

京都府消費生活安全条例第15条
京都府消費生活安全条例施行規則第2条及び別表
「不当な取引行為」解説

令和3年6月
京都府消費生活安全センター

京都府消費生活安全条例第15条の規定に基づく不当な取引行為 目次

1	条例第15条（不当な取引行為の禁止）	P. 1
2	施行規則第2条（不当な取引行為）	P. 4
3	施行規則別表1（条例第15条第1号「勧誘に係る不当な取引行為」）	
(1)	重要事項不告知又は不実告知による勧誘	P. 5
(2)	断定的判断の提供による勧誘	P. 8
(3)	販売目的を隠した勧誘	P. 9
(4)	事業者名等の不明示・偽装等による勧誘	P. 10
(5)	優良・有利誤認を招く勧誘	P. 11
(6)	法令等による義務と誤信させる勧誘	P. 13
(7)	公的機関の職員及び委嘱等と誤信させる勧誘	P. 14
(8)	威圧的な言動による勧誘	P. 15
(9)	勧誘場所から退去させないで行う勧誘	P. 16
(10)	不退去による勧誘	P. 17
(11)	迷惑を覚えさせる仕方による勧誘	P. 18
(12)	路上等における強引な勧誘（キャッチセールス）	P. 19
(13)	電話等により、販売目的を隠すなどして特定の場所に呼び出し勧誘（アポ イントメントセールス）	P. 20
(14)	正常な判断を誤らせる勧誘	P. 22
(15)	次々販売による勧誘	P. 23
(16)	心理的不安をあおる勧誘	P. 25
(17)	心理的負担に乗じる勧誘	P. 27
(18)	過去の取引の情報を悪用した勧誘	P. 29
(19)	拒絶後の勧誘	P. 31
(20)	電気通信手段を利用した不当な勧誘	P. 33
(21)	資金調達を強要する勧誘	P. 35
(22)	抱き合わせ販売による勧誘	P. 37
(23)	判断力の不足に乗じる勧誘	P. 38
(24)	知識・経験・財産・収入等の状況に適合しない勧誘	P. 40
(25)	虚偽の記載をそそのかす勧誘	P. 42
(26)	不適正入手の個人情報による勧誘	P. 43
(27)	契約締結前に債務の内容を実施することによる勧誘	P. 44
(28)	契約締結前に実施した事業活動に係る損失の補償を求めること等による勧誘	P. 45
(29)	前各号に掲げる行為に準じる行為	P. 46
4	施行規則別表2（条例第15条第2号「契約内容に係る不当な取引行為」）	
(1)	消費者の利益を一方的に害する契約	P. 47
(2)	解除権等を不当に制限する契約	P. 48
(3)	不当な免責条項を定める契約	P. 50
(4)	不当な違約金を定める契約	P. 52
(5)	カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約	P. 53
(6)	不当な管轄裁判所を定める契約	P. 54
(7)	合意内容と異なる契約	P. 55
(8)	名義借用等による契約	P. 56
(9)	過量販売・長期契約	P. 57
(10)	返済不能に陥ることが明らかな者との契約	P. 59
(11)	不明確な内容の契約	P. 60
(12)	一方的な契約変更権の取得	P. 61
(13)	前各号に掲げる行為に準じる行為	P. 62
5	施行規則別表3（条例第15条第3号「債務強要に係る不当な取引行為」）	
(1)	欺き・威迫・困惑等による債務履行の強要	P. 63
(2)	信用情報機関への情報提供予告による債務履行の強要	P. 64
(3)	金銭調達の強制による債務履行の強要	P. 65
(4)	支払い義務のない者への債務履行の強要	P. 66
(5)	契約成立・有効性に対する一方的主張による債務履行の強要	P. 67
(6)	事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要	P. 68
(7)	前各号に掲げる行為に準じる行為	P. 69

6	施行規則別表4 (条例第15条第4号「履行遅滞等に係る不当な取引行為」)	
(1)	事業者の履行遅滞等	P. 70
(2)	不完全履行	P. 71
(3)	取引条件の一方的変更・一方的な履行の中止	P. 72
(4)	前3号に掲げる行為に準じる行為	P. 73
7	施行規則別表5 (条例第15条第5号「解除妨害等に係る不当な取引行為」)	
(1)	クーリング・オフ拒否、黙殺等による妨害	P. 74
(2)	契約の解除等に伴う不当な違約金等の要求	P. 76
(3)	契約の解除等に伴う現状回復義務等の拒否・遅延	P. 78
(4)	口頭のクーリング・オフへの不適切な対応による契約解除等の妨害	P. 79
(5)	クーリング・オフに伴う不当な支払いの要求等	P. 81
(6)	商品等を使用等させることによるクーリング・オフ妨害	P. 83
(7)	前各号に掲げる行為に準じる行為	P. 85
8	施行規則別表6 (条例第15条第6号「与信行為に係る不当な取引行為」)	
(1)	不当な取引方法を用いた契約と知っての与信契約	P. 86
(2)	重要事項の不告知・不実告知による与信契約	P. 89
(3)	返済不能になることが明らかな者との与信契約	P. 92
(4)	抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害	P. 95
(5)	前各号に掲げる行為に準じる行為	P. 96

注： 逐条解説の関係法令に係る四角囲み中、下記の表記は、引用条文以外の関係条文が、特定商取引法の他の取引類型にも存在することを示す。なお、引用条文は当該行為に関係するものを引用しており、例えば、訪問販売関係に係るものであれば訪問販売に係る該当条文を引用している。

例 訪問販売 通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供
業務提供誘引販売取引 訪問購入

1 京都府消費生活安全条例第15条「不当な取引行為の禁止」

(再掲：京都府消費生活安全条例逐条解説23頁 第15条「不当な取引行為の禁止」)

(不当な取引行為の禁止)

第15条 事業者は、商品等の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

- (1) 消費者に商品等に関する重要な情報を故意に提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的不安に陥れ、消費者の拒絶の意思に反し、又は判断力の不足に乗じる等の不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者又はその関係人を欺き、威迫する等の不当な手段を用いて、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、又は債務の履行をさせる行為
- (4) 消費者との契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否し、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履行を中止する行為
- (5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し若しくは申込みの撤回(以下「解除等」という。)を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為
- (6) 商品等を供給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からの商品等の購入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、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、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、若しくは債務の履行をさせる行為

(趣旨)

本条は、消費者の「商品等について不当な取引行為を行わせない権利」を実現するための具体的な施策として、6つに分けて不当な取引行為を規定している。平成19(2007)年の条例改正により、事業者が、消費者との間で行う取引に関してこの6つに該当するものを禁止した。

本条の「不当な取引行為」とは、法律行為(契約など)、準法律行為(催告など)に限らず、事実行為(勧誘など)を含む行為全般を指し、犯罪行為や特定商取引法その他の法律に規定する禁止行為など、法律上の違法性の強いもの及び信義則や公序良俗に違反する取引行為等を対象とする。

本条の不当な取引行為に該当する行為に対して、知事は、調査し(第16条)、合理的な根拠を示す資料の提出を求め(第17条)、指導及び勧告し(第18条)、府民への情報提供(第19条)をするものとしている。

(解説)

本条は、特定の取引行為を規制する特定商取引法等とは異なり、すべての不当な取引行為に対処しうるように規定したものである。具体的な内容については、京都府消費生活安全条例施行規則(以下「規則」という。)に委任し、規則第2条及び別表に定めている。平成19(2007)年改正時に、不当な取引行為として63行為を規則において規定していたが、令和3(2021)年改正により、新たに2類型を規制の対象として付け加えたため、計65行為となった。

1号～5号はいずれも消費者と事業者の二者を中心とした関係に着目して、事業者の不当な行為を禁止するものである。6号は、商品及び役務等を販売する事業者と消費者の関係に加えて、購入資金を融資するクレジット業者等が加わった三者の関係について規定している。

<第1号>

- (1) 1号は、事業者が消費者を勧誘する際の不当性に着目したものであり、以下の契約締結の勧誘、契約締結行為(以下「勧誘等」という。)を禁止している。

重要な情報を故意に提供しない勧誘等・誤信を招く情報を提供する勧誘等・威迫する勧誘等・心理的不安に陥れる勧誘等・消費者への拒絶の意思に反する勧誘等・消費者の判断力不足に乗じる勧誘等

- (2) 「商品等に関する重要な情報」とは、商品等の品質、安全性及び性能、効能や役務の内容、方法、効果などと販売価格、買取価格、支払方法、買取価格代金受領方法、解約条件特典などの取引そのものに関する重要な情報をいい、不実告知の場合には取引の動機となる事情に関する重要な情報を含め、消費者の意思形成に当たり、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を指す。
- (3) 本条例における「故意」に関して、「重過失」は「僅かに注意をすれば容易に有害な結果を予見し、回避することができたのに、漫然と看過したというような、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状

態」であり「故意」に近似した概念であると考えられることから、「故意」に準じたものとして扱うこととしている。

- (4)「誤信を招く」とは、客観的に見て消費者に誤認を与えられと思われる程度の言動等であれば該当し、実際に誤認したかどうかを問わない。
- (5)「威迫」とは、脅迫して畏怖する程度に至らなくても、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該当する。
- (6)「不当な手段」としては、例えば、事業者が消費者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で、消費者が脅かされていると主観的に感じたかを問わず、早朝や深夜、勤務時間に勧誘する場合は該当する。
- (7)消費者契約法上の「勧誘」とは、消費者の契約締結の意思の形成に影響を与える程度の勧め方をいい、「〇〇を買いませんか」などと直接に契約の締結を進める場合のほか、その商品を購入した場合の便利さのみを強調するなど客観的に消費者の契約締結の意思の形成に影響を与えていると考えられる場合も含まれるとされている。(参考 最三判平成29(2017)年1月24日平成28(2016)年(受)1050号)

本条例における「勧誘」についても、「チラシ等の不特定多数に向けた手段であれば『勧誘』には当たらない」とは言えず、当該手段が消費者の契約締結の意思の形成を歪めるものか否か、違法性の強いものや信義則や公序良俗に違反するものか否かにより、個別に「勧誘」に該当するか否か判断すべきものである。

<第2号>

2号は、契約時における契約内容の不当性に着目したものであり、本来、契約内容は契約自由の原則により、消費者と事業者の双方の合意により決められるが、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書・約款により事業者の一方的な意思に委ねられていることも多く、当該契約内容を熟知した事業者が、当該契約内容に不慣れな消費者に対し、著しく不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為を「不当な取引行為」としたものである。

「著しい不利益」とは、法令や信義則に照らし、契約内容が極めて不当であることによる不利益を指す。

<第3号>

3号は契約の締結（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。）により生じた消費者側の債務（代金の支払等）の履行について、虚偽や威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強要する行為である。相談事例の中には、契約上の保証人だけでなく、消費者の親族、職場の上司などが消費者トラブルに巻き込まれることが多く見受けられたことから、「欺き、威迫する等」の対象者を「消費者又はその関係人」とし、本人のみならず家族、職場の上司、同僚など消費者等と地縁、仕事、地域等何らかの関係のある者への威迫等による債務強要も不当な取引行為に含まれている。

「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、当事者間に契約の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表示を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を指す。

<第4号>

4号は事業者が契約に基づく履行義務を意識的に回避、拒否したり、遅延させるなどの不当性に着目したものである。

後段では、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たり、一方的に中止したりする行為にも言及している。

事業者の意思に基づく義務の不履行、不完全な履行、履行の引き延ばし、履行条件の一方的な変更、履行拒絶、履行打ち切りなどの行為を不当な取引行為としている。

<第5号>

5号は契約の解除妨害等に関する不当行為であり、民法では、法に定めのある場合、また、当事者の一方が債務を履行しない場合など、相手方が契約解除をできることを定めているが、これらの根拠があるにもかかわらず、契約解除を不当に妨げるなどの行為である。

解除妨害として、直接契約の解除を妨害する行為以外にも、解除に基づく債務履行を遅滞するなど間接的に契約解除妨害に持ち込む事例も含まれる。

前段で「消費者からの正当な根拠に基づく」クーリング・オフ制度、約定解除、法定の取消等を対象とし、後段では「正当な根拠に基づく」という限定がないので、合意解除も加えて対象とする。

<第6号>

(1) 6号は消費者が商品等を購入する際に、その債務の返済に充てるための与信業者による消費者への信用供与契約に伴う不当な取引行為である。

与信契約を締結するかどうかを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を締結することを防止することを目的とし、商品等供給者等の不当な行為を知りながら、与信業者が与信行為を行い、消費者の返済能力を超えた過大な信用を供与することを規定している。

(2)「与信契約等」とは、割賦販売法に定める個別信用購入あっせん（いわゆる提携ローン含む）、包括信用購入あっせんのほか、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場合がある。

(3)「消費者の利益を不当に害することが明白である」とは、商品等の提供者が本条第1号から第5号までに列挙された不当な取引行為を行っているにもかかわらず、与信業者が与信契約を締結することは、このような商品等の供給者による不当な行為を助長することになる。そこでそのような事業者の不当な行為が行われていることが明白な場合に与信業者が与信契約を勧誘したり、締結したりすることは、消費者の利益を不当に害する行為と言える。

また、与信業者が事業者の営業方法等について適切な審査を行い、又は管理を行っていれば当該事業者が行う不当な取引行為について知り得ることができたにも関わらず、これを怠っていた場合も同様である。

本条は割賦販売法上の加盟店調査義務に限らず、与信業者に加盟店等に対して一定の管理を求めるものである。

2 規則第2条「不当な取引行為」

(不当な取引行為)

第2条 条例第15条に規定する規則で定める行為は、別表のとおりとする。

(趣旨)

