

○ 京都府消費生活安全条例

京都府消費生活安全条例をここに公布する。

平成19年3月16日

京都府知事 山田啓二

京都府条例第9号

京都府消費生活安全条例

消費生活の安定及び向上に関する条例（昭和54年京都府条例第32号）の全部を改正する。

目次

前文

第1章 総則（第1条 - 第7条）

第2章 連携及び協働の推進（第8条・第9条）

第3章 安全の確保、取引方法の適正化等

第1節 安全の確保（第10条 - 第12条）

第2節 取引方法の適正化（第13条 - 第19条）

第3節 生活関連物資の調査等（第20条 - 第23条）

第4章 苦情の処理及び訴訟援助（第24条 - 第29条）

第5章 啓発活動の推進等（第30条・第31条）

第6章 京都府消費生活審議会（第32条・第33条）

第7章 雑則（第34条 - 第39条）

附則

私たちは、安心・安全な消費生活の実現を願い、消費者と事業者が共に築き上げた信頼関係の下で、心豊かな消費生活を営んできた。

しかしながら、近年、経済社会の変化に伴い、多種多様な商品及びサービスが現れ、生活に利便性がもたらされる一方、府民の安全を害する商品、不当な取引行為、架空請求等の犯罪行為などにより、消費者と事業者の信頼関係が損なわれ、府民の安心・安全を脅かす様々な問題が生じるようになった。さらに、高度情報通信社会及び消費生活における国際化の進展や規制緩和などにより、消費者問題は、複雑化し、かつ、多様化している。そのような状況の中で、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差によって、消費者は事業者に比べ取引上不利な立場に置かれることが多くなっている。

安心・安全な消費生活の実現に当たっては、これらの格差が是正され、誠実な事業者と自主的かつ合理的に行動する消費者との健全な関係がはぐくまれ、公正な市場が形成されることが重要である。そのためには、消費者の権利の確立を図り、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう支援するとともに、事業者と消費者との交流や情報の共有を推進し、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体の連携及び協働の下で、消費生活の安定及び向上に関する取組が促進されなければならない。

このような認識の下に、府民の消費生活の安定及び向上を図るための基本理念を定め、府、事業者、消費者等の果たすべき責務及び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、事業者と消費者の健全な関係の構築を図り、もって府民の安心・安全な消費生活を実現するため、この条例を制定する。

第1章 総則

（基本理念）

第1条 府民の消費生活の安定及び向上に関する取組は、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体が相互に連携し、及び協働することを基本として行われなければならない。

2 府民の消費生活の安定及び向上を図るための総合的な施策（以下「消費生活施策」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る中で、次に掲げる消費者の権利の確立を図るとともに、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行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保される権利
- (2) 商品及び役務（以下「商品等」という。）について適正な広告、表示等を行わせる権利
- (3) 商品等について不当な取引行為を行わせない権利
- (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権利
- (5) 消費生活に関する必要な情報の速やかな提供を求める権利
- (6) 消費生活に関する必要な知識を修得し、主体的に行動するための教育を受ける権利
- (7) 消費者の意見を消費生活施策に反映させることを求める権利
- (8) 消費者の個人情報、適正に取り扱われる権利

3 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されなければならない。

4 消費生活施策の推進は、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されることに配慮して行われなければならない。

5 消費生活施策の推進は、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われなければならない。

6 消費生活施策の推進は、環境の保全並びに資源及びエネルギーの有効な利用（以下「環境の保全等」という。）に配慮して行われなければならない。

（府の責務）

第2条 府は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、消費生活施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

2 府は、国、市町村その他の地方公共団体等と連携し、消費生活施策を推進するものとする。

（事業者の責務）

第3条 事業者は、基本理念にかんがみ、商品等の供給について、法令を遵守するとともに、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- (2) 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。
- (3) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理すること。
- (5) 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
- (6) 府が実施する消費生活施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品等に関し環境の保全等に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し、消費者の意見の反映、自らが遵守すべき基準の作成等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。

（事業者団体の役割）

第4条 事業者団体は、基本理念にかんがみ、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とともに、府が実施する消費生活施策に協力するものとする。

（消費者の役割）

第5条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、必要な情報を収集し、意見を表明する等自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、環境の保全等に配慮して、商品等の選択、使用、廃棄等を行うよう努めるものとする。

