第 2 条第 4 号に規定する暴力団員等、条例第 2 条第 5 号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第 7 条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる団体
- (2) 条例第 2 条第 2 号に規定する暴力団、条例第 2 条第 4 号に規定する暴力団員等、条例第 2 条第 5 号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第 7 条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる事業者が加盟している団体
- (3) その役員のうちいずれかの者が禁錮以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、

- 又は刑の執行を受けることがなくなった日から5年を経過していない場合
- (4) その定款又は事業計画書の内容が法令又は法令に基づく行政機関の処分に違反している場合

(誓約書等の提出)

第4条 市と協定の締結を希望する事業者団体は、第2条各号の条件に適合し、かつ前条各号に規定する欠格事由に該当していないことを証明するため、様式に定める誓約書及び定款、事業報告書、決算報告書その他財務諸表等の必要書類を横浜市長宛て提出しなければならない。

(協定の締結)

第5条 市は、前条の規定により市長に提出される書類及び事業者団体の公表資料等をもとに経済局が審査を行い、経済局長が適当と判断した場合は、当該事業者団体と書面により協定を締結するものとする。

(事業者団体の責務)

第6条 市と協定を締結する事業者団体の責務は次の各号のとおりとする。

- (1) 事業者に対して、条例をはじめ、消費者契約法（平成12年法律第61号）、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）等の関係法令（以下「関係法令」という。）を遵守させ、契約を締結するに当たり不適正な勧誘等を行わないよう指導すること。
- (2) 消費者から相談窓口寄せられた相談件数を市に報告するとともに、必要に応じ事業者を確認及び指導を行うこと。
- (3) 事業者を横浜市民に紹介する際は、原則として市内事業者を優先させること。ただし、市民からの要望があった場合はその限りではない。
- (4) 横浜市民に紹介した事業者の事業者名及び事業者ごとの契約件数を市に報告すること。ただし、市と事業者団体で協議の上、報告すべき項目を追加することができるものとし、報告項目を追加した場合には、当該項目を協定書に明記するものとする。
- (5) 定款の改正、事業者の増減等、協定の履行にとって重要な事項に変更が生じた場合には、遅滞なく必要書類を市に提出すること。
- (6) 前各号のほか、市と事業者団体が協議の上、定めること。

(市の責務)

第7条 市は、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 消費者トラブルの防止に関して、市が新たに規制や基準を設けたとき、又は新しい情報を入手したときは、事業者団体に対して遅滞なく情報提供を行うこと。
- (2) 各種広報媒体等を活用し、協定内容等を市民に周知すること。
- (3) 事業実施等に関し、事業者団体に対して助言等を行うこと。
- (4) 前各号のほか、市と事業者団体が協議の上、定めること。

(事情調査)

第8条 市は、事業者が関係法令に反する行為をした疑いがあると判断したときは、事業者団体に当該事業者に対する事情調査を行うよう協力を求めることができる。

2 事業者団体は、前項の事情調査の結果、関係法令に反する行為があったと認められるときは、当該事業者に対して事業の改善を指導するものとする。また、事業者団体は事情調査を行った結果を市に遅滞なく書面により報告しなければならない。

3 事業者団体は、前項の規定により事業改善の指導を事業者にした場合には、当該事業者に事業改善計画書を提出させ、市に遅滞なく指導報告書を提出しなければならない。

4 市は、前項の指導報告書が提出されない場合、又は提出された内容が不十分である場合若しくは該当事業者の業務改善が認められない場合は、該当事業者に対して事情調査を行うことができる。

(協定の解除)

第9条 市は、次の場合において、第5条により締結した協定を解除することができる。

(1) 事業者団体が第4条に定める誓約書に違反したことが判明した場合

(2) 事業者団体が協定に違反し、協定の目的を達することができないと認められる場合

(3) 事業者団体が、関係法令に反する行為をした場合

(4) 事業者団体から協定解除の申出があった場合

2 事業者団体は、次の場合において、第5条により締結した協定を解除することができる。

(1) 市が第7条に定める責務を履行しない場合

(2) 第6条に定める責務を履行できなくなった場合

附則

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成25年8月23日から施行する。

横浜市長

住所

事業者団体名

印

代表者名

## 誓約書

横浜市との消費者保護協定を締結するに当たり、< >が以下の条件に適合し、また、将来にわたって継続してその条件に適合することを誓約します。

- 1 横浜市内に事業所を有し、又は横浜市内で主に非営利の事業活動をする事業者団体であること。
- 2 設立後、1年以上経過している事業者団体であること。
- 3 安定的に運営されていること。
- 4 事業者団体又は官庁等のホームページ等で事業内容及び財務状況を公表していること。
- 5 消費者からの様々な相談、問合せ、苦情等を受ける相談窓口を設置していること。
- 6 事業者団体に加盟する事業者（以下「事業者」という。）が事業活動を行う際に遵守すべき基準を定めていること。
- 7 事業者が消費者に対して不当に自己との取引を強制するような行為をしないよう、事業者に対して指導すること。
- 8 事業者に対する育成・研修機能を有すること。
- 9 消費者に対して消費者トラブル回避に関する普及啓発活動を実施していること。
- 10 事業者団体が次のいずれかに該当していないこと。
  - (1) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第51号。以下「条例」という。）第2条第2号に規定する暴力団、条例第2条第4号に規定する暴力団員等、条例第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる団体
  - (2) 条例第2条第2号に規定する暴力団、条例第2条第4号に規定する暴力団員等、条例第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる事業者が加盟している団体
  - (3) その役員のうちいずれかの者が禁錮以上の刑に処せられ、その刑の執行を終わり、又は刑の執行を受けることがなくなった日から5年を経過していない場合
  - (4) その定款又は事業計画書の内容が法令又は法令に基づく行政機関の処分に違反している場合