

日本東京都消費生活條例

張惠君 *

一九七五年十月廿二日條例第一〇二號
 一九八八年三月三十一日條例第三十號
 一九九二年三月三十一日條例第〇七號
 一九九四年十月六日條例第一一〇號

前言	第七章 消費者教育的推動
第一章 總則	第八章 有關消費者生活政策的綜合推動
第二章 危害的防止	第九章 東京都消費生活對策審議會
第三章 標示、包裝及度量衡的適正化	第十章 調查、勸告、公告等
第四章 不當企業行為的導正等	第十一章 雜則
第五章 消費者受害的救濟	附則
第六章 資訊提供的推動	

前 言

自古以來，人類倚賴物品的生產與消費，得以維持生存，經營生活。

隨著大量生產、大量消費社會的來臨，一方面固然帶來消費生活上的便利與舒適，然而另一方面，卻也發生了損害消費者安全及利益之種種問題。尤其是在大量消費地區的東京，其消費者問題，不但是非常的複雜多樣，而且是經常不斷地在變化。

健康、安全、豐裕的生活，是全體都民所希求的。這些關於消費生活的基礎，企業經營者、消費者及行政機關，一方面要考慮對於經濟社會、環境的影

* 譯者為日本國立東京大學法學碩士，現任行政院消費者保護委員會法制組研究員。

響，另一方面被強烈要求努力擁護並增進消費者利益。

東京都基於消費者與企業經營者對等看待立場的觀點，要更進一步推動企業活動的適正化，推展宣導活動以提昇消費者自主意識，不斷反映都民的意見，並致力於充實綜合性政策。

因此具體揭示都民消費生活中的消費者權利，明白宣示有效之政策。藉由東京都及都民不斷的努力，謀求此權利之確立有其必要。

企業經營者從事企業活動時，有責任與義務尊重消費者的權利，並配合東京都的政策。消費者，作為社會成員之一，致力於消費者權利之確立，並期待消費者能自主的行動。

在此認知下，以留給子孫健康、安全、豐裕生活為目標，謀求都民消費生活的安定與提昇，是故制定本條例。

第一章 總則

第一條（目的）

東京都（以下簡稱「都」），為有關都民的消費生活，規定實施政策之必要事項，並與都民自主的努力相結合，同時確立以下所揭示之消費者權利（以下簡稱「消費者權利」），以謀求都民消費生活的安定與改善，特制定本條例。

- 一、消費生活上，生命及健康不受商品或服務侵害的權利。
- 二、消費生活上，為適切選擇商品或服務，並為適當使用或利用，要求適當標示的權利。
- 三、消費生活上，對於商品或服務，不被強制接受不當交易條例或不當交易行為的權利。
- 四、消費生活上，遭受企業經營者之不當傷害時，得到公正且迅速被救濟的權利。
- 五、為經營消費生活，迅速被提供必要資訊的權利。
- 六、消費生活上，為習得必要知識及判斷力、能自主行動，受消費者教育的權利。

第二條（定義）

本條例，以下各款所揭示用語的意義，定義如下：

- 一、消費者 指使用或利用企業經營者提供之商品或服務而生活者。
- 二、企業經營者 指從事商業、工業、服務業其他企業者。
- 三、商品 指消費者於經營消費生活時使用之物品。
- 四、服務 指消費者於經營消費生活時，使用或利用商品以外者稱之。

