

京都府消費生活安全条例 解説

令和3年6月

京都府消費生活安全センター

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 消費生活センター(第32条)

第7章 京都府消費生活審議会(第33条・第34条)

第8章 雑則(第35条—第40条)

前 文

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。

(趣 旨)

前文は条例のめざすところを分かりやすく伝えるため、平成19(2007)年の条例全部改正時に追加されたものである。

本条例の目的は、府民の安心・安全な消費生活を実現するところにあるが、前文はその目的を掲げる必要が生じた社会経済の背景、消費者の権利の確立の必要性、目的を実現するための本府及び事業者をはじめとする消費者を取りまく関係者の取組や連携・協働の必要性を端的に示したものである。

(解 説)

本条例が全部改正された平成19(2007)年に先立つ平成16(2004)年には、消費者保護基本法が消費者基本法として改正された。同法の改正当時、国において規制緩和が進められ、市場メカニズムの活用を図る種々の法改正がなされていたところであるが、これは消費者が市場において主体的に行動し、自由で多様な選択を行うことを可能とするものではあるものの、消費者側も「自立した主体」として市場に参画し、積極的に自らの利益を確保するような行動が求められるところとなった。

また、製造物責任や食品安全性の問題も発生した時期でもあり、消費者がこのような「自立した主体」として市場において行動するためには、前提として公正な市場が確保され、消費者には市場に参画する主体としての権利が確立されることが必要であることが明らかになり、消費者基本法では新たに第1条に「消費者と事業者との間の情報の質及び交渉力等の格差に鑑み」「消費者の権利の尊重」という文言が追加された。「消費者と事業者との間の情報の質及び交渉力等の格差」の存在が明言されることとなったが、そのような「格差」の存在を前提として、消費者の権利を確立するために行政を始めとする消費者を取り巻く関係者がそれぞれどのような役割・責務を負うかが明確となったといえる。

このような本条例改正時の時代背景は、現在ではインターネット等高度情報化社会の進展により更に加速化しつつある。一昔前には想像もできなかった多種多様な商品・サービスが出現し、「消費者と事業者との間の情報の質及び交渉力等の格差」はますます広がる一方であり、「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」を通じて「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」こと、「公正な市場が形成されること」がますます重要となってきた。

(関係法令等)

○消費者基本法

第1条 (目的)

この法律は、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かんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もつて国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

○「21世紀型の消費者政策の在り方について」

(平成15年5月国民生活審議会消費者政策部会 関係部分抜粋)

第2章 21世紀型消費者政策の在り方

第1節 消費者政策の理念

1. 消費者政策の転換

消費者は、事業者に比べ情報力や交渉力において不利な立場にあることから、その格差を縮小するために、各般の消費者政策が講じられてきたが、その際の消費者の位置付けや政策手法は時代とともに変化してきている。21世紀にふさわしい消費者政策は、この変化を踏まえ、以下を基本として推進すべきである。

(1) 消費者の位置付けの転換—保護から自立へ

これまでの消費者政策は、事業者を業法等に基づき規制するという手法を中心に展開されてきた。そこでは、一般的には消費者が「保護される者」として受動的に捉えられてきた。

一方、近年、規制緩和が進展し、市場メカニズムの活用が進められている。市場メカニズムの活用は、消費者が市場において主体的に行動し、自由で多様な選択を行うことを可能とするものである。市場メカニズムを十分活用するためには、事業者間において自由で活発な競争が行われ、市場の公正性及び透明性が確保されるとともに、消費者は、「自立した主体」として市場に参画し、積極的に自らの利益を確保するよう行動する必要がある。同時に、行政は消費者の自立のための環境整備を行うことが必要である。

2. 消費者の権利と消費者政策

消費者が「自立した主体」として能動的に行動していくためには、

- ・安全が確保されること
- ・必要な情報を知ることができること
- ・適切な選択を行えること
- ・被害の救済が受けられること
- ・消費者教育を受けられること
- ・意見が反映されること

等がまずもって重要であり、これらを消費者の権利として位置付け、消費者政策を推進する上での理念とする必要がある。

これら消費者の権利は、保護によって与えられるものではなく、消費者自ら実現に努めるべきである。また、事業者は、これら消費者の権利を尊重した事業活動に努めるとともに、行政は、その実現のために消費者政策を強力に展開していく必要がある。

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。

(趣旨)

本条は、本府が推進する消費生活施策の基本理念を規定したものである。

消費者をとりまく関係者の連携・協働の必要性や前文で示した消費者の権利を具体的に明記し、その他施策推進において配慮すべき要因等を挙げている。

(解説)

<第1項>

本府の推進する取組は、消費者をとりまく関係者の連携・協働をもって旨とすることが明記されている。

これは、公正な市場の形成や消費者の権利の確立は、一主体のみで実現することは困難であることから、それぞれの役割、責務を十分果たしつつ、他の関係者との相互理解を前提とする重層的な取組を行うことが必要となるためである。

「消費生活」とは、消費者が日常生活を営むために行う事業者との間での商品及び役務に関する取引（「消費者契約」）及びこれと密接に関係する行為（消費者が行う事業性を有しない投資等や日用品等の廃棄関連行為（プラゴミ、食ロス等））などをいう。

なお、取引には訪問購入など事業者が消費者から購入することも含まれている。

<第2項>

(1) 本条例には「消費者の権利」が明記されているが、一般的に「権利」には、それが侵害された場合に訴訟により救済を求めることができる法的性質の強いもののほか、理念的・宣言的な権利もあると考えられており、憲法25条第1項では、「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」と規定されているが（いわゆる「生存権」）、同条を直接の根拠として訴訟により救済が求められるものではないとされるのが一般的であり、本項で挙げた

権利も同様の性質を有するものである。

消費者基本法第2条第1項で「消費者の権利」が謳われているにもかかわらず、あえて本条例に明文で規定した意義は、消費者の権利を確立していく「自立した主体」ととらえ、その権利の確立のために消費生活施策を展開するという本府の消費生活政策の基本理念を明確にするとともに、本府が、自らに、この「消費者の権利」が確立されるよう消費生活施策を行うことを義務づけたことにある。

- (2) 本条に明示している消費者の権利は、本文中に「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」と記されている2つの権利と、各号に列挙されている8つの権利から成り立っている。

「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」とは、消費者基本法第2条第1項を踏まえた表現となっているが、同項は、国際消費者機構（Consumers International）が1984年第1回世界消費者デーで唱えた8つの権利中、最低限の商品とサービスへの権利（The right to the basic goods and service）及び、健康的な環境への権利（The right to a healthy environment）を踏まえたものであるとされている。

本項の10の権利は、平成19（2007）年改正前からの権利規定に、「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」を追加し、情報提供と啓発及び教育を分離した上で、第7号の「意見を施策に反映させる権利」、第8号の「個人情報侵害されない権利」を追加したものである。

それぞれの権利の内容については以下のとおり。

- ① 「消費生活における基本的な需要が満たされ」る権利
単に衣食住が足りるということではなくて、安全で安心なものをしっかりと消費者が手にすることができるという消費生活における基本的な需要が満たされる権利である。
- ② 「その健全な生活環境が確保され」る権利
様々な契約の中で消費者が不利益を得る、選択を迷う、あるいはその中で被害を受けるといったことがないような環境が確保される権利である。
- ③ 消費者の安全が確保される権利
健康及び生活に有害な商品から安全が確保される権利である。
- ④ 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
消費者が適切な選択等を誤ることのないよう事業者は、適切な広告表示及び包装に務め、消費者に誤認を与えるような広告、表示及び包装を行わせる権利である。
「商品及び役務」の「商品」とは、「事業者と消費者の取引の対象になるもの」を指しており、消費者契約の対象となるものであり、消費生活を営む上において利用する物及び権利である。「役務」とは、消費生活を営む上において利用し、または利用するもののうち、商品以外のものをいう。「役務」の具体例としては、教育、医療、クリーニング、運送、エステティック、結婚情報サービスなどの一般的にサービスといわれているものの他、クレジットの供与や会員権によるサービスの提供も含まれる。
- ⑤ 商品等について不当な取引行為を行わせない権利
消費者契約において、勧誘・販売方法や契約・解約など取引行為に当たり消費者トラブルが多く発生していることから、公正な市場を形成すべき事業者が不当な取引を行わせないようにする権利である。
- ⑥ 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
消費者が、不当な取引行為を受けた際に救済を求めることができる権利である。
- ⑦ 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
消費者被害の拡大防止のため、悪質商法の手口や危害商品情報の迅速な提供等を求める権利である。
- ⑧ 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

消費者の自立を支援するため、消費者への啓発・教育及び情報の提供を求める権利である。

- ⑨ 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
府民の参画を推進するための府への申出制度や行動計画の策定等に際して府民の意見の反映を求める権利である。
- ⑩ 消費者の個人情報、適正に取り扱われる権利
個人情報保護法等による規定と併せて、架空請求やアンケートを装って個人情報を入手し、悪用するなどの不当な取引行為がなされないように求める権利である。

<第3項>

消費者の自立の支援においては、若年者、高齢者、障害者等には、それぞれ特有の消費者被害が発生することが想定され、年齢や障害の有無など消費者特性に合わせ、きめ細かく対応していくことが重要である。

消費者基本法第2条第2項を踏まえた規定である。

<第4項>

今般の消費者政策の全体を鑑みると、情報の提供、消費者教育、不当な取引行為からの救済等における消費者団体の役割は大きいものがある。本府の消費生活施策の推進に当たっては、消費者団体の育成・支援が必要であることから規定されたもの。

消費者基本法第26条を踏まえた規定である。

<第5項>

高度情報社会の進展により、インターネット等による通信販売やサービス利用は、国内や海外も含めて手軽に使えるようになっているが、利便性の向上や急速なデジタル化により、消費者被害やトラブルが発生するようになった。関連する消費生活相談に的確に対応するとともに、消費生活に関する啓発や消費者教育を行う場合は、社会状況に応じて適切な内容や手段となるよう配慮することが重要である。

消費者基本法第2条第3項を踏まえた規定である。

<第6項>

資源とエネルギーの大量消費によって現在の物質的な豊かさがもたらされたが、同時に地球レベルの環境への負荷が増大し、深刻な環境問題を生じている。事業者、府民、行政が一体となって消費生活施策を推進する中でも、環境に配慮しつつ施策を実施することが必要である。

消費者基本法第2条第5項を踏まえた規定である。

(関係法令等)

○消費者基本法

(基本理念)

第2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「消費者政策」という。）の推進は、国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、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、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。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、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。
- 3 消費者政策の推進は、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。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

