

不当な取引行為の指定の変更について
(答申)

平成26年2月27日
広島市消費生活審議会

広島市消費生活条例第16条第1項の規定に基づく不当な取引行為の指定の変更

第1 条例第16条第1項第1号に該当する行為

1 迷惑を覚えさせる方法による接触行為

商品の売買又は役務の提供に係る契約（以下「商品売買契約等」という。）の締結を勧誘しようとして、消費者の意に反して早朝若しくは深夜に、又は執ように、電話をかけ、又は訪問する等消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いること。

2 電子メール等による一方的な広告等の反復送信による接触行為

消費者が拒否の意思表示をしているにもかかわらず、又はその意思表示をする機会を与えることなしに、商品売買契約等の締結を勧誘しようとして、電子メール、ファクシミリ等により一方的に広告等を反復して送信すること。

3 路上等における強引な接触行為

商品売買契約等の締結を勧誘しようとして、路上その他の公共の場所において、消費者の進路に立ちふさがり、又は消費者に付きまとうこと。

4 呼止めを伴う強引な接触行為

商品売買契約等の締結を勧誘しようとして、路上その他の公共の場所において、消費者を呼び止めて、執ように説得し、又は威圧的な言動を用いて、営業所又はその他の場所へ誘引すること。

5 取引の意図を隠した接触行為

(1) 商品売買契約等の締結を勧誘しようとして、消費者に商品売買契約等の締結の勧誘以外のことを主要な目的であるかのように装い、若しくは商品売買契約等の締結の勧誘が目的であることを明らかにせず、消費者に話しかけ、若しくは電話、電子メール、ファクシミリその他の電気通信手段若しくははがき、封書等を利用して消費者に連絡をとり、又はこれに準じた内容の広告等を用いること。

(2) 商品売買契約等の締結を勧誘するためであることを告げず営業所等以外の場所に誘引した消費者に対し、公衆が容易に出入りできない場所で商品売買契約等の締結についての勧誘をすること。

6 拒否後の接触行為

商品売買契約等の締結について拒否の意思表示をしている消費者に対し、勧誘すること。

第2 条例第16条第1項第2号に該当する行為

1 重要事項の不告知による勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品又は役務（以下「商品等」という。）の品質、安全性等の内容、その価格等の取引条件、取引の仕組みその他の消費者の判断に影響を及ぼす重要な事項（以下「商品等に関する重要事項」という。）に関する情報を消費者に提供しないこと。

2 重要事項の不実告知による勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品等に関する重要事項について、事実と異なる情報を消費者に提供すること。

3 断定的判断の提供による勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品等による不確実な効能効果その他の将来における変動が不確実な事項について、確実であると誤認させる情報を消費者に提供すること。

4 優良又は有利との誤認を招く勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品等に関する重要事項が、実際の商品等又は他の商品等のものよりも、著しく優良であり、又は著しく有利であると誤認させる情報を消費者に提供すること。

5 公的機関等の職員等と誤認させる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、自らを官公署、公共的団体、公の施設を管理する法人等（以下「公的機関等」という。）の職員等であると誤認させる情報を消費者に提供すること。

6 事業者名等の不明示等による勧誘等

5に掲げるもののほか、商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、事業者の氏名若しくは名称、住所その他の事業者を特定する情報を明らかにせず、若しくは偽って消費者に提供し、又は他の事業者であると誤認させる情報を消費者に提供すること。

7 公的機関等の委託等によるものと誤認させる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、公的機関等の委託を受け、又は公的機関等による許可、認可、後援等を得ていると誤認させる情報を消費者に提供すること。

8 著名な団体等の関与があると誤認させる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品等、事業者又は事業者の営む事業に著名な団体又は著名な個人の関与があると誤認させる情報を消費者に提供すること。

9 法令による義務と誤認させる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品の購入又は役務の提供を受けること（以下「商品の購入等」という。）、設置、利用等が法令により義務付けられたものであるかのように誤認させる情報を消費者に提供すること。

10 与信に係る重要事項の不告知・不実告知による勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、商品の購入等を条件又は原因とした信用（融資又は融資枠をいう。以下同じ。）の供与（以下「与信」という。）に関する重要な情報を提供せず、又は事実と異なる情報若しくは誤認させる情報を消費者に提供すること。

第3 条例第16条第1項第3号に該当する行為

1 身体等に害を加えることによる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者の身体、自由又は財産に害を加えること。

2 威圧的な言動による勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者を威圧するような言動を用いること。

3 不退去による勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者の意に反して消費者の住居又は消費者が業務を行っている場所から退去しないことにより、消費者を困惑させること。

4 勧誘場所から退去させないで行う勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者の意に反して消費者を勧誘している場所から退去させないことにより、消費者を困惑させること。