条例から規則への委任により、不当な取引行為に係る具体的な類型については、規則別表で定めている。

3 規則別表1（条例第15条第1号「勧誘に係る不当な取引行為」）

(1) 重要事項不告知又は不実告知による勧誘

商品及び役務（以下「商品等」という。）の種類、性能、品質、取引条件、取引の仕組み等（以下「商品等に関する重要な事項」という。）について、事実を告げず、又は商品等に関する重要な事項若しくは商品等が消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害若しくは危険を回避するため通常必要であると判断される事情について、事実と異なる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

虚偽の説明による勧誘等、消費者の意思決定を歪めるような不当行為により、消費者が適正な判断が出来ないまま契約してしまうことがあることから、商品等に係る重要事項について、事実を告げなかったり、事実と異なる情報を提供して消費者を勧誘する行為を禁止するものである。

なお、平成28（2016）年の消費者契約法改正により、消費者契約法第4条第5項の「重要事項」の範囲が拡大され、同項第3号に「契約の目的物に関しない事項」が追加されたことに鑑み、当規定についても「不実告知」に関し、消費者契約法同様の改正を行った。

別表に掲げる各事項は、条例第1条第2項第3号に規定する、事業者に「商品等について不当な取引行為を行わせない権利」の実現を企図していることから、訪問購入（消費者の自宅等に訪問して不要品等を買取取る業態）を含むものである。別表各条項に「商品等の提供」等を要件としているものであっても消費者契約としての取引行為に該当するものであれば、消費者からの買取であっても当該条項を含む。

また、事業者団体が「ガイドライン」を作成している場合、当該ガイドラインに沿った適切な勧誘行為を事業者が行えば、不当な取引行為に該当するおそれは少ないと考える。

(解説)

1 「重要な事項」

消費者が商品等を購入する際に、商品等に係る種類、性能、品質、取引条件、取引の仕組みその他商品等に関する重要な事項に関して知っていれば異なる判断や対応をしたと思われるような情報を指す。消費者の意思形成に対して重大な影響を及ぼす事項であって、契約に関連のある事項であれば該当する。

2 「事実を告げず」（事実不告知）

商品等に関する重要事項を消費者に告げず勧誘する行為をいう。

3 「事実と異なる情報を提供して」（不実告知）

商品等に関する重要事項や、商品等にまつわる消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益について、事実と異なる情報を提供して勧誘する行為をいう。

4 「事実と異なる情報」

真実又は真正でないことをいい、必ずしも主観的認識を有していることを要せず、告知の内容が客観的に真実等でなければ足りる。

従って、主観的評価であって、客観的な事実により真実等であるか否かを判断できない内容（例：「新鮮」「お買い得」という告知）は対象とはならない。

（例：無事故車と告げられ、中古車を購入したが、事故車であった。）

5 「重要な利益についての損害又は危険を回避するため通常必要であると判断される事情」

改正前の消費者契約法第4条第5項では、不実告知による取消の対象となる重要事項を、「物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容、及び対価その他の取引条件」とされていたが、平成28（2016）年の改正により「消費者契約の目的となるものが当該消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために通常必要であると判断される事情」が重要事項に追加された。

例えば、真実に反して「溝が大きくすり減っていてこのまま走ると危ない、タイヤ交換が必要である。」と告げて新しいタイヤを購入させる事例のように、契約の目的となるものに関しない事項について不実告知をしたことによる消費者被害が生じていたものの、改正前の消費者契約法では取り消すことができなかったことによる。

一方、規則別表は、「重要事項」について「商品等の種類、性能、品質、取引条件、取引の仕組みその他商品等に関する重要な事項」と規定していたが、同規定では、消費者契約法改正において追加された「消費者契約の目的となるものが当該消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために通常必要であると判断される事情」については、規則の条文に含まれているとは読み難かったことから、令和3（2021）年の規則改正において、「重要な利益についての損害又は危険を回避するため通常必要であると判断される事情」が不実告知の対象となることを明らかにするため改正した。

(事例)

- ・ 新築後5年と説明して、住宅を購入させる。実際は改築後5年であった。
- ・ 科学的な根拠がないのに「肩こりや糖尿病などあらゆる病気が治る。」と言って家庭用電気治療器を購入させる。
- ・ 下着の勧誘で「体型に合わせて作るので身につけているだけで痩せる。」と言って勧誘する。
- ・ 中古車の販売に際し、その車が事故車であることを知っていたにもかかわらず、そのことを告げず勧誘する。
- ・ リスクの高い金融商品をリスクのあることを説明せず、購入させる。
- ・ 高齢者向けマンションで近隣の診療所と提携しているだけであるにもかかわらず、「医師が24時間常駐」と宣伝し、契約の締結を勧誘する。
- ・ 事実と反してパソコンがウイルスに感染しており、プライバシーに関する情報がインターネットに流出するおそれがあると告げ、契約する必要があるのにウイルスを駆除するソフトを購入させる。
- ・ 床下にシロアリがあり、事実と反して「家が倒壊するおそれがある。」と告げ、契約締結する必要があるのにリフォームを勧める。
- ・ 科学的根拠がないのに、ダイエットサプリの広告で「飲むだけでやせる、体重が減る」といって勧誘する。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(禁止行為)

第6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。
- 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。
- 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。

電話勧誘販売

連鎖販売取引

特定継続的役務提供

業務提供誘引販売取引

訪問購入

○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4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
- 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確実であるとの誤認

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、この限りでない。

3～4 略

5 第一項第一号及び第二項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項(同項の場合にあっては、第三号に掲げるものを除く。)をいう。

- 一 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質、用途その他の内容であって、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの
- 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の対価その他の取引条件であって、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの
- 三 前二号に掲げるもののほか、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消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために通常必要であると判断される事情

6 略

(2) 断定的判断の提供による勧誘

将来における変動が不確実な事項について、確実であると誤信させるような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行為

(趣旨)

勧誘に際し、消費者の情報不足に乗じ、事業者の一方的な情報の提供により、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商品等の契約を勧誘する行為を禁止するものである。

(解説)

1 「将来における変動が不確実な事項」

将来において消費者が財産上の利得を得るか否かを見通すことが契約の性質上そもそも困難である事項を示す。

例示としては、

- ① 将来におけるその価額（不動産取引による将来の不動産の価格など）
- ② 将来において消費者が受けるべき金額（保険契約による、将来に受け取るべき保険金の額）
- ③ その他（証券取引に関して、将来における各種の指数・数値、金利、通貨の価格）が挙げられるが、上記以外の例としては、連鎖販売取引、先物取引等の業種が考えられる。

2 「誤信させるような」

客観的に見て相手方に誤信を与えられと思われる方法であれば該当し、当該消費者が実際に誤信したかどうかを問わない。

3 「断定的判断を提供」

確実でないものが確実である（例えば、利益を生ずることが確実でないのに、確実である。）と誤認させるような決めつけ方をいい、客観的に断定的判断が提供されていたり、消費者に事実と異なる誤認を生じさせる決めつけ方がされていれば本規定に該当する。必ずしも「絶対に」「必ず」のようなフレーズを伴うか否かは問わない。

断定的判断の提供に該当するか否かは、勧誘に用いられた1つの言辞を切り取って個別に判断するのではなく、勧誘全体の内容を考慮して消費者に事実と異なる誤認をさせるものであったかどうかにより判断する。

一方、例えば次のような場合で提供された情報が消費者に誤解を与えないことが十分配慮されていれば、断定的判断の提供には当たらない。

- ① 事業者の予想又は個人的見解を告げた場合（～かもしれない）
- ② 消費者の判断材料となるものの真実を告げた場合（雑誌でエコノミストA氏が～と書いている）
- ③ 試算を前提としての仮定が明示されている場合（現在の金利で計算すると10年後はいくら）

(事例)

- ・ 「この絵は将来必ず値上がりする。」と言って、版画の購入を勧める。
- ・ 「代理店になって友人にも買わせれば月50万円以上の収入は確実だ。」と言って、浄水器の連鎖販売取引の契約を勧める。
- ・ 「必ず儲かる。」とFX（円とドルなど2つの国の通貨の為替相場を予測し売買を行う外国為替証拠金取引）の契約を勧誘する。
- ・ 「これからは二酸化炭素の排出に係る権利が必ず儲かる。」と言って、関連株を購入させる。
- ・ 「パソコン教材を購入し、資格試験に合格したら月収7～8万円になる。」と説明し、契約させる。実際には資格を取っても月1万円ほどの収入にしかない。

(関係法令・条文)

○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4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 略

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確実であるとの誤認

2～6 略

(3) 販売目的を隠した勧誘

商品の販売若しくは役務の提供（以下「商品の販売等」という。）の意図を隠し、若しくは商品の販売等以外の行為が主要な目的であるように装い、又はそのような広告等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

商品等の販売が目的であることを告げず、消費者に勧誘されている意識を持たせないまま、言葉巧みに商品等を購入させる勧誘行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「商品の販売若しくは役務の提供の意図を隠し、若しくは商品の販売等以外の行為が主要な目的であるように装い」
事業者が最初に消費者に接近する際に、意図している商品の販売等について触れず、又は、商品の販売等以外の行為が主要な目的があるかのように装い勧誘する行為が該当する。
例えば、過去に購入した「無水鍋」のアンケートと称して消費者に接近し、高額な健康機器を購入させようとする行為や「無料サービス」、「抽選に当選した」等と強調して勧誘をすること等が当たる。
また、訪問購入（消費者の自宅等に訪問して不要品等を買取る業態）についても、条例第2条第2項第3号の事業者に「商品等について不当な取引行為を行わせない権利」の実現として、本規定の「商品の販売等」の対象となる。
- 2 「そのような広告等を用いて、契約の締結を勧誘し」
広告であっても「当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与える」場合は広告自体が「勧誘」行為に当たる場合もあることから、ホームページ掲載やチラシ等の配布のみであっても「広告等を用いて」勧誘することに当たる場合があり得る。

【参考】

平成29（2017）年1月24日 最高裁判決（抜粋）

「事業者が、その記載内容全体から判断して消費者が当該事業者の商品等の内容や取引条件その他これらの取引に関する事項を具体的に認識し得るような新聞広告により不特定多数の消費者に向けて働きかけを行うときは、当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与えることもあり得る」

(事例)

- ・ 「布団クリーニングの無料サービス」と称して、家に上がり込み高額な布団を勧誘する。
- ・ 「体の調子分かる。」と血液サラサラチェックを勧めチェック後、健康食品を勧誘する。
- ・ 「水質の検査」と訪問し、この水道水は体に悪いからと浄水器を勧誘する。
- ・ 「いい話がある。」と誘い出して説明会に連れていき、連鎖販売取引の勧誘を行う。
- ・ 「エアコンのクリーニングを千円でします。」と訪れ、高額な掃除機の販売を勧誘する。
- ・ 「雨樋の清掃と屋根の点検をサービスしています。」と訪れ、屋根工事の勧誘をする。
- ・ 「損害保険を使って家を直せるので、屋根を調査する。」と称し、調査だけにとどまらず屋根工事のリフォーム契約を勧誘する。
- ・ 不要な呉服などを買取ると電話があり、来宅を承諾したら、来訪した事業者が、呉服だけでなく着用しているネックレスも査定すると話し、売却するよう迫る。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(訪問販売における氏名等の明示)

第3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、その勧誘に先立つて、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。

電話勧誘販売 連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(4) 事業者名等の不明示・偽装等による勧誘

事業者の氏名又は名称、住所その他法令上表示することが必要な事項（以下「氏名等」という。）を明らかにせず、虚偽の氏名等を告げ、又は他の事業者であると誤信させるような言動若しくは表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者が勧誘に際し、事業者の氏名等、消費者に十分な情報を提供しないことによって、消費者に契約当事者に関して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させる行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「その他法令上表示することが必要な事項」
法令で規定されるもので、例えば契約後に必要となる連絡先等が考えられる。
- 2 「表示を用いて」
本規定における「表示を用いて」とは、訪問販売員の掲げる名札や名刺等を想定している。

(事例)

- ・ 以前契約したことのある「〇〇会社の関係者」と名乗り、関係がないのにあたかも同じ業者のように思わせ、太陽熱温水器やボイラーの契約を執ように勧める。
- ・ 「〇〇会社の布団をお使いですね、点検に来ました。」と同社の社員を装い、別会社の布団を勧誘する。
- ・ 「〇〇光」をお使いですね。新サービスの案内です。」と契約中の通信会社を装い、別会社の光回線を勧誘する。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(訪問販売における氏名等の明示)

第3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、その勧誘に先立つて、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。

電話勧誘販売 連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(禁止行為)

第6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。

一～六 略

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

2～4 略

電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(5) 優良・有利誤認を招く勧誘

商品等の内容又は条件が実際のもの又は他の事業者が提供するものよりも著しく優良又は有利であると誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

勧誘に際し、商品等の内容（品質等）や条件（取引、価格等）について、実際のものよりも著しく優良又は有利だと誤信をさせ、消費者の判断を誤らせて商品等の契約をさせる場合等を禁止するものである。

(解説)

1 「条件」

商品等の内容そのものを除いた取引に係る条件のことをいい、商品等の価格、料金のほか、数量、支払条件等をいう。

「定期購入」に係り、「定期購入」が条件であるにもかかわらず、ホームページ上にその表示がない場合や解約条件が容易に理解できない場合、又は実際には1回だけの「お試し」で購入することができないのに、それが可能であるかのような表示をする場合については、取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤信させ勧誘する行為に当たる。

2 「著しく優良又は有利であると誤信させるような」

当該契約に関する情報について、事実即した正しい情報が消費者に与えられ誤信することが回避できていたならば、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信であれば該当する。