（消費者団体の役割）

第6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、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。

（行動計画の策定）

第7条 知事は、消費生活施策を計画的に推進するための行動計画（以下「行動計画」という。）を定めるものとする。

2 行動計画は、消費生活施策の目標及び内容について定めるものとする。

3 知事は、行動計画を定めるに当たっては、消費者及び消費者団体（以下「消費者等」という。）並びに事業者及び事業者団体（以下「事業者等」という。）の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。

4 知事は、行動計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前2項の規定は、行動計画の変更について準用する。

6 知事は、毎年、行動計画に基づく消費生活施策の実施状況を公表するものとする。

第2章 連携及び協働の推進

（相互理解の促進）

第8条 府は、事業者等及び消費者等の相互の理解が促進されることにより、事業者に対する消費者の信頼が確保されるよう、交流の機会の確保、情報の提供その他の必要な施策を実施するものとする。

（連携及び協働による推進体制の整備等）

第9条 府は、消費生活の安定及び向上に関する取組が、府、事業者等及び消費者等の連携及び協働の下で展開されるよう、推進体制を整備するものとする。

2 府は、事業者等及び消費者等が消費生活の安定及び向上に関する取組に積極的に参画し、その取組が効果的に実施されるよう、人材の育成、情報の提供その他の必要な施策を実施するものとする。

第3章 安全の確保、取引方法の適正化等

第1節 安全の確保

（安全性に関する調査）

第10条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により消費者の安全を害する疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を実施し、なお同項の疑いを解消することができない場合において必要があると認めるときは、当該商品等を供給する事業者に対し、期間を定めて、当該商品等の安全性についての資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が正当な理由なく当該資料を提出せず、又は虚偽の資料を提出したときは、次条及び第12条の規定の適用については、当該商品等が消費者の安全を害し、又は害するおそれのある商品等であるとみなす。

（安全確保措置の勧告）

第11条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により消費者の安全を害し、又は害するおそれがあると認定したときは、法令又は他の条例（以下「法令等」という。）に定める措置をとる場合を除き、当該事業者に対し、その製造若しくは販売又は提供を中止すること、製造又は提供の方法

を改善することその他必要な措置をとるべきことを勧告することができる。

(緊急安全確保措置)

第12条 知事は、事業者の供給する商品等がその欠陥により著しく消費者の安全を害し、又は害するおそれがある場合であって、消費者の安全を確保するため緊急の必要があると認めるときは、法令等に定める措置をとる場合を除き、直ちに、当該商品等の名称、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を府民に提供するものとする。

2 知事は、前項の規定による情報の提供を行おうとするときは、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、釈明及び証拠の提出の機会を与えるものとする。

第2節 取引方法の適正化

(表示の適正化)

第13条 知事は、消費者が商品等の選択等を誤ることがないようにするため必要があると認めるときは、法令等に定めがある場合を除き、商品等の品質、価格等について、表示すべき事項その他表示に関し事業者が守るべき基準を定めることができる。

2 事業者は、商品等を供給するに当たり、前項の規定により定められた基準を守らなければならない。

3 知事は、前項の規定に違反している事業者があるときは、当該事業者に対し、当該違反事項を是正するよう指導し、及び勧告することができる。

(包装の適正化)

第14条 知事は、商品の包装を適正に行わせるため必要があると認めるときは、法令等に定めがある場合を除き、供給する商品の包装について、事業者が守るべき基準を定めることができる。

2 事業者は、商品を包装するに当たり、前項の規定により定められた基準を守らなければならない。

3 前条第3項の規定は、前項の規定に違反している事業者がある場合に準用する。

(不当な取引行為の禁止)

第15条 事業者は、商品等の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に商品等に関する重要な情報を故意に提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的不安に陥れ、消費者の拒絶の意思に反し、又は判断力の不足に乗じる等の不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者又はその関係人を欺き、威迫する等の不当な手段を用いて、契約(契約の成立又はその内容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強要し、又は債務の履行をさせる行為

(4) 消費者との契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否し、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為

(5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し若しくは申込みの撤回(以下「解除等」という。)を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

(6) 商品等を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品等の購入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

(不当な取引行為に関する調査)