5 心理的不安に乗じる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者又はその親族等の健康、財産、将来等への不安を殊更にあおることにより、消費者を心理的に不安定な状態に陥れること。

6 過去の取引の情報を悪用した勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者が過去にかかわった取引に関する情報を利用することにより消費者を心理的に不安定な状態に陥れ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は現在被っている不利益が拡大すること若しくは新たな不利益を被ることを防止できるかのように告げること。

7 心理的負担に乗じる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして、意図的に親切を装い、又は主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供等することにより、消費者に心理的負担を生じさせること。

8 競争意識等をあおることによる勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供等することにより消費者の購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。

9 資金調達を強要する勧誘等

商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、消費者からの要請がないにもかかわらず、商品売買契約等を締結させようとして与信を受けること又は定期預金若しくは生命保険の解約等を行うことを執ように勧め、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。

第4 条例第16条第1項第4号に該当する行為

1 不当な免責条項を定める契約

事業者の債務不履行若しくは不法行為若しくは商品売買契約等の目的物の瑕疵により生じた損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は商品売買契約等の目的物の瑕疵に係る補修責任を一方的に免責させる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

2 不当な違約金等を定める契約

商品売買契約等に係る損害賠償額の予定若しくは違約金又は商品売買契約等の解除に伴う清算金について、消費者に不当に高額又は高率の負担を求めることとなる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

3 消費者の利益を一方的に害する契約

法令の規定が適用される場合に比べて、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重することにより、消費者の利益を一時的に害することとなる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

4 申込みの撤回等を不当に制限する契約

消費者が商品売買契約等の申込みの撤回、商品売買契約等の解除若しくは商品売買契約等の取消し又は商品売買契約等の無効を主張することができる権利を不当に制限することとなる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

5 年齢、知識、経験、財産、収入等の状況に適合しない契約

消費者の年齢、知識、経験、財産、収入等の状況に照らして不相当と認められる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

6 判断力の不足に乗じた契約

年齢その他の要因による消費者の判断力の不足に乗ずることにより、消費者の利益を不当に害することとなる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

7 消費者の意思と異なる契約

消費者が取引の意思表示をした主たる商品等とは異なるものを契約書等に記載することにより、消費者の利益を不当に害することとなる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

8 不当に過大な量の商品の販売等を内容とする契約

不当に過大な量の商品の販売若しくは役務の提供又は不当に長期にわたる商品の販売若しくは役務の提供を内容とする条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

9 不当な管轄裁判所を定める契約

当該商品売買契約等に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄を定める条項を設けた商品売買契約等を消費者に締結させること。

10 不当な信用の供与を伴う契約

商品の購入等を条件又は原因として受ける信用が消費者の返済能力を超えることを知り、又は知ることができたにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った内容

の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

11 クレジットカード等の不正使用の責任を不当に消費者に負わせる契約

商品等を購入する際の資格を証するクレジットカード、会員証、パスワード等が第三者によって不正に使用された場合について、消費者に不当に責任を負担させる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

12 名義借用により消費者に不当に債務を負担させる契約

消費者に名義の貸与を求め、これを使用することにより、消費者の意に反する債務を負担させることとなる内容の条項を含む商品売買契約等を消費者に締結させること。

第5 条例第16条第1項第5号に該当する行為

1 契約成立の一方的主張による債務履行の請求等

商品売買契約等の成立、存続又はその内容について消費者との間に争いがあるにもかかわらず、消費者に対し、商品売買契約等が成立し、又は有効であると一方的に主張して、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

2 一方的な送付けによる債務履行の請求等

消費者が購入する旨の意思表示をしていないにもかかわらず、商品を一方的に消費者の自宅等に送り付け、代金と引換えで受領させ、又は一方的に代金その他の名目による対価等の債務の履行を請求し、若しくは債務を履行させること。

3 契約書を無断で作成すること等による債務履行の請求等

消費者に無断で契約書を作成し、又は第三者に契約書に署名させて、商品売買契約等の成立を一方的に主張し、消費者を欺き、若しくは威迫することにより、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

4 事業者名等の不明示等による債務履行の請求等

消費者、その保証人その他当該消費者の債務を原因として法律上支払義務を負う者（以下「消費者等」という。）に対し、事業者の氏名若しくは名称又は住所その他の事業者を特定する情報を明らかにせず、又は偽ることにより、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

5 心理的圧迫を与えての債務履行の請求等

正当な理由なく、消費者等に不利益となる情報を、信用情報機関、消費者等の関係人に知らせ、若しくはインターネット等を用いて流布すると告げ、又はこれらの行為を実行することにより、消費者等に心理的圧迫を与え、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

6 迷惑を覚えさせる方法による債務履行の請求等

消費者等に対し、消費者等の意に反して早朝若しくは深夜に、又は執ように、電話をかけ、又は訪問する等迷惑を覚えさせるような方法を用いることにより、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

