

## 不当な取引行為に係る事業者名等の情報提供及び指導、勧告、公表に関する実施要領

### (趣 旨)

第1条 この要領は、大阪市消費者保護条例（以下「条例」という。）第18条の規定に違反した事業者（以下「事業者」という。）に関して、条例第18条の3に規定する情報の提供（以下「情報提供」という。）、条例第18条の4に規定する指導、勧告（以下「指導」、「勧告」という。）及び条例第32条に規定する公表（以下「公表」という。）を行うにあたって必要な事項を定める。

### (情報提供)

第2条 情報提供は、条例18条の2に基づく調査の結果、事業者の行為が条例第18条に定める不当な取引行為にあたり、次の各号のいずれかに該当すると認めた場合に行うものとする。

- (1) 当該事業者の行為に係る被害が急激に多数発生する恐れのあること
- (2) 当該事業者の行為に係る被害の内容が消費者に重大な影響を与え又はその恐れのあるものであること

2 条例第18条の2に基づき調査を行うにあたり、次の各号のいずれかに該当するときは、その調査の全部又は一部を省略することができる。

- (1) 事実関係の真実性が明白なとき
- (2) 当該事業者が事実を認め、かつ、その事実関係が真実であるとの心証を得たとき
- (3) 当該事業者名等がすでに公的機関から公表されており、照会の結果、その内容が真実であると認められるとき

3 調査は、次の事項について行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく応じない場合は、当該調査は終了したものとみなす。

- (1) 消費者に関する調査事項
  - ア 消費者の住所・氏名・年齢・性別
  - イ 商品名又は役務名及びそれらの内容
  - ウ 契約年月日
  - エ 契約金額
  - オ 既払金額及びその支払年月日
  - カ 事例の概要
  - キ 苦情の理由・原因
  - ク 事業者の対応
  - ケ その他必要と認める事項

- (2) 事業者に関する調査事項
  - ア 事業者名並びに事業者の住所又は所在地及び代表者名
  - イ 前号アからケまでについての当該事業者の説明・回答

4 情報提供の内容は、事業者名、事業者の住所又は所在地、代表者名、商品又は役務名、当該行為内容、苦情内容その他必要と認める事項とする。

- 5 条例第18条の3第2項に基づく当該事業者への意見の聴取は出頭通知書（別記第1号様式）により当該事業者に出頭を求めて行うものとする。
- 6 情報提供は、広く市民に周知を図るため次に掲げる方法の中から必要に応じて行うものとする。
  - (1) 新聞、テレビ、ラジオ等の報道機関への発表
  - (2) 印刷物、ホームページ、テレビ・ラジオ番組等による周知
  - (3) 関係行政機関並びに関係団体への通知
- 7 情報提供を行う場合には、当該事業者にその旨を書面（別記第2号様式）で通知するものとする。

（指 導）

第3条 指導は、事業者の行為が条例第18条に定める不当な取引行為にあたり、概ね次の各号に該当する事実があると認めた場合に行うものとする。

- (1) 当該行為の内容が悪質であること又は、当該行為にかかる苦情が複数寄せられていること。
  - (2) 当該行為にかかる消費者被害が拡大するおそれがあること。
- 2 条例第18条の2に基づく調査は次の事項について行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく応じない場合は、当該調査は終了したものとみなす。
    - (1) 消費者に関する調査事項
      - ア 消費者の住所・氏名・年齢・性別
      - イ 商品名又は役務名及びそれらの内容
      - ウ 契約年月日
      - エ 契約金額
      - オ 既払金額及びその支払年月日
      - カ 事例の概要
      - キ 苦情の理由・原因
      - ク 事業者の対応
      - ケ その他必要と認める事項
    - (2) 事業者に関する調査事項
      - ア 事業者名並びに事業者の住所又は所在地及び代表者名
      - イ 前号アからケまでについての当該事業者の説明・回答
  - 3 指導を行う場合は、不当な取引行為は正指導書（別記第3号様式）で行うとともに、不当な取引行為は正回答書（別記第4号様式）を当該事業者に求めるものとする。

（勧 告）

第4条 勧告は、事業者の行為が条例第18条に定める不当な取引行為にあたり、概ね次の各号に該当する事実があると認めた場合及び前条の規定による指導にもかかわらず当該不当な取引行為につき相当な期間内に必要な改善がなされない場合に行うものとする。

- (1) 当該行為の内容が著しく悪質であること又は、当該行為に係る苦情が多数寄せられていること。
  - (2) 当該行為に係る消費者被害が拡大するおそれがあること。
- 2 条例第18条の2に基づく調査は前条第2項と同様の調査を行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく応じない場合は、当該調査は終了したものとみなす。
- 3 励告を行う場合は、不当な取引行為是正勧告書（別記第5号様式）で行うとともに、不当な取引行為是正回答書（別記第6号様式）を当該事業者に求めるものとする。

#### （公 表）

第5条 公表にあたり、条例第32条第2項に基づく当該事業者への意見の聴取は、出頭通知書（別記第7号様式）により当該事業者に出頭を求めて行うものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく出頭しない場合には、意見の聴取は終了したものとみなす。