また、客観的に見て消費者に誤信させるとされる言動又は表示であれば本規定に該当し、当該消費者が実際に誤信したかどうかは問わない。

3 「表示を用いて」

条例第13条第1項（表示の適正化）における「表示」とは、消費者が商品等を選択等する時点で表示すべき内容（商品等の品質、価格等）（京都府消費生活安全条例逐条解説21ページ参照）であるが、本規定の趣旨は、事業者が消費者を誤信させる手段（言動や表示）を用いて勧誘等を行うことを不当取引行為として規定するものであるから、本規定に言う「表示」は、顧客を誘引するための手段（いわゆる「広告」、「チラシ」、「ホームページ」等による記載）を指しており、「表示を用いて」とは、「表示（広告等）」を使用し、個別の消費者の意思に働きかける行為（契約の締結の勧誘等）を想定している。

また「表示（広告等）」が「当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与える」場合は、ホームページ掲載やチラシ等の配布のみであっても「表示を用いて」勧誘することに当たる場合があり得る。

(事例)

- ・ 「本来100万円の価値があるダイヤを60万円にする。」と言って購入させる。他店で鑑定したところ、ほとんど価値がなかった。
- ・ 「特殊な仕組みにより、他の商品の10倍ものミネラルを含む水を作る浄水器」と宣伝して浄水器を勧誘する。実際は、比較した商品がミネラル溶出効果のない浄水器だった。
- ・ ウェブサイト等において、定期購入が条件であるにもかかわらずその説明をせず、健康食品を購入させる。
- ・ 実際には定期購入で複数回の購入が義務付けられているのに、「ご家族様1回限り初回無料」、「解約保証」等と記載し、サプリメントを購入させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(誇大広告等の禁止)

第12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、著しく事実に相違する表示をし、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。

連鎖販売取引 **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引**

○景品表示法

(不当な表示の禁止)

第5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、又は事実に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て内閣総理大臣が指定するもの

○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4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

以下、略

(6) 法令等による義務と誤信させる勧誘

商品等の購入、設置又は利用が法令等に基づき義務付けられていると誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

勧誘に際し、商品等の設置や利用等が法令等により義務づけられているかのように誤信させ、消費者の判断を誤らせて商品等の契約をさせる、いわゆる「かたり商法」を禁止するものである。

(解説)

- 1 「設置又は利用」
商品の設置、役務の提供を指す（例：消火器の設置、資格講座の受講）。
- 2 「法令等」
法律・条例・規則・通達等を指す。
- 3 「誤信させるような」
6 ページ解説 2 参照
- 4 「表示を用いて」
9 ページ解説 3 参照

(事例)

- ・ 「家庭用消火器は消防法上、設置義務がある。」と偽って、購入を勧める。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(禁止行為)

第6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。

一～六 略

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

2～4 略

電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

○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4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
以下、略

(7) 公的機関の職員及び委嘱等と誤信させる勧誘)

自らを官公署、公共的団体若しくは公益事業を行う団体（以下「官公署等」という。）の職員であると誤信させるような言動若しくは表示又は官公署等の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動若しくは表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

勧誘に際し、自らを官公署や公共的団体等の職員であるかのように誤信させ、消費者の判断を誤らせて商品等の契約をさせる、いわゆる「かたり商法」を禁止するものである。

(解説)

- 1 「公共的団体若しくは公益事業を行う団体」
農漁協、商工会議所等の産業経済団体、日本赤十字社等の構成社会事業団体等の公共的な活動を行う団体のほか、電気、ガス、電気通信等の公益事業を営む団体を含む。
- 2 「許認可、後援等」
官公署等の許認可・後援等をいう。例えば、「消防署からの点検依頼で来ました。」等が考えられる。
- 3 「誤信させるような」
6 ページ解説 2 参照
- 4 「表示を用いて」
9 ページ解説 3 参照

(事例)

- ・ 「水道局の依頼を受けてこの地区の水質検査をしている。」と訪問し、水質が悪いからと浄水器の購入を勧誘し、高額な浄水器を購入させる。
- ・ 「消防署の方から来た。」と説明し、消火器を購入させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(訪問販売における氏名等の明示)

第3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、その勧誘に先立つて、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。

注： 会社の販売員が訪問した場合に、「(株) ××商事」であるにもかかわらず、「〇〇公団住宅センター」や「〇〇アカデミー」等の架空の名称や通称のみを告げることは、本号にいう「氏名又は名称」を告げたことにはならない。

電話勧誘販売 **連鎖販売取引** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

(禁止行為)

第6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。

一～六 略

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

2～4 略

電話勧誘販売 **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

(8) 威圧的な言動による勧誘

威圧的な言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

勧誘に際し消費者を威圧したり、不安をあおり立てる言動などにより、消費者の意思決定を歪めるような不当行為により、消費者が正常な判断を行えないようにしたまま、契約を締結させようとする行為を禁止するものである。

(解説)

「威圧的な言動」

客観的に見て相手方に不安、困惑の念を生じさせる程度であれば該当し、当該消費者に実際に不安、困惑の念を生じさせたかどうかを問わない。

(事例)

- ・ 「せっかく来たのに断るとは何事か。若い者を連れてくる。」「これだけ時間をかけさせておいて、いらぬのでは通らない。」とすごんで契約を迫る。
- ・ 出会い系サイトで知り合った女性から高額なダイヤを勧められ、断ると男性の担当員が現れ、「お前なめとるのか。いい加減切れるぞ。」と言って、契約させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(禁止行為)

第6条 略

2 略

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。

4 略

電話勧誘販売

連鎖販売取引

特定継続的役務提供

業務提供誘引販売取引

訪問購入

(9) 勧誘場所から退去させないで行う勧誘

消費者が勧誘されている場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から退去させないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が勧誘場所から退去する意思表示を示しているのに、執拗に勧誘を行い、消費者が適正な判断を行えないようにしたまま、契約を締結させようとする行為を禁止するものである。

(解説)

1 「退去する旨の意思を示した」

退去する旨の意思を表示すれば足り、直接的であるか、間接的であるかを問わない。

例えば、「帰る」等と告知した場合はもちろん、「要らない」、「結構です」等と契約を締結しないことを明確に告知した場合や身振り手振りのような口頭以外の手段により拒否した場合も該当する。

2 「退去させないで」

物理的な方法であるか心理的な方法であるかを問わず、消費者の一定の場所からの脱出を不可能若しくは著しく困難にする行為をいう。拘束時間の長短は問わない。

(事例)

- ・ ファミリーレストランに呼び出して宝石の購入を勧誘し、消費者が「家族と相談したいので帰る。」と言っても、強引に引き留めて勧誘を続ける。
- ・ 「レジャークラブ会員権の説明をしたいので会いたい。」と電話をかけ、約束した喫茶店に出向いた消費者が「帰りたい。」等退去する旨の意思を示したのに、契約するまで帰さず、勧誘を続ける。
- ・ 友人の店員に誘われ呉服の展示会に行き、今日は見るだけという約束だったのに帰るというのに引き留め、勧誘を続ける。

(関係法令・条文)

○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 略

2 略

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。

一 略

二 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘を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。

三～八 略

以下、略

(10) 不退去による勧誘

消費者が住居又は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、その場所から退去しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が「帰って欲しい」等と住居や勤務先等から退去すべき旨の意思表示を示しているのに、退去せず執ように勧誘を行い、消費者が適正な判断を行えないようにしたまま、契約を締結させようとする行為を禁止するものである。

(解説)

1 「業務を行っている場所」

「業務を行っている場所」とは、当該消費者が自ら業を行っている場合か労務を提供している場合かを問わず、当該消費者が労働している場所をいう（逐条解説「消費者契約法Ⅱ-1第3項第1号・第2号2条文の解釈」参照）。

2 「退去すべき旨の意思を示した」

退去すべき旨の意思を表示すれば足り、直接的であるか、間接的であるかを問わない。
例えば、「帰れ」等と告知した場合はもちろん、「要らない」、「結構です」等と契約を締結しないことを明確に告知した場合や身振り手振りのような口頭以外の手段により、退去する旨の意思を示したと認められる場合も該当する。

3 「退去しない」

退去しない滞留時間については、その長短を問わない。

(事例)

- ・ 「無料で屋根の診断をします。」という電話をし、了解した消費者宅を複数の男性社員が訪問し、執拗に屋根工事を勧誘し、消費者が「必要ないので帰って。」と断っても退去せず、勧誘を続ける。
- ・ 商品先物取引販売のため消費者の職場を訪問し、消費者が「契約はしない。」と拒絶しているのに、そのまま居座り続け、購入を迫る。

(関係法令・条文)

○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 略

2 略

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。

一 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居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。

二～八 略

以下、略

(11) 迷惑を覚えさせる仕方による勧誘

消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に又は勤務先等に電話し、訪問する等の消費者に迷惑を覚えさせるような仕方、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者の意に反する執よう、強引、迷惑な勧誘を行い、消費者が根負けし、適正な判断を行えないようにしたまま、契約を締結させようとする行為を禁止するものである。

(解説)

1 「消費者の意に反して」

購入しない旨の意思を表示すれば足り、直接的であるか、間接的であるかを問わない。

例えば、「要らない」、「結構です」と購入しない旨を明確に告知した場合はもちろん、間接的に口頭以外の身振り手振りの動作により拒否した場合も該当する。

2 「早朝若しくは深夜に又は勤務先等に」

社会通念上、早朝とは午前5時から同8時頃まで、深夜とは午後10時頃から翌午前5時までと考えられるが、「早朝、深夜」や「勤務先等」は例示であり、例えば、「夕方の家事で忙しい時間」や「自宅」であったとしても「消費者に迷惑を覚えさせるような仕方」であれば、本規定に該当する。

3 「電話」

有線、無線その他の電磁的方法によって、音声その他の音響を送り、伝え、又は受けるものであり、スカイプ等のインターネット回線を使って通話するIP電話等も「電話」に含まれる。

「Zoom」等のオンラインミーティングの手法の内、「オンラインの双方向の会話機能」は、スカイプと同様、電話に該当する。

4 「迷惑を覚えさせるような仕方」

社会常識的に見て、相手方が迷惑を覚えるおそれがあると思われる方法は「迷惑を覚えさせるような仕方」に該当する。

(事例)

- ・ 夕方の家事で忙しい時間帯に訪問して、執ように学習教材の購入を勧誘する。
- ・ 職場に電話をかけてビジネス講座の勧誘をし、執ように勧誘を繰り返す。
- ・ 一人暮らしの若者宅を夜9時頃に訪問し、家に上がり込み、浄水器の購入や公共放送の契約を執ように勧める。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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、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。

二～八 略

(12) 路上等における強引な勧誘（キャッチセールス）

路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反してその場にとどめ、又は営業所その他の場所に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

いわゆる強引なキャッチセールスを禁止するものである。

路上その他の場所において消費者を呼び止めた上で、消費者の意に反して「その場にとどめ」勧誘する行為や「営業所その他の場所に誘引して」勧誘する行為を指す。

(解説)

1 「路上その他の場所において」

およそ公衆が利用できる場所すべてを指し、公園、公会堂のみならず劇場、映画館、飲食店等も含むものである。

2 「消費者の意に反して」

消費者の契約の勧誘を受けないという明示又は黙示の意思に反することをいう。

消費者を営業所等に同行させなくても、「消費者の意に反してその場にとどめ」勧誘する行為は、本規定に該当する。

(事例)

- ・ 路上で、消費者に執ようにまとわりついたり、腕をつかんで引き留めて化粧品の購入を勧誘する。
- ・ 街頭で、消費者の行先に立ちふさがって数人で取り囲み、エステの契約を勧誘する。
- ・ 路上で、「アンケートに答えて。」と消費者を呼び止め、営業所に連れていき、実際はアンケートの後、美顔器の購入を勧誘する。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

第二条 この章及び第五十八条の十八第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 略

二 販売業者又は役務提供事業者が、営業所等において、営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等に同行させた者その他政令で定める方法により誘引した者(以下「特定顧客」という。)から売買契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は特定顧客から役務提供契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と役務提供契約を締結して行う役務の提供

2～4 略

通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(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。

一～四 略

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

2 略

通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

○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。

一～六 略

七 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、道路その他の公共の場所において、顧客の進路に立ちふさがり、又は顧客につきまとうこと。

八 略

(13) 電話等により、販売目的を隠すなどして特定の場所に呼び出し勧誘 (アポイントメントセールス)

電話、郵便、特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）第1条第1号に規定する電磁的方法等により商品の販売等の目的を告げず、又は他のものより著しく有利な条件を告げ、営業所その他特定の場所への来訪を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

電話等の手段により、商品の販売や役務の提供の意図を秘匿し、あるいは秘匿はしないまでも他の者よりも著しく有利な条件で契約締結ができる旨を告げ、営業所又はその他の特定場所への来訪を誘引して勧誘する、いわゆるアポイントメントセールスを禁止するものである。

(解説)

- 1 「電話、郵便、特定商取引に関する法律施行令第1条第1号に規定する電磁的方法等」
電話、郵便、電報、ファクシミリ等の他、特定商取引に関する法律施行令第1条第1号に規定する電磁的方法によるものも含む。
電磁的方法には、
① SMS (ショート・メッセージ・サービス)
② 電子メール
③ SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス)
3種がある。

注)

- ・ 「SMS」とは、「電話番号を送受信のために用いて電磁的記録を相手方の使用に係る携帯して使用する通信端末機器に送信する方法」（特定商取引に関する法律施行規則第11条の2第1号）をいい、具体的には、携帯電話同士で短い文字メッセージを電話番号宛てに送信するサービスのことをいう。
- ・ 「電子メール」とは、特定商取引に関する法律施行規則第11条の2第2号に規定する「電子メール」のことをいい、具体的には、パソコンや携帯電話端末によるEメールのほか、ウェブメールサービスを利用したものも含まれる。
- ・ 「SNS」とは、「その受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信を送信する方法」（特定商取引に関する法律施行規則第11条の2第3号）をいい、LINEやFacebook等のメッセージ機能等を利用したものをいう。