○国際消費者機構（Consumers International）の8つの権利
1984年第1回世界消費者デーで、権利宣言が行われた。

- ① 安全への権利 (The right to safety)
- ② 情報を与えられる権利 (The right to be informed)
- ③ 選択する権利 (The right to choose)
- ④ 意見を聴かれる権利 (The right to be heard)
- ⑤ 救済への権利 (The right to redress)
- ⑥ 消費者教育への権利 (The right to consumer education)
- ⑦ 健康的な環境への権利 (The right to a healthy environment)
- ⑧ 最低限の商品とサービスへの権利 (The right to the basic goods and service)

○ケネディ大統領の4つの権利

1962年3月15日に、議会への消費者の利益の保護に関する特別教書として発表された。

- ① 安全への権利 (The right to safety)
- ② 情報を与えられる権利 (The right to be informed)
- ③ 選択する権利 (The right to choose)
- ④ 意見を聴かれる権利 (The right to be heard)

(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。

(趣旨)

本条は、関係行政機関と連携の上、前条に定める消費者の権利の確立や消費者の自立支援等の理念に則り、消費生活施策の推進の責務を負うことを規定したものである。

(解説)

<第1項>

(1) 消費者施策の推進に関する地方公共団体の責務については、消費者基本法第4条で「国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。」と規定されているが、本条はこの規定を確認し、自らの責務を規定したものである。

(2) 第1項の「消費生活施策」とは、基本的には本条例に基づく府の施策を指すものであるが、景表法、特商法等の法令により知事に委任されている事務についても、地域の実情に応じた施策が必要なことから含まれるものである。

<第2項>

府は、国、市町村、その他の地方公共団体（都道府県、一部事務組合など）と連携を図り、効率的・効果的に消費生活施策を推進することを規定している。

なお、第39条（国、他の地方公共団体との相互協力）においては、消費生活施策の実施に関する国、他の自治体等との相互協力を規定している。

(関係法令等)

○消費者基本法

(地方公共団体の責務)

第4条 地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(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。

(趣 旨)

本条は消費生活施策の推進に関する事業者の責務を規定したものである。

(解 説)

<第1項>

(1) 安心・安全な消費生活の実現には、消費者、行政とともに事業者も相応の責務を分担し、関係者が連携・協働して、消費生活施策を推進すべきであることは前文に記述のとおりである(前文の解説参照)。

本条で規定されている「事業者の責務」は第1条(基本理念)第2項で規定する消費者の権利の確立のため、本府施策を実施するに当たり連携・協働する立場の事業者が負うべき責務を規定している。

- 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。
消費者の安全が確保される権利(第1条第2項1号)及び商品等について不当な取引行為を行わせない権利(第3号)の実現のための事業者側の責務
- 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。
商品等について適正な広告、表示等を行わせる権利(第1条第2項2号)及び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(第5号)の実現のための事業者側の責務
- 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。
第1条第3項の実現のための事業者側の責務
- ④ 消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理すること。
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(第1条第2項4号)の実現のための事業者側の責務
- ⑤ 消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
消費者の個人情報が、適正に取り扱われる権利(第1条第2項8号)の実現のための事業者側の責務
- ⑥ 府が実施する消費生活施策に協力すること。
第1条第1項の実現のための事業者側の責務

(2) 本条第1項第1号から第4号に定める事業者の責務が全うされない場合の府が行う具体的な施策を、本条例第10条以下に定めている。

<第2項>

事業者は、第1項の責務及び消費者関連法令を守ることのみで足りるとするのではなく、第2項

で「その供給する商品等に関し品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること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。」と規定するとおり、消費者指向の経営、すなわち社会的に有用で安全な商品・サービスを開発・提供し、消費者・顧客の満足と信頼を獲得するとともに、十分な消費者対応を行うなど、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行うことを求めている。

(関係法令等)

○消費者基本法

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、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、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 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
- (5) 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること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。

(趣 旨)

本条は、消費生活に関する施策の推進について事業者団体の役割を規定したもので、平成19(2007)年改正で新設したものである。

(解 説)

(1) 安心・安全な消費生活の実現には、事業者の責務が重要であることは、第3条で述べたとおりであるが、とりわけ中小規模の事業者にとっては、苦情処理体制の整備や自主行動基準の策定・運用を単独で行うことは、技術・資金・人材の面で困難な場合があるので、事業者団体に事業者をサポートする役割を求めるものである。

(2) 「その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動」とは、事業者へのサポートだけでなく、事業者団体としての自主基準の策定・運用や、その過程における消費者参加による透明性の確保、取組み状況の情報発信など、安全で安心な製品やサービスの提供に向けて事業者団体としての活動を求めたものである。

(関係法令等)

○消費者基本法

第6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。

(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。

(趣 旨)

本条は、安心・安全な消費生活を実現する上で消費者自身が努めるべき行動等を規定したものである。

(解 説)

<第1項>

(1) 消費者には、公正な市場における権利の主体として、自ら必要な知識や情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動することが求められる。本条はかかる観点から規定されたものである。

前文解説で述べたように、平成16(2004)年に成立した消費者基本法は、消費者の位置づけを「保護される者」から「自立した主体」へと転換し、「消費者の権利の確立」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本としたものであるが、「消費者の権利の確立」のためには消費者自ら必要な知識を修得するなど自主的かつ合理的な行動が求められる。

(2) 「自主的かつ合理的な行動」とは、

- 消費者が、商品等の品質や機能、価格等の情報を集め、必要性等を理解して消費行動を行うこと(宣伝をうのみにして商品等を購入したり、購入意思がないにもかかわらず、はっきりと断らないために契約をしてしまうなどの行動を行わないこと)
- 消費者が、契約内容をしっかり確認して問題のある契約をしないとといったトラブルの未然防止や自らクーリング・オフ等の権利を行使するといった被害回復を行うなどの行動を行うこと
- 商品等の安全性や表示等について、事業者等、消費者団体、国や府をはじめとする地方公共団体などに苦情を含む意見を表明すること
などを示している。

<第2項>

(1) 「環境の保全等」とは、環境の保全並びに資源及びエネルギーの有効な利用を指し、「京都府環境を守り育てる条例」に、府民の責務として「府民は、環境に関する理解を深め、日常生活において環境への負荷の低減に努める等環境の保全及び創造に資する自主的かつ積極的な取組を実践しなければならない。」と規定しているが、環境の保全に果たす消費者の役割の重要性にかんがみ、同様に本条例においても規定するものである。

(2) 「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」とは、食品ロスやプラスチックゴミの削減、人や社会、環境、地域に配慮したものやサービスを選んで消費するエシカル消費に努めることなどを消費者の役割として規定しているものである。

(関係法令等)

○消費者基本法

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、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。

(趣旨)

本条は、消費者の権利の確立における消費者団体の重要性にかんがみ、その役割を規定したものである。

(解説)

(1) 前条に述べたように、安心・安全な消費生活の実現を図る上では、消費者自身の役割が重要であるが、消費者個人は、事業者に対して情報力や交渉力の面で不利な立場にあり、自ら必要な情報を入手したり被害の救済を求めること等において限界があることから、消費者が、消費者団体を自ら組織し、当該団体において消費者の利益の擁護、推進を図るため様々な活動を行う役割があることを規定したものである。

(2) 消費者団体は、その多様な活動形態等に応じて、本条に例示する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活動に努めることを求める規定である。

(関係法令等)

○消費者基本法

第8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。

(趣旨)

本条は、知事に、消費生活施策の計画的な推進を図るため、消費生活に関する行動計画を策定することを求めた規定である。

(解説)

<第2項>

第2項では、行動計画に「目標」及び「内容」を定めることを規定し、その具体的な内容を定めるに当たっては、第3項に定める消費者等及び事業者等の意見を反映させるため、京都府消費生活審議会への諮問やパブリックコメント等を実施する等の措置を講じることを規定したものである。

行動計画の策定状況は、次のとおりである。(令和3(2021)年4月現在)

- | | |
|----------------|---|
| 平成19(2007)年12月 | 第一次計画の策定 |
| 平成21(2009)年12月 | 第二次計画の策定 |
| 平成24(2012)年12月 | 第三次計画の策定 (計画期間：平成25(2013)年度～27(2015)年度) |
| 平成28(2016)年3月 | 第四次計画の策定 (計画期間：平成28(2016)年度～30(2018)年度) |
| 平成31(2019)年3月 | 第五次計画の策定 (計画期間：令和元(2019)年度～3(2021)年度) |

<第6項>

行動計画に基づく消費生活施策の実施状況については、毎年、京都府消費生活審議会に報告の上、ホームページにて公表している。

(関係法令等)

○消費者基本法

(消費者基本計画)

- 第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。
- 2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱
 - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項
 - 3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。
 - 4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。
 - 5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

第2章 連携及び協働の推進

(相互理解の促進)

第8条 府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、それぞれが行う消費生活の安定及び向上に向けた取組が効果的に行われるよう連携及び協働に努めるものとする。

(趣旨)

本条は、前文で述べた趣旨を踏まえ、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体それぞれ関係者の行う取組が、総合的に見て効果的に行われるよう連携・協働を図ることを求めた規定である。

(解説)

消費者が安心・安全に消費生活を営むことができる社会の実現のためには、府、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体がそれぞれの責務や役割を着実に果たす必要があるが、そうした取り組みをより効果的に行うため、情報の共有、意見の交換などにより相互理解を深め、トラブルへの対処、啓発活動等において連携、協働していくことが求められる。

具体的には、次条に定める推進体制として設立した「京都くらしの安心・安全ネットワーク」を中心に、連携・協働に努めている。

(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。

(趣 旨)

本条は前条の行政、消費者、事業者等の相互の連携・協働の具体的取組みを規定するものである。

(解 説)

連携・協働を推進するためには、体制整備を行った上で、様々な取組を効果的に行う必要がある。

<第1項>

(1) 第1項に定める推進体制の整備については、平成18(2006)年5月、府、警察、教育委員会、消費者団体、事業者団体、福祉関係団体、報道機関等が参加し、相互の連携を図りながら、消費者被害の未然防止や早期発見、迅速な対応及び消費者教育を推進することにより、「地域安心力」を高め、安心・安全な消費生活及び公正かつ持続可能な社会の実現を図ることを目的とする「京都くらしの安心・安全ネットワーク」を設立した。

毎年、情報交換を行いながら、連携して人材育成や情報発信、啓発活動を行っている。

(2) 人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の普及を促すため、平成29(2017)年10月に、消費者団体、事業者団体をはじめとする関係団体、行政関係機関等が連携して、「京都エシカル消費推進ネットワーク」を結成した。地球環境の保全などのグローバルな課題とともに、京都ならではの伝統・文化に裏打ちされた商品の消費等による地域の活性化といった幅広い観点からエシカル消費の普及を図るため、啓発イベントの実施や情報発信等、連携して取り組んでいる。

