

# 大阪市消費者保護条例

制 定 昭和51年 4月 1日 条例第32号  
昭和51年 7月31日 施行・告示第460号  
最近改正 平成28年 3月 2日 条例第26号  
平成28年 4月 1日 施行

## 目 次

第1章 総則	(第1条～第4条)
第2章 消費者の利益の確保	(第5条～第18条の4)
第1節 危害等の防止	(第5条～第8条)
第2節 商品等の調査及び検査	(第9条)
第3節 包装の適正化	(第10条～第12条)
第4節 表示の適正化	(第13条～第16条)
第5節 広告及び取引の適正化	(第17条～第18条の4)
第3章 生活物資の確保と物価の安定	(第19条～第27条)
第1節 生活物資の確保	(第19条～第20条)
第2節 不当な事業活動の排除	(第21条～第27条)
第4章 消費者被害の救済	(第28条～第31条)
第5章 公表	(第32条)
第6章 大阪市消費者保護審議会	(第33条)
第7章 消費生活センターの組織及び運営等	(第34条～第39条)
第8章	(第40条)
附則	

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この条例は、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、市民の消費生活に関し、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、市及び事業者の責務等を明らかにするとともに、消費者の利益の擁護及び市民生活に必要な生活物資の確保と物価の安定を図ることにより、市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。

### (基本理念)

第1条の2 消費生活における施策の推進は、市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、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、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) 消費生活において生命、身体及び財産の安全が確保されること
- (2) 商品及び役務（以下「商品等」という。）について適正な表示又は取引行為等が行われることにより自主的かつ合理的な選択の機会が確保され

ること

- (3) 消費生活において必要な情報及び教育の機会が提供されること
- (4) 消費生活において意見が市の施策に反映されること
- (5) 消費生活において被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済されること  
(市の責務)

第2条 市は、次の各号に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者利益の擁護及び増進に関し、基本的かつ総合的な施策を策定し、及びこれを実施すること
- (2) 前号の施策を実施するに当たり、国その他の関係団体等と密接に連携するとともに、消費者の意見の反映に努めること
- (3) 消費生活の安定及び向上のための健全かつ自主的な組織の育成に努めること
- (4) 消費者が健全な消費生活を営むことができるよう適切かつ迅速な情報の提供を行うとともに、知識の普及を図り、消費者教育の充実に努めること  
(事業者の責務等)

第3条 事業者(商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。以下同じ。)は、市が行う消費者保護に関する施策に協力するとともに、次の各号に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者に提供する商品等について、生命、身体及び財産に対する危害又は損害(以下「危害等」という。)の防止のための必要な措置を講じること
  - (2) 消費者に提供する商品等について、品質その他内容の向上を図り、表示、包装及び計量の適正化に努めるとともに、商品等の提供後においても、商品等の修理その他消費者の正当な要求に応じるように努めること
  - (3) 消費者に提供する商品等について、消費者の選択に必要な情報を提供するとともに、公正かつ自由な競争に努めること
  - (4) 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
  - (5) 苦情処理体制の整備を図り、消費者からの苦情に対し、公平、適切かつ迅速に処理するほか、その事業活動において消費者の意見を反映するように努めること
  - (6) 商品等に関し、環境の保全に配慮すること
  - (7) 事業活動に関し自らが遵守すべき規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ること
- 2 事業者団体は、市が行う消費者保護に関する施策に協力するとともに、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をするよう努めるものとする。

第4条 消費者は、自らの権利を守り、利益の増進を図るため、進んで消費生活に関する知識を修得し、積極的に意見を述べるとともに、消費者相互の連

携を図ることにより、自主的かつ合理的に行動するように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切な保護に配慮するよう努めなければならない。
- 3 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。

## 第2章 消費者の利益の確保

### 第1節 危害等の防止

#### (欠陥商品等の提供の禁止)

第5条 事業者は、消費者に危害等を及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品等(以下「欠陥商品等」という。)を提供してはならない。

2 事業者は、その提供する商品等が欠陥商品等であることが明らかになったとき、又は著しくその疑いをもつに至ったときは、直ちにその商品を回収するとともに、商品の製造、加工の方法の改善その他危害等の防止に必要な措置を講じなければならない。

3 事業者は、前項の場合においては、次の各号に掲げる事項を公表しなければならない。

- (1) 欠陥商品等の品名
- (2) 危害等の内容及びその原因
- (3) 欠陥商品等に対してとられた措置

#### (危害等に関する調査及び勧告)

第6条 市長は、前条第1項の規定に違反する疑いがあると認めるときは、当該商品等について、当該事業者に対し、危害等を及ぼさないことを立証するよう求めることができる。

