

I【報告】

神戸市民のくらしをまもる条例及び施行規則の一部改正（案）の意見募集手続について

1. 趣旨

神戸市民のくらしをまもる条例は、半世紀以上前の大量生産・販売・消費の時代を背景として、消費者被害やオイルショックによる物価高騰を契機に昭和49年に制定され、今年で50年を迎えた。これまで適宜改正してきたものの、消費者の価値観や商品・サービスの多様化、消費者保護に関する法制度の進展、事業活動の広域化といった社会情勢の変化に、十分に対応できていない側面がある。そのため、時代に即した分かりやすい規定になるよう、条例及び施行規則を見直す。

2. 施行予定

- ・2025年第1回定例会市会（2月）において条例案を審議
- ・2025年4月施行予定

3. 意見募集の方法等

(1) 意見募集期間

2024年11月5日（火）から2024年12月4日（水）まで

(2) 資料の閲覧

意見募集期間中、次の場所で閲覧に供す。

- ・地域協働局消費生活センター
- ・市長室市民情報サービス課
- ・各区役所地域協働課、須磨区役所北須磨支所、西区役所玉津支所

※上記のほか、神戸市ホームページにおいて閲覧に供す。

(3) 意見の提出先及び提出方法

- ・提出先：地域協働局消費生活センター（〒650-0016 神戸市中央区橘通3-4-1）
- ・提出方法：郵送

FAX（078-351-5556）

直接持参

電子メール（shouhi@office.city.kobe.lg.jp）

神戸市ホームページ(意見募集)上の意見送信フォーム

4. 意見募集後の予定

いただいたご意見に対し、神戸市ホームページで一括して神戸市の考え方を公表する。

神戸市民のくらしをまもる条例の一部改正(案)について

1 条例の概要

(1)制定の背景

神戸市民のくらしをまもる条例は、半世紀以上前の大量生産・販売・消費の時代を背景として、消費者被害やオイルショックによる物価高騰を契機に昭和49年に制定され、今年で50年を迎えました。

(2)条例の内容

消費者主権の理念にのっとり、その権利擁護の施策として、消費者基本計画の策定、危害の防止や広告・表示・包装の適正化といった事業者への行為規制、生活安定のための物価対策などについて規定しています。

(3)課題

制定から50年の間に適宜改正してきたものの、消費者の価値観や商品・サービスの多様化、消費者保護に関する法制度の進展、事業活動の広域化といった社会情勢の変化に、現在の条例が十分に対応できていない側面があります。

(4)改正の趣旨

上記を踏まえ、時代に即した分かりやすい規定になるよう見直します。

なお、「神戸市民のくらしをまもる条例施行規則の一部改正(案)」についても、本件と同時に意見募集をしています。

2 改正の概要

(1)条例の名称の変更

現状	神戸市民のくらしをまもる条例
課題等	「くらしをまもる」という表現は防災・防犯分野も連想させ、消費生活に関する内容であることが分かりにくいものとなっています。
見直し	「神戸市消費生活条例」に改めます。

(2)市の責務の追加(第3条)と消費者基本計画規定の削除(第9条)

現状	国の消費者基本計画とは別に、神戸市消費者基本計画(5か年)の策定を規定しています。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・目まぐるしく変化する消費者問題に対し、迅速かつ柔軟な対応が求められています。 ・国は、消費者基本計画に基づき、具体的な施策を定めた工程表を毎年策定しています。神戸市でも、その工程表を踏まえた施策を実施することで代替とすることができます。
見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・市民や附属機関からの意見を取り入れながら施策の推進に取り組むこととし、計画策定についての規定を削除します。 ・迅速かつ柔軟な施策の実施を市の責務として追加します。

(3)商品・役務の表示義務の見直し(第17条)

現状	<p>商品・役務について規則で定める事項の表示を事業者に義務付けています。</p> <p>例) 【商品】オープン 【表示】使用上の注意</p>
課題等	<p>制定当時は、事業者や消費者に対し使用方法や保存方法などについて注意喚起する効果がありましたが、以下の理由により、現在では意義が薄れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他法令等により表示義務がある ・他の主務官庁等により監督されている ・消費者の知識の向上等により表示がなくとも支障がない
見直し	<p>規則による商品・役務毎の個別規定は削除し、以下の必要な事項を表示することとします。</p> <p>【商品】成分、性能、用途その他の必要な事項</p> <p>【役務】取引条件、内容、解約条件その他の必要な事項</p>

(4)価格表示及び単位価格表示義務の見直し(第18条)

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・販売単位や価格の表示を努力義務として規定しています。 ・売場面積300㎡以上の小売事業者と消費生活協同組合に、規則で定める商品の単位価格表示を義務付けています。 ・規則で定める事業者(理美容、クリーニング)に対し、価格表示を義務付けています。
----	--

課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・単位価格表示を義務付ける商品が自治体によって異なるため、広域事業者は、店舗所在地毎に条例を確認する必要があります。 ・制定当時は価格が商品選択における主要な価値基準でしたが、現代では価格だけでなく品質や機能など価値基準が多様化しています。 ・食品については食品表示基準において内容量表示が義務付けられているため、例えば単位価格表示がなくても消費者が単位価格を確認することができます。
見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の事業者に価格表示及び単位価格表示を義務付ける規定を削除します。 ・全ての事業者・商品を対象とした価格表示及び単位価格表示の努力義務のみとします。

(5)保証表示(第20条)及び金銭消費貸借契約書等の交付(第21条)規定の削除

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・規則で定める商品について、品質等を保証する旨を表示するときに、表示しなければならない事項を規則で定めています。 例) 【商品】 ミシン・PC等 【表示】 無料保証期間や申出先等 ・規則で定める金融業者に対し、金銭消費貸借契約書や弁済時の受取書等を消費者に交付することを義務付けています。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業者が行う保証表示は条例を根拠としたものではなく、コンプライアンスや顧客サービスの一環として行われています。 ・公正競争規約により保証表示事項を定めている業界もあります。 ・金銭消費貸借契約書等は、監督省庁が定める指針等により交付が義務付けられており、条例の規定と重複しています。
見直し	<p>保証表示及び金銭消費貸借契約書等の交付に関する規定を削除します。</p>

(6) 過大包装関係規定の見直し(第26条～第30条)

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・過大包装を禁止し、規則でその基準を定めることとしています。 ・包装の安全性の確保を義務付けています。 ・二次使用や詰め合わせ等を目的とした包装については内容や価格の表示、内容品のみの販売を義務付けています。 ・これらの規定に違反した事業者に対して指導・勧告・公表できることとなっています。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・商品の多様化や包装技術の進歩により、基準から外れても消費者にとって不利益とは言えないケースがあります。 ・過去10年間で違反として指導・勧告・公表した事例はありません。
見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・過大包装の基準、包装の安全性の確保、内容・価格の表示、内容品のみの販売を義務付ける規定、指導・勧告・公表の規定を削除します。 ・内容を誇張した包装や過大包装を禁止する規定をまとめます。

(7) 物価関係規定の見直し(第39条～第50条)

現状	<p>生活必需物資の価格調査、流通機構の整備、価格高騰時の生活必需物資の確保についての事業者の協力義務や、不当な事業活動(流通妨害等)を行った事業者に対する立入検査・勧告・公表について規定しています。</p>
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・物価政策は神戸市単独で実施しても効果が薄く、一方で自由な経済活動を阻害するおそれがあります。 ・神戸市独自の価格調査は国の物価統計調査と重複するため、既に廃止しています。 ・流通機構の整備に関する規定は、50年前の大規模流通センターの建設や小売市場の整備等を念頭に置いた規定で、現在では役割を終えています。 ・価格高騰時の生活必需物資の確保についての事業者の協力義務は、自由な経済活動を阻害するおそれがあります。 ・生活関連物資等の価格及び需給の安定を目的とした物価三法※や、公正な取引を目的とした独占禁止法が制定されています。

見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・平常時の価格調査、流通機構の整備、不当な事業活動を排除するための立入検査・勧告・公表等の規定を削除します。 ・災害等緊急時における生活必需物資の確保について規定し直します。
-----	--

※物価統制令、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、国民生活安定緊急措置法

(8)市民意見の反映関係規定の見直し(第52条～第54条)

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・市長、事業者及び消費者相互の情報交換や対話の機会を提供することや、消費生活に関する市民の自主的な会議を市が支援することを努力義務として規定しています。 ・附属機関「消費生活会議」「消費者苦情処理審議会」をそれぞれ独立した機関として規定しています。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・想定していた自主的な会議は一定の役割を終えたとして既に解散しており、新たに支援を求める会議もありません。 ・2つの附属機関がそれぞれ独立していることで、その位置づけが分かりにくくなっています。
見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・広く消費者の意見、要望等を把握し、施策に反映させることを目的に、規定し直します。 ・「消費生活会議」の名称を「消費生活審議会」へ改め、「苦情処理審議会」を消費生活審議会の部会に位置付け、一体的に運営することとします。

神戸市民のくらしをまもる条例施行規則の一部改正(案)について

1 趣旨

(1)神戸市民のくらしをまもる条例施行規則の概要

神戸市民のくらしをまもる条例施行規則は、半世紀以上前の大量生産・販売・消費の時代を背景として、消費者被害やオイルショックによる物価高騰を契機に昭和49年に制定された「神戸市民のくらしをまもる条例」の施行に関し、必要な事項を定めるものです。

(2)課題

制定から50年の間に適宜改正してきたものの、消費者の価値観や商品・サービスの多様化、消費者保護に関する法制度の進展、事業活動の広域化といった社会情勢の変化に、現在の規定が十分に対応できていない側面があります。

(3)改正の趣旨

上記を踏まえ、時代に即した分かりやすい規定になるよう見直します。

なお、「神戸市民のくらしをまもる条例の一部改正(案)」についても、神戸市民(市内に在住・在勤・在学、事務所・事業所を有する方)を対象に本件と同時に意見募集をしています。

2 改正の概要

(1)クリーニングの取扱上の注意表示義務の削除

現状	クリーニング事業者に対して、石油系溶剤でドライクリーニングした洗濯物について、残留溶剤による皮膚障害を未然に防ぐため、取扱上の注意を表示するよう義務付けています。
課題等	クリーニング事業者の溶剤残留防止の取り組みや、乾燥技術の向上により、現在では義務付けの必要性は低いと考えられます。
見直し	以下の規定を削除します。 ・第3条(事業者の商品または役務に係る必要な措置) ・別表第1

(2)商品・役務の表示義務の削除

現状	<p>商品・役務について規則で定める事項の表示を事業者に義務付けています。</p> <p>例) 【商品】オープン 【表示】使用上の注意</p>
課題等	<p>制定当時は、事業者や消費者に対し使用方法や保存方法などについて注意喚起する効果がありましたが、以下の理由により、現在では意義が薄れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他法令等により表示義務がある ・他の主務官庁等により監督されている ・消費者の知識の向上等により表示がなくとも支障がない
見直し	<p>以下の規定を削除します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第6条（商品の表示事項） ・第7条（役務の表示事項） ・第8条（商品および役務の表示の方法等） ・別表第2～第4

(3)単位価格表示義務の緩和

現状	<p>売場面積300㎡以上の小売事業者と消費生活協同組合に、規則で定める商品の単位価格表示を義務付けています</p>
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・単位価格表示を義務付ける商品が自治体によって異なるため、広域事業者は、店舗の所在地毎に条例を確認する必要があります。 ・制定当時は価格が商品選択における主要な価値基準でしたが、現代では価格だけでなく品質や機能など価値基準が多様化しています。 ・食品については食品表示基準において内容量表示が義務付けられているため、例え単位価格表示がなくても消費者が単位価格を確認することができます。
見直し	<p>以下の規定を削除します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第9条（単位価格表示） ・別表第5