なお、スカイプ等のIP電話等は「電話」に該当する。

また、Zoom等のオンラインミーティングの手法については、主に㊸オンラインの双方向の会話機能、㊹メッセージ機能の2つの機能が存するが、㊸については「電話」、㊹については「SNS」にそれぞれ該当する。

- 2 「販売等の目的を告げず」
誘引する際に販売目的を明示しないことをいう。
例：「あなたは〇〇に抽選の結果、当選されました。プレゼントを進呈しますのでご来店ください。」
- 3 「他のものより著しく有利な条件を告げ」
販売意図は明らかであるものの、他の者（消費者）よりも著しく有利な条件で契約できる等と告げて勧誘する行為は真偽にかかわらず本規定に該当することとなる。
例：「あなたは特に選ばれたので非常に安く買える」
- 4 「その他特定の場所」
営業所等以外の場所を指す。例えば、ホテルのロビーや喫茶店といった場所に誘引して勧誘行為を行うことは、本規定に該当することとなる。

(事例)

- ・ 電話やZOOM等のオンライン会話機能で「あなたはラッキーです。商品券が当たりました。」との話をし、消費者を誘い出し、リゾート会員権の購入を勧める。
- ・ 電子メールやSMS (ショートメッセージサービス) でやりとりをしていた相手に対し「パーティーに行かないか。」と誘い、実際には貴金属の展示販売会で強引に契約を勧める。
- ・ SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) やZOOM等のメッセージ機能で無料エステに当選したと連絡し、店に誘い出し、脱毛エステや化粧品を勧める。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

第二条 この章及び第五十八条の十八第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 略

二 販売業者又は役務提供事業者が、営業所等において、営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等に同行させた者その他政令で定める方法により誘引した者(以下「特定顧客」という。)から売買契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は特定顧客から役務提供契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と役務提供契約を締結して行う役務の提供

2～4 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

(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。

2～5 略

連鎖販売取引 **業務提供誘引販売取引**

○特定商取引に関する法律施行令

(特定顧客の誘引方法)

第一条 特定商取引に関する法律(以下「法」という。)第二条第一項第二号の政令で定める方法は、次のいずれかに該当する方法とする。

一 電話、郵便、民間事業者による信書の送達に関する法律(平成十四年法律第九十九号)第二条第六項に規定する一般信書便事業者若しくは同条第九項に規定する特定信書便事業者による同条第二項に規定する信書便(以下「信書便」という。)、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは法第十二条の三第一項に規定する電磁的方法(以下「電磁的方法」という。)により、若しくはピラ若しくはパンフレットを配布し若しくは拡声器で住居の外から呼び掛けることにより、又は住居を訪問して、当該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その他特定の場所への来訪を要請すること。

二 電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又は住居を訪問して、他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約又は役務提供契約を締結することができる旨を告げ、営業所その他特定の場所への来訪を要請すること(当該要請の日前に当該販売又は役務の提供の事業に関して取引のあった者に対して要請する場合を除く。)

○特定商取引に関する法律施行規則

(電磁的方法)

第十一条の二 法第十二条の三第一項に規定する電磁的方法(以下単に「電磁的方法」という。)は第一号及び第二号に掲げるものとし、令第一条第一号の電磁的方法は第一号から第三号までに掲げるものとする。

一 電話番号を送受信のために用いて電磁的記録を相手方の使用に係る携帯して使用する通信端末機器に送信する方法(他人に委託して行う場合を含む。)

二 電子メールを送信する方法(他人に委託して行う場合を含む。)

三 前号に規定するもののほか、その受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信(電気通信事業法(昭和五十九年法律第八十六号)第二条第一号に規定する電気通信をいう。)を送信する方法(他人に委託して行う場合を含む。)

(14) 正常な判断を誤らせる勧誘

販売しようとする商品又は提供しようとする役務以外の商品等が無償又は著しく低い対価で提供することにより、消費者の購買意欲をあおり、消費者の正常な判断を妨げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

いわゆる「SF商法（催眠商法）」等により、消費者の正常な判断を妨げて、勧誘等を行う行為を禁止するものである。

SF商法（催眠商法）とは、例えば、多数の消費者を会場に集め、はじめに無料又は「激安」等と称した価格で商品を販売すること等により、消費者の購買意欲をあおり、雰囲気の高まった後、高額な商品等の購入を勧誘する行為である。

SF商法（催眠商法）の多くは、雑居ビルやマンションの一室等の会場に消費者を集めて行われることが多いが、本規定は集合させて行うことを要件としていない。

(解説)

1 「著しく低い対価」

市場価格よりも著しく低い価格を指す。

2 「正常な判断を妨げて」

「あおり」行為が、客観的に見て当該消費者の契約締結に係る意思形成の判断を歪める程度であれば、「正常な判断を妨げて」に当たるといえる。

(事例)

- ・ 消費者に路上でくじを引かせ、当たった人には商品を渡すと説明して、ビルの一室に多数の消費者を誘導し、商品が無償で配付したり廉価で販売して競争心をあおり、正常な判断ができないようにして、高額な貴金属を販売する。
- ・ 会場に高齢者を集め、日用品や食品等を著しい廉価で販売して購買意欲をあおり最後に高額な布団などを見せ、消費者が価格の妥当性を認識できないまま勢いで挙手したところを周りで営業員があおって購入させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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、その勧誘に先立つて、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。

電話勧誘販売 連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(15) 次々販売による勧誘

消費者からの要請がないにもかかわらず、又は消費者に冷静に検討する時間を与えず、消費者に次々と執ように商品の販売等の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が要請をしていないにもかかわらず、又は消費者に冷静に検討する間も与えず、消費者に次々に商品の販売等を行おうとする行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「消費者からの要請がないにもかかわらず」
そもそも消費者からの要請がなく、消費者の意思に基づく勧誘行為ではないことを指す。
- 2 「消費者に冷静に検討する間も与えず」
消費者が冷静に考えれば通常は契約を結ばないことが想定されるにもかかわらず、その時間を与えない行為を指す。「冷静に検討する時間」とは、「社会常識的に考えて一般消費者が理解し、契約を締結するか否かを検討するのに足る十分な時間」であるが、例えば高齢者等判断するのに時間がかかる場合は、当然、当該消費者が理解し検討するのに足る十分な時間をいう。事業者の説明が長いからといって、「価格」、「支払方法」、「契約条件」等の取引条件が示されないまま勧誘行為を行うことは、「冷静に検討する時間を与えた」ことにはならない。
- 3 「次々と執拗に商品の販売等の契約の締結を勧誘し」
同一事業者が消費者に次々と商品の販売等を行うことの他、他の事業者が持つ当該消費者に係る情報を利用して同一消費者に行うことも含まれる。
なお、「商品の販売等」には商品販売の他、役務の提供、訪問購入等も含まれる。
「商品」は同一のものとは限らず、また「通常の分量等を著しく超える（いわゆる「過量販売」）」行為がなくても「次々と執拗」に行えば、本条項に該当することとなる。
また、本規定における「勧誘」には「電話勧誘」の場合も含まれる。

(事例)

- ・ 高齢者宅を何度も訪問し、羽毛布団、肌布団、羊毛布団、乾燥マット、押し入れ用スノコなどを高齢者が冷静に判断できないままに何度も訪問して次々と契約させる。
- ・ エステに通うたびに、「きれいになるために必要。」と言って化粧品、美顔器、やせる下着、健康食品などを、次々に契約させる。
- ・ 一人暮らしの高齢者宅を訪れ、「床下が湿気ている換気扇が必要。」、「雨漏りをしている屋根工事が必要。」、「屋根裏を補強しないと家が傾く。」などと、巧みな営業トークにより本来不要なリフォーム工事を次々と契約させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～三 略

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

五 略

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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(法第二条第四項第一号に掲げるものに限る。以下この号及び次号において同じ。)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。
- 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 略

2～3 略

- 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を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。

5～6 略

(16) 心理的不安をあおる勧誘

健康、財産、運命、願望等に関し、消費者を心理的不安に陥れるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者の関心事である健康や財産等に関し、消費者に心理的不安を与えるような言動を用いて消費者の適正な判断を阻害し、その状況を利用し契約を締結させようとする行為を禁止するものである。

平成28(2016)年の消費者契約法の改正により、就職、結婚等の社会生活上の重要な事項や身体の特徴又は状況に関する願望の実現に関する契約取消事由が追加されたことから、令和3(2021)年改正において、「願望」等を追加したものである。

(解説)

1 「運命」

運命とは、「人間の意志にかかわりなく、身の上をめぐる来る吉凶禍福。それをもたらす人間の力を超えた作用。将来のなりゆき」等を言い、本規定に規定する「運命」については、人の吉凶禍福に関して消費者を不安に陥れるような、いわゆる「靈感商法」等もこれに該当する。

例： 5年前、姓名判断と言って訪れた女性から、30万円の印鑑と70万円の大理石のつぼを購入。その2年後トレーラー運転中に片腕切断の事故にあったが、訪れた女性は、命を失わなかったのは不幸中の幸いと言い、4000万円の保険金が入ったことを知って、その金を持っていると天国に行けない、全部放出した方がよいと執拗に勧誘され、高額な多宝塔を契約。失業中の大切な生活費だった保険金の大半を失った。

2 「願望」

「願望」とは消費者契約法第4条第3項第3号イ、ロを指す。

消費者の「進学、就職、結婚、生計」や「容姿、体型その他の身体の特徴」等に対する願望の実現に関し、不安をあおり立て勧誘する行為を禁止するものであり、平成28(2016)年の消費者契約法改正に鑑み追加したものである。

本規定上は「社会生活上の経験不足」を要件としていないが、改正趣旨から「不当な取引行為」として規制するに足る消費者側の同様の事情があり、また、社会生活上の重要な事項等に関する願望であることを要する。

3 「心理的不安に陥れるような」

客観的に見て相手方に不安を生じさせる程度であれば該当し、当該消費者が実際に不安を感じたかどうかを問わない。

また、「健康、財産、運命、願望等」は、当該消費者の家族等の近親者に関するものであったとしても、それが社会生活上の重要な事項等に含まれると考えられるのであれば、それにより当該消費者が心理的不安を抱くと客観的にみなせるものであれば、本規定の対象となる。

(事例)

- 健康上の不安をあおって、健康食品の購入を勧誘する。
- 水道水に試薬を入れて変色した水を見せ、「こんな水を飲んでいたら体に悪い。」と言って浄水器を購入させる。
- 「このままでは、地震がきた時たいへんなことになる。」と言って、耐震検査もせずに不要な耐震補強工事を勧める。
- 無料で姓名判断し、「画数が悪い、このままいくと家庭が崩壊する。当社で印鑑を作れば幸福になる。」と言って、不安をあおり契約を勧める。
- 運勢相談を受けた際に、「私にはあなたの霊が見える。悪霊が憑いている。このままでは病気が悪化する。この数珠を買えば、悪霊は去る。」と告げ、高額な数珠の購入を勧誘する。
- ヘアサロン業者が、合理的根拠となるものがないのに、「このままでは毛髪が生えなくなる。」などと将来の不安を抱かせた上で、高額なヘアケア商品を購入させる。
- 就活中の大学生に、その不安を知りつつ、「あなたは一生成功しない。この就職セミナーが必要」と告げ、就職対策セミナー講座の受講を勧める。

(関係法令・条文)

○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 略

2 略

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。

一、二 略

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

四、五 略

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。

七、八 略

4～6 略

○特定商取引法

(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。

一～五 略

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 略

2～4 略

電話勧誘販売

連鎖販売取引

特定継続的役務提供

業務提供誘引販売取引

訪問購入

(17) 心理的負担に乗じる勧誘

恋愛感情を利用し、若しくは親切を装うこと又は無償若しくは著しく低い対価で商品等を提供することにより消費者に心理的な負担を負わせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者が契約の締結の勧誘等に際して、消費者に対して恋愛感情を抱かせる行為を行い、又は外形上の親切な行為を装い、又は市価に対して著しく低い対価で商品等を提供して、消費者に心理的な負担を負わせて契約を締結する行為は、消費者の意思形成過程を著しく歪める不当な行為であることから禁止するものである。

(解説)

- 1 「恋愛感情を利用し」
消費者に恋愛感情を抱かせた上で、それを利用し契約の締結を勧誘等する行為を指す。
- 2 「親切を装う」
あたかも消費者に対し「親切」そうに振る舞い、それを利用し契約の締結を勧誘等する行為を指す。
また、客観的に見て相手方が親切であること感じさせる程度であれば該当し、実際に事業者が「親切」で行ったか否かを問わず、消費者に心理的負担を負わせた上で契約の締結の勧誘等の行為を行えば、本規定に該当することとなる。
消費者契約法第4条第3項第4号に規定する「その他好意の感情」は、「他者に対する親密な感情」をいい、恋愛感情と同程度に特別な好意であることが必要とされているが、本規定で規定する「親切」はそれよりは広く、特別な好意に至らずとも他者に対する「思いやり」等も含まれる。
- 3 「著しく低い対価で商品等を提供」
市場価格よりも著しく低い価格で商品等を提供することという。
- 4 「心理的な負担を負わせて」
「恋愛感情」や「著しく低い対価で商品等を提供」等することにより、消費者にとって勧誘を断りづらい状況が発生させておきながら、その状況を奇貨として消費者の心理的負担に乗じ、契約の締結を勧誘したり契約を締結させる行為をいう。
なお、恋愛感情の利用や親切行為が客観的な言動、行為として存在するならば、通常、消費者側には心理的な負担が生じるのであるから、事業者から「心理的な負担を負わせていない」旨の立証がなされない限り、本規定の対象となる。

