

○大阪府消費者保護条例

昭和五十一年十月二十二日  
大阪府条例第八十四号

大阪府消費者保護条例をここに公布する。

大阪府消費者保護条例

目次

前文

第一章 総則(第一条—第七条)

第二章 基本計画 (第八条)

第三章 危害の防止、自主行動基準の策定、不当な取引行為の防止等

第一節 危害の防止(第九条—第十一条)

第二節 自主行動基準の策定(第十二条—第十四条)

第三節 表示又は包装の基準(第十五条・第十六条)

第四節 不当な取引行為の防止(第十七条—第二十一条)

第五節 生活関連物資に関する緊急措置(第二十二条・第二十三条)

第六節 報告の要求等(第二十四条)

第四章 被害の救済

第一節 苦情の処理のあっせん等(第二十五条・第二十六条)

第二節 訴訟の援助(第二十七条・第二十八条)

第五章 公表(第二十九条)

第六章 消費者教育の推進 (第三十条・第三十一条)

第七章 雑則(第三十二条—第三十六条)

附則

経済社会の進展により府民の消費生活は著しく高度化し、多様化した。大量生産、大量消費の経済機構の下で多種多様な商品及び役務が市場に登場し、消費者がその品質、性能、安全性等について十分な認識を持って選択を適正に行うことはむずかしく、そのため消費者の安全と利益を害する問題が多発している。

さらに、規制緩和、情報化及び国際化の進展などの社会経済情勢の変化により、消費者の選択肢が広がり、インターネットを通じた取引が可能となるなど、消費者の利便性が高まった反面、消費者問題が複雑化し、多様化している。

本来、消費者と事業者は対等の立場において経済取引が行われるべきであるにもかかわらず、消費者と事業者との間に情報の質及び量、交渉力、資力等の格差があるため、消費者は事業者に対し、不利な立場におかれることが多い。

このような事態を改善し、安全で良好な消費生活を営むためには、消費者の保護を図り、事業者間の公正で自由な競争を確保し、市場における公正な取引ルールを構築するとともに、消費者の自主的な努力と相まって消費者の権利を確立し、その自立の支援を図ることが必要である。

また、事業活動の拡大や消費生活の変化により環境への負荷が増大し、環境の保全の観点から消費生活のあり方が問われていることから、持続可能な社会の実現に寄与するため、事業者及び消費者は、環境への負荷の低減その他の環境の保全の必要性について十分留意しながら、事業活動を行い、消費生活を営むことが求められている。

わが国屈指の消費地であるとともに、新しい商品や役務が盛んに生み出されるなど、商業やサービス業等の事業活動が活発に行われている大阪にあって、消費者と事業者の良好な信頼関係の確立をねがいつつ、これらの課題の解決を目指して、この条例を制定する。

第一章 総則

(目的)

第一条 この条例は、消費者の権利の確立及びその自立の支援に関し、基本理念を定め、府、事業者及び事業者団体の果たすべき責務並びに消費者及び消費者団体の果たすべき役割を明らかにするとともに府が実施する施策について必要な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって府民の消費生活の安定及び向上に資することを目的とする。

#### (基本理念)

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、府民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保された上で、次に掲げる消費者の権利の確立及びその自立の支援を図ることを基本として行われなければならない。

- 一 商品及び役務並びにこれらの提供を受ける権利(以下「商品及び役務等」という。)によって生命、身体及び財産に危害を受けない権利
- 二 商品及び役務等について、並びに事業者が消費者との間で行う物品及び権利の購入及び交換(以下「物品の購入等」という。)において、自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 三 商品及び役務等について、並びに物品の購入等において、不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利
- 四 消費生活において消費者の個人情報に侵害されない権利
- 五 消費生活において必要な情報が提供される権利
- 六 消費生活において必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するための教育を受ける機会が提供される権利
- 七 消費生活に関する意見を表明し、その意見が消費者施策に反映される権利
- 八 商品及び役務等並びに物品の購入等によって不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利

#### (府の責務)

第三条 府は、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

- 2 府は、消費者施策を推進する上で市町村が果たす役割の重要性に鑑み、市町村が消費者施策を実施しようとする場合には、技術的な助言その他の必要な支援の措置を講ずるものとする。
- 3 府は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映するとともに市町村との連絡調整を緊密に行うよう努めるものとする。
- 4 府は、事業者及び事業者団体による消費者の信頼を確保するための自主的な取組の推進のため必要な支援の措置を講ずるものとする。
- 5 府は、消費者団体が行う消費者の消費生活の安定及び向上に資する健全かつ自主的な活動に必要な支援の措置を講ずるものとする。

