

「定期テストの問題はこのテキストから出ます」などと不実のことを告げて、消費者が断っても勧誘を続け、契約解除後も完全な返金を長期間行わない学習教材の販売業者に勧告を行いました。

平成 27 年 5 月 28 日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、学習教材の販売を行っている「大学受験サポートセンター」こと山内 武美（函館市）に対し、平成27年5月26日付けで、北海道消費生活条例第17条第3項の規定に基づき、不当な取引方法を用いないよう勧告を行いました。
- ついては、同条例第17条第4項の規定に基づき当該勧告の内容その他必要な情報を消費者に提供します。
- また、この事業者は、同条例第50条第1項の規定に基づく報告要求に応じず、道の調査を妨害したことから、同条例第51条第1項の規定に基づき、その旨を公表します。

1 事業者の概要

名 称：「大学受験サポートセンター」こと 山内 武美（やまうち たけみ）
（個人事業者。以下「事業者」という。）

所 在 地：函館市五稜郭町35番1号（※）

開 業：平成19年10月

取引形態等：学習教材の販売

※ 当該所在地には現在、別の事業者の名称が表示されています。

2 取引の概要

事業者は、消費者に電話をかけ、消費者の住居を訪問し又は事業者の事務所に消費者を呼び出し、売買契約等の締結について勧誘をし、当該消費者と当該売買契約等を締結していた。

3 条例違反行為

(1) 勧誘目的隠匿行為（北海道消費生活条例施行規則（平成12年規則第29号。以下「規則」という。）別表1(1)）

事業者は、消費者に契約の勧誘をするに当たり、「学校の勉強以外で、塾とか、何かやっていますか。」「息子さん、今年高校に入学されていると思いますが、勉強の方の状況はどうですか。」などと告げて勧誘に着手するなど、契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のことが主な目的であるかのように告げて、消費者に接近し、契約の締結を勧誘した。

(2) 勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘（規則別表1(2)）

事業者は、消費者に契約の勧誘をするに当たり、消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居を訪問し、又は住居に電話をかけることにより、消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘した。

(3) 不実告知その他消費者を誤認させる勧誘（規則別表 3(9)）

事業者は、消費者に契約の勧誘をするに当たり、「この教材は先生が学校の教科書に沿って使うテキストなので、定期テストなどの問題は何割かはこのテキストから出ます。」「塾・家庭教師の1/3、1/4の金額で指導面も設けております。」など商品や取引に関する事項について事実と異なる情報その他の誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘した。

(4) 勧誘拒絶後の勧誘・契約締結拒絶後の勧誘（規則別表 4(7)）

事業者は、消費者に契約の勧誘をするに当たり、消費者が勧誘を受けることを断っているにもかかわらず「いや、せっかくただだから、説明だけでもどうですか。」と言って勧誘を継続しようとするなど、消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘した。

(5) 消費者の同意なく取得した情報による勧誘（規則別表 4(14)）

事業者は、消費者に契約の勧誘をするに当たり、消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘した。

(6) 契約解除等に伴う原状回復義務等の拒否・不当遅延（規則別表 8(6)）

事業者は、消費者との契約が平成 25 年 10 月に解除されたにもかかわらず、平成 27 年 5 月上旬まで当該消費者に完全な返金を行わないなど、契約解除が有効に行われたにもかかわらず、契約に基づく返金について正当な理由なく完全な履行を不当に遅延させた。

4 勧告の内容

- (1) 契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のことが主な目的であるかのように告げて、消費者に接近し、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。
- (2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居を訪問し、又は住居に電話をかけることにより、消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。
- (3) 消費者に対し、商品や取引に関する事項について事実と異なる情報その他の誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。
- (4) 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。
- (5) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。
- (6) 申込の撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金について、不当に遅延させないこと。

5 道の調査を妨害した事実の公表

(1) 経緯

道では、事業者に対し、条例第 50 条第 1 項の規定に基づき、平成 26 年 11 月 25

日付けで、同年12月9日を期限として報告を求めたところです。

事業者からは報告書の提出がありました。当該報告書において、質問に対して回答していない事項、質問の趣旨を踏まえていない回答、事実と異なる回答が複数あり、販売業者が報告をしなかったものと認められたため、平成27年1月26日付けで条例第51条第2項の規定に基づき、販売業者に対して弁明の機会を与えましたが、事業者からは有効な弁明はありませんでした。