(事例)

- ・ 出会い系サイトで知り合った異性とデートするうちに「仕事の様子を見せたい。」と店に案内しデザインリングを見せながら将来の夢を語り、一緒に実現したいから協力してと勧誘を続け、高額な商品を購入させる。
- ・ 豪華無料昼食付きの展示会を開催し、参加した高齢者に対し食後に着物の購入を勧める。
- ・ 一人暮らしの高齢者宅に上がり込んで話し相手になったり、家事の手伝いをしたりし、相手と親しくなった後、営業ノルマの話を持ち出し同情させ、羽毛布団の契約を締結させる。
- ・ 同じ寮に住む同郷の世話になっている大学の先輩から、儲かる投資システムがあると勧誘され、「すぐに元を取れる。買って欲がないならこれまでのように親しくできない。」と言われ、高額な情報教材を購入。

(関係法令・条文)

○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 略

2 略

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。
一～三 略

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。
五～八 略
4～6 略

○特定商取引法

(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、その勧誘に先立つて、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。

電話勧誘販売 連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(18) 過去の取引の情報を悪用した勧誘

過去に消費者がかかわった取引に関する情報を利用し、消費者を心理的に不安な状態に陥らせて、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するかのように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

勧誘に際し、消費者の過去における取引記録等の情報を事業者又は第三者が利用し、過去に消費者が被った不利益の回復、現在被っている不利益や新たな不利益の防止等を謳い勧誘する、いわゆる二次被害を発生させることを禁止するものである。

なお、個人情報の恣意的利用は、個人情報の保護に関する法律に抵触する。

(解説)

- 1 「過去に消費者がかかわった取引に関する情報」
過去に消費者がかかわった「取引」に係る情報であり、第三者（事業者）の取引情報を利用して行う場合も含む。
- 2 「消費者を心理的に不安な状態に陥らせて」
客観的に見て相手方に不安を生じさせる程度であれば該当し、当該消費者が実際に不安を感じたかどうかを問わない。
- 3 「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するかのように告げ」
あたかも、過去の不利益の回復や新たな不利益の発生が防止等できるかのように虚偽の内容を消費者に告げ勧誘等することを指す。

(事例)

- ・ 以前、資格取得講座を受講したことのある者に対し「契約が未だ終了していない。受講を継続するか終了するための費用を支払わなければいけない。」と言って、新たな契約を締結させる。
- ・ 以前、展示会で着物、宝石等を強引に買わされ、被害に遭った者に対し、「買った宝石等を法人にリースすれば収益を得られ、被害を回復できる。」などと言って貴金属の契約を締結させる。
- ・ 「原野商法」の被害者に「この土地を売却することができるが、土地の測量をしないと売却できない。」などと言って高額な測量契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～六 略

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。
- 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。
- 4 略

電話勧誘販売

連鎖販売取引

特定継続的役務提供

業務提供誘引販売取引

訪問購入

○個人情報の保護に関する法律

(利用目的の特定)

第十五条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。

- 2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(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。

3、4 略

(適正な取得)

第十七条 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。

- 2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

五 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第七十六条第一項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合

六 その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

(取得に際しての利用目的の通知等)

第十八条 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(電磁的記録を含む。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。

4 略

(19) 拒絶後の勧誘

消費者が勧誘を拒絶する旨の意思を示しているにもかかわらず、なおも契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者が訪問又は電話により商品等の販売、又は訪問により商品等の購入の勧誘をする際に、消費者が「セールスはお断りします」などと事業者からの勧誘を断っているにもかかわらず、勧誘を継続する行為等を禁止するものである。

(解説)

1 「拒絶する旨の意思を示している」

事業者が訪問または電話をした際に、「セールスはお断りします。」と表明する場合や、自宅等の門扉等に「訪問販売お断り」と明示したステッカーが貼ってあることが認識できる状態をいう。

なお、「ステッカー」については、訪問者が容易に視認できない位置に貼付していた場合や、経年劣化等により文字等が色あせ記載されている内容が視認できない場合等は「拒絶する旨の意思」の確認が困難なことから、本規定には該当しない。

また、消費者が来訪要請を行い事業者が消費者宅を訪問した場合は、ステッカーを貼付していたとしても、来訪要請の範囲内であれば「拒絶する旨の意思」を示したことにはならない。

本規定は「再勧誘禁止」（いわゆる「オプトアウト」）規定であり、消費者の了解がある場合を除き勧誘を禁止する（いわゆる「オプトイン」）規定ではないことから、消費者からの「勧誘を拒絶する旨の意思」は、「意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等」が表明されており、「そのことを認識すべき相手方（事業者）」が、「私（事業者）が行おうとしている勧誘は拒否されている」と通常認識できる程度でなければならない。

2 「なおも契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為」

消費者が勧誘を拒絶する旨の意思を示しているにもかかわらず、事業者が契約締結の勧誘行為等を行うことである。

なお、「音声自動応答装置付き電話」についても、上記ステッカーの場合と同様、認識すべき相手方（事業者）が、音声内容によって「意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等」が表明されたことにより、「勧誘は拒否されている」と、具体的に認識できる必要がある。

(事例)

- ・ 「もう電話しないでください。」と何度断っても、勧誘の電話をかけてくる。
- ・ 「訪問販売お断り」と門扉に掲示し、また「いません。」と断っているにもかかわらず、訪問販売の業者が訪ねてくる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

訪問購入

(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。

訪問販売 訪問購入

○参考：改正特定商取引法における再勧誘禁止規定と「訪問販売お断り」等の張り紙・シール等について（平成21年12月10日消費者庁取引・物価対策課）抜粋

特定商取引法は、そもそも訪問販売業者が勧誘を行うに当たって守るべき義務を定めており、従来から、勧誘に先立って氏名や販売目的等の明示を義務付けていましたが、改正法により、さらに、勧誘を受ける意思の確認を行い、契約を締結しない旨の意思表示があった場合には、再度の勧誘をしてはならないこととしました。「契約を締結しない旨の意思」を表示する方法に関しては、消費者が明示的に契約締結の意思がないことを表示した場合を指し、具体的には、事業者からの勧誘に対し、「いません」「お断りします」などと伝えることが必要です。例えば、「訪問販売お断り」と記載された張り紙・シール等を貼っておくことは、意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が必ずしも明瞭でないため、特定商取引法においては、「契約を締結しない旨の意思」の表示には当たらないこととなります（「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針」御参照）。

他方で、地方自治体や消費者において、上記のような張り紙・シール等を貼ることにより訪問販売の来訪を望まない旨を明らかにする取組が行われています。また、条例の中には、そのような張り紙・シール等を無視して消費者を勧誘する行為につき不当な取引として指導や勧告、公表の対象とするものもあると認識しています。そのような取組は、地域の消費者トラブルを防ぐための有効な手段であり、上記の特定商取引法における再勧誘禁止規定の解釈によって何ら影響を受けるものではなく、特定商取引法と相互に補完し合うものと考えています。また、張り紙・シール等がある場合には、事業者は商道徳として、そのような消費者意思を当然尊重する必要があるものと考えます。

(20) 電気通信手段を利用した不当な勧誘

消費者が拒否しているにもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなしに、ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）第2条第1号に規定する電子メールにより一方的に広告等を反復送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が拒否をしている、又はその意思表示の機会がないにもかかわらず、ファクシミリや電子メールにより一方的に広告等を反復送信することを禁止するものである。

(解説)

- 1 「その意思表示の機会を与えることなしに」
消費者が広告や電子メールを受けるかどうかの意思表示の機会を提供しないことを指す。
- 2 「ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は電子メールにより」
ファクシミリ装置又は特定電子メールの送信の適正化等に関する法律第2条第1号に規定する電子メールにより広告等を送信することを指す。
特定電子メールの送信の適正化等に関する法律第2条第1号に規定する「電子メール」については、パーソナルコンピュータ等を利用して行う、いわゆる「電子メール」の他にSMS（ショート・メッセージ・サービス）が含まれる。
なお、LINEやFacebook等のSNS等については、無料で利用できるものもあるが、当該サービスは広告が折り込まれていることを前提にして利用される場合もあり、SNS等の手段を本規定に含めると規制範囲が広がりすぎるおそれがあることから、規則別表1-(13)と異なり、本規定ではSNS等は対象としていない。
- 3 「反復送信して」
広告等を繰り返し送信することが該当する。

(事例)

- ・ 消費者から送信拒否の意思表示がされても繰り返し広告メールを送信する。
- ・ 消費者宅へ、送信拒否の意思表示がされても毎日のようにファックスで広告を送り、マンションの購入を執拗に勧める。
- ・ 通信販売により商品を購入した消費者に対し、拒否しているにもかかわらず、自動的にファックス広告を送信し、商品の購入を執拗に勧める。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

2～5 略

連鎖販売取引 **業務提供誘引販売取引**

○特定商取引に関する法律施行規則
(電磁的方法)

第十一条の二 法第十二条の三第一項に規定する電磁的方法(以下単に「電磁的方法」という。)は第一号及び第二号に掲げるものとし、令第一条第一号の電磁的方法は第一号から第三号までに掲げるものとする。

- 一 電話番号を送受信のために用いて電磁的記録を相手方の使用に係る携帯して使用する通信端末機器に送信する方法(他人に委託して行う場合を含む。)
- 二 電子メールを送信する方法(他人に委託して行う場合を含む。)
- 三 前号に規定するもののほか、その受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信(電気通信事業法(昭和五十九年法律第八十六号)第二条第一号に規定する電気通信をいう。)を送信する方法(他人に委託して行う場合を含む。)

(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。
- 2 前項に規定する承諾を得、又は同項第一号に規定する請求を受けた販売業者又は役務提供事業者は、当該通信販売ファクシミリ広告の相手方から通信販売ファクシミリ広告の提供を受けない旨の意思の表示を受けたときは、当該相手方に対し、通信販売ファクシミリ広告をしてはならない。ただし、当該意思の表示を受けた後に再び通信販売ファクシミリ広告をすることにつき当該相手方から請求を受け、又は当該相手方の承諾を得た場合には、この限りでない。
- 3 販売業者又は役務提供事業者は、通信販売ファクシミリ広告をするときは、第一項第二号又は第三号に掲げる場合を除き、当該通信販売ファクシミリ広告をすることにつきその相手方の承諾を得、又はその相手方から請求を受けたことの記録として主務省令で定めるものを作成し、主務省令で定めるところによりこれを保存しなければならない。
- 4 販売業者又は役務提供事業者は、通信販売ファクシミリ広告をするときは、第一項第二号又は第三号に掲げる場合を除き、当該通信販売ファクシミリ広告に、第十一条各号に掲げる事項のほか、主務省令で定めるところにより、その相手方が通信販売ファクシミリ広告の提供を受けない旨の意思の表示をするために必要な事項として主務省令で定めるものを表示しなければならない。

(21) 資金調達を強要する勧誘

消費者の要請がないにもかかわらず執ように、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者からの要請がないにもかかわらず、執拗に事業者が貸金業者等からの借入れやその他の信用の供与を受けることを勧める行為は、消費者の意思形成の過程を著しく歪めることとなるため、これらの行為を禁止するものである。

(解説)

1 「消費者の要請がないにもかかわらず執ように、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて」

事業者が消費者に単に資金調達を勧める行為自体を禁止するものではなく、借入れ等を望んでいないことが明らかであるにもかかわらず、「執拗」に勧めることを禁止するものである。事業者が勧誘を行った際の「貸金業者等からの借入れ」等が当該消費者の「支払能力」を超えるものか否かは要件ではない。

また、消費者からの要請以上の過大な額の借入れ等を勧める行為は、「消費者からの要請があった」ことに該当しない。

2 「貸金業者等」

実際に貸金行為を行う事業者の他、与信行為を行う事業者が該当する。例えば、貸金業者、信販会社、銀行、保険会社が想定されるが、法令に基づく登録等がない事業者であっても貸金行為等を行えば本規定に該当する。

3 「その他の信用の供与」

消費者の信用に基づき、代金の立替払や債務保証等を行うことをいう。

なお、特定商取引に関する法律施行規則第7条第6号ハの「預貯金を引き出させるため～」の行為については、本規定ではなく別表3-(3)で対応することとしている。

(事例)

- ・ アルバイトで不規則の収入しかない学生が「お金がない。」と断ると、消費者金融からお金を借りることを執拗にすすめ、アクセサリーの契約を締結させる。
- ・ 「お金がない。」と断っているのに、「クレジットで分割払いにできるから大丈夫。」と執拗に美容器具の購入を勧める。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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。

一～五 略

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。

イ、ロ 略

ハ 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に割賦販売法(昭和三十六年法律第一百五十九号)第三十

五条の三の三第一項に規定する個別信用購入あつせん関係受領契約若しくは金銭の借入に係る契約を締結させ、又は預貯金を引き出させるため、迷惑を覚えさせるような仕方これを勧誘すること。

七、八 略

○割賦販売法

(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。

○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。

2 貸金業者が個人である顧客等と貸付けの契約(極度方式貸付けに係る契約その他の内閣府令で定める貸付けの契約を除く。)を締結しようとする場合には、前項の規定による調査を行うに際し、指定信用情報機関が保有する信用情報を使用しなければならない。

3 貸金業者は、前項の場合において、次の各号に掲げる場合のいずれかに該当するときは、第一項の規定による調査を行うに際し、資金需要者である個人の顧客(以下この節において「個人顧客」という。)から源泉徴収票(所得税法(昭和四十年法律第三十三号)第二百二十六条第一項に規定する源泉徴収票をいう。以下この項及び第十三条の三第三項において同じ。)その他の当該個人顧客の収入又は収益その他の資力を明らかにする事項を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録として内閣府令で定めるものの提出又は提供を受けなければならない。ただし、貸金業者が既に当該個人顧客の源泉徴収票その他の当該個人顧客の収入又は収益その他の資力を明らかにする事項を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録として内閣府令で定めるものの提出又は提供を受けている場合は、この限りでない。

