

北海道消費生活条例第16条第1項の規定に基づく

不当な取引方法

趣旨・語句説明・関係法令・適用事例

1	不当な手段による接近及び消費者の意思に基づかない勧誘	…… 4p.
2	消費者の状況に適合しない契約及び消費者の判断力の不足に乗じた契約	…… 9p.
3	消費者を誤認させる行為	……12p.
4	自由な意思の形成を妨害する行為	……22p.
5	不当な内容の契約	……40p.
6	債務履行の不当な強要	……56p.
7	債務の不履行	……64p.
8	契約解除等への不当な妨害	……67p.
9	不当な与信行為	……76p.

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

北海道消費生活条例

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っ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) 消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適當な契約と認められるにもかかわらず、又は消費者の判断力の不足に乗ずることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (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) 信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。
- (6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。
- (7) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を適切に処理せず、当該履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。
- (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。
- (9) 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な供給を行う者からの商品又は役務の取引を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下この号において「与信契約等」という。）が、消費者の利益を不当に害す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、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは当該債務を履行させること。

北海道消費生活条例第16条第1項の規定に基づく不当な取引方法

1 条例第16条第1項第1号（不当な手段による接近及び消費者の意思に基づかない勧誘）

- (1) 勧誘目的隠匿行為 4
- (2) 勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘 6
- (3) 消費者の意に反する電子メール等による勧誘 7

2 条例第16条第1項第2号（消費者の状況に適合しない契約及び消費者の判断力の不足に乗じた契約）

- (1) 消費者の状況に適合しない契約 9
- (2) 消費者の判断力の不足に乗じた勧誘 10

3 条例第16条第1項第3号（消費者を誤認させる行為）

- (1) 重要事項の不告知 12
- (2) 優良・有利誤認 13
- (3) 法令等による義務があると誤認させる勧誘 14
- (4) 公的団体等と関係があると誤認させる勧誘 15
- (5) 過去の取引の情報を悪用して契約締結義務があると誤認させる勧誘 16
- (6) 過去の取引の情報を悪用して不利益を回避できると誤認させる勧誘 17
- (7) 誤認により契約の申込みをさせる勧誘 18
- (8) 断定的判断の提供 19
- (9) 不実告知その他の消費者を誤認させる勧誘 20

4 条例第16条第1項第4号（自由な意思の形成を妨害する行為）

- (1) 威迫して困惑させる言動等による勧誘 22
- (2) 心理的不安に陥らせる勧誘 23
- (3) 正常な判断ができない状態に陥れて行う勧誘 25
- (4) 恋愛感情や心理的負担に乗じる勧誘 26
- (5) 長時間、執ような勧誘 27
- (6) 生活や業務の平穩を害する方法による勧誘 28
- (7) 勧誘拒絶後の勧誘、契約締結拒絶後の勧誘 29
- (8) 勧誘場所からの不退去 31
- (9) 勧誘場所からの退去妨害 32
- (10) 冷静な検討を妨げる行為 33
- (11) 一方的な商品の送付、商品等の供給による勧誘 34
- (12) 契約の締結を目的とした事業活動の実施による勧誘 36
- (13) 消費者の意に反して資金調達を勧める勧誘 37
- (14) 消費者の同意なく入手した情報による勧誘 38
- (15) その他自由な意思の形成を妨害する行為 39

5 条例第16条第1項第5号（不当な内容の契約）

- (1) 契約書等への虚偽記載又は記載教唆 40
- (2) 合意内容と異なる契約書面の作成 41
- (3) 事業者名不明示、名称詐称 42

(4) <u>名義借用契約</u>	4 3
(5) <u>過量販売、不当な長期契約</u>	4 4
(6) <u>過剰与信を伴った契約</u>	4 6
(7) <u>著しく高額な価格を定める契約</u>	4 7
(8) <u>不当な違約金等を定める契約</u>	4 8
(9) <u>不当な免責条項を定める契約</u>	4 9
(10) <u>カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約</u>	5 0
(11) <u>契約解除等を不当に制限する契約</u>	5 1
(11)の2 <u>後見開始の審判等により解除されるとする契約</u>	5 3
(12) <u>不当な裁判管轄を定める契約</u>	5 4
(13) <u>その他消費者の利益を一方的に害する契約</u>	5 5
<u>6 条例第16条第1項第6号（債務履行の不当な強要）</u>	
(1) <u>生活や業務の平穩を害する方法による債務履行の強要</u>	5 6
(2) <u>金銭を調達させることによる債務履行の強要</u>	5 7
(3) <u>心理的圧迫を与えることによる債務履行の強要</u>	5 9
(4) <u>契約成立の一方的主張による債務履行の強要</u>	6 0
(5) <u>事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要</u>	6 1
(6) <u>支払義務のない者に対する債務履行への協力要求</u>	6 2
(7) <u>その他債務履行の不当な強要</u>	6 3
<u>7 条例第16条第1項第7号に基づく不当な取引方法（債務の不履行）</u>	
(1) <u>債務の履行拒否又は不当遅延</u>	6 4
(2) <u>履行着手の遅延</u>	6 5
(3) <u>継続的供給契約における取引条件の一方的変更、適切な事前通知のない履行中止</u>	6 6
<u>8 条例第16条第1項第8号に基づく不当な取引方法（契約解除等への不当な妨害）</u>	
(1) <u>拒否等によるクーリング・オフの妨害</u>	6 7
(2) <u>口頭の申出に対する不適切な対応によるクーリング・オフの妨害</u>	6 9
(3) <u>不当な支払要求によるクーリング・オフの妨害</u>	7 0
(4) <u>商品の使用を誘導することによるクーリング・オフの妨害</u>	7 1
(5) <u>継続的供給契約における中途解約妨害</u>	7 2
(6) <u>契約解除等に伴う原状回復義務等の拒否・不当遅延</u>	7 4
(7) <u>その他契約解除等への不当な妨害</u>	7 5
<u>9 条例第16条第1項第9号に基づく不当な取引方法（不当な与信行為）</u>	
(1) <u>与信契約等について誤認させる勧誘</u>	7 6
(2) <u>返済能力を超える与信契約等</u>	7 7
(3) <u>消費者が契約内容を理解していることを確認しないで行う与信契約等</u>	7 8
(4) <u>不当な取引方法を認識した上での与信契約等</u>	7 9
(5) <u>抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害</u>	8 0

1 条例第16条第1項第1号に基づく不当な取引方法 (不当な手段による接近及び消費者の意思に基づかない勧誘)

(勧誘目的隠匿行為)

(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。

(趣旨)

商品の販売又は役務の提供の意図を明らかにしないで消費者に接近することは、勧誘を受けたくない消費者の勧誘を拒絶する最初の機会を奪うものであり、消費者がその意思に反する勧誘により不意打ちされることから、このような消費者に不当に接近する勧誘方法を禁止するものである。

(語句説明)

1 契約の勧誘の意図を明らかにせず

事業者が最初に消費者に接近する際に、契約の締結について勧誘を行う意図があることを消費者が明確に認識できるようにしないことをいう。

勧誘の意図を明確に認識できるようにしなければならない時点は、消費者に接近した最初の時点であるから、訪問販売であれば消費者に最初に話しかけた時点であり、電話勧誘販売であれば電話に出た消費者に最初に話しかけた時点である。

なお、具体的には事業者名を告げた後に直ちに勧誘意図を告げることとなる。

(例)

インターホンのボタンを押して開口一番に勧誘意図を明らかにする必要がある。

玄関の外で呼び鈴を押して直ちに勧誘意図を明らかにする必要がある。

インターホンも呼び鈴もない場合には玄関の外で呼びかけた時点で勧誘意図を明らかにする必要がある。

電話で承諾を得てから訪問する場合には電話をかけた最初の時点で勧誘意図を明らかにする必要がある。

2 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

事業者が本来勧誘を意図している主な契約以外のことが主要な目的であるかのような趣旨を告げることを行う。

具体的には、販売等の意図がありながら「点検です。」「アンケートに答えてください。」と言ったり、布団の販売の意図がありながら「布団のクリーニングをしませんか。」と言ったり、催眠商法において商品の無料配布又は著しい廉価での販売をしたり、学習教材の販売の意図がありながら「学力テストを受けませんか」と言ったりして、消費者に接近する行為などがこれに該当する。

3 そのような表示をして

事業者が商品の販売等の意図がありながら、消費者が目にする表示において、契約の勧誘の意図が隠されている、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な表現となっている場合に、そのような表示により消費者を特定の場所に誘引する、又は折り込みチラシやポスティングチラシ等により事業者を消費者の自宅等へ来訪要請させるよう誘導する場合は、本号に該当する。

表示において勧誘目的の商品が単に記載されているからといって直ちに本号の適用を免れるものではなく、勧誘意図が誤認されない程度に明確に消費者に伝わるような表現となっていなければ本号に該当する。

例えば、チラシで無料体験や無料配布を強調しながら主たる勧誘目的の高額商品の販売について裏面に小さく表示しているだけである場合や、チラシでは店舗販売であるかのような表示により商品を記載しているながらも実際には商品を自由に選択することのできない宣伝講習販売が行われているような場合は、本号に該当する。

なお、この場合の表示は広告を含むものであり、不特定多数の者に同時に行われる広告はもとより、ダイレクトメール、電子メール、ポスティングチラシ等個別の消費者に向けて送付されるものもすべて該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(訪問販売における氏名等の明示)

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売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、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約締結の締結について勧誘する目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

(適用事例)

- ① 「布団クリーニングの無料サービスです。」「布団の点検に来ました。」「布団の下取りをします。」などと言って消費者宅を訪れ、布団の購入を勧誘する。
- ② 「水道の無料点検を行っている」と言って消費者宅に上がり込み、浄水器の購入を勧誘する。
- ③ 「モデル工事をさせてもらえませんか。」と言って消費者宅を訪問し、太陽光発電システムの工事を勧誘する。
- ④ 「宅配便です。」「新聞代のことでお話があります。」などと言ってドアを開けさせ、新聞の購読を勧誘する。
- ⑤ 「体の調子を判定する。」と電話をかけ、アンケートに答えさせた後に、健康食品の購入を勧誘する。
- ⑥ 友人関係を利用して「鍋パーティーをするから来ない?」と言って補整下着店に呼び出し、補整下着を勧誘する。
- ⑦ 「お話ししたいことがあります。電話番号は〇〇〇-〇〇〇〇」と書いたはがきを消費者に送りつけてレストランに呼び出し、会員権とDVD教材を勧誘する。
- ⑧ 電話で「ファッションや若者のライフスタイルのアンケート」と言って事務所に呼び出し宝石の購入を勧誘する。
- ⑨ 路上で「ハンドエステの練習をさせてほしいので店に来て。」と声をかけ店に誘い出しコースエステを勧誘する。
- ⑩ 街頭で「お肌のアンケートに協力して」と声をかけて事務所に連れていき、アンケートをとった後、化粧品の契約をするように勧誘する。
- ⑪ 雑誌に「応募者の中から抽選で5万円の無料エステ券を進呈」という広告を載せ、応募者を募り、訪れた消費者に対し「無料の5万円分は契約したコースの中から値引く。」と言って、高額なエステの契約を勧誘する。
- ⑫ 「先着100名様パン1斤50円」と大きく記載し、裏面に小さく「当店は健康器具・健康食品の店です。商品は〇〇〇、〇〇〇・・・」と記載した新聞折り込みチラシによって消費者を会場に誘引し、宣伝講習販売により高額な健康食品を勧誘する。
- ⑬ 「健康器具 無料体験会」と大きく書いたチラシ（小さく「ご希望の方には販売も承っております。」と記載している。）で消費者を会場に誘引し、マッサージ器具を勧誘する。
- ⑭ チラシに「ミシン特価1万円」と記載していながら、そのチラシを見て来訪要請した消費者を訪問した際、「この1万円のミシンは性能がいまひとつだ。こちらの方のミシンが大変使いやすい。」と言って10万円のミシンを勧誘する。

(目次へ)

(勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘)

(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。

(趣 旨)

事業者が商品の販売等の勧誘をすることは消費者の意思に基づいていなければならないものであることから、事業者は勧誘を始める前に勧誘拒絶の意思表示の機会を消費者に与えなければならないことを規定するものである。

(語句説明)

1 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず

事業者の住居等への訪問や電話が消費者の意思に基づいていない又は完全に一致していない場合のことをいう。事業者が住居等を訪問した際に消費者が依頼若しくは承諾をした勧誘内容と異なる勧誘を行う場合もこれに含まれる。（例えば、排水管の清掃のために消費者が来訪を依頼したのにトイレ工事を勧誘するのは、当該勧誘の時点から、消費者が依頼又は承諾をしていない訪問となる。）

2 消費者の住居若しくは業務を行っている場所（住居等）

「住居」とは、消費者が居住して日常生活を行っている場所をいう。
また、「業務を行っている場所」とは、消費者が自ら業を行っている場合、労務を提供している場合を問わず、また有償、無償を問わず、消費者が労働を行っている場所をいう。

3 消費者の意に反して

消費者の契約の締結の勧誘を受けない旨又は契約を締結しない旨の意思に反していることをいう。

4 勧誘を拒絶する意思表示の機会を消費者に与えずに

消費者に対して勧誘を拒絶する意思表示ができるように取りはからわないことをいう。事業者は、勧誘のため消費者に最初に接近した際に、勧誘を拒絶するかどうかの意向確認をし、勧誘を受ける意思があることを確認してからでなければ勧誘を開始してはならず、これを行わずに勧誘を開始した場合には本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等)

第三条の二 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、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よう努めなければならない。

(勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止等)

第五十八条の六

2 購入業者は、訪問購入をしようとするときは、その勧誘に先立つて、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勧誘をしてはならない。

○金融商品取引法

(禁止行為)

第三十八条 金融商品取引業者等又はその役員若しくは使用人は、次に掲げる行為をしてはならない。ただし、第四号から第六号までに掲げる行為にあつては、投資者の保護に欠け、取引の公正を害し、又は金融商品取引業の信用を失墜させるおそれのないものとして内閣府令で定めるものを除く。

四 金融商品取引契約（当該金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが特に必要なものとして政令で定めるものに限る。）の締結の勧誘の要請をしていない顧客に対し、訪問し又は電話をかけて、金融商品取引契約の締結の勧誘をする行為

五 金融商品取引契約（当該金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが必要なものとして政令で定めるものに限る。）の締結につき、その勧誘に先立つて、顧客に対し、その勧誘を受ける意思の有無を確認することをしないで勧誘をする行為

(適用事例)

- ① 消費者の居宅を訪問した事業者が、勧誘を始める前に「これから布団の販売の勧誘をしてもよろしいでしょうか。」と消費者の意向を確認することなく勧誘を始める。
- ② 消費者に電話をかけた事業者が、勧誘を始める前に「これから健康食品の電話勧誘をしてもよろしいでしょうか。」と消費者の意向を確認することなく勧誘を始める。

(目次へ)

(消費者の意に反する電子メール等による勧誘)

(3) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、ファクシミリ装置その他の通信機器又は情報処理の用に供する機器を利用して、契約の勧誘に係る表示を送信することにより、消費者の意に反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣旨)

パーソナルコンピュータによる電子メール、ファクシミリ、携帯電話によるメール等(以下「電子メール等」という。)を使用して契約の勧誘に係る表示(広告を含む)を、消費者の依頼や承諾なく送りつける事業者の勧誘方法を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず

契約の勧誘に係る電子メール等による表示の送信が消費者の意思に基づいていない又は完全に一致していないことをいう。

なお、特定商取引に関する法律第12条の3第1項各号及び第12条の5第1項各号に該当する場合には本号に該当しない。

2 その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器

携帯電話、パーソナルコンピュータなど電子メール等による広告等を送受信できる機能を有する機器をいう。

3 消費者の意に反して

消費者の契約の締結の勧誘を受けない旨又は契約を締結しない旨の意思に反していることをいう。

なお、契約の勧誘に係る電子メール等による表示の送信を受けない旨の意思を表示した消費者に対してそのような表示を送信する行為は4(7)(勧誘拒絶後の勧誘)に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(承諾をしていない者に対する電子メール広告の提供の禁止等)

第十二条の三 販売業者又は役務提供事業者は、次に掲げる場合を除き、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件について、その相手方となる者の承諾を得ないで電子メール広告(当該広告に係る通信文その他の情報を電磁的方法(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であつて主務省令で定めるものをいう。以下同じ。)により送信し、これを当該広告の相手方の使用に係る電子計算機の映像面に表示されるようにする方法により行う広告をいう。以下同じ。)をしてはならない。

一 相手方となる者の請求に基づき、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件に係る電子メール広告(以下この節において「通信販売電子メール広告」という。)をするとき。

二 当該販売業者の販売する商品若しくは特定権利若しくは当該役務提供事業者の提供する役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みをした者又はこれらにつき売買契約若しくは役務提供契約を締結した者に対し、主務省令で定める方法により当該申込み若しくは当該契約の内容又は当該契約の履行に関する事項を通知する場合において、主務省令で定めるところにより通信販売電子メール広告をするとき。

三 前二号に掲げるもののほか、通常通信販売電子メール広告の提供を受ける者の利益を損なうおそれがないと認められる場合として主務省令で定める場合において、通信販売電子メール広告をするとき。

(承諾をしていない者に対するファクシミリ広告の提供の禁止等)

第十二条の五 販売業者又は役務提供事業者は、次に掲げる場合を除き、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件について、その相手方となる者の承諾を得ないでファクシミリ広告(当該広告に係る通信文その他の情報をファクシミリ装置を用いて送信する方法により行う広告をいう。第一号において同じ。)をしてはならない。

一 相手方となる者の請求に基づき、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件に係るファクシミリ広告(以下この条において「通信販売ファクシミリ広告」という。)をするとき。

二 当該販売業者の販売する商品若しくは特定権利若しくは当該役務提供事業者の提供する役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みをした者又はこれらにつき売買契約若しくは役務提供契約を締結した者に対し、主務省令で定める方法により当該申込み若しくは当該契約の内容又は当該契約の履行に関する事項を通知する場合において、主務省令で定めるところにより通信販売ファクシミリ広告をするとき。

三 前二号に掲げるもののほか、通常通信販売ファクシミリ広告の提供を受ける者の利益を損なうおそれがないと認められる場合として主務省令で定める場合において、通信販売ファクシミリ広告をするとき。

○特定電子メールの送信の適正化等に関する法律

(特定電子メールの送信の制限)

第三条 送信者は、次に掲げる者以外の者に対し、特定電子メールの送信をしてはならない。

一 あらかじめ、特定電子メールの送信をするように求める旨又は送信することに同意する旨を送信者又は送信

委託者（電子メールの送信を委託した者（営利を目的とする団体及び営業を営む場合における個人に限る。）をいう。以下同じ。）に対し通知した者

二 前号に掲げるもののほか、総務省令・内閣府令で定めるところにより自己の電子メールアドレスを送信者又は送信委託者に対し通知した者

三 前二号に掲げるもののほか、当該特定電子メールを手段とする広告又は宣伝に係る営業を営む者と取引関係にある者

四 前三号に掲げるもののほか、総務省令・内閣府令で定めるところにより自己の電子メールアドレスを公表している団体又は個人（個人にあつては、営業を営む者に限る。）

（適用事例）

- ① 電子メール広告の送信について承諾していない消費者に広告メールを送りつける。
- ② 消費者が要請していないにもかかわらずファクシミリで広告を送りつける。

（目次へ）

2 条例第16条第1項第2号に基づく不当な取引方法

(消費者の状況に適合しない契約及び消費者の判断力の不足に乗じた契約)

(消費者の状況に適合しない契約)

(1) 消費者の知識、経験、財産、収入、職業、身体、家族構成、住居等の状況に照らして不相当と認められる商品若しくは役務（以下「商品等」という。）の供給を内容とする契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

情報の質及び量並びに交渉力等において必然的に優位に立つ事業者は、消費者がその商品等の内容や取引条件、必要性について合理的に判断できるだけの知識や経験があるか、消費者にとってふさわしい契約内容であるかについて十分に注意を払うべきである。このため、事業者が販売する商品等が消費者の状況や消費者が必要とする商品等の機能の程度に照らして不相当であると認められる契約について勧誘し、締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者の知識、経験、財産、収入、職業、身体、家族構成、住居等の状況

「身体」の状況とは、障がいがある、疾患（精神的な疾患を含む）がある、医療器具を装着している等、当該契約の締結に関係のある身体的な状況をいう。

また、「等」には、消費者が置かれた状況や購入目的に照らして、商品等の機能が消費者に必要であるかどうかという要素も含まれる。したがって、消費者の購入目的に照らして必要がない機能を有する商品等を供給する契約を勧誘し、又は契約させた場合には本号に該当する。

なお、消費者が契約の内容を承諾したかどうかは本号の適用には関係がない。

2 ～に照らして不相当と認められる

消費者が取引の必要性や合理性を判断する上で十分な知識や経験を有していない、支払能力を超えている、消費者にとって必要性が認められないなど、契約が消費者に相応しくない、又は消費者を勧誘し契約させることに妥当性がないと認められることをいう。

(関係法令)

○消費者基本法

(事業者の責務等)

第五条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

三 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（法第七条第一項第四号に定めるものを除く。）。

○金融商品取引法

(適合性の原則等)

第四十条 金融商品取引業者等は、業務の運営の状況が次の各号のいずれかに該当することのないように、その業務を行わなければならない。

一 金融商品取引行為について、顧客の知識、経験、財産の状況及び金融商品取引契約を締結する目的に照らして不相当と認められる勧誘を行つて投資者の保護に欠けることとなつており、又は欠けることとなるおそれがあること。

(適用事例)

- ① 高齢者に月々3千円で電話機が買えるかのように思わせ、一般消費者であれば必要ない多機能電話のリース契約を締結させる。
- ② 若年者に対して、高額なアクセサリーや補正下着などを勧め、収入が少ないと断ると、クレジットで買えば月々数千円で大丈夫と言い、購入契約・クレジット契約をさせる。
- ③ 心臓ペースメーカーをつけている消費者に対して磁気布団を契約させる。
- ④ 商品先物取引の契約について、元本割れする可能性があるにも関わらず、安全な取引であると勧誘し、契約を締結させる。
- ⑤ ディスポーザーの使用が禁止されている市営住宅を訪問してディスポーザーを販売する。
- ⑥ 普段忙しくて休暇も取れない若年者に高額のレジャークラブ会員権を販売する。
- ⑦ パソコンを持っておらず、パソコンの操作もできない高齢者宅を訪問し、ADSLや光ファイバー回線などを契約させる。

(目次へ)

(消費者の判断力の不足に乗じた勧誘)

(2) 年齢その他の要因による消費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。

(趣 旨)

消費者の判断力が不足している状態に配慮せずに、その状況に乗じて契約の締結を勧誘し、契約を締結させる行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 年齢その他の要因による消費者の判断力の不足

消費者が契約の内容を十分に理解できない状態、契約の締結についての明確な意思を決定できない状態、又は気力や身体機能の低下等の状態にあつて契約意思の形成又は意思表示に支障がある状態をいう。

また、判断力の不足については、契約時点において、当該消費者が客観的にみて判断力が不足していたと認められれば足りるのであつて、本号の認定に当たり意思無能力、被成年後見、知的障がい又は精神疾患などの状態にあることは必ずしも要件とならない。

なお、勧誘時に消費者自らが「私にはよくわからない。」などと躊躇しているような場合には、自ら判断力の不足を告げているとみることができる。

2 乗じて

判断力不足の状態を利用し付け入ることをいう。判断力が不足している状態であることを知り、又は知り得べきであつたにもかかわらず事業者があえて勧誘を続ければ、通常は「乗じて」いるものと考えられる。

また、耳が遠いのに早口でまくし立てる、目が悪いのに文字の細かい書類で説明するなどの行為も消費者の判断力の不足に「乗じる」ことに該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第7条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

二 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

五 当該消費者が、加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから、生計、健康その他の事項に関しその現在の生活の維持に過大な不安を抱えていることを知りながら、その不安をあおり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、当該消費者契約を締結しなければその現在の生活の維持が困難となる旨を告げること。

○金融商品取引法

(適合性の原則等)

第四十条 金融商品取引業者等は、業務の運営の状況が次の各号のいずれかに該当することのないように、その業務を行わなければならない。

一 金融商品取引行為について、顧客の知識、経験、財産の状況及び金融商品取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧誘を行つて投資者の保護に欠けることとなつており、又は欠けることとなるおそれがあること。

(適用事例)

- ① 記憶障がいでも経過を聞いても障がいのため分からない高齢者に瘦身下着やダイヤ指輪などを信販契約させる。
- ② 認知症気味の高齢者にクレジットにより布団の購入契約を締結させる。
- ③ 認知症の高齢者を訪問し「煙突のヒビを修理する。」と言い、修理工事を契約させる。
- ④ 認知症の高齢者に対して、高額な指輪やネックレスなどの貴金属類の購入を勧誘する。
- ⑤ 高齢者の判断能力の低下につけ込んで、大量の商品購入を勧誘する。
- ⑥ 知的障がいのある消費者を、路上で声をかけ営業所に連れて行き、高額な絵画を購入させる。
- ⑦ 外国為替証拠金取引契約について、勧誘の際、消費者が「私にはよくわからない。」と言っているのに「大丈夫だから。」と言って契約させる。