7 金銭調達を強制した債務履行の請求等

消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させること等によって、消費者等に与信を受けること又は定期預金若しくは生命保険の解約等の方法を用いて金銭を調達することを要求することにより、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

8 支払義務のない者への債務履行の要求

消費者等の親族その他の者で法律上支払義務のない者に対し、正当な理由なく、電話をかけ、又は訪問する等によって、債務の履行への協力を要求することにより、債務を履行させること。

9 消費者等を欺く等による債務履行の請求等

1から8までに掲げるもののほか、消費者等を欺き、威迫し、若しくは困惑させること等により、債務の履行を請求し、又は債務を履行させること。

第6 条例第16条第1項第6号に該当する行為

1 債務の不当な履行の拒否又は遅滞

消費者との商品売買契約等に関して、法令の規定若しくは契約の条項に基づく事業者の債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅滞させること。

2 取引条件の一方的変更に伴う履行の拒否又は遅滞

継続的に商品等を提供する商品売買契約等に関して、正当な理由なく一方的に取引条件を変更することにより、事業者の債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅滞させること。

3 契約の解除等に伴う返還義務等の拒否又は遅滞

消費者の正当な根拠に基づく商品売買契約等の申込みの撤回、商品売買契約等の解除又は商品売買契約等の取消し若しくは商品売買契約等の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、事業者の返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅滞させること。

第7 条例第16条第1項第7号に該当する行為

1 拒否等によるクーリング・オフの妨害

消費者のクーリング・オフの権利（商品売買契約等の申込みの撤回又は商品売買契約等の解除を行う権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。）の行使に際して、拒否し、黙殺し、若しくは威迫し、又は術策、甘言等を用いることにより、商品売買契約等の成立又は存続を強要すること。

2 事実と異なる情報を提供することによるクーリング・オフの妨害

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、事実と異なる情報を提供することにより、商品売買契約等の成立又は存続を強要すること。

3 書面によらないことを理由とするクーリング・オフの妨害

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、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るべきことを告げないで、又は口頭によるクーリング・オフの権利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、商品売買契約等の成立又は存続を強要すること。

4 クーリング・オフに伴う不当な支払の要求

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、役務の対価等法律上根拠のない費用の要求をすることにより、商品売買契約等の成立又は存続を強要すること。

5 商品の使用等をさせることによるクーリング・オフの妨害

消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思を待つことなく、商品等を使用させ、又は利用させることにより、商品売買契約等の成立又は存続を強要すること。

6 継続的供給契約の中途解約の拒否等

継続的に商品等を供給する商品売買契約等を締結した場合に、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、不当な拒否、解約を理由とする不当な違約金、損害賠償等の要求、威迫等を行うことにより、商品売買契約等の存続を強要すること。

7 虚偽の記載をさせることによる権利の行使の妨害

商品売買契約等の締結に際して、商品売買契約等に係る書面に年齢その他の事項について消費者に虚偽の記載をさせることにより、商品売買契約等の成立又は存続を強要すること。

8 契約の申込みの撤回等の妨害

1から7までに掲げるもののほか、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させることにより、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、法令の規定若しくは契約の条項に基づく消費者の商品売買契約等の申込みの撤回、商品売買契約等の解除若しくは商品売買契約等の取消し又は商品売買契約等の無効の主張を妨げること。

9 法定書面不交付等による権利の行使の妨害

商品売買契約等の締結に際して、法令の規定で交付が義務付けられている書面を交付せず、又は法令の規定で通知義務が生じたときに、義務付けられている事項を通知

しないこと。

10 閲覧権等の行使の不当拒否

法令の規定又は契約の条項により消費者に認められている財産書類等の閲覧権、事実又は情報の開示を請求できる権利等の行使を不当に拒否することにより、閲覧、開示等を拒むこと。

第8 条例第16条第1項第8号に該当する行為

1 返済不能になることが明らかな者との与信契約等

商品の購入等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「与信契約等」という。）について、消費者の返済能力を超えることを知り、又は知ることができたにもかかわらず、与信契約等の締結を消費者に勧誘し、又はその締結をさせること。

2 不当な取引行為による契約についての与信契約等

商品を販売し、若しくは役務を提供する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者（以下「販売業者等」という。）の行為が、第1から第7までに掲げるいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約関係その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、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、又はその締結をさせること。

3 販売業者等の事由に係る消費者の支払拒否に対する不当な妨害等

与信契約等において、販売業者等に生じている事由をもって消費者が正当な根拠に基づき支払請求を拒否できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく、電話をかけ、若しくは訪問し、又は消費者に不利益となる情報を信用情報機関に通知すること等により、消費者又はその関係人に債務の履行を迫り、又はその履行をさせること。