以上のことから、条例第51条第1項の規定に基づき、事業者が報告をしなかった旨及び報告要求における質問事項の概要を公表します。

(2) 報告要求における質問事項

- ① 事業者の概要（名称、所在地、法人格、組織、役員・従業員の状況、販売商品等）
- ② 契約実績、広告・宣伝の方法について
- ③ 勧誘時における消費者への告知内容、勧誘の方法、契約書面の記載について
- ④ 契約解除に伴う原状回復（返金）の状況について

6 消費生活相談の状況

(1) 道内における当該事業者の消費生活相談件数

(PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等による)

年度	19	20	21	22	23	24	25	26	合計
相談件数	1	0	2	0	2	0	4	5	14

(2) 相談者の居住地域

すべて渡島総合振興局管内

(3) 相談者の性別

女性 69% 男性 31%

(4) 相談者の年齢

平均44歳

問い合わせ先 環境生活部くらし安全局消費者安全課 表示・取引適正化グループ 電話 011-204-5213
--

【事例1】

平成25年11月、事業者の従業員Xは、Aに電話をかけ、最初に学習教材の販売の勧誘であることもAに告げず、これから学習教材の販売の勧誘を行っていかどうかAの承諾を求めることもなく「学校の勉強以外で、塾とか、何かやっていますか。」とAに尋ねた。Aが質問に答えると、Xは「当社の学習教材についてお宅に伺って説明したいのです。」などと言い、Aはこれを承諾した。

その数日後の夜、XはA宅を訪問し、Xは、学習教材の資料を見せながら、「この教材は先生が学校の教科書に沿って使うテキストなので、定期テストなどの問題は、何割かはこのテキストから出ます。」「テストの問題がその教材から出ます。」「先生はそれを見て出します。」「この教材を買っていただければ、回数の制限なく学習塾で勉強を教えます。」「ですから、確実に定期試験の順位が上がります。」「学習室で勉強を自主的にして、日替わりで講師がわからないところを教えてあげます。」などと2時間も教材の購入を勧誘した。Aはその勧誘がとて長く感じられ、「もう遅いので。考えますから。」と言ってXに帰ってもらった。

Xが来訪した次の日、A宅の郵便受けに、XからAに宛てた書簡が投函されていた。当該書簡には、「塾、家庭教師の1/3、1/4の金額で、指導面も設けております。」「何時でも何時間でも好きな時にセンターにこれて、優秀な先生にマンツーマンで指導も受ける事が出来ます。」「〇〇高校のテストは、教科書から60%、先生の持つ副読本から25%、残りセンター試験の問題が10%～15%出題されます。」「テストの対策問題、予想問題、英語の全訳すべてあります。」「更に弊社の参考書の中には、〇〇高校で出題される宿題の解説回答がすべて載っております。」などと記載されていた。

Aは契約することにし、その数日後に実際に大学受験サポートセンター（以下「センター」という。）で高校2年生と3年生分の教材の購入を契約し、代金を全額支払った。しかし、平成26年5月末になっても、購入した教材が引き渡されなかった。

AがXに架電し確認すると、Xは、「急に教科書の改訂があって、テキストが遅れています。」と説明したが、6月になっても契約した商品をAに引き渡さず、Aは6月末にXに架電し、解約を申し入れた。Xは「いや、もう教材が後3、4日でできあがるので。」と言って、契約解除に応じることを拒否した。

7月に入り、Xは文書で契約解除通知を発出したところ、XがAを訪問して、「手紙が届きました。教材を持ってきたので受け取ってもらえませんか、説明もしたいので。」と言ったが、Aが消費生活センターに相談していることを告げると、Xは帰って行った。

その後、平成26年12月に、事業者とAとの間で、「事業者はAに対して契約金額全額の返金義務があるが、そのうちの約半額について分割で平成27年1月及び2月に返金する」という内容で和解が成立したが、同年5月上旬まで、事業者はAに対し一切の返金をしていない。

【事例2】

平成25年10月、事業者はBに電話をかけ、最初に学習教材の販売の勧誘であることもBに告げず、これから学習教材の販売の勧誘を行っていかどうかBの承諾を求めることもなく、「息子さんの中学校の先輩の紹介でお電話しました。私も息子さんと同じ中学校の卒業生なんですよ。」「息子さんの部活の先輩が、私の甥なんです。」「高校の英語の先生の教え方が悪いという評判があります。息子さん、英語の授業で困っているでしょう。そういう問い合わせが他からも来ていて、どうなのかな、と思って電話