2 市長は、前項の場合において必要があると認めるときは、当該商品等について、必要な調査又は検査を行うことができる。

3 市長は、前項の調査又は検査により当該商品等が欠陥商品等であることが明らかになったときは、事業者に対し、前条第2項の措置をとることを勧告することができる。

#### (緊急危害防止措置)

第7条 市長は、欠陥商品等が消費者の生命、身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、当該危害を防止するため、当該商品等の品名、事業者名、危害の内容その他必要な事項を公表するものとする。

2 前項の規定による公表があつたときは、当該商品等を提供する事業者は、直ちにその製造、販売を中止するとともに、その商品の回収等必要な応急の措置をとらなければならない。

#### (危害等の防止基準)

第8条 市長は、危害等の防止のため必要があると認めるときは、商品等について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

## 第2節 商品等の調査及び検査

### (商品等の調査及び検査)

第9条 市長は、消費者の利益を擁護し、増進するため必要があると認めるときは、商品等について必要な調査及び検査を行い、その結果に係る情報を消費者に提供するものとする。

## 第3節 包装の適正化

### (包装の適正化)

第10条 事業者は、商品の内容を誇張し、廃棄物の量を増大させる等必要以上の過大な包装(容器を含む。以下同じ。)をしてはならない。

2 前項に規定する過大な包装の基準は、市長が定める。

### (包装の安全性の確保)

第11条 事業者は、消費者に危害を及ぼすことのないようにするため、包装の安全性を確保しなければならない。

### (指導及び勧告)

第12条 市長は、第10条又は前条の規定に違反して商品を提供している事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置をとるよう指導し、又は勧告することができる。

## 第4節 表示の適正化

### (商品等の表示)

第13条 市長は、商品等が誤つて選択され、使用され、又は保存されることにより、消費者の利益が損なわれないようにするため必要があると認めるときは、商品等の成分、性能、用途、貯蔵法、製造年月日、供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他表示すべき事項及び表示の方法について事業者が遵守すべき基準を定めることができる。

2 事業者は、商品等を提供するに当たり、前項に規定する基準を遵守しなければならない。

### (商品の保証表示)

第14条 市長は、必要があると認めるときは、品質、性能等を保証すべき商品を指定することができる。

2 市長は、前項の場合において、当該商品につき保証期間、保証内容その他表示すべき事項及び表示の方法を定めることができる。

### (価格表示及び単位価格表示)

第15条 事業者は、消費者が商品等を購入し、又は利用するに際し、その選択を容易にし、かつ、誤ることがないようにするため、その商品等の提供単位及び価格を見やすい個所に表示するように努めなければならない。

2 事業者は、消費者の価格面における比較選択を容易にするため、市長が指定する商品等について、商品等ごとに定める表示の方法により基準単位量による単位価格を表示しなければならない。

### (指導及び勧告)

第 16 条 市長は、第 13 条第 2 項又は前条第 2 項の規定に違反して商品等を提供している事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置を採るよう指導し、又は勧告することができる。

#### 第 5 節 広告及び取引の適正化

##### (広告の適正化)

第 17 条 事業者は、商品等の広告について、消費者が商品等の選択を誤るおそれがある表現を避け、正しく選択するために必要とする情報を提供するように努めなければならない。

##### (不当な取引行為の禁止)

第 18 条 事業者は、消費者との取引に関し、次に掲げる行為に該当するもので市長が不当な行為として指定するものを行ってはならない。

(1) 消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乗じる等の不当な方法により、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与える不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、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不当に強要する行為

(4) 契約若しくは契約の解除権等の行使に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否し、又は消費者の正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為

2 事業者は、与信契約等(消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約をいう。以下同じ。)の締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関し、次に掲げる行為を行ってはならない。

(1) 与信契約等に係る債務に関する主要な事実を故意に告げず、若しくは不実を告げて、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為。

(2) 消費者がその支払能力を超える債務を負うことが明らかであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

(3) 与信契約等の条件又は原因となる商品等の販売を行う事業者若しくはその取次店等実質的な販売行為を行う者(以下「販売事業者等」という。)の行為が前項各号に規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又はそのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させる行為。

(4) 与信契約等について、消費者が販売事業者等に対して正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の方法で、債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

##### (調査)

第 18 条の 2 市長は、前条の行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該行為について必要な調査を行うことができる。