第三條（都的責任與義務）

都透過訂定於本條例中的實施政策，確立消費者權利，以謀求安定並改善都民的消費生活。

都在都民的參加與協助之下，致力於實施訂定於本條例中的實施政策。

都在安定並改善消費生活之政策（以下簡稱「消費生活政策」）上，採取必要措施以反映都民的意見。

都對於確立都民消費者權利，謀求安定並改善消費生活之自立組織，以及調查、研究、學習的活動，致力於進行必要之支援與協助。

第四條（對於特別區及市町村的協助）

都除下一條第二項所訂之外，對於特別區及市町村實施之消費生活政策，視其需要，予以提供資訊、實施調查，技術支援或其他協助。

第五條（中央或其他地方公共團體間的相互協助）

都在實施消費生活政策時，視其需要向中央或其他地方公共團體要求提供情報，實施調查或其他協助。

都對於中央或其他公共團體實施消費生活政策上，被要求予以提供情報，實施調查或其他協助時，應回應之。

第六條（對中央的措施要求等）

除前一條第一項所定之外，知事為謀求安定並改善都民生活，認為有必要時，得向中央陳述意見，並要求採取必要的措施。

第七條（企業經營者的責任與義務）

企業經營者提供商品或服務、或從事企業活動時，不得侵害消費者權利。

企業經營者從事企業活動時，應經常遵守法令，同時也要協助都根據本條例所實施的政策。

企業經營者提供商品或服務、或從事企業活動時，應自發地致力於防止危害發生及標示等企業行為適正化，並應迅速適切處理因企業活動所生消費爭議，採取必要的措施。

第八條（向知事的申訴）

都民因違反本條例規定的企業活動，或尚未採取訂定於本條例中的措施，致使消費者權利遭受侵害時，可對知事提出申訴，要求採取適當的措施。

知事在有依前項規定所提出的申訴時，應進行必要的調查，認為其申訴內容屬實時，則要採取根據本條例的措施或其他適當的措施。

知事為謀求安定並改善都民生活，認為有必要時，可公告依第一項規定提出申訴的內容、處理經過及結果。

第二章 危害的防止

第九條（有關危害的調查）

知事對認為必要之商品或服務（包括商品的原料或企業經營者為提供服務所使用的物品。以下在本條例相同。）應對其安全性進行必要的調查。

第十條（有關危害的調查）

知事在認定商品或服務有損消費者健康，或有帶給身體危害之疑慮時，應迅速進行必要的調查。

知事在實施前項的調查，仍不能解除同項之疑慮，認為有必要時，可對該提供商品或服務的企業經營者要求提出資料或其他方法，以證明該商品或服務是安全的。

知事在企業經營者不提出前項規定之證明，認定其無理由，或認定根據該企業經營者的舉證，關於該危害部份不能充分確認其安全時，可要求該企業經營者再次提出證明。

第十一條（有關調查的資訊提供）

為確保消費者健康及身體安全，知事認為有必要時，可公告依前二條規定所調查的經過及結果。

第十二條（危險商品或服務的排除）

在認定商品或服務因其缺陷而損害消費者健康，或對其身體發生危害時，知事除採取訂定於法令中的措施之外，並可對供應該商品或服務的企業經營者，中止其製造或販賣，勸告其採取改善製造方法及其他必要的措施。

第十三條（緊急危害防止措施）

商品或服務因其缺陷，致使對消費者的生命或身體發生重大的危害，或有發生之虞，為防止該危害而知事認為有緊急處置之必要時，除採取訂定於法令中的措施之外，得直接公告該商品或服務的品名與供應該商品或服務之企業經營者的地址及姓名、名稱和其他必要的事項。

有依前項之規定而加以公告時，對供給該商品或服務的企業經營者，得直接採取其製造或販賣中止等必要的措施。

第十四條（為防止危害的標示）

為防止因使用商品或利用服務而對消費者的生命或身體造成危害，知事認為有必要時，除法令另有規定外，依商品或服務的性質，危害的具體內容標示、防止危害的使用或利用方法標示及其它標示，可指定作為企業經營者應遵守的事項（以下簡稱為「危害防止標示事項等」）。

企業經營者在提供商品或服務時，必須遵守依據前項規定所指定的危害防止標示事項等。

第三章 標示、包裝及度量衡的適正化

第十五條（標示等的調查）

知事認為有必要的商品或服務，應對其標示、包裝或度量衡的實際狀況進行必要的調查。

為使消費者能適切購入商品或服務，加以適正使用或利用，並防止消費生活上的受害，知事認為有必要時，可公告依前項規定所調查的經過及結果。

第十六條（品質等的標示）

消費者在購買商品時，為容易識別其內容且適當地加以使用，知事認為有

必要時，除法令另有規定外，對每項商品的成分、性能、使用方法、製造年月日、企業經營者的地址及姓名或名稱、其他應標示事項、標示方法及其他標示，可指定為企業經營者應遵守的事項（以下簡稱為「商品標示事項等」）。