第16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ものとする。

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第17条 知事は、不実のことを告げることによって第15条第1号に規定する行為を行ったか否かを判断するために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、次条並びに第19条第2項及び第3項の規定の適用については、第15条第1号に規定する行為を行ったものとみなす。

(不当な取引行為の改善のための措置)

第18条 知事は、不当な取引行為を行った事業者に対し、当該行為を改善するよう指導し、及び勧告することができる。

(不当な取引行為に関する情報提供)

第19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、内容その他必要な情報を府民に提供するものとする。

2 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、被害の拡大を防止するため必要があると認めるときは、その行為の方法及び内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を府民に提供するものとする。

3 知事は、不当な取引行為による被害の拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該取引行為に係る与信契約等を締結した事業者に対し、当該取引行為を行った事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な情報を通知することができる。

4 知事は、第2項の規定による情報の提供を行おうとするときは、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、釈明及び証拠の提出の機会を与えるものとする。

第3節 生活関連物資の調査等

(生活関連物資に関する調査)

第20条 知事は、消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、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。)について、その需給状況、価格動向等に関する調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査の結果、生活関連物資の円滑な流通又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、生活関連物資を供給する事業者に対し、必要な措置をとるよう要請することができる。

(生活関連物資に関する緊急調査)

第21条 知事は、消費生活に重大な影響を与えると認める生活関連物資について、著しく不足し、若しくは不足するおそれがあり、又はその価格が著しく上昇し、若しく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円滑な流通又は適正な価格での供給を確保するため必要があると認めるときは、法令等に定めがある場合を除き、需給状況、価格上昇の原因その他必要な事項について速やかに調査するものとする。

(生活関連物資に関する是正勧告)

第22条 知事は、前条の調査の結果、当該生活関連物資を供給する事業者が、その円滑な流通を妨げ、又は不適正な価格で供給を行っているとして認定したときは、当該事業者に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう勧告することができる。

(生活関連物資に関する調査結果の情報提供)

第23条 知事は、生活関連物資の円滑な流通又は価格の安定若しくは適正化を図るため必要があると認めるときは、第20条第1項及び第21条の規定による調査の結果を明らかにするものとする。

第4章 苦情の処理及び訴訟援助

(苦情の処理)

第24条 知事は、商品等の供給に関し、消費者から苦情の申出があったときは、当該苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。

2 知事は、前項の規定による苦情の処理を行うに当たり、事業者その他関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることその他必要な調査を行うことができる。

(苦情に係るあっせん及び調停)

第25条 知事は、消費者から申出のあった苦情のうち解決が困難であると認めるものについて、京都府消費生活審議会(以下この条において「審議会」という。)の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、消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがある苦情について、第1項の規定により審議会に付託したときはその苦情の概要を、当該苦情に係る審議会の審議が終了したときはその経過及び結果を明らかにすることができる。

(苦情の処理に係る市町村への支援)

第26条 府は、市町村における消費者からの苦情の処理が適切かつ迅速に行われるよう、研修の実施、情報の提供、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(消費者訴訟の援助)

第27条 知事は、消費者が事業者を相手に訴訟を提起するときは、当該訴訟を提起する者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用の貸付けその他の必要な援助を行うことができる。

(貸付金の返還等)

第28条 前条の規定により費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、貸付金の全額を府に返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、貸付金の全部又は一部の返還を免除し、又は猶予することができる。

(適格消費者団体に対する支援)

第29条 府は、消費者契約法(平成12年法律第61号)第2条第4項に規定する適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で規則で定めるものの提供その他必要な支援を行うことができる。

第5章 啓発活動の推進等

(啓発活動の推進等)

第30条 府は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるよう、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、商品等に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及その他の消費者に対する啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

(環境等への配慮)

第31条 府は、環境の保全等に配慮して事業活動が行われ、又は消費生活が営まれるよう、環境の保

全等に関する知識の普及、情報の提供その他の必要な施策を実施するものとする。

第6章 京都府消費生活審議会

(京都府消費生活審議会への諮問)

第32条 知事は、次に掲げるときは、あらかじめ京都府消費生活審議会（以下この条において「審議会」という。）の意見を聴かなければならない。ただし、第2号及び第7号に掲げる場合で緊急を要するときは、この限りでない。