<第2項>

(1) 「京都くらしの安心・安全ネットワーク」では例年10月を本府の消費者月間と定め、府と構成員が連携・協働して啓発事業等を行っている。

(2) 「人材の育成」については、ボランティア支援として、「京都府くらしの推進員」、「京都府くらしのシニアリーダー」、「京都府くらしのヤングリーダー」の養成及び活動支援を行っている。

更に、高齢者の消費者被害未然防止対策として、福祉関係団体等の見守り者を対象に「見守り人材養成研修事業」を行うなど、人材育成を図る取組みを行っている。

(3) 「情報の提供」については、上記のネットワーク団体と協働しながら、ホームページやSNS、メールマガジン等を活用しながら、消費者教育や情報共有について連携・協働を進めている。

また、大学安全・安心推進協議会と連携し、大学生等へ消費者被害防止に係る情報を提供している。

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。

(趣 旨)

商品及び役務（商品等）の欠陥により生命、身体に対する危害及びその拡大を防止するために知事が調査を行い、一定の場合には、事業者に対して安全性に関する資料の提出を求めることができることを規定したものであり、消費者の安全が確保される権利の具体的施策である。

(解 説)

<第1項>

「欠陥により消費者の安全を害する」について

「欠陥」とは、当該商品等が本来有すべき品質、機能及び安全性を備えていないことをいう。また、本条の「欠陥」には、安全に使用・利用するために必要な指示がないこと若しくはあってもその内容が明らかでないことにより、本来有すべき品質、機能、安全性を損う場合を含む。

安全を害する対象は、生命、身体に限られる。したがって、教育・文化あるいはいわゆるポルノ雑誌による青少年への悪影響のように内面上の問題に関しては対象としていない。

なお、本条は、欠陥による生命及び身体の安全を確保するために設けられた規定であるから、財産的損害については、次節「取引方法の適正化」により対処されるべきものである。

また、「害する」は現に発生している状態をいい、「害する疑いがある」とは、未だ発生はしていないが、将来発生する蓋然性が高い状態をいう。

<第2項>

(1) 「当該商品等を供給する事業者」は、問題となっている当該商品及び役務等による危害を防止するために最も有効な措置を執り得る事業者をその都度判断し、これに対して具体的な措置をすることとなる。事業者についての一般的な範囲としては、製造業者、輸入業者、販売・流通業者等が考えられる。

(2) 「安全性についての資料の提出を求めることができる」とは、第11条に定める勧告や第12条緊急安全確保措置を迅速に行うため、「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」ことの事実の認定を速やかに行うため、事業者に立証を求めることとしたもの。

商品等に関する情報については、事業者が最も多く保有していることから、被害防止措置をとるに当たり、事業者にその情報を提出させ、安全性の立証を求めることは、多岐にわたる商品等の全てを、府で検査し、又は検査機関に調査依頼することは、物理的、経済的に困難であり、資料を有する事業者に提供を求めることは大きな負担にならないと思われることから、事業者に立証を求めているものである。

なお、製造物責任法第4条でも免責事由としての立証を製造業者に課している。

(3) 「当該商品等の安全性についての資料」とは、次の資料を想定している。

① 提出資料が客観的に実証された内容のものであること

ア 試験・調査によって得られた結果

(ア) 学術界又は産業界において一般的に認められた方法又は関連分野の専門家多数が認め

る方法で実施

(イ) 社会通念上及び経験則上妥当と認められる方法で実施

イ 専門家、専門家団体もしくは専門機関の見解又は学術文献

当該専門分野で一般的に認められているもの

② 提出資料によって実証された内容が、当該商品等に適切に対応するものであること

(4) 「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、当該商品等が消費者の安全を害し、又は害する恐れのある商品等であるとみなす」とは、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該商品等は、安全を害する商品等であるとみなし、消費者への情報提供及び勧告に際して適用されることになる。ただし、危険性が確定するものではないので、他の法的効果は生じない。

府が行う調査（危険性認定手続）の迅速化のため、事業者は消費者に安全な商品を提供する責務を有することから、事業者が本来有すべきである安全性を立証する合理的根拠資料のレベルでの提出を求める。

(関係法令等)

○消費生活用製品安全法

(緊急命令)

第八十二条 主務大臣は、消費生活用製品の欠陥により一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、政令で定める場合を除き、必要な限度において、その製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係るその製品の回収を図ることその他その製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の拡大を防止するために必要な応急の措置をとるべきことを命ずることができる。

○製造物責任法

(免責事由)

第4条 前条の場合において、製造業者等は、次の各号に掲げる事項を証明したときは、同条に規定する賠償の責めに任じない。

- 一 当該製造物をその製造業者等が引き渡した時における科学又は技術に関する知見によっては、当該製造物にその欠陥があることを認識することができなかつたこと。
- 二 当該製造物が他の製造物の部品又は原材料として使用された場合において、その欠陥が専ら当該他の製造物の製造業者が行った設計に関する指示に従ったことにより生じ、かつ、その欠陥が生じたことにつき過失がないこと。

(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。

(趣 旨)

商品等の欠陥による生命、身体及び財産に対する危害を拡大防止するために、知事が、一定の場合には、事業者に対して必要な措置を執るべきことを勧告することができるよう規定したものである。

(解 説)

- (1) 本条による「認定」の要件は、商品等の欠陥と消費者の安全を害することの間に相当の因果関係が存在し、かつ、安全を害する蓋然性が高いことである。
- (2) 「勧告」は、いわゆる行政指導上の行為形態で、事実行為と考えられるものであり、下命、禁止のように公権力の発動たる行為ではない。勧告の実効性を担保する手段としては、公表による（第37条参照）。
- (3) 勧告の内容は、供給の停止並びに回収、修理、製造工程の改善及び事業者から消費者への危険情報の周知等が考えられ、いかなる措置が「必要な措置」であるかは、危害の軽重、緊急度等に応じ、その都度決定することとなる。
知事が本条により行う「勧告」は消費者の生命、身体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、即ち、安全を確保するための措置であって、既に失われた利益を回復するための措置ではない。したがって、代金の返還や損害賠償のような民事上の問題は被害の救済の側面を考えるべきものである。
- (4) 「法令又は他の条例に定める措置をとる場合を除き」とは、危害の防止は、消費者問題の中で最も重要な課題の一つであり、国の法令においては、すでに、製造物責任法、消費生活用製品安全法、薬機法及び食品衛生法等、数多く規定されているところであり、法令の適用を受ける商品等について当該法令に基づく措置によるべきこととしたものである。
- (5) 商品等の品質、機能、安全性の判断には、極めて高度の専門性を要するものが多く、その最終判断を一府県のみで対応することは困難な場合がある。かかる場合には、第37条（国に対する意見表明等）の規定により、国に対して当該法令に基づく措置を執るべきことを求めることとなる。

(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つて、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。

(趣旨)

本条は、知事に、消費者の生命、身体に重大かつ緊急の危害が発生するおそれがあるときには、これを情報提供する義務を課したものである。

(解説)

<第1項>

(1) 本条適用の要件は、「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」及び「緊急の必要」が同時に満たされることである。前者の場合とは、死亡、後遺症はもちろんのこと、相当の健康、身体被害の発生及び広範囲にわたる被害の発生と考えられる。また、「緊急の必要」とは、早急な防止措置をとらなければ同種の被害が続発することが十分予測される場合と考えられる。

(2) 「法令等に定める措置をとる場合を除き」の解釈は第11条の(4)参照。

(3) 本条には、事業者に対して当該商品等の供給の停止や回収などの措置を執るべきことを勧告する規定はないが、消費者被害の防止のために商品の回収等が必要である場合は、本条の適用と同時に、第11条により、事業者に対して、必要な回収等の措置を執るべきことを勧告することになる。

<第2項>

本項は、第1項の規定により事業者名等の情報提供をしようとするときは、当該事業者に対して、意見の聴取の手続きを行うことを義務付けたものである。

行政による処分にあたっては、その民主性・公平性・妥当性を確保するため、事前手続が重要な意義を有するとされている。本条における情報提供は、「不利益処分」には当たらないので、京都府行政手続条例による聴聞や弁明の機会の付与の手続きを要するものではないが、事業者に生じる可能性のある不利益に配慮し、公正性・公平性等を担保しながら機動的に行政措置を講じる必要から、「弁明の機会の付与」に準じた「釈明及び証拠の機会付与」が規定されている。

なお、「釈明及び証拠の機会付与」の手続きについては、「弁明の機会の付与」の手続に準じる。

(関係法令等)

○京都府行政手続条例

第3節 弁明の機会の付与

(弁明の機会の付与の方式)

第27条 弁明は、行政庁が口頭であることを認めるときを除き、弁明を記載した書面（以下「弁明書」という。）を提出してするものとする。

2 弁明をするときは、証拠書類等を提出することができる。

(弁明の機会の付与の通知の方式)

第28条 行政庁は、弁明書の提出期限（口頭による弁明の機会の付与を行う場合には、その日時）までに相当な期間において、不利益処分の名あて人となるべき者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

(1) 予定される不利益処分の内容及び根拠となる条例等の条項

(2) 不利益処分の原因となる事実

(3) 弁明書の提出先及び提出期限（口頭による弁明の機会の付与を行う場合には、その旨並びに出頭すべき日時及び場所）

(聴聞に関する手続の準用)

第29条 第15条第3項及び第16条の規定は、弁明の機会の付与について準用する。この場合において、第15条第3項中「第1項」とあるのは「第28条」と、「同項第3号及び第4号」とあるのは「同条第3号」と、第16条第1項中「前条第1項」とあるのは「第28条」と、「同条第3項後段」とあるのは「第29条において準用する第15条第3項後段」と読み替えるものとする。

○消費生活用製品安全法

(危害防止命令)

第三十九条 主務大臣は、消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、第三十二条の規定又は政令で定める他の法律の規定に基づき必要な措置をとるべきことを命ずることができる場合を除き、必要な限度において、当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係る当該消費生活用製品の回収を図ることその他当該消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

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。

(趣旨)

広告、表示について、事業者の責務を定め、また、その基準について、関係法令による基準がなく、かつ、知事が必要と認める場合には、事業者が遵守すべき基準を定めることができる旨、規定したものである。

(解説)

<第1項>

(1) 本条例は、事業者の責務として自主基準等を作成するよう努めることとしているが(第3条第2項)、自主基準等のみでは不十分な場合が予想されるので、そのような場合に、知事が自ら基準を設定することとし、これによって、消費者の安全と適正な選択が図れるようにするものである。

(2) 本条例の対象とする商品及び役務等は、多種多様であり、「法令に定めがある場合」とは、表示を義務づけている法律である家庭用品品質表示法や食品表示法等を指す。

法律に定めがないものについては、必要に応じて京都府消費生活審議会等の意見を聞き、助言を得るなどして設定する。

(3) 「表示すべき事項」とは、本条例が「顧客を誘引するための手段」としての表示を規制しようとするものでないことから、いわゆる広告までは含めず、消費者が商品等を選択等する時点で表示すべき内容に限られる。