消費者在購買服務時，為容易識別其內容且適當地加以使用，知事認為有必要時，除法令另有規定外，對每項服務的成分、性能、使用方法、製造年月日、企業經營者的地址及姓名或名稱、其他應標示事項、標示方法及其他標示，可指定為企業經營者應遵守的事項（以下簡稱為「服務標示事項等」）。

商品或服務以自動販賣機或其他類似的機械供應時，為使消費者識別該商品或服務之內容及交易條件，知事認為有必要時，可對每項商品或服務指定商品標示事項或服務標示事項。

業者在提供商品或服務時，必須遵守依前三項規定所指定的商品標示事項或服務標示事項。

第十七條（品質等的保證標示）

知事認為有必要時，對每項商品或服務，就保證其品質、性能的意旨標示（以下簡稱為「保證標示」。），於保證期間、保證內容及其他應標示事項、標示方法、其他標示方面，可指定為企業經營者應遵守的事項（以下簡稱為「保證標示事項等」）。

企業經營者就商品服務進行保證標示時，必須遵守依前項規定所指定的保證標示事項等。

第十八條（單位價格及販賣價格的標示）

消費者在購買商品時，為了做適當的選擇，知事認為有必要時，對於每項商品標示質量、長度、面積、體積等之單位價格，可指定標示方法及標示使用單位。

對消費者販賣商品的企業經營者之中，依據知事指定的行業、規模或形態而從事企業的人，當販賣商品或為了販賣而加以陳列時，必須依前項規定所指定的方法及按照單位來標示每個單位的價格及販賣價格。

第十九條（適當包裝的確保）

關於商品的包裝（包括使用容器的包裝。以下相同），為保護商品之內容物、防止過當包裝，知事認為有必要時，除法令另有規定外，就販賣時的包

裝，可在東京都規則（以下簡稱「規則」。）中訂定企業經營者應遵守的一般基準。

知事除前項規定外，可對每項商品設定包裝基準。

業者於包裝商品時，必要遵守依據第一項規定所訂定的一般基準及依據前項規定所設定的基準。

第二十條（度量衡的適正化）

消費者與企業經營者間交易時，為保障其在度量衡上沒有受到不利益，除法令另有規定外，知事可採取必要措施，以確保商品或服務之適正度量衡標準。

第四章 不當企業行為的導正等

第一節 有關價格之不當企業行為的導正

第二十一條（價格等的調查）

知事對認為必要的生活相關商品等（與都民生活關聯性高的商品、服務等。以下相同。）可就其價格動向、供需狀況、流通實態等進行必要的調查。

第二十二條（特別調查）

生活相關商品等價格異常上揚或有上揚之虞或可能帶給消費者不利益之虞的情況下，知事認為有必要時，可指定該生活相關商品等為需要特別調查該生活相關的商品等。

第二十三條（不當事業行為的導正勸告）

知事根據前條第二項的調查結果，認定供應生活相關商品等的企業經營者妨礙其順利的流通，或以明顯超過適當得利的價格供應時，可對該企業經營者加以勸告，採取必要的處置以導正其行為。

第二十四條（有關調查等的情報提供）

為謀求價格的穩定，或確保消費者適切選擇商品或服務，知事認為有必要

時，可公告依據前三條規定所調查的經過及結果。

第二節 不當交易行為的防止

第二十五條（不當交易行為的禁止）

知事對業者及消費者間的交易，若有下列行為之一者為不當交易行為。

- 一、對消費者隱瞞販賣意圖而接近之，或者故意不提供有關商品或服務的品質、安全性、交易條件等之重要訊息；或提供招致誤解的資訊，勸誘契約之締結，或使之締結契約者。
- 二、不得消費者自發的意思而說服之，利用消費者對於交易之知識不足，或是使消費者陷入心理不安的狀態等，勸誘締結契約或消費者無充分意思形成下使之締結契約者。
- 三、違反交易習慣之信義原則，使消費者締結內容明白記載明顯帶來不利益之契約者。
- 四、以欺騙、脅迫、困惑等不當手段，逼迫消費者或關係人根據契約（包含契約之成立及其內容有爭議者）履行債務，或是使之履行該債務。
- 五、對於未完全履行契約上之債務的消費者所提出之申訴，未適切處理，不當地拒絕其履行或故意加以拖延者。
- 六、妨害消費者基於正當理由，撤回要約，解除契約，或主張契約無效，並強要契約成立或存續；或雖業已有效撤回要約、解除或取消契約，主張契約無效，但仍不當拒絕履行債務，或故意加以拖延者。
- 七、以消費者向其他企業經營者購買商品或服務作為條件或原因，由於該消費者為該購買所需資金貸款或提供其信用之契約，因此與包括該其他之企業經營者的多數當事人發生連帶關係的情況下，對消費者故意不提供有關此連帶關係的重要資訊，或是提供招致誤解的資訊；或者與該購買相關之其他企業經營者的行為，雖明確顯有第一項至第三項的所規定的行為，仍然勸誘其締結契約，或使之締結契約，或消費者雖然基於正當的依據，對抗該其他企業經營者，然而仍以不當手段，逼迫消費者或其關係人依契約履行債務，或使之履行債務。