- 2 公表を行う場合は、大阪市消費者保護条例施行規則第20条に基づく公報の登載のほか、広く市民に周知を図るため次に掲げる方法の中から必要に応じて行うものとする。
- (1) 新聞、テレビ、ラジオ等の報道機関への発表
  - (2) 印刷物、ホームページ、テレビ・ラジオ番組等による周知
  - (3) 関係行政機関並びに関係団体への通知

#### 附 則

この要領は、平成18年7月1日から施行する。

#### 附 則

この要領は、令和元年5月1日から施行する。

#### 附 則

この要領は、令和3年3月31日から施行する。

## 出頭通知書

大市民第 号  
令和 年 月 日

住所又は事務所所在地

商号又は名称

氏名又は代表者氏名

大阪市長

大阪市消費者保護条例第18条の規定に違反する取引行為があると認められるため、同条例第18条の3第2項の規定により意見の聴取を行うので、次により出頭されるよう通知します。

なお、指定した日時に出頭できないときは、その理由を付して 月 日までにご連絡ください。正当な理由なく出頭されない場合は、意見の聴取は終了したものとみなしますので念のために申し添えます。

記

1 出頭日時	令和 年 月 日
	午前 • 午後 時 分
2 出頭場所	大阪市消費者センター 大阪市住之江区南港北2-1-10 アジア太平洋トレードセンターITM棟3F 電話 06-6614-7523

情報提供について（通知）

大市民第 号  
令和年月日

住所又は事務所所在地  
商号又は名称  
氏名又は代表者氏名

大阪市長

大阪市消費者保護条例第18条の3第1項の規定に基づき、下記の内容を消費者に情報提供しましたので通知いたします。

記

1 事業者名	
2 事業者の住所 又は所在地	
3 代表者名	
4 商品又は役務名	
5 不当な取引 行為内容等	

担当：大阪市消費者センター

大阪市住之江区南港北2-1-10

アジア太平洋トレードセンターI TM棟3F

電話 06-6614-7523

不当な取引行為是正指導書

大市民第 号  
令和 年 月 日

住所又は事務所所在地

商号又は名称

氏名又は代表者氏名

大阪市長

下記の取引について、大阪市消費者保護条例第18条の規定に違反するものであると認められるので、同条例第18条の4の規定により、これを是正するよう指導します。是正措置については、不当な取引行為是正回答書（別添様式）をもって回答してください。

なお、この指導に従わない場合は、同条例第18条の4及び第32条第1項の規定により勧告、公表することがありますので念のために申し添えます。

記

1 不当な取引行為	
2 該当項目	
3 回答期限	令和 年 月 日

担当：大阪市消費者センター

大阪市住之江区南港北2-1-10

アジア太平洋トレードセンター1TM棟3F

電話 06-6614-7523 (相談指導担当： )

大 阪 市 長 様

住所又は事務所  
所 在 地  
商号又は名称  
氏名又は代表者名

### 不 当 な 取 引 行 為 是 正 回 答 書

令和 年 月 日付大市民第 号で指導のありました不当な取引行為のは是正について、次のとおり回答いたします。

記

不 当 な 取 引 行 為	
是 正 内 容	
実 施 日	令和 年 月 日

不当な取引行為是正勧告書

大市民第 号  
令和 年 月 日

住所又は事務所所在地

商号又は名称

氏名又は代表者氏名

大阪市長

下記の取引について、大阪市消費者保護条例第18条の規定に違反するものであると認められるので、同条例第18条の4の規定により、これを是正するよう勧告します。是正措置については、不当な取引行為是正回答書（別添様式）をもって回答してください。

なお、この勧告に従わない場合は、同条例第32条第1項の規定により、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ありますので念のために申し添えます。

記

1 不当な取引行為	
2 該当項目	
3 回答期限	令和 年 月 日

担当：大阪市消費者センター

大阪市住之江区南港北2-1-10

アジア太平洋トレードセンターI TM棟3F

電話 06-6614-7523 (相談指導担当： )

令和 年 月 日

大阪市長様

住所又は事務所  
所 在 地  
商号又は名称  
氏名又は代表者名

## 不当な取引行為是正回答書

令和 年 月 日付大市民第 号で勧告のありました不当な取引行為の是正について、次のとおり回答いたします。

記

不当な取引行為	
是正内容	
実施日	令和 年 月 日

## 出頭通知書

大市民第 号  
令和 年 月 日

住所又は事務所所在地

商号又は名称

氏名又は代表者氏名

大阪市長

大阪市消費者保護条例第32条第2項の規定により、大市民第 号で勧告した不当な取引行為の是正についての意見の聴取を行うので、下記により出頭されるよう通知します。

なお、指定した日時に出頭できないときは、その理由を付して 月 日までにご連絡ください。正当な理由なく出頭されない場合は、意見の聴取が行われたものとみなし、同条例第32条第1項の規定により、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ますので念のために申し添えます。

記

1 出頭日時	令和 年 月 日
	午前 ・ 午後 時 分
2 出頭場所	大阪市消費者センター 大阪市住之江区南港北2-1-10 アジア太平洋トレードセンターITM棟3F 電話 06-6614-7523