2 市長は、前項の調査に当たり必要があると認めるときは、事業者に対し、

関係資料の提出を求めることができる。

(情報の提供)

第 18 条の 3 市長は、前条第 1 項の調査の結果、同項の行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該行為の内容、事業者の氏名又は名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行うものとする。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

3 市長は、第 1 項の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、あらかじめ大阪市消費者保護審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴くものとする。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

(指導及び勧告)

第 18 条の 4 市長は、第 18 条の規定に違反して取引を行つている事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置を採るよう指導し、又は勧告することができる。

### 第 3 章 生活物資の確保と物価の安定

#### 第 1 節 生活物資の確保

(情報の収集と提供)

第 19 条 市長は、市民の日常生活に通常用いられる物資（以下「生活物資」という。）の生産、販売、在庫、価格等の流通状況（以下「流通状況」という。）並びに日常生活に通常利用される役務の価格等の実態を明らかにするように努めなければならない。

2 事業者は、前項の目的を達成するために市長が必要と認める調査に協力しなければならない。

3 市長は、必要があると認めるときは、流通状況及び日常生活に通常利用される役務の価格等の実態に係る情報を消費者に提供するものとする。

(生活物資の確保)

第 20 条 市長は、生活物資が不足し、若しくは価格が著しく高騰し、又はこれらのおそれがあると認めるときは、事業者に対し、当該生活物資の円滑な供給を確保するための協力を要請することができる。

#### 第 2 節 不当な事業活動の排除

(特定物資の指定)

第 21 条 市長は、生活物資の価格が著しく高騰し、又は高騰するおそれがある場合において、当該生活物資の買占め若しくは売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあるときは、当該生活物資を特定物資として指定することができる。

2 市長は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項による指定を解除するものとする。

(特定物資の実態調査)

第 22 条 市長は、前条第 1 項の特定物資について、その流通状況を明らかにするものとする。

2 市長は、前項の場合において必要があると認めるときは、事業者に対し、関係資料の提出を求めることができる。

(事業者の協力)

第 23 条 市長は、特定物資の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該特定物資の事業者に対し、売渡しその他必要な措置を講じるよう要請することができる。

2 事業者は、前項の規定による要請があつたときは、これに応じなければならない。

(不適正な行為の禁止)

第 24 条 事業者は、特定物資について円滑な流通を不当に妨げ、又は適正な利得を著しく超える価格で販売する行為を行つてはならない。

2 市長は、事業者が前項に規定する行為を行つている疑いがあると認めるときは、その実態を調査するものとする。

(立入調査)

第 25 条 市長は、前条第 2 項の規定による調査のため必要があると認めるときは、職員をして、当該事業者の協力を得て、その事務所、工場、事業場、店舗若しくは倉庫に立ち入らせ、又は帳簿、書類その他の物件を調査させることができる。

(書面による協力要請)

第 26 条 市長は、事業者が第 22 条第 2 項の規定による関係資料の提出の求めに応じないとき、又は前条の規定による立入調査について協力をしないときは、当該事業者に対し、資料の提出又は立入調査を必要とする理由を付した書面により協力を要請するものとする。

(指導及び勧告)

第 27 条 市長は、事業者が第 23 条第 2 項の規定による要請に応じないとき、又は第 24 条第 1 項に規定する不適正な行為を行つているときは、当該事業者に対し、その行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

## 第 4 章 消費者被害の救済

(苦情処理)

第 28 条 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して消費者から苦情処理の申出を受けたときは、適切かつ迅速にあつせん、調停を行うよう努めるとともに、消費者被害の拡大防止並びに公平な被害の救済を図るため必要があると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、商品等の名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定による苦情処理を行うに必要な限度において、事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は必要な資料の提出を求めることができる。

3 市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会の意見を聴

くものとする。

- 4 市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会のあつせん又は調停に付すことができる。
- 5 市長は、第 1 項の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、当該情報の提供に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行うものとする。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。
- 6 市長は、第 1 項の規定により情報の提供を行おうとする場合においては、あらかじめ審議会の意見を聴くものとする。ただし、緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、この限りでない。

(指導及び勧告)

第 29 条 市長は、正当な理由がなくであつせん、調停の期日に出頭しない事業者に対し、これに応じるよう指導し、又は勧告するものとする。

(消費者訴訟の援助)

第 30 条 市長は、消費者が消費者訴訟(商品等により被害を受けた消費者が当事者となる訴訟をいう。以下同じ。)を行う場合において、次に掲げる要件を満たすときは、消費者訴訟に要する費用の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行うことができる。