(4) 役務料金の表示義務の削除

現状	理容所・美容所の開設者及びクリーニング業者に対し、規則で定める役務の料金を表示することを義務付けています。
課題等	厚生労働省が定める生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律に基づく振興指針において、「店外など消費者の見やすい場所にメニューとサービスごとの料金を明示すべき」と規定されており、本規定と重複しています。
見直し	以下の規定を削除します。 ・ 第10条（役務料金の表示） ・ 別表第6

(5) 保証表示及び金銭消費貸借契約書等の交付に関する規定の削除

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 規則で定める商品について、品質等を保証する旨を表示するときに、事業者が表示しなければならない事項を規則で定めています。 例）【商品】ミシン・PC等 【表示】無料保証期間や申出先等 ・ 規則で定める金融業者に対し、金銭消費貸借契約書や弁済時の受取書等を消費者に交付することを義務付けています。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各事業者が行う保証表示は条例を根拠としたものではなく、コンプライアンスや顧客サービスの一環として行われています。 ・ 公正競争規約により保証表示事項を定める業界もあります。 ・ 金銭消費貸借契約書等については、監督省庁が定める指針等により交付が義務付けられており、本規定と重複しています。
見直し	以下の規定を削除します。 ・ 第11条（保証表示） ・ 第12条（金銭消費貸借契約書等の交付） ・ 第13条（受取書等交付の省略） ・ 別表第7・第8

(6) 過大包装基準等の削除

現状	<ul style="list-style-type: none">・ 過大包装の基準を定めています。・ 消費者からの申し出に基づき、過大包装に該当するかどうか判定することとなっています。
課題等	<ul style="list-style-type: none">・ 商品の多様化や包装技術の進歩により、基準から外れても消費者にとって不利益とは言えないケースがあります。・ 過去10年間で違反として指導・勧告・公表した事例はありません。
見直し	以下の規定を削除します。 <ul style="list-style-type: none">・ 第19条（過大包装の基準）・ 第20条（過大包装の判定）

(7) 不当な取引行為の要件の追加(別表第9第41号)

現状	消費者がクーリングオフ等の権利を行使する際に、口頭による行使を認めたにもかかわらず、書面によらないことを理由として、契約の成立又は存続を主張することを不当な取引行為として禁止しています。
課題等	電子メールなどを利用できない消費者が不当な扱いを受けることがないようにする必要があります。
見直し	「書面によらないことを理由として」を「書面又は電磁的記録によらないことを理由として」と改正します。

○神戸市民のくらしをまもる条例

平成17年 4 月 1 日

条例第 2 号

神戸市民のくらしをまもる条例（昭和49年 5 月条例第52号）の全部を改正する。

目次

第 1 章 総則（第 1 条—第 9 条）

第 2 章 消費者の権利保護

第 1 節 危害等の防止（第10条—第14条）

第 2 節 広告、計量及び表示の適正化（第15条—第22条）

第 3 節 取引の適正化（第23条—第25条）

第 4 節 消費者包装の適正化（第26条—第30条）

第 5 節 苦情処理体制（第31条—第34条の 2）

第 6 節 消費者教育、情報の提供等（第35条—第38条）

第 3 章 物価の安定

第 1 節 情報の収集と公開（第39条—第41条）

第 2 節 生活必需物資の確保（第42条—第45条）

第 3 節 不当な事業活動の排除（第46条—第50条）

第 4 章 市民意見の反映（第51条—第54条）

第 5 章 補則（第55条）

附則

第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この条例は、日常の経済上の生活において情報の収集、交渉その他これらに類するものに係る能力において事業者との間に格差のある消費者の利益を擁護し、及び増進し、消費者の自立を支援するため、消費者主権の理念にのっとり、市、事業者及び消費者それぞれの果たすべき責務を明らかにし、消費者のくらしをまもるための施策の基本となる事項その他必要な事項を定めることにより、当該施策についての新たな消費者問題に関連する施策との調整を行う等総合的な推進を図り、もって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2条 市民の消費生活の安定及び向上の確保は、消費者の次に掲げる権利（以下「消費者の権利」という。）の実現に努めることを基本として行われなければならない。

- (1) 市民の消費生活において事業者が提供する商品（第10条第1項を除き、以下単に「商品」という。）、市民の消費生活において事業者が提供する役務（同項を除き、以下単に「役務」という。）又は市民の消費生活において事業者が行う訪問購入（次号及び第3号、第4条、第23条第1項第1号、第24条、第25条第2項並びに第31条第1項において「訪問購入」という。）によって、生命、健康又は財産を侵されない権利
- (2) 商品若しくは役務又は訪問購入について適正な表示等が行われることにより適切な選択ができる権利
- (3) 商品若しくは役務又は訪問購入について、不当な取引条件を強制されず、及び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公正かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費生活に関する必要な情報が速やかに提供される権利
- (6) 自らが十分に理解するための知識を修得し、並びに主体的に意思を決定し、及び行動するための消費者教育を受ける権利
- (7) 消費者の意見が市の施策に反映される権利

2 消費者の権利の実現を図るに当たっては、次に掲げる事項に配慮しなければならない。

- (1) 環境への負荷の低減その他環境の保全
- (2) 高度情報通信社会の進展への対応
- (3) 国際化の進展への対応
- (4) 消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性

(市の責務)

第3条 市は、消費者の健康で安全な生活を確保し、及び向上させるため、消費

者の利益の擁護及び増進、消費者の権利の実現及び自立の支援並びに物価の安定に関し、基本的、総合的及び計画的な施策を策定し、並びにこれを実施しなければならない。

2 市は、前項の規定により施策を策定し、又は実施する場合には、前条第1項及び第2項の基本理念を尊重するとともに、地域住民、事業者団体及び消費者団体と協力するよう努めなければならない。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、商品若しくは役務又は訪問購入について、消費者の利益を確保し、及び消費者の自立した行動を可能とするため、次に掲げる措置その他の適切な措置を講ずるとともに、市が実施する施策に協力しなければならない。

(1) 消費者の安全を確保すること。

(2) 消費者との取引における公正を確保すること。

(3) 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。

(4) 消費者との取引に際して、消費者の年齢、知識、経験、財産の状況その他の特性に配慮すること。

(5) 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に努め、当該苦情を適切に処理すること。

(6) 当該事業者の事業活動につき、自らが遵守すべき基準を作成すること。

(7) 当該事業者の事業活動の推進に当たり、環境への負荷の低減その他環境の保全に努めること。

(事業者団体の役割)

第5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。

(消費者の責務)

第6条 消費者は、消費者の権利を生かし、利益の増進を図るため、自ら進んで消費生活に関して必要な情報を収集し、必要な知識を修得し、及び積極的に意見を述べるとともに、消費者相互の連携及び組織化を図ることによって、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、商品を選択し、使用し、及び使用を終了する場合は、環境への負荷の低減その他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るものとする。消費者が役務を選択し、及び利用する場合も、同様とする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費者が消費者の権利を実現することを支援し、消費生活に関する各種団体間の連携を図るとともに、次に掲げる活動に努めるものとする。

- (1) 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
- (2) 消費者に対する啓発及び教育
- (3) 消費者の被害の防止及び救済のための活動
- (4) 前3号に掲げるもののほか、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

(国及び他の地方公共団体との相互協力等)

第8条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため、国及び他の地方公共団体と相互に協力しなければならない。

- 2 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するため必要があると認めるときは、国又は他の地方公共団体に対して意見を述べ、又は必要な措置をとるよう求めなければならない。

(消費者基本計画)

第9条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策を総合的及び計画的に推進するための基本的な計画（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。

- (1) 中期的又は長期的に講ずべき市民の消費生活の安定及び向上に関する施策の大綱
- (2) 前号に掲げるもののほか、市民の消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

- 3 市長は、消費者基本計画を策定するに当たっては、第54条第1項に規定する

神戸市消費生活会議の意見を聴くものとする。

4 市長は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

5 前2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 消費者の権利保護

第1節 危害等の防止

(欠陥商品等の提供の禁止)

第10条 事業者は、消費者の生命、健康若しくは生活環境に危害を及ぼし、若しくは及ぼすおそれのある商品若しくは役務又は消費者に著しく不利益を及ぼす商品若しくは役務（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、その商品又は役務について、危害の防止、品質及び技術の向上等必要な措置を講じなければならない。

(欠陥商品等の調査又は検査等)

第11条 市長は、欠陥商品等である疑いがある商品又は役務について、必要な調査又は検査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査又は検査を実施するに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対して、資料の提出その他の方法により当該商品又は役務が欠陥商品等に該当しないことを立証するよう求めることができる。

3 市長は、市民の消費生活の安全を確保するため必要があると認めるときは、前2項の調査又は検査の経過及び結果に関する情報を消費者に提供するものとする。

(欠陥商品等に対する事業者の措置)

第12条 事業者は、その商品又は役務が欠陥商品等であることが明らかになったときは、直ちにその欠陥商品等の発表、商品の回収、製造、加工等の方法の改善その他危害の防止、品質及び技術の向上等必要な措置を講じなければならない。

(指導、勧告及び公表)

第13条 市長は、第10条第1項の規定に違反し、欠陥商品等を提供している者に

対して、前条の措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その欠陥商品等、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表することができる。

3 市長は、欠陥商品等であることが明白である場合において、消費者の生命、健康又は生活環境に対する危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、その欠陥商品等、事業者の氏名又は名称その他必要な事項を直ちに公表することができる。

(不安商品に関する措置)

第14条 市長は、その安全性が社会的に確定されていない商品（以下「不安商品」という。）について、必要があると認めるときは、各種の情報を収集し、消費者に提供するものとする。

2 市長は、必要があると認めるときは、その不安商品の製造、輸入、販売及び使用に関して適切な措置をとるよう、速やかに国及び関係業界に対して要請するものとする。

第2節 広告、計量及び表示の適正化

(広告の適正化)

第15条 事業者は、商品又は役務に関する広告その他の広告で消費者に係るものについて、虚偽又は誇大な表現、消費者が選択を誤るおそれのある表現等不適正な表現を避け、商品又は役務の選択のための判断に資するため、必要かつ正確な情報を消費者に提供しなければならない。

(計量の適正化)

第16条 事業者は、商品又は役務を提供するに際し、適正な計量を行わなければならない。

2 市長は、消費者と事業者との間の取引において適正な計量の実施が確保されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(商品及び役務の表示事項等)

第17条 事業者は、法令に別の定めがあるもののほか、商品が誤って選択され、使用され、保存されること等により、消費者の利益が損なわれることのないようにするため、その商品の成分、性能、用途その他の規則で定める必要な事項

を適正に表示しなければならない。

2 役務を提供する事業者で規則で定めるものは、役務が誤って選択されることにより、消費者の利益が損なわれることのないようにするため、規則で定める役務の取引条件又は内容について、規則で定める必要な事項を適正に表示しなければならない。

3 前2項の規定による表示の方法その他表示に際して事業者が遵守すべき事項は、規則で定める。

(価格表示及び単位価格表示等)

第18条 事業者は、消費者が商品の購入又は役務の利用に際し、その選択を誤ることがないようにするため、その商品又は役務の販売単位又は提供単位及び価格を見やすい箇所に表示するように努めなければならない。

2 小売業を営む事業者で規則で定めるものは、消費者の商品選択に資するため、規則で定める商品について、その価格及び長さ、質量又は体積を表示するとともに規則で定める基準量及びその価格を表示しなければならない。

3 役務を提供する事業者で規則で定めるものは、消費者の役務選択に資するため、規則で定める役務について、その提供単位及び価格を店頭その他の見やすい箇所に表示しなければならない。

(事業者名等の表示)

第19条 事業者は、その商品又は役務について責任の所在を明らかにするため、その氏名又は名称その他必要な事項を看板その他の方法により見やすい箇所に表示しなければならない。

2 事業者は、その商品又は役務を自動販売機等により提供するときは、自動販売機等の見やすい箇所にその氏名又は名称その他連絡に必要な事項を表示しなければならない。

(保証表示)