してみました。」「お困りでしょう。私どもが販売するこの教材には、テキストの英語の訳も全部書いている「教員指導書」です。ですから、この指導書から定期テストが出題されるし、内容も教科書に完全準拠で、大変わかりやすくなっています。」と、学習教材の購入を勧誘した。

事業者は、「私どもでは、学習室を設けていて、その場所で勉強することができて、息子さんがわからないところがあれば、その点を教えてあげます。」「ですが、お金がかかるのは学習教材の代金だけで、塾に来て、講師の先生にわからないところを聞くのにはお金はかかりませんよ。塾に一度、どういう場所かというのもあるので、時間があるなら、近いですから来てください。」と、センターへの来訪をBに要請した。

数日後、Bがセンターに出向くと、事業者は高校2年生と3年生分の学習教材をBに勧め、「全部でこんなにかかりますけれども、知り合いに甥っ子がいるので、親戚価格でさらに値引きして、一応90万円でどうでしょう。」「この教材で成績が上がっている子はたくさんいます。上位者はたくさんうちにもいますよ。この教材の中から問題が出るので、テストの成績が必ず上がります。これを使ってがんばると、さらに上位10位以内や5位以内にも行けますよ。」と勧誘した。

数日後にBはセンターに出向いて契約書に署名・押印し、90万円の代金を支払った。

契約後、平成25年10月下旬にBは事業者宛てに契約解除通知を発送した。

その数日後、事業者とXはB宅を訪問し、Bに「すいません。」「26日の日に手続きは完了しています。」と言った。Bが早期の返金を求めると、事業者は「10月は無理です。10月20日が締めなので、10月には間に合わないのです。そのため、返金は次の月になります。11月の末か12月の始めには返金できます。」と言ったが、11月末になっても事業者はBに返金しなかった。

12月の始めに事業者は「12月27日に返金を予定しています。」とBに言ったが、12月21日に、事業者は「支払いが遅れます。」とBに架電した。

12月25日、事業者は「年内は支払いできません。平成26年1月10日をめでに支払います。」というファクシミリをBに送信した。

平成26年1月19日に、事業者は「商品代金返金の件について、1月末を予定しております。」という内容のファクシミリをBに送信したが、1月31日になっても事業者はBに返金せず、Bからの連絡要請にも事業者から連絡することはなかった。

2月5日及び12日に、Bは事業者に督促のファクシミリを送ったが返金も連絡もなかった。

2月20日に、事業者はBに「商品代金返金の件についてのご案内」と題する文書を送付し、当該文書には、Bに90万円を一括で返金することができないので、4月に10万円、5月、6月、7月、8月にそれぞれ20万円の分割返金にしたい旨、期日に支払わないときは、遅延損害金として年20%を支払う旨が記載されていた。

Bが直ちに事業者に架電するも、事業者とは連絡が取れなかった。

2月21日に、事業者はBに架電し、当該文書記載の内容を繰り返し述べた。

3月1日に事業者はBと面談で話し合うこととなったが、事業者はその場でも同様の話を繰り返した。

3月末に、事業者は5万円だけBに返金した。

4月5日に、Bが、原則一括返済若しくは数回程度の分割返金を事業者に求めたところ、事業者は「金額については、売上金がないと支払えないので、今いくらと言うことはできない。」「そもそも、最初に文書で提示した返済計画については無効である。」

「弁護士が売上を全部振り分けるので、誰にいくら返すかはわからない。」「もう返済計画のとおりには行きません。弁護士にそう言われたので。」とBに言った。

その後、4月30日に10万円、5月30日には5万円を、事業者はBに返金した。

5月30日に、事業者は「6月6日に5万円振り込みます。6月末まで5万円から10万円支払います。」というファクシミリをBに送信したが、6月6日にも6月30日にもBに返金しなかった。

このため、Bが事業者に架電したが、事業者とは連絡が取れず、7月2日に連絡しても同様であった。

7月9日に、事業者は「お支払いの件ですが、今の私には、また、当センターにはお金がありません。弁護士先生とお話をしてきました。金額が少ないですが、公的の場でも有効であるとアドバイスをいただいております。先日、延滞金を取るというお話しでしたので、その旨相談してきましたが、北海道に届出を出していないこと＝出資法違反に当たるとアドバイスをいただいております。残りのお金は、7月の夏休みに入ってから、25から末までの間に、10～15万円の間を必ずお支払いいたします。」などという内容のファクシミリ送信をBにし、5万円をBに返金した。