([目次へ](#))

3 条例第16条第1項第3号に基づく不当な取引方法

(消費者を誤認させる行為)

(重要事項の不告知)

(1) 供給する商品等の品質、安全性及び内容、取引の条件その他の取引に関する事項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事項(以下「商品等に関する重要事項」という。)に関する情報であつて、事業者が保有し、又は保有すべきものを消費者に提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

勧誘に際し、消費者に十分な情報を提供しないことによって、消費者に事実と異なる認識を形成させ、その判断を誤らせて商品等の契約を締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 商品等に関する重要事項(供給する商品等の品質、安全性及び内容、取引の条件その他の取引に関する事項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事項)

商品等の内容に関すること(商品の品質、安全性、性能、効能や役務の内容、方法、効果など)と、取引に関すること(販売価格、買取価格、支払方法、買取代金受領方法、解約条件、特典など)をいう。

これら以外のことであっても、消費者の契約意思の形成に当たって、その判断に影響を及ぼすこととなる情報(商品の購入等の意思決定に当たって、そのことを知っていれば異なる判断や決定をしたと思われるような情報)については、契約を締結する動機や必要性の判断に関する情報も含めて、すべて商品等に関する重要事項に含まれる。

従つて、消費者の契約締結への意思形成に重大な影響を及ぼす事項であつて、契約に関連のある事項であれば足り、必ずしも契約の内容自体に限定するものではない。

2 事業者が保有し、又は保有すべきもの

事業者が現に保有している情報のほか、事業者として当然保有していなければならない情報が含まれる。

従つて、事業者の勧誘・契約締結担当者の知識不足や不注意により商品等に関する重要事項について消費者に情報が与えられなかった場合も本号に該当し、事業者の故意の有無を問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第五号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

二 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの(第六条第一項第一号から第五号までに掲げるものを除く。)につき、故意に事実を告げないこと。

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実(当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。)を故意又は重大な過失によって告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りではない。

(適用事例)

① 「展望・日当たり良好」と説明され、マンションを購入したが、半年後に隣の空き地にビルが建ったため、日が入らなくなった。このことについて業者からは説明を受けていない。

② 定期預金を更新しようと銀行へ行つたところ、別室に通され、投資信託を勧められたので全部を預け替えた。元本割れすることの説明はなかった。

③ スポーツクラブの会員権を販売する際に、当該時点で会員が極めて多数いて、到底満足な利用ができないことがわかっているのに、そのことを消費者に説明せずに契約させる。

④ フィットネスセンターの会員になり年間契約をしたが、施設点検のため、半月間休館となるとの通知があり、半月分の延長を申し出たら断られた。点検等での休館は約款になく、説明もなかった。

⑤ 中古車を購入したが、事故車であったことが判明した。販売業者からは何の説明も受けていない。

⑥ 通信販売のダイレクトメールの宛名書き内職の募集にあたり、契約者は、登録料1万円を振り込みする必要があること、ダイレクトメールのハガキ代が別途必要なこと、実際にハガキを見た人が事業者へ商品を発注した場合にはじめて売り上げの3%が報酬として支給されることが、チラシにも記載されず説明もされず、契約後に渡す業務資料にだけ記されている。

⑦ 訪問販売で床下除湿剤を販売するが、クーリング・オフの告知をした書面を渡さない。

⑧ キャッチセールスで、未成年者に化粧品の契約を勧誘し、「月々5千円なら払えるでしょう」と言って2年分の化粧品を契約させるが、商品販売価格やクレジットの手数料を説明しない。(目次へ)

(優良・有利誤認)

(2) 商品等に関する重要事項について、実際の商品等又は他の事業者により供給される商品等よりも著しく優良又は有利であると消費者を誤認させる言動又は表示（以下「言動等」という。）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。

(趣 旨)

勧誘に際し、消費者の情報量の不足に乗じ、事業者の一方的な情報の提供により、商品等の内容や取引条件について消費者に事実と異なって優良又は有利であるとの認識を形成させ、その判断を誤らせて商品等の契約を勧誘し、又は締結させる行為を禁止するものである。

なお、本号は、不当景品類及び不当表示防止法において禁止される「不当表示」と規定上類似しているが、同法は、公正な競争秩序の維持によって消費者利益の保護を図るものであるのに対して、本号は、消費者利益の擁護及び増進の観点から消費者に不当な不利益をもたらすような事業者による勧誘行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 商品等に関する重要事項

12頁（語句説明）1を参照。

2 著しく優良又は有利であると消費者を誤認させる言動又は表示（言動等）

当該契約に関する情報について、事実即ち正しい情報が消費者に与えられ誤認を回避することができていたならば、通常はそのような契約を行わなかったであろうと推認しうる程度の誤認であれば本号に該当する。

また、客観的にみて消費者に誤認を与えらると思われる程度の表現による言動等であれば本号に該当し、当該消費者が実際に誤認したかどうかを問わない。

(関係法令)

○不当景品類及び不当表示防止法

(不当な表示の禁止)

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの
- 二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの
- 三 前二号に掲げるもののほか、商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがある表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認め内閣総理大臣が指定するもの

○特定商取引に関する法律

(誇大広告等の禁止)

第十二条 販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件について広告をするときは、当該商品の性能又は当該権利若しくは当該役務の内容、当該商品若しくは当該権利の売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項（第十五条の三第一項ただし書に規定する特約がある場合には、その内容を含む。）その他の主務省令で定める事項について、著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならない。

(適用事例)

- ① 「当社のダイエット食品は、新たな処方により、他の食品とは効果が違う。」と勧誘するが、事実ではない。
- ② 「分かるまで個別指導を行う」と説明され指導付き教材を契約したが、実際はほとんど個別指導を受けられない。
- ③ 老人ホームで、実際は協力医療機関の医師が月4回の健康相談しか実施していないのに、施設内に医師を配置して月4回の健康相談を実施しているかのように説明して入居者を募集する。
- ④ 「あなたにだけ特別に半額にする」と言われたが、同じ値段で購入した人がいた。
- ⑤ 「いつでも利用できる」というパンフレットでレジャークラブの会員権の勧誘をされたが、会員の数が多く、実際にはなかなか施設を利用できない。
- ⑥ 「他の会社では100万円のダイヤを200万円で売っている。当社では100万円のものは100万円で売っており、今回は特別に50万円で販売している。」と言われ契約。
- ⑦ 別の会社から購入した布団を見て、実際の品質に差がないにもかかわらず、「当社の布団は今使っている布団よりも健康によい。」と言って勧誘する。

(目次へ)

(法令等による義務があると誤認させる勧誘)

(3) 商品を設置し、若しくは利用すること又は役務の提供を受けることが法令、条例若しくは規則又は消費者の所属する団体の規約等により義務づけられていると消費者を誤認させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

勧誘に際し、消費者の情報不足に乗じ、又は事業者の一方的な情報の提供により、消費者に対してあたかも法令等により契約義務があるかのような言動等を用いることにより、消費者に事実と異なる認識を形成させて、商品等の契約を締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 法令、条例若しくは規則又は消費者の所属する団体の規約等により義務づけられている

法律、政省令、条例、規則、通達等のほか、町内会、農漁協、PTA、管理組合等の規約、決定事項等を含む。

また、義務づける根拠が事業者によって明確に示される必要はなく、特段の根拠を示さずに「そういう決まりになっている。」「全戸設置しなければならない。」などと消費者に告知することも本号に該当する。

2 消費者を誤認させる言動等

客観的にみて消費者に誤認を与えられる程度の表現による言動等であれば本号に該当し、当該消費者が実際に誤認したかどうかを問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であって、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

(適用事例)

- ① アパートに引っ越したところ、「このアパートの人は皆付けている換気扇フィルターの説明をしたい。」と販売員が訪ねて来たので、フィルターと枠を購入した。
- ② 「このマンションは全戸で換気扇フィルターを付けることが管理組合で決定されている」と引っ越したばかりの世帯へ嘘を言って購入させる。
- ③ 数年前に行政書士講座を受講し中断していたが、別の会社から継続受講するか終了手続きをしなければ関係機関に報告しなければならないと言われ、後日契約書が送られてきた。
- ④ 「耐震上、国で実施するように義務付けられた。」と言われ、床下補強工事の契約をすることになった。
- ⑤ 営業員が突然来て「排水管の洗浄をしませんか。もう3年も掃除してないですよ。2年経ったら洗浄しなきゃならないんです。そういうことになっているんです。」とまくし立てられ、洗浄することになってしまった。

(目次へ)

(公的団体等と関係があると誤認させる勧誘)

- (4) 国、地方公共団体その他の公共団体若しくは著名な法人若しくは団体（以下「国等」という。）の職員である、又は国等の許可、認可、後援、委託等の関与を得ていると消費者を誤認させる言動等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。

(趣 旨)

勧誘に際し、消費者の情報不足に乘じ、又は事業者の一方的な情報の提供により、消費者に対してあたかも官公署、公共的団体、上場企業など社会的な知名度の高い団体等と関係があるかのような言動等を用いることにより、事業者の信用性や契約締結の必要性について消費者に事実と異なる認識を形成させて、商品等の契約の締結をさせることを禁止するものである。

(語句説明)

1 国、地方公共団体その他の公共団体

上記のほか公共団体のほか、独立行政法人などの行政機関のほか、農漁協、商工会議所等の産業経済団体、日本赤十字社等の厚生社会事業団体、公益法人（公益社団法人、公益財団法人）、町内会等の公共的な活動を行う団体のほか、電気・ガス・電話等公益事業を営む事業者も含まれる。

2 著名な法人若しくは団体

上場企業等知名度の高い法人、著名な非営利活動団体、弁護士法人、監査法人など社会的に認知度の高い有資格者の団体等が該当する。

3 職員である

当該団体等に雇用されている又は派遣されているなど、当該団体の業務を行っている状態であることをいう。

4 許可、認可、後援、委託等の関与を得ている

許可、認可、後援、委託を受けていることのほか、委任関係にある、認証を受けている、登録している、指名業者であるなど、国等との何らかの直接又は間接に関係があることを示唆することによって消費者の当該事業者への信用性を増幅させる効果があるものであれば本号に該当する。

5 誤認させる言動等

本号においては、名称、服装等の状態も言動等に含まれる。官公署、公益団体、公益事業者を思わせるような名称、服装や偽造された身分証、誤認させるような態度や行動を用いて勧誘すればすべて本号に該当する。

また、客観的にみて消費者に誤認を与えらると思われる程度の表現による言動等であれば本号に該当し、当該消費者が実際に誤認したかどうかを問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(訪問販売における氏名等の明示)

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売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、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

(禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

(適用事例)

- ① 英会話学校が「文部科学省の指定校であり、多数の大手企業から社員研修を任されている。」と言って勧誘する。
- ② 「人員不足の行政書士を政府の委託を受けて養成している。」と言って行政書士資格取得講座の受講を勧誘する。
- ③ 「保健所の方から来た。」と名乗り、出産後の母親の体型にアドバイスし補正下着を勧誘する。
- ④ 「保健所の方から来た。」と名乗り、乳児の発育状況について話し、遅れ気味を理由に幼児用教材を勧誘する。
- ⑤ 「消防署の方から来ました。」と言って、消防署職員であるかのように誤認させて消火器を販売する。
- ⑥ 「消火器点検をします。期限が切れているので新たに購入しなければならない。」と言って消化器を勧誘する。
- ⑦ 大手電力会社の孫会社の者だと偽って住宅の改修工事の勧誘をする。
- ⑧ 大手電話会社を名乗り、高額な電話機のリース契約をさせる。
- ⑨ 全く無関係の大手消費者金融の商標を用いたダイレクトメールを送付し、借入れの勧誘を行う。
- ⑩ 大手教材販売会社のロゴが記入された名刺を見せ、代理店のように思わせ教材を購入させる。
- ⑪ その事実がないのに、「団地自治会の推薦を受けた。」と言って、換気扇の取替工事を行う。
- ⑫ 「〇〇電気保安協会」という名称を用いて「点検に来ました。」と訪問し、分電盤の取付工事を勧誘する。

(目次へ)

(過去の取引の情報を悪用して契約締結義務があると誤認させる勧誘)

(5) 消費者が過去に締結した契約関係を利用して、当該消費者に対して、当該契約を継続し、又は新たな契約を締結する義務があると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

勧誘に際し、消費者の過去の契約関係情報を当該事業者又は第三者が利用し、過去の契約の継続義務や新たな契約の締結義務などといった口実により、消費者に事実と異なる認識を形成させて、商品等の契約を締結させ、二次被害を発生させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者が過去に締結した契約関係を利用して

当該消費者が契約を締結したという事実(契約当事者に関する情報を含む)、当該契約に基づく債権債務関係及びその継続又は終了の事実、当該契約に関係する周辺情報(例えば資格取得講座であれば当該資格を取得したか、講座の履修を修了したか)など、当該消費者が過去に締結した契約に関する事項に関する情報を利用することをいう。

2 当該契約を継続し、又は新たな契約を締結する義務があると誤認させて

消費者の過去における契約関係情報に基づき、当該契約関係を継続しなければならないこと、当該契約に基づく債権債務関係が終了していないこと、又は当該契約を根拠に新たな契約を締結する義務があることなどについて、事実と反することを消費者に告げて当該消費者にそのような虚偽の認識を形成させようとすることをいう。

(関係法令)

○個人情報の保護に関する法律

(利用目的による制限)

第十六条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

(適用事例)

- ① 資格講座の未修了者に連絡し「まだ講座を修了していない。30万円を支払って修了手続きをするか、新たな教材で再受講する必要がある。」などと言い、新たな契約を締結させる。
- ② 過去に紳士録に掲載した消費者に電話をし、掲載を断っているのに「紳士録から削除する必要がある。30万円の費用が要る。」と言って勧誘する。
- ③ 以前ポイントメントセールスで絵画と会員権を契約した消費者に電話をかけ、「会員サービスの内容が変わったので、会って話したい。」と言って喫茶店へ呼び出し、「追加料金を支払わないとせっかく得た会員の権利を失う。については、会費の追加払いではクレジットが組めないの、ダイヤモンドを買ったことにする。」などと説明して、ダイヤモンドの購入契約をさせる。

(目次へ)

(過去の取引の情報を悪用して不利益を回避できると誤認させる勧誘)

(6) 消費者若しくはその関係人の情報又はそれらの者が過去にかかわった取引における情報を利用して、当該消費者に対して、過去の不利益を回復し、又は現在被っている不利益の拡大若しくは新たな不利益の発生を防止すると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

勧誘に際し、消費者やその関係人の過去における取引記録や取引の際に入手した情報を事業者又は第三者が利用し、過去に発生した被害の回復、将来発生する被害の防止といった口実により、消費者に事実と異なる認識を形成させて、商品等の契約を締結させ、二次被害を発生させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者若しくはその関係人の情報又はそれらの者が過去にかかわった取引における情報を利用して

過去の取引に関連して得た消費者又は当該消費者の親族等関係者の氏名、住所、電話番号、年齢、勤務先、年収、健康状態、クレジットカード与信限度額等に関する情報などのほか、当該消費者又は関係人の取引内容（商品名、商品の種類、型式、価格、支払方法等）に関する情報を利用することをいう。

2 過去の不利益を回復し、又は現在被っている不利益の拡大若しくは新たな不利益の発生を防止すると誤認させて

消費者が過去の契約により既に支払った金額について返金されるよう取りはからうこと、今後当該事業者からさらなる支払要求がなされないよう取りはからうこと、今後発生する新たな不利益の発生を回避できるよう取りはからうことなど事実と反することを告げて当該消費者にそのような虚偽の認識を形成させようとするをいう。

(関係法令)

○個人情報の保護に関する法律

(利用目的による制限)

第十六条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

(適用事例)

- ① 「あなたが他社と契約した会員権は利用がないので強制退会となり、多額の退会料が必要になる。当社とダイヤモンドの指輪の購入契約をすれば代理交渉で半額の退会料にしてあげる。」と電話して、契約を勧める。
- ② 強引な契約により商品を購入してしまった消費者に対し「今度被害に遭ったときは私が業者と交渉してあげるから、交渉料としてバッグを買って欲しい」と言って契約を勧める。
- ③ 30年前、北海道の原野を購入した消費者に電話をし、「20年放っておくと所有権がなくなる。隣の地主が測量するので一緒にするのがよい。」と虚偽の説明をし、測量の契約をさせる。
- ④ 以前アポイントメントセールスで商品を契約した消費者に電話をして喫茶店に呼び出し「他社からの勧誘で契約させられたときには、連絡をくれれば断ってあげるので、手数料として時計を買ってほしい。」と勧誘する。

(目次へ)

(誤認により契約の申込みをさせる勧誘)

(7) 契約の申込み又は承諾（以下「契約の申込み等」という。）となる行為について、当該行為が契約の申込み等にならないと誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

インターネット通販画面において契約の申込みとなることを隠した表示を行ったり、ダイレクトメールなどで送付した書面を返送させる方法で申込させたりする場合に、当該行為が契約の申込みとなることを容易に認識できないようにして契約を締結する意思のない消費者を誤認させて、その意に反する契約の申込みをさせる行為を禁止するものである。

(語句説明)

契約の申込み又は承諾となる行為について、当該行為が契約の申込み等にならないと誤認させる情報を提供して契約を締結する意思のない消費者に、当該行為が契約の申込み又は承諾となることを認識させることを妨げて、当該消費者に契約の申込みや承諾とみなされる行為をさせようとするをいう。

具体的には、電気通信回線を通じて行う取引において、アンケート調査への回答やクイズへの回答などと画面上に表示するなど、パーソナルコンピュータや携帯電話等の画面を見ただけでは、その操作が契約の申込み又は承諾となることを容易に認識することを妨げて、契約を締結する意思が全くない消費者を申込の操作に誘導することや、契約の締結を断ることを装う書面やアンケートはがきを装うような様式や体裁など、書面を注意深く見ない限りは、書面の返送が契約の申込み又は承諾となってしまうことが容易に認識できない状態にしておきながら、書面の隅に読みにくい文字や形式でその書面の送付が契約の申込みになる旨を記載して当該書面を送付させることなどは本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第十四条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第十一条、第十二条、第十二条の三（第五項を除く。）、第十二条の五若しくは前条第一項の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、通信販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

二 顧客の意に反して通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(通信販売における禁止行為)

第十六条 法第十四条第一項第二号の主務省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

一 販売業者又は役務提供事業者が、電子契約（販売業者又は役務提供事業者と顧客との間で電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により電子計算機の映像面を介して締結される売買契約又は役務提供契約であつて、販売業者若しくは役務提供事業者又はこれらの委託を受けた者が当該映像面に表示する手続きに従つて、顧客がその使用する電子計算機を用いて送信することによつてその申込みを行うものをいう。この号及び次号において同じ。）の申込みを受ける場合において、電子契約に係る電子計算機の操作（当該電子契約の申込みとなるものに限る。次号において同じ。）が当該電子契約の申込みとなることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないこと。

三 販売業者又は役務提供事業者が、申込みの様式が印刷された書面により売買契約又は役務提供契約の申込みを受ける場合において、当該書面の送付が申込みとなることを、顧客が容易に認識できるように当該書面に表示していないこと。

(適用事例)

- ① 携帯電話のメールで「当社からの重要なお知らせ」などという文言でクリックさせ、有料サイトへの登録完了と表示して契約成立を主張すること。
- ② ダイレクトメールで「健康食品について興味のある方は資料とお試し版をお送りします。別添のはがきにご記入の上返送してください。」と書かれていたので、氏名や住所を書いて返送したところ、健康食品が3箱届き、請求書も添付されていた。ダイレクトメールをもう一度よく読むと、裏面に小さな字で「返送いただくと（商品名）3本のお申し込みとなります。」と記載されていた。契約の申込みをした覚えはまったくない。

(目次へ)

(断定的判断の提供)

(8) 商品等に関する重要事項であって将来において不確実な事項について断定的判断を消費者に提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣旨)

勧誘に際し、消費者の情報不足に乘じ、事業者による断定的な判断の提供により消費者に事実と異なる認識を形成させ、その判断を誤らせて契約を締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 商品等に関する重要事項

12頁(語句説明)1を参照。

2 将来において不確実な事項

勧誘時や契約締結時において、客観的に真実であると判断することができない情報をいう。

なお、経済的な事項に限定されない。

3 断定的判断を消費者に提供して

当該時点においては真実であると判断できないことを真実であるかのように断定する情報又は当該時点においてはその事象が確実に発生すると判断できないことを真実であると断定する情報を消費者に提供することをいう。

客観的に断定的判断が提供されている又は誤認させるおそれがあると認められるような表現であれば本号に該当し、当該断定的判断の提供に「絶対に」「必ず」「間違いなく」のような文言が伴っている必要はない。

契約締結段階で提供した情報の内容が断定的判断を提供しているものではないことについて、事業者において合理的な根拠を有していない場合には、基本的に本号に該当する。

なお、事業者の個人的見解や単に第三者の発言を引用した場合、勧誘者の推論過程を説明した場合などであって、断定的判断を提供しているのではないことが消費者に十分に理解されるように説明されている場合など、消費者が当該事業者により提供された情報によって誤認しないよう十分な配慮がなされていると認められる場合には、必ずしも本号に該当しない。

(関係法令)

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が真実であるとの誤認

○金融商品取引法

(禁止行為)

第三十八条 金融商品取引業者等又はその役員若しくは使用人は、次に掲げる行為をしてはならない。ただし、第四号から第六号までに掲げる行為にあつては、投資者の保護に欠け、取引の公正を害し、又は金融商品取引業の信用を失墜させるおそれのないものとして内閣府令で定めるものを除く。

二 顧客に対し、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は真実であると誤解させるおそれのあることを告げて金融商品取引契約の締結の勧誘をする行為

(適用事例)

- ① 元本割れのリスクのある金融商品を、あたかも元本が保証され、確実に利益が上がるかのように告げて勧誘する。
- ② 「将来、確実に値上がりする」と告げて絵画の購入を勧誘する。
- ③ 「必ず儲かる」と電話で勧誘し、石油相場取引の契約をさせる。
- ④ 「これ以上絶対円高にならないから」と説明して外貨の購入を契約させる。
- ⑤ 「絶対損はさせない」と電話勧誘して、商品先物取引を契約させる。
- ⑥ 「今なら70万円で買えるが、将来確実に値上がりするので借金してでも今のうちに買っておいの方が得だ。」と言って会員権を購入させる。
- ⑦ 「年〇〇%の運用益が確実」と告げて変額保険を契約させる。
- ⑧ 「1か月6キロは確実に痩せられる」と言って痩身エステコースを勧誘する。

(目次へ)

(不実告知その他の消費者を誤認させる勧誘)

(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。

(趣 旨)

3(1)から(8)のほか、事業者が契約の締結を勧誘するに当たって、虚偽の情報を消費者に提供したり消費者を誤認させる言動等を用いたりすることにより、消費者に事実と異なる認識を形成させ、その合理的な判断を妨げてその利益を害するような契約を締結させられることを防止するため、消費者の誤認を惹起する事業者の行為を禁止するものである。

本号は、いわゆる不実告知を禁止する規定であるとともに、3(消費者を誤認させる行為)における一般条項としても規定するものである。

(語句説明)

1 商品等に関する重要事項

12頁(語句説明)1を参照。

2 事実と異なる情報

事業者の提供した情報が客観的に事実と異なっていることを指す。

事業者において、当該告げた内容が事実と異なることに関する主観的認識(故意)があったことは必要でない。

また、契約締結段階で提供した情報の内容が客観的に事実と合致しないことが明白でなくても、事業者が、提供した情報の内容について合理的な根拠を有していない場合には基本的に本号に該当する。

3 その他の誤認させる情報を提供し

契約締結段階で提供した情報の内容が実現するか否かを見通すことができないが、客観的に事実と異なっていると評価できる場合には本号に該当する。

事業者が契約締結段階で提供した情報の内容について合理的な根拠を有していない場合には基本的に本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項(第九条第一項から第七項までの規定に関する事項(第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。)を含む。)

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第五号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- 二 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第六条第一項第一号から第五号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。

○特定商取引に関する法律施行規則

（訪問販売における重要事項）

第六条の二 法第六条第一項第一号の主務省令で定める事項は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 商品の効能
- 二 商品の商標又は製造者名
- 三 商品の販売数量
- 四 商品の必要数量
- 五 役務又は権利に係る役務の効果