第20条 事業者が、商品(規則で定めるものに限る。)について品質、性能その他の事項を保証する旨を表示するときは、規則で定める事項を表示しなければならない。

(金銭消費貸借契約書等の交付)

第21条 金融業を営む事業者は、消費者に融資する際、規則で定めるところにより、金銭消費貸借に関する契約書を消費者に交付し、又は金銭消費貸借に関する差入れ証等の写しに当該事業者の確認印を押印したものを消費者に交付しなければならない。

2 前項の事業者は、消費者から金銭消費貸借に関する弁済を受けたときは、受取書、領収書等それを証する書面を消費者に交付しなければならない。ただし、規則で定める場合は、この限りでない。

(指導、勧告及び公表)

第22条 市長は、第15条、第16条第1項、第17条第1項若しくは第2項、第18条第2項若しくは第3項又は前3条の規定に違反し、商品又は役務を提供している者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名又は役務名その他必要な事項を公表することができる。

第3節 取引の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第23条 事業者は、次に掲げる行為その他の規則で定める行為をしてはならない。

(1) 消費者に対し、不当に情報を与えること又は不当に情報を与えないことにより、商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に係る契約（以下この項において単に「契約」という。）の締結を勧誘し、又は当該消費者に契約を締結させること。

(2) 消費者をしつように説得すること、消費者を心理的に不安な状態に陥らせることその他消費者が自由に意思を決定することを妨げる行為により、当該消費者に対し契約の締結を勧誘し、又は当該消費者に契約を締結させること。

(3) 消費者にとって不当に不利益な内容の契約を締結させる行為

(4) 消費者に対して不当に債務の履行を強要する行為

(5) 消費者に対する債務の履行を不当に拒否し、又は不当に遅延させる行為

(6) クーリングオフ等による権利（割賦販売法（昭和36年法律第159号）、特

定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）、消費者契約法（平成12年法律第61号）その他の法律の規定により消費者が契約の申込み又はその承諾を撤回し、若しくはこれらの意思表示を取り消し、又は契約を解除することができる権利をいう。）の行使を妨害する行為

- 2 消費者に信用を供与することを業とする事業者は、与信契約等（消費者に信用を供与することを内容とする契約（消費者の債務につき保証の委託を受けることを内容とする契約を含む。）をいう。以下同じ。）の締結の勧誘、与信契約等の締結及び与信契約等に基づく債務の履行の請求につき、消費者を不当に害するものとして規則で定める行為をしてはならない。

（約款の適正化）

第24条 事業者は、商品若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、消費者の利益を不当に損なうこととなる内容の約款を用いてはならない。

（調査、指導等）

第25条 市長は、前2条の規定に違反する疑いがあると認めるときは、事業者その他関係人に対し、必要な調査を行い、又は資料の提出を求めることができる。

- 2 市長は、前2条の規定に違反し、商品若しくは役務を提供している者又は訪問購入をしている者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。
- 3 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名又は役務名その他必要な事項を公表することができる。

第4節 消費者包装の適正化

（過大包装の禁止）

第26条 事業者は、消費者包装（消費者が直接手にしたときの商品の包装をいい、容器を用いた包装を含む。以下同じ。）について、消費者に内容を誇張した包装その他の内容品の保護又は品質保全上の必要を超えた過大な包装（以下「過大包装」という。）をしてはならない。

- 2 過大包装の基準は、規則で定める。

（消費者包装に係る資源の節約等）

第27条 事業者は、消費者包装について、その包装に係る資源を節約し、及びそ

の包装が廃棄物となった場合においてその適正な処理が困難になることのないようにしなければならない。

(消費者包装の安全性の確保)

第28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、消費者包装の安全性を確保しなければならない。

(内容及び価格の表示等)

第29条 事業者は、消費者包装が二次使用又は商品の詰合せ若しくは抱合せを目的としたものであるときは、内容についてそれぞれの品名、数量及び価格を表示しなければならない。この場合において、事業者は、内容品のみの販売も併せて行わなければならない。

(指導、勧告及び公表)

第30条 市長は、第26条第1項又は前3条の規定に違反し、商品を提供している者に対して、その違反を是正するために必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 市長は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その事業者の氏名又は名称、商品名その他必要な事項を公表することができる。

第5節 苦情処理体制

(苦情の処理)

第31条 市長は、消費生活センターの設置等苦情処理機関を整備拡充し、商品若しくは役務又は訪問購入について消費者から苦情相談を受けたときは、適切かつ迅速に処理するよう努めるものとする。

2 事業者は、自ら又は共同で苦情処理体制を整備拡充し、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない。

(あっせん又は調停)

第32条 市長は、前条第1項に規定する苦情相談の処理を円滑に行うため必要があると認めるときは、神戸市消費者苦情処理審議会（以下この節において「苦情処理審議会」という。）の意見を聴き、又は苦情処理審議会のあっせん若しくは調停に付するものとする。

2 苦情処理審議会は、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、その意見を聴き、又は関係書類若しくは物件の提出を求めることができる。

3 あっせん又は調停は、当事者間に合意が成立し、これを調書に記載した時をもって終了する。

4 苦情処理審議会は、当事者間に合意が成立する見込みがないと認めるときは、あっせん又は調停を打ち切ることができる。

5 苦情処理審議会は、あっせん若しくは調停が終了したとき、又はあっせん若しくは調停を打ち切ったときは、その旨を市長に報告するものとする。

6 前各項に定めるもののほか、苦情処理審議会のあっせん又は調停に関し必要な事項は、規則で定める。

(あっせん又は調停の打ち切りの公表)

第33条 市長は、苦情相談に係る事業者が苦情処理審議会の呼出し、関係書類又は物件の提出の要求その他指示に不当に従わないため、あっせん又は調停が打ち切られたときは、その事業者の氏名又は名称、苦情相談の内容、あっせん又は調停が打ち切りとなった事実その他必要な事項を公表することができる。

(消費者訴訟の援助)

第34条 市長は、消費生活上の被害を受けた消費者（以下「被害者」という。）が事業者に対して提起する訴え又は事業者から提起された訴え（以下これらを「消費者訴訟」という。）を援助を受けずに提起し、又は応訴することが困難であり、かつ、同一又は同種の原因による被害者が多数存在し、又は多数発生するおそれがある場合において、被害者に対して消費者訴訟に係る援助を行うことが妥当であると苦情処理審議会が認めたときは、被害者の権利を守り、その被害を救済するとともに事業者の社会的責任を追及するため、必要な援助を行うものとする。

2 前項の援助は、他の被害者への訴訟参加の周知、消費者訴訟における立証の活動への協力、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ものとする。

3 市長は、第1項の援助を苦情処理審議会の意見に基づき行うものとする。

(消費者訴訟に要する費用の貸付け)

第34条の2 市長は、被害者に対して、前条第2項に規定する消費者訴訟に要する費用（消費者訴訟に関する裁判手続費用、弁護士費用その他消費者訴訟に要する費用をいう。以下同じ。）を貸し付けることができる。

2 前項の規定による貸付け（以下この条において「貸付け」という。）の利率は、無利息とし、貸付けの期間は、市長の定める日までとする。

3 市長は、貸付けを受けた者が、消費者訴訟の結果、当該消費者訴訟に要する費用を得ることができなかつたとき、その他市長が消費者保護の本旨から償還させることが適当でないと認めるときは、貸付金の全額又は一部の償還を免除することができる。

4 前条及び前3項に定めるもののほか、消費者訴訟に係る援助に関し必要な事項は、規則で定める。

第6節 消費者教育、情報の提供等

（消費者教育）

第35条 市は、消費者が経済行為の主体としての基礎的な知識を身に付けるとともに、主体的に責任を持って意思決定を行いうる能力を養い、社会的にも調和した豊かな生活を営むために、生涯を通じて消費者教育を受けられるよう、学校、地域、家庭、職域その他様々な場において消費者教育の機会と場を提供するよう努めなければならない。

（情報の収集及び提供）

第36条 市長は、消費者が自主的かつ合理的な消費生活を営むために、必要な情報を収集し、消費者に提供するよう努めるものとする。

（事業者名等の情報提供）

第37条 市長は、消費者被害の発生を未然に防止し、又はその拡大を防止するため必要があると認めるときは、その事業者の氏名又は名称、商品名又は役務名その他必要な情報を消費者に提供することができる。

（資料の提出の要請）

第38条 市長は、商品検査、苦情相談の処理等を行うに必要な限度において、事業者に対して、商品の検査結果その他必要な資料の提出を求めることができる。

第3章 物価の安定

第1節 情報の収集と公開

(情報の収集)

第39条 市長は、消費者の日常生活に不可欠な物資（以下「生活必需物資」という。）の生産、流通等の事業活動（以下「事業活動」という。）の実態について、明らかにするよう努めるものとする。

2 市長は、事業活動の実態を明らかにするため、生活必需物資の価格、需給の動向等に関する情報を収集するものとする。

(情報収集への協力)

第40条 事業者は、市長の行う前条第2項の情報収集に協力しなければならない。

(情報の公開)

第41条 市長は、第39条第2項の情報収集の結果を消費者に明らかにするものとする。

第2節 生活必需物資の確保

(流通機構の整備)

第42条 市長は、生活必需物資の円滑な流通を確保するため流通機構の整備に努めるものとする。

(市内生産者の優先出荷)

第43条 生活必需物資を市内で生産する事業者は、その事業活動が地域社会と密接な関連があることにかんがみ、生活必需物資を市内の消費者へ優先的に供給するよう努めるものとする。

2 市長は、前項の優先的供給を推進するために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

(生活必需物資の確保)

第44条 市長は、生活必需物資が不足し、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きは、当該生活必需物資の確保その他必要な措置を講ずるものとする。

(事業者の協力)

第45条 市長は、前条の事態に対処するため、必要があると認めるときは、当該生活必需物資の事業者に対し、売渡しその他必要な措置を講ずるよう要請する

ことができる。

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

第3節 不当な事業活動の排除

(重要物資の指定)

第46条 市長は、市民生活の安定を図るため、特に円滑な流通を確保し、又は不適正な利得を排除する必要がある生活必需物資を重要物資として指定するものとする。

(調査)

第47条 市長は、前条の規定により指定された物資（以下「指定物資」という。）が不足し、若しくは物価が著しく高騰し、又はこれらのおそれがある場合において、事業者が当該指定物資の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（以下「不当な事業活動」という。）を行っている疑いがあると認めるときは、その実態を調査しなければならない。

(資料の提出及び立入調査等)

第48条 市長は、前条に規定する調査のため必要があると認めるときは、当該事業者に対して、その協力を得て、期限を定めて当該指定物資の在庫量及び原価等に係る資料の提出を求めることができる。

- 2 市長は、前条に規定する調査のため必要があると認めるときは、当該事業者の協力を得て、当該職員に、その事務所、営業所その他の事業所に立ち入らせ、当該指定物資に関し、帳簿、書類その他の物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。

- 3 市長は、当該事業者が前2項の規定による資料の提出又は立入調査を拒んだときは、その理由を書面により提出させることができる。

(勧告)

第49条 市長は、前2条の規定による調査等により、不当な事業活動が行われたと認めるときは、当該事業者に対し、不当な事業活動を是正するよう勧告することができる。

(公表)

第50条 市長は、当該事業者が、第48条第1項の資料の提出を拒んだとき、若しくは同条第2項の立入調査を拒んだとき、又は前条の規定による勧告に従わなかったときは、その経過及び事実を公表することができる。

第4章 市民意見の反映

(消費者の申出)

第51条 消費者は、第2章に規定する措置がとられていないときは、市長に対し、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 市長は、前項の規定による申出の内容が事実であるときは、この条例に規定する措置その他適正な措置をとるものとする。

(情報交換等の機会の提供)

第52条 市長は、市長、事業者及び消費者が相互の情報を交換し、相互に意見を表明し、及び対話を行うための機会を提供するよう努めなければならない。

(市民の合意の形成への支援)