- (1) 第7条第1項の規定による行動計画を策定し、又は変更しようとするとき。
 - (2) 第11条及び第22条の規定による認定をしようとするとき。
 - (3) 第11条の規定による勧告をしようとするとき（第10条第2項後段の規定によりみなして適用するときに限る。）。
 - (4) 第12条第1項の規定による情報の提供を行おうとするとき（第10条第2項後段の規定によりみなして適用するときに限る。）。
 - (5) 第13条第1項及び第14条第1項の規定による基準を定め、変更し、又は廃止しようとするとき。
 - (6) 第15条の規定による規則を定め、改正し、又は廃止しようとするとき。
 - (7) 第19条第2項の規定による情報の提供を行おうとするとき。
- 2 知事は、前項ただし書の規定により審議会の意見を聴かないで認定又は情報の提供をしたときは、その内容を審議会に報告しなければならない。

(京都府消費生活審議会の設置)

第33条 前条第1項の規定による知事の諮問のほか、消費生活施策の策定及び実施に関する重要事項の調査審議並びに消費者の苦情のあっせん及び調停を行わせるため、京都府消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

- 2 審議会は、前項の規定によるもののほか、消費生活施策について、知事に建議することができる。
- 3 審議会は、委員25人以内で組織する。
- 4 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。
 - (1) 学識経験を有する者
 - (2) 消費者を代表する者
 - (3) 事業者を代表する者
- 5 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 6 審議会に専門の事項を調査させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。
- 7 専門委員は、学識経験を有する者その他適当と思われる者のうちから、知事が任命する。
- 8 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第7章 雑則

(知事に対する申出)

第34条 消費者は、この条例に基づく措置がとられていないときは、知事に対し、その旨を申し出て、適切な措置をとるよう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切な措置をとらなければならない。
- 3 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第1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明らかにするものとする。

(報告の徴収及び立入調査)

第35条 知事は、第10条第1項、第11条、第13条第3項(第14条第3項において準用する場合を含む。)、第16条、第18条、第21条及び第22条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し報告を求め、又はその職員に事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備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行う職員は、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。
- 3 第1項の規定による立入調査の権限は、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。

(公表)

第36条 知事は、事業者が、正当な理由なく、第11条、第13条第3項(第14条第3項において準用する場合を含む。)、第18条若しくは第22条の規定による勧告に従わないとき、第25条第2項の規定による出席を忌避したとき又は前条第1項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避したときは、その旨を公表することができる。

- 2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ、その旨を通知し、釈明及び証拠の提出の機会を与えるものとする。

(国に対する意見表明等)

第37条 知事は、府民の消費生活の安定及び向上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、又は必要な措置をとるべきことを求めるものとする。

(国、他の地方公共団体等との相互協力)

第38条 知事は、消費生活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るものとする。

- 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生活に関する施策等について協力を求められたときは、適切な措置をとるよう努めるものとする。

(規則への委任)

第39条 この条例に規定するもののほか、この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成19年7月1日から施行する。

(経過措置等)

- 2 この条例による改正後の京都府消費生活安全条例(以下「新条例」という。)第10条第2項後段の規定は、この条例の施行の日(以下「施行日」という。)後に同項前段の規定により行った提出の要求について適用する。
- 3 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の京都府消費生活の安定及び向上に関する条例(以下「旧条例」という。)第9条第1項又は第10条第1項の規定により定められている基準は、新条例第13条第1項又は第14条第1項の規定により定められた基準とみなす。
- 4 新条例第17条の規定は、施行日前にした行為については、適用しない。
- 5 新条例第25条第3項及び第36条第1項(第25条第2項の規定による出席を忌避したときの公表に係る部分に限る。)の規定は、施行日後に新条例第25条第1項の規定により審議会に付されたあつせん又は調停について適用する。
- 6 附則第3項に規定するもののほか、施行日前に旧条例の規定に基づきなされた処分、手続その他の行為は、新条例の相当規定に基づきなされた処分、手続その他の行為とみなす。
- 7 旧条例第26条第1項の規定により置かれた京都府消費生活審議会は、新条例第33条第1項の規定により置く審議会となり、同一性をもって存続する。
- 8 この条例の施行の際現に旧条例第26条第1項の規定により置かれた京都府消費生活審議会の委員に任命されている者は、新条例第33条第4項の規定により審議会の委員に任命されたものとみなす。