Bは、7月18日付けで返金を督促する通知書を事業者に発出したが、事業者からの返答はなく、8月以降、事業者に連絡を求めても、事業者からBに連絡することはなく、事業者はBからの電話に出なくなった。

その後事業者は、8月27日付けで、残り65万円の返済についてはお金がない旨及び年内に返済しようと思っている旨をBに文書で通知した。

その後事業者は、9月8日に5万円、10月31日に5万円、平成27年1月30日に5万円を、それぞれBに返金したが、残金の40万円については、平成27年5月上旬において、いまだに返金していない。

【事例3】

平成24年6月、事業者はC宅に架電し、学習教材の勧誘電話である旨を告げることなく、学習教材の勧誘を行ってもいいかどうかCの承諾を得ることなく、「先生が使うものと同じ指導書を使うと授業でわからないことがあっても大丈夫なんですよ。」と、学習教材の販売の勧誘を始めた。

Cは電話自体を訝しく思い、最初に「何でうちの電話番号を知っているんですか。」と事業者に尋ねたが、事業者は「知り合いの人がいて、それで高校の入学者の住所録からランダムに拾っています。」と答えた。Cは、その「住所録」何なのかがよくわからず、そのような個人情報に記載された名簿をなぜ事業者が保有しているのか疑問に感じた。

事業者は、「先生が持っているものと同じ指導書というものがありまして、息子さんが教室で万が一聞き取れなかった部分があったときには、この指導書を見ると、わからなかったところを補うことができるんですよ。」とCに言ったことで、Cは初めて事業者が何か商品を勧めていることを理解した。事業者は、「これは先生が持つものと同じ指導書です。」「だから授業で足りなかった部分はこの指導書を見ると補充がきくのです。」「先生が持つものだから、それが自分の手元にあると、授業で穴が開いたとき助かります。」「テストの内容はこの指導書を参考にして出題される可能性があります。」とCに言った。Cは電話だけではよくわからないと考え、センターに出向き、事業者から再度勧誘を受け、その場で契約した。

【事例4】

平成24年の夏頃、事業者の従業員YがD宅に電話をかけ、Dの妻が電話に対応した。Yは、「インターネットで通信教育を受けることができ、場所を提供して、その場所には勉強を教える講師がいて、そこで自主学習ができ、インターネット上でオンデマンドで塾のような授業を受講する通信講座の受講契約」について勧誘したが、Dの妻はこれを断った。Dは、自らの個人情報事業者の勧誘に使われることについて承諾したことはなく、事業者がどうして自らの電話番号を知っているのか訝しく思った。

勧誘を断ったにもかかわらず、その後YはD宅に複数回架電し、同様の趣旨の勧誘を繰り返した。それらの電話にはDの妻が対応し、その都度「いらないですよ。」と断っていたが、それにもかかわらず、また勧誘電話が何回もかかってくるので、その都度、Dの妻は、Dに「また来たさ。」とうんざりして言った。

平成25年5月頃、YはD宅に電話をかけ、Dの子どもの通う高校の生徒も何人かセンターに来ていること、Yの子どもも同じ高校に通っていることなどをDに告げ、同様の趣旨の勧誘を行った。Dは話を聞いてみることにし、翌月に、Dはセンターを訪問し、Yによる説明を受けた。

その際、Yは「センター試験を重点に置いた講座です。〇〇先生がいる〇〇（特定の学習塾の名称）よりもいいですよ。その塾をやめてこちらに来ている人も何人かいますよ。」「この塾には、東北大卒や北大卒、スーパー家庭教師並みの先生がいるので、わからないところはちゃんと教えることができます。」「仮に大学受験に失敗して、浪人した場合には、その浪人をしている期間は、無料で大学受験サポートセンターに来て勉強して、先生に質問できます」などと言って、講師の卒業大学が記載された書類とそのシフト表を示してDに説明し、Dは契約することにした。

【事例5】

平成25年5月、事業者の従業員YがE宅に電話をかけた。

Eは、なぜこの業者が自分の個人情報を知っているのかが理解できなかった。

Eは、Yと電話で話している途中から、話の中で、この電話がパソコンで授業を受ける通信講座の受講契約の勧誘であると理解した。

Eは、長々と話をしたくなかったし、Yの言う「塾さながらに通信講座が受けられる」という内容だけでは、具体的にどんなものなのか把握することが難しかったので、Yに体験と説明のために自宅への来訪を要請した。

