

行政指導の事例について

1 事業者に出頭を求め口頭指導した事例

京都市消費生活条例の規定に基づく行政指導に至った案件はないが、これまで以下のような指導を行っている。

(1) 平成 23 年度の実例

事業者の訪問販売方法について、京都市消費生活条例を含む各自治体の法令等の違反行為を行わないようにするため、近畿 6 府県 4 政令指定都市*が当該事業者に対し、合同で事情を聴取した。

その後、当該事業者から、販売方法や顧客対応について改善報告書の提出があった。

※ 大阪府、滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、大阪市、堺市、神戸市、京都市

(2) 平成 27 年度の実例

事業者の販売店の勧誘方法等に関して、京都市消費生活条例違反の疑いがある行為について事情を聴取し、今後、消費者トラブルが生じないように、防止に向けた措置の内容を書面で報告させた。

(3) 令和 2 年度の実例

消費者が事業者に対し、見積依頼の来訪を依頼した際、事業者が消費者に虚偽の説明を行い、緊急時であることに付け込み、契約を迫り、また、消費者がクーリング・オフを申し出ても、訪問販売であることを認めず返金しなかった事業者に対し、事実確認を聴取するため来所を要請した。

当該事業者はこの要請に応じず、その後、連絡が取れなくなった。

2 事業者訪問への対応

事業者が相談状況等に係る情報収集や自社の取組の報告等のために訪問した際に、消費者被害の拡大防止のため、京都市消費生活条例に違反すると思われる行為がある場合については是正を促している。

<実績>

年度	平成 29 年	平成 30 年	令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
実施回数	112 件	126 件	123 件	64 件	57 件