府・事業者・消費者等の責務・役割

府民の消費生活の安定及び向上を図るためには、府・事業者・事業者団体・消費者・消費者団体が相互に連携し、それぞれの責務や役割を果たすことが求められています。

府の責務

1　条例の基本理念にのっとり、消費生活施策を策定、実施すること。
2　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こと。

事業者の責務

公正な事業活動を行うことが求められます。

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。
7　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、その事業活動に関し、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ること。

事業者団体の役割

事業者に対する指導・支援だけでなく、消費者の信頼を確保するための自主的な活動が求められます。

1　苦情処理体制の整備に努めること。
2　事業者の自主行動基準の作成の支援に努めること。
3　府が実施する消費生活施策に協力すること。

消費者の役割

自らの権利を自覚し、自主的・合理的に行動することが求められます。

1　消費生活に関する必要な知識の修得、必要な情報の収集等に努めること。
2　消費生活に関し、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こと。

消費者団体の役割

消費者の利益を確保するための健全で自主的な活動が求められます。

1　消費生活に関する情報の収集及び提供、意見の表明に努めること。
2　消費者に対する啓発及び教育に努めること。
3　消費者の被害の防止及び救済のための活動に努めること。