○消費者契約法

（消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認

（適用事例）

- ① 水の入ったコップに宝石を入れ、その水を飲むと宝石の波動で運勢が強くなるといわれ宝石を勧誘。
- ② 「モデル工事なので320万円のところ160万円にする。」と勧誘するが、全ての工事がモデル工事だった。
- ③ ダイヤモンドの勧誘で「不要になったらいつでも買い取る。」と勧誘していながら、契約後の買取を拒否する。
- ④ 水道水に試薬を滴下し黄変させ「こんなに塩素が入っている。」と言って浄水器を勧誘。
- ⑤ 消費者の腕から採血した血液の画像を見せ「どろどろでこのままでは早く老化する。」と言って健康食品を勧誘。
- ⑥ 姓名判断を行い「画数が悪く家庭が崩壊するか夫が早死にする。印鑑を作れば幸福になる。」と印鑑を勧誘。
- ⑦ 使用中の布団を指し「この布団に寝てたら死ぬよ。死ぬの使うのかい。それともなげるのかい。」と布団を勧誘。
- ⑧ 「いつでもやめられる。」と言って、新聞の定期購読を契約させるが、契約期間前の解約を拒否する。
- ⑨ 有名なメーカーの商品と紛らわしい商品名を用いて商品の勧誘をする。
- ⑩ 勤務先の会社から頼まれていると偽って、ビジネス講座の受講契約を結ばせる。
- ⑪ 「体質を改善し、肌を強くする。」などと説明し、美容器具を購入させる。
- ⑫ 無事故車と告げて事故車を購入させる。
- ⑬ 走行メーターを巻き戻して中古車を販売する。
- ⑭ 築10年の中古住宅を築年数5年と告げて勧誘する。

（目次へ）

4 条例第16条第1項第4号に基づく不当な取引方法

(自由な意思の形成を妨害する行為)

(威迫して困惑させる言動等による勧誘)

(1) 消費者を威迫して困惑させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が契約の締結について勧誘をするに際し、又は消費者が契約の締結を断ったことに対して、事業者が消費者を威迫する言動等によって畏怖させ困惑させる行為は、消費者にとって著しく迷惑を覚えさせその私生活や業務の平穩を害する行為であり、その結果、消費者の意思形成の過程を著しく歪め、その合理的選択を大きく阻害するものであることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

威迫して困惑させる言動等

言語、動作、態度、表示により、消費者に不安・困惑の念を抱かせるような言動等をいう。

「脅迫」よりも広い概念であり、脅迫して畏怖する程度までに至らなくても、消費者に不安感を与え、戸惑わせるような事業者の言動等があれば本号に該当する。

実際に消費者が不安を感じたかどうか、戸惑ったかどうかを問わない。事業者の言動等が客観的にみて消費者を畏怖させ、不安にさせ、又は困惑させる程度のものであれば本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条

3 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

○北海道迷惑行為防止条例(昭和40年条例第34号)

(押売り行為等の禁止)

第5条 何人も、戸々を訪れて、物品の売買、物品の加工若しくは修理、遊芸その他の役務の提供、広告の勧誘又は寄付の募集(以下「売買等」という。)を行うに際し、次に掲げる行為をしてはならない。

(2) 犯罪の前歴を告げ、暴力的性行をほのめかし、住居、建造物、器物等にいたずらをする等不安を覚えさせるような言動をすること。

2 何人も、公共の場所において、不特定の者に対して売買等を行うに際し、不安を覚えさせるような著しく粗野又は乱暴な言動をしてはならない。

(適用事例)

- ① ダイヤの勧誘の説明を受けたが、「いらぬ」と断ると、「長時間説明させて、俺に無駄足をさせるのか。」と脅かし、すごい形相でにらむので、仕方なく契約。
- ② レジャークラブ会員権の説明をしたいので会いたいと電話をし、営業所に向いた消費者に対して、複数の販売員が取り囲み、契約するまで勧誘を続ける。
- ③ 「せっかく出向いてきたのに断るとは何事か。」「これだけ時間をかけさせておいて、いらぬでは通らない。」とすごんで契約を迫る。
- ④ 「親に相談したい。」と言う若者に、「何故一人で決められないのか。」と威圧的な態度で勧誘を続け契約を迫る。
- ⑤ 消費者が契約しない意思を伝えると、突然「バカでねえのか、てめえ。表へ出ろ。」と消費者を威圧し困惑させる。
- ⑥ 勧誘会場において消費者に「後ろ見るな、黙って前を見ろ。隣の人と話すな。何でそうやってっもじもじしてんだっ。ひとの話何聞いてるっ。」と大声で威圧し、意に沿わないことを言う消費者に「それなら帰れっ。」と大声で叫んで、消費者を畏怖困惑させる。

(目次へ)

(心理的不安に陥らせる勧誘)

(2) 消費者の不幸を予言し、又は示唆し、消費者の不安をあおる言動その他の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等をみだりに用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が契約の締結について勧誘をするに際し、消費者の不安をあおり、消費者を不安な状態に陥らせて勧誘する行為は、消費者の意思形成の過程を著しく歪め、消費者の合理的な選択を大きく阻害するものであることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。当該行為に当たるものは、いわゆる靈感商法や開運商法といった名称の有無にかかわらず禁止するものである（適用事例①～⑥参照）。

(語句説明)

1 消費者の不幸を予言し、又は示唆し

消費者が今後不幸になると予告すること又は現在不幸であることの因果関係や意識していなかった不幸をそれとなくほめかすことをいう。

消費者は勧誘を受ける者又は契約する者（以下、「契約者等」という。）に限定されない。その者の不幸や不利益が契約者等に心理的不安を与える可能性のある者であればよい。

(例) (不幸を予言) 名前の画数が悪いのでこのままでは家族離散し、子どもが早死する。

あなたの魂が汚れている。祈禱して取り払わなければ良いことは絶対はない。

(不幸を示唆) あなたには霊が憑いていてそれがあなたの人生を狂わせている。

あなたは前世で自殺した。息子が交通事故にあったのはその祟りのため。

2 消費者の不安をあおる言動その他の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等をみだりに用いて

消費者にとって将来的に不利益なことがあることを示すことで、不安な状態に陥らせるような言動等をいう。

客観的に相手方に不安を与えると思われる言動等であれば本号に該当し、事業者の不安にさせようとする主観的意図があることは必要でない。また、そのような言動等により実際に消費者が不安に陥ったかどうかを問わない。

「みだりに用いて」は、合理的な根拠がないにもかかわらず行われたものであることをいう。

また、事業者の言動等が客観的に虚偽であると評価される場合には、同時に3(9)にも該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

3 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

三 当該消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、次に掲げる事項に対する願望の実現に過大な不安を抱いていることを知りながら、その不安をあおり、裏付けとなる合理的な根拠がある場合その他の正当な理由がある場合でないのに、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが当該願望を実現するために必要である旨を告げること。

イ 進学、就職、結婚、生計その他の社会生活上の重要な事項

ロ 容姿、体型その他の身体の特徴又は状況に関する重要な事項

六 当該消費者に対し、靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、そのままでは当該消費者に重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示してその不安をあおり、当該消費者契約を締結することにより確実にその重大な不利益を回避することができる旨を告げること。

(適用事例)

- ① 「この印鑑は印相が悪い。夫や子供が病気になる。事故に遭う。早死にする。この印鑑を買えば家族の不幸を回避できる。」と言われ契約した。
- ② 街頭で「人生の転機を迎えていますね。」と呼びかけ、「今使っている印鑑では相が悪い。厄払いのため有り難い印鑑を授かる必要がある。」と言って、高額な印鑑を購入させる。
- ③ 「先祖の霊を供養しないと、あなたの息子が大学入試に落ち、娘が交通事故に遭う。」などと言い、消費者の不安をあおり、水晶などの置物を購入させる。
- ④ 霊視鑑定で悩みが解決するとのチラシで消費者を呼び寄せ、「このままでは悩みが解決されないばかりでなく、もっと不幸なことが起こるので祖先の供養が必要」と言って、高額な祈祷料を請求する。
- ⑤ 「非常に悪いオーラがかぶっている。原因はあなたの前世だ。自ら命を絶って、今、それが悪いものとなり、現世の今でもたたっている。これは本当に恐ろしいもので、あなたの全てを狂わせてきた。これからもそうだ。今も娘さんの命を狙っているよ。今何が起きても不思議ではないですよ。助かる方法は1つしかない。私が3か月間行をすれば、あなたが使えずにいた運が一気にあなたに訪れる。」と言って600万円の遠隔祈祷を勧誘する。
- ⑥ 無料の占いサイトを閲覧していた消費者に、メールを通じて「守護霊からの贈り物を手に入れたら、人間関係がよくなります。お金にも不自由しくなくなります。」とメッセージを送りつけ、有料サイトに誘導し、「早死にする相が出ています。それを回避するためには守護霊からの特別な贈り物が必要。」と言って、高額なポイント代を決済させる。
- ⑦ 「無料で耐震診断をします。」と言って消費者宅を訪問し、診断後に「家が傾いている。基礎にひびがある。このままでは危ない。地震がきたらすぐ潰れてしまう。」と不安をあおって住宅リフォームの契約を締結させる。
- ⑧ 「肌の無料診断をします。」と20代の女性に街頭で声をかけ、事務所で「あなたの肌は40代。このままにしておくと大変なことになる。」と言って高額な基礎化粧品を契約させる。
- ⑨ 業者が布団点検と言って訪れ、「湿気がひどいのでカビ防止のために上敷とムートンが必要。」と勧め、消費者が断っても、「ダニがいる、このままでは病気になる。」と言い、不安にさせ契約させる。
- ⑩ 健康食品の販売会場と称して消費者を会場に集め、血液を採取し顕微鏡映像を見せ、「あなたの血液はこんなにごろごろなのでこのままでは脳梗塞になる。これを飲めば大丈夫。」と不安にさせて高額な健康食品を購入させる。
- ⑪ 就活中の学生の不安を知りつつ、「このままでは一生成功しない、この就職セミナーが必要」と告げて勧誘する。

(目次へ)

(正常な判断ができない状態に陥れて行う勧誘)

(3) 主な契約対象以外の商品等^①を無償又は著しい廉価で供給することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、主な契約対象の商品等^②について契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

いわゆる催眠商法（SF商法）を禁止するものである。

いわゆる催眠商法のような販売形態は、消費者の意思形成の過程を著しく歪め、消費者の合理的な選択を大きく阻害し、消費者にとって不利益をもたらすことが明らかであることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

主な契約対象以外の商品等^①を無償又は著しい廉価で供給することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて

本来販売を意図する商品等^②について当初に明らかにせず、日常雑貨等を無料や格安で販売するなどして購買意欲をかき立てる等の方法により、消費者を一時的に正常な判断ができない状態に陥れることをいう。

なお、閉鎖的な場所に消費者を集めて行われることが多いが、本号の適用にあたって消費者を集めさせることや勧誘場所の閉鎖性は必要ない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条

4 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに営業所等以外の場所において呼び止めて同行させることその他政令で定める方法により誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

(適用事例)

- ① 「近所で100円ショップを開店するのでその宣伝をしたい。」と近所の家に消費者を集め、色々な物を無償で配布し、巧みなトークで熱狂的な雰囲気を作り出し、高額な温熱治療器を販売する。
- ② 「日用品を無料で差し上げる。」といったうたい文句で会場に消費者を誘い出し、「欲しい人は手を挙げて」などと言いながら日用品を配って参加者の競争心をあおり、会場が興奮状態になったところで「限定品」「先着3名」などといって高額な商品を購入させる。
- ③ 路上で消費者を呼び止めくじ引きをさせ、当たった人には賞品を渡すと説明して多数の消費者を近所のビルの一室に誘導し、雑貨品を無償で配付したり、ただ同然の価格で販売し、巧みなトークで雰囲気を盛り上げ、高額な陰電位治療器付布団を販売する。
- ④ 宣伝カーで「今から新製品のパンを10円で配付する。」と宣伝して消費者を駐車場に駐車したバスの中に集め、消費者に挙手をさせてパンの他、洗剤、漬物、健康食品、おもちゃなどを著しい廉価で販売していき、最後に高額な羽毛布団の販売を行って、消費者が価格の妥当性も商品の必要性も認識できないまま勢いで挙手したところを契約させる。

(目次へ)

(恋愛感情や心理的負担に乗じる勧誘)

(4) 恋愛感情を利用し、又は親切を装うことにより生じた消費者の心理的負担を利用して、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が契約の締結について勧誘をするに際し、消費者に対して恋愛感情を抱かせる行為を行って正常な判断をできなくさせたり、外形上親切な行為や無償の商品等の提供により消費者を契約を断りにくい状態にさせたりするなど、消費者の冷静さを欠く又は不正常的な心理状態につけ込んで契約を締結させる行為は、消費者の意思形成の過程を著しく歪め、消費者の合理的な選択を大きく阻害するものであることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 恋愛感情を利用し

商品等の契約について勧誘する意図をもって消費者に恋愛感情を抱かせるような行為を行うことをいう。

2 親切を装うこと

商品の販売等について勧誘する意図をもって消費者にことさらに親切な行為を行うことをいう。

3 心理的負担を利用して

事業者が消費者に対して外形上親切な行為を行うことや商品が無償に提供することなどにより消費者に気持ちの悪い目を感じさせ、勧誘や契約の締結を拒絶しにくい心理状況を発生させて、その状況に付け入ることをいう。

なお、事業者による親切な行為により消費者の事業者に対する心証が良くなることが消費者の購入意思の形成に何らかの寄与をすることは日常的にあり得ることであることから、事業者による恋愛感情を発生させるような行為や親切な行為等があっても、消費者が上記のような心理状態から契約を締結したのではなく、商品や説明の内容に納得して積極的に契約を締結したものと認められる場合には、本号は適用されない。

本号においては、契約の締結のために親切を装うこと、つまり親切な行為により生じた消費者の心理的負担を契約締結の勧誘に利用する事業者の行為を禁止する趣旨である。

(関係法令)

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

四 当該消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、当該消費者契約の締結について勧誘を行う者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱き、かつ、当該勧誘を行う者も当該消費者に対して同様の感情を抱いているものと誤信していることを知りながら、これに乗じ、当該消費者契約を締結しなければ当該勧誘を行う者との関係が破綻することになる旨を告げること。

(適用事例)

- ① 販売員が出会い系サイトで知り合った女性に会い、食事をおごったり恋人のようにエスコートしたりして自分の店へ連れていき、高額な毛皮を購入させる。
- ② 若者の携帯電話に電話やメールを送り、友達のような感覚にさせて会わなければいけないような負担感を与え、アクセサリーを勧誘する。
- ③ 一人暮らしの高齢者宅へ上がり込んで、話し相手になったり、肩たたきをしたり、家事の手伝いをしたりした後、消費者が心理的負担を感じていることをいいことに、高額な住宅リフォームの契約を勧める。
- ④ 豪華昼食付きの宝石展示会案内を郵送し、参加した消費者に執ように宝石の購入を勧誘する。
- ⑤ 絨毯を500円でクリーニングすると電話で勧誘し、申し込んだ消費者の家でクリーニングをした後、使用した掃除機を購入するよう執ように勧誘する。
- ⑥ 「産地から来たので味噌を味見してください。」と言い次々に味見させ、最終的に10kgの味噌を執ように勧誘する。

(目次へ)

(長時間、執ような勧誘)

(5) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、長時間にわたって当該消費者の住居等にとどまり、若しくは当該消費者を拘束し、又は執ように反復して説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者の意に反する長時間の勧誘や執ような勧誘は、消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の意思形成の過程を著しく歪めるだけでなく、消費者の生活や業務の平穩を著しく侵害する行為であることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず

事業者による長時間の住居への滞在や消費者の拘束、反復した勧誘が消費者の意思に基づいていないことをいう。例えば、事業者が住居等を訪問した際に消費者が依頼若しくは承諾をした勧誘内容と異なる勧誘を行う場合もこれに該当する。

2 長時間にわたって当該消費者の住居等にとどまり、若しくは当該消費者を拘束し

消費者が長時間であると合理的に判断できる状況であれば、基本的に長時間の勧誘に該当する。

住居にとどまる時間は訪問してから消費者の住居から最終的に退去するまでの時間をいう。その間に事業者が中座したとしても、勧誘状態が継続していると判断できる場合には訪問時から退去時までの時間で判断する。

「消費者を拘束し」とは、物理的に拘束する必要はなく、事業者と消費者が距離的に接近している必要もない。

消費者が勧誘に対応せざるを得ない状態を事業者が継続させれば、基本的に消費者を拘束していることになる。

3 執ように反復して説得する

複数回にわたって繰り返して勧誘を行えば本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方これを妨げること。

(適用事例)

- ① 電話で消費者を呼び出し、食事の後、営業所へ連れて行ってネックレスの購入を夜遅くまで何回も執ように続ける。
- ② ダイヤの勧誘で呼び出し、車中で夜9時から深夜2時半まで長時間にわたり購入を勧誘する。
- ③ 布団販売員が来訪、3時間近く居座る。
- ④ レジャークラブ会員権の説明をしたいので会いたいと電話をし、営業所に出向いた消費者に対して、複数の販売員が契約するまで一方的に何回も繰り返し勧誘を続ける。
- ⑤ 屋根の耐震工事の訪問販売で、長時間販売員が居座り勧誘をする。
- ⑥ 会社にダイヤの勧誘電話があり、直接断るため現場に行くと、長時間勧誘する。

(目次へ)

(生活や業務の平穩を害する方法による勧誘)

(6) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他私生活若しくは業務の平穩を害する方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者の生活や業務の平穩を害するような方法を用いる勧誘は、消費者の意思形成の過程を著しく歪めるだけでなく、消費者の生活や業務の平穩を著しく侵害する行為であることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 正当な理由なく

消費者による時間指定、来訪要請があることなど、消費者の生活又は業務の平穩を害することがないと認められる特段の事情がないことをいう。

2 その他私生活若しくは業務の平穩を害する方法

事業者の行為が、客観的にみて消費者にとって生活や業務の平穩が脅かされていると通常感じられるような勧誘方法であれば、広く本号に該当する。

消費者が生活や業務の平穩が脅かされていると実際に感じたかどうかを問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

(適用事例)

- ① 商品先物取引について、勤務中にも関わらず職場に来て購入を迫る。
- ② 勤務時間中に職場に電話をかけてマンション運用の勧誘をする。
- ③ 仕事中に電話をかけてビジネス講座の勧誘をし、電話を切らせず、執ように勧誘を繰り返す。
- ④ 夜9時頃訪問して消費者宅へ上がり込み、勧誘を続ける。
- ⑤ 午後10時過ぎ突然消費者宅を訪問し商品の購入を勧める。
- ⑥ 夜遅く家に新聞販売員が来て、執ように購読を勧誘する。
- ⑦ 外壁工事の訪問販売で、夜中まで販売員が居座り勧誘をする。

(目次へ)

(勧誘拒絶後の勧誘、契約締結拒絶後の勧誘)

(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。

(趣 旨)

事業者が商品の販売等の勧誘をすることは消費者の意思に完全に基づいていなければならないものであり、勧誘を拒絶する消費者の意思を無視した勧誘は行われてはならないものであることから、消費者が勧誘を拒絶する意思を表示している場合には勧誘を行ってはならない旨を規定するものである。

併せて、消費者が契約を拒絶する旨の意思を表示したにもかかわらず事業者が勧誘を継続する行為は、消費者にとって著しく迷惑であり、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者が勧誘を受けることを拒絶し

勧誘を受けたくない旨の意思表示であれば、明示的(「セールスならお断りします。」「もう聞きたくない。)」であるかどうかを問わない。

例えば、「もう時間がない。」「約束がある。」「今忙しい。」などと発言すること、勧誘を一旦中断してほしい旨の意思表示を行うことのほか、路上で声をかけられた際に手を上げて勧誘を受けない身振りをする 것도勧誘を拒絶する意思表示に含まれる。

また、勧誘拒絶の意思表示は口頭であっても文書であってもよい。玄関やマンションの入口に「セールスお断り」又は「訪問販売お断り」というステッカーを貼付することは、当該住居等に居住している全員が訪問による販売活動を拒絶する意思表示をしているものと解されることから、そのように解される限り、当該住居を訪問して契約のための勧誘を行うことは、基本的に本号に該当する。

2 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

事業者は消費者から契約を締結しない旨の意思が表示された場合には直ちに勧誘を中止しなければならない。

消費者による契約を締結しない旨の意思表示の対象が、特定の契約案件に限定してなされていることが客観的に明らかかな場合には、特定の契約案件についての勧誘が禁止される。同様に消費者から契約を締結しない旨の意思表示の対象が特定の商品等の種類に限定していることが明らかかな場合には、特定の商品等の種類に係る勧誘が禁止される。

消費者が事業者との契約締結をすべて拒絶する趣旨の意思を表示している場合には、事業者は直ちに消費者に対するすべての勧誘を取りやめなければ、本号に該当する。

なお、事業者が消費者に接近した際に、消費者が特段の限定なく単に「間に合っています。」「いいません。」などと申し述べた場合には、基本的に消費者は事業者とのいかなる契約締結も拒絶しているものである。

事業者において消費者の意思表示の趣旨が不明であれば、事業者は消費者に真意を確認する必要があるものであって、事業者が消費者の意思を勝手に解釈して一方的に勧誘を継続した場合には、本号の適用を免れない。

消費者からの意思表示は明示的(「契約しません。」「いいません。」「結構です。)」である必要はなく、非言語による表現(身振り手振りの動作など)により明らかに契約しない旨の意思が示された場合には、直ちに勧誘を停止しなければ本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等)

第三条の二 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、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よう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止)

第十七条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

○金融商品取引法

(禁止行為)

第三十八条 金融商品取引業者等又はその役員若しくは使用人は、次に掲げる行為をしてはならない。ただし、第四号から第六号までに掲げる行為にあつては、投資者の保護に欠け、取引の公正を害し、又は金融商品取引業の信用を失墜させるおそれのないものとして内閣府令で定めるものを除く。

四 金融商品取引契約（当該金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが特に必要なものとして政令で定めるものに限る。）の締結の勧誘の要請をしていない顧客に対し、訪問し又は電話をかけて、金融商品取引契約の締結の勧誘をする行為

五 金融商品取引契約（当該金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが必要なものとして政令で定めるものに限る。）の締結につき、その勧誘に先立つて、顧客に対し、その勧誘を受ける意思の有無を確認することをしないで勧誘をする行為

六 金融商品取引契約（当該金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが必要なものとして政令で定めるものに限る。）の締結の勧誘を受けた顧客が当該金融商品取引契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為

(適用事例)

- ① 事業者が訪問した際、消費者が「セールスはお断りします。」と言ったにもかかわらず勧誘を始める。
- ② 玄関先に「セールスお断り」と書かれたステッカーが貼られている家を訪問して勧誘する。
- ③ 消費者宅を訪問し、「今忙しいから。」と言っているのに勧誘する。
- ④ 「〇〇新聞はいらぬ。」と消費者が告げたにも関わらず、何度も訪問し新聞購読の勧誘をする。
- ⑤ 消費者が、「これから約束があるので話しを聞かない。」と言っているにもかかわらず、勧誘を続ける。
- ⑥ 事業者が消費者に電話をかけた際に、「セールスなら結構です。」と消費者から告げられたにもかかわらず勧誘を始める。
- ⑦ 事業者が消費者に電話をかけた際に、「もう電話しないでください。」と消費者から告げられたにもかかわらず、後日再度電話をかけ勧誘する。
- ⑧ 消費者が自ら出向いた補整下着の店舗において、消費者が「もう話を聞きたくない。」と言っているのに勧誘を続ける。
- ⑨ 事業所の入口に「当社の従業員は訪問セールスをお断りしております。」と表示された事業所を訪問して、従業員に対して健康食品の勧誘を行う。
- ⑩ 職場に電話をかけてマンション運用の勧誘をし、消費者が契約しないと断っているのに長時間電話を切らせない。
- ⑪ 屋根の耐震工事の訪問販売で、消費者が契約しないと断っているのに長時間販売員が居座り勧誘をする。
- ⑫ 新聞の購読を何度も断っている消費者に対し、宅急便だと言ってドアを開けさせ、購読を迫る。
- ⑬ 消費者が何度も契約することを断っている商品先物取引について、勤務中にも関わらず、職場へ押しかけてきて強引に購入を迫る。
- ⑭ 職場に電話をかけてビジネス講座の勧誘をし、消費者が契約することを何度も断っているのに勧誘を繰り返して長い時間電話を切らせず、断りきれない状況にして契約させる。
- ⑮ 外壁工事の訪問販売で、消費者が契約しないと断っているのに販売員が居座り勧誘する。

(目次へ)

(勧誘場所からの不退去)

(8) 消費者が事業者に対し消費者の住居等から退去すべき旨の意思を示しているにもかかわらず、当該住居等から退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者に対して消費者がその住居等から退去すべき旨の意思を表示しているにもかかわらず、事業者がその場所から退去せず居座る行為により、消費者が受けたくもない勧誘を受け続けることは、消費者にとって著しく迷惑で私生活や業務の平穩を害する行為であり、その結果、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者の住居等