(4) 府の基準の設定、変更又は廃止があったときは、その旨を京都府公報に登載することによって公示される。

<第2項、第3項>

本項は、知事が定める表示の基準を遵守していない事業者に対して、当該基準を遵守するよう勧告できることを定めたもの。

この勧告により第1項に定める基準の遵守を担保しようとするものである。

(関係法令等)

○消費者基本法

第15条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(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。

(趣 旨)

包装の基準についても表示と同様に、関係法令による基準がなく、かつ、知事が必要と認める場合には、事業者が遵守すべき基準を定めることができる旨、規定したものである。

(解 説)

<第1項>

(1) 本条は、前条同様、事業者の作成する自主基準等のみでは不十分な場合が予想されるので、そのような場合に、知事が自ら基準を設定することとし、これによって、消費者の安全と適正な選択が図れるようにするものである。

(2) 本条例の対象とする商品等は、多種多様であり、法令に定めがあるものを除き、法律に定めがないものについては、必要に応じて必要に応じて京都府消費生活審議会等の意見を聞き（条例第33条第1項第5号）、助言を得るなどして、設定していく。

(3) 府の基準の設定、変更又は廃止があったときは、その旨を京都府公報に登載することによって公示される。

<第2項、第3項>

本項は、知事が定める表示の基準を遵守していない事業者に対して、当該基準を遵守するよう勧告できることを定めたものであり、この勧告により第1項に定める基準の遵守を担保しようとするものである。

(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

(趣 旨)

本条は、消費者の「商品等について不当な取引行為を行わせない権利」を実現するための具体的な施策として、6つに分けて不当な取引行為を規定している。平成19(2007)年の条例改正により、事業者が、消費者との間で行う取引に関してこの6つに該当するものを禁止した。

本条の「不当な取引行為」とは、法律行為（契約など）、準法律行為（催告など）に限らず、事実行為（勧誘など）を含む行為全般を指し、犯罪行為や特定商取引法その他の法律に規定する禁止行為など、法律上の違法性の強いもの及び信義則や公序良俗に違反する取引行為等を対象とする。

本条の不当な取引行為に該当する行為に対して、知事は、調査し（第16条）、合理的な根拠を示す資料の提出を求め（第17条）、指導及び勧告し（第18条）、府民への情報提供（第19条）をするものとしている。

(解 説)

本条は、特定の取引行為を規制する特定商取引法等とは異なり、すべての不当な取引行為に対処しうるように規定したものである。具体的な内容については、京都府消費生活安全条例施行規則（以下「規則」という。）に委任し、規則第2条及び別表に定めている。平成19(2007)年改正時に、不当な取引行為として63行為を規則において規定していたが、令和3(2021)年改正により、新たに2類型を規制の対象として付け加えたため、計65行為となった。

1号～5号はいずれも消費者と事業者の二者を中心とした関係に着目して、事業者の不当な行為を禁止するものである。6号は、商品及び役務等を販売する事業者と消費者の関係に加えて、購入資金を融資するクレジット業者等が加わった三者の関係について規定している。

<第1号>

- (1) 1号は、事業者が消費者を勧誘する際の不当性に着目したものであり、以下の契約締結の勧誘、契約締結行為（以下「勧誘等」という。）を禁止している。

重要な情報を故意に提供しない勧誘等・誤信を招く情報を提供する勧誘等・威迫する勧誘等
・心理的不安に陥れる勧誘等・消費者への拒絶の意思に反する勧誘等・消費者の判断力不足

に乗じる勧誘等

- (2) 「商品等に関する重要な情報」とは、商品等の品質、安全性及び性能、効能や役務の内容、方法、効果などと販売価格、買取価格、支払方法、買取価格代金受領方法、解約条件特典などの取引そのものに関する重要な情報をいい、不実告知の場合には取引の動機となる事情に関する重要な情報を含め、消費者の意思形成に当たり、そのことを知っていれば異なる判断や決定をしたと思われるような情報を指す。
- (3) 本条例における「故意」に関して、「重過失」は「僅かに注意をすれば容易に有害な結果を予見し、回避することができたのに、漫然と看過したというような、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態」であり「故意」に近似した概念であると考えられることから、「故意」に準じたものとして扱うこととしている。
- (4) 「誤信を招く」とは、客観的に見て消費者に誤認を与えると思われる程度の言動等であれば該当し、実際に誤認したかどうかを問わない。
- (5) 「威迫」とは、脅迫して畏怖する程度に至らなくても、消費者に不安感を与え、戸惑わせるような事業者の言動等が該当する。
- (6) 「不当な手段」としては、例えば、事業者が消費者に債務を履行させるために、生活や業務の平穩を害するような方法で、消費者が脅かされていると主観的に感じたかを問わず、早朝や深夜、勤務時間に勧誘する場合は該当する。
- (7) 消費者契約法上の「勧誘」とは、消費者の契約締結の意思の形成に影響を与える程度の勧め方をいい、「〇〇を買いませんか」などと直接に契約の締結を進める場合のほか、その商品を購入した場合の便利さのみを強調するなど客観的に消費者の契約締結の意思の形成に影響を与えていると考えられる場合も含まれるとされている。(参考 最三判平成29(2017)年1月24日平成28(2016)年(受)1050号)

本条例における「勧誘」についても、「チラシ等の不特定多数に向けた手段であれば『勧誘』には当たらない」とは言えず、当該手段が消費者の契約締結の意思の形成を歪めるものか否か、違法性の強いものや信義則や公序良俗に違反するものか否かにより、個別に「勧誘」に該当するか否か判断すべきものである。

<第2号>

2号は、契約時における契約内容の不当性に着目したものであり、本来、契約内容は契約自由の原則により、消費者と事業者の双方の合意により決められるが、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書・約款により事業者の一方的な意思に委ねられていることも多く、当該契約内容を熟知した事業者が、当該契約内容に不慣れな消費者に対し、著しく不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為を「不当な取引行為」としたものである。

「著しい不利益」とは、法令や信義則に照らし、契約内容が極めて不当であることによる不利益を指す。

<第3号>

3号は契約の締結（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。）により生じた消費者側の債務（代金の支払等）の履行について、虚偽や威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強要する行為である。相談事例の中には、契約上の保証人だけでなく、消費者の親族、職場の上司などが消費者トラブルに巻き込まれることが多く見受けられたことから、「欺き、威迫する等」の対象者を「消費者又はその関係人」とし、本人のみならず家族、職場の上司、同僚など消費者等と地縁、仕事、地域等何らかの関係のある者への威迫等による債務強要も不当な取引行為に含まれている。

「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」とは、当事者間に契約の意思の合致が存在せず契約が存在しない場合、契約の存在については当事者間で合意があっても両当事者が意思表示をしたと主張する内容に食い違いがある場合、債務履行請求の原因となる事項について当事者間の合意がない場合、消費者側に支払を請求される理由についてまったく身に覚えがない場合など、契約の成立、存否、内容、有効性又は債務履行請求の前提事実に関する当事者の認識や意思が合致していない場合を指す。

<第4号>

4号は事業者が契約に基づく履行義務を意識的に回避、拒否したり、遅延させるなどの不当性に着目したものである。

後段では、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たり、一方的に中止したりする行為にも言及している。

事業者の意思に基づく義務の不履行、不完全な履行、履行の引き延ばし、履行条件の一方的な変更、履行拒絶、履行打ち切りなどの行為を不当な取引行為としている。

<第5号>

5号は契約の解除妨害等に関する不当行為であり、民法では、法に定めのある場合、また、当事者の一方が債務を履行しない場合など、相手方が契約解除をできることを定めているが、これらの根拠があるにもかかわらず、契約解除を不当に妨げるなどの行為である。

解除妨害として、直接契約の解除を妨害する行為以外にも、解除に基づく債務履行を遅滞するなど間接的に契約解除妨害に持ち込む事例も含まれる。

前段で「消費者からの正当な根拠に基づく」クーリング・オフ制度、約定解除、法定の取消等を対象とし、後段では「正当な根拠に基づく」という限定がないので、合意解除も加えて対象とする。

<第6号>

(1) 6号は消費者が商品等を購入する際に、その債務の返済に充てるための与信業者による消費者への信用供与契約に伴う不当な取引行為である。

与信契約を締結するかどうかを消費者が合理的な判断ができずに、その利益を害するような与信契約を締結することを防止することを目的とし、商品等供給者等の不当な行為を知りながら、与信業者が与信行為を行い、消費者の返済能力を超えた過大な信用を供与することを規定している。

(2) 「与信契約等」とは、割賦販売法に定める個別信用購入あっせん（いわゆる提携ローン含む）、包括信用購入あっせんのほか、消費者金融会社との間で金銭消費貸借契約を締結した場合等であっても、売買契約と与信契約等との間に売買契約による債務弁済のために与信契約等が締結されるという関係がある場合には本号に該当する場合がある。

(3) 「消費者の利益を不当に害することが明白である」とは、商品等の提供者が本条第1号から第5号までに列举された不当な取引行為を行っているにもかかわらず、与信業者が与信契約を締結することは、このような商品等の供給者による不当な行為を助長することになる。そこでそのような事業者の不当な行為が行われていることが明白な場合に与信業者が与信契約を勧誘したり、締結したりすることは、消費者の利益を不当に害する行為と言える。

また、与信業者が事業者の営業方法等について適切な審査を行い、又は管理を行っていれば当該事業者が行う不当な取引行為について知り得ることができたにも関わらず、これを怠っていた場合も同様である。

本条は割賦販売法上の加盟店調査義務に限らず、与信業者に加盟店等に対して一定の管理を求めるものである。

(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。

(趣 旨)

不当な取引行為が行われている疑いがある段階で、知事が必要と認める場合には、調査を行うことができる旨を規定したものである。

(解 説)

(1) 不当な取引行為(第15条参照)による被害は、①一旦被害に遭えば事後の立証が非常に困難となり、被害回復という点で、消費者が不利な状況に置かれやすい、②消費者の知らない間に広がり、被害が広範に渡っているなどの情報が表面化しないことがある。

こうしたことから、不当な取引行為が行われている疑いのある段階での事前的、一般的な調査を行うことができる規定を設けたものである。

(2) 「疑いがあると認めるとき」というのは、例えば、府消費生活安全センター等に寄せられた相談苦情その他職務上知り得た情報の中で、不当な取引行為を行っている可能性が高い場合が考えられる。

(3) 「その行為の方法、内容その他の事項」とは、調査の項目を規定したもので、調査の内容としては、次のようなものが考えられる。

① 事業者に対する調査

設立・組織・事業内容、財務会計状況、販売方法(勧誘・契約・履行・解約)、勧誘マニュアル、契約書、約款、関係書類(宣伝パンフレット等)、商品・役務内容、苦情処理状況等

