

## 不当な取引行為に係る調査、資料提出の要求、指導、 勧告、公表及び情報の提供に関する実施要領

(趣旨)

第1条 この要領は、豊中市の消費者のくらしを守る条例（平成18年豊中市条例第43号。以下「条例」という。）第12条に規定する不当な取引行為の疑いのある事業者に対する条例第13条による調査（以下「調査」という。）、条例第12条第1号に規定する不実を告げる行為をしたか否かを判断するための条例第14条による事業者に対する資料提出の要求（以下「資料提出の要求」という。）、不当な取引行為を行っていると思われる事業者に対する条例第15条による指導（以下「指導」という。）及び勧告（以下「勧告」という。）、条例第15条の勧告に正当な理由なく従わない事業者に対する条例第16条による公表（以下「公表」という。）並びに不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するための条例第17条第2項による不当な取引行為に係る情報の提供（以下「情報提供」という。）を行うに当たって必要な事項を定めるものとする。

(調査)

第2条 調査は、次に掲げるものにより行うものとする。

- (1) 行政その他関係機関に対する調査
- (2) 消費者に対する調査
- (3) 事業者に対する調査

2 前項第2号の消費者に対する調査は、次に掲げる事項について、電話又は面談等により行うとともに、記録書を作成するものとする。

- (1) 消費者の住所、氏名、年齢及び性別
- (2) 契約内容並びに履行及び解約の状況
- (3) 契約金額及び支払状況
- (4) 苦情の内容及び原因
- (5) 事業者の勧誘方法及び苦情の対応
- (6) その他必要と認める事項

3 第1項第3号の事業者に対する調査は、次に掲げる事項について、出頭通知書（様式第1号）により出頭を求めて行うとともに、記録書を作成するものとする。ただし、当該事業者が正当な理由なく応じない場合は、当該調査を終了したものとし、第1項第1号及び第2号により得た情報により判断する。

- (1) 事業者の住所又は事務所所在地、商号又は名称及び氏名又は代表者の氏名
- (2) 当該事業者に関連する事業者及び提携する信販会社等の住所又は事務所所在地、商号又は名称及び氏名又は代表者の氏名
- (3) 前項各号の消費者に対する調査事項の回答
- (4) その他必要と認める事項

4 次のいずれかに該当するときは、当該調査の全部又は一部を省略することができる。

- (1) 当該事実関係の真実性が明らかなき
- (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) 当該事業者の不当な取引行為の方法、内容及び名称等が公的機関から公表等により明らかにされており、かつ、その内容が真実であると認められるとき

(事業者に対する資料提出の要求)

第3条 条例第14条の規定により、事業者に対して資料提出の要求をするときは、資料提出要請書(様式第2号)により行うものとする。

(指導)

第4条 指導は、第2条の調査の結果、事業者が不当な取引行為を行っていることを認め、次のいずれかに該当する場合に行うものとする。

- (1) 消費者からの不当な取引行為に関する苦情が多い場合
- (2) 消費者被害が重大な場合
- (3) 消費者被害が拡大するおそれがある場合
- (4) 当該事業者の不当な取引行為に常習性がある場合

2 指導は、不当な取引行為の是正指導書(様式第3号)により行うとともに、当該是正指導に対する回答書(様式第4号)の提出を当該事業者に求めるものとする。

(勧告)

第5条 勧告は、第2条の調査の結果、事業者が不当な取引行為を行っていることを認め、次のいずれかに該当する場合に行うものとする。

- (1) 前条第2項による是正指導に対する回答書の提出の要求に応じない場合
- (2) 前条第2項による是正指導に対する回答書の提出があった以降に、当該是正指導の内容の不当な取引行為を行っていることが認められる場合
- (3) 前条第1項各号のすべてに該当する場合

2 勧告は、条例施行規則第3条に規定する不当な取引行為の是正勧告書(様式第5号)により行うとともに、当該是正勧告に対する回答書(様式第6号)の提出を当該事業者に求めるものとする。

(公表)

第6条 条例第16条第2項の規定により、事業者に公表をすることを通知し、意見を述べる機会を与えるときは、豊中市行政手続条例及び豊中市聴聞及び弁明の機会の付与の手続きに関する規則の弁明の機会の付与に関する規定に準じて行うものとする。

2 公表は、当該事業者に対して公表通知書(様式第7号)によりその旨を通知するものとする。

(不当な取引行為に係る情報の提供)

第7条 条例第17条第3項の規定により、事業者に情報提供をすることを通知し、意見を述べる機会を与えるときは、豊中市行政手続条例及び豊中市聴聞及び弁明の機会の付与の手続きに関する規則の弁明の機会の付与に関する規定に準じて行うものとする。

2 情報提供は、当該事業者に対して情報提供通知書（様式第8号）によりその旨を通知するものとする。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