6頁(語句説明)2を参照。

2 退去すべき旨の意思を示している

退去すべき旨の意思を一度でも表示すれば足りる。意思表示の方法は明示的(「帰れ。」「お引き取り願う。')である必要はなく、非言語による表現(身振り手振りの動作など)により退去すべき意思が示された場合などであっても、事業者は直ちに勧誘を停止し、消費者の住居等から退去しなければ本号に該当する。

3 退去しない

退去しない滞留時間については、その長短は問わない。退去しない事実があれば直ちに本号に該当する。

(関係法令)

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 当該事業者に対し、当該消費者が、その居住又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。

○北海道迷惑行為防止条例(昭和40年条例第34号)

(押売り行為等の禁止)

第5条 何人も、戸々を訪れて、物品の売買、物品の加工若しくは修理、遊芸その他の役務の提供、広告の勧誘又は寄付の募集(以下「売買等」という。)を行うに際し、次に掲げる行為をしてはならない。

(1) 売買等の申込みを断られたにもかかわらず、物品を展示し、座り込み、立ちつくす等速やかにその場から立ち去らないこと。

(適用事例)

- ① 訪問販売で屋根の工事を勧められ、「今度にしてください」と断ったが家に入り込み帰らないで勧誘する。
- ② 学習用教材の訪問販売で、家に上がり込み買うまで帰らないと言って勧誘する。
- ③ 布団の販売勧誘で、男性3人が居座り、今忙しいと言っても帰らないで勧誘する。
- ④ 新聞勧誘員が訪れ、帰ってと言ったら怒鳴りだし、居座ったまま帰らないで契約を迫る。

(目次へ)

(勧誘場所からの退去妨害)

(9) 消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示しているにもかかわらず、当該場所からの消費者の退去を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者が勧誘を受けている場所から退去したい旨の意思を表示しているにもかかわらず勧誘場所に拘束され、受けたくない勧誘を受け続けることは、消費者にとって著しく迷惑であるとともに、消費者を畏怖・困惑させ、その結果、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 勧誘を受けている場所

事業者が勧誘をしている場所であれば、店舗、営業所に限らず、消費者が居住して日常生活を行っている家屋や業務を行っている場所を除くどのような場所であっても該当する。路上等公共の場所や車内も該当する。

2 退去する旨の意思を示している

退去する旨の意思を一度でも表示すれば足りる。意思の表示は明示的(「帰ります。」「出してくれ。」「帰らせてくれ。)」である必要はなく、非言語による表現(身振り手振りの動作など)により退去する意思が示された場合などのいずれの場合であっても、事業者が直ちに勧誘を停止して消費者を勧誘場所から現実退去させるか消費者が勧誘場所から容易かつ自由に退去できる状態にしなれば本号に該当する。

3 当該場所からの消費者の退去を妨げること

物理的方法であるか心理的方法であるかを問わず、消費者が一定の場所からの脱出することを不可能若しくは困難にする行為又はそのような状態を形成することをいう。事業者退去妨害に係る故意があることは必要でなく、消費者の拘束時間の長短を問わない。意思表示後に脱出を不可能若しくは困難にする行為又はそのような状態があれば直ちに本号に該当する。

(関係法令)

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

二 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘している場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと。

(適用事例)

- ① ダイヤのアンケートに答えてと電話で呼び出し、消費者の自動車に乗り込み、ダイヤの購入を勧誘し、その間、車を発進させようとするときサイドブレーキを引く。
- ② 街で絵を見ませんかと声をかけ事務所に連れて行き絵の購入を勧誘し、帰ろうとしても帰さず執ように勧誘する。
- ③ ダイヤ購入の電話勧誘を消費者が断ると「訴える」と脅して事務所に来訪させ、事務所で「責任をとれ」と買うように迫り、消費者が椅子から立ち上がっても帰さずネックレスを契約させる。
- ④ 会員の説明と呼び出し高額な商品の契約を勧め、消費者が「今度にします」と言うとき今決めるよう言い、帰さず契約させる。
- ⑤ 無料で商品を配り会場に案内し、布団の勧誘が始まったので帰ろうとした消費者を出入口をふさいで拘束する。
- ⑦ 路上で呼びとめ、営業所へ連れて行き、ダイヤモンドネックレスの勧誘を行い、消費者がトイレに立ってもついて行き監視する。
- ⑧ 補整下着店で試着させ、消費者が補整下着を試着した姿のまま勧誘する。消費者が「そろそろ着替えたい。」と言っても勧誘を続ける。

(目次へ)

(冷静な検討を妨げる行為)

(10) 消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が契約の締結について勧誘をするに際して、消費者が冷静に検討するための十分な時間や相談する機会を要求しているにもかかわらず、これをさせずに消費者に決断を急がせる行為は、消費者がその意思形成のための十分な情報を得ることや契約締結の是非について慎重に考慮することを妨げ、不合理な判断が行われるように誘導するものであり、その結果、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに

消費者が事業者に対して契約を締結するかどうかの意思決定を先送りする意向を示した場合には、その理由を問わず、事業者は、消費者に対し冷静に検討する時間を与えなければならない。

消費者が事業者に対して契約を締結するかどうかの意思決定をする前に予め関係人に相談する意向を示した場合には、その理由を問わず、事業者は、消費者に対して関係人に相談する機会を与えなければならない。

消費者がそのような意向を示したにもかかわらず事業者が消費者に対して冷静に検討する時間や関係人に相談する機会を与えずに契約の締結に関する意思表示をするよう消費者に求める行為は本号に該当する。

なお、冷静に検討するための時間については消費者が必要と考える時間以上の時間が与えられなければならない、事業者がそれよりも短い時間を一方的に決めた場合にも本号に該当する。

また、関係人については両親や兄弟姉妹、子供などの親族に限定されるものではなく、消費者が契約の意思決定にあたって相談したいと考える人であればどのような人であっても該当する。

(適用事例)

- ① 会員権の販売業者は、「親に相談してから決めたい」と言う若者に、「自分一人で決められないなんて、大人なら自分で決めるもの。」と勧誘を続けて決断を迫る。
- ② エステティックサロンで消費者にエステのコースの勧誘をし、消費者が「考えてみますから。」と言うと、すぐに契約を決めるよう迫り、消費者が「帰ってから考えるから。今決められないから。」と言うと、「そういう考え方、嫌いです。」と言って消費者を引き留めようとし、消費者が「そんなの知らんから、君の考えは聞いてないから。」と言うのに、「私が嫌なんです。今決める人が多いから今決めて。」と言って決断を強要する。
- ③ エステコースの勧誘を長時間受け「自宅に帰ってゆっくり考えたい。」と言った消費者に対し、すぐに契約するよう説得し、消費者が「やっぱりこういうのって親に相談した方が良いですね。」と聞くと「私も昔契約したんだけど、その時は親に反対されたから言わない方が良いよ。」と言って相談しないで決断するよう迫る。
- ④ 「私一人では決められないから夫と話して決める。」と言った消費者に「旦那には言わない方がいい。結構高い値段だから。」「いや、そんなことしたら絶対うまくいかない。旦那さんというのは、そんなに布団に関心がないから、高いから、絶対反対するから、けんかになるから言わない方がいい。」と夫に言わないよう主張する。
- ⑤ 「夫に相談しないと、自分一人では決められない。」と言った消費者に、「何事も2人で決めないといけないというのはどうなのか。布団に関心を持つ旦那がどこにいるんだ。どの家でも、布団をきれいにしたいからクリーニングに出していい、と奥さんから聞かれて、いいよと出すような旦那はいない。だからみんな旦那に何も言わずに隠して出すんだ。旦那には言わないよ、普通は。」と怒ったように言って決断を迫る。
- ⑥ 太陽光発電システム設置工事の勧誘の際、「ちょっと1日でもいいから考えさせてもらえませんか。」と言った消費者に対し「それはちょっとできないんですよ。あと1件しか格安モデル工事はできませんから。この後も控えているのですから、今返事をもらわないとだめなんです。」と言い、今すぐ決断するよう迫る。

(目次へ)

(一方的な商品の送付、商品等の供給による勧誘)

(11) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、商品を送付し、又は商品等の供給を行い、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず商品を一方的に送りつけ、又は商品の取付や修繕等を一方的に行う等により、消費者が拒絶することが困難な状態にして契約するよう誘導することは、意に反して消費者に契約を締結させようとするものであり、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、商品を送付し、又は商品等の供給を行い、

「依頼又は承諾をしていないにもかかわらず」とは、商品等の提供が消費者の意思に基づいていないこと又はその内容が消費者の意思表示と一致していないことをいう。事業者が提供した商品等が消費者の意思表示と少しでも異なる内容であること（消費者の依頼した商品よりも多量の商品や注文している商品とは別の商品を勝手に送り付けることなど）もこれに含まれる。

「商品等の供給」には、消費者の意思に基づかず勝手に商品の設置や役務の提供を行うことに加えて、商品等の提供を行う前に価格、支払方法、契約条件等の取引条件が消費者に説明されていない状態で商品の供給が行われる場合も含まれる。

例えば消費者の承諾なく勝手に排水管の洗浄を行う、勝手に浄水器を設置する、「リフォームする」と言って勝手に布団を持ち去る行為などがこれに該当する。

2 代金その他の名目による対価を請求することにより

消費者の意思に基づいていない商品を郵便や宅配便などの代金引換制度を利用して送りつけ、消費者の錯誤や曖昧な記憶（「家族の誰かが注文したのかもしれない」「注文したことを忘れていたのかもしれない」などと思うこと）に乗じて代金を支払わせ商品を受領させること、商品に請求書を同封して代金の支払いを迫ること、又は商品の供給等を行った後に何らかの対価（代金、材料代、日当・旅費、他契約の締結等）を請求することなどが本号に該当する。

結果的に当該商品等の供給契約が成立したかどうか問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(売買契約に基づかないで送付された商品)

第五十九条 販売業者は、売買契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者及び売買契約を締結した場合におけるその購入者（以下この項において「申込者等」という。）以外の者に対して売買契約の申込みをし、かつ、その申込みに係る商品を送付した場合又は申込者等に対してその売買契約に係る商品以外の商品につき売買契約の申込みをし、かつ、その申込みに係る商品を送付した場合において、その商品の送付があつた日から起算して十四日を経過する日（その日が、その商品の送付を受けた者が販売業者に対してその商品の引取りの請求をした場合におけるその請求の日から起算して七日を経過する日後であるときは、その七日を経過する日）までに、その商品の送付を受けた者がその申込みにつき承諾をせず、かつ、販売業者がその商品の引取りをしないときは、その送付した商品の返還を請求することができない。

2 前項の規定は、その商品の送付を受けた者のために商行為となる売買契約の申込みについては、適用しない。

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

七 当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容の全部又は一部を実施し、その実施前の原状の回復を著しく困難にすること。

(適用事例)

- ① 消費者が注文していない物を代金引換の郵便小包で配達し、家族の誰かが購入したものだと思わせて代金引き替えで受領させる。消費者が後で気づき「注文していない。」と事業者にも告げても「代金を支払った以上契約は成立している。」と返金に応じない。
- ② 宅急便で申し込みをしていない紳士録が届き、中に請求書が入っている。
- ③ 路上から拡声器で竿竹の販売であることを告げ、呼び止められたら、値段も告げずに、勝手に竿竹を切断して物干しに設置し、「3万円。」と一方的に請求する。「値段は聞いていない。そんな値段なら買わない。」と消費者が言うと「もう切断してしまった。」と強引に支払わせる。
- ④ 家庭を訪問し、無料の床下点検と称して床下に入り勝手にシロアリ駆除の薬をまき、「シロアリが出始めていたのでシロアリ駆除の薬をまいた。」と言い、その代金を要求する。
- ⑤ 家庭を訪問し、「不用品を無料又は安価で回収する。」と話し、不用品をトラックに詰め込んでから高額な料金を請求する。

(目次へ)

(契約の締結を目的とした事業活動の実施による勧誘)

(12) 前号に掲げるもののほか、消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、調査、情報の提供、物品の調達その他の事業活動を実施し、損失の補償その他の名目による負担を求めることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、調査、情報の提供、物品の調達その他の事業活動（4(11)の対象となる行為を除く。）を実施し、何らかの名目による負担を求めることにより、消費者が拒絶することが困難な状態にして契約するよう誘導することは、意に反して消費者に契約を締結させようとするものであり、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 前号に掲げるもののほか

本号の対象には、4(11)の対象となる行為が含まれないことをいう。すなわち、本号の対象となる行為は、契約の締結を目指した事業活動から、4(11)の対象となる「商品の送付」「商品等の供給」を除いたものであることを示すものである。

2 依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、調査、情報の提供、物品の調達その他の事業活動を実施し

「依頼又は承諾をしていないにもかかわらず」については34頁（語句説明）1を参照。

消費者の依頼又は承諾なく勝手に事業活動を実施し、既成事実を作り上げて消費者が拒絶の意思表示をできないような状態にして契約するよう求めることをいう。

「事業活動」とは、事業者が特定の消費者との契約締結を目的として行う活動をいう。「調達、情報の提供、物品の調達」は例示であり、これらの行為に限定されるものではない。例えば、事業者による消費者の住居への来訪などがこれに該当する。

3 損失の補償その他の名目による負担を求めることにより

2の行為を行った後に何らかの負担（人件費、旅費等）を求めれば本号に該当する。

結果的に当該商品等の供給契約が成立したかどうかを問わない。

(関係法令)

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

八 前号に掲げるもののほか、当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該事業者が調査、情報の提供、物品の調達その他の当該消費者契約の締結を目指した事業活動を実施した場合において、当該事業活動が当該消費者からの特別の求めに応じたものであったことその他の取引上の社会通念に照らして正当な理由がある場合でないのに、当該事業活動が当該消費者のために特に実施したものである旨及び当該事業活動の実施により生じた損失の補償を請求する旨を告げること。

(適用事例)

- ① 投資等の勧誘で会ってほしいと言われ会ったが、「あなたのためにここまで来た、断るなら交通費を支払え。」と告げて勧誘する。
- ② ファミリーレストランで契約の勧誘をした事業者が、契約を締結しない消費者に「契約をしないなら、かかったファミレス代を支払え」と告げて勧誘する。

(目次へ)

(消費者の意に反して資金調達を勧める勧誘)

(13) 消費者の意に反して、執ように資金の借入れその他の資金の調達を勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が契約の締結について勧誘をするに際し又は消費者が契約の締結を断ったことに対して、消費者が要請していないにもかかわらず執ように信用の供与を勧めるなど資金調達をするよう指示して契約締結を迫る行為は、消費者にとって著しく迷惑であり、その結果、消費者の意思形成の過程を著しく歪め、消費者の合理的な選択を大きく阻害し、消費者にとって不利益をもたらすことが明らかであることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者の意に反して、執ように

消費者が自発的に信用の供与を受けたい旨を申し述べていないにもかかわらず、消費者の希望している信用供与額を超えているにもかかわらず、又は事業者が契約の締結について消費者を勧誘するに当たり、消費者が資金調達を望まない旨の意思を表示しているにもかかわらず、消費者に資金の調達を勧めることをいう。

なお、事業者が消費者に単に資金調達を勧める行為それ自体が禁止されるものではなく、購入のための資金がない旨申し立てている消費者に信販契約を提案するだけでは直ちに本号に該当しないが、信販からの与信を望まない消費者に信販契約を勧めることや、消費者の希望する資金調達額を超えて与信を受けるように指示する行為などが本号に該当する。

また、消費者が事業者に対して自発的に資金調達のための協力を要請し、事業者に預貯金の払い戻しに関与させることは、本号に該当しない。

2 資金の借入れその他の資金の調達

クレジット契約、債務保証契約、金融機関からの金銭の借入れのほか、事業者からの借入れ、営業員による立替払い、親族等消費者の関係人からの資金の借入れ、定期預金、生命保険、株式、債権等の金融資産を流動的な資金にすること、不動産や動産の売却や質入れ、会員権等の権利の売却など、何らかの形で資金調達を行うことが全て含まれる。

(適用事例)

- ① 着物の契約に際し、所持金のない消費者に現金による支払いをさせるために、いやがる消費者を消費者金融に連れて行き借金をさせる。
- ② 連鎖販売取引の勧誘をされた学生が、収入がなく支払えないと言って断ると、消費者金融業者2社に限度額の20万円ずつを借りるように指示して借りさせ、合計40万円を契約代金として支払わせる。
- ③ 自己啓発セミナーの勧誘で、所持金のない消費者に受講料は現金でしか受け付けないからと言って、消費者金融に連れて行き借金をさせる。
- ④ 訪問販売による床下防湿剤の設置契約の勧誘で「月々5千円なら支払っていけるでしょう。」と言って、消費者が支払えないと断っているのにクレジット契約を勧める。
- ⑤ アポイントメントセールスで、40万円の絵画の契約を勧誘し、消費者が支払えないと言うと「月々1万円なら支払っていけるでしょう。」と言って無理やりクレジット払いを勧める。
- ⑥ 街頭でキャッチし、営業所で勧誘するが、消費者がお金を持っていないから断ろうとすると、頭金の立て替えを担当者が申し出て契約を強要する。

(目次へ)

(消費者の同意なく入手した情報による勧誘)

(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。

(趣 旨)

消費者の同意がないままに入手した個人情報を利用して行う事業者の勧誘方法を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者の同意なく入手した

消費者の情報が事業者の勧誘に使用されることについて消費者が同意していることを確認しないでその情報を入手することをいう。

消費者がその情報について事業者の勧誘行為に使用されることについて予め同意していない場合には本号に該当する。

2 個人情報又は過去の取引に関する情報

個人情報とは個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報をいう。

過去の取引に関する情報とは、消費者の過去の取引内容（商品名、商品の種類、型式、価格、支払方法等）に関する情報をいう。

(関係法令)

○個人情報の保護に関する法律

(利用目的による制限)

第16条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

(適正な取得)

第17条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第18条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

(適用事例)

- ① 過去に倒産した事業者が保有していた顧客情報を消費者の承諾なく利用し、「〇〇社から布団を購入していますよね。その業者が倒産したので、布団の点検を当社が引き継ぎました。」などと言って布団の購入を勧誘する。
- ② いわゆる名簿業者から個人情報を購入して、消費者の承諾なくその個人情報を利用して「中学生のお子さんがいえますね。家庭指導付き学習教材はいかがですか。」と言って教材の電話勧誘を行う。
- ③ いわゆる名簿業者から個人情報を購入して20歳代前半の消費者を選んでネイリスト教材の電話勧誘を行う。
- ④ 「あなたが資格教材を購入した会社が倒産して顧客情報が流出した。被害に遭わないための説明会をする」と言って事業所に呼び出し、宝石の購入契約を勧誘する。

(目次へ)

(その他自由な意思の形成を妨害する行為)

(15) 第1号から前号までに掲げるもののほか、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。

(趣旨)

4(1)から(14)までのほか、消費者の意思形成の過程を著しく歪め、消費者の合理的な判断を妨げるような勧誘方法を禁止するものである。

本号は、4(自由な意思の形成を妨害する行為)における一般条項として規定するものである。

(語句説明)

消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて

客観的に見て相手方が迷惑を覚えるような言動等であれば良く、消費者が実際に迷惑と感ずることは必要ではない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

※「迷惑を覚えさせるような仕方」とは、客観的にみて相手方が迷惑を覚えるような言動であれば良く、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。具体的には、正当な理由なく不適當な時間帯に(午後9時から午前8時まで等)勧誘をすること、長時間にわたり勧誘をすること、執ように何度も勧誘すること等はこれに該当することが多いと考えられる。(施行通達)

(適用事例)

- ① 夕刻の忙しい時間に新聞の勧誘員が家庭訪問して購読を迫り、断ると家の外で大声でわめき続けて、契約せざるを得ない状況にして契約させる。
- ② 路上で、「これからエステの勧誘をしてもいいですか。」と消費者の意向を確認することなく、店舗に連れて行きエステの勧誘をする。

(目次へ)

5 条例第16条第1項第5号に基づく不当な取引方法

(不当な内容の契約)

(契約書等への虚偽記載又は記載教唆)

(1) 消費者の年齢、職業、収入その他の事項について、契約に関する書面又はこれに付随する書面（以下「契約書面等」という。）に虚偽の記載をし、又は消費者に虚偽の記載をさせることにより、当該消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が消費者に関する重要な情報若しくは契約締結の経緯等について虚偽の内容を記載し、又は消費者に対し虚偽の内容を記載させ又はそそのかすことにより、消費者に不利益をもたらすことを禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者の年齢、職業、収入その他の事項

契約を締結する当事者にとって契約の是非を判断するために重要な情報及び契約の締結に至る経緯や状況等に関する情報をいう。

例えば、消費者の住所、持家の有無、勤続年数、保証人に関する情報、事業者の消費者への接近時や勧誘時における法令違反行為の有無、重要な事項に関する説明の有無など、事業者による勧誘の状況や消費者の意思表示に至る経過に関する情報はこれに該当する。

2 契約に関する書面又はこれに付随する書面（契約書面等）

契約書面及び契約時又は契約後に作成する書面であって契約に関係する書面であればあらゆる書面が該当する。

例えば、契約書、納品書、請求書、領収証、見積書、勧誘の状況を確認する書面、重要事項説明書などはすべてこれに該当する。

3 虚偽の記載をし、又は消費者に虚偽の記載をさせること

事実と異なる内容を契約書面等に記載すること、又は消費者に記載することをそそのかし、指示し、若しくは強要することをいう。

消費者に記載内容が事実と異なっていることについての認識があるかどうか、実際に消費者が記載したかどうかを問わず、事業者が消費者に虚偽の記載を教唆、指示、強要等するだけでも本号に該当する。

4 消費者に不当な不利益を与えることとなる契約

契約書面等に記載された内容が消費者にとって不利益なものであると評価できることをいう。

契約書面等に記載された内容が明らかに消費者側に有利な内容であれば本号には該当しない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

四 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結するに際し、当該契約に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせること。

(適用事例)

- ① アルバイトで定期収入がないのに、正社員で定期的な収入があるかのように契約書に記載させる。
- ② 未成年の契約者に、成人であるかのように虚偽の生年月日を信販契約書に書かせる。
- ③ 学生の契約者に、実家の自営業の名称を職業欄に記入するよう指示する。
- ④ 無収入の契約者に、「アパート経営」と職業欄に記載するよう指示する。
- ⑤ 高齢の契約者に、息子の氏名を契約書の申込人欄に記載させる。
- ⑥ 契約後、消費者に「強引な勧誘はなかった」「十分説明を受け納得して購入した」等と記載されている書面に「はい」と、事実と異なることを記入するよう指示する。
- ⑦ 信販手数料やクーリング・オフについて何ら説明を受けていないのに「支払金額やクレジット、クーリング・オフについて十分に説明を受けました」と記載されている書面に署名押印させる。
- ⑧ 契約書面等の様式に項目ごとのチェック欄が記載されている場合に、その項目に該当するにもかかわらず該当欄にチェックを記入しないよう消費者に指示する。
- ⑨ 契約書面に「給与・年金以外の収入」欄が予め設定されている場合に、消費者が生活保護を受けているにもかかわらず、何も記載しないよう消費者に指示する。

(目次へ)

(合意内容と異なる契約書面の作成)

(2) 契約書面等に消費者が行った意思表示と異なる内容を記載して、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が、消費者が意思表示した内容と異なる内容を契約書面に記載することにより、消費者が本来意思表示した契約内容を立証できないことに乗じて虚偽の内容の契約の成立を一方的に主張し、消費者に不利益をもたらす行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 契約書面等

39頁(語句説明)2を参照のこと。

2 消費者が行った意思表示と異なる内容

契約書面等に記載している内容が、消費者の表示意思の内容との間に齟齬があることをいう。

3 消費者に不当な不利益を与えることとなる契約

39頁(語句説明)4を参照のこと。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(訪問販売における書面の交付)

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

一 商品若しくは権利又は役務の種類

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

五 第九条第一項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項(同条第二項から第七項までの規定に関する事項(第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。))を含む。

六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における書面の交付等)

第四条 法第四条第六号の主務省令で定める事項は、次のとおりとする。

一 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名

二 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結を担当した者の氏名

三 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結の年月日

四 商品名及び商品の商標又は製造者名

五 商品に型式があるときは、当該型式

六 商品の数量

七 商品に隠れた瑕疵がある場合の販売業者の責任についての定めがあるときは、その内容

八 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容

九 前二号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容

(適用事例)