第53条 市民が安全で安心な消費生活及び物価の安定を確保し、より豊かな消費生活の実現を目指して、市民の合意の形成を図るための活動を行う自主的な会議を設け、又はその活動を行うに当たり、市長が必要があると認めるときは、これらを支援するよう努めなければならない。

2 事業者は、前項の会議の活動に協力するよう努めなければならない。

(附属機関の設置)

第54条 市長の行う消費生活の安定及び向上の確保に関する施策について市民の意見を反映させ、関連する施策との総合的な推進を図るため、次の表の左欄に掲げる市長の附属機関を置き、その所掌事務は、それぞれ同表の右欄に掲げるとおりとする。

市長の附属機関	所掌事務
神戸市消費生活会議	消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに 対応すべき事項について調査審議すること。
神戸市消費者苦情処理審議会	1 第2章第1節の危害等の防止、同章第2節の広告、 計量及び表示の適正化、同章第3節の取引の適正化及び

同章第4節の消費者包装の適正化に関する施策に関し意見を述べること。

2 第32条第1項に規定する意見を述べ、及び同条に規定するあっせん又は調停に関する事務を行うこと。

3 第34条第1項の規定による認定を行い、及び同条第3項に規定する意見を述べること。

4 第37条に規定する市長の情報の提供に関し意見を述べること。

2 前項の表に規定する附属機関には、部会を置くことができる。

3 前項に定めるもののほか、第1項の表に規定する附属機関の組織及び運営その他附属機関に関し必要な事項は、規則で定める。

第5章 補則

(施行細目の委任)

第55条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則 抄

(施行期日)

1 この条例は、規則で定める日から施行する。

(平成17年4月1日規則第1号により平成17年7月1日から施行)

(経過措置)

2 この条例の施行前に改正前の神戸市民のくらしをまもる条例の規定によってした処分、手続その他の行為は、この条例中にこれに相当する規定がある場合には、この条例の相当規定によってしたものとみなす。

附 則 (平成25年9月26日条例第10号)

この条例は、規則で定める日から施行する。

(平成25年12月4日規則第30号により平成25年12月6日から施行)

附 則 (平成27年3月31日条例第47号)

(施行期日)

1 この条例は、平成27年4月1日から施行する。

(消費者訴訟資金貸付基金条例の廃止)

2 神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例（昭和49年4月条例第43号）は、廃止する。

○神戸市民のくらしをまもる条例施行規則

平成17年6月1日

規則第18号

神戸市民のくらしをまもる条例施行規則（昭和49年7月規則第81号）の全部を改正する。

（趣旨）

第1条 この規則は、別に定めるもののほか、神戸市民のくらしをまもる条例（平成17年4月条例第2号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

（定義）

第2条 この規則で使用する用語は、条例で使用する用語の例による。

（事業者の商品又は役務に係る必要な措置）

第3条 条例第10条第2項に規定する措置は、別表第1左欄に掲げる事業者による同表右欄に掲げる措置とする。

（欠陥商品等に係る情報提供）

第4条 条例第11条第3項に規定する市民の消費生活の安全を確保するため必要があると認めるときは、次に掲げるときとする。

- （1）欠陥商品等である疑いがある商品又は役務（以下「欠陥の疑いのある商品等」という。）に係る被害が多数発生するおそれがあるとき。
- （2）欠陥の疑いのある商品等に係る被害が消費者に重大な影響を与え、又は与えるおそれがあるとき。
- （3）消費者の健康、身体又は財産の安全を確保するため市長が特に必要があると認めるとき。
- （4）条例第11条第2項の規定による立証の求めに対し、当該事業者が虚偽の資料若しくは不当な手段により立証を行い、又は正当な理由なくその求めに応じないとき。

2 条例第11条第3項に規定する情報は、次に掲げるものとする。

- （1）事業者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称及びその代表者の氏名並びに主たる事務所の所在地）

(2) 商品名又は役務名

(3) 商品又は役務の問題点

(4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要があると認める情報

3 市長は、条例第11条第3項に規定する情報を提供するに当たり、必要があると認めるときは、神戸市消費者苦情処理審議会（以下「苦情処理審議会」という。）の意見を聴くものとする。

4 条例第11条第3項の規定による情報の提供は、市の広報紙、新聞、放送、インターネットその他の適切な方法により行うものとする。

（欠陥商品等に係る指導等）

第5条 前条第3項の規定は、条例第13条第1項の規定による指導若しくは勧告又は同条第2項の規定による公表について準用する。

（商品の表示事項）

第6条 条例第17条第1項の規則で定める必要な事項は、別表第2（事業者が商品と役務とを併せて提供する場合（次条及び第8条において「特定場合」という。）にあつては、別表第4）のとおりとする。

（役務の表示事項）

第7条 条例第17条第2項の規則で定める事業者、役務及び必要な事項は、別表第3（特定場合にあつては、別表第4）のとおりとする。

（商品及び役務の表示の方法等）

第8条 条例第17条第3項の規則で定める表示の方法その他表示に際して事業者が遵守すべき事項は、商品を提供する場合（特定場合を除く。）にあつては別表第2、役務を提供する場合（特定場合を除く。）にあつては別表第3、特定場合にあつては別表第4のとおりとする。

（単位価格表示）

第9条 条例第18条第2項の規則で定める事業者は、次に掲げるものとする。

(1) 売場面積が300平方メートル以上の店舗において小売業を営んでいる者

(2) 消費生活協同組合法（昭和23年法律第200号）に基づき設立された消費生活協同組合

2 条例第18条第2項の規則で定める商品及び基準量は、別表第5のとおりとする

る。

- 3 条例第18条第2項の規定による基準量当たりの価格の表示は、有効数字の4けた目を四捨五入することによる3けたの有効数字により、並びに消費者の見やすい方法により、及び見やすい箇所に行うものとする。

(役務料金の表示)

第10条 条例第18条第3項の規則で定める事業者及び役務は、別表第6のとおりとする。

- 2 条例第18条第3項の規定による表示は、日本産業規格Z8305に規定する42ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いたものであって、統一のとれたものとする。

(保証表示)

第11条 条例第20条の規則で定める商品は、別表第7に掲げるものとする。

- 2 条例第20条の規則で定める事項は、別表第8に掲げるものとする。
- 3 条例第20条の規定による表示は、保証書の提示及びその内容の説明により行うものとする。

(金銭消費貸借契約書等の交付)

第12条 条例第21条第1項の金融業を営む事業者（以下この条において単に「事業者」という。）は、次に掲げる者とする。

- (1) 銀行法（昭和56年法律第59号）第2条第1項に規定する銀行
- (2) 信用金庫法（昭和26年法律第238号）第2条に規定する信用金庫及び信用金庫連合会
- (3) 労働金庫法（昭和28年法律第227号）第3条に規定する労働金庫及び労働金庫連合会
- (4) 中小企業等協同組合法（昭和24年法律第181号）第3条第2号に規定する信用協同組合及び同条第3号に規定する協同組合連合会
- (5) 農業協同組合法（昭和22年法律第132号）第5条に規定する農業協同組合及び農業協同組合連合会
- (6) 水産業協同組合法（昭和23年法律第242号）第2条に規定する漁業協同組合及び漁業協同組合連合会

(7) 株式会社日本政策金融公庫法（平成19年法律第57号）第1条に規定する株式会社日本政策金融公庫

(8) 保険業法（平成7年法律第105号）第2条第2項に規定する保険会社

2 条例第21条第1項の規定による交付は、次に掲げる融資以外の融資について行うものとする。

(1) 消費者の当該事業者に対して持つ預金債権その他これに類する権利を担保とする融資

(2) 独立行政法人福祉医療機構法（平成14年法律第166号）第12条第1項第12号及び第13号に規定する貸付け並びに沖縄振興開発金融公庫法（昭和47年法律第31号）第19条第1項第2号の規定による恩給等（国民生活金融公庫が行う恩給担保金融に関する法律（昭和29年法律第91号）第2条第1項に規定する恩給等をいう。）を担保とする小口の資金の貸付け

(3) 現金自動支払機、現金自動預払機その他これらに類する機械による融資

3 条例第21条第1項の規定により交付する書面（以下「金銭消費貸借契約書等」という。）は、次に掲げる項目が記載されたものとする。

(1) 貸付金額

(2) 貸付年月日

(3) 元金の返済期日

(4) 年利

(5) 利息の支払方法及び支払期日

(6) 違約金

(7) 前各号に掲げるもののほか、基本的な契約条項

4 条例第21条第1項の規定による交付は、当該契約の内容を消費者に説明して行うものとする。

（受取書等交付の省略）

第13条 条例第21条第2項ただし書の規則で定める場合は、次に掲げる弁済を受けた場合とする。

(1) 振込みによる弁済

(2) 振替による弁済

(3) 給与明細書その他の書面で弁済が確認できる場合における給与からの引去りによる弁済

(不当な取引行為)

第14条 条例第23条第1項及び第2項の規則で定める行為は、別表第9に掲げる行為とする。

2 市長は、消費者からの申出に基づき、別表第9に掲げる行為に該当するかどうかの判定を行うものとする。

3 市長は、前項の判定を行うに当たり、必要があると認めるときは、苦情処理審議会の意見を聴くものとする。

(不当な約款)

第15条 市長は、消費者からの申出に基づき、条例第24条に規定する約款に該当するかどうかの判定を行うものとする。

2 市長は、前項の判定を行うに当たり、必要があると認めるときは、苦情処理審議会の意見を聴くものとする。

(不当な取引行為等の是正の指導)

第16条 条例第25条第2項に規定する指導は、様式第1号による文書又は口頭により行うものとする。

2 市長は、前項の指導を行うときは、当該指導の対象となる者に対し、期限を指定して、当該指導の対象となった違反を是正するための措置について記載した書面の提出を求めるものとする。

(不当な取引行為等の是正の勧告)

第17条 条例第25条第2項に規定する勧告は、様式第2号による文書で行うものとする。

2 前条第2項の規定は、前項の勧告について準用する。

(不当な取引行為等に係る公表)

第18条 市長は、条例第25条第3項の規定による公表を行おうとするときは、あらかじめ、その理由を当該事業者へ通知するとともに、意見を述べる機会を与えなければならない。ただし、当該事業者が正当な理由なく意見の聴取に応じないとき、又は当該事業者の所在が不明であるときは、この限りでない。

2 市長は、条例第25条第3項に規定する公表を行うに当たり、必要があると認めるときは、苦情処理審議会の意見を聴くものとする。

3 条例第25条第3項の規定による公表は、インターネットの利用その他の広く市民に周知できる方法により行うものとする。

(過大包装の基準)

第19条 条例第26条第2項の過大包装の基準は、次の各号のいずれかに該当する消費者包装とする。

(1) 内容品以外の空間容積が必要以上に大きなもの

(2) 内容品の価格に比べて必要以上に包装経費をかけているもの

(3) 内容品の名称、量目、価格、使用方法、性状その他これらに類する事項について消費者の商品選択に資するための適切な表示又は説明のないもの

(4) 商品の無理な詰合せ又は抱合せをしているため必要以上に大きくなっているもの

(5) 明らかに二次使用を偽装したもの

(過大包装の判定)

第20条 市長は、消費者からの申出に基づき、条例第26条第1項の過大包装に該当するかどうかの判定を行うものとする。

2 市長は、前項の判定を行うに当たり、必要があると認めるときは、苦情処理審議会の意見を聴くものとする。

(あっせん又は調停の通知)

第21条 市長は、条例第32条第1項の規定により苦情処理審議会のあっせん又は調停に付したときは、その旨を当該苦情の申出者及びその相手方となる事業者へに通知するものとする。

(情報提供)