その後E宅を来訪したYは、パソコン上の画面で体験学習を実演した後に、Eに「契約していただいた場合は、当センターの学習室を勉強のために利用することができます。勉強でわからないところがあったら、当センターの講師に質問していただければ教えます。」「〇〇（特定の学習塾の名称）よりも安くていいですよ。」「当センターにある参考書や問題集をコピーして利用できます。」「万が一受験に失敗して浪人した場合には、その間は当センターを利用できます。」などと言って、パソコンで授業を受けることができるテキスト付きの通信講座の契約を勧誘し、Eは契約することにした。

【事例6】

平成25年6月、高校生であるFの子どもが、既に事業者と契約しているその友人の紹介で、センターに見学のために来訪し、Fの子どもがF宅に電話をかけ、F

の子どもから電話をかわった事業者の従業員 Y は、F に対し「お宅の息子さんがセンターに入会したいと言っている。」「△△（特定の情報通信機器の名称）を使った学習をするので、△△と教材を買ってください。それを使わないとここでの勉強ができません。」「△△で勉強しないと学力が伸びないですから。」「それを買えば、息子さんがいつでもこの大学受験サポートセンターで勉強ができます。」「勉強でわからないところをこのセンターで教えます。」「センターにある教材も自由に使えます。」「もし 大学受験に失敗しても 学校ではそれで卒業しているのであまりサポートはしてもらえないけど 大学受かるまでうちが責任を持ちます。自宅に戻るのであれば△△もあるし、ファクスでも何でもやりとりできるし、とにかくサポートはちゃんとします。」と言って、学習教材の購入を勧誘した。

F が契約を断ると、センターから教材の資料がファクシミリで F 宅に送信され、事業者は F に電話をかけ、「〇〇大ではこういう教材を使って学校でも授業を受けるようになってきているし、これを使った方が成績が伸びます。」「それがないと教材が使えないのでダメなんだけど、うちで△△を貸して息子さんに使わせているんです。だから自分のを買っていただかないと本当はダメなんです。買ってください。私が買うのについていきますから。」と勧誘を続けた。

F は「△△は使用禁止で、みつかって処分を受けた人がいるのでダメです。」と再度断ったが、事業者は「それなら、うちでちゃんと保管して、来たときにお渡しして、ちゃんと管理しますから大丈夫です。」と反論した。

F は、その教材はセンターにいる限られた時間や帰省したときしか使えない旨を指摘して再度断ると、事業者は「授業が終わってからずっとセンターにいてもいいし、日曜日もずっといてもいい。ご飯もコンビニで買ってセンターで食べてもいいし、学校の授業に出ているとき以外、ほとんどずっとこっちに来ていればいい。」と反論し、教材を買うよう説得した。

F は、F の子どもと必要な教材について話し合い、確認した上で契約を承諾した。

平成 25 年 7 月、Y は F に電話をかけ、「お宅の息子さんが別の教材をほしいと言ってます。」と言い、再度別の学習教材を買うように勧誘した。

F は、前回の契約の時に子どもと電話でよく話して、必要な教材だけを購入するということで確認し合っていたので訝しく思い、「いえ、話し合ったときにはそんなこと言っていませんよ。息子に確かめてこれでいいと言っていたんですけど。」「大学受験には直接関係ないし、そういう余裕もないです。」と、契約に応じない旨 Y に言ったが、Y は「いえ、お宅の息子さんがこれもほしいって言ってます。」「大学行ってからも使えるから。」と引き下がらず、F は仕方なくその教材の購入を了承した。

【事例 7】

平成 26 年 9 月、事業者又は事業者の従業員 X（以下「事業者」という。）が G 宅に電話をかけ、「息子さんが、今年高校に入学されていると思いますが、勉強の方の状況はどうか。」と G に尋ねた。

G は、事業者の勧誘に自分の個人情報を使用されることを承諾した覚えがないし、このような電話がかかってくることに何の心当たりもなかったことから、G に高校生の子どもの名前、子どもの名前、G の電話番号をどうして事業者が知っているのか、不審に感じた。

事業者は、最初に学習教材のセールスの電話であることをGにまったく言わず、これから学習教材の契約の勧誘をすることについてGの承諾を求めなかった。

Gが「何とかついていっています。」と答えると、事業者は「息子さん、部活されているんですか。」と聞いた。Gが「部活はしていません。」と答えると、事業者は「部活をやっていると大学受験の時に有利なんですよ。」「私どもは「大学受験サポートセンター」といって、大学受験についての詳しい情報を持っています。高校の先生よりはるかに詳しいので、大学受験については私どもにご相談ください。」とGに言った。

