

苦情処理に係る事業者名等の情報提供実施要領

(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28条第1項に規定する、消費者と事業者との取引に関する苦情処理にかかる情報を消費者に提供（以下「情報提供」という。）するために必要な事項を定める。

(情報提供)

第2条 情報提供は、事実関係の調査を行った結果、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) 当該事業者に係る被害が多数発生する恐れのあること
- (2) 当該事業者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 前項の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 事実関係の調査は、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) 苦情原因の究明
商品又は役務自体の欠陥又は不良によるものと認められた場合は、事実を事業者に照会し、問題点の見解、回答を求め、さらに、必要と認める場合には、原因究明のためテストを行う。又、苦情品、カタログ、契約書及び関係資料を収集し、必要に応じて、現地調査、現場の写真撮影及び関係者の会話の記録（録音等）を行う。

- (4) その他関係者及び関連事業者への照会・確認
事実関係の補強のため、必要に応じて行う。

- 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28条第5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。

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。

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

消費者からの苦情処理に関して、大阪市消費者保護条例28条第5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28条第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 苦情内容等	

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1TM棟3F

電話 06-6614-7523