第22条 条例第37条に規定する必要があると認めるときは、次に掲げるときとする。

(1) 特定の事業者に係る商品又は役務についての苦情相談（以下「商品等の苦情相談」という。）が多数寄せられているとき。

(2) 商品等の苦情相談が増加する傾向にあるとき。

(3) 商品等の苦情相談が短期間に増大しているとき。

(4) 特定の事業者に係る商品又は役務についての被害（以下「商品等の被害」という。）が多数発生するおそれがあるとき。

(5) 前各号に掲げるもののほか、商品等の被害が消費者に重大な影響を与え、又は与えるおそれがあるとき。

2 条例第37条に規定する必要な情報は、次に掲げるものとする。

(1) 事業者の住所（法人その他の団体にあつては、主たる事務所の所在地）

(2) 販売方法又は商品若しくは役務の問題点

(3) 被害者の居住する地域

(4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要があると認める情報

3 第4条第3項及び第4項の規定は、条例第37条の規定による情報の提供について準用する。

（重要物資の指定等）

第23条 市長は、条例第46条の規定による指定をしたときは、その旨を告示するものとする。当該指定を解除したときも、同様とする。

（立入検査）

第24条 条例第48条第2項の規定により立入調査を行う職員は、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。

2 前項の証明書は、様式によるものとする。

（施行細目の委任）

第25条 この規則の施行に関し必要な事項は、主管局長が定める。

附 則

（施行期日）

1 この規則は、平成17年7月1日から施行する。

（経過措置）

2 この規則の施行前に改正前の神戸市民のくらしをまもる条例施行規則の規定によってした処分、手続その他の行為は、この規則中にこれに相当する規定がある場合には、この規則の相当規定によってしたものとみなす。

附 則（平成18年3月31日規則第121号）抄

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

附 則（平成21年3月31日規則第63号）

この規則は、平成21年10月1日から施行する。ただし、第12条第1項第7号の改正規定は、公布の日から施行する。

附 則（平成23年1月14日規則第25号）

この規則は、平成23年3月1日から施行する。ただし、別表第2の改正規定は、公布の日から施行する。

附 則（平成25年12月4日規則第29号）

この規則は、平成25年12月6日から施行する。

附 則（平成27年3月31日規則第53号）抄

（施行期日）

1 この規則は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（平成28年3月31日規則第74号）抄

（施行期日）

1 この規則は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月31日規則第101号）

この規則は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和4年5月13日規則第5号）

この規則は、令和4年5月15日から施行する。

別表第1（第3条関係）

事業者	条例第10条第2項に規定する措置
クリーニング業法 （昭和25年法律第 207号）第2条第2 項に規定する営業 者	(1) 石油系溶剤でドライクリーニングをした洗濯物については、取扱上の注意として、次に掲げる例に準じて表示すること。 <div data-bbox="520 1803 1433 1986" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ドライクリーニング溶剤が残って皮膚障害を起こすこともありますので、お持ち帰りの後は、必ず袋から出して、風通しのよい日陰で乾燥し、時間をおいて着てくだ</div>

	<p>さい。</p> <p>(2) 前号の取扱上の注意は、洗濯物に返却用の包装をする場合は、ラベル又は印刷で包装の見やすい箇所に表示し、当該包装をしない場合は、店頭その他の見やすい箇所に表示するとともに、消費者に口頭で説明すること。</p> <p>(3) 前号の規定による表示は、包装にラベルで表示するものについては日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上、包装に印刷で表示するものについては日本産業規格Z8305に規定する28ポイント以上、店頭に表示するものについては日本産業規格Z8305に規定する42ポイント以上の大きさの文字及び数字とすること。</p> <p>(4) 第2号の表示に用いる文字及び数字の色は、背景の色と対照的な色とすること。</p>
--	---

別表第2（第6条関係）

商品名	適正に表示しなければならない必要な事項	表示の方法その他表示に際して事業者が遵守すべき事項
防災又は難燃の表示を付している繊維製品（消防法（昭和23年法律第186号）第8条の3第2項の規定による表示を付しているものを除く。）	(1) 素材の性質及び洗濯により防災又は難燃の効果に与える影響 (2) 使用上の注意	(1) 素材の性質及び洗濯により防災又は難燃の効果に与える影響については、次のいずれかに掲げる例に準じて表示すること。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> 素材に防災加工を施したものですので、洗濯によって防災の効果が低下することがあります。 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> 素材自体が難燃性のものですので、 </div>

		<p>洗濯によって難燃の効果が低下することはありません。</p> <p>(2) 使用上の注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <p>引火したら素早く火元から離すこと。</p> <p>(3) 縫い付けラベル又は下げ札により、本体の見やすい箇所に防炎又は難燃の表示及び前2号の表示をすること。</p>
給湯器	※使用上の注意	<p>(1) 使用上の注意は、次のいずれかに掲げる例に準じて表示すること。</p> <p>飲まないように 最初に出るコップ〇杯程度の水は、飲用に適しません。</p> <p>飲まないように 最初の〇秒間に出る水は、飲用に適しません。</p> <p>(2) ラベル又は印刷により、本体の見やすい箇所又は取扱説明書に前号の表示をすること。</p>
オーブン（レンジ機能を備えたもの	※使用上の注意	<p>(1) 使用上の注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p>

<p>を含む。) 及びレンジ</p>		<div data-bbox="810 286 1417 542" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>水をかけないように 使用中前面のガラスに水がかかると割れるおそれがありますので、水がかからないようにしてください。</p> </div> <p>(2) ラベル又は印刷により、本体の見やすい箇所又は取扱説明書に前号の表示をすること。</p>
<p>こんろ</p>	<p>※使用上の注意</p>	<p>(1) 使用上の注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 987 1417 1368" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>火をつけたまま離れたり、外出、就寝をしないこと。 料理中のものが焦げたり、燃えたりするなど、火災の原因になります。特に天ぷらその他の揚げ物をしているときは、注意してください。</p> </div> <p>(2) ラベル又は印刷により、本体の見やすい箇所又は取扱説明書に前号の表示をすること。</p>
<p>ストーブ</p>	<p>※使用上の注意</p>	<p>(1) 使用上の注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 1809 1417 1998" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>カーテン、寝具その他の燃えやすいものの近くで使用しないこと。 火災の原因になります。</p> </div>

		<p style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">就寝中又は外出中に使用しないこと。</p> <p>(2) ラベル又は印刷により、本体の見やすい箇所又は取扱説明書に前号の表示をすること。</p>
<p>食品包装用ラップフィルム（食品の保存調理等に使用される気密性、耐水性、耐油性、密着性等の性質を有する合成樹脂の薄膜で紙管等に巻かれたものであって、家庭用のものをいう。）</p>	<p>(1) 品名</p> <p>(2) 原材料名</p> <p>(3) 添加物名</p> <p>(4) 耐熱温度及び耐冷温度</p> <p>(5) 使用用途又は※使用上の注意</p> <p>(6) 寸法</p>	<p>(1) 耐熱温度及び耐冷温度は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">耐熱温度〇〇度、耐冷温度〇〇度</p> <p>(2) 使用用途又は使用上の注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">電子レンジに使用できます。 油性の強い食品を直接包んで電子レンジに入れしないでください（使用上の注意の場合）。</p> <p>(3) 寸法は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">幅〇〇センチメートル、長さ〇〇メートル</p> <p>(4) ラベル又は印刷で包装の見やすい箇所に表示すること。</p>

<p>ポリ袋（ポリオレフィン系又はポリ塩化ビニル系のフィルムを製袋したものであって、家庭用のものをいう。）</p>	<p>使用用途</p>	<p>(1) 使用用途は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 416 1417 483" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>食品包装に使用できます。</p> </div> <p>(2) ラベル又は印刷で包装の見やすい箇所に表示すること。</p>
<p>プレミックス類（小麦粉に糖類、油脂、粉乳、卵粉、膨張剤、食塩、香料等の全部又は一部を混合して製造したホットケーキミックス、天ぷら粉その他これらに類する調製粉であって、容器に入れ、又は包装したものをいう。）</p>	<p>使用上の注意</p>	<p>(1) 使用上の注意は、開封後の取扱方法、調理方法等を表示すること。</p> <p>(2) 容器又は包装の見やすい箇所に表示すること。</p>
<p>つくだ煮類（しょうゆ、砂糖その他の調味料を加えて煮しめた水産品、農産畜産品その他の類似品（でんぶ及びそばろ煮を含む。））であって、</p>	<p>使用上の注意</p>	<p>(1) 使用上の注意は、開封後の取扱方法等を表示すること。</p> <p>(2) 容器又は包装の見やすい箇所に表示すること。</p>

<p>容器に入れ、又は包装したものをいう。)及び煮豆(大豆、金時豆、うずら豆その他の豆を主原料として砂糖その他の調味料を加えて煮しめたものである。容器に入れ、又は包装したものをいう。)</p>		
<p>調理冷凍食品(製造し、若しくは調理し、又は加工した食品を凍結したもの(調理冷凍食品品質表示基準(平成12年農林水産省告示第1676号)第2条の表に規定する冷凍魚フライ、冷凍えびフライ、冷凍いかフライ、冷凍かきフライ、冷凍コロッケ、冷凍カツレツ、冷凍しゅうまい、冷凍ぎょうざ、冷</p>	<p>(1) 原材料の配合割合 (2) 使用方法</p>	<p>(1) 原材料の配合割合は、商品名に原材料の一部の名称が付けられた製品にあっては、当該原材料の配合時の標準配合比をパーセントで明記して表示すること。ただし、内容量を数量で表示する製品にあっては、その表示を省略することができる。 (2) 使用方法は、解凍方法、調理方法等を表示すること。 (3) 容器又は包装の見やすい箇所に表示すること。</p>

<p>凍春巻、冷凍ハンバーグステーキ、冷凍ミートボール、冷凍フィッシュハンバーグ、冷凍フィッシュボール、冷凍米飯類及び冷凍めん類を除く。)であって、容器に入れ、又は包装したものをいう。)</p>		
<p>焼肉のたれ類（しょうゆ、みそ、果実、野菜類等を主原料に糖類、香辛料、調味料、アルコール、油脂、ごま、食酢、食塩等を加えて調製したもので、肉の漬け込み、素焼き、フライパン焼き、鉄板焼き等主に肉の調味料として利用されるものであって、容器に入れ、又は包装したもの</p>	<p>使用上の注意</p>	<p>(1) 使用上の注意は、開封後なるべく早く使用する必要がある旨等を表示すること。</p> <p>(2) 容器又は包装の見やすい箇所に表示すること。</p>

をいう。)		
カット野菜及びカットフルーツ（1種類又は数種類の野菜又は果実を小さく切り、その他食べやすく調製又は加工を行ったものであって、容器に入れ、若しくは包装し、又は適宜の選択により容器に入れ、若しくは包装するものをいう。）	調製月日又は加工月日	<p>(1) 調製月日又は加工月日は、消費者が購入する商品として調製又は加工を完了した月日をいい、次のいずれかに掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 607 1417 674" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">調製月日（加工月日）○月○日</div> <div data-bbox="810 734 1417 801" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;">○. ○調製（加工）</div> <p>(2) 容器又は包装の見やすい箇所に表示すること</p>
医薬部外品（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（昭和35年法律第145号）第2条第2項に規定する医薬部外品（同項第1号イ又は第2号に掲げることが目的とされているもの及び医薬品、医療機器等	<p>(1) ※異常が生じたときの注意</p> <p>(2) ※身体への危害を防止するための正しい使い方</p>	<p>(1) 異常が生じたときの注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 1361 1417 1619" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>異常が生じたときは</p> <p>○○○○などの異常が生じたときは、直ちに使用を中止し、医師の診療を受けてください。</p> </div> <p>(2) ラベル又は印刷で直接の容器又は直接の被包に表示すること。ただし、容器又は被包の表面積が小さいため印刷等が困難であるときは、市長の指示する方法で表示すること。</p>