一 次に掲げる金額を合算した額(次号イにおいて「当該貸金業者合算額」という。)が五十万円を超える場合

イ 当該貸付けの契約(貸付けに係る契約に限る。ロにおいて同じ。)に係る貸付けの金額(極度方式基本契約にあつては、極度額(当該貸金業者が当該個人顧客に対し当該極度方式基本契約に基づく極度方式貸付けの元本の残高の上限として極度額を下回る額を提示する場合にあつては、当該下回る額))

ロ 当該個人顧客と当該貸付けの契約以外の貸付けに係る契約を締結しているときは、その貸付けの残高(極度方式基本契約にあつては、極度額(当該貸金業者が当該個人顧客に対し当該極度方式基本契約に基づく極度方式貸付けの元本の残高の上限として極度額を下回る額を提示している場合にあつては、当該下回る額))の合計額

二 次に掲げる金額を合算した額(次条第二項において「個人顧客合算額」という。)が百万円を超える場合(前号に掲げる場合を除く。)

イ 当該貸金業者合算額

ロ 指定信用情報機関から提供を受けた信用情報により判明した当該個人顧客に対する当該貸金業者以外の貸金業者の貸付けの残高の合計額

4 貸金業者は、顧客等と貸付けの契約を締結した場合には、内閣府令で定めるところにより、第一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。

5 略

(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。

2 略

(22) 抱き合わせ販売による勧誘

消費者に対し、商品の販売等に併せて他の商品等を自己又は自己の指定する事業者から購入するよう強制して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者に対し、不当に商品の販売等に併せて他の商品等を自己又は自己の指定する事業者から購入するよう強制する勧誘行為等のいわゆる「抱き合わせ販売」を禁止するものである。

事業者が、消費者に対する優位的立場を利用することによって、商品等の購入を希望する消費者に別の商品等の購入を迫る行為は、消費者が望まない商品等の購入を強制するものであり、消費者の商品等の選択の自由を奪うものであることから、当該行為を本規定で禁止している。

商品等が単品で購入可能な場合は、本規定に該当しない。

(解説)

「商品の販売等に併せて他の商品等を」

消費者が望まないにもかかわらず、消費者が望む商品等とは別の商品等の購入を強制することを指す。

(事例)

- ・ 人気ゲームソフトを販売する際、「購入するには、別のソフトと併せて買う必要がある。」と言って、消費者に不必要なソフトを併せて購入させる。
- ・ 「今なら8ヶ月間のエステ無料サービスする。」と言ってエステ会員の勧誘をした上、そのエステに必要だからと言って高額な化粧品の契約をさせる。

(関係法令・条文)

○私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律

第二条 略

2～8

9 この法律において「不正な取引方法」とは、次の各号のいずれかに該当する行為をいう。

一～五 略

六 前各号に掲げるもののほか、次のいずれかに該当する行為であつて、公正な競争を阻害するおそれがあるものうち、公正取引委員会が指定するもの

イ 不当に他の事業者を差別的に取り扱うこと。

ロ 不当な対価をもつて取引すること。

ハ 不当に競争者の顧客を自己と取引するように誘引し、又は強制すること。

ニ 相手方の事業活動を不当に拘束する条件をもつて取引すること。

ホ 自己の取引上の地位を不当に利用して相手方と取引すること。

ヘ 自己又は自己が株主若しくは役員である会社と国内において競争関係にある他の事業者とその取引の相手方との取引を不当に妨害し、又は当該事業者が会社である場合において、その会社の株主若しくは役員をその会社の不利益となる行為をするように、不当に誘引し、唆し、若しくは強制すること。

○不正な取引方法（昭和57年6月18日公正取引委員会告示第15号）抜粋

私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）第2条第9項の規定により、不正な取引方法（昭和28年公正取引委員会告示第11号）の全部を次のように改正し、昭和57年9月1日から施行する。

(抱き合わせ販売等)

10 相手方に対し、不当に、商品又は役務の供給に併せて他の商品又は役務を自己又は自己の指定する事業者から購入させ、その他自己又は自己の指定する事業者と取引するように強制すること。

(23) 判断力の不足に乗じる勧誘

若年、高齢その他の要因による消費者の取引に関する知識、経験又は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行為

(趣旨)

若年者、高齢者等の当該消費者契約を締結するか否かを適切に意思決定するに足る知識、経験、判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘する等の行為を禁止するものである。

(解説)

1 「若年者、高齢者」

例示として「若年者、高齢者」を掲げているが、当該消費者契約を締結するか否かを適切に意思決定するに足る知識、経験、判断力が不足する者全てを含む。

2 「その他の要因による取引に関する知識、経験又は判断力の不足」

当該消費者の社会生活上の経験の積み重ねが消費者契約を締結するか否かの判断を適切に行うために必要な程度に至っておらず、消費者の当該商品等の契約に関する知識、経験、判断力が希薄で、契約の主たる内容を理解できず、又は契約締結についての明確な意志を決定できない場合を想定している。

必ずしも、当該消費者が身体機能の低下や精神疾患等の状態であることを条件としているものではない。

3 「乗じて」

消費者の「取引に関する知識、経験又は判断力」が不足している状況を奇貨として、その状況をたくみに利用し勧誘等を行うことを指す。事業者が通常の注意を払っても当該消費者の判断力等の不足に気付くことが容易ではなかった場合は、「乗じて」には該当しない。

(事例)

- ・ 工事の内容等が理解できない認知症の高齢者に対し、過剰な床下換気の工事や耐震補強工事の契約を勧める。
- ・ 療育手帳を交付されている若者を勧誘して、高額なオーダースーツ等を契約させる。
- ・ 加齢により判断能力が著しく低下した高齢者に対し、「投資用マンションを持っていなければ定期収入がないため、今の暮らしはできない。」と告げ、高額なマンションを購入させる。
- ・ 止水栓がワンルームマンションのどこにあるか分からず、漏水を止められない消費者に対し、過剰な配管工事や便器の取り替え工事の契約を迫る。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四

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

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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 略

二 若年者、高齢者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。

三～八 略

(連鎖販売取引における禁止行為)

第三十一条 法第三十八条第一項第四号の主務省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

一～四 略

五 若年者、高齢者その他の者の判断力の不足に乘じ、連鎖販売業に係る連鎖販売契約を締結させること。

六～十一 略

○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 略

2 略

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。

一～四 略

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、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。

以下、略

(24) 知識・経験・財産・収入等の状況に適合しない勧誘

消費者の知識、経験、財産、収入等の状況に照らし、不相当と認められ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行為

(趣旨)

商品の販売等において事業者と消費者との間で、情報、交渉力等において格差があることから、事業者は消費者の意思決定が歪められることのないよう、消費者の知識、経験、財産、収入等の状況に照らし、特に配慮しながら契約の締結の勧誘等を行わなければならない。いわゆる「適合性の原則」を踏まえて定めたものである（金融商品取引法第40条参照）。

消費者の知識、経験、財産、収入等の状況に照らし、契約の内容等が明らかに消費者にとって適合しないことが認められるにもかかわらず、事業者が契約の締結の勧誘等の行為を行えば不当な取引行為に該当する。例えば、消費者の知識や経験に比して不相応な複雑な仕組みの金融商品を契約させる行為や収入が少ない若年者に対し不動産投資等の勧誘行為等が想定される。

前規定は、消費者の「取引に関する知識、経験又は判断力の不足」に乗じた勧誘行為等を禁止するものであるが、本規定は、消費者の「知識、経験、財産、収入等の状況に照らし、不相当と認められる」場合に該当することとなる。

(解説)

「消費者の知識、経験、財産、収入等の状況に照らし、不相当と認められる」

判断力のある成人であっても、すべての消費者取引に精通しているわけではなく、例えば、ハイテク商品、クレジット取引等に関する知識・経験は人それぞれであり、その消費者の知識・経験に照らし、合理的に判断すれば明らかに不相当だと考えられる場合であるにもかかわらず、知識・経験に沿った説明等をせず勧誘等を行えば「不相当」と認められることとなる。

また、消費者の支払能力を超えるような内容の契約の勧誘や、高齢者の老後の生活資金を喪失させるような取引を勧誘する行為等が該当する。

なお、平成28（2016）年特定商取引法改正により追加された「電話勧誘販売における過量販売規制（第22条第4号）」に規定される「電話勧誘顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる」に該当する場合は、本規定も適用することとなる。

(事例)

- ・ 年金生活の高齢者宅を訪問し、総額5,000万円の住宅関連工事を勧め、毎月の支払いができないような契約を締結させる。
- ・ パソコン操作ができない高齢者宅を訪問し、光ファイバー回線などを契約させる。
- ・ 定期的な収入のない大学生に対して、もっぱら海外旅行に行くための会員制クラブの高額な会員権の購入を勧誘する。
- ・ 高齢者宅を訪問し、外国為替証拠金取引や未公開株、海外先物取引など、理解できていないにもかかわらず契約させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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。

一～二 略

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。)

四～八 略

○特定商取引に関する法律等の施行について(平成29年11月1日)

6(3)(ハ)

本号は、いわゆる適合性原則を定めたものである。具体的には、販売業者等が顧客に対して、その商品等に関する知識や経験不足につけ込む勧誘や、財産の状況に照らして不相応又は不要な支出を強いる契約の勧誘を行うことは本号に当たる。

例えば、年金収入しかない高齢者に対して、保有する預貯金を全て使用させ、または返済困難な借金をさせてまで在宅リフォーム契約を締結するよう勧誘する行為は、本号に該当する可能性が高い。

○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って投資者の保護に欠けることとなっており、又は欠けることとなるおそれがあること。

二 前号に掲げるもののほか、業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱いを確保するための措置を講じていないと認められる状況、その他業務の運営の状況が公益に反し、又は投資者の保護に支障を生ずるおそれがあるものとして内閣府令で定める状況にあること。

(25) 虚偽の記載をそそのかす勧誘

消費者に対し、年齢、職業、収入その他契約を締結する上で重要な事項を偽るよう唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

契約に対する消費者の理解不足等を利用し、事業者が消費者に対して年齢等の契約を締結する上で重要な事項を偽るよう唆して、契約の締結を勧誘等する行為を禁止するものである。

(解説)

1 「その他契約を締結する上で重要な事項」

消費者の信用能力についての情報（持ち家の有無、勤務先、勤続年数、年収等）を想定しているが、これに限定されるものではない。

また、重要事項を偽る行為は、事業者と消費者間に限らず、例えば第三者であるクレジット会社と消費者間のクレジット契約の書面に虚偽内容を記載させる行為等も該当する。

2 「唆し」

虚偽の記載等をするよう、そそのかすこと。

例えば、①無職であるが、「会社員」と偽るよう教唆、②無収入であるが「年収〇〇〇万円」と偽るよう教唆して、ローン契約を進める等が考えられる。

(事例)

- ・ 販売事業者が大学生に対し、クレジットが成立しやすいように商品売買契約書にアルバイトではなく、正社員であると偽って書かせる。
- ・ 販売事業者が未成年の契約者に、クレジット契約書に成人であるかのように虚偽の生年月日を書かせる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四

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

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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。

一～三 略

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。

五 略

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。

イ 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年収、預貯金又は借入れの状況その他の支払能力に関する事項について虚偽の申告をさせること。

以下、略

(26) 不適正入手の個人情報による勧誘

不適正な方法で入手した個人情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

個人情報保護法等に反するような不適正な方法で入手した個人情報を利用して、契約の締結の勧誘等する行為を禁止するものである。

(解説)

「不適正な方法で入手した」

本人の同意がないまま取得された個人情報や消費者が勧誘行為に使用されることを予め同意していない場合等が該当する。

(事例)

- ・ 倒産した英会話教室の受講者名簿を入手し、「倒産したため顧客情報が流出した。被害にあわないための説明会をする。」と呼び出して貴金属の契約を勧誘する。
- ・ 就職説明会場付近で、「就職についてのアンケート」と称して大学生から、電話番号等の個人情報を取得し、後日、その連絡先に架電して英会話教室の勧誘をする。

(関係法令・条文)

○個人情報の保護に関する法律

(利用目的の特定)

第十五条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(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。

3、4 略

(適正な取得)

第十七条 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。

2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。

一～六 略

(取得に際しての利用目的の通知等)

第十八条 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(電磁的記録を含む。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。

4 略

(27) 契約締結前に債務の内容を実施することによる勧誘

消費者が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を実施して原状の回復を著しく困難にさせることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が契約の申込み又はその承諾の意思表示をしていないにもかかわらず、商品の販売等を行うことにより、商品の販売等を行う前の現状回復を著しく困難にすることにより、消費者が契約の締結を断ることが困難な状況を作出した上で、契約の締結の勧誘等する行為を禁止するものである。

平成30(2018)年の消費者契約法の改正により、同法第4条第3項第7号が追加されたことに鑑み、令和3(2021)年改正において、追加したものである。

(解説)

「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を実施して現状の回復を著しく困難にさせ」

消費者から契約の申込み又はその承諾の意思表示がなく、「当該消費者契約」が成立したとは認められない状況であるにもかかわらず、一方的に商品や役務を提供して、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を事業者が実施することにより、実施前の現状回復を事実上不可能な状態にすることという。

例えば、消費者の承諾もなく、勝手にさお竹を切断した上で代金を請求したり、勝手に汚水桝を洗浄し代金を請求する行為等が該当する。

(事例)