企業經營者與消費者進行交易時，不得有前項所列之不當交易行為。

第二十六條（有關不當交易行為的調查）

知事認為有前條第一項所定之不當交易行為之疑慮時，可就其交易的形式，實際狀況等進行必要之調查。

第二十七條（提供有關不當交易行為的資訊）

知事認為有必要防止因不當交易行為所生損害之發生及擴大時，可公告依據前條之規定所做的調查經過及結果。

第五章 消費者受害的救濟

第二十八條（為救濟受害的建言、調查等）

在消費者因企業經營者的企業活動遭受消費生活上的損害而提出申訴時，為迅速救濟該受害，知事可對該消費者建言或採取其他措施。

為了採取前項措施，知事認為必要時，可對與該損害相關之企業經營者，其他關係人，要求提出資料、報告、說明、或進行其他必要的調查。

第二十九條（東京都消費者受害救濟委員會）

依前條第一項規定提出申訴案件中，有顯著影響都民消費生活，或有影響之虞的爭議時，為求公正迅速的解決，設置東京都消費者受害救濟委員會（以下簡稱「委員會」。），作為進行斡旋、調停之知事的附屬機關。

委員會，如下所揭示，由知事任命二十二人以內的委員所組成之。

- 一、有學識經驗者 十人以內。
- 二、消費者 六人以內。
- 三、事業者 六人以內。

委員的任期為二年，補聘委員的任期，以前任委員之任期屆滿為止，但可連任。

有關特別事項之爭議，有進行斡旋、調停之必要時，可在委員會中設置臨時委員。

為調查專門事項，有必要時，可在委員會中設置專門員。

委員、臨時委員及專門員皆為兼任。

有關專門事項之爭議的斡旋、調停，委員會認為有必要時，可設置小委員會。

為解決爭議，委員會認為有必要時，可要求當事人及關係人出席，提出資料，為解決爭議進行必要的調查。

除第二項至前項之規定外，有關委員會組織及營運的必要事項，由知事訂之。

第三十條（事件的公告）

知事將解決爭議委託給委員會時，應公告其概要，且該爭議解決時或認為沒有解決的希望時，也要將審議經過及結果加以公告。

第三十一條（消費者訴訟的援助）

因企業經營者的企業活動而在消費生活上受到損害的消費者（以下簡稱「受害者」。），在以企業經營者為對象提起訴訟，或者企業經營者被提起訴訟時，符合以下要件（知事認為對都民消費生活有特別顯著影響，或者有影響之虞時，第一號所揭示要件除外）時，知事可聽取委員會的意見，貸款給該受害者訴訟有關的經費（以下簡稱「訴訟資金」。），提供必要資料，並對其他訴訟活動進行必要的援助。

- 一、與該訴訟有關的經費超過受害額，或有超過之虞，自行以訴訟請求受害救濟有困難時。
- 二、遭受同一或同種原因受害的消費者發生多起，或有發生之虞時。
- 三、解決與該受害有關的爭議已提交委員會審議時。
- 四、該受害者在申請該貸款日前，已在都內設籍三個月以上。