<p>の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第2条第2項第3号の規定に基づき厚生労働大臣が指定する医薬部外品（平成21年厚生労働省告示第25号）第3号に規定するものを除く。）をいう。）</p>		
<p>化粧品（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第2条第3項に規定する化粧品をいう。以下同じ。）</p>	<p>(1) 子供用化粧品以外の化粧品にあつては、※異常が生じたときの注意</p> <p>(2) 子供用化粧品にあつては、※使用上の注意</p>	<p>(1) 異常が生じたときの注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 1111 1417 1361" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>異常が生じたときは</p> <p>○○○○などの異常が生じたときは、直ちに使用を中止し、医師の診療を受けてください。</p> </div> <p>(2) 使用上の注意は、次に掲げる例に準じて表示すること。</p> <div data-bbox="810 1619 1417 1870" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>勝手に使わせないように</p> <p>この化粧品は、おもちゃではありません。必ず保護者の監視のもとで使用させてください。</p> </div> <p>(3) ラベル又は印刷で直接の容器又は直</p>

		<p>接の被包に表示すること。ただし、容器又は被包の表面積が小さいため印刷等が困難であるときは、市長の指示する方法で表示すること。</p>
<p>歯磨き（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第2条第2項に規定する医薬部外品に該当する歯磨き（以下「医薬部外品歯磨き」という。）及び化粧品に該当する歯磨き（以下「化粧品歯磨き」という。）であって、内容量が50グラム以上（液体のものにあつては、50ミリリットル以上）のもの（旅行に持って行く用途等に供するために同一成分の通常の商品よりも内容量を少なくしているもの</p>	<p>*成分の用途</p>	<p>(1) 医薬部外品歯磨き（化粧品に準じて医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第61条第4号に規定する成分の名称を表示した歯磨き（以下「全成分表示歯磨き」という。）を除く。）にあつては、次により表示すること。</p> <p>ア 成分の用途は、研磨剤、発泡剤、着色剤、香料その他の薬剤の名称を用いて表示すること。</p> <p>イ アの薬剤の名称の配列は、それぞれの薬剤に含まれている成分の量の多い順とすること。この場合において、複数の用途を有する成分があるときは、その成分は、その主要な用途となっている薬剤に含まれているものとする。</p> <p>ウ アの薬剤の名称に併記して、各薬剤に係る成分（当該薬剤として利用することを主要な用途としているものに限る。）の名称を表示すること。この場合において、同じ薬剤に係る成分が複数の種類あるときは、量の多いものから順に表示すること。</p>

<p>(同一成分の通常の商品について、この規則の規定に基づく表示がなされているものに限る。)を除く。)をいう。)</p>		<p>(2) 化粧品歯磨き及び全成分表示歯磨きにあつては、成分の用途は、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第61条第4号の規定により記載された成分の名称(全成分表示歯磨きにあつては、化粧品に準じて表示した成分の名称)に併記して、研磨剤、発泡剤、着色剤、香料その他の薬剤の名称を用いて表示すること。ただし、水その他の用途を特定するのが困難な成分にあつては、成分の用途に係る表示を省略することができる。</p> <p>(3) ラベル又は印刷で包装の見やすい箇所に表示すること。</p>
--	--	--

備考

- 1 表示は、※印を付した事項の見出しについては日本産業規格Z8305に規定する9ポイント以上、*印を付した事項の見出しについては日本産業規格Z8305に規定する6ポイント以上、その他については日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字とすること。
- 2 見出しは、簡潔な表現とすること。
- 3 ※印を付した事項の表示に用いる文字及び数字の種類は、ゴシック体とすること。
- 4 表示に用いる文字及び数字の色は、背景の色と対照的なものとすること。

別表第3 (第7条関係)

事業者	役務	適正に表示しなければならぬ必要な事項	表示の方法その他表示に際して事業者が遵守すべき事項
保険業法第2	生命保険契約	(1) 保険契約の申込みの撤回又は解除(以下「申込み	(1) 表示は、消費者から保険契約の申込みを受ける前に当該

<p>条第3項に規定する生命保険会社</p>	<p>に係る役務</p>	<p>の撤回等」という。)に関する次に掲げる事項</p> <p>ア 申込みの撤回等を行うことができる旨(申込みの撤回等を行うことができない場合は、その旨)</p> <p>イ 申込みの撤回等の方法</p> <p>ウ 申込みの撤回等を行うことができる期間</p> <p>(2) 告知義務(保険契約の締結に際して保険契約者又は被保険者が被保険者に関する一定の事実の申出(以下この項において「告知」という。)を行わなければならないことをいう。以下同じ。)に関する次に掲げる事項</p> <p>ア 告知に係る書類は、保険契約者又は被保険者自身が記入すべき旨</p> <p>イ 告知義務の違反に係る効果</p> <p>ウ ア又はイに掲げるもののほか、告知義務に関する事項</p> <p>(3) 保険会社の責任開始期</p> <p>(4) 保険料払込みの方法</p>	<p>適正に表示しなければならない必要な事項を表示した書面(以下「契約のしおり」という。)を消費者に提示し、その内容を説明することにより行うこと。</p> <p>(2) 表示を保険業法第2条第17項に規定する生命保険募集人(以下「募集人」という。)に行わせるときは、当該募集人に、当該保険契約の契約手続についての当該募集人の権限の範囲を併せて説明させること。</p> <p>(3) 契約のしおりにおいて、表示しなければならない事項の記載は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字又は数字を用いるものとし、その色は背景の色と対照的なものとする。</p> <p>(4) 消費者から保険契約の申込みを受ける際、当該保険契約に係る保険約款及び契約のしおりを消費者に交付し、かつ、第1号の表示を行ったことを消費者に示すため、その旨を記載した書面を消費者に交付する等適切な措置をとること。</p>
------------------------	--------------	--	---

		<p>(5) 保険料払込みの猶予期間及び保険契約の失効に関する事項</p> <p>(6) 保険契約の復活に関する事項</p> <p>(7) 保険会社の保険金支払の免責事由</p> <p>(8) 解約返戻金(保険契約者が保険契約を解約した場合に、保険会社が保険契約者に支払う金額をいう。)に関する事項</p>	<p>(5) 消費者に対し、保険業法第309条第2項前段の規定による提供を行ったときは、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により、前各号(第3号を除く。)の規定による措置を行うことができる。</p>
<p>信販会社、中小小売商団体その他の消費者に信用を供与する事業者(以下「信販会社等」という。)</p>	<p>クレジット契約に係る役務</p>	<p>(1) 信販会社等の氏名又は名称並びに住所及び電話番号</p> <p>(2) クレジット契約の対象となる商品又は役務に関する次に掲げる事項</p> <p>ア 商品の名称又は役務の内容</p> <p>イ 商品の販売業者又は役務の提供者(以下「販売業者等」という。)の氏名又は名称並びに住所及び電話番号</p> <p>ウ 商品の引渡時期又は役務の提供時期</p> <p>エ 商品の引渡し又は役務</p>	<p>(1) 表示は、消費者からクレジット契約の申込みを受ける前に当該表示しなければならない事項を表示した書面(以下「クレジット契約の内容を明らかにした書面」という。)を消費者に提示し、その内容を説明することにより行うこと。</p> <p>(2) クレジット契約の内容を明らかにした書面において、表示しなければならない事項の記載は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字又は数字を用いるものとし、その色は背景の色と対照的なものとする。</p>

の提供と同時にその代金の全額を支払う場合の価格

(3) 消費者が信販会社等に分割して支払わなければならない金銭の総額並びにその支払の期間及び回数

(4) 消費者が信販会社等に支払わなければならない手数料の料率（割賦販売法施行規則（昭和36年通商産業省令第95号）第13条の2第2項に規定する方法の例により算定した実質年率をいう。）

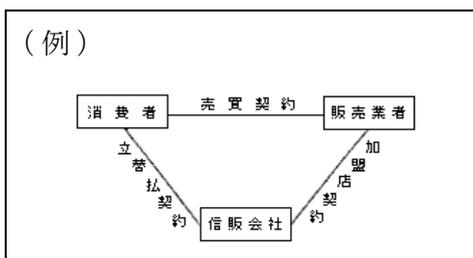
(5) 消費者、販売業者等及び信販会社等の中に生ずる契約関係（以下「多面的契約関係」という。）並びにその仕組みに関する事項

(6) 商品又は役務の欠陥等を理由とする消費者の信販会社等に対する金銭の支払の拒否（以下「欠陥等による支払拒否」という。）に関する次に掲げる事項

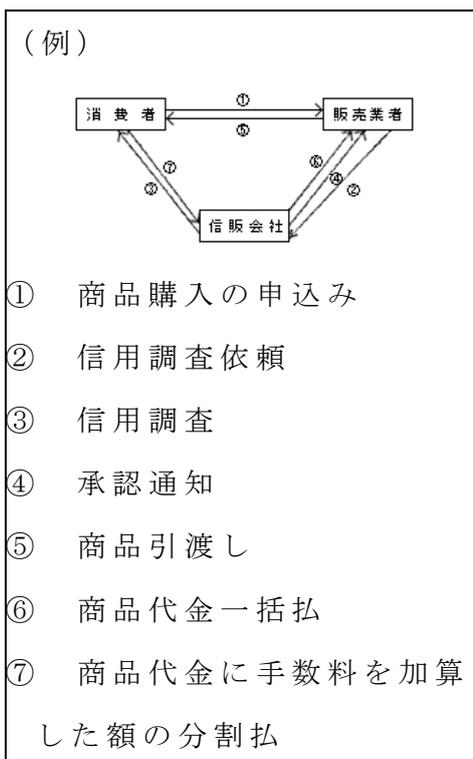
ア 欠陥等による支払拒否を行うことができる場合

(3) 多面的契約関係及びその仕組みに関する事項については、消費者が理解しやすいように次の例のように図を用いて表示すること。

ア 多面的契約関係



イ 仕組み



(4) 欠陥等による支払拒否に関

	<p>がある旨並びにその理由及び具体例（欠陥等による支払拒否を行うことができない場合は、その旨）</p> <p>イ 欠陥等による支払拒否を行う場合の方法</p> <p>(7) 消費者と販売業者等との間の商品の販売又は役務の提供に係る契約（以下「売買契約等」という。）が無効である場合又はクレジット契約成立後に解除された場合における消費者の信販会社等に対する金銭の支払に関する次に掲げる事項</p> <p>ア 支払の要否</p> <p>イ 既に支払のあった金銭の返還の有無</p>	<p>する事項については、消費者の注意を引くように朱書きその他の方法により表示すること。</p> <p>(5) 欠陥等による支払拒否を行う場合の方法において、その理由となる商品又は役務の欠陥等の状況を説明した書面（以下この表において「説明書面」という。）を信販会社等に提出しなければならないとされている場合にあっては、説明書面の用紙をクレジット契約の内容を明らかにした書面に添付すること。ただし、クレジット契約の内容を明らかにした書面に、消費者の請求により説明書面の用紙を遅滞なく交付する旨及びその請求先の表示がある場合は、この限りでない。</p> <p>(6) クレジット契約の内容を明らかにした書面において、売買契約等に関する事項を表示する場合には、見出しをつける等の方法により、クレジット契約に関する事項と混同が生じないようにすること。</p> <p>(7) 消費者からクレジット契約の申込みを受ける際には、クレ</p>
--	---	---

			<p>ジット契約の内容を明らかにした書面を消費者に交付すること。</p> <p>(8) 消費者に対し、割賦販売法（昭和36年法律第159号）第4条の2第1項前段の規定による提供を行った場合は、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により、前各号（第2号を除く。）の規定による措置を行うことができる。</p>
消費者に衣装の賃貸をする事業者	衣装の賃貸借契約に係る業務	解約料（消費者が賃貸借契約を解除した場合に、消費者が賃貸業者に支払う金額をいう。）に関する事項	<p>(1) 表示は、消費者から賃貸借契約の申込みを受ける前に当該表示しなければならない事項を表示した書面を消費者に提示し、又は当該表示しなければならない事項を店頭その他の見やすい箇所に表示することにより行うこと。</p> <p>(2) 表示は、書面に表示する場合については日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上、店頭その他の見やすい箇所に表示する場合については日本産業規格Z8305に規定する42ポイント以上の大きさの文字又は数字を用いるものとし、そ</p>