- ① 高齢者を訪問し「布団をクリーニングしないか。」と言い契約させ「代わりの布団を置いていく。」と布団を置いていくが、契約書は、クリーニングに出したはずの布団が下取りされ新しい布団の購入契約書になっていた。
- ② 男性用エステで「疲れがとれるマッサージ」と説明して契約させる(実際の契約内容は痩身コース)。
- ③ キャッチセールスでエステの契約と説明したにも関わらず、購入商品が「化粧品」と記載した契約書を作成する。
- ④ 訪問勧誘時に家庭教師派遣の契約と説明しながら「商品名:学習教材〇〇」と書き込んだ購入契約書を作成する。
- ⑤ 「効果がなければいつでも返品できる。」と説明しておきながら、契約書にはそのような記載はなく、まったく契約解除に応じない。
- ⑥ 「家電や旅行が安くなる会員権の販売だが、権利では信販が通らないから、形だけDVDソフトを買ったことにする。」と言って売買契約書に署名させる。(実際はDVDソフトを買わせるだけの契約)
- ⑦ 「浄水器のレンタル契約」と勧誘していながら、実際は浄水器の売買契約を締結させる。

(目次へ)

(事業者名不明示、名称詐称)

(3) 事業者の氏名若しくは名称又は住所その他の連絡先について、消費者に対して明らかにせず、又は虚偽の内容を告げることにより、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。

(趣 旨)

契約書面等において事業者名を明らかにせず若しくは事業者名を詐称して消費者に不利益な内容の契約をさせて、契約後に事業者と連絡を取ることができないようにする事業者の行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 その他の連絡先

連絡先電話番号、担当者の氏名など事業者と連絡を取るために必要なあらゆる情報をいう。

2 消費者に対して明らかにせず

消費者が契約締結後に容易に連絡を取ることができるような形式で明らかに情報提供しないことをいう。
単に口頭で事業者の名称のみ告げて連絡先等を示さない場合には明らかに情報提供したことにならない。

3 虚偽の内容を告げることにより

口頭で虚偽の内容を告げることのほか、契約書面等に虚偽の事業者名、住所、連絡先を記載することも含む。

4 消費者に不当な不利益を与えることとなる契約

39頁(語句説明)4を参照のこと。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(訪問販売における書面の交付)

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における書面の交付等)

第三条 法第四条第六号の主務省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名
- 二 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結を担当した者の氏名

(適用事例)

- ① 勧誘されて高額な布団の購入契約をし、解約のため事業者に連絡しようとしたが繋がらない。信販会社からは請求がくる。
- ② 家庭を訪問し、電話番号しか書いていない名刺を出してシロアリ駆除を契約させ、シロアリ駆除の薬をまき代金を受け取ると、契約内容を記した書面を渡さないまま帰ってしまう。
- ③ 家庭を訪問し、床下換気扇の設置を契約させ、即日設置して代金を受け取ると虚偽の住所を書いた領収書を渡して帰ってしまう。
- ④ 「〇〇社です。当社の布団をお使いですね。点検に来ました。」と同社販売員を装って別会社の布団を勧誘する。
- ⑤ 1年分の化粧品の購入契約をさせ、契約書の販売店を書く欄には屋号を用い、正式名称を記していない。

(目次へ)

(名義借用契約)

(4) 消費者に対し名義の貸与を求め、又は消費者の同意なく名義を使用して、当該消費者の意に反する債務を負担させる契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が、自ら債務を負担すると称して消費者を欺き、契約名義を消費者にして信販契約を伴う商品の販売等の契約を締結したことを偽装し、実際は消費者にその意に反する債務を負担させる行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者に対し名義の貸与を求め、又は消費者の同意なく名義を使用して

当該消費者と事業者との商品等の売買契約が存在しないにもかかわらず、契約当事者として消費者の名義だけを借用し、契約書面において虚偽の表示を行うこと。

2 当該消費者の意に反する債務を負担させる契約

消費者が認識していない、又は承諾していない債務負担契約をいう。

なお、たとえ名義借用後、当該事業者又は当該消費者が当該債務を弁済した事実があっても、本号の適用を妨げない。

(適用事例)

- ① 販売員が消費者に「一切迷惑をかけない、支払いは自分がする。」と頼みこみ、名義を借りて化粧品を契約させる。(月々消費者の口座に入金があったが、その後入金が滞り、会社は閉鎖され販売員が行方不明となっている。)
- ② 呉服屋が「どうしても販売実績を上げたいので、支払いはこちらです。2か月後には解約処理するから、名義だけ貸してほしい。」と以前取引のある顧客に名義を借りるが、支払いをしない。(消費者は信販会社から請求を受けている。)

(目次へ)

(過量販売、不当な長期契約)

(5) 消費者にとって過大な量の又は不当に長期にわたる商品等の供給を内容とする契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が消費者に契約を締結させる場合において、事業者が、消費者にとって通常必要とされる分量を超える過大な量の商品や役務を供給する契約や、合理的な理由なく長期にわたって消費者を拘束する契約をさせることにより、そのような契約が消費者にとって不当な負担となる例があることから、このような契約を締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 過大な量

消費者の日常生活に通常必要とされる分量又は消費者にとって合理的な必要量を超える分量をいう。

過大性については、消費者の状況や商品等の内容などを踏まえて判断し、通常必要とされる分量を超える分量であっても消費者が特に必要としていた等の特段の事情が認められる場合においては、必ずしも本号に該当しない場合も想定されるが、消費者が契約内容について単に承諾しただけでは直ちにそのような特段の事情があったものとは認められない。

2 不当に長期にわたる商品等の供給

消費者にとって合理的な必要性を超える長期間にわたる供給を行うことをいう。

また、不当性については、消費者の状況や商品等の内容などを踏まえて判断し、たとえば期間の定めのない供給契約であって消費者がその意思表示によって直ちに契約関係から離脱できることにより消費者が不当に負担を強いられることがない場合など、必ずしも本号に該当しない特段の事情が認められる場合も想定されるが、消費者が契約内容について単に承諾しただけでは直ちにそのような特段の事情があったものとは認められない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

四 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品若しくは特定権利（第二条第四項第一号に掲げるものに限る。）の売買契約又は日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供者を受ける役務提供契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為)

第六条の三 法第七条第一項第四号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結であつて、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える特定権利（法第二条第四項第一号に掲げるものに限る。次号及び第三号において同じ。）の売買契約の締結又は日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超える役務の役務提供契約の締結について勧誘すること。

二 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について、当該売買契約又は役務提供契約に基づく債務を履行することにより顧客にとって当該売買契約に係る商品若しくは特定権利と同種の商品若しくは特定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を著しく超えることとなること又は当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供者を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えることとなることを知りながら勧誘すること。

三 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について、当該売買契約に係る商品若しくは特定権利と同種の商品若しくは特定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を既に著しく超えていること又は当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供者を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を既に著しく超えていることを知りながら勧誘すること。

○消費者契約法

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条

4 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの分量、回数又は期間（以下この項において「分量等」という。）が当該消費者にとっての通常の分量等（消費者契約の目的となるものの内容及び取引条件並びに事業者がその締結について勧誘をする際の消費者の生活の状況及びこれについての当該消費者の認識に照らして当該消費者契約の目的となるものの分量等として通常想定される分量等をいう。以下この項において同じ。）を著しく超えるものであることを知っていた場合において、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が既に当該消費者契約の目的となるものと同種のものをも目的とする消費者契約（以下この項において「同種契約」という。）を締結し、当該同種契約の目的となるものの分量等と当該消費者契約の目的となるものの分量等とを合算した分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しく超えるものであることを知っていた場合において、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときも、同様とする。

(適用事例)

- ① エステティックサービスの契約で、コースが半分以上残っているのに、次のコースの契約を追加する。
 - ② ひとり暮らしの高齢者宅を訪問し、布団の契約を締結させたことをきっかけとして、その後2年間で十数回にわたって、羽毛布団、肌布団、羊毛布団、汗とりパット、乾燥マット、押し入れ用すのこ、布団のリフォームなどを、次々と契約させる。
 - ③ 訪問販売で「小、中一貫して学習することで効果が上がる。」「一貫学習なので。」と言って、小学4年生から小学5年生までの2年間分の学習教材を購入させる。
 - ④ 賞味期限1年間の健康食品を1年間一括契約させる。
 - ⑤ 英会話レッスンの契約で、1年間の有効期限内で100回分のチケットを購入させる。
 - ⑥ 健康食品の販売で、「1種類では効かない。」と何種類も合わせて購入させたり、「継続して使用しないと効果が出ない」と数年分を購入させたりする。
 - ⑦ 補整下着の販売で、「すぐに必ずサイズダウンするから」と1サイズ下の補整下着のセットを購入させたり、「7点セットでなければ効果がない」と7アイテムの補整下着を一括で購入させたりする。
- ※上記は代表的な事例であり、上記事例よりも少ない量や短い期間であっても適用されることがあり得る。

(目次へ)

(過剰と信を伴った契約)

(6) 消費者の返済する能力を超えることが明らかな信用の供与を伴う契約を締結させること。

(趣 旨)

商品の販売等を行う事業者が、消費者に与信契約を伴った商品の販売等の契約を締結させるに当たって、消費者の契約時の状況から債務が返済できないと考えられる場合にはそのような消費者利益を害する契約の締結を回避すべきであるが、それにもかかわらず当該契約を締結させる事業者の行為を禁止するものである。

消費者が「支払えないから契約できない」と主張しているにもかかわらず事業者が強引に契約させた場合はもとより、消費者が自ら支払可能と考えて同意して契約した場合であっても、消費者の客観的な状況によっては本号に該当する。

なお、与信業者が過剰と信契約を締結させた場合には9(2)に該当する。

(語句説明)

1 消費者の返済する能力を超えることが明らかな

返済能力を超えるか否かの判断基準としては、消費者の収入、保有資産、債務の状況、家族構成、生活実態等が考えられるが、消費者の状況を客観的にみて、明らかに返済能力を超えていると判断されれば足りる。

消費者がその信用の供与に同意していたかどうかを問わない。

2 信用の供与を伴う契約

消費者の信用に基づき、代金の立替払、資金の貸付け、債務保証等を行うことをいう。

与信業者には、信販会社、貸金業者、銀行のほか、保険会社などの金融機関が想定される。

(関係法令)

○割賦販売法

(個別支払可能見込額の調査)

第三十五条の三の三 個別信用購入あつせん業者は、個別信用購入あつせんに係る購入又は受領の方法により購入される商品若しくは指定権利の代金又は受領される役務の対価に相当する額の受領に係る契約（以下「個別信用購入あつせん関係受領契約」という。）を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立つて、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、年収、預貯金、信用購入あつせんに係る債務の支払の状況、借入れの状況その他の当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の個別支払可能見込額を算定するために必要な事項として経済産業省令・内閣府令で定めるものを調査しなければならない。ただし、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の保護に支障を生ずることがない場合として経済産業省令・内閣府令で定める場合は、この限りでない。

2 この節において「個別支払可能見込額」とは、主として自己の居住の用に供する住宅その他の経済産業省令・内閣府令で定める資産を譲渡し、又は担保に供することなく、かつ、生活維持費に充てるべき金銭を使用することなく、購入者又は役務の提供を受ける者が個別信用購入あつせんに係る購入又は受領の方法により購入しようとする商品若しくは指定権利の代金又は受領しようとする役務の対価に相当する額の支払に充てることができると見込まれる一年間当たりの額をいう。

3 個別信用購入あつせん業者は、第一項本文の規定による調査を行うときは、指定信用情報機関が保有する特定信用情報を使用しなければならない。

(個別支払可能見込額を超える場合の個別信用購入あつせん関係受領契約の締結の禁止)

第三十五条の三の四 個別信用購入あつせん業者は、個別信用購入あつせん関係受領契約を締結しようとする場合において、購入者又は役務の提供を受ける者の支払総額のうち一年間に支払うこととなる額が、前条第一項本文の規定による調査により得られた事項を基礎として算定した個別支払可能見込額を超えるときは、当該個別信用購入あつせん関係受領契約を締結してはならない。ただし、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の保護に支障を生ずることがない場合として経済産業省令・内閣府令で定める場合は、この限りでない。

(支払能力を超える購入等の防止)

第三十八条 割賦販売業者及びローン提携販売業者は、共同して設立した信用情報機関（信用情報の収集並びに割賦販売業者及びローン提携販売業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。以下同じ。）を利用すること等により得た正確な信用情報に基づき、それにより利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者が支払うこととなる賦払金等が当該利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の支払能力を超えると認められる割賦販売又はローン提携販売を行わないよう努めなければならない。

(適用事例)

- ① 年金生活者の高齢者に寝具の購入契約等次々と契約させクレジットの契約総額は200万円に膨らんでいる。
- ② 複数のローンを抱えているので契約できないと断っているにもかかわらず契約を勧める。
- ③ 消費者の収入が少ないことを知っていながら次々にエステや化粧品、下着を勧め、その都度違う信販会社を使ったり、ローン契約を分割したりするなどして契約させる。
- ④ 連鎖販売事業者が学生に勧誘をする際に、高収入が得られるから返済は可能と説明し、総額80万円の借入れを消費者金融からさせて、購入資金にあてさせる。
- ⑤ アルバイト収入しかない消費者が支払えないと断っているのに、「月々1万円なら払えるでしょう」と50万円のクレジットを組むことを勧めて、高額な商品の契約をさせる。
- ⑥ 年金だけで生活している一人暮らしの高齢者に、必要もないのに次々と新規の羽毛布団の契約を締結させ、支払代金を消費者金融から借りさせる。

※上記は代表的な事例であり、上記事例よりも少額であっても適用されることがあり得る。

(目次へ)

(著しく高額な価格を定める契約)

(7) 商品等の価値に比して著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

商品等の取引に不慣れで、商品知識が十分でない消費者に対して、そのような状況に乗じてその商品等の通常の取引価格を異常に上回り、対価的均衡を著しく失する暴利といえるような価格を定める内容の契約を締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

商品等の価値に比して著しく高額な価格を定める内容の契約

消費者が当該商品等の通常の取引価格（その商品等の一般的な市場価格であり、消費者自らがその商品等を市場で調達した場合に、購入代金として負担する通常の取引価格帯をいう。特定の業態に特有の価格帯のことではなく、一般的に当該商品を消費者が購入する際の取引価格帯をいう。）や仕入価格、商品等の実質的価値に関する正しい情報を有していれば決して契約の締結に応じることがあり得ない程度の異常な暴利といえるような価格を定める内容の契約をいう。

(関係法令)

○民法

(公序良俗)

第九十条 公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする法律行為は、無効とする。

○暴利行為が公序良俗違反として認定された事例

- ・ 絵画の展示会販売に際し、販売価格が市場価格の3倍から5.7倍であり、月賦価格については説明も確認もせず、支払能力を確認した形跡もないなど極めて不相当な方法により契約締結されたものといわざるを得ないことを総合して、公序良俗に反するものと認めた事例。(平成13年12月27日青森地裁判決)
- ・ 原野商法(時価1万円程度の土地を100万円で販売した契約)について、深夜、長時間執ように購入を勧誘し、決断を強要した上での契約について公序良俗に反し無効とされた事例(昭和57年9月1日名古屋地裁判決)

(適用事例)

- ① 布団の訪問販売業者が仕入単価5,000円の商品(通信販売で9,800円で販売されている商品)に90万円(仕入原価の180倍)や35万円(同70倍)など、消費者ごとに異なる極めて高額な価格を営業員の個々の判断によりその場で設定し、消費者に提示して販売する。
 - ② 布団の訪問販売業者が仕入価格10,000円の商品を20万円(仕入価格の20倍)の価格で販売する。
 - ③ 布団の訪問販売業者が仕入単価4,400円の商品を消費者に6枚販売するに当たり、1枚当たりの単価を58万円(仕入原価の132倍)と設定し、合計価格を348万円と提示した後に、「値引き」と称して、48万円を販売総額から差し引き、300万円で販売する。
- ※上記は代表的な事例であり、上記事例よりも少額であっても適用されることがあり得る。

(目次へ)

(不当な違約金等を定める契約)

(8) 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な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者による代金の支払遅延や契約の解除等において、不当に高額な損害賠償等を予定する条項を含んだ契約書面を事業者が作成し、消費者に不利益をもたらす内容の契約を一方的に締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 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

消費者による債務不履行や契約の解除に伴う損害賠償金や違約金に関する契約書の条項をいう。

2 消費者に不当に高額な又は高率な負担を求める内容の契約

不当性については、契約の内容等で個々に判断していくことになるが、具体的には、遅延損害金の率が年14.6%を超える場合や契約解除金が平均的な損害額を超える場合のように、関係法令等で定められた基準のほか、事業者自身がその損害賠償金額等について合理的な説明ができるかどうかについても勘案して判断する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限)

第十条 販売業者又は役務提供事業者は、第五条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約又はその役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

一 当該商品又は当該権利が返還された場合 当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額から当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）

二 当該商品又は当該権利が返還されない場合 当該商品又は当該権利の販売価格に相当する額

三 当該役務提供契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合 提供された当該役務の対価に相当する額

四 当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

2 販売業者又は役務提供業者は、第五条第一項各号のいずれかに該当する売買契約又は役務提供契約の締結をした場合において、その売買契約についての代金又はその役務提供契約についての対価の全部又は一部の支払の義務が履行されない場合（売買契約又は役務提供契約が解除された場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価に相当する額から既に支払われた当該商品若しくは当該権利の代金又は当該役務の対価の額を控除した額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

○消費者契約法

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効)

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの 当該超える部分

(適用事例)

- ① 家庭教師斡旋を2か月間の短期で契約した。入会金と月謝2ヶ月分で全額（8万円）支払ったが、子供と合わなため1か月後継続しないと申し出たら、違約金5万円を請求された。
- ② レンタルビデオショップで、ビデオを紛失した場合は5万円の損害賠償金を支払わせる内容の契約を締結させる。
- ③ 結婚式場で、契約は挙式予定日の1年前から受け付け、契約から挙式1週間前までの解約は、契約金額の80%、それ以降は契約金額の100%の違約金を徴するとして条項を設けた契約を締結させる。
- ④ 温泉宿の宿泊予約のキャンセルをした消費者に対し、宿泊日が1か月先であるにも関わらず、宿泊料金の90%の解約損料を請求する。
- ⑤ 「契約を解除した場合にはいかなる場合にも契約金額の25%を違約金として支払うものとする。」という条項が含まれている契約書により、消費者に外壁塗装工事の契約をさせる。

(目次へ)

(不当な免責条項を定める契約)

(9) 債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為により生じた事業者の損害賠償の責任（以下この号において「損害賠償責任」という。）の全部若しくは一部を不当に免除し、若しくは事業者によるその損害賠償責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与し、又は引き渡された目的物が種類若しくは品質に関して契約の内容に適合しないときに事業者が履行の追完をする責任を一方的に免除する内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

次の条項は、事業者が一方的に有利なものであり、消費者の損害賠償請求等の権利を制限し、不当な負担を強いるものであることから、消費者に不利益をもたらすこのような内容の契約を締結させることを禁止するものである。

- ① 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部又は一部を免除する内容の条項
- ② 事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部又は一部を免除する内容の条項
- ③ 上記①若しくは②の責任の有無又は限度を決定する権限を付与する内容の条項
- ④ 引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに事業者が履行の追完をする責任を一方的に免除する内容の条項

(関係法令)

○消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項
 - 二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項
 - 三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項
 - 四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項
- 2 前項第一号又は第二号に掲げる条項のうち、消費者契約が有償契約である場合において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、請負人が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない仕事の目的物を注文者に引き渡したとき（その引渡しを要しない場合には、仕事が終了した時に仕事の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき。）。以下この項において同じ。）に、これにより消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与するものについては、次に掲げる場合に該当するときは、同項の規定は、適用しない。
- 一 当該消費者契約において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該事業者が履行の追完をする責任又は不適合の程度に応じた代金若しくは報酬の減額をする責任を負うこととされている場合
 - 二 当該消費者と当該事業者の委託を受けた他の事業者との間の契約又は当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該他の事業者が、その目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことにより当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、又は履行の追完をする責任を負うこととされている場合

(適用事例)

- ① 「事業者に責めに帰すべき事由があっても一切責任を負わない」旨の契約を締結させる。
- ② 「事業者は、人的損害については責任を負うが、物的な損害については一切損害賠償責任を負わない」旨の内容の契約を締結させる。
- ③ 「事業者は、商品に瑕疵があっても、一切損害賠償、交換、修理をしない」旨の契約を締結させる。
- ④ 「いかなる理由があっても事業者の損害賠償責任は〇〇円を限度とする」旨の契約を締結させる。
- ⑤ 「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」旨の契約を締結させる。
- ⑥ 「事業者が損害賠償責任を負う場合、その額の上限は10万円とする。ただし、事業者による故意又は過失があると事業者が認めるときは、全額を負担する」旨の契約を締結させる。

(目次へ)

(カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約)

(10) 商品等の供給を受ける際に必要なクレジットカード、会員証その他の資格を証するもの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わせる内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

クレジットカード等が第三者によって不正に使用された場合に、予めカード会員規約等に、消費者に理由の如何を問わず不正使用の責任を負わせる条項を設けることを禁止するものである。

(語句説明)

1 商品等の供給を受ける際に必要なクレジットカード、会員証その他の資格を証するもの

クレジットカードには金融機関のキャッシュカードや消費者金融業者のキャッシングカードにクレジット機能を付加したのも含む。

会員証とは、DVDレンタルやスポーツクラブなど会員資格を証するものをいう。

「その他の資格を証するもの」にはIDやパスワード等が含まれる。

2 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わせる内容の契約

カード利用者の故意や重過失等の特定の事由や事業者側の正当な理由がないにもかかわらず、第三者による不正使用の責任を利用者である消費者に負わせることを内容とする条項を有する契約をいう。

(関係法令)

○消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項

五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

(適用事例)

- ① 「紛失したカードを第三者が不正に使用した場合でも、本人の責めに帰す」旨の内容の契約を締結させること。
- ② 会員は会員証の保管責任を負い、会員証を紛失した場合は、その旨を届け出た後も、会員証の有効期限が終了するまでは、第三者の不正使用による被害については、会員の責に帰するものとする」旨の内容の契約を締結させること。
- ③ レンタルビデオ店の会員証紛失を届け出たにもかかわらず「会員期間中の債務不履行は会員の責めに帰す」との契約条項を理由に、消費者が届け出後にレンタルした作品の利用料を請求する。
- ④ クレジットカードを盗まれキャッシングされ、盗難後すぐに警察やカード会社に届けているにもかかわらず「暗証番号利用の取引は補償の対象外」の契約条項を理由にキャッシング金額の返済を求める。
- ⑤ スポーツクラブのロッカーキーにもなっている会員カードが偽造されたらしく、ロッカー使用中にブランドバッグや財布を盗まれたが「ロッカー内の盗難の補償はしない」との条項を理由に補償されず、新たな会員カードの作成費用を請求された。

(目次へ)

(契約解除等を不当に制限する契約)

(11) 消費者による契約の解除若しくは取消しの申出、契約の無効の主張若しくは代金若しくは報酬の減額の請求をすることができる権利（以下この号において「契約解除等の権利」という。）を不当に制限し、若しくは放棄させ、又は事業者が契約解除等の権利の有無を決定する権限を付与する内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者が、消費者による契約の解除等（契約の解除若しくは取消しの申出、契約の無効の主張又は代金若しくは報酬の減額の請求をいう。以下同じ。）の権利を制限する条項を含んだ契約書面を作成することにより、消費者の権利を不当に制限し、若しくは放棄させ、又は事業者が消費者による契約の解除等の権利の有無を決定する権限を付与する内容の契約を締結させることを禁止するものである。

(語句説明)

1 権利を不当に制限し

「権利を不当に制限し」とは、法令の規定が適用される場合に比べて契約の解除等に関する権利を制限する条項を有する契約のほか、信義誠実の原則に反して消費者からの契約の解除等を不当に制限することをいう。

2 放棄させ

「放棄させ」とは、法令の規定による契約解除等の権利の要件を満たす場合であっても、消費者に一切契約の解除等を認めないこととするをいう。

3 事業者が契約解除等の権利の有無を決定する権限を付与する

「事業者が契約解除等の権利の有無を決定する権限を付与する」とは、法令の規定によれば消費者に契約の解除権等の権利が生じるにもかかわらず、当該事業者の決定により、当該消費者の契約の解除等の権利を放棄させることを可能とすることをいう。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(訪問販売における契約の申込みの撤回等)

第九条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日（その日前に第四条の書面を受領した場合にあっては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかった場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

○消費者契約法

(消費者の解除権を放棄させる条項等の無効)

第八条の二 事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させ、又は当該事業者がその解除権の有無を決定する権限を付与する消費者契約の条項は、無効とする。

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

(適用事例)