- (1) 多数の消費者が同一又は同種の原因に基づく被害を被り、又は被るおそれがあること
- (2) 当該訴訟に係る経費が被害額を超えるおそれがあること
- (3) 審議会のあつせん又は調停では解決できないこと
- (4) 審議会が援助することについて適当と認めること

2 消費者訴訟に要する費用の貸付けについては、市規則で定める。

(貸付金の返還等)

第 31 条 前条の規定により消費者訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該消費者訴訟が終了したときは、速やかに当該貸付金を返還しなければならない。

2 市長は、特別の事由があると認めるときは、当該貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

## 第 5 章 公表

(公表)

第 32 条 市長は、事業者が第 6 条第 3 項、第 12 条、第 16 条、第 18 条の 4、第 27 条若しくは第 29 条の規定による勧告に従わないとき又は第 26 条の規定による要請に協力しないときは、当該事業者の氏名又は名称、商品名その他の必要な事項を公表することができる。

2 市長は、前項の規定により公表を行おうとする場合においては、当該公表に係る事業者に対し、あらかじめ意見の聴取を行うものとする。

3 市長は、第 1 項の規定により公表を行おうとする場合においては、あらかじめ審議会の意見を聴くものとする。

## 第 6 章 大阪市消費者保護審議会

### (大阪市消費者保護審議会)

- 第 33 条 この条例の規定によりその権限に属するものとされた事項について、審議を行わせ、及び意見を述べさせるため、審議会を置く。
- 2 審議会は、前項に定めるもののほか、次に掲げる事項をつかさどる。
- (1) 第 8 条、第 10 条第 2 項及び第 13 条第 1 項に規定する基準の設定に関し、意見を述べること
  - (2) 第 14 条第 1 項、第 15 条第 2 項、第 18 条第 1 項及び第 21 条第 1 項に規定する指定並びに同条第 2 項に規定する解除に関し、意見を述べること
  - (3) その他消費者保護行政に係る重要事項の調査、審議に関すること
- 3 審議会は、委員 30 人以内で組織する。
- 4 審議会の委員は、学識経験者、大阪市議員、消費者、事業者その他市長が適当と認める者のうちから市長が委嘱する。
- 5 審議会の委員の任期は、2 年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 6 次に掲げる事項を所掌するため、審議会に苦情処理部会を置く。
- (1) 第 18 条の 3 第 1 項及び第 28 条第 1 項に規定する情報提供並びに同条第 3 項に規定する苦情処理に関し、意見を述べること。
  - (2) 第 28 条第 4 項に規定する苦情処理に関し、あつせん又は調停を行うこと
- 7 審議会は、前項の規定により苦情処理部会の所掌とした事項については、苦情処理部会の決議をもって審議会の決議とすることができる。
- 8 前各項に掲げるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、市規則で定める。

## 第 7 章 消費生活センターの組織及び運営等

### (消費生活センターの名称及び所在地等の公示)

- 第 34 条 市長は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）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。）を設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

- (1) 消費生活センターの名称及び所在地
- (2) 法第 10 条の 3 第 2 項に規定する消費生活相談の事務を行う日及び時間

### (消費生活センターの長及び職員)

- 第 35 条 消費生活センターには、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生活センターの事務を行うために必要な職員を置かなければならない。

### (試験に合格した消費生活相談員の配置)

- 第 36 条 消費生活センターには、法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号）附則第 3 条の規定により合格した者

とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置かなければならない。

(消費生活相談員の人材及び処遇の確保)

第 37 条 消費生活センターは、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し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じなければならない。

(消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修)

第 38 条 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第 8 条第 2 項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならない。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第 39 条 消費生活センターは、法第 8 条第 2 項各号に掲げ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なければならない。

## 第 8 章 雑則

(施行の細目)

第 40 条 この条例の施行に関して必要な事項は、市規則で定める。

附 則(昭和 51 年 7 月 31 日施行、告示第 460 号)

この条例の施行期日は、市長が定める。

附 則(平成 2 年 4 月 1 日条例第 18 号、平成 2 年 7 月 1 日施行、告示第 471 号)

この条例の施行期日は、市長が定める。

附 則(平成 7 年 3 月 16 日条例第 10 号、平成 7 年 10 月 1 日施行、告示第 607 号)

(施行期日)

1 この条例の施行期日は、市長が定める。

附 則(平成 18 年 3 月 31 日条例第 49 号)

この条例は、平成 18 年 7 月 1 日から施行する。

附 則(平成 28 年 3 月 2 日条例第 26 号)

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。