			の色は、背景の色と対照的なものとする。
消費者 に音楽 又は映 像が記 録され ている 音楽・映 像用メ ディア (以下 単に「音 楽・映像 用メデ ィア」と いう。) の賃貸 をする 事業者	音楽・ 映像用 メディア の賃貸 借契約に 係る役務	(1) 損害賠償額(賃借した音楽・映像用メディアを消費者が紛失し、又は損傷した場合に、消費者が賃貸業者に支払う金額をいう。)に関する事項 (2) 延滞料(賃借した音楽・映像用メディアの返却が遅延した場合に、消費者が賃貸業者に支払う金額をいう。)に関する事項	(1) 表示は、消費者から賃貸借契約の申込みを受ける前に当該表示しなければならない事項を表示した書面を消費者に提示し、又は当該表示しなければならない事項を店頭その他の見やすい箇所に表示することにより行うこと。 (2) 表示は、書面に表示する場合については日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上、店頭その他の見やすい箇所に表示する場合については日本産業規格Z8305に規定する42ポイント以上の大きさの文字又は数字を用いるものとし、その色は、背景の色と対照的なものとする。
備考 この表において「クレジット契約」とは、消費者が販売業者等から商品を購入し、又は役務の提供を受ける場合において、販売業者等のあっせん又は代理により、信販会社等が、消費者との間で、代金の立替払、代金債権の買取り、代金に充てるための消費者への金銭の貸付けその他の方法により、消費者の販売業者等に対する代金債務を消滅させ、後に消費者から分割して代金に相当する額又は貸し付けた金額等に手数料を加えた額の金銭の支払を受けることを約する契約をいう。ただし、割賦販売法第2条第2項に規定するローン提携販売に係る金銭消費貸借契約並びに同条第3項第1号及び第3			

号に規定する割賦購入あっせんに係る契約に該当するものを除く。

別表第4（第8条関係）

事業者	適正に表示しなければならない必要な事項	表示の方法その他表示に際して事業者が遵守すべき事項
学習教材と役務（家庭教師の派遣、教室の運営等をいう。）を併せたもの（以下「役務付き学習教材」という。）を提供する事業者	(1) 教材に関する次に掲げる事項 ア 教材の名称又は内容 イ 当該教材の対象とする学年、科目及び分野 ウ 当該教材の種類及び数量 エ 販売事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号 (2) 役務に関する次に掲げる事項 ア 役務の内容 イ 講義を行う場合にあっては、当該講義を行う場所及び生徒数 ウ 役務を提供する頻度及び回数 エ 役務を提供する事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号	(1) 表示は、消費者から役務付き学習教材に関する契約の申込みを受ける前に当該表示しなければならない事項を表示した書面を消費者に提示し、その内容を説明することにより行うこと。 (2) 表示は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字又は数字を用いるものとし、その色は、背景の色と対照的なものとする。こと。 (3) 教材の種類については、次に掲げる例に準じて表示すること。 <div data-bbox="847 1361 1406 1554" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> 書籍 カセットテープ CD(コンパクトディスク) ビデオテープ DVD </div> (4) 生徒数に関する事項については、1クラス当たりの生徒の概数又は予定数を表示すること。 (5) 頻度及び回数は、役務を提供する頻度とその提供する合計回数が明らかになるよう、次に掲げる例に準じて

	表示すること。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> 週〇回 年間合計〇〇回 </div> (6) 消費者から役務付き学習教材に関する契約の申込みを受ける際、当該契約の内容を明らかにした書面を消費者に交付する等適切な措置をとること。
--	---

別表第5（第9条関係）

商品	基準量
食用油	10グラム又は100グラム
マーガリン類	10グラム又は100グラム
小麦粉	100グラム
砂糖	100グラム
精肉	100グラム
はちみつ	10グラム又は100グラム
さけ	100グラム
まぐろ	100グラム
トマトケチャップ	10グラム又は100グラム
干ししいたけ	10グラム又は100グラム
ジャム	10グラム又は100グラム
緑茶	10グラム又は100グラム
紅茶	10グラム又は100グラム
インスタントコーヒー	10グラム又は100グラム
ココア	10グラム又は100グラム
純カレー及び即席カレー（調理済みのものを除く。）	10グラム又は100グラム

マカロニ	100グラム
スパゲッティ	100グラム
パン粉	100グラム
ハム	100グラム
ソーセージ	100グラム
ベーコン	100グラム
粉ミルク	100グラム
インスタントクリーミングパウダー	10グラム又は100グラム
ヨーグルト	100グラム
バター	10グラム又は100グラム
チーズ	10グラム又は100グラム
煮干し	10グラム又は100グラム
削り節	10グラム又は100グラム
干しわかめ	10グラム又は100グラム
食塩	10グラム又は100グラム
みそ	100グラム
ソース	10ミリリットル、100ミリリットル、10グラム又は100グラム
ドレッシング類	10ミリリットル又は100ミリリットル (サラダドレッシング及び半固形状ドレッシングにあっては、10グラム又は100グラム)
マヨネーズ	10グラム又は100グラム
うま味調味料	10グラム又は100グラム
トイレットペーパー	10メートル
紙おむつ	1枚
シャンプー	10ミリリットル、100ミリリットル、10立方センチメートル、100立方センチメ

	ートル、10グラム又は100グラム
ヘアリンス	10ミリリットル、100ミリリットル、10立方センチメートル又は100立方センチメートル
歯みがき類	10グラム又は100グラム
衣料用の合成洗剤及び粉石けん	10グラム又は100グラム
食器等の洗浄に用いられる台所用洗剤	10ミリリットル、100ミリリットル、10立方センチメートル、100立方センチメートル、10グラム又は100グラム

別表第6（第10条関係）

事業者	役務
理容師法（昭和22年法律第234号）第1条第3項に規定する理容所の開設者	(1) 総合調髪（カット（頭髪の刈込をいう。以下この表において同じ。）、シェービング（顔そりをいう。以下同じ。）、シャンプー（洗髪をいう。以下同じ。）、セット（調髪の仕上げをいう。以下この表において同じ。）の各施術を組み合わせて行うことをいう。） (2) 子供調髪 (3) シェービング
美容師法（昭和32年法律第163号）第2条第3項に規定する美容所の開設者	(1) パーマネントウェーブ (2) シャンプー (3) カット (4) セット又はブロー (5) ヘア・ダイ (6) ヘア・マニキュア (7) ヘア・トリートメント
クリーニング業法第2条第2項に規定する営業者	次に掲げる物のクリーニング (1) 背広上下 (2) 背広上衣

<p>(3) ズボン類（ズボン、スラックス、パンツその他これらに類するもののうち、当該店舗において取り扱う代表的な物をいう。）</p> <p>(4) コート類（トレンチコート、レインコートその他これらに類するもののうち、当該店舗において取り扱う代表的な物をいう。）</p> <p>(5) ジャンパー・ジャケット類（ジャンパー、ジャケット、ブレザーその他これらに類するものうち、当該店舗において取り扱う代表的な物をいう。）</p> <p>(6) ワンピース</p> <p>(7) 婦人上衣</p> <p>(8) スカート</p> <p>(9) 学生服上下</p> <p>(10) 学生服上衣</p> <p>(11) セーター</p> <p>(12) カーディガン</p> <p>(13) ドレスシャツ</p> <p>(14) ワイシャツ</p> <p>(15) ブラウス</p> <p>(16) ふとんカバー</p> <p>(17) シングルのシーツ</p> <p>(18) シングルの毛布</p> <p>(19) ウール着物</p> <p>(20) ネクタイ</p>

別表第7（第11条関係）

- (1) ミシン
- (2) パーソナルコンピュータ
- (3) 電話機（ファクシミリ機能を有するものを含む。）
- (4) 携帯電話端末の本体及びその充電器（アダプターを含む。）

- (5) エアコンディショナー
- (6) テレビジョン受信機
- (7) ビデオテープレコーダー（磁気テープを用いた映像記録の再生装置をいう。）
- (8) ディスクプレーヤー又はディスクレコーダー（光ディスクその他のディスクの媒体を用いた音声の録音若しくは再生又は映像の記録若しくは再生の装置をいう。）
- (9) カメラ一体型ビデオ（レンズと撮像素子を備え、撮像された動画像を磁気テープその他の媒体に記録する装置をいう。）
- (10) テープレコーダー（実用最大出力5ワット以下ものに限る、テープデッキを除く。）
- (11) ステレオ（定格出力が70ワット以下のものに限る。）
- (12) 電気アイロン（定格電圧が100ボルトで定格消費電力が100ワット以上2キロワット以下のものに限る。）
- (13) 電気ストーブ（定格電圧が100ボルトで定格消費電力が2キロワット以下のものに限る、パネルヒーターを除く。）
- (14) 電気こたつ（定格電圧が100ボルトで定格消費電力が1キロワット以下のものに限る、あんかを除く。）
- (15) 電気毛布又は電気敷布（定格電圧が100ボルトのものに限る。）
- (16) 電気自動炊飯器（ジャー式自動炊飯器を含み、最大炊飯容量が4リットル以下のものに限る。）
- (17) 電子ジャー（有効保温米容量が4リットル以下のものに限る。）
- (18) 電子レンジ
- (19) 電気トースター（オーブントースターを含み、定格電圧が100ボルトで定格消費電力が2キロワット以下のものに限る。）
- (20) 電気オーブン（定格電圧が100ボルトで定格消費電力が2キロワット以下のものに限る。）
- (21) 電気冷蔵庫又は電気冷凍庫（冷凍室又は冷蔵室を備えているものに限る。）

- (22) 扇風機（羽根の直径が20センチメートル以上50センチメートル以下のものに限り、天井扇風機を除く。）
- (23) 電気洗濯機（乾燥機能付きのものを含む。）
- (24) 電気掃除機（定格消費電力100ワット以上700ワット以下のものに限る。）
- (25) 時計（腕時計、掛時計、置時計及び懐中時計に限る。）
- (26) 写真機（使用フィルムが35ミリメートル以下のものに限る。）
- (27) デジタルスチルカメラ（レンズと撮像素子を備え、撮像された静止画像データをメモリーカードその他の媒体に記録する装置をいう。）
- (28) ガスストーブ（都市ガス消費量が1時間当たり18.61キロワット以下又は液化石油ガス消費量が1時間当たり1.3キログラム以下のものに限る。）
- (29) 石油ストーブ（灯油消費量が1時間当たり0.6キログラム以下のものに限り、強制給排気式、ポット式ストーブ及び温風機を除く。）
- (30) ガスこんろ（都市ガス消費量が1時間当たり10.47キロワット以下又は液化石油ガス消費量が1時間当たり0.7キログラム以下のものに限り、1口こんろを除く。）
- (31) ガスオーブン（都市ガス消費量が1時間当たり4.19キロワット以下又は液化石油ガス消費量が1時間当たり0.3キログラム以下のものに限る。）
- (32) ガス自動炊飯器（最大炊飯容量が4リットル以下のものに限る。）
- (33) ガスグリル付きこんろ（都市ガス消費量が1時間当たり10.47キロワット以下又は液化石油ガス消費量が1時間当たり0.7キログラム以下のものに限る。）
- (34) ガスレンジ（都市ガス消費量が1時間当たり11.63キロワット以下又は液化石油ガス消費量が1時間当たり0.8キログラム以下のものに限る。）
- (35) ガス瞬間湯沸器（都市ガス消費量が1時間当たり69.77キロワット以下又は液化石油ガス消費量が1時間当たり5キログラム以下のものに限る。）

別表第8（第11条関係）

- (1) 品名及び型名（型名のない商品にあつては、品名）
- (2) 商品の販売者の氏名又は名称、住所及び電話番号
- (3) 商品の保証者の氏名又は名称、住所及び電話番号