第三十二條（貸款的範圍及額度）

訴訟資金的貸款範圍為進行該訴訟所需裁判手續費用、律師費用、其他訴訟所需費用以及權利保全費用及強制執行費用（以下簡稱「訴訟等費用」。）其額度，以規則訂之。

第三十三條（貸款的申請）

接受訴訟資金貸款者，須依規則向知事提出申請。

第三十四條（貸款的決定）

知事依前條之規定受理申請時，聽取委員會的意見，以決定訴訟資金貸款的可否及其範圍。

第三十五條（貸款利率及償還期限）

依前條之規定所決定的訴訟資金貸款金（以下簡稱「貸款金」。）以無息方式，依規則定期償還期限。

第三十六條（貸款金的償還）

接受訴訟資金貸款者（以下簡稱「借受者」。），在償還期限截止時，依規則須儘速償還貸款金全額。但符合規則所訂要件時，知事可命令其即時償還貸款金。

第三十七條（返還債務的免除）

雖前條之規定，知事認為借受者因訴訟結果無法償還訴訟費用時，或者其他不得已之理由無法償還貸款金時，可免除全部或部分的貸款金返還債務。

第三十八條（違約金）

未依第三十六條之規定償還貸款金者，以其應償還之金額、自償還期限的第二天至償還日的天數，按年利率百分之十六點四計算其違約金繳納之，但知事認為有特別理由時，不在此限。

第六章 資訊提供的推動

第三十九條（資訊的提供等）

除本條例另有規定外，為謀求安定並改善都民消費生活，知事應蒐集消費生活相關資訊，並提供消費者必要之資訊。

第四十條（測試檢驗及研究結果資訊的提供）

知事對認為必要之商品或服務，應進行測試檢驗及研究，並公告其結果。

第七章 消費者教育的推動

第四十一條（消費者教育的推動）

為消費者在經營消費生活上，習得必要知識及判斷力，能自主地行動，並

瞭解其行動對經濟社會之影響，應推動消費者教育政策。

第四十二條（學習環境條件的健全）

為幫助消費者自主學習有關消費生活的知識，應進行充實健全其學習環境的條件。

第八章 有關消費生活政策的綜合推動

第四十三條（基本計劃的策定）

知事應策定有關消費生活之綜合性、計劃性政策之基本計劃（以下簡稱爲「基本計劃」）。

基本計劃中應規定下列事項。

- 一、有關消費生活政策的大綱。
 - 二、除前號所揭示者，爲推動消費生活政策之重要事項。
- 訂定或變更基本計劃時，知事應明確公告，不可延誤。

第四十四條（綜合的協調）

爲協調並推動都的消費生活政策，都應採取必要的措施。

第九章 東京都消費生活對策審議會

第四十五條（東京都消費生活對策審議會）

爲調查審議有關安定並改善都民消費生活之基本事項，設置東京都消費生活對策審議會（以下簡稱「審議會」。），爲知事的附屬機關。

知事在以下情形，應向審議會諮問。

- 一、依第十條第二項或第三項、第十二條或第二十三條規定，欲認定时。
- 二、依第十四條第一項、第十六條第一項至第三項，第十七條第一項或第十八條第一項或第二項規定，欲指定，變更或解除時。
- 三、依第十九條第一項或第二十五條第一項規定，欲制定或修改規則時。
- 四、依第十九條第二項規定，欲設定、變更或廢止基準時。
- 五、違反第十九條第三項規定，欲認定其未遵守一般基準時。

六、欲策定或變更基本計劃時。

有關第一項規定之基本事項，審議會可向知事陳述意見。

知事可從有學識經驗者及相關行政機關的職員中，任命三十人以內之委員組成審議會。

委員的任期為二年。出缺補聘委員的任期，以前任委員之任期屆滿為止。但可連任。

為調查審議特別事項，有必要時，可在審議會中設置臨時委員。

為調查專門事項，有必要時，可在審議會中設置專門員。

委員、臨時委員及專門員皆為兼任。

為審議專門事項，認為有必要時，審議會可設置部會。

審議會於所掌事項之審議，視需要可聽取都民意見。

除第四項至前項規定外，有關審議會的組織及營運之必要事項，由知事定之。

第十章 調查、勸告、公告等

第四十六條（深入調查等）

知事對第十條、第十二條至第十四條、第十六條至第十九條、第二十二條及第二十六條規定的施行，在必要的限度內，可對企業經營者要求提出報告，並可令其職員深入企業經營者的事務所、事業所及其他進行該企業的場所，調查帳簿、文件、設備和其他的物件，或質問有關人員，或為進行訂定於第十條的調查及認定、訂定於第十二條的認定，要求提出必要最小限度數量的商品或該企業經營者為提供服務所使用之物，或該服務之相關資料（以下簡稱「商品等」）。