## 出頭通知書

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 様

豊中市長 印

豊中市の消費者の暮らしを守る条例第12条の規定により、同条例施行規則第2条に定める不当な取引行為を行っている疑いがあるため、同条例第13条の規定により、調査のための意見聴取を行うので、下記のとお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 年 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、条例第15条の規定により、指導又は勧告を行うことがあります。

### 記

1. 出頭日時	年 月 日 時 分
2. 出頭場所	豊中市立生活情報センターくらしかん 豊中市北桜塚2丁目2番1号 電話 (06) 6858-5060

添付資料: 豊中市の消費者の暮らしを守る条例、同条例施行規則

### 資料提出要請書

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 様

豊中市長 印

豊中市の消費者のくらしを守る条例第12条第1号に定める不実を告げる行為をしたか否かを判断するため、同条例第14条の規定により、下記のとおり資料の提出を求めます。

なお、指定した期限までに提出できないときは、その理由を付して 年 月 日までにご連絡ください。提出されない場合は、同条例第14条の規定により、不実を告げる行為をしたものとみなします。

#### 記

1. 資料内容	下記事項の裏付けとなる合理的根拠
2. 不実を告げた疑いのある事項	
3. 資料提出期限	年 月 日 (必着)
4. 提出先	豊中市立生活情報センターくらしかん 豊中市北桜塚2丁目2番1号 電話 (06) 6858-5060

添付資料:豊中市の消費者のくらしを守る条例、同条例施行規則

### 不当な取引行為の是正指導書

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 様

豊中市長 印

豊中市の消費者のくらしを守る条例第12条の規定により、同条例施行規則第2条で定める不当な取引行為を行っていると思われるので、同条例第15条の規定により、下記の事項については是正するよう指導します。

当該是正指導に対する是正内容については、不当な取引行為の是正指導に対する回答書(様式第4号)により回答してください。

なお、この指導に正当な理由なく従わないとき又は回答書の提出がないときは、同条例第15条の規定により、勧告を行うことがあります。

#### 記

1. 不当な取引行為の内容	
2. 同条例施行規則第2条別表該当行為	
3. 是正期日及び報告期日	年 月 日

添付資料: 豊中市の消費者のくらしを守る条例、同条例施行規則

不当な取引行為の是正指導に対する回答書

豊 中 市 長 あて

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 印

年 月 日付第 号で指導のあった不当な取引行為の是正内容について、下記のとおり回答します。

記

1. 是正内容	
2. 是正内容実施日	年 月 日

添付資料:豊中市の消費者のくらしを守る条例、同条例施行規則

## 不当な取引行為の是正勧告書

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 様

豊中市長 印

豊中市の消費者のくらしを守る条例第12条の規定により、同条例施行規則第2条で定める不当な取引行為を行っていると思われるので、同条例第15条の規定により、下記の事項については是正するよう勧告します。

当該是正勧告に対する是正内容については、不当な取引行為の是正勧告に対する回答書(様式第6号)により回答してください。

なお、この勧告に正当な理由なく従わないとき又は回答書の提出がないときは、同条例第16条第1項の規定により、貴事業者の氏名又は名称、この勧告内容その他必要な事項を公表することがあります。

### 記

1. 不当な取引行為の内容	
2. 同条例施行規則第2条別表該当行為	
3. 是正期日及び報告期日	年 月 日

添付資料: 豊中市の消費者のくらしを守る条例、同条例施行規則



不当な取引行為の是正勧告に対する回答書

豊 中 市 長 あて

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 印

年 月 日付第 号で勧告のあった不当な取引行為の是正内容について、下記のとおり回答します。

記

1. 是正内容	
2. 是正内容実施日	年 月 日

## 公表通知書

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 様

豊中市長 印

豊中市の消費者のくらしを守る条例第15条に定める勧告に正当な理由なく従わなかったため、同条例第16条第1項の規定に基づき、下記の事項について、市民に公表をしますの  
で通知いたします。

### 記

1. 事業者の氏名 又は名称	
2. 事業者の住所 又は所在地	
3. 代表者の氏名	
4. 不当な取引行為 の内容等	
5. 同条例第15条 による勧告内容	
6. 公表媒体及び 公表開始日	

添付資料:豊中市の消費者のくらしを守る条例、同条例施行規則

### 情報提供通知書

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 様

豊中市長 印

豊中市の消費者のくらしを守る条例第12条の規定により、同条例施行規則第2条に定める不当な取引行為を行っていると思われるので、同条例第17条第2項の規定に基づき、下記の事項について、市民に情報提供をしますので通知いたします。

#### 記

1. 事業者の氏名 又は名称	
2. 事業者の住所 又は所在地	
3. 代表者の氏名	
4. 不当な取引行為 の内容等	
5. 同条例施行規則 第2条別表該当 行為	
6. 情報提供媒体及び 情報提供開始日	

添付資料:豊中市の消費者のくらしを守る条例、同条例施行規則