#### (事業者の責務)

第四条 事業者は、第二条の基本理念に鑑み、消費者が消費生活において使用し、又は利用する商品及び役務等を供給し、並びに物品の購入等を行うに当たり、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者に対する危害を防止すること。
  - 二 商品及び役務等の品質等並びに物品の購入等に関する広告その他の表示、消費者に対する勧誘等を適正に行うことにより、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。
  - 三 公正な取引を確保するとともに、その取引の目的及び内容に応じて、消費者の年齢、知識、経験、判断能力及び財産の状況等に配慮すること。
  - 四 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
  - 五 消費者との間に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すること。
  - 六 府又は市町村が実施する消費者施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品及び役務等並びに物品の購入等について、次に掲げる事項を行うこと

により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

- 一 環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮すること。
- 二 消費者の意見を反映すること。
- 三 商品及び役務等の品質その他の内容を向上させること。
- 四 適正な価格を維持すること。
- 五 事業活動に関し自ら遵守すべき基準を作成すること。
- 六 前各号に掲げるもののほか、消費者の信頼の確保に資すること。

#### (事業者団体の責務)

第五条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

2 事業者団体は、府又は市町村が実施する消費者施策に協力しなければならない。

#### (消費者の役割)

第六条 消費者は、消費者の権利を自覚し、その確立を目指して、自ら進んで消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集するとともに、消費者相互の連携及び組織化を図る等自主的かつ合理的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他の環境の保全及び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。

#### (消費者団体の役割)

第七条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、安全かつ公正な取引を確保するための市場の監視、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

## 第二章 基本計画

#### (基本計画の策定)

第八条 知事は、消費者施策を計画的に推進するための基本的な計画（以下この条において「基本計画」という。）を策定するものとする。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 消費者施策の基本的な方針
- 二 前号に掲げるもののほか、消費者施策を推進するために必要な事項

3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ大阪府消費者保護審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴くとともに、府民の意見を反映させるための適切な措置を講ずるものとする。

4 知事は、基本計画を策定したときは、これを公表するものとする。

5 前二項の規定は、基本計画の変更について準用する。

## 第三章 危害の防止、自主行動基準の策定、不当な取引行為の防止等

### 第一節 危害の防止

#### (勧告等)

第九条 知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産について危害を発生さ

せ、又は発生させるおそれがあると認めるときは、法令に基づく措置が執られる場合を除き、当該商品及び役務等の供給を行う事業者に対し、当該商品及び役務等の供給の停止又は回収その他の当該商品及び役務等による消費者の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するための必要な措置を執るべきことを勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、必要に応じ、その旨を消費者に周知させるものとする。

#### (調査等)

第十条 知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産について危害を発生させ、又は発生させるおそれがあるかどうか明らかでない場合において、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等について必要な調査を行うとともに審議会の意見を聴かなければならない。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等を供給する事業者に対し、当該商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命、身体又は財産について危害を発生させず、かつ、発生させるおそれがないものであることの立証を求めることができる。

#### (緊急危害防止措置)

第十一条 知事は、商品及び役務等がその欠陥により消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、当該危害を防止するために緊急の必要があると認めるときは、法令に基づく措置が執られる場合を除き、直ちに、当該商品及び役務等の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を府民に提供しなければならない。

## 第二節 自主行動基準の策定

#### (自主行動基準)

第十二条 事業者又は事業者団体は、消費者との信頼関係を構築し、その利益の擁護及び増進を図るため、商品及び役務等の品質等並びに物品の購入等に関する広告その他の表示の方法その他の規則で定める事項に関し、事業者自ら又は事業者団体自ら若しくは事業者が遵守すべき基準を策定するよう努めなければならない。

2 事業者又は事業者団体は、前項の基準を策定しようとするときは、規則で定めるところにより、知事に届け出なければならない。当該基準を変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 知事は、前項の規定による届出があった場合において、その届出に係る基準の内容が第一項に規定する目的に適合しないと認めるときは、その届出をした者に対し、その内容を同項に規定する目的に適合するように改めるべきことを勧告するものとする。

4 知事は、第二項の規定による届出があった場合において、その届出に係る基準（前項の規定による勧告に基づき正された基準を含む。）の内容が第一項に規定する目的に適合すると認めるときは、規則で定める事項を公示しなければならない。ただし、その届出をした者（事業者団体にあつては、その構成員である事業者を含む。）に係る第十七条に規定する不当な取引行為に関する苦情の処理の申出が相当数あり、かつ、当該申出について、消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認める場合は、この限りでない。

#### (自主行動基準の策定の推進)

第十三条 知事は、事業者及び事業者団体による前条第一項の基準の策定が推進されるよう支援するものとする。

#### (勧告)

第十四条 知事は、事業者又は事業者団体が、第十二条第四項の規定による公示に係る基準（同項ただし書の規定により公示しないこととした基準を含む。）を遵守していないと認めるときは、同条第二項の規定による届出をした者に対して当該基準を遵守し、又は遵守させるよう勧告することができる。