企業經營者或有關人員拒絕依前項之規定提出報告、商品等，或深入調查，或者對質問不做答辯時，知事可對企業經營者以書面要求提出報告或商品等，或要求深入調查、回答質問。

對前項的書面不回答要求時，公告該企業經營者姓名或名稱及其他必要事項的主要內容及報告，必須附加必要的提出商品等，深入調查或質問的理由。

依第一項及第二項規定而進行深入調查或質問的職員，應攜帶顯示其身份

的證明書向有關人員提示。

都依據第一項或第二項之規定，要企業經營者提出商品等時，應給與正當補償。

第四十七條（告示）

知事指定、變更或解除第十四條第一項、第十六條第一項至第三項、第十七條第一項、第十八條第一項及第二項。第二十二條第一項規定時，或設定、變更或廢止第十九條第二項規定之基準時，必須告示其主要內容。

第四十八條（指導及勸告）

如有違反第十四條第二項、第十六條第四項、第十七條第二項、第十八條第二項、第十九條第三項或第二十五條第二項之規定的企業經營者時，知事可對該企業經營者加以指導及勸告，以導正其所違反事項。

第四十九條（意見的聽取）

欲依第十條第三項之規定提出要求，或欲依第二十三條、前條之規定加以勸告時，知事對於有關該要求或勸告的企業經營者，於經過相當期間預告之後，應進行公開聽取他們的意見。

在前項的預告中，應明示日期、場所及事件的內容。

當進行意見的公聽時，對有關要求或勸告企業經營者及利害關係人，應就該事件提出證據，給與他們陳述意見的機會。

企業經營者沒有正當的理由，於公聽日不出面時，知事可不受限於第一項之規定，不舉行意見的公聽而依第十條第三項之規定提出要求或依據第二十三條或前條之規定加以勸告。

第五十條（公告）

企業經營者不遵守依第十條第三項或第四十六條第二項規定的要求，或不聽從依第十二條、第二十三條或者第四十八條規定的勸告時，知事可公告其事件內容。

第十一章 雜則

第五十一條（適用除外）

第二章的規定，不適用於藥事法（一九六〇年法律第一四五號）第二條第一項規定的醫藥品。

第二章至第五章之規定，不適用於以下所揭示者。

- 一、醫師、牙醫師及其他以此為準則之人所進行的診療行為及以此為準則的行為。
 - 二、根據法令，或依據本條例所限制的商品、服務及生活相關商品等的價格。
- 第六章的規定不適用於前項第一款所揭示行為。

第五十二條（委任）

除本條例之規定外，有關施行本條例之必要事項，以規則定之。

附 則

（施行日期）

1. 本條例自一九九五年一月一日起施行。

（東京都消費生活對策審議會條例等的廢止）。

2. 以下揭示之條例，廢止之。

(1) 東京都消費生活對策審議會條例（一九六一年東京都條例第八十六號）

(2) 東京都消費者受害救濟委員會條例（一九七五年東京條例第一〇三號）

(3) 東京都消費者訴訟資金貨款條例（一九七五年東京都條例第一〇四號）

（過渡措施）

3. 本條例修正前之東京都生活物資等的危害防止、標示等的企業行為的適正化及有關消費者被害救濟的條例（以下稱「舊條例」。），依據第二十九條規定之東京都消費者受害救濟委員會及依據前項規定廢止前的東京都消費生活對策審議會條例第一條之東京都消費生活對策審議會，個別皆與本條例規定之東京都消費者受害救濟委員會及東京都消費生活對策審議會，有同一性並得以存續。

4. 本條例施行時，依舊條例第七條第一項規定所提出之申請，視為依據第八條第一項規定所提出之申請。

5. 除前項規定之外，本條例施行前，依舊條例或附則第二項的規定之廢止前的東京都消費生活對策審議會條例，依東京都消費者受害救濟委員會條例或東

京消費者訴訟資金貸款條例之規定所進行處分、手續或其他行爲，在本條例中有相當之規定時，依本條例之規定進行處分、手續及其他行爲。