

大 阪 府

大阪府消費者保護条例改正について

大阪府の消費者施策の枠組を規定する「大阪府消費者保護条例」が、平成17年2月府議会で改正され、平成17年7月1日から施行されました。ここでは、条例の主な改正点とその背景などについて解説します。

条例改正の背景と経過

規制緩和や情報化、サービス化、国際化の進展により、消費者の利便性が高まった反面、消費者問題が複雑化・多様化しています。府内の消費生活相談を見ると、ここ10年で約4倍に急増しています。携帯電話やパソコンの有料サイト利用料等の不当請求や架空請求などが目立ちますが、「サイドビジネス商法」、「点検商法」などの巧妙な販売方法や、「高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム」など、強引な勧誘、強迫・詐欺などの悪質な手口も見受けられます。

このような状況と、平成16年6月に消費者保護基本法が改正されて消費者基本法となったことを受け、昭和51年制定の消費者保護条例を全面的に見直すこととし、平成16年8月31日に条例に盛り込むべき基本的事項について、大阪府消費者保護審議会（委員20名）に諮問しました。

審議会を3回、条例改正検討部会（部会員9名）を5回開催し、中間報告に寄せられた189件のパブリックコメントも踏まえ、平成17年1月25日に答申を受けました。

条例の名称について

消費者保護基本法からは、「保護」という文字が削除されましたが、審議会及びパブリックコメントにおいて、「判断能力が不十分な高齢者など保護さ

れるべき消費者は依然として多く、条例の名称から「保護」をはずすべきではない」との意見が強く出されたので、前文に「消費者の保護を図り、…消費者の権利を確立し、その自立の支援を図ることが必要である。」と記述し、条例の名称も「大阪府消費者保護条例」のままとしました。

消費者の権利について

消費者基本法に規定された消費者の権利に、「商品及び役務等について不当な取引条件及び取引方法を強制されない権利」、「消費生活において消費者の個人情報が侵害されない権利」を加えて条例本文に明記しました。