- ① エステティックサービスの特定継続的役務提供契約において、関連商品の化粧品はクーリング・オフ期間の経過後いかなる場合も返品できない旨の規定がある契約を締結させる。
- ② 外国語会話教室で、死亡、海外移住以外は一切解約ができないと規定している契約を締結させる。
- ③ 連鎖販売取引を行う際の契約書にクーリング・オフは8日間と記載する。
- ④ クーリング・オフが認められる商品であるにも関わらず、「クーリング・オフは不可」と契約書に記載すること。
- ⑤ 電話勧誘販売で、ホームページ作成の仕事をあっせんするので、そのためにはパソコンが必要と説明してパソコンを購入させるが、仕事をあっせんする事実はなく、売買契約書には「いかなる理由があっても解約は認めない。」と記載している。
- ⑥ 訪問販売で布団を契約した際、契約書に「解約しません。」と記載されており、そのような書面に署名させる。
- ⑦ 「お客様は、本サービス上にて行った注文に関して、注文番号が発行された後は、事業者には過失があると事業者が認める場合を除き注文のキャンセルはできないものとする」という旨の契約を締結させる。

([目次へ](#))

(後見開始の審判等により解除されるとする契約)

(11)の2 事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張をすることができる権利を付与する内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判（以下「後見開始の審判等」という。）を受けたことのみをもって、事業者に解除権を付与する内容の契約を締結させることを禁止するものである。

この内容の契約は、後見開始の審判等を受けた者の権利の擁護を目的とする成年後見制度の趣旨と抵触する面があり、不当性が高いものとして規定するものである。

(関係法令)

○消費者契約法

(事業者に対し後見開始の審判等による解除権を付与する条項の無効)

第八条の三 事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する消費者契約（消費者が事業者に対し物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを提供することとされているものを除く。）の条項は、無効とする。

(適用事例)

建物賃貸借契約で、「賃借人が、成年被後見人、被保佐人の宣告や申立てを受けたときは、賃貸人は、直ちに本契約を解除できる。」とする旨の規定がある契約を締結させる。

(目次へ)

(不当な裁判管轄を定める契約)

(12) 消費者に不当に不利な裁判管轄を定める内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

不当な勧誘を受けた消費者が正当な理由により売買代金等を事業者を支払わないでいる場合でも事業者が消費者を相手に訴訟を提起する場合があります、また悪質事業者を支払ってしまった既払金の返還を求めて消費者の側が事業者を相手に訴訟を提起する場合があります。

この場合、契約書面において事業者に一方向的に有利な裁判管轄が合意管轄として予め定められていた場合には、訴訟に参加すること自体が消費者にとって非常に負担が大きく、特に事業者側が消費者を提訴する場合には消費者にとって不当な結果となることから、このように消費者に不利益をもたらす条項を禁止するものである。

(語句説明)

消費者に不当に不利な裁判管轄

その裁判管轄とすることが消費者にとって不当に不利であり、その契約条項が消費者の権利利益の擁護の観点から、公平性を著しく欠くと判断される裁判管轄となっていることをいう。

(適用事例)

- ① 北海道民である消費者のクレジット契約に関して、遠隔地にある信販会社の本店所在地を管轄する裁判所のみを裁判管轄とする契約を締結させる。
- ② 全国展開している事業者が、事業者の本店所在地のみを合意管轄とする契約を締結させる。

(目次へ)

(その他消費者の利益を一方的に害する契約)

(13) 第1号から前号までに掲げるもののほか、法令の規定に比べて消費者の権利を制限し、又は義務を加重する等信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。

(趣 旨)

事業者は、消費者との取引に当たっては、信義誠実の原則に則り、消費者が求める正当な期待や信頼を裏切らないように行動すべきである。

事業者が消費者との契約を締結するに当たって、法令や信義誠実の原則に反して、消費者の権利を制限し、義務を加重し、自らを免責する条項を設けた契約書や約款を予め用意し、事業者の一方的意思により消費者に著しく不利益をもたらす内容の契約を締結させることを禁止するものである。

本号は、5（不当な内容の契約）における一般条項として規定するものである。

(語句説明)

1 第1号から前号までに掲げるもののほか

具体例としては次のような条項が本号に該当する。

- ①紛争解決に当たっては、事業者の選定した仲裁人の仲裁によるものとする条項
- ②事業者の証明責任を軽減し、又は消費者の証明責任を加重する条項
- ③事業者からの解除・解約の要件を緩和する条項

2 信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約

民法等の規定及び信義誠実の原則に基づいて消費者が本来有しているはずの利益を、両当事者間の権利義務関係に信義誠実の原則に照らして不均衡が存在する程度に侵害する内容の契約を指す。

「一方的に」とは、本来双務的で相互に利益を与え合う関係であるはずの権利義務関係が、不当な特約によって、両当事者の衡平を損なう形で消費者の法益が侵害されている状況をいう。

(関係法令)

○消費者契約法

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

(適用事例)

- ① 「事業者が故意、過失があることを消費者が証明した場合に限り損害賠償責任を負う」旨の内容の契約を締結させる。
- ② 「紛争の解決に当たっては、いかなる場合でも、事業者の選定した仲裁人の仲裁によるものとする」旨の内容の契約を締結させる。
- ③ 「商品の瑕疵による損害賠償責任については、消費者が瑕疵を知ってから1か月以内に事業者に申し出た場合に限り負うものとする」旨の内容の契約を締結させる。
- ④ 契約当事者双方の責に帰し得ない事由により債務を履行し得なくなったときにも、事業者は反対給付を受ける権利を失わないとする条項を設けた契約を締結させる。
- ⑤ 契約書に明示された正当な理由でなくても、事業者が一方的に契約内容を変更できる旨の条項を設けた契約を締結させる。
- ⑥ 賄い付き下宿を契約期間満了の日の6か月前に退出することになり、申し出ると契約書の規定により残り6か月分の下宿代を請求された。
- ⑦ 「一旦納入された納付金は理由の如何を問わず返還しない。納めた授業料はいかなる理由があろうともこれを返還しない。」という条項のある契約を締結させる。

(目次へ)

6 条例第16条第1項第6号に基づく不当な取引方法

(債務履行の不当な強要)

(生活や業務の平穩を害する方法による債務履行の強要)

(1) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者等（消費者及びその債務を原因として法律上の支払義務を負う者をいう。以下同じ。）の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法を用いて、当該消費者等に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。以下この項において同じ。）に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

(趣 旨)

事業者が消費者等に債務を履行させるために、生活や業務の平穩を害するような方法を用いて債務履行を強要する行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 正当な理由なく

消費者による承諾や要請など、消費者の私生活又は業務の平穩を害することがないと認められる特段の事情がないことをいう。

2 消費者等

「その債務を原因として法律上の支払義務を負う者」とは、債務者である消費者の保証人、連帯保証人、相続人など、法律上その債務の履行責任のある者をいう。

3 その他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法

事業者の行為が、客観的にみて消費者にとって生活や業務の平穩が脅かされていると通常考えられる勧誘方法であれば、広く本号に該当する。

消費者が生活や業務の平穩が脅かされていると実際に感じたかどうかを問わない。

4 契約に基づく債務の履行

「契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む」とは、当事者間に契約意思の合致が存在せず契約が存在しない場合、契約の存在については当事者間で合意があっても両当事者が意思を表示したと主張する内容に食い違いがある場合、債務履行請求の原因となる事項について当事者間の合意がない場合、消費者側に支払いを請求される理由についてまったく身に覚えがない場合など、契約の成立、存否、内容、有効性又は債務履行請求の前提事実に関する当事者の認識や意思が合致していない場合がすべて本号に該当する。

なお、債務の履行には契約した商品等の代金債務のほか、契約の解除等により生じた損害賠償金や違約金の支払債務なども含まれる。

また、括弧書きのなかの「この項」とは、6（債務履行の不当な強要）の(1)から(7)までを指す。

(関係法令)

○貸金業法

(取立て行為の規制)

第二十一条 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たって、人を威迫し、又は次に掲げる言動その他の人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしてはならない。

一 正当な理由がないのに、社会通念に照らし不相当と認められる時間帯として内閣府令で定める時間帯に、債務者等に電話をかけ、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の居宅を訪問すること。

二 債務者等が弁済し、又は連絡し、若しくは連絡を受ける時期を申し出た場合において、その申出が社会通念に照らし相当であると認められないことその他の正当な理由がないのに、前号に規定する内閣府令で定める時間帯以外の時間帯に、債務者等に電話をかけ、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の居宅を訪問すること。

三 正当な理由がないのに、債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所に電話をかけ、電報を送達し、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所を訪問すること。

(適用事例)

- ① 消費者金融業者への返済が滞ると、深夜に何度も電話で返済を迫り、自宅に押しかけ大声で返済を迫る。
- ② 消費者金融業者への返済が滞ると、消費者の勤務する職場に督促電話をし、職場を訪問して大声で返済を迫る。
- ③ 借入金の返済が滞った消費者に対し「払わないなら身内の者にいやがらせをする。」と言って返済を迫る。
- ④ 家賃の支払が滞った消費者に「今日中に支払わないと部屋の鍵を取り替えて部屋に入れなくする。」と通告する。

(目次へ)

(金銭を調達させることによる債務履行の強要)

(2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者等に金融機関、事業者若しくは消費者の関係人から預貯金の払戻し若しくは借入れをさせ、又は生命保険契約の解約その他の資産の現金化をさせることにより、当該消費者等に金銭を調達させて契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。

(趣旨)

事業者が消費者等に商品等の代金債務等を履行させるために、債務者である消費者本人やその保証人等支払義務のある者を威迫し困惑させ又は教唆し、消費者等に預金の払戻し、新たな資金の借入れ、金融資産を流動化させることにより資金調達をさせて、債務の履行を不当に強要することを禁止するものである。

なお、4(13)が消費者に契約させるために金銭の調達を強要することであるのに対し、本号は契約締結後に消費者に債務を履行させるために金銭の調達を強要するものである。

(語句説明)

1 消費者等を欺き、威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて

「消費者等」については、53頁(語句説明)2を参照。

「欺き」とは、消費者を誤認させる言動を用いることをいう。

なお、消費者が事業者に対して自発的に資金調達のための協力を要請し、事業者から何の働きかけもせずに消費者が自ら進んで事業者に預貯金の払い戻しに関与させた場合は本号に該当しない。

2 金融機関、事業者若しくは消費者の関係人から預貯金の払戻し若しくは借入れ

金融機関から預貯金の払戻しを受けさせること若しくは資金の借入れをさせること、クレジット契約や債務保証契約をさせること、事業者からの資金の借入れを受けさせること、営業員による立替払いを受けさせること、親族等消費者の関係人からの資金の借入れをさせることが含まれる。

3 生命保険契約の解約その他の資産の現金化をさせること

定期預金、生命保険、株式、債権等の金融資産の現金化、不動産や動産の売却や質入れ、会員権等の権利の売却など、何らかの形で資金調達を行わせることがすべて含まれる。

(関係法令)

○貸金業法

(取立て行為の規制)

第二十一条 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たって、人を威迫し、又は次に掲げる言動その他の人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしてはならない。

六 債務者等に対し、債務者等以外の者からの金銭の借入れその他これに類する方法により貸付けの契約に基づく債務の弁済資金を調達することを要求すること。

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

六 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方に当該契約に基づく債務を履行させるため、次に掲げる行為を行うこと。

ロ 当該訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方の意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店その他これらに類する場所に連行すること。

(適用事例)

- ① アポイントメントセールスでダイヤモンドの購入を承諾させた後で、消費者が「支払えない」というと、「これだけ説明させて、今更支払えないでは済まない。」と消費者金融へ同行し、購入資金を借りさせて支払わせる。
- ② 羽毛布団の訪問販売で高齢者宅へ押し掛け、契約させた後で「今日中に入金してほしい。」と言って、販売員がその高齢者の通帳を預かり、その高齢者に代わって定期預金を解約する。
- ③ SF商工会場で消費者に高額な温熱治療器を勧誘し契約させた後で「お金がないので今は支払えない。」という消費者を強引に郵便局まで連れて行き、預金を引き出させて支払わせる。

(目次へ)

(心理的圧迫を与えることによる債務履行の強要)

(3) 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（割賦販売法（昭和36年法律第159号）第38条に規定する信用情報機関、貸金業法（昭和58年法律第32号）第2条第15項に規定する信用情報提供等業務を行う者その他これらに類する者で購入者の支払能力に関する情報の収集及び与信業者等に対する当該情報の提供を業とするものをいう。）若しくは消費者等の関係人に通知し、又は不特定多数の者に流布する旨の言動等を用いることにより、当該消費者等を心理的に圧迫して、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

(趣 旨)

事業者が消費者等に商品等の代金債務等の履行をさせるために、正当な理由がないのに消費者等に不利益な情報を信用情報機関、消費者等の関係人、不特定多数の者に通知・流布する旨を消費者等に告げ又はこれらを実行することにより、債務者である消費者等に対して心理的圧迫を加えて債務の履行を不当に強要することを禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者等

53頁（語句説明）2を参照。

2 正当な理由がないにもかかわらず

正当な理由に該当するかどうかは事案ごとに個別に判断する必要があるが、一般的には、単に消費者が債務の弁済を遅延しているだけであれば、直ちに正当な理由に該当するものではない。

なお、消費者の不利益となる情報を一般に流布する行為については、それを正当化する理由は想定できない。

3 関係人

消費者等の親族、職場の上司、同僚、部下、近隣住民など、消費者等と血縁、仕事、地域等、何らかの関係のある人物すべてが該当する。

4 不特定多数の者に流布する旨の言動等を用いる

不利益な情報を通知若しくは流布する旨を消費者に告げること又は実際に通知若しくは流布することをいう。通知の方法は文書による通知だけでなく、口頭による通知も含む。

また、流布する方法は、口頭によるほか、消費者等の家や近所に張り紙を貼ることやインターネットの掲示板に書き込むことなど、不特定多数の者がそれを目にする可能性のある手段であればすべて該当する。

(関係法令)

○貸金業法

(取立て行為の規制)

第二十一条 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たつて、人を威迫し、又は次に掲げる言動その他の人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしてはならない。

五 はり紙、立看板その他何らの方法をもつてするを問わず、債務者の借入れに関する事実その他債務者等の私生活に関する事実を債務者等以外の者に明らかにすること。

(適用事例)

- ① 消費者金融からの借入れの返済が遅れていると、「返済しないと、借金のことをあなたの上司に知らせる。」と言って支払いを強要する。
- ② 消費者が事業者と解約について争っている最中に、事業者が「解約は認めてもよいが、支払いは続けてもらう。支払わなければ、買い物をして代金を支払わない消費者として、実名をあげてインターネットで情報を流す。」と言う。
- ③ クレジットで電気製品を購入したところ製品に欠陥があったため、消費者が信販会社に支払いを拒否すると、販売担当者が「支払わないと信用情報機関のブラックリストに載せる。」と言い、支払いを強要する。
- ④ 「支払わないとブラックに載る。」と言って根拠のない有料サイト利用料の支払いを強要する。
- ⑤ 消費者金融への返済が滞っていると「返済しないと借金のことをインターネットに実名を挙げ公表する。」と言って、返済を強要する。
- ⑥ 借入金の返済が滞った消費者の職場や子供の学校に、本人を中傷し非難する内容のファックスを送信する。

(目次へ)

（契約成立の一方的主張による債務履行の強要）

（4）契約の成立若しくは有効性又は債務の履行を請求するための前提となる事項について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立若しくは有効性又は債務の履行の請求の正当性を一方的に主張して、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

（趣 旨）

契約が成立していないにもかかわらず、又は契約が成立していること若しくは債権債務関係があることについて当事者間の合意がないにもかかわらず、事業者が一方的に契約の成立を主張して、強引に代金と称するもの又はそれ以外の名目による金銭の支払いを不当に強要する行為は、消費者等の私生活や業務の平穩を著しく侵害し、事案によっては詐欺若しくは恐喝に該当する可能性のある行為であることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

なお、3(7)は、契約の申込みとなることを誤認させる表示を行うことを禁止するものであるのに対し、本号は事業者が一方的に債務の履行を要求する行為を禁止する趣旨のものである。

（語句説明）

契約の成立若しくは有効性又は債務の履行を請求するための前提となる事項について当事者間に争いがある

当事者間に契約意思の合致が存在せず契約が存在しない場合、契約の存在については当事者間で合意があっても両当事者が意思を表示したと主張する内容に食い違いがある場合、債務履行請求の原因となる事項について当事者間の合意がない場合、消費者側に支払いを請求される理由についてまったく身に覚えがない場合など、契約の成立、存否、内容、有効性又は債務履行請求の前提事実に関する当事者の認識や意思が合致していない状況が存在していることをいう。

（適用事例）

- ① 電話勧誘で「国家資格の取得まで面倒をみる。」と説明して住所・氏名を聞き出し、その時は「考えてみる」と答えただけの消費者に、後日「契約は成立している。申込を録音したテープもある。早く受講料を支払え。」と何度も電話で催促する。
- ② 電話勧誘で、消費者が商品を2個注文したのに対し、20個注文を受けたと主張し、注文内容について決着がついていないのに、一方的に20個分の代金を執ように請求する。
- ③ 書籍の電話勧誘を断った消費者に商品を送りつけ「申し込んだから代金を支払え。」と債務の履行を強要する。
- ④ 商品先物取引の電話勧誘で「検討してみるから、とりあえず資料を送ってほしい。」と言った消費者に対し、後日「契約は成立している。手数料を至急支払え。」と強引に支払いを迫る。
- ⑤ 「お見合いパーティーの問い合わせの電話をただけで申し込んでいない。」と主張している消費者に対し、当日参加していないことを理由に、一方的にキャンセル料を請求する。
- ⑥ 訪問販売で「きっと似合うから着てみて。」と下着の購入を勧め、消費者が着た後、「もう商品として売れないから代金を支払え。」と迫る。
- ⑦ 信販会社から絵画の支払明細が届いた。契約した覚えもなく、書面にサインした覚えもない。
- ⑧ インターネットのサイト上で画面をクリックすると、「入会登録しました。」という表示が現れ、入会金を請求された。画面には入会登録のことは一切表示されていない。
- ⑨ 消費者がアンケートに答えたところ、一方的に契約の成立を主張して請求する。
- ⑩ 消費者が断るつもりで「結構です。」と言ったこと言葉尻をとらえて勝手に契約に合意したと決めつけて代金を請求する。
- ⑪ 5年前に紳士録への経歴掲載に同意した消費者に、突然4年分の継続掲載料を請求をし、消費者が「約束をした覚えがない。」と言うと「うちの若い者を集金に行かせる。飛行機代、宿泊費、日当を併せて請求する。」と言って支払を迫る。

（目次へ）

(事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要)

(5) 事業者を特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽って、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

(趣 旨)

いわゆる「架空請求」や「不当請求」の事案においては、請求者が架空の名称、実在しない所在地、何ら根拠のない請求理由を消費者に示し、消費者を不安にさせた上で請求者に連絡するよう仕向け、連絡をしてきた消費者に、金銭の支払いを要求するケースが多くみられる。

そのような行為は、消費者が支払いに応じれば犯罪を構成するとともに、消費者が支払いに応じるか否かにかかわらず、消費者及びその関係人の私生活や業務の平穩を著しく侵害する行為であることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(関係法令)

○刑法

(詐欺)

第二百四十六条 人を欺いて財物を交付させた者は、十年以下の懲役に処する。

2 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。

(適用事例)

- ① 消費者へ「以前電話で使用したツーショットダイヤルの利用料金が未納となっているので、あなたに訴訟が提起されている。このままでは給料や財産の差し押さえがなされます。ご不明な点は次の電話番号に問い合わせてください。〇〇-××××-▲▲▲▲」と書いたはがきを送るが、実在しない所在地や法人の名称を記載する。
- ② 消費者が注文していない商品を一方的に送りつけ「同封の振込書により支払ってください。」と記載するだけで、住所や電話番号などの問い合わせ先を記載しない。(そのため消費者が詳細を問い合わせようにもできない。)
- ③ 「電子消費者取引」や「総合消費者契約」などの名目で代金請求のはがきを消費者に送りつけ、消費者がはがき記載の電話番号に電話をかけると、代金を請求する。はがき記載の住所にはそのような事業者は存在しない。
- ④ インターネットのサイト上で画面をクリックすると「入会登録しました。」と表示させ、入会金の振り込みを請求する。事業者名や連絡先については一切示さない。

(目次へ)

(支払義務のない者に対する債務履行への協力要求)

(6) 消費者等の関係人で法律上の支払義務のない者に対して、正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法を用いて、当該消費者等の債務の履行に協力するよう要求し、又は協力させることにより、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

(趣 旨)

事業者が消費者等に債務を履行させるために、債務者である消費者やその保証人等支払義務がある者以外の、債務の履行義務を負わない消費者等の関係人に対して、強引な方法で債務履行への協力を求める行為は、消費者等及びその関係人の私生活や業務の平穩を著しく侵害する行為であることから、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

- 1 消費者等の関係人で法律上支払義務のない者
関係人については56頁(語句説明)3を参照。
- 2 正当な理由なく
53頁(語句説明)1を参照。
- 3 その私生活若しくは業務の平穩を害するような方法
53頁(語句説明)3を参照。

(関係法令)

○貸金業法

(取立て行為の規制)

第二十一条 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たつて、人を威迫し、又は次に掲げる言動その他の人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしてはならない。

七 債務者等以外の者に対し、債務者等に代わつて債務を弁済することを要求すること。

八 債務者等以外の者が債務者等の居所又は連絡先を知らせることその他の債権の取立てに協力することを拒否している場合において、更に債権の取立てに協力することを要求すること。

(適用事例)

- ① 債務者である消費者が債務を履行しないために、金融業者が、保証人になっていない親に電話をかけて支払いを要求する。
- ② 金融業者が債務者の保証人でない上司の会社や家を訪問し、上司に対し「債務者に払うように言ってくれ。」と要求する。

(目次へ)

(その他債務履行の不当な強要)

(7) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者等を欺き、若しくは威迫して困惑させ、又は消費者等の意に反して、長時間にわたり執ように反復する方法その他の不当な手段を用いて、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。

(趣 旨)

6(1)から(6)までのほか、事業者が消費者等に債務の履行をさせるために、不当な手段を用いて債務履行を強要する行為を禁止するものである。

本号は、6(債務履行の不当な強要)における一般条項として規定するものである。

(関係法令)

○貸金業法

(取立て行為の規制)

第二十一条 貸金業を営む者又は貸金業を営む者の貸付けの契約に基づく債権の取立てについて貸金業を営む者その他の者から委託を受けた者は、貸付けの契約に基づく債権の取立てをするに当たつて、人を威迫し、又は次に掲げる言動その他の人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしてはならない。

一 正当な理由がないのに、社会通念に照らし不適当と認められる時間帯として内閣府令で定める時間帯に、債務者等に電話をかけ、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の居宅を訪問すること。

二 債務者等が弁済し、又は連絡し、若しくは連絡を受ける時期を申し出た場合において、その申出が社会通念に照らし相当であると認められないことその他の正当な理由がないのに、前号に規定する内閣府令で定める時間帯以外の時間帯に、債務者等に電話をかけ、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の居宅を訪問すること。

三 正当な理由がないのに、債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所に電話をかけ、電報を送達し、若しくはファクシミリ装置を用いて送信し、又は債務者等の勤務先その他の居宅以外の場所を訪問すること。

四 債務者等の居宅又は勤務先その他の債務者等を訪問した場所において、債務者等から当該場所から退去すべき旨の意思を示されたにもかかわらず、当該場所から退去しないこと。

(適用事例)

- ① 住宅リフォーム業者が、工事完了前にもかかわらず「全額工事代金を支払わないと残りの工事はやらない。」などと言って消費者を困惑させ、代金の支払いを迫る。
- ② 室内装飾業者が、工事の未完了箇所があるのに一方的に代金を請求し、その際、「払わないと債権を回収業者に譲渡して手荒に取り立ててもらおう。」「マンションに住めなくしてやる。」など、消費者を脅して代金の支払を迫る。
- ③ 消費者に「ツーショットダイヤルの利用料9,900円を振り込め。」と請求後、消費者からの支払いがないので、再度、消費者に電話し「今日中に支払え。支払わないなら延滞料3万円(60日分)と住所等の調査料10万円を合わせて14万円を支払え。支払わないと取り立てに行く。取り立てのための費用も支払うことになるぞ。」と債務の支払いを迫る。
- ④ 消費者が事業者から購入した中古車の傷がひどく解約を申し出た後に、事業者が暴力団を介在させ高額な違約金を要求する。
- ⑤ 点検商法で222万円の工事代金を現金で今すぐ払うように消費者に迫り、消費者がすぐには払えないので分割払いを申し出ると、「私の会社では現金ですぐに支払ってもらって工事完了となる。これでも安くしている。後から支払うのであれば、値段はもっと高くなる。」と言ってその場で現金で支払わせる。

(目次へ)

7 条例第16条第1項第7号に基づく不当な取引方法

(債務の不履行)

(債務の履行拒否又は不当遅延)

(1) 契約に基づく債務について、履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否し、若しくは不当に遅延させること。

(趣 旨)

事業者が債務の本旨に従った履行をしない場合には、消費者は契約の解除や損害賠償請求を行うことができるが、履行請求を法的手段に訴えるには費用と時間がかかるなど事実上これを行うことは難しく、消費者は泣き寝入りを強いられることになりがちである。