② 被害者(消費者)に対する調査

被害者の属性、勧誘・契約・履行・解約の状況、契約書、約款、関係書類(宣伝パンフレット、納品書等)、購入品・役務等の履行状況、苦情申し出内容と事業者の対応等

③ 関係機関・団体に対する調査

関係情報の収集先：国、地方公共団体、警察、業界団体、信用情報機関等

(4) 調査の方法としては、市町村の消費生活センター等の相談機関に対する事例照会や事情聴取、事業者や苦情を申し出た消費者に対する事情聴取が考えられるほか、条例第36条の規定に基づき、事業者に対する報告徴収や立入調査等も可能である。

(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。

(趣旨)

事業者が、不実告知をした疑いがあり、その判断をするために必要な場合には、知事が当該事業者に対して、期間を定め、告げたこと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ととし、当該事業者がその資料を提出しない場合には、条例第18条による指導若しくは勧告、条例第19条の規定による情報提供を行うことができるとする規定である。

(解説)

事業者が、口頭、文書の如何を問わず、商品等に関する重要事項等を消費者に告げる以上は、合理的な根拠を保持してあるべきであり、告げた内容が不実でないことの立証を事業者に求めるものである。

なお、当該事業者が何らかの資料を提出したとしても、その資料が消費者に告げたことの合理的な根拠となっていない場合には、当該事業者は不実を告げる行為をしたものとみなすことができる。

(関係法令等)

○特定商取引法

第6条の2 主務大臣は、前条第一項第一号に掲げる事項につき不実のこと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、当該販売業者又は当該役務提供事業者に対し、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、当該販売業者又は当該役務提供事業者が当該資料を提出しないときは、次条第一項及び第八条第一項の規定の適用については、当該販売業者又は当該役務提供事業者は、同号に掲げる事項につき不実のことを告げる行為をしたものとみなす。

○不当景品類及び不当表示防止法

(不当な表示の禁止)

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの
- 二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの
- 三 前二号に掲げるもののほか、商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがある表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認めて内閣総理大臣が指定するもの

(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。

(趣 旨)

事業者が不当な取引行為を行っている場合、知事が事業者に対し、指導し又は勧告することができる旨を定めたものである。

(解 説)

(1) 「不当な取引行為を行った事業者」とは、第16条に基づく調査結果等により判断される。

(2) 「当該行為を改善するよう」とは、事業者の違反内容や態様により個別に判断することとなるが、例えば、セールストークや販売態度の問題があれば、即刻当該問題のある取引行為を取り止めさせること、販売員、従業員に対する法令の知識や接客態度を含めた研修の徹底や適正な販売マニュアルの作成などを実行させることも考えられる。

(3) 指導と勧告については、いずれも行政指導という法的性質は異ならないが、勧告は公表（第37条解説参照）という担保規定が存在しているという点で違いがある。

迅速な対応が必要なものや軽微なものについては「指導」を第一義的とするものの、相対的に考えてより重大な不当性が認められるもの、「指導」を行っても改善されないものについては、勧告を行う。

(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。

(趣 旨)

不当な取引行為による被害の拡大防止を図るため、知事が必要であると認めるときに、これに関する情報を府民に提供する旨の規定である。

(解 説)

<第1項>

(1) 不当な取引行為及びこれによる被害の特質(第16条解説(1)参照)を考えると、できる限り早い段階において、消費者に的確な情報を速やかに提供することは、被害防止を図るための有効な手段となる。

そこで、制裁的な効果を期して行う「公表」とは異なり、消費者に対して注意を喚起することを目的とし、被害防止という実質的な効果を期して情報の提供を行うのが本条の趣旨である。

なお、本条第1項に基づく情報の提供の中には事業者名は含まない。これは、本条第1項に基づく情報の提供の段階では、当該事業者が所在不明であるなど、完全な事実確認ができていない場合が想定される。しかし、行為の方法、内容等の情報がある程度具体的に提供することにより、事業者名自体は含まなくても、相当程度の被害防止効果が期待できる。

また、架空請求については、請求の事業者名自体が架空であるので、「事業者の住所及び氏名又は名称」に該当せず、架空請求の方法、内容とあわせて、その事業者名を本条第1項により情報提供することが可能である。

(2) 第30条の情報の提供は、消費者啓発という広い視点に立っているのに対し、本条に基づく情報の提供は、あくまで個別の不当な取引行為に限定したものである点で異なる。

(3) 本条第1項の「必要があると認めるとき」とは、府内において不当な取引行為によると思われる被害が発生しており、放置すれば被害の拡大が予想される場合、または、府外において被害が発生しており、放置すれば府内にも被害の発生が予想される場合が該当する。

(4) 本条第1項の「その行為の方法、内容その他必要な情報」とは、提供する情報の中身を例示的に示したものである。「その他」とは、例えば、商品の種類(場合によっては商品の個別名称)、取引金額、被害発生地域等が考えられる。

<第2項>

(1) 本条第2項において消費者被害の未然防止、拡大防止を図るためには、事業者名を情報提供することが極めて有効であるので、事実確認が適正になされており、かつ、被害の防止のため、事業者名を明らかにすることが必要であるような場合に、事業者名を含めて情報を提供することができるようにした。

なお、本条例37条の規定に基づく公表は、事業者が知事の勧告に従わない場合に、勧告に従

わないという事実を公表することにより、間接的な社会的制裁機能を期待するものであり、消費者被害の予防又は拡大防止を目的とする本規定の情報提供とは趣旨が異なる。

(2) 本条第2項に掲げる事業者名の情報提供は、事業者に対する制裁を目的とするものではないものの、実質的に事業者に不利益をもたらすことは否めないため、情報提供に当たっては、不当な取引行為の行われたことの真実性、不当な取引行為に係る被害の重大性、被害の再発可能性を確認することが必要である。

(3) 府民一般への提供の方法は、周知の方法としては、勧告の内容を京都府公報に登載するほか、京都府のホームページへの掲載、広報媒体の活用、報道機関への記事提供等が考えられる。

<第3項>

本条第3項については、信販会社等に対する適正な加盟店管理責任の強化を促すため規定するものである。これは、不当な取引行為を行ったことにより、消費者から同一事業者について多数の苦情があった場合、その与信行為に関する信販会社等に対してその旨を通知し、また、勧告を事業者に行ったときは、その旨及びその勧告の内容を、その与信行為に関する信販会社等、知事が適当と認める者に対し通知するものである。

この通知は、事業者と信販会社とはその決済関係において、信用を媒介とした密接な関係があることから、不当な取引行為を行う事業者に対して一定の効果を期待できるものである。

<第4項>

本条第4項は、第2項の規定により事業者名の情報提供をしようとするときは、当該事業者に対して、釈明及び証拠の提出の機会を付与することを義務付けたものである。

趣旨は第12条第2項と同じ。

(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。

(趣旨)

本条は、消費生活に関連が深い商品及びサービスについて、消費生活の安定を図るため必要があると認められる場合には、価格動向、需給状況、流通の実態等につき、調査・監視し、価格安定等の必要な場合には事業者に措置要請していくことを知事の責務として定めたものである。

(解説)

<第1項>

昭和48(1973)年のいわゆる石油ショックに伴う物不足に対して、国においては、総需要抑制策等の諸政策を実施する他、生活関連物資の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律（昭和48(1973)年法律第48号）、国民生活安定緊急措置法（昭和48(1973)年法律第121号）のいわゆる生活二法を施行し、事態に対処してきたところである。最近では令和2(2020)年3月に新型コロナウイルス感染症に対応するため、マスクが、5月にアルコール消毒用品が国民生活安定緊急措置法第26条第1項により、転売行為禁止措置が講じられた。上記二法では対応できない府域内の災害時等の緊急対応物資不足に本府で対応するため、府条例に加えたものである。

本条に基づく調査は、必要に応じて生活関連商品等の価格、需要状況等を調査し、消費者に対して有効な情報を提供する前提となるものである。現在、物価は比較的安定しているが、原油価格の上昇や自然災害などにより、生活必需物資の価格が高騰する場合もあり得、消費生活が安定を図れない恐れがある場合も考えられる。

(1) 「消費生活との関連性が高い物資」とは、多くの府民の日常生活に密接に関連することをいう。（例：食品、日用雑貨品、衣料品、理美容）

「必要がある」とは、消費者が、必要ときに、必要な量を安定して入手することができなくなったときを想定している。具体的には、原油の価格が高騰した場合が該当する。

(2) 調査内容は、具体的には、店頭価格調査、業界団体への事情聴取などが考えられる。

<第2項>

前項の調査により、知事が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。

この要請は、講学上の行政指導に当たるものの、性質としては「行政からのお願い」であり、強制力はなく、第22条の2項の勧告と異なり、公表（第37条）もない。

(関係法令等)

○生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律

第二条 生活関連物資等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、当該生活関連物資等の買占め又は売惜しみが行なわれ又は行なわれるおそれがあるときは、政令で、当該生活関連物資等を特別の調査を要する物資として指定する。

2 前項に規定する事態が消滅したと認められる場合には、同項の規定による指定は、解除されるものとする。

第三条 内閣総理大臣及び主務大臣は、前条第一項の規定により指定された物資（以下「特定物資」という。）について、その価格の動向及び需給の状況に関し必要な調査を行なうものとする。

(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。

(趣 旨)

本条は、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、自然災害等を原因とし、著しく不足する場合等において、知事が需給状況、価格上昇の原因等について調査すべきことを規定している。

本条は、前条で定める調査とは異なり、消費生活に必要な不可欠な生活関連物資について、府民の消費生活に大きな影響が発生することを防ぐため、次条の勧告の前提として調査をするものである。

(解 説)

「消費生活に重大な影響を与えると認める生活関連物資」とは、基礎的な食料品である米、パン、トイレットペーパー、感染症拡大期のマスク、消毒用アルコール等が考えられる。

「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」とは、当該生活関連商品等の流通量、価格が比較的短期間に社会通念を著しく超えて不足、上昇することである。生活関連商品等の性質や過去の趨勢、需給動向等を総合的にみて判断することとなる。

「法令等に定めがある場合を除き」とは、国民生活安定緊急措置法や生活物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律等を指す。

「調査方法」は、物資ごとに判定することになるが、店頭表示価格調査、業界団体への事情聴取が考えられる。

(関係法令等)

○生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律

第二条 生活関連物資等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、当該生活関連物資等の買占め又は売惜しみが行なわれ又は行なわれるおそれがあるときは、政令で、当該生活関連物資等を特別の調査を要する物資として指定する。