自主行動基準の策定

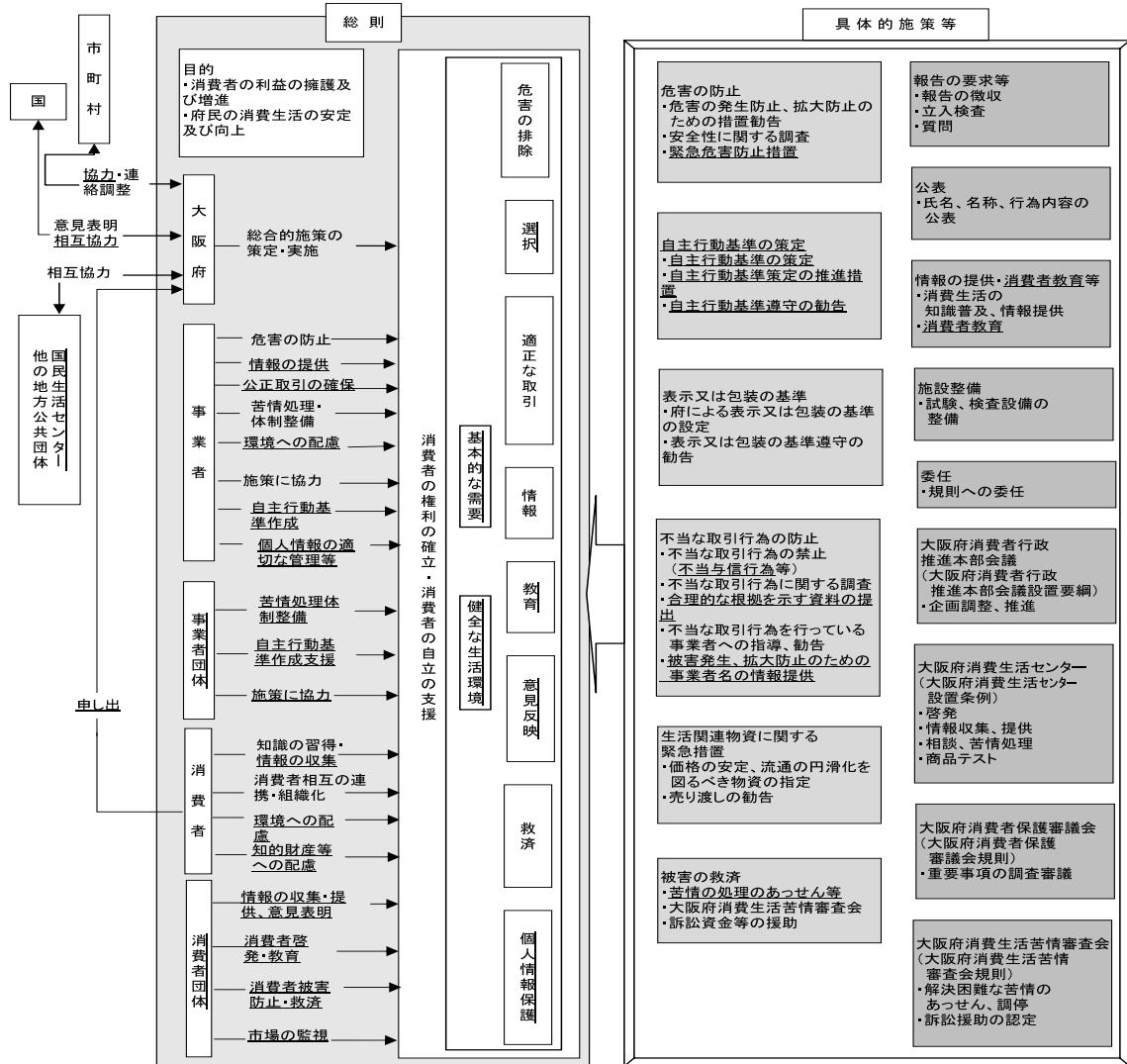
事業者と消費者が信頼関係を築き公正な市場ルールを確立するために、事業者及び事業者団体による自主行動基準の知事への届出、知事の公示及びその遵守の勧告という全国初の仕組みを定めました。

不当な取引行為の禁止

クレジット業者やその加盟店が、若者や高齢者に高額な信用供与を受けさせ、不必要な商品やサービスを購入させるといった悪質な事例が多いことから、クレジット業者等の不当与信行為等を規制することとしました。

また、これ以外にも、悪質な訪問販売による高齢者からの相談など、最近の事例に対応して不当な取引行為の具体的な類型を定める規則を改正し、改正条例と同時に施行しました。

大阪府消費者保護条例の体系（下線は今回の改正部分）



合理的な根拠を示す資料の提出

不当な取引行為のうち、不実を告げる行為をしたか否かを判断するため、事業者が消費者に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、事業者がその資料を提出しないときは、不実を告げる行為をしたものとみなすこととしました。

事業者名の公表

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、事業者名の情報提供（公表）規定を設けることとしました。

積極的に事業者名を公表すべきとの多くの意見を受け、部会における集中的な審議の結果、「苦情の処理の申出が相当数あり消費者に重大な被害が生じると推測できる場合、又はその他消費者に重大な被

害が生じる恐れがある場合」には、事業者の意見の聴取の経路を経た上で、事業者名等を府民に情報提供できるとしています。特に、前者は全国で初めての規定です。

おわりに

今回の条例改正では、大阪府消費者保護審議会の答申を踏まえ、消費者の権利規定をより充実させるとともに、自主行動基準や、不当な取引行為等の禁止、事業者名の公表規定など、実効性の確保に重点を置きました。

今後、改正の趣旨を十分に活かし、消費者の自立の支援や公正な市場ルールの確立に努めていきたいと考えています。