- ・ さお竹屋が、消費者から注文を受ける前に必要な寸法にさお竹を切断し、「もう切ってしまったので2万円支払え。」と言って、代金を請求する。
- ・ 見積りもなく、契約を締結する前に消費者宅の汚水桝を開けて洗浄作業を行ってから、代金を請求する。

(関係法令・条文)

○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 略

2 略

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。

一～六 略

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。

以下、略

(28) 契約締結前に実施した事業活動に係る損失の補償を求めると等による勧誘

消費者が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、事業者が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、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、実施した事業活動に係る損失の補償を求めると等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が契約の申込み又はその承諾の意思表示をしていないにもかかわらず、事業者が要した事業活動に係る損失を消費者に求めると等により、消費者が契約の締結を断ることが困難な状況を作出した上で、契約の締結の勧誘等する行為を禁止するものである。

平成30(2018)年の消費者契約法の改正により、同法第4条第3項第8号が追加されたことに鑑み、令和3(2021)年改正において、追加したものである。

(解説)

1 「事業者が当該消費者契約の締結を目指した事業活動」

事業者が当該消費者との契約締結を目的として行う事業活動をいい、事業者が契約を行う前に実施する目的物の調査や商品についての説明や物品の調達など、当該消費者契約の締結に向けた準備行為が挙げられる。

2 「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」

消費者からの特別の求めに応じて一般的に見られる程度を超えた調査をした場合などの「取引上の社会通念に照らし正当な理由」がないにもかかわらず、商品の販売等を行う際に行った活動に要した損失の補償を求めると等をいう。

3 「損失の補償」

「損失の補償」とは、契約を締結するため事業者が行った調査や情報提供、又は物品の調達の際に要した費用の他、事業者が要した旅費、人件費、あるいは飲食代等もこれに含まれるが、正当な理由なく損失の補償を求めた場合は、本号に該当する(例：契約を締結する意思がない消費者に対し、高圧洗浄車の手配代や消費者宅を来訪するのに要した交通費を請求する行為等)。

また、商品の販売等が実際になくとも「損失の補償を求めると等」により契約の締結の勧誘等を行えば、本号に該当する。

(事例)

- ・ 飲食店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、かかった飲食代を払え。」と言って、費用を要求する。
- ・ 見積りだけ依頼した消費者に対し、「高圧洗浄車を呼んだので費用がかかっている」と言って、費用を要求する。

(関係法令・条文)

○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 略

2 略

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。

一～七 略

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。

以下、略

(29) 前各号に掲げる行為に準じる行為

前各号に掲げる行為に準じる行為

(趣旨)

1 - (1) から同 (28) までの各規定の他、各規定に準じる不当な行為を京都府消費生活安全条例第15条第1号「勧誘に係る不当な取引行為」として位置づけ、包括的、一般的に禁止するものである。

4 規則別表2（条例第15条第2号「契約内容に係る不当な取引行為」）

(1) 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、又は義務を加重し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者は、消費者との取引に当たって、信義誠実の原則に則り、事業者と消費者間の相互の信頼により、お互いの信頼を裏切ることがないように誠実に行動しなければならない。

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、又は義務を加重し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させる行為は、不当取引行為として本規定に該当することとなる。

(解説)

1 「消費者の権利を制限し、義務を加重し」

法令の規定に反した、本来、制限されることのない消費者の権利を制限したり、加重されることのない消費者の義務を加重することを指す。

2 「信義誠実の原則」

民法第1条2項に規定されている「信義誠実の原則」をいう。

権利行使及び義務の履行に当たっては、相手方の信頼を裏切らないように誠意を持って行動することが要求される。

3 「消費者の利益を一端的に害する」

消費者と事業者との間にある情報、交渉力の格差等を背景とし、事業者が消費者にとって不利になる条項を一端的に設けることにより、両者の権利義務関係に不均衡を生じさせ、消費者の利益を損ねるような行為をいう。

例えば、事業者が自らを免責する条項を設けた契約書等を予め用意しておく等、消費者にとって不利益となる条項を設けることが挙げられる。

また、平成30（2018）年改正により、消費者契約法第8条の3に規定された「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」や平成28（2016）年改正により、同法第10条に規定された「消費者の不作為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」を設けることは、消費者契約法の規定に反する不当条項に当たり、同条項を設けた契約を締結させる行為は不当な取引行為に該当することとなる。

(事例)

- ・ 事業者の債務不履行について事業者が故意、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。
- ・ マンションの賃貸借契約で「借り主は明け渡し時にカーペット・壁紙の張り替え、ハウスクリーニング等の原状回復費用を負担する。」とする旨の内容の契約を締結させる。
- ・ 「借借人（消費者）が成年被後見人となった場合、直ちに、貸借人（事業者）は契約を解除できる。」とする旨の内容の契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○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。

(消費者の利益を一端的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作為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端的に害するものは、無効とする。

(2) 解除権等を不当に制限する契約

消費者の契約の解除、取消し若しくは申し込みの撤回(以下「解除等」という。)又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項を設けた契約を締結させる行為

(趣旨)

前規定と同様、信義誠実の原則を契約の解除等について具体的に規定したものである。

消費者の契約の解除、取消し若しくは申し込みの撤回、又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限する、消費者に不当な不利益をもたらすような契約を締結させる行為を禁止するものである。

特定商取引法に規定する、いわゆるクーリング・オフ制度を妨害する条項を予め設けた契約を締結させる行為等が該当する。

(解説)

- 1 「消費者の契約の解除、取消し若しくは申し込みの撤回」「をすることができる権利を制限して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項」
特定商取引法第9条「クーリング・オフ制度」に定められた権利を制限する条項が該当する。
- 2 「契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項」
消費者契約法第8条の2「事業者が債務不履行があり、解除要件を満たす場合でも消費者に一切解除を認めない条項」等が該当する。また、次の内容等が考えられる。
 - ① 中途解約は全て認めない内容
 - ② クーリング・オフ期間を短縮した内容 等

(事例)

- ・ パソコンを買えばそれを使った内職を紹介するといった業務提供誘引販売取引の契約書に「クーリング・オフは8日間」と記載する。(※特定商取引法上20日間)
- ・ 結婚相手紹介サービスで死亡、海外移住以外は一切解約ができない旨の内容の契約を締結させる。
- ・ エステの特定継続的役務提供契約において、未使用の関連商品であってもクーリング・オフ期間後いかなる理由があっても返品できない旨の内容の契約をさせる。
- ・ インターネットでの契約なのに解約は電話でしか受け付けず、しかも電話は常に通話中となり、解約を難しくする。
- ・ 進学塾の受講契約等において「いかなる場合でも契約後のキャンセルは一切受け付けられません。」とする条項を設けた契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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つては、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、これらによつ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。

2～7 略

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。

電話勧誘販売 **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

(訪問販売における契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第九条の三 申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が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、それによつて当該売買契約若しくは当該役務提供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 第六条第一項の規定に違反して不実のことを告げる行為 当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 第六条第二項の規定に違反して故意に事実を告げない行為 当該事実が存在しないとの誤認

2 前項の規定による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又はその承諾の意思表示の取消しは、これをもつて善意でかつ過失がない第三者に対抗することができない。

3 第一項の規定は、同項に規定する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又はその承諾の意思表示に対する民法(明治二十九年法律第八十九号)第九十六条の規定の適用を妨げるものと解してはならない。

4 第一項の規定による取消権は、追認をすることができる時から一年間行わないときは、時効によつて消滅する。当該売買契約又は当該役務提供契約の締結の時から五年を経過したときも、同様とする。

5 民法第二百一十一条の二第一項の規定にかかわらず、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約に基づく債務の履行として給付を受けた申込者等は、第一項の規定により当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消した場合において、給付を受けた当時その意思表示が取り消すことができるものであることを知らなかつたときは、当該売買契約又は当該役務提供契約によつて現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う。

電話勧誘販売 **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引**

○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、又は当該事業者による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。

(3) 不当な免責条項を定める契約

次に掲げる条項のいずれかを設けた契約を締結させる行為
ア 事業者の債務不履行、債務履行に伴う不法行為又は契約内容不適合（契約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をいう。以下同じ。）により生じた損害賠償責任を不当に免除する条項
イ 事業者にアの損害賠償責任の有無又は限度を決定する権限を付与する条項
ウ 事業者の契約内容不適合により生じた修補責任を一方的に免責する条項

(趣旨)

契約上、特約によって事業者の債務不履行、若しくは債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物が種類又は品質において契約の内容に適合しない（契約内容不適合）ことによる事業者の損害賠償責任を不当に免除したり、契約内容不適合により生じた修補責任を一方的に免責する条項を設けた契約、又は事業者はその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与させる条項については、「不当な免責条項」とし、当該条項を設けた契約を締結させる行為を禁止するものである。

また、平成30（2018）年の消費者契約法の改正により、「事業者が自分の責任の有無若しくは限度を自ら決定する条項」が無効とされたことから、令和3（2021）年改正において当該部分を追加している。

また、民法の旧第570条等の規定の「瑕疵担保責任」に係り改正が行われたことから、本規定の「瑕疵」文言についても修正した。

(解説)

本規定において「不当な免責条項」とするのは、以下の条項である。

- ① 事業者の債務不履行
- ② 事業者の債務履行に伴う不法行為
- ③ 契約の目的物に係る種類又は品質が契約の内容に適合しない場合

のいずれかの場合における事業者の損害賠償責任について、

- ア 不当に免除する条項
- イ 有無を決定する権限を付与する条項又は限度を決定する条項

又は、

- ウ ③の場合における事業者の修補責任について、一時的に免責する条項

なお、上述のとおり民法改正により、民法においては「隠れた瑕疵」の文言が「契約の内容に適合しない」と改められた。

改正前の本規定においては、「瑕疵」を使用し「隠れた瑕疵」の文言は使用していなかったものの、民法改正により、同一視できる内容となったことから、本規定を民法規定の「契約の内容に適合しない」に改正した。

【参考：民法（債権関係）の改正時における「隠れた瑕疵」の用語について】

資料「民法（債権関係）の改正に関する説明資料－主な改正事項－（法務省民事局）」から

「隠れた瑕疵」の用語については、判例では、「瑕疵」は「契約の内容に適合しないこと」を意味するものとされており、平成29（2017）年の民法改正で「瑕疵」の用語を「契約の内容に適合しない」とする判例の明文化が行われた。

また、「隠れた」については、契約時における瑕疵についての買主の善意無過失をいうと解されているが、判例の明文化を意図した改正法では、当事者の合意した契約の内容に適合しているか否かが問題であり、「隠れた」の要件は不要とされ、削除された。

(事例)

- ・ 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内容の契約を締結させる。
- ・ 「商品の種類、品質等が契約内容に適合しないものであっても一切損害賠償、交換、修理しない。」旨の内容の契約をさせる。
- ・ スポーツクラブで「当クラブにおける事故については一切責任を負わない。」旨の内容の契約をさせる。
- ・ 「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負う。」とする契約をさせる。

(関係法令・条文)

○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

(4) 不当な違約金を定める契約

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又は高率な負担を義務付ける条項を設けた契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者に対し、消費者が契約解除等を行う場合の損害賠償額の予定、違約金又は契約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な負担を義務付けた条項を設けた契約を締結させる行為を禁止するものである。

(解説)

「不当に高額又は高率」

「不当」については、例えば、消費者契約法第9条第1項及び第2項に規定されている平均的損害額を超えるもの等、関係法令の定めを超えるものについては、本規定に該当することとなるが、個々の契約の内容に応じ、社会通念に照らし、契約の内容が信義誠実の原則に反していないか、各々判断していくこととなる。

(事例)

- ・ 結婚式予定日の1年以上前のキャンセルの申し出に対し、予約金として受け取った金銭は約款により返済しない旨の内容の契約を締結させる。
- ・ レンタルDVDショップで、DVDを紛失した場合は実損以上の損害賠償金を支払わせる内容の契約を締結させる。
- ・ アパートの賃貸契約において入居者に対し、いかなる場合でも退去する際は敷金を一切返還しない旨の内容の契約を締結させる。
- ・ 貸衣装の解約に伴う違約金について、使用日の1か月前から当日までは100パーセントの違約金を支払うこととなる契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○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つて、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つて、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

(5) カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約

クレジットカード、会員証、パスワード等商品の販売等を受ける際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担させる条項を設けた契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者のクレジットカード等が、消費者の知らない間に第三者によって不正に使用された場合（クレジットカードが第三者に盗まれ、不正に使用された場合等）でも、消費者に責任を負担させる条項を設けた契約を締結させる行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「クレジットカード」
金融機関のキャッシュカードや消費者金融機関のキャッシングカードにクレジット機能を付加したものを含む。
- 2 「会員証」
レンタルDVD店やスポーツクラブなどの会員資格を証するものをいう。
- 3 「消費者に不当に責任を負担させる」
カード等が第三者によって不正に使用されたことについて、消費者側に故意等の責任がないにもかかわらず、一律に消費者に支払い義務等を課すこと等を指す。

(事例)

- ・ レンタルDVD店の会員約款に「会員期間中の債務不履行は会員の責に帰す。」との契約条項を設け、会員証紛失を届け出たにもかかわらず別人により不正にレンタルされた作品の延滞料を支払わせる内容の契約を締結させる。
- ・ スポーツクラブの会員約款にロッカーキーにもなっている会員カードが偽造され、ロッカー使用中にブランドバックや財布を盗まれたが「ロッカー内の盗難の補償はしない。」との条項を設け補償に応じず、更に新たな会員カードの作成費用を請求する。

(関係法令・条文)

○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。

(6) 不当な管轄裁判所を定める契約

当該契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な管轄裁判所を定める条項を設けた契約を締結させる行為

(趣旨)