2 前項に規定する事態が消滅したと認められる場合には、同項の規定による指定は、解除されるものとする。

第三条 内閣総理大臣及び主務大臣は、前条第一項の規定により指定された物資（以下「特定物資」という。）について、その価格の動向及び需給の状況に関し必要な調査を行なうものとする。

(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き、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。

(趣旨)

本条は、第21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き、知事が是正を勧告することができる旨を定めたものである。

(解説)

- (1) 「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」とは、事業者による商品等の買占め、売惜しみや、業界等が共同して商品の円滑な流通を妨げたり、又は社会通念を著しく超える利得を見込んだ価格で、生活関連商品等を供給する行為をいう。
- (2) 認定されたときは、当該事業者に対し、その是正のために必要な措置を行うよう勧告することができる。勧告の内容は通常、売渡し、生産量の増大、供給価格の引下げ等が考えられる。また、勧告に従わないときは、その旨を「公表」(第36条)することができる。
- (3) 生活関連物資に関する是正勧告については、消費者に対し、緊急に対応する必要がある場合も想定されるため、事後に審議会に報告することを条件に、知事が認定し、勧告ができることとしている。

(関係法令等)

○生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律

第四条 内閣総理大臣及び主務大臣は、特定物資の生産、輸入又は販売の事業を行う者が買占め又は売惜しみにより当該特定物資を多量に保有し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及び数量並びに売渡先(内閣総理大臣及び主務大臣が当該特定物資の買受けにつきその同意を得た者に限る。)を定めて、当該特定物資の売渡しをすべきことを指示することができる。

(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。

(趣 旨)

知事が、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等の経過及び結果について府民に対し情報提供を行うこととしている。調査結果等の迅速な情報提供により、消費者の不安を除去し、府民に現状を正しく認識し、冷静に判断してもらい、賢明な消費行動が取れるようにするものである。

(解 説)

「必要がある」とは、生活関連物資が円滑に流通にせず、価格が安定しないことへの不安から、買占め等の消費行動や事業者の売惜しみ等により、ますます物資が不足する悪循環になるおそれのある場合をいう。

「明らかにする」方法として、報道機関への記者発表や、ホームページ掲載が考えられる。情報提供は、第22条の勧告前でも行うことができる。

(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とその他必要な調査を行うことができる。

(趣旨)

本条は、消費者からの苦情について、知事が適切かつ迅速に処理し、また、処理に積極的に取り組むために可能な措置及び方法について定めたものである。

(解説)

<第1項>

(1) 今日の経済社会において、消費者が、多種多様な商品等について、選択を適切に行うことが困難な場合があり、消費者の安全と利益を害する問題が発生している。

消費者基本法第19条では「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。」と定められており、本条例においても適切かつ迅速な処理を定め、さらに、苦情の解決に向けてより積極的に取り組んでいくため、必要な資料の提出や説明を求めると、調査を行うことができることとした。

本条例においても、消費者の権利として「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」を定めており（第1条第2項第4号）、本条はこの権利を具体化するものである。

(2) 「商品等の供給」

本条における「商品等の供給」とは、消費者安全法第8条で定める消費生活相談の対象と同じ範囲であり、消費生活に係る商品等の取引を指し、訪問購入に関する苦情の申出も当然含まれる。

(3) 「申出」

本条における「申出」とは、知事に対するものであるが、具体的には本府消費生活安全センター等への苦情相談である。

なお、本条の申出は、具体的な被害を被った被害者等が個別的な被害の救済を求めて申し出るものであり、条例違反行為の是正や新たな基準等の設置などの措置を要求する第35条の申出とは異なる。

(4) 「処理」

本条における「処理」とは、府消費生活安全センター及び府各振興局農林商工部農商工連携・推進課が行うものであって、消費者と事業者との間のトラブルの解決を図るための苦情相談、助言及びあつせんを指す。

トラブルの解決方法としては、当事者が自主的に解決できるようにするための相談及び助言、当事者双方の主張の伝達及びあつせんを行うものである。それでもなお解決に至らない場合は、第25条による京都府消費生活審議会によるあつせん又は調停の手段がある。

<第2項>

(1) 「その他関係者」

本条におけるその他の関係者とは、事業者の使用人、実質的経営者又は親会社、商品等の製造又は供給者、与信契約を伴う場合は与信業者、関係事業者団体等をいう。

(2) 第2項は、消費者からの苦情を処理するに当たっての知事の権限を明記したものである。

なお、本項の調査は、個別・具体的な消費者からの申出に基づくもの、すなわち個人的な解決を求める申出に基づくものであり、第10条及び第16条による調査とは異なる。

(関係法令等)

○消費者基本法

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

(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。

(趣旨)

本条は、前条に定める苦情の処理によっては解決することが困難である事案については、京都府消費生活審議会のあっせん又は調停に付することによって解決する方法を規定し、その手続において府民の消費生活に影響を及ぼす場合は、苦情の処理の概要、審議の経過又は結果を明らかにし、同一又は同種の被害の防止とその救済を目指すことを定めたものである。

(解説)

<第1項>

(1) 「解決が困難である」

「解決が困難である」とは、府消費生活安全センター等の処理によっては、法律関係の判断が困難である場合や、事業者が交渉に応じないために当事者双方の間に解決の合意が得られない場合等を指す。

(2) 「あっせん」

「あっせん」とは、交渉の場の設定、交渉の調整及び説得等、消費者と事業者の間に仲介する一切の行為をいい、実際には審議会が双方の主張の要点を確かめ、相互の誤解を解くなどして、両者の自主的な解決を目指すものである。

(3) 「調停」

「調停」とは審議会が積極的に両者の間に介入し、審議会としての判断を行い、場合によっては調停案を示して、合意を得ることにより紛争を解決しようと主導するものである。

<第2項>

審議会において審理を行うに当たって、必要に応じて当事者に対し、出席を求めて事実経過等について聴取をすることができる旨規定している。

<第3項>

(1) 著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある場合には、審議会に付託された案件について、付託した時点でその概要を、また、処理が終了したときには、審議の経過や結果を広く知らせることにより、個別の案件の解決のみならず、同一又は同種の被害の防止とその救済に資することを目的としている。

(2) 「著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある」とは、次のいずれかに該当する場合をいう。

ア 他に同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又は及ぶおそれがあるとき。（被害の多数性）

イ 被害が消費者の生命・身体の安全又は財産に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるとき。（被害の重大性）

- ウ 同一事業者による消費者被害が反復して発生しているとき又はそのおそれがあるとき。(被害の反復性)
- エ 相談員によるあつせんが困難であり、被害救済のためにはより高度専門的な知見が必要なとき。(被害救済の高度専門性)
- オ 被害を緊急に解決しないと被害が拡大するおそれがあるとき。(被害救済の緊急性)

(関係法令等)

○消費者基本法

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 (略)

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(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。

(趣旨)

府は、消費者の苦情を処理するに当たって、最も身近な自治体である市町村で設置している消費生活センター及び相談窓口に対して、相談窓口で迅速かつ適切に事案の解決ができるよう支援することを規定するものである。

(解説)

消費者からの苦情は、消費生活センター等の窓口において、専門的な知識をもった相談員等による適切な助言や、あつせんによりそのほとんどが解決されている。このような消費者自らによる自主的な解決を補助し、更に促すため、消費者基本法19条第2項においては、国及び都道府県の努力義務として、苦情の処理に当たっての人材の確保、資質の向上等が規定されているところである。

また、消費者安全法第8条には都道府県及び市町村が行う消費生活相談等の事務について規定されており、それぞれの役割が明記されている。

消費生活行政は、住民に密着した行政であることから、施策の実施に当たって市町村の果たす役割は大きく、本条例においても府の責務として市町村に対する必要な支援を別途規定しているが、苦情の処理に関する支援について、その重要性に鑑み、本条において特に規定することとした。

市町村が苦情の処理のあつせん等において重要な役割を果たすことを確認し、府は、「研修の実施、情報の提供、助言その他の必要な支援を行う」としている。

「必要な支援」としては、苦情・相談に係る専門的な助言、法律の専門家を含めた事例研究会の開催、苦情・相談に係るテストの実施、相談員向けHPの運用、啓発事業に係る講師の派遣・紹介、市町村職員の研修などを実施している。

(関係法令等)

○消費者基本法

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

○消費者安全法

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 事項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
 - 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を越えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
 - ニ 各市町村の区域を越えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
 - 三 市町村との間で消費者事故等初声に関する情報を交換すること。
 - 四 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
 - 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。
- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
 - 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
 - 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
 - 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
 - 五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
 - 六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。
- 4 第一項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第二項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(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。

(趣 旨)

本条はあっせん・調停が不調に終わり、訴訟となったものに対して、規則に定める要件の下、資金の貸付けその他の援助について規定したものである。

(解 説)

京都府消費生活審議会（以下「審議会」という。）における、あっせん・調停が不調に終わり、また、苦情を解決することができない場合には、国民生活センターや各種団体が行うADR（裁判外紛争解決手続）によるほかは、別途訴訟を提起し裁判により解決を図ることとなる。

消費者自ら事業者を相手として訴訟を提起して解決を図る方法以外に、平成28(2016)年には、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律が施行され、同法に基づく被害回復手続などの法的救済の途が開かれたところである。

それでもなお、同訴訟になじまない類の案件について、規則で定める要件に係る支援策を講じることとし、裁判による最終的解決への支援をすることにより、当該被害のみならず、同種の被害救済にも資することを目的としているものである。

なお、「その他の必要な援助」とは、訴訟に不慣れと思われる消費者のために、訴訟手続きに関する助言、情報の提供等、資金貸付以外の援助をいう。

(関係法令等)

○京都府消費生活安全条例施行規則

(訴訟援助の要件)

第4条 条例第27条の規定による訴訟（以下「消費者訴訟」という。）の援助は、次の各号に掲げる要件のすべてを満たす場合に行うものとする。

- (1) 消費者訴訟を提起する者が、府内に住所を有すること。
- (2) 消費者訴訟を提起する者が、次条第1項各号に掲げる費用に充てる資金を自ら調達することが困難であると認められること。
- (3) 同一又は同種の原因による被害を受けた消費者が多数生じ、又は生じるおそれがあること。
- (4) 消費者訴訟に係る紛争が審議会のあっせん又は調停に付されたものであること。

(貸付けを行う費用の範囲及び貸付限度額)

第5条 消費者訴訟に要する費用として貸付けを行う費用（以下「貸付金」という。）の範囲は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 民事訴訟費用等に関する法律（昭和46年法律第40号）第2章の規定により裁判所に納める費用
- (2) 弁護士に支払う手数料、謝金その他の費用
- (3) 前2号に掲げるもののほか、当該消費者訴訟に要する費用で知事が適当であると認めるもの

2 貸付金の限度額は、120万円とする。

(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。

(趣旨)