- (4) 無料保証期間の始期及び終期（保証の対象部分により無料保証期間が異なる場合は、その対象ごとの始期及び終期）
- (5) 無料保証の対象が当該商品のすべての部分か特定の部分かの区別
- (6) 無料保証の態様の修理、取替え、払戻し等の区別（保証期間内に、消費者から例外的にその費用を徴収する場合は、その条件及び内容）
- (7) 無料保証を受けるために一定の条件（保証書を提示すること、転居、贈答等の場合において手続を要することその他の条件をいう。）を必要とする場合は、当該条件
- (8) 無料保証の適用除外となる場合
- (9) 保証書の発行により、購入者の法律上の権利が制限されることがないこと。
- (10) 修補部品の保有期間
- (11) 保証を求める場合の申出先（保証書以外に当該申出先を記載する場合は、その旨）

別表第9（第14条関係）

- (1) 商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入の意図をあらかじめ明らかにすることなく、若しくは商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入以外が主要な目的であるかのように告げて、又はそのような広告その他これに類する手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) 商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、消費者が契約締結の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、事実と異なること又は誤信させるような事実を告げ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、消費者が契約締結の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、消費者の不利益となる事実を故意に告げないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 商品若しくは役務又は訪問購入に関する品質、安全性、内容、取引条件、

取引の仕組みその他の事業者が保有し、又は保有すべき重要な情報を提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (6) 商品又は役務について、その品質、安全性、内容若しくは取引条件が実際のものよりも著しく優良若しくは有利であり、又は同種の商品若しくは役務と比較して著しく優良若しくは有利であると消費者に誤信させる言動（文書、電子メールその他の手段による表示の行為を含む。以下同じ。）を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (7) 商品の販売又は役務の提供を行う目的で、他の事業者又はその商品若しくは役務に関し、事実と異なることを告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (8) 他人の商号若しくは商標若しくはこれらに類似する商号若しくは商標を使用すること又は他人の商品の形態を模倣することにより、商品又は役務に関する信用度を誤信させ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (9) 官公署、公共的団体若しくは著名な法人の業務に従事する者と誤信させる言動を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な法人若しくは著名な個人の許可、認可、後援その他これらに類するものを得ていると誤信させる言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (10) 商品又は役務が、法令、条例、規則その他これらに類するものにより購入、設置又は利用を義務づけられたものであると誤信させる言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (11) 商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際して、事業者の住所、氏名若しくは名称若しくは連絡先の表示を行わず、又はこれらに関する虚偽の表示を行って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (12) 契約を締結する意思を持たないことを明らかにしている消費者に対して、威圧的な言動を用いて、長時間にわたり、又は反復して、迷惑となる行為を行い、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (12の2) 訪問販売、電話勧誘販売又は訪問購入に係る契約を締結する意思を持たないことを明らかにしている消費者に対して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (12の3) 訪問購入に係る契約の締結についての勧誘を要請していない消費者に対し、営業所等（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に定める営業所等をいう。）以外の場所において、当該契約の締結について勧誘すること（勧誘を受ける意思の有無を確認することを含む。）。
- (12の4) 訪問購入をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで、契約の締結を勧誘すること。
- (13) 路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反して、しつように説得し、又は威圧的な言動を用いて、その場で、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (14) 消費者の意に反して、早朝若しくは夜遅くに、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、電話をし、電気通信手段を用いた文書の送信をし、又は訪問することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (15) 商品の販売又は役務の提供に関する広告宣伝を目的として、反復して電話をし、又は消費者から送信拒否の意思表示を受けた後に、若しくは消費者に対し送信拒否の意思表示を行う機会を与えずに、電気通信手段を用いて反復して文書を送信することによって、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (15の2) 商品の販売又は役務の提供に関する広告宣伝を目的として、消費者からの請求を受けず、かつ、消費者の承諾なく、電子メールを送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (16) 商品の販売又は役務の提供を行う目的で、消費者又はその親族若しくは知人の生命、身体、財産、健康又は運命に関し、心理的に不安な状態に陥らせる言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (17) 商品の販売又は役務の提供を行う目的で、無料検査、親切行為その他の無償又は著しい廉価の商品の販売又は役務の提供を行い、これによる消費者の心理的負担を不当に利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させ

ること。

- (18) 主たる販売目的の商品又は提供目的の役務以外の商品又は役務を意図的に無償又は著しい廉価で提供することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥らせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (19) 消費者からの要請がないにもかかわらず、商品の購入又は役務の利用を行うための資金について、金融業を営む事業者（以下「金融機関等」という。）からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧め、又は消費者に金銭を調達させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (20) 申込書又は契約書（以下「契約書等」という。）に年齢、職業、収入その他の契約の締結に関する重要な事項を偽って記入するよう消費者をそそのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (21) 威圧的な言動を用いて、長時間にわたり、又は反復して、消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる契約書等を作成して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (22) 商品の販売又は役務の提供に関し、当該消費者が従前にかかわった取引に関する当該消費者の情報又は取引に関する情報を利用して、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止するかのように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (23) 未成年者、高齢者その他判断能力が不十分な者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (24) 消費者の知識、経験又は財産の状況に照らし、取引についての適合性を欠くと認められる商品の販売又は役務の提供を行う目的で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (25) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率の負担を求める条項を設けた契約を締結させること。
- (26) 消費者が、契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し、又は契約

の無効の主張をすることができる権利を不当に制限する条項を設けた契約を締結させること。

- (27) 事業者が消費者の利益を不当に害する契約条件の変更を一方的に行うことができる条項を設けた契約を締結させること。
- (28) 消費者にとって不当に過大な量の商品の販売若しくは役務の提供、又は不当に長期にわたる商品の販売若しくは役務の提供を契約の内容又は条件とする契約を締結させること。
- (29) 消費者に不当に不利な管轄裁判所を定める条項を設けた契約を締結させること。
- (30) 事業者の免責に関して、消費者に著しく不当な不利益をもたらすことを内容とする条項を設けた契約を締結させること。
- (31) 商品の購入又は役務の利用を行う際の資格を証するクレジットカード、会員証又は暗証の番号若しくは記号が第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負担させる条項を設けた契約を締結させること。
- (32) 消費者等（消費者、その保証人等法律上支払義務のある者をいう。以下同じ。）を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は早朝若しくは深夜に、若しくは消費者等が正常な判断をすることが困難な状態に乗じて、消費者等に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (33) 消費者等を欺き、威迫し、困惑させ、その他これに類する不当な手段を用いて、預金又は貯金の払戻し、有価証券その他の資産の売却、保険契約の解約、金融機関等からの借入れその他の手段により、商品の購入又は役務の利用のための資金を調達させ、債務の履行をさせること。
- (34) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは消費者等の親族又は知人に通知すること、又はインターネット等の情報伝達手段を用いて情報を流布すると告げることにより、消費者等に対して心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (35) 消費者等の親族又は知人で法律上支払義務のない者に対して、消費者等の債務の履行に関する協力を不当に要求し、又はその協力をさせること。

- (36) 消費者等に対し、契約の成立を一方的に主張して、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (37) 事業者の氏名若しくは名称若しくは住所又は請求の根拠となる事実を明らかにせず、又は偽って、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (38) 商品の販売又は役務の提供に関する契約に基づく債務について、不当に履行を拒否し、若しくは遅延し、又は消費者からの履行の請求に対して適切な対応をしないこと。
- (39) 継続的に商品又は役務を提供する契約に関して、正当な理由がなく取引条件を一方的に変更し、又は消費者に対する債務の履行を一方的に中止すること。
- (40) 消費者がクーリングオフ等の権利（条例第23条第1項第6号に規定するクーリングオフ等の権利をいう。以下同じ。）を行使する際に、これを拒否し、若しくは威迫し、又は術策、甘言その他これらに類する言動その他の手段を用いて当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を主張すること。
- (41) 消費者がクーリングオフ等の権利を行使する際に、口頭による行使を認めたにもかかわらず、書面によらないことを理由として、契約の成立又は存続を主張すること。
- (42) 消費者がクーリングオフ等の権利を行使する際に、消費者に対して事業者の側から商品の使用若しくは役務の利用をさせたにもかかわらず、その使用若しくは利用を理由として、契約の成立又は存続を主張すること。
- (43) 消費者のクーリングオフ等の権利の行使その他申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し、又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、返還義務、原状回復義務、損害賠償義務その他の義務の履行を正当な理由がないのに拒否し、又は遅延すること。
- (44) 消費者のクーリングオフの権利の行使に際して、手数料、送料、役務の対価の支払いその他の法律上根拠のない請求を行うこと。
- (44の2) 訪問購入により消費者から物品の引渡しを受けた後、当該消費者がクーリングオフ等による権利を行使できる期間内に、次に掲げる通知を行うことなく、第三者に当該物品を引き渡すこと。

ア 当該消費者に対して行う特定商取引に関する法律第58条の11の規定に基づく通知

イ 当該第三者に対して行う特定商取引に関する法律第58条の11の2の規定に基づく通知

(45) 継続的に商品又は役務を提供する契約に関し、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、不当にこれを拒否し、解約に伴う不当な違約金、損害賠償その他の金員を要求し、又は威圧的な言動を用いて契約の存続を強要すること。

(46) 提携関係にある販売業者等（商品の販売又は役務の提供を行う事業者をいい、実質的な販売又は役務の提供行為を行う代理店を含む。以下同じ。）の行為が前各号に掲げる行為を行っていることを知りながら、又は提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、その事実を知ることができたにもかかわらず、与信契約等（信用の供与をする契約又は保証を受託する契約のことをいう。以下同じ。）の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をすること。

(47) 与信契約等に関し、販売業者等に対して生じている事由をもって、消費者が正当に商品の購入又は役務の利用に係る支払請求を拒否している場合において、消費者等に対して、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(48) 与信契約等に係る債務が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をすること。

(49) 立替払、債務の保証その他の与信契約等に係る債務に関する重要な情報を提供せず、又はそれらについて誤信させる言動を用いて、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。

様式第1号（第16条関係）

第 号

年 月 日

様

神戸市長

是正指導書

本市では、神戸市民のくらしをまもる条例（以下「条例」という。）により、商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に係る契約に関し、条例に定める不当な取引行為をすること及び消費者の利益を不当に損なうこととなる内容の約款を用いることを禁止しています。

このたび、下記のとおり条例に違反する内容が見受けられました。

については、条例第25条第2項の規定により、違反を是正するために必要な措置を講じられるよう指導します。

なお、あなたが講じた是正措置（指摘した違反内容が事実と相違しているときは、その理由）について、文書による報告を求めます。

記

- 1 違反内容
- 2 報告期限
- 3 報告先
- 4 その他

様式第2号（第17条関係）

第 号

年 月 日

様

神戸市長

勧告書

下記のとおり、神戸市民のくらしをまもる条例（以下「条例」という。）
第23条 第24条 に違反
する内容が見受けられました。

については、条例第25条第2項の規定により、違反を是正するために必要な措置を講じられるよう勧告します。

また、あなたが講じた是正措置について、文書による報告を求めます。

なお、この勧告に従わないときは、条例第25条第3項の規定に基づき、事業者の氏名又は名称等必要な事項を公表する場合がありますので、念のため申し添えます。

記

- 1 違反内容
- 2 報告期限
- 3 報告先
- 4 その他

様式第3号(第24条関係)

8センチメートル	
写真	第 号
	身 分 証 明 書
	所 属 _____
	氏 名 _____
生年月日 _____ 年 月 日生	
上記の者は、神戸市民のくらしをまもる条例(平成17年4月条例第2号)第48条第2項の規定による、立入調査を行う職員であることを証明する。	
年 月 日交付	
神戸市長 印	
6センチメートル	

様式第 1 号 (第 16 条 関係)

様式第 2 号 (第 17 条 関係)

様式第 3 号 (第 24 条 関係)