さらに、事業者は「私どもは、〇〇高校から指定を受けている教科書販売の関連の会社です。このたび、定期試験の前に、お宅にお伺いしまして、無料で差し上げたい資料がございます。私どもは、学校からテストの出題範囲を聞いていて、この資料は出題範囲を解説しているもので、試験に出るようなものはたいてい載っております。この資料をもとに勉強してもらえればいいのです。」「私どもは、教師用の指導書を取り扱ってまして、これは、高校の先生が使っている指導書と全く同じものです。お伺いしたときには、こちらの指導書についてもご説明したいと思っております。」「この指導書を購入していただきますと、当センターを勉強場所としていつでも使っていただき、当センターの講師が勉強でわからないところなどについて学習指導をすることができます。」とGに言った。

Gは、事業者の話について訝しく思い、「うちもそんなに裕福ではないし、せっかく来てもらっても契約できないかもしれないですよ。」と事業者に言うと、事業者は「それとは別なんですよ。話だけ聞いてもらって、もし納得いかなかったら断ってくれてもいいんですよ。」と言い、Gは訪問を承諾した。

電話の直後、Gは、事業者に来訪されてしまったら契約を断るのは難しくなるだろうと考え直し、事業者が電話で、高校の指定で教科書を販売する会社と関係があることを強調していたことを思い出したことから、子どもの通う高校に確認するのがいいと考え、翌日、Gは高校に電話をかけ、事業者から聞いた話を説明した上で、「この業者は高校と何か関係があるのか。」「高校の指定を受けているので試験範囲なども知っている、ということは事実か。」と質問したところ、高校の担当者は「当校とその業者は関係がありません。」「教科書にしても当校が認定する販売先が他にきちんとあるので、そのほかの業者が当校の指定を受けて営業をするということはありません。」と答えた。

Gは事業者は来訪を断ることにし、Gは事業者に電話をかけた。

Gが来訪を断ると、従業員等は「いや、せっかくただだから、説明だけでもどうですか。」と、引き下がらず、Gは困惑した。

Gがさらに断っても、事業者が引き下がらずに訪問する意向を示したので、Gはそれを聞いて非常に困惑した。

○北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）

（不当な取引方法の禁止）

第 16 条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

- (1) 消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (2) （略）
- (3) 消費者に対し、商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等について品質、安全性、内容その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を提供せず、誤認させる情報を提供し、又は将来において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) 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5)～(7) （略）
- (8) 消費者が正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

（不当な取引方法による被害の防止）

第 17 条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うものとする。

2 （略）

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であつて、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（立入調査等）

第 50 条 知事は、第 9 条、第 15 条、第 15 条の 2、第 17 条、第 19 条及び第 20 条の規定の施行に必要な限度において、事業者その他当該事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるもの（以下この項において「事業者等」という。）に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、当該事業者等の営業所、事務所等に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは当該事業者等の関係者に質問させることができる。

（公表）

第 51 条 知事は、第 9 条第 3 項、第 15 条第 2 項、第 15 条の 2 第 3 項、第 17 条第 3 項、第 19

条第2項若しくは第20条第2項の規定による勧告に従わない者、第48条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2 (略)

○北海道消費生活条例施行規則（平成12年北海道規則第29号）

（不当な取引方法）

第3条の2 条例第16条第1項に規定する規則で定める不当な取引方法は、別表のとおりとする。

別表（第3条の2関係）

1 条例第16条第1項第1号の規定に該当する不当な取引方法

(1) 契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のこと若しくは主な契約以外の契約の締結が主な目的であるかのように告げて、若しくはそのような表示をして、消費者に接近し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) (略)

2 (略)

3 条例第16条第1項第1号の規定に該当する不当な取引方法

(1)～(8) (略)

(9) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者に対し、商品等に関する重要事項に係る情報を提供せず、事実と異なる情報その他の誤認させる情報を提供し、又は将来において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 条例第16条第1項第1号の規定に該当する不当な取引方法

(1)～(6) (略)

(7) 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(8)～(13)

(14) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(15) (略)

8 条例第16条第1項第1号の規定に該当する不当な取引方法

(1)～(5) (略)

(6) 申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金、原状回復又は損害賠償に係る債務について、正当な理由なく完全な履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

(7) (略)