本条は、前条により貸し付けた訴訟資金の返還等について規定したものである。

あわせて、必要に応じて返還の一部又は全部免除もしくは猶予ができる旨、規定したものである。

(解説)

当該訴訟が終了した場合は、貸付金を返還することとなるが、規則第12条第1項により、

- 1 確定判決により認容された額が貸付金の額を下回ったとき、
- 2 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいないとき、
- 3 知事が特に必要があると認めたとき、

の各々に当てはまる場合は返還を免除することができる。また、借受者が災害、疾病その他やむを得ない理由により期限までに貸付金を返還することが著しく困難であると認められる場合は、返還を猶予することができる。

(関係法令等)

○京都府消費生活安全条例施行規則

(貸付金の返還の免除)

第12条 条例第28条第2項の規定により貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる場合は、次の各号のいずれかに該当する場合とする。

- (1) 確定判決により認容された額が貸付金の額を下回った場合
 - (2) 借受者が死亡し、訴訟を承継する者がいない場合
 - (3) 前2号に掲げる場合のほか、知事が特に必要があると認めた場合
- 2 貸付金の返還の免除を受けようとする者は、消費者訴訟費用貸付金返還免除申請書(別記第6号様式)にその理由を証する書類を添えて知事に提出しなければならない。
- 3 知事は、貸付金の返還の免除の可否を決定したときは、貸付金の返還の免除を申請した者に対し、その旨を書面により通知するものとする。

(貸付金の返還の猶予)

第13条 条例第28条第2項の規定により貸付金の返還を猶予することができる場合は、借受者が災害、疾病その他やむを得ない理由により第11条第2項の規定による返還期限までに貸付金を返還することが著しく困難であると認められる場合とする。

- 2 貸付金の返還の猶予を受けようとする者は、消費者訴訟費用貸付金返還猶予申請書(別記第7号様式)にその理由を証する書類を添えて知事に提出しなければならない。
- 3 知事は、貸付金の返還の猶予の可否を決定したときは、貸付金の返還の猶予を申請した者に対し、その旨を書面により通知するものとする。

(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。

(趣旨)

消費者契約法の改正により、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談に関する情報の提供を行うことができる旨定められたことにより、本条においてその支援について改めて規定したものである。

(解説)

(1) 「適格消費者団体」

「適格消費者団体」とは、不特定かつ多数の消費者の利益のために消費者契約法の規定による差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体で、内閣総理大臣の認定を受けた団体のことを指す。

なお、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律に定める特定適格消費者団体は、その要件として適格消費者団体であることが求められていることから（同法第2条第10号）、同法に定める特定適格消費者団体は、当然本条の適格消費者団体に含まれる。

(2) 消費者契約法第40条において、都道府県等に対して、適格消費者団体に対する情報提供に関する規定が定められ、本条例においてその支援について改めて規定したものである。

(関係法令等)

○消費者基本法

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第26条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

○消費者契約法

第2条

4 この法律において「適格消費者団体」とは、不特定かつ多数の消費者の利益のためにこの法律の規定による差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体（消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第八条の消費者団体をいう。以下同じ。）として第十三条の定めるところにより内閣総理大臣の認定を受けた者をいう。

(適格消費者団体への協力等)

第40条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

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。

(趣 旨)

本条は、消費者が自ら進んで消費生活に関する知識を習得し、自主的かつ合理的に行動できるよう、府が支援し、知識の普及及び情報提供といった啓発活動及び教育の充実に努めるべき旨を定めた規定である。

(解 説)

第5条で規定するように、消費者にも主体的に消費生活に必要な知識の習得や情報の積極的な収集に努めることが求められる。しかし、多種多様な商品・サービスが存在し、消費者自身のみの努力によっては消費生活の安定と向上を実現するには不十分である。

このため、府は消費生活に関する啓発活動や教育を推進、充実していく必要がある。

特に、第1条第3項に規定されているように、より効果的な啓発等を実施するには、対象となる消費者の年齢等の特性に応じた適切な内容にすることが求められている。

(1) 「啓発活動の推進」として、最新のトラブル事例を反映した啓発動画の作成・ホームページでの公開等を始め、啓発資料の発行、ホームページやメールマガジン、SNS等の活用、マスコミを通じた広報活動等多様な啓発活動を展開している。

また、年齢等の特性に応じて、若年者や高齢者などそれぞれの特性に応じた啓発方法により情報発信、啓発イベント、啓発資材の作成などの取組みを行っている。

(2) 「消費生活に関する教育の充実」については、平成24(2012)年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」において、第2条で「消費者市民社会」「消費者教育」について定義づけがなされ、消費者教育の実施に当たっては、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画し発展に寄与できるよう積極的に支援すること、幼児期から高齢期までの段階特性に配慮し、場(学校、地域、家庭、職域)の特性に対応し多様な主体との連携で実施すべきこと等を規定している。

(3) 学校における消費者教育については、平成元(1989)年3月15日告示の学習指導要領に位置付けられ、平成4(1992)年度から小学校、平成5(1993)年度から中学校、平成6(1994)年度から高等学校で実施されてきた。平成29(2017)年3月31日告示の学習指導要領において、売買契約の基礎(小:家庭)、計画的な金銭管理や消費者被害への対応(中:技術・家庭)多様な契約、消費者の権利と責任、消費者保護の仕組み(公民、家庭)など、消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、学校への出前講座や教員等への支援講座の実施などを通じて充実を図るとともに、大学生ボランティアの養成や活動支援により若年者層への重点的な啓発・消費者教育活動を実施している。

(4) 消費者被害は、年齢や取り巻く状況に応じて多様に、また新たな形で発生する。従って、消費者教育は、上記の学校教育に限定されることなく、消費者が生涯を通じて学習することが必要であることから、子ども、保護者、従業員、地域など様々な場面で、その場に応じた情報提供等により啓発を行うこととしている。

(関係法令等)

○消費者基本法

(啓発活動及び教育の推進)

第17条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、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を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(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。

(趣 旨)

本条は、消費生活における環境等の重要性にかんがみ、その配慮を規定したものである。

(解 説)

自然環境、生活環境などの環境が保全されることは、健康で豊かな生活を確保するために欠かすことのできないものであるが、また、消費生活に関する事業者や消費者、更には行政の活動が適切な節度を保たれることにより、良好な環境が維持されるものでもある。

今日、大量の資源とエネルギーの消費によって物質的な豊かさがもたらされたが、同時に、地球レベルでの環境への負荷が増大し、温暖化、オゾン層の破壊、資源の枯渇、ごみ問題など、深刻な環境問題が生じる結果となっている。

このような問題に対処するため、国においては、廃棄物処理法、資源有効利用促進法、家電リサイクル法等の法整備がなされ、本府においても、環境課題全般にわたって取り組みが可能となるよう、「京都府環境を守り育てる条例」や「京都府地球温暖化対策条例」によって対応がなされている。

現在、直面している環境問題は、様々な分野での生産活動やサービス活動と個人一人ひとりの行動とが相互に関与しあって起こっているものであり、環境を守り、持続可能な社会を築いていくためには、行政を含む事業者は、消費者の意見を生かした商品・サービスを提供する消費者を重視した事業活動や、社会的責任を自覚して事業活動を行うよう、消費者指向の経営を進めていく必要がある。また、消費者は、地産地消や地域文化の伝承、省エネやプラスチックゴミの削減、食品ロスの削減などのエシカル消費を取り入れていく必要がある。

このため府は、事業者及び消費者に対し、消費者指向経営やエシカル消費等、環境に配慮した施策に関する取組みについて、イベントや出前講座、啓発資料の作成、ホームページやメールマガジン、SNS等を通じて、必要な施策を実施していく。

(関係法令等)

○消費者基本法

(環境の保全への配慮)

第22条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(消費生活センター)

第32条 消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条第1項の規定により、規則で定める府の機関に法第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

2 消費生活センターを設置する府の機関は、法第8条第1項各号に掲げる事務のほか、消費生活施策に関する事務で知事が必要と認めるものを行うものとする。

3 前項の機関には、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）第8条第3号に定める消費生活相談員その他の同項に規定する事務を行うために必要な職員を置くものとする。

4 知事は、第2項の機関に置かれる消費生活相談員の専門性に鑑み、当該消費生活相談員の人材及び処遇の確保について必要な措置を講じるものとする。この場合においては、当該消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮するものとする。

5 知事は、第3項の職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

6 知事は、第2項に規定する事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

7 前各項に定めるもののほか、消費生活センターに関し必要な事項は、規則で定める。

(趣旨)

本条は、消費者安全法（以下「法」という。）の第10条の2第1項において、条例で定めるところとなっている消費生活センターの設置及び運営に係る事項について規定したもので、平成28（2016）年改正で新たに設けたものである。

(解説)

<第2項>

「知事が必要と認める」事務とは、京都府組織規程に定めるもの及びその関連業務を指し、消費者教育及び啓発、関係者相互間の連携促進、災害時における生活必需品等の確保、消費生活協同組合に関すること、金融広報などがある。

<第4項>

消費生活相談を担う消費生活相談員は、消費者に対して適切かつ迅速な消費生活相談等の対応を行い、かつ、消費者教育・啓発を推進していく上で、関係法令や制度を含めた消費者問題に関する専門的な知識が必要であり、適切な人材・処遇を確保することは、極めて重要であり、法第11条の規定を踏まえ、条例において改めて規定したものである。

<第5項>

法第11条の規定を踏まえ、第3項に定める職員に対して、その資質向上のための研修の機会を確保することを条例において規定したものである。

<第6項>

地方公共団体が扱う個人情報については、各地方公共団体の個人情報保護条例により保護されているところであるが、消費生活相談では個人情報に加え、信用に影響し得る情報等の機密性の高い企業情報を扱うことから、これらの情報も含めて適切な管理のため、必要な措置を講じることを改めて規定したものである。

(関係法令等)

○消費者基本法

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第26条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

○消費者契約法

第2条

4 この法律において「適格消費者団体」とは、不特定かつ多数の消費者の利益のためにこの法律の規定による差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体（消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）第八条の消費者団体をいう。以下同じ。）として第十三条の定めるところにより内閣総理大臣の認定を受けた者をいう。

(適格消費者団体への協力等)

第40条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

○消費者安全法

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 1 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 2 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
- 2 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 3 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 4 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 5 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

第7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33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。

(趣 旨)

本条は、京都府消費生活審議会に意見を聴くべき事項等を規定したものである。

(解 説)