本号は、事業者が履行すべき義務を全く果たさず又は履行が不完全なまま遅延すること、又は消費者からの督促に対して適切な対応をしないことにより消費者に多大な損害を与えることを防止するため、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず

事業者が履行期限が過ぎても履行しない場合若しくは不完全な履行のまま放置している場合において、消費者が履行を督促しているにもかかわらず曖昧な返事をしたり、担当者や責任者が不在であるなどと言って適切な対応をせずに債務の完全な履行を引き延ばしたりすることをいう。

2 正当な理由なく履行を拒否し

「履行を拒否し」とは、正当な理由のないまま完全な履行をしないことをいう。消費者の履行請求に対して明示的な言動等を用いて履行を拒否する場合のほか、事業者の言動等が事実上履行を拒否しているものと認められる場合（消費者の請求を聞こうとしない、履行せず放置している等）も含む。

完全な履行をしない理由が「正当な理由」に該当するか否かは事案ごとに個別に判断する必要があるが、天災の発生など完全な履行ができないことについて事業者に帰責事由がない場合には基本的に「正当な理由」に該当する。

3 不当に遅延

「不当に」とは上記2の「正当な理由なく」と同じ意味である。

遅延とは、社会通念上許容される時間を超えて遅延させていることをいう。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

(適用事例)

- ① 訪問販売により住宅用太陽光発電システムの契約をさせ「工事はすぐ取りかかり、1か月で完了する。」と約束をしたにもかかわらず、消費者が何度催促しても施工せず、1か月経っても履行しない。
- ② 冷暖房取付工事について、消費者が温度調節ができず使用できないという苦情を再三申し入れているのに、担当技術者が遠隔地に出張しているため対応できないと返答するのみで対応しない。
- ③ インターネットでコンサートのチケットの購入を申し込み、代金も指定日までに振り込んだ消費者に対し、指定日になってもチケットを送付しない。
- ④ 5年前に新築分譲マンションを購入し、5年後に購入価格で買い戻す約束。契約書でも買い戻しが記載されており、業者も認めているが、再三の申し入れに対し、手続きを執ろうとしない。
- ⑤ 布団のクリーニングを訪問販売で契約させ、1か月を過ぎても布団を戻さない。
- ⑥ 車検に出したが、納期を過ぎても納車しない。消費者のクレジットの支払いは継続している。
- ⑦ 学習教材の訪問販売で、子供の家庭教師もするという約束をしたにもかかわらず家庭教師の派遣をせず、消費者が再三催促してもそのうち行くからとあいまいな返事を繰り返すのみで、一向に家庭教師を派遣しない。

(目次へ)

(履行着手の遅延)

(2) 契約に基づく債務について、履行期限前において、直ちに履行に着手しなければ期限内に履行されないことが明らかであるにもかかわらず、正当な理由なく債務の履行に着手しないこと。

(趣 旨)

請負工事など、着手から履行完了までに相当程度の時間を要する種類の債務について、事業者が直ちに履行に着手しなければ履行期限内に履行を完了させることができないことが明白な場合において、直ちに着手しないという不作為を履行期限を待たずに不当な取引方法として禁止し、債務履行不当遅延による消費者被害発生 of 未然防止を図るものである。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

(適用事例)

訪問販売により太陽熱温水器を購入したが、工期は2週間後であり10日で概ね完了できると言ったにもかかわらず、履行に着手せず、工期まで残り1週間しかないのに放置されている。

(目次へ)

(継続的供給契約における取引条件の一方的変更、適切な事前通知のない履行中止)

(3) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合又は取引関係が反復し実質的に継続していると認められる場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は適切に事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

(趣 旨)

消費者が長期間にわたって契約関係に拘束されるエステティックサロンや家庭教師の訪問指導などの継続的供給契約を締結した場合や契約関係が反復して継続している場合において、消費者の意向を無視して一方的に取引条件や供給条件が変更され、又は消費者が対応することができないうちに一方的に供給が中止されることは、消費者の契約目的を達成できなくさせ、多大な損害を発生させる可能性があることから、このような事業者の行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合又は契約関係が反復し実質的に継続していると認められる場合

特定商取引に関する法律に規定される特定継続的役務提供のほか、インターネット接続サービス、携帯電話契約、スポーツクラブ利用に係る会員契約など、継続的に役務を提供することを目的とする契約のほか、定期的に商品を購入することを目的とする契約も含まれる。

また、形式的な契約関係は1回1回の商品等の提供で終了するものであっても、その関係が相当程度反復して継続し、事実上継続的供給契約と同一であると認められる場合も含まれる。

2 正当な理由なく

どのような理由が「正当な理由」に該当するかどうかは事案ごとに個別に判断する必要があるが、単に事業者の経営上の理由だけでは、正当な理由には基本的に該当しない。

3 取引条件を一方的に変更し

事業者から商品等の継続的な供給を受けている消費者の意向が一切勘案されることなく取引条件が変更された場合には、基本的に本号に該当する。

また、取引条件は、価格や商品等の内容だけでなく、ポイントサービスや予めまとめて購入した役務提供のためのチケット等の利用条件に関する事なども含まれる。

4 適切に事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること

消費者が事業者の履行の中止に対応することが可能となる十分な時間が確保されるように事前通知がなされないままに履行が中止された場合には、基本的に本号に該当する。

(適用事例)

- ① 有効期間1年のフリータイムチケット制の英会話スクールを50万円で契約させるが、3か月経過したときに、「すべての授業がチケット1枚であったが、夜の時間帯の受講希望者が増えたため、夜の時間帯だけチケット2枚になる。」旨の文書を一方的に顧客に送りつける。
- ② 介護サービスを受けている顧客に、事前の通知もなく突然に「経営内容が悪化したため、本日をもって介護サービスから撤退することになった。」と告げてサービスの提供をうち切る。
- ③ 1年間の約束で家庭教師の契約をしていたにもかかわらず、3か月経過した時点で突然訪問指導がなくなった。
- ④ 6か月間契約したパソコン講座について、一方的に期間を4か月に短縮する。

(目次へ)

8 条例第16条第1項第8号に基づく不当な取引方法

(契約解除等への不当な妨害)

(拒否等によるクーリング・オフの妨害)

(1) 消費者のクーリング・オフの権利(特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第9条第1項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。)の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

(趣 旨)

消費者に認められた正当な根拠を有する権利であるクーリング・オフの権利について、これを行わないよう虚偽の説明や威迫などの行為をすること、又はクーリング・オフの意思表示を拒絶することは、消費者の権利を不当に制限し、消費者の利益を著しく害する行為であることから、このような事業者の行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 その他これに類する法令の規定により認められた権利

次に掲げる権利をいう。

- ・ 割賦販売法(昭和36年法律第159号)第35条3の10及び第35条の3の11に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項、第58条第1項及び第58条の14第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)第37条の2に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律(昭和57年法律第65号)第8条に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 特定商品等の預託等取引契約に関する法律(昭和61年法律第62号)第8条に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 金融商品取引法(昭和61年法律第74号)第37条の6に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律(平成4年法律第53号)第12条に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 不動産特定共同事業法(平成6年法律第77号)第26条に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利
- ・ 保険業法(平成7年法律第105号)第309条に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利

2 拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて

消費者からのクーリング・オフの権利の行使に際し、申込の撤回等を拒否する旨を消費者に告げ、無視して代金の支払いを請求し、クーリング・オフの権利が認められないとの虚偽の説明をし、威圧的な言動を用い、消費者を困惑させ、クーリング・オフをしなければ取引条件を有利にするなどと告げ、又はクーリング・オフの権利の行使を思いとどまらせるために同情を引くような態度をとるなどの申込の撤回等を妨げる行為をすることをいう。

クーリング・オフの意思表示をした消費者に対して翻意を求めることは基本的に本号に該当する。結果的に消費者がクーリング・オフ通知を発信したかどうかを問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項(第九条第一項から第七項までの規定に関する事項(第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。))を含む。

3 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

(訪問販売における契約の申込みの撤回等)

第九条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供者を受ける者（以下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日（その日前に第四条の書面を受領した場合にあっては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによって当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

(適用事例)

- ① 訪問販売で契約後、クーリング・オフの問い合わせをすると「現金払いの場合は書面にあるクーリング・オフは適用にならない。」「信販契約は解約できても売買契約は解約できない。」などと言う。
- ② 電話でクーリング・オフを申し出ると、解約理由を執ように尋ねたり、営業所に来るように指示する。
- ③ キャッチセールスで化粧品を購入させるが、クーリング・オフを申し出ると「既にあなた用の化粧品を発注したので解約できない。」と拒否する。
- ④ アポイントメントセールスにより着物の購入契約を結んだ消費者が、クーリング・オフ期間内に、解約を申し出たところ「あなたの身体に合わせたので、解約できない。」と主張して、解約に応じない。
- ⑤ 訪問販売で印鑑を販売後、消費者のクーリング・オフ通知に対して「既に印鑑を彫ってしまっているので解約できない。」と拒否する。
- ⑥ 訪問販売で布団を契約させるが、クーリング・オフを申し出ると「一度使用した布団はクーリング・オフできない。」と拒否する。
- ⑦ 訪問販売で布団を契約した消費者がクーリング・オフを申し出ると「クーリング・オフをやめてくれたらもっと安くする。敷きパットも付ける。」などと言ってクーリング・オフしないよう説得する。
- ⑧ 消費者がクーリング・オフを申し出ると、消費者宅へ担当者が押しかけ、「自分が上司からおこられる。支払えなくなったら自分が立て替えるので、続けて欲しい。」などと言って説得する。

(目次へ)

(口頭の申出に対する不適切な対応によるクーリング・オフの妨害)

(2) 消費者の口頭によるクーリング・オフの権利の行使の意思表示に対し、書面により行使すべきことを告げず、又は口頭により行使することを認めたにもかかわらず、後に書面によらないことを理由として、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

(趣 旨)

消費者が口頭によりクーリング・オフの権利の行使を申し出た際に、事業者が消費者のクーリング・オフの行使を妨害するような不適切な対応をすることは、消費者の権利を不当に制限し、消費者の利益を著しく害する行為であることから、このような事業者の行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 消費者の口頭によるクーリング・オフの権利の行使の意思表示に対し、書面により行使すべきことを告げず

クーリング・オフの意思表示は書面で行うことが法律上要求されているが、クーリング・オフの期間内に、消費者が事業者に対して口頭でクーリング・オフを申し出た場合に、事業者は、直ちに契約解除に応じるか、書面で通知するよう消費者に教示しなければ、本号に該当する。

2 口頭によるクーリング・オフの行使を認めておきながら後に書面によらないことを理由として、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

消費者からの口頭でのクーリング・オフの申し出があった際に、これを受け入れる旨を口頭で消費者に伝えながら、クーリング・オフ期間の経過後に法で定める書面によってクーリング・オフ通知を発信していないことを盾にクーリング・オフの権利の行使を妨害すること。

(適用事例)

- ① 訪問販売で布団の契約をさせるが、消費者が翌日電話でクーリング・オフを申し出たのに対して、事務員が「わかりました。」と答えておき、10日後に販売員が「自分は解約を了承していないし、書面も受け取っていないので、解約できない。」と契約の存続を強要する。
- ② SF商法により、磁気マットを契約させ、即日商品を引き渡すが、3日後、消費者が電話でクーリング・オフを申し出たのに対し、販売員が「近いうちに商品を引き取りに行く。」と答えたり放置し、2週間後に訪問して「クーリング・オフは書面で出さないと無効だ。」と言い契約の存続を強要する。
- ③ 電話でクーリング・オフを申し出た消費者に対し「上司に伝えておく。」と答えておき、9日後に販売員が「解約を了承した覚えはない。クーリング・オフは書面で出さなければ無効だ。」として、契約の継続を主張する。

(目次へ)

(不当な支払要求によるクーリング・オフの妨害)

(3) 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、役務の対価又は商品の使用により得られた利益の請求その他の法令上根拠のない要求をして、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

(趣 旨)

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際し、契約を存続させるために、事務手数料や既に提供済みの役務の対価など請求根拠のない要求をする旨消費者に告げることによりその権利の行使を遅延又は断念させ、契約を存続させようとする事業者の行為は、消費者の権利を不当に制限し、消費者の利益を著しく害する行為であることから、このような行為を禁止するものである。

(語句説明)

手数料、送料、役務の対価又は商品の使用により得られた利益の請求その他の法令上根拠のない要求をして

手数料、商品の返送料、既に提供を受けた役務の対価、消費してしまった商品の代金（法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利の行使ができないこととなる場合を除く。）、消費者が得た商品の使用利益、原状回復費用など、クーリング・オフの権利の行使に伴い消費者が負担する法令上の根拠のない事業者の要求であれば、その名目を問わず、すべて本号に該当する。

また、契約書面において、クーリング・オフの効果として上記のような費用等を消費者が負担する旨の条項が置かれていたとしても、そのような条項は民事上無効であるとともに、そのような条項のある契約書面によって契約を締結すること自体が不当な取引方法に該当する。

なお、事業者による不当な支払要求によって消費者がクーリング・オフの権利の行使を断念したかどうかを問わず、事業者が消費者にそのような請求を行えば直ちに本号に該当する。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第九条第一項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあっては、当該各項の規定に関する事項を含む。）を含む。）

(訪問販売における契約の申込みの撤回等)

第九条

3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。

5 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用され若しくは当該権利が行使され又は当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、申込者等に対し、当該商品の使用により得られた利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない。

6 役務提供事業者は、役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。

7 役務提供契約又は特定権利の売買契約の申込者等は、その役務提供契約又は売買契約につき申込みの撤回等を行った場合において、当該役務提供契約又は当該特定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供事業者又は当該特定権利の販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

(適用事例)

① 訪問販売で、簡易シャワーの取付工事を契約させ、即日施工するが、5日後に消費者がクーリング・オフを申し入れたのに対し、「既にシャワーを使用しているので、解約すると相当高額な損害賠償金を請求することになる。」と説明し、契約を続行させる。

② 訪問販売で、換気扇の取付工事を契約させ、即日工事を行うが、翌日、消費者が解約したいので元通りにして欲しいと申し出ると、復旧工事は有料になると説明し、クーリング・オフの行使を諦めさせる。

③ 展示会に無料招待した消費者を勧誘し、振袖を購入させるが、3日後、消費者が解約を申し出ると、招待費用を含め相当の損料を請求することになると説明し、クーリング・オフの行使を諦めさせる。

(目次へ)

(商品の使用を誘導することによるクーリング・オフの妨害)

(4) 法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利を行使することができないこととなる商品を、消費者の自発的意思を待つことなく、使用させ、又は消費させることにより、当該消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げること。

(趣旨)

使用又は消費によりクーリング・オフができなくなる商品について、事業者が主導して消費者に使用させることにより、クーリング・オフの権利の行使を妨害して契約を存続させようとする行為は、消費者の権利を不当に制限し、消費者の利益を著しく害する行為であることから、このような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利を行使することができないこととなる商品
例えば、特定商取引に関する法律施行令別表第3に掲げる商品が該当する。

2 消費者の自発的意思を待つことなく、使用させ、又は消費させることにより

消費者が自らの意思で商品を開封し又は使用したのではなく、消費者にその意思がないのに、事業者が指示し、教唆し、誘導し又は自ら開封すること(以下「誘導等」という。)により、事業者主導のもとに消費者に当該商品を使用させることをいう。

なお、このような事業者による誘導等は、消費者と事業者が対面して行われる必要はなく、誘導等をしている事業者と消費者が距離的に近接している必要もない。

同様に、事業者による誘導等と、消費者の商品の使用とが、時間的に同時若しくは近接している必要もない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

(適用除外)

第二十六条

5 第九条及び第二十四条の規定は、訪問販売又は電話勧誘販売に該当する販売又は役務の提供が次の場合に該当する場合における当該販売又は役務の提供については、適用しない。

一 第九条第一項に規定する申込者等又は第二十四条第一項に規定する申込者等が第四条若しくは第五条又は第十八条若しくは第十九条の書面を受領した場合において、その使用若しくは一部の消費により価額が著しく減少するおそれがある商品として政令で定めるものを使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき(当該販売業者が当該申込者等に当該商品を使用させ、又はその全部若しくは一部を消費させた場合を除く。)

○特定商取引に関する法律施行規則

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

八 法第二十六条第五項第一号の政令で定める商品の売買契約の解除を妨げるため、当該売買契約を締結した際、購入者に当該商品を使用させ又はその全部若しくは一部を消費させること。

(適用事例)

① キャッチセールスで化粧品を契約させるが、販売員が「今晚電話するからそのとき使用した感想を聞かせてね。」と使用を示唆する。その後クーリング・オフの申し出をすると、使用した分は解約できないと主張する。

② 化粧品の訪問販売で「すぐに肌がすべすべになるから、試しにちょっと使ってみたら。」と言って、その場で消費者に使用するよう勧めて、消費者が使用し、その後クーリング・オフを主張すると、「開封してしまった以上解約できない。」と主張する。

③ 訪問販売で健康食品を購入させるが、販売員がその場で「飲み方を説明します。」と商品を勝手に開封して消費者に飲ませ、その後消費者がクーリング・オフの申し出をすると、使用した分は解約できないと主張する。

(目次へ)

(継続的供給契約における中途解約妨害)

(5) 継続的に商品等を供給する契約について、消費者の正当な根拠に基づく解除の申出を拒否し、若しくは無視し、若しくは解除に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金の請求その他の法令上根拠のない要求をし、又は当該消費者を欺き、威迫し、困惑させ、若しくは執ように翻意を求めめる方法その他の不当な方法を用いて、当該契約の解除を妨げること。

(趣 旨)

継続的役務提供契約のように継続的に商品等の供給を受ける契約においては、契約期間が長期にわたるため、消費者の事情が変わり、引き続き供給を受けることが困難となる場合がある。

消費者が商品等の供給を受けることを望まなくなった場合において、消費者が正当な根拠や合理的な理由により契約の中途解約を希望しても、事業者がこれに応じず、不当な要求をし、又は消費者が迷惑を覚えるような方法を用いるなどをして契約の中途解約を妨げることは、消費者の権利を不当に制限し、消費者の利益を著しく害する行為であることから、このような事業者の行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 継続的に商品等を供給する契約

特定商取引に関する法律に規定される特定継続的役務提供のほか、インターネット接続サービス、携帯電話契約、スポーツクラブ利用に係る会員契約など、継続的に役務を提供することを目的とする契約のほか、定期的に商品を購入することを目的とする契約も含まれる。

2 消費者の正当な根拠に基づく解除の申出

消費者が契約締結後、法令若しくは契約上の根拠に基づき将来に向かって契約の解除を行う意思表示をすること(いわゆる中途解約)のほか、契約締結時に遡って無効とする契約の取消しを含む。

3 拒否し、若しくは無視し

消費者の意思表示の到達により無条件で中途解約が行われる契約であるにもかかわらず消費者からの意思表示に対して、中途解約を拒否する旨を消費者に告げ、無視して代金の支払いを請求する、又は消費者に契約の取消を行う正当な根拠若しくは合理的理由があるにもかかわらずこれを拒否し、代金の支払いを請求するなどにより、事業者が契約の解除に応じないことをいう。

4 解除に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金の請求その他の法令上根拠のない要求をし

中途解約に伴い法令の定める精算方法と比べて消費者にとって不利な方法で精算することや、中途解約や契約の取消しにあたって消費者が負担する理由のない違約金や損害賠償金を請求すること、事業者自身が当該損害賠償額等について合理的根拠を有さないで要求することが本号に該当する。

事業者によるそのような支払要求によって消費者が解除を断念したかどうかを問わず、事業者が消費者にそのような要求を行えば直ちに本号に該当する。

なお、当該要求ができることが契約書に記載されている場合には当該条項は5(不当な内容の契約)に該当する。

5 消費者を欺き、威迫し、困惑させ、若しくは執ように翻意を求めめる方法その他の不当な方法を用いて

中途解約又は契約の取消しが法的に可能であるにもかかわらずそれらが認められないとの虚偽の説明をし、威圧する言動を用い、消費者を困惑させ、執ように解除しないよう説得して翻意を求め、解除をしなければ取引条件を有利にするなどと告げ、解除を断念させるために同情を引くような態度をとるなど、解除を妨げる行為を行えば本号に該当する。当該契約が解除されたかどうかを問わない。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(禁止行為)

第四十四条 役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務提供等契約の締結について勧誘をするに際し、又は特定継続的役務提供等契約の解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

六 当該特定継続的役務提供等契約の解除に関する事項(第四十八条第一項から第七項まで及び第四十九条第一項から第六項までの規定に関する事項を含む。)

3 役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務提供等契約を締結させ、又は特定継続的役務提供等契約の解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

(指示等)

第四十六条 主務大臣は、役務提供事業者又は販売業者が第四十二条、第四十三条、第四十四条若しくは前条の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者又は特定権利販売契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける権利を購入する者(以下この章において「特定継続的役務提供受領者等」という。)の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その役務提供事業者又は販売業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、特定継続的役務提供受領者等の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

四 前三号に掲げるもののほか、特定継続的役務提供に関する行為であつて、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供受領者等の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

第四十九条 役務提供事業者が特定継続的役務提供契約を締結した場合におけるその特定継続的役務の提供を受ける者は、第四十二条第二項の書面を受領した日から起算して八日を経過した後(その特定継続的役務の提供を受ける者が、役務提供事業者が第四十四条第一項の規定に違反して前条第一項の規定による特定継続的役務提供契

約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は役務提供事業者が第四十四条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに前条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除を行わなかつた場合には、当該特定継続的役務の提供を受ける者が、当該役務提供事業者が同項の主務省令で定めるところにより同項の規定による当該特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した後）においては、将来に向かつてその特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる。

- 2 役務提供事業者は、前項の規定により特定継続的役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を特定継続的役務の提供を受ける者に対して請求することができない。
 - 一 当該特定継続的役務提供契約の解除が特定継続的役務の提供開始後である場合 次の額を合算した額
 - イ 提供された特定継続的役務の対価に相当する額
 - ロ 当該特定継続的役務提供契約の解除によつて通常生ずる損害の額として第四十一条第二項の政令で定める役務ごとに政令で定める額
 - 二 当該特定継続的役務提供契約の解除が特定継続的役務の提供開始前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として第四十一条第二項の政令で定める役務ごとに政令で定める額
- 3 販売業者が特定権利販売契約を締結した場合におけるその特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者は、第四十二条第三項の書面を受領した日から起算して八日を経過した後（その特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者が、販売業者が第四十四条第一項の規定に違反して前条第一項の規定による特定権利販売契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者が第四十四条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに前条第一項の規定による特定権利販売契約の解除を行わなかつた場合には、当該特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者が、当該販売業者が同項の主務省令で定めるところにより同項の規定による当該特定権利販売契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した後）においては、その特定権利販売契約の解除を行うことができる。
- 4 販売業者は、前項の規定により特定権利販売契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者に対して請求することができない。
 - 一 当該権利が返還された場合 当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該権利の販売価格に相当する額から当該権利の返還されたときにおける価額を控除した額が当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）
 - 二 当該権利が返還されない場合 当該権利の販売価格に相当する額
 - 三 当該契約の解除が当該権利の移転前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- 5 第一項又は第三項の規定により特定継続的役務提供等契約が解除された場合であつて、役務提供事業者又は販売業者が特定継続的役務提供受領者等に対し、関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を行つている場合には、特定継続的役務提供受領者等は当該関連商品販売契約の解除を行うことができる。
- 6 関連商品の販売を行つた者は、前項の規定により関連商品販売契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を特定継続的役務提供受領者等に対して請求することができない。
 - 一 当該関連商品が返還された場合 当該関連商品の通常の使用料に相当する額（当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価額を控除した額が通常の使用料に相当する額を超えるときは、その額）
 - 二 当該関連商品が返還されない場合 当該関連商品の販売価格に相当する額
 - 三 当該契約の解除が当該関連商品の引渡し前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- 7 前各項の規定に反する特約で特定継続的役務提供受領者等に不利なものは、無効とする。

○特定商取引に関する法律施行規則

（特定継続的役務提供における禁止行為）

第三十九条 法第四十六条第一項第四号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 特定継続的役務提供等契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方でも誘惑をし、又は特定継続的役務提供等契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でもこれを妨げること。

（適用事例）

- ① 結婚情報サービス契約をさせるが、月に1回お見合い相手を紹介するという約束が履行されないことを理由に消費者が解約を申し出ても応じない。
- ② 2年分の化粧品を半年分ずつ4回に分けて引き渡す契約をさせるが、消費者が、肌にあわず使い続けることができないので残りの3回分は解約したいと診断書を添えて申し出ると、「既に2年分買ってもらったものだから解約できない。」と言って解約を拒否する。
- ③ 英会話教室で2年間100回コース100万円の契約で、消費者が半年後10回の受講で中途解約を申し出ると、役務の対価として経過期間6か月分25万円を請求し、申し出を諦めさせようとする。