京都府民が、京都以外の遠隔地（東京など）を裁判管轄と定める契約を締結し、訴訟になった場合には、期日の都度、遠隔地に赴く必要があるという不利益を被ることになる。

事業者が京都において訪問販売を行っているなど、事業者の営業拠点が京都にあると認められる場合において、合理的な理由もなく、あえて遠隔地の裁判所を専属的合意管轄裁判所と定める契約を結ばせる行為等は、消費者にとって負担が大きく、訴訟提起に消極的になり事業者側に有利となることも想定され、消費者にとって不利益をもたらす不当な内容の契約とみなされる。

(解説)

「不当に不利な管轄裁判所」

例えば、主たる営業所でないにもかかわらず、あえて遠隔地を指定している場合等、事業者が合理的な理由もなく、遠隔地を裁判管轄と定める契約が想定される。

(事例)

- ・ 京都府民の消費者契約に関して、合理的な理由なく、あえて、遠隔地にある営業所所在地を管轄する裁判所のみを専属管轄とする。

(関係法令・条文)

○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。

(7) 合意内容と異なる契約

消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるものを記載して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約書等を作成し、契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者が購入の意思表示をした商品等とは異なる商品等の購入を内容とする契約書を作成し、消費者が意思表示した商品等の提供が履行されなくても、異なる商品等の引き渡しを理由に解約に応じないなど、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる契約を締結させる行為を禁止するものである。

(解説)

1 「不当な不利益」

例えば、消費者が希望した商品ではないものの、他の同等品を提供する旨の内容を記載したことが、消費者側にとって必ずしも「不利益」だとは判断できない場合は、本規定には該当しないが、契約書面の内容が消費者によって不利益をもたらすと一般的に判断できる内容であれば該当することとなる。

2 「契約書等」

契約書の他、請求書、納品書、重要事項説明書等、契約に関係する書面一切が該当する。

(事例)

- ・ 勧誘時においては「布団の打ち直しの契約」と説明されたが、実際は高額な布団の購入契約となっていた。
- ・ 家庭教師の派遣と説明されたが、契約書には「学習教材」もセットになっている契約書を作成し、契約させる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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

電話勧誘販売 訪問購入

○特定商取引に関する法律施行規則

第四条 法第五条第二項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 引き渡された商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない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

(8) 名義借用等による契約

消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者が消費者に対し名義の貸与を求め、契約の当事者を当該消費者にし、消費者の意に反した債務を負担させる契約を締結する行為を禁止するものである。

例えば、クレジット販売における「名義貸し」に係る行為が想定され、当該商品販売等の事業者以外のクレジット会社とのクレジット契約等の場合も含まれる。

(解説)

「その意に反する」

消費者がその債務負担を了解又は認識していないことを指す。

(事例)

- ・ 「商品購入契約に名義を貸してくれたらアルバイト代を支払う。支払いは責任を持ってこちらでする。」と言って、消費者名義のクレジット契約を締結させるが、支払いがされず、消費者に対し信販会社から支払うよう請求される。
- ・ 販売員が「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るから名義だけ貸して欲しい。」と言って、無理やり消費者名義のクレジット契約を締結させ、支払いがされず、信販会社から支払うよう請求される。

(関係法令・条文)

○なし

(9) 過量販売・長期契約

消費者が当面必要としない不当に多量又は不当に長期にわたって供給される商品等の購入を内容とする契約を締結させる行為

(趣旨)

消費者にとって、さしあたり消費する分で充分であるのに、事業者が過量、長期の契約をする行為を禁止するものである。

(解説)

1 「当面必要としない不当に多量」

消費者の財産、収入、日々の生活等の状況に照らし、明らかに不相当と判断される量である。消費者側にとってその契約を締結する特別な事情がある場合は、本規定に該当しないことも想定される。

2 「不当に長期にわたって供給」

消費者の財産、収入、日々の生活等の状況に照らし、明らかに不相当と判断される期間である。消費者側にとってその契約を締結する特別な事情がある場合は、本規定に該当しないことも想定される。

(事例)

- ・ 学習教材を勧誘し、教材が毎月送付されるにも関わらず中学校全学年分を一括契約させる。
- ・ 賞味期限が1年の健康食品を一度に3年分、購入する契約を締結させる。
- ・ 床下換気扇5台の設置で十分であるにもかかわらず、10台も設置する契約をさせる。
- ・ 長年利用している風呂釜がさらに10年持つと言われ、10年分20個のカートリッジ式浄水器フィルターを契約させる。
- ・ 90代の高齢者に2年先から購読開始の3年契約の新聞契約をさせる。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～三 略

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

五 略

2 略

通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

○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(法第二条第四項第一号に掲げるものに限る。以下この号及び次号において同じ。)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。
- 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 略

2、3 略

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を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。

以下、略

(10) 返済不能に陥ることが明らかな者との契約

商品等の購入に伴って受ける信用が消費者の返済能力を超えているにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者が、消費者の支払能力を超える過剰な与信等を伴う契約を締結させる行為を禁止するものである。消費者の財産、収入等の状況に照らし、明らかに返済能力を超えることが判断される場合であるにもかかわらず、事業者が信用の供与を伴った契約を締結させる場合は、本規定に該当することとなる。個々の契約単体では、消費者の返済能力を超えないと判断される場合でも、与信を伴う消費者契約を合算した場合、全体で消費者の返済能力を超えると判断される場合は、本規定に該当する。

(解説)

「信用の供与を伴った」

消費者の信用に基づき、商品等の代金の貸付け、立て替え、債務の引受け等を行うことをいう。

例えば、商品等購入に係る消費者金融等からの借入、ローン、クレジット払いが想定される。

(事例)

- ・ 年金暮らしの高齢者に、高額な布団の契約を締結させ、支払方法については、クレジット契約をさせる。
- ・ アルバイトで収入が不規則であると購入を断っている消費者に、「月々1万円なら払えるでしょう。」とクレジットを組ませ、総額100万以上の高額な商品の購入契約をさせる。
- ・ 学生で収入がないと断っているのに、この情報商材を友人に紹介するだけですぐに取り戻せると言っ、消費者金融に連れて行き借金をさせて契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○なし

(11) 不明確な内容の契約

多様な解釈が可能である条項又は消費者を誤解させるような不明確な条項を用いて、消費者に不利益をもたらすおそれがある内容の契約を締結させる行為

(趣旨)

契約の条項の解釈について疑義を生じさせる不明確な条項をあえて設けることにより、消費者に不利益をもたらすおそれのある契約を締結させる行為を禁止するものである。

契約の内容が解釈によって確定されることはあり得ることであるが、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残るような複数の解釈が可能な条項や、そもそも解釈することが困難な条項については、本規定に規定する「条項」に該当する。

(事例)

- ・ パソコン購入時に「5年間無料サポート」と称しながら「無料」はパソコン診断のみで、データ復旧等の技術料等が有料である契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○消費者契約法

(事業者及び消費者の努力)

第三条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。
- 二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。

2 略

(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。

(12) 一方的な契約変更権の取得

契約内容が消費者に不当に不利益をもたらし、又はそのおそれがあるものに一方的に変更することができる契約を締結させる行為

(趣旨)

事業者が契約条件を当該消費者に不当に不利益をもたらし、又はそのおそれがあるものに一方的に変更することができるようにする契約を締結する行為を禁止するものである。

(事例)

- ・ 「事業者の都合により教室の場所を一方的に変更することができる。」と明記し、生徒数がオーバーした教室について、一部の生徒を不便な教室に変更させる。
- ・ 「金融情勢の変化により契約金額を変更することができる。」など、一方的な契約条件の変更が可能である旨の内容の契約を締結させる。
- ・ 一方的な契約条件の変更が可能である旨を契約書に明記していることを理由に受講料の単価を増額し、受講者に請求できる旨の内容の契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○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。

(13) 前各号に掲げる行為に準じる行為

前各号に掲げる行為に準じる行為

(趣旨)

2 - (1) から同 (12) までの各規定の他、各規定に準じる不当な行為を京都府消費生活安全条例第15条第2号「契約内容に係る不当な取引行為」として位置づけ、包括的、一般的に禁止するものである。

5 規則別表3（条例第15条第3号「債務強要に係る不当な取引行為」）

(1) 欺き・威迫・困惑等による債務履行の強要

消費者、その保証人その他法令上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、威迫し、困惑させ、又は消費者等の意に反して、早朝若しくは深夜に若しくは勤務先等に電話し、訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(趣旨)

事業者が、消費者や保証人、その他法令上支払義務のある者に対し、虚偽や威圧的な言動等により圧力をかけ、債務履行を強制等する行為を禁止するものである。

(解説)

1 「欺き、威迫し、困惑させ」

言葉や行動で相手方を欺いたり、威迫したり、困惑の念を生じさせるこという。

なお、「欺き」は、人を錯誤に陥らせるように事実を偽ること、「威迫し」は、脅迫に至らない程度の、人に不安を生ぜしめるようなこと、「困惑させ」は、困り、戸惑わせることをいう。

また、客観的に見て事業者の行為が「欺き、威迫し、困惑させる」ものである程度のものであれば本規定に該当し、当該消費者等が実際に不安を感じたかどうかは問わない。

2 「早朝若しくは深夜に若しくは勤務先等に」

社会通念上、早朝とは午前5時から同8時頃まで、深夜とは午後10時頃から翌午前5時までと考えられるが、「早朝、深夜」や「勤務先等」は例示であり、例えば、「夕方の家事で忙しい時間」や「自宅」であったとしても消費者等の平穏を害する方法、場所等であれば、本規定に該当する。

3 「その他法令上支払義務のある者」

例えば、債務者である消費者の連帯保証人等、法令上支払義務のある者をいう。

(事例)

- ・ 消費者の金融機関への支払いが滞ったところ、深夜に自宅に押しかけ返済を迫る。
- ・ 1か月前にアダルトサイトを利用し、利用料金9,900円を振り込むようメールがあったが、無視すると、再度メールがあり、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14万円弱の支払いを迫る。

(関係法令・条文)

○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穏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。

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。

五 はり紙、立看板その他何らの方法をもってするを問わず、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。

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。

七～十 略

2、3 略

(2) 信用情報機関への情報提供予告による債務履行の強要

正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益をもたらすおそれがある情報を信用情報機関若しくは消費者等の関係人に通知する旨若しくはインターネット等を用いて情報を流布する旨を告げ、又はこれらの行為を実行することにより、心理的圧迫を与え債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(趣旨)

事業者が、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益をもたらすおそれがある情報を信用情報機関等に通知する旨や、様々な媒体を使って流す旨を告げること等により、消費者に対して心理的圧迫を与えることにより、債務の履行を強制する等の行為を禁止するものである。

(解説)

1 「信用情報機関」

各金融機関に加盟する会員各社の顧客情報や債務情報が統合・管理している機関をいう。

「情報」とは、「顧客情報（本人の氏名や住所、電話番号や勤務先等々）」や「債務情報（本人の債務の内容を表しているもの）」等が想定される。

2 「心理的圧迫」

精神的に抑えつけ、消費者等を不安な心理状態に置くことをいう。

3 「インターネット等」

ホームページへの掲載やチラシ等の配布による方法等が該当する。

(事例)

- ・ 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「支払わなければ代金を支払わない消費者として実名をインターネットで流す。」と言って支払いを強要する。
- ・ 消費者が事業者との解約に関するトラブルで信販会社への支払いを拒否していると、事業者が「支払わないと信用機関のブラックリストに載る。」と言って支払いを強要する。

(関係法令・条文)

○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。

一～四 略

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。

六～十 略

2、3 略

(3) 金銭調達の強制による債務履行の強要

消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させ、消費者等に代わり、又は消費者等に同行して、金融機関から預金の払戻しを受ける等の方法により消費者等に資金を調達させて、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(趣旨)

事業者が、金融機関に消費者等と同行する又は消費者等に代わって預金の払い戻しを受ける等の方法により、債務の履行を強要する等の行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「欺き、威迫し、又は困惑させ、」
62頁、解説1参照
- 2 「預金の払戻しを受ける等の方法」
金融機関からの預貯金の払戻しの他、資金の借入れ等が想定される。

(事例)

- ・ 床下工事の訪問販売で、即日施工したうえ、「今日中に入金が必要。」と言って、販売員が消費者を無理矢理に銀行へ連れて行き、契約代金を支払わせる。
- ・ 「高利回りの金融商品を買わないか。」と勧誘し、手持ち資金のない消費者に絶対に有利だからと言って、強引に生命保険を解約させて購入資金に充てさせる。

(関係法令・条文)

○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。

一～五 略

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。

七～十 略

2、3 略

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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

2 略

通信販売 **電話勧誘販売** **連鎖販売取引** **特定継続的役務提供** **業務提供誘引販売取引** **訪問購入**

○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。

一～五 略

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。

イ 略

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。

ハ 略

七～八 略

(4) 支払い義務のない者への債務履行の強要

法令上支払義務のない者を欺き、威迫し、又は困惑させ、その者に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行への協力を求める行為

(趣旨)

事業者が、消費者や連帯保証人等以外の債務の履行義務のない消費者等の関係人に対して債務の履行を強要したり、協力を求める行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「欺き、威迫し、又は困惑させ、」
62頁、解説 1 参照
- 2 「法令上支払義務のない者」
法令上の支払義務のない消費者等の親族や知人等が想定される。

(事例)

- ・ 債務者が債務を履行しないために、金融業者がその親に「親なら子供の支払いをするのは当然だろ。」と、支払いを強要する。
- ・ 離婚した妻に元夫が利用した有料サイトの未納料金を執ように督促する。

(関係法令・条文)

○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。

一～六 略

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。

九、十 略

2、3 略

(5) 契約成立・有効性に対する一方的主張による債務履行の強要

契約の成立又はその内容について当事者間で争いがあるにもかかわらず、一方的に契約の成立