第1項第1号から第7号に掲げる審議会の意見を聴く事項とは、行政施策を講じるに当たって専門性の高い事項等で、その決定に当たり、慎重かつ公平を期する必要があることから、審議会に諮ることを特に明記したものである。これらの事項については、審議会に諮問し、原則その答申を受けた後に知事は意思決定を行うものであるが、安全確保措置の勧告（第11条）、生活関連物資に関する是正勧告（第22条）、不当な取引行為に関する情報提供（第19条第2項）については、消費者への被害の未然・拡大防止のために、時として緊急に対応する必要がある場合も想定される。そのため、事後に審議会に報告することを条件に、知事が認定し、勧告又は情報提供ができることとしている。

なお、知事は、審議会の答申に法的には拘束されるものではないが、最大限尊重しなければならない。

※意見を聴く事項の引用条文の内容

第7条…行動計画の策定

第11条…安全確保措置の勧告

第22条…生活関連物資に関する是正勧告

第12条…緊急安全確保措置

第13条…広告及び表示の基準

第14条…包装の基準

第15条…不当な取引行為

第19条第2項…重大被害拡大防止のための不当な取引行為に関する情報提供

(京都府消費生活審議会の設置)

第34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相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。

(趣 旨)

本条は、行政の運営に当たって、専門性の高い事項や公正な執行が望まれる事項等につき、広く各界の意見を聴くために京都府消費生活審議会を設置することを定め、同審議会の組織等について規定したものである。

(解 説)

<第1項>

(1) 第1項では審議会の設置目的を次のとおり定めている。

- ①第33条に定める諮問事項
- ②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
- ③消費者の苦情のあっせん及び調停

(2) ②については、特定の政策や(1)①又は③以外の事項で、本府消費生活行政を進める上で必要と判断される事項について調査・審議を行うことができるよう設けたものである。

(3) ③は、第25条(苦情に係るあっせん及び調停)に定めるあっせん及び調査を指すものであり、施行規則第23第1項により部会を設置し、あっせん及び調停を行うものとしている。

<第2項>

本項は、第1項が定めるもののほか、審議会において、本府が進めるべき政策等について自ら調査・審議し、知事に建議する権能を有することを規定したものである。

知事は、本項に基づく建議に法的に拘束されるものではないが、最大限尊重することが求められる。

<第3項以下>

第3項以下は審議会の具体的な組織及び運営に関する事項を規定したものである。施行規則第21条から第24条において、会長に関する規定等を置いている細則を定めている。

第8章 雑則

(知事に対する申出)

第35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。

(趣旨)

本条は、消費者が、条例第1条第2項に掲げる消費者の権利の確立のため必要と考えられる府の消費生活施策について、十分な措置がなされていないと考える場合に、知事に対して措置の申出ができる旨を明示し、併せてそれに対する知事の対応義務を規定したものである。

(解説)

<第1項>

本条例第1条第2項第7号に規定する「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」を具体化した規定である。

本来、行政に対して申出を行うことは、自由に住民が行えるものであり、従って、本条によって新たに行政に対する権利が設定されたものではないが、本条で特に規定した意義は、申出をした場合、調査を行い事実であると認めるときは本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としたところにある。

<第2項>

(1) 「この条例に基づく措置」とは、申出の内容が事実と認められたときは知事が措置をとらなければならないとされていることから、第1章の抽象的訓示的規定は対象とせず、第2章以下の具体的措置を指し、条例第11条による安全確保措置の勧告、第18条による指導、勧告、第38条による国への措置申出などがあり得る。

なお、本条の「申出」は、上記のとおり条例の規定に基づく措置等を求めるものであるが、第24条に定める消費者からの「苦情の申出」とは異なるものである。

(2) 申出の方法は特に定められていないが、申出の内容を的確に把握するため、原則として、次の事項を記載した文書により、府消費生活安全センターあて持参または郵送によることとする。

- ① 申出者の氏名及び住所
- ② 執るべき措置の内容
- ③ 措置を執るべき理由
- ④ その他参考となる事項

<第3項>

消費者からの申出内容が府民全体の問題として消費生活の安定及び向上を図るため必要であれば、その内容、処理経過及び結果を府民の前に明らかにすることとする。

「明らかにする」とは情報提供を行うことであり、報道機関への資料提供、ホームページへの掲載等が考えられる。「公表」とは異なる。

(関係法令等)

○特定商取引法

第60条 何人も、特定商取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認めるときは、主務大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

(報告及び立入調査)

- 第36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。

(趣旨)

本条は、本条例に基づく指導、勧告をするために必要となる事業者に対して報告を求め、府職員に立入検査等を行わせることができる旨を規定したものである。

(解説)

<第1項>

安全の確保（第10条第1項及び第11条関係）、表示の適正化（第13条関係）、包装の適正化（第14条関係）、不当取引の適正化（第18条関係）、生活関連物資の円滑な流通・適正な価格（第22条関係）については、本条例の規定に違反して消費者の利益を害する行為が事業者にもみられる場合、最終的には公表によって担保される調査・勧告を知事が行うことで、事業者に改善を促すこととしている。

勧告を行うためには、違反事実が存在するか否かの判断が必要であり、その確認の手段を定めたのが本条である。

なお、第18条に基づく不当取引に対する指導については、勧告の場合と同様、本条に基づく報告要求等が可能であるが、それ以外の、軽微な違反等の理由で行う任意の指導については、本規定は適用されないものの、必要に応じて本条に準じて報告を求める。

本条の規定による報告の要求等は、行政指導の一環として行われるものであり、要求等に従わない事業者には、次条によりその旨を公表することによって担保しようとするものである。（第37条第1項）

従って、本条の定める報告及び立入検査の特徴は、第一に、強制力があるとされる立入り検査等（特定商取引法第66条参照）では、その担保の手段としてこれを拒否したり、妨げる等の違反者に対しては、行政罰に処することとされているが、本条の報告要求、立入調査はこの点で異なるものである。これは、あくまで公権力を伴わない行政指導として行う本条例の本質からくる違いである。

第二に、本条の報告の要求等は、勧告、調査、指導を行うために必要があると認めるときに行うものであるが、それ以外に、消費生活行政の遂行上行う一般的な調査等を行うことを否定するものではないことはもちろんである。ただその場合は、調査等を拒んでも公表は行わないため、その実効性は担保されるものではない。

<第2項>

上で述べたように、本条の報告の要求、立入調査等は、消費生活行政の遂行上行う一般的な調査等とは異なり、公表によって、実効性を担保するものであるから、第2項において立入調査、質問をする職員は身分証明書を携帯し関係者に掲示しなければならないこととすることによって、行政執行上の公正を期したものである。

<第3項>

第3項は、本条に基づく調査が、犯罪捜査のための刑事手続としての調査とは当然異なることを明確にしたものである。

(関係法令等)

○特定商取引法

(報告及び立入検査)

第六十六条 主務大臣は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、政令で定めるところにより販売業者、役務提供事業者、統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者若しくは業務提供誘引販売業を行う者（以下この条において「販売業者等」という。）に対し報告をさせ、又はその職員に、販売業者等の店舗その他の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

2～4（省略）

5 第一項、第二項又は前項の規定により立入検査をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人に提示しなければならない。

6 第一項、第二項又は第四項の規定による立入検査の権限は、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37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。

(趣旨)

本条は、本条例の実効性を担保するための手段として、事業者が、本条例の規定による知事の勧告に従わなかったとき等、一定の場合には、知事は事業者名等を公表できる旨を定めたものである。

(解説)

<第1項>

「公表」は、本条例に規定する施策の実効性を担保するために、その間接的な制裁的機能に着目して設けられた手段である。

公表については、行政罰の一種として捉える考え方もあるが、行政罰がそれ自体違反者の身体又は財産への侵害であるに対し、公表は、その制裁的機能といっても、それ自体が直接に侵害となるのではなく、間接的に、しかもあくまで社会的な制裁が期待されるだけであって、行政罰とは本質的に異なるものと考えられる。

公表の方法は、内容を京都府公報に登載するほか、京都府のホームページへの掲載、広報媒体の活用、報道機関への記事提供等が考えられる。

<第2項>

前述のとおり、公表は、間接的な制裁的機能に着目して設けられた制度であり、行政罰とは本質的には異なるものの、事実の認定については特に慎重を期さなければならない。第2項はこの観点から、事業者の利益を不当に侵害することのないように設けられた事前手続である。

なお、第2項に定める「釈明及び証拠の提出の機会を与える」手続については、本条例第19条第4項と同じく、「京都府行政手続条例」に規定する「弁明の機会の付与」の手続に準じて行うこととする。

(国に対する意見表明等)

第38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。

(趣 旨)

本条は、府民の消費生活の安定及び向上を図るため必要がある場合、知事が、国に対し、意見を述べ、又は必要な措置を執ることを求める旨を定めたものである。

(解 説)

(1) 現在、消費生活に係る多くの商品等は、全国的規模で流通・提供しているものも多く、都道府県の枠を超えて営業活動を行っている事業者も多いため、消費生活上の諸問題の解決は国の法令や施策にゆだねるところが大きい。他方、消費生活にかかわる様々な問題は、個々の生活の場から、主として消費者被害という形を取って発生するものが多く、それを迅速、直接に感知するのは、地方公共団体である。そこで、府は、本条例に基づく自らの消費生活施策の推進に併せて、消費者被害の実態と、府民からの要望を踏まえて、必要に応じて国の施策の推進に対して積極的に働きかけを行う必要があるため、本条を規定した。

(2) 「意見を述べ、又は必要な措置をとるべきことを求め」とは、国に対する指導の要請のみならず、法令の制定、改廃又は運用の変更、施策の立案、財政措置等のほか、行政処分等を行うべき旨の要請をも含むものである。

(国、他の地方公共団体との相互協力)

第39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。

(趣旨)

本条は、府、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との相互協力を定めたものである。

(解説)

前条の解説のとおり、商品等の流通や事業者の活動も複数の都道府県に及ぶ場合が多い。

また、消費生活に関する施策についても、国のみならず、他の都道府県や市町村においても同様の条例を制定していることから共通しているところが多い。

独立行政法人国民生活センターは、消費者基本法第25条において、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものと位置付けられている。

本条は、こうした状況を踏まえ、各地方公共団体が実施する施策についても必要に応じて連携しながら推進されるようにとの観点から規定されたものである。

<第1項>

知事は啓発・調査・指導等の消費生活施策を行う際、広域的に施策を進める必要がある場合などは、国等に積極的に協力を求めることを規定したものである。

協力を求めるものとしては、調査(第10条、第16条)、指導(第13条、第18条)、啓発資材の作成や啓発イベントの実施等が考えられる。

<第2項>

第1項とは逆に国等から消費者からの苦情相談内容の提供や事業者指導の内容などの協力を求められた際には、相互協力を旨として適切に対応することを規定したものである。

(関係法令等)

○消費者基本法

(国民生活センターの役割)

第25条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(規則への委任)

第40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。

(趣 旨)

本条は、本条例の施行の際の細目事項を規則に委任するための根拠規定である。

(関係法令等)

なし