### 第三節 表示又は包装の基準

#### (表示又は包装の基準)

第十五条 知事は、商品及び役務等並びに物品の購入等について、消費者が適切かつ容易に選択し、又は商品及び役務等を安全に使用し、若しくは利用することができるようにするため、必要があると認めるときは、当該商品及び役務等並びに物品の購入等について、事業者が遵守すべき表示又は包装の基準を定めることができる。

2 第十二条第四項の規定は、前項の基準の設定、変更又は廃止について準用する。

#### (勧告)

第十六条 知事は、事業者が前条第一項の基準を遵守していないと認めるときは、その者に対して当該基準を遵守すべきことを勧告することができる。

### 第四節 不当な取引行為の防止

#### (不当な取引行為の禁止)

第十七条 事業者は、消費者との間で行う商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関し、次のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

- 一 消費者に対し、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 二 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- 三 消費者に対し、契約(契約の成立について、当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を不当に強要し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為
- 四 商品及び役務等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品及び役務等の購入等を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下「与信契約等」という。)について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で、与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

#### (調査)

第十八条 知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、その行為の方法、内容その他の事項について調査を行うことができる。

#### (合理的な根拠を示す資料の提出)

第十九条 知事は、次条の規定による指導若しくは勧告又は第二十一条第一項若しくは第二項の規定による情報の提供に当たって、第十七条第一号の不実を告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は、同号の不実を告げる行為をしたものとみなす。

#### (指導及び勧告)

第二十条 知事は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、その者に対し、当該不当な取引行為を是正するための必要な措置を執るべきことを指導し、又は勧告することができる。

### (情報の提供)

- 第二十一条 知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、その行為の方法、内容その他の必要な情報を府民に提供するものとする。
- 2 知事は、次に掲げる場合にあつては、速やかに、その行為の方法及び内容、事業者の氏名又は名称及び住所その他の必要な情報を府民に提供するものとする。
- 一 不当な取引行為に関する苦情の処理の申出が相当数あり、かつ、当該申出について、消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると推測することができる場合
  - 二 前号に掲げる場合のほか、不当な取引行為により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認める場合
- 3 知事は、前項の規定による情報の提供をしようとするときは、当該情報の提供に係る者に、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、釈明及び証拠の提出の機会を与えるため、意見の聴取の手続を行わなければならない。

## 第五節 生活関連物資に関する緊急措置

### (指定)

- 第二十二条 知事は、府民の消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあると認めるときは、当該生活関連物資を特に価格の安定及び流通の円滑化を図るべき物資として指定することができる。
- 2 知事は、前項の規定による指定をし、又はこれを解除したときは、その旨を公示しなければならない。

### (勧告)

- 第二十三条 知事は、事業者が前条第一項の規定により指定された物資の買占め又は売惜しみにより価格の安定又は円滑な流通を妨げていると認めるときは、その者に対し、売渡しをすべき期限等を定めて当該物資の売渡しの措置を執るべきことを勧告することができる。

## 第六節 報告の要求等

- 第二十四条 知事は、第九条第一項、第十四条、第十六条及び前条の規定による勧告、第十八条に規定する調査又は第二十条の規定による指導若しくは勧告を行うため必要があると認めるときは、当該事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し、その業務に関し報告を求め、又はその職員に、これらの者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。
- 2 前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。

## 第四章 被害の救済

### 第一節 苦情の処理のあっせん等

#### (苦情の処理のあっせん等)

- 第二十五条 知事は、消費者から商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関する苦情の処理の申出があつたときは、苦情の処理のあっせん等により適切かつ迅速に処理されるよう努めなければならない。

#### (審議会のあっせん等)

- 第二十六条 知事は、消費者と事業者との間の商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関する苦情

- のうち解決が困難であると認めるものについて、審議会によるあっせん又は調停に付することができる。
- 2 審議会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者の出席を求め、その意見を聴くことができる。
  - 3 知事は、あっせん又は調停の手続が終了した場合において、あっせん又は調停に付した苦情に係る被害の原因と同一又は同種の原因による被害の防止を図るため必要があると認めるときは、それらの結果の概要（事業者又は個人の氏名又は名称、住所、事業所の所在地等を除く。）を公表するものとする。