（目次へ）

(契約解除等に伴う原状回復義務等の拒否・不当遅延)

(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。

(趣 旨)

消費者が事業者に対して適法にクーリング・オフの権利の行使をした場合、事業者に対して正当な権利に基づき契約の解除等を行った場合、又は事業者との交渉により合意解約となった場合に、事業者が消費者に対して返金せず、原状回復もしないということでは、消費者は大きな損害を被ることになる。

本号は、契約解除に伴い事業者が履行すべき債務を全く履行せず又は不完全な履行のまま遅延することで消費者に多大な損害を与えることを防止するため、事業者によるこのような行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 申込みの撤回等が有効に行われた

申込の撤回等が法令や契約上の根拠又は双方の合意に基づき正当になされたことをいう。

双方の主張に争いがある段階では原則として「契約の解除等が有効に行われた」とはいえないものの、双方の主張に争いがある場合であっても、事業者の主張に理由がないことが明白な場合には、例外的に「契約の解除等が有効に行われた」と判断できる場合もありうる。

2 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。

61頁（語句説明）2及び3を参照。

(関係法令)

○特定商取引に関する法律

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供者を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供者を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

(適用事例)

- ① 訪問販売による契約のクーリング・オフを申し出したが、既払金を返還しない。
- ② 消費者がクーリング・オフでダイヤモンドの解約を申し出ると「今は手元に現金がないので、預り金50万円の返金は1か月後になる。」と言う。
- ③ キャッチセールスで未成年者である消費者にモデルタレント養成講座の契約をさせるが、消費者がクーリング・オフの権利を行使し、また未成年を理由とする契約の取消を行っても、申込金等の既払金を返還しない。
- ④ 会員権を購入した消費者が、クーリング・オフの権利の行使による解約をすると「既払金は会員カード作成費にあてており、もうカードは作成してしまったので返金できない。」と言う。
- ⑤ 訪問販売で電話機を購入させるが、消費者からクーリング・オフの通知が届いても、原状回復工事を行わない。
- ⑥ 消費者が賃貸アパートを退去後1か月が過ぎても敷金を返金しない。
- ⑦ 学習塾の中途解約をしたが、消費者の督促に「すぐ支払う。」と言うだけで解約後1か経っても残金を戻さない。

(目次へ)

(その他契約解除等への不当な妨害)

(7) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者が申込みの撤回等を行うことを妨げ、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。

(趣 旨)

8(1)から(6)までのほか、消費者が正当な根拠や合理的な理由により契約の解除等を申し出た際に、事業者が契約の成立を主張するため又はその存続を図るために、消費者の申し出を不当に拒否し、不当な要求をし、又は消費者が迷惑を覚えるような方法を用いて契約の解除等を妨げること、又は申込の撤回等に伴う原状回復債務の履行を拒否し若しくは不当に遅延させることを禁止するものである。

なお、法令や契約上の根拠がなくとも、消費者による契約解除の主張について、客観的にみて十分な合理性及び必要性があり、信義誠実の原則に照らして消費者の主張に十分な理由があり、消費者及び事業者双方の利益を比較考量しても事業者が消費者の解除の申出に応じないことの不当性が著しく、消費者の当該申出は正当なものであると認められる場合には、これに応じない事業者の行為は本号に該当する可能性が高い。

本号は、8(契約解除等への不当な妨害)における一般条項として規定するものである。

(適用事例)

- ① 訪問販売で電気掃除機を契約した消費者が事業者の不実告知により解約したいと申し出ると、会社の担当者が自宅に来て、声を荒げて執ように説得する。
- ② 豪華記念品を贈呈すると称して未成年の会社員を営業所に呼び出し、親の承諾をとらずに80万円の英会話教材の契約をさせるが、1か月後、親に反対されたため契約の取消を求めたのに対して、「未成年であっても働いていれば取り消すことはできない。解約には応じられない。」と拒否する。
- ③ 消費者契約法の不実告知があり、契約の取消しを求めた消費者に対し「事務手数料がかかっているからその分は払ってもらいます。」と言って、5千円の手数料を請求する。

(目次へ)

9 条例第16条第1項第9号に基づく不当な取引方法

(不当な与信行為)

(与信契約等について誤認させる勧誘)

(1) 信用の供与に係る債権及び債務について、消費者に対して自ら若しくは販売業者等（商品等の供給を行う事業者及びその取次店、代理店その他の実質的な商品等の供給を行うものをいう。以下同じ。）を通じて重要な情報を提供せず、又は消費者を誤認させるような情報を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。

(趣 旨)

与信契約等を締結するかどうかを判断するための重要な情報が消費者に提供されず、虚偽の情報が提供され、又は消費者を誤認させる言動等が用いられることにより、消費者が合理的な判断ができずにその利益を害するような与信契約等を締結せられることを防止するため、このような消費者の誤認を惹起する行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 信用の供与に係る債権及び債務

与信契約等（下記5参照）に係る債権債務をいう。

2 販売業者等

与信業者と与信契約等の原因、前提若しくは条件となる商品の販売等について消費者と直接取引を行う販売業者が、販売部門を別会社として分離し実質的に同一の業務を行っていながら代理店や取次店として別法人にしている場合などは、与信業者と契約上直接の関係がない代理店や取次店についても販売業者等に含まれる。

3 重要な情報を提供せず

消費者の与信契約等の締結に関する契約意思の形成に当たって、その判断に影響を及ぼすこととなる情報を提供しないことをいう。与信契約等の締結に係る意思決定に当たって、そのことを知っていれば異なる判断や決定をしたと思われるような情報については、すべて重要な情報に含まれる。

4 消費者を誤認させるような情報を提供して

14頁（語句説明）2を参照。

5 与信契約等

商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な供給を行う者からの商品又は役務の取引を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約をいう（条例第16条第1項第9号の定義）。

なお、「条件として」とは、与信契約等の効力の発生が消費者と販売業者等との間の商品の販売等に係る契約の効力の発生を条件としていることをいい、「原因として」とは、与信契約等が消費者が商品の購入等を行うに際して発生する代金債務の弁済のためになされるものであることをいう。割賦購入あつせん業者との立替払契約はもとより、消費者金融会社との間で金銭消費貸借契約を締結した場合等であっても、売買契約と与信契約等との間に売買契約による債務弁済のために与信契約等が締結されるという関係がある場合には本号に該当することがある。

また、「信用を供与する契約」とは、消費者の信用に基づき、代金の立替払、資金の貸付け等をする契約をいい、「保証を受託する契約」とは、手数料をとって保証することを業として請け負う事業者と結ぶ委託契約をいう。

消費者がローンにより商品の購入等を行う場合、いわゆる「提携ローン」といわれる「保証委託型クレジット」（購入者が信販会社のあつせんによりその提携金融機関から商品代金相当額を借入れ（その借入金は信販会社を介して販売業者に支払われる）、信販会社が購入者の委託により借入金債務の保証をし、購入者は、借入金債務を信販会社経由で金融機関に分割弁済するとともに、信販会社に対し保証料を支払うという取引形態）についてもこれに含まれる。

(関係法令)

○割賦販売法

(個別信用購入あつせんの取引条件の表示)

第三十五条の三の二 個別信用購入あつせんを業とする者（以下「個別信用購入あつせん業者」という。）と個別信用購入あつせんに係る契約を締結した販売業者（以下「個別信用購入あつせん関係販売業者」という。）又は役務提供事業者（以下「個別信用購入あつせん関係役務提供事業者」という。）は、個別信用購入あつせんに係る販売又は提供の方法により商品若しくは指定権利を販売しようとするとき又は役務を提供しようとするときは、その相手方に対して、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該商品、当該指定権利又は当該役務に関する次の事項を示さなければならない。

一 商品若しくは権利の現金販売価格又は役務の現金提供価格

二 購入者又は役務の提供を受ける者の支払総額（個別信用購入あつせんに係る販売又は提供の方法により商品若しくは権利を販売する場合の価格又は役務を提供する場合の価格及び個別信用購入あつせんの手数料の合計額をいう。以下この節において同じ。）

三 個別信用購入あつせんに係る商品若しくは権利の代金又は役務の対価の全部又は一部（当該代金又は当該対価の全部又は一部に係る個別信用購入あつせんの手数料を含む。）の支払の期間及び回数

四 経済産業省令・内閣府令で定める方法により算定した個別信用購入あつせんの手数料の料率

五 前各号に掲げるもののほか、経済産業省令・内閣府令で定める事項

(適用事例)

- ① 販売業者が消費者に説明する際に使用するパンフレットに、提携クレジット会社から与信を受けて分割返済する場合の月々の返済額が記載されているが、総額が記載されていない。クレジット会社は記載内容を承知して与信をしている。
- ② 変動金利にもかかわらずそのことを説明せず、あたかも現在の低金利が弁済終了まで適用されるかのように誤解させる。
- ③ 信販会社による立替払であるように説明をしながら、実際は保険会社が融資し信販会社はその保証をする契約をさせる。

(目次へ)

(返済能力を超える借付契約等)

(2) 借付契約等による信用の供与が消費者の返済能力を超えることが明らかであるにもかかわらず、当該借付契約等の締結を勧誘し、又は当該借付契約等を締結させること。

(趣 旨)

借業者が、消費者に借付契約等を締結させるに当たって、消費者の債務の状況、年収や職業等の情報から消費者が債務を返済できないと考えられる場合に、消費者が多重債務に陥る事態を防止するため、そのような消費者利益を害する借付契約等の締結を回避すべきであるにもかかわらず、借付契約等を勧誘し、又は借付契約等を締結させる借業者の行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 借付契約等による信用の供与
73頁(語句説明)5を参照。

2 消費者の返済能力を超えることが明らかであるにもかかわらず

借付契約書に記載された消費者に関する情報や、信用情報機関を利用すること等により得た消費者に関する正確な信用情報等の情報に基づき、当該消費者の収入、保有資産、債務の状況、家族構成、生活実態等消費者の状況を客観的にみて、借付契約等を締結することによって消費者の返済能力を超えると認められることをいう。消費者がその信用の供与に同意していたかどうかを問わない。

(関係法令)

○割賦販売法

(個別支払可能見込額の調査)

第三十五条の三の三 個別信用購入あつせん業者は、個別信用購入あつせんに係る購入又は受領の方法により購入される商品若しくは指定権利の代金又は受領される役務の対価に相当する額の受領に係る契約(以下「個別信用購入あつせん関係受領契約」という。)を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立つて、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、年収、預貯金、信用購入あつせんに係る債務の支払の状況、借入れの状況その他の当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の個別支払可能見込額を算定するために必要な事項として経済産業省令・内閣府令で定めるものを調査しなければならない。ただし、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の保護に支障を生ずることがない場合として経済産業省令・内閣府令で定める場合は、この限りでない。

2 この節において「個別支払可能見込額」とは、主として自己の居住の用に供する住宅その他の経済産業省令・内閣府令で定める資産を譲渡し、又は担保に供することなく、かつ、生活維持費に充てるべき金銭を使用することなく、購入者又は役務の提供を受ける者が個別信用購入あつせんに係る購入又は受領の方法により購入しようとする商品若しくは指定権利の代金又は受領しようとする役務の対価に相当する額の支払に充てることと見込まれる一年間当たりの額をいう。

3 個別信用購入あつせん業者は、第一項本文の規定による調査を行うときは、指定信用情報機関が保有する特定信用情報を使用しなければならない。

(個別支払可能見込額を超える場合の個別信用購入あつせん関係受領契約の締結の禁止)

第三十五条の三の四 個別信用購入あつせん業者は、個別信用購入あつせん関係受領契約を締結しようとする場合において、購入者又は役務の提供を受ける者の支払総額のうち一年間に支払うこととなる額が、前条第一項本文の規定による調査により得られた事項を基礎として算定した個別支払可能見込額を超えるときは、当該個別信用購入あつせん関係受領契約を締結してはならない。ただし、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の保護に支障を生ずることがない場合として経済産業省令・内閣府令で定める場合は、この限りでない。

○貸金業法

(返済能力の調査)

第十三条 貸金業者は、貸付けの契約を締結しようとする場合には、顧客等の収入又は収益その他の資力、信用、借入れの状況、返済計画その他の返済能力に関する事項を調査しなければならない。

(過剰貸付け等の禁止)

第十三条の二 貸金業者は、貸付けの契約を締結しようとする場合において、前条第一項の規定による調査により、当該貸付けの契約が個人過剰貸付契約その他顧客等の返済能力を超える貸付けの契約と認められるときは、当該貸付けの契約を締結してはならない。

(適用事例)

- ① 返済のための収入の見通しのない学生に、高額なクレジットを組ませる。
- ② 自ら調査もせず、また個人信用情報機関に問い合わせることもせず、表面的な電話確認だけで、既に多額の債務を負っている消費者に借付する。
- ③ 同一の高齢者が、短期間に同一の事業者から同じ信販会社を利用した割賦販売で次々と高額の商品を購入し、返済不能になっている。
- ④ 無職の消費者に日常家事債務の範囲を超える高額な商品を販売する契約で、消費者には月々の返済をなし得るだけの収入がないことを知りながら借付する。

(目次へ)

(消費者が契約内容を理解していることを確認しないで行う与信契約等)

(3) 個別信用購入あっせん関係受領契約(割賦販売法第35条の3の3第1項に規定する個別信用購入あっせん関係受領契約をいう。)を締結しようとする場合に、当該消費者が当該個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引の内容を理解していることについて適切に確認することなく、当該契約を締結させること。

(趣旨)

個別クレジット契約を締結するに当たって与信業者が消費者に行う確認において、消費者が当該契約に関する基本的な内容について十分理解していることを与信業者が適切に確認することなく与信を行うことを禁止するものである。

(語句説明)

当該消費者が当該個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引の内容を理解していることについて適切に確認することなく

与信業者が個別信用購入あっせん関係受領契約を消費者と締結するにあたって、与信業者が消費者に対して契約内容や勧誘状況等に関する確認を行う際に、個別信用購入あっせん関係販売契約又は個別信用購入あっせん関係役務提供契約及び当該個別信用購入あっせん関係受領契約について、契約当事者である消費者自身が当該契約の事実の有無、契約内容、支払金額、支払条件など、当該契約に係る基本的な事項を十分理解しているかどうかについてまったく確認せず、又は当該確認によって当該消費者が当該事項について十分に理解していないことを認識することが通常可能な状況であったにもかかわらず、当該消費者と与信契約等を締結した場合には本号に該当する。

(関係法令)

○割賦販売法

(個別支払可能見込額の調査)

第三十五条の三の三 個別信用購入あっせん業者は、個別信用購入あっせんに係る購入又は受領の方法により購入される商品若しくは指定権利の代金又は受領される役務の対価に相当する額の受領に係る契約(以下「個別信用購入あっせん関係受領契約」という。)を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立って、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、年収、預貯金、信用購入あっせんに係る債務の支払の状況、借入れの状況その他の当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の個別支払可能見込額を算定するために必要な事項として経済産業省令・内閣府令で定めるものを調査しなければならない。ただし、当該購入者又は当該役務の提供を受ける者の保護に支障を生ずることがない場合として経済産業省令・内閣府令で定める場合は、この限りでない。

2 この節において「個別支払可能見込額」とは、主として自己の居住の用に供する住宅その他の経済産業省令・内閣府令で定める資産を譲渡し、又は担保に供することなく、かつ、生活維持費に充てるべき金銭を使用することなく、購入者又は役務の提供を受ける者が個別信用購入あっせんに係る購入又は受領の方法により購入しようとする商品若しくは指定権利の代金又は受領しようとする役務の対価に相当する額の支払に充てることできると見込まれる一年間当たりの額をいう。

3 個別信用購入あっせん業者は、第一項本文の規定による調査を行うときは、指定信用情報機関が保有する特定信用情報を使用しなければならない。

(適用事例)

- ① 与信会社が消費者に行う与信契約の電話確認の際、契約書面に契約の内容が十分に記載されていないにもかかわらず、消費者に対して契約内容を理解しているかどうかを確認せずに与信を実行する。
- ② 与信会社が消費者に行う与信契約の電話確認の際、「布団買いましたか。」とだけ質問し、消費者が「はい、買いましたが・・・」と言いかけたところで確認を終了して電話を切り、与信を実行する。

(目次へ)

(不当な取引方法を認識した上での与信契約等)

(4) 販売業者等の行為が条例第16条第1項第1号から第8号までに規定する不当な取引方法のいずれかに該当することを知りながら、又は加盟店契約に基づく関係その他の提携関係にある販売業者等の行為に関し適切に調査していればそのことを知ることができたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。

(趣旨)

与信業者が、販売業者等が不当な取引方法を用いていることを認識していた又は認識すべきであったにもかかわらず消費者と与信契約等を締結することは、販売業者等による不当な取引方法を助長することになり、消費者の利益を不当に害するものであることから、与信業者によるこのような不当な与信行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 不当な取引方法のいずれかに該当することを知りながら

与信業者において販売業者等が不当な取引方法を行っている蓋然性が高いことの認識があったものと認められる場合であって、与信業者がその後も販売業者等に係る与信行為を継続すれば本号に該当する。

2 加盟店契約に基づく関係その他の提携関係にある販売業者等の行為に関し適切に調査していればそのことを知ることができたにもかかわらず

消費者からの苦情や支払停止の抗弁、消費生活センターからの照会や情報提供等により、与信業者は販売業者等の行為について日常的に情報を得ており、与信業者は加盟店契約を締結している販売業者等が法令の規定に従った適切な行為を行っているかどうかを容易に把握できることから与信業者は販売業者等の販売活動の適正化に努めなければならない。販売業者等の不適切な行為があった場合においては一部の与信契約等の締結が禁止されている。

従って、与信業者は販売業者等の行為について適切に調査していれば、当該販売業者等が不当な取引方法を用いていることを容易に知りうるものであるから、不当な取引方法を用いている販売業者等に係る与信行為を継続した場合には、与信業者が当該事実を知らずかつ知らなかったことについて明らかに帰責事由がない場合を除き、基本的に本号に該当する。

(関係法令)

○割賦販売法

(個別信用購入あつせん関係販売契約等の勧誘に係る調査)

第三十五条の三の五 個別信用購入あつせん業者は、次の各号のいずれかに該当する契約（第三十五条の三の七において「特定契約」という。）であつて、個別信用購入あつせんに係る販売の方法により商品若しくは指定権利を販売する契約（以下「個別信用購入あつせん関係販売契約」という。）又は個別信用購入あつせんに係る提供の方法により役務を提供する契約（以下「個別信用購入あつせん関係役務提供契約」という。）に該当するものに係る個別信用購入あつせん関係受領契約を締結しようとする場合には、その契約の締結に先立つて、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、個別信用購入あつせん関係販売業者又は個別信用購入あつせん関係役務提供事業者による同条各号のいずれかに該当する行為の有無に関する事項であつて経済産業省令・内閣府令で定める事項を調査しなければならない。

- 一 特定商取引に関する法律第二条第一項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に係る契約
- 二 特定商取引に関する法律第二条第三項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」という。）に係る契約
- 三 連鎖販売個人契約のうち特定商品販売等契約を除いたもの（以下「特定連鎖販売個人契約」という。）
- 四 特定商取引に関する法律第四十一条第一項第一号に規定する特定継続的役務提供契約又は同項第二号に規定する特定権利販売契約（以下「特定継続的役務提供等契約」という。）
- 五 業務提供誘引販売個人契約

2 個別信用購入あつせん業者は、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、前項の規定による調査に関する記録を作成し、これを保存しなければならない。

(個別信用購入あつせん関係受領契約の申込みの承諾等の禁止)

第三十五条の三の七 個別信用購入あつせん業者は、第三十五条の三の五第一項の規定による調査その他の方法により知った事項からみて、個別信用購入あつせん関係販売業者又は個別信用購入あつせん関係役務提供事業者が特定契約に係る個別信用購入あつせん関係販売契約又は個別信用購入あつせん関係役務提供契約の申込み又は締結の勧誘をするに際し、次の各号のいずれかに該当する行為をしたと認めるときは、当該勧誘の相手方に対し当該個別信用購入あつせん関係販売契約若しくは当該個別信用購入あつせん関係役務提供契約に係る個別信用購入あつせん関係受領契約の申込みをし、又は当該勧誘の相手方から受けた当該個別信用購入あつせん関係販売契約若しくは当該個別信用購入あつせん関係役務提供契約に係る個別信用購入あつせん関係受領契約の申込みを承諾してはならない。ただし、当該勧誘の相手方が当該個別信用購入あつせん関係販売契約又は当該個別信用購入あつせん関係役務提供契約の締結を必要とする特別の事情があることを確認した場合その他当該勧誘の相手方の利益の保護に欠け、又は欠けることとなるおそれがないと認めるときは、この限りでない。

- 一 特定商取引に関する法律第六条第一項から第三項まで、第二十一条各項、第三十四条第一項から第三項まで、第四十四条各項又は第五十二条第一項若しくは第二項の規定に違反する行為
- 二 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第四条第一項から第三項までに規定する行為（同条第二項に規定する行為にあつては、同項ただし書の場合に該当するものを除く。）

(適用事例)

- ① 加盟店が名義借りをを行っていることを知りながら、新たな消費者を相手に立替払契約を締結する。
- ② 連鎖販売取引業者が不当な取引方法を用いていると知りつつ、その連鎖販売取引に参加を希望する者のために立替払を行う。

(目次へ)

(抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害)

(5) 与信契約等において、消費者が販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき債務の履行を拒絶しているにもかかわらず、消費者等に当該債務の履行を要求し、又は当該債務を履行させること。

(趣旨)

割賦販売法や契約条項に基づき、消費者が、販売業者に対して主張しうる抗弁を信販会社に対して主張して立替払金返還債務の弁済を正当に拒否しているにもかかわらず、与信業者が債務の履行を迫る行為は、消費者の利益を著しく害しているものであることから、与信業者によるこのような債務の履行を強要する行為を禁止するものである。

(語句説明)

1 販売業者等に対して生じている事由

割賦販売に係る販売業者等が商品を引き渡さない等の債務を履行しない場合や、商品に瑕疵があった場合、不実告知により誤認したことにより消費者が行った意思表示を取り消す場合など、商品の販売等に係る契約について販売業者に主張できる事由をいう。

2 正当な根拠に基づき債務の履行を拒絶している

割賦販売法の規定のほか、契約条項に抗弁の対抗を認める規定が置かれている場合に、それらの規定に基づいて与信業者等に対し、立替払金の弁済を拒絶していることをいう。記載

(関係法令)

○割賦販売法

(包括信用購入あつせん業者に対する抗弁)

第三十条の四 購入者又は役務の提供を受ける者は、第二条第三項第一号に規定する包括信用購入あつせんに係る購入又は受領の方法により購入した商品若しくは指定権利又は受領する役務に係る第三十条の二の三第一項第二号の支払分の支払の請求を受けたときは、当該商品若しくは当該指定権利の販売につきそれを販売した包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該役務の提供につきそれを提供する包括信用購入あつせん関係役務提供事業者に対して生じている事由をもって、当該支払の請求をする包括信用購入あつせん業者に対抗することができる。

2 前項の規定に反する特約であつて購入者又は役務の提供を受ける者に不利なものは、無効とする。

3 第一項の規定による対抗をする購入者又は役務の提供を受ける者は、その対抗を受けた包括信用購入あつせん業者からその対抗に係る同項の事由の内容を記載した書面の提出を求められたときは、その書面を提出するよう努めなければならない。

4 前三項の規定は、第一項の支払分の支払であつて政令で定める金額に満たない支払総額に係るものについては、適用しない。

(個別信用購入あつせん業者に対する抗弁)

第三十五条の三の十九 購入者又は役務の提供を受ける者は、個別信用購入あつせん関係販売契約又は個別信用購入あつせん関係役務提供契約に係る第三十五条の三の八第三号の支払分の支払の請求を受けたときは、当該契約に係る個別信用購入あつせん関係販売業者又は個別信用購入あつせん関係役務提供事業者に対して生じている事由をもって、当該支払の請求をする個別信用購入あつせん業者に対抗することができる。

2 前項の規定に反する特約であつて購入者又は役務の提供を受ける者に不利なものは、無効とする。

3 第一項の規定による対抗をする購入者又は役務の提供を受ける者は、その対抗を受けた個別信用購入あつせん業者からその対抗に係る同項の事由の内容を記載した書面の提出を求められたときは、その書面を提出するよう努めなければならない。

4 前三項の規定は、第一項の支払分の支払であつて政令で定める金額に満たない支払総額に係るものについては、適用しない。

(適用事例)

① 販売業者が倒産して、購入した商品が納入されていないことを理由として、消費者が信販会社に対して支払いを拒絶したが、信販会社が消費者に督促状を発送する。

② 立替払契約書に抗弁権の接続が記載されているにもかかわらず、消費者が販売業者の債務不履行を理由に信販会社に対し抗弁の対抗をしても、支払期限が経過したとして催告書を発送する。

(目次へ)