## 第二節 訴訟の援助

### (訴訟資金等の援助)

- 第二十七条 府は、消費者が商品及び役務等並びに物品の購入等によって受けた被害に関して事業者を相手方として訴訟を提起する場合において、当該訴訟が次の各号のいずれにも該当するときは、規則で定めるところにより、当該消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けその他の援助をするものとする。
- 一 当該訴訟に係る紛争が審議会によるあっせん又は調停によっては解決できないものであること。
  - 二 当該訴訟に係る被害の原因と同一又は同種の原因による被害が多数生じ、又は生ずるおそれがあること。
  - 三 資金の貸付けをする場合にあつては、当該訴訟に要する費用の額が当該訴訟に係る被害金額を超え、又は超えるおそれがあること。
  - 四 審議会により当該援助をすることが適当であると認められたものであること。

### (貸付金の返還等)

- 第二十八条 前条の資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより当該貸付けに係る資金の全額を返還しなければならない。
- 2 知事は、特別の理由があると認めるときは、前条の資金の貸付けを受けた者の当該貸付けに係る資金の返還債務の全部又は一部を免除することができる。

## 第五章 公表

- 第二十九条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当する場合において、その行為について正当な理由がないと認めるときは、その者の氏名又は名称、住所及びその行為の内容を公表することができる。
- 一 第九条第一項、第十四条、第十六条、第二十条及び第二十三条の規定による勧告に従わなかったとき。
  - 二 第十条第二項の規定による立証の要求に応じず、又は虚偽の証拠を提出したとき。
  - 三 第二十四条第一項の規定による報告の要求に応じず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
  - 四 第二十六条第二項の規定による調停に係る出席の要求に応じなかったとき。
- 2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る者に、あらかじめ、その旨を通知し、その者又はその代理人の出席を求め、釈明及び証拠の提出の機会を与えるため、意見の聴取の手続を行わなければならない。

## 第六章 消費者教育の推進

(消費者教育)

第三十条 府は、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その自立を支援するため、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じた消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

(情報の提供等)

第三十一条 府は、前条の目的を達成するため、必要に応じて商品及び役務等の品質、安全性その他の内容に関する試験及び検査並びに需給の状況等に関する調査の結果の発表等消費生活に関する知識の普及及び情報の提供に努めるものとする。

## 第七章 雑則

(試験、検査等の施設の整備)

第三十二条 府は、消費者施策の実効を確保するため、商品及び役務等に関する試験、検査等を行う施設の整備に努めるものとする。

(消費者の申出)

第三十三条 消費者は、この条例に基づく措置が執られていないと認めるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を執るべきことを求めることができる。

- 2 知事は、前項の規定による申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置を執らなければならない。
- 3 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、第一項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を府民に提供するものとする。

(国に対する意見表明等)

第三十四条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置を執るべきことを求めなければならない。

(国等との相互協力)

第三十五条 知事は、消費者施策を実施するに当たって必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体及び独立行政法人国民生活センターに対し、協力を求めなければならない。

- 2 知事は、国、他の地方公共団体及び独立行政法人国民生活センターからその実施する消費者施策等について協力を求められたときは、適当な措置を執るよう努めなければならない。

(規則への委任)

第三十六条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

## 附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、昭和五十二年二月一日から施行する。

(附属機関に関する条例の一部改正)

- 2 附属機関に関する条例(昭和二十七年大阪府条例第三十九号)の一部を次のように改正する。

[次のよう] 略

## 附 則(昭和六〇年条例第一三号)抄

(施行期日)

- 1 この条例は、昭和六十年四月一日から施行する。



附 則(平成二年条例第八号)

この条例は、平成二年七月一日から施行する。

附 則(平成七年条例第三号)

(施行期日)

1 この条例は、平成七年十月一日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行前に大阪府消費者保護条例第二十五条第二項又は大阪府福祉のまちづくり条例第二十二條第二項の規定により行われた聴聞又は聴聞のための手続は、改正後の大阪府消費者保護条例第二十五条第二項又は大阪府福祉のまちづくり条例第二十二條第二項の規定により行われたものとみなす。

附 則(平成一七年条例第二九号)

(施行期日)

1 この条例は、平成十七年七月一日から施行する。

(大阪府附属機関条例の一部改正)

2 大阪府附属機関条例(昭和二十七年大阪府条例第三十九号)の一部を次のように改正する。

〔次のよう〕略

附 則(平成二三年条例第一六号)抄

(施行期日)

1 この条例は、平成二十三年四月一日から施行する。

附 則 (平成二六年条例第十八号)

(施行期日)

1 この条例は、平成二十六年四月一日から施行する。ただし、第二条の規定は、同年七月一日から施行する。

(大阪府附属機関条例の一部改正)

2 大阪府附属機関条例 (昭和二十七年大阪府条例第三十九号) の一部を次のように改正する。

次の表の改正前の欄に掲げる規定を同表の改正後の欄に掲げる規定に傍線で示すように改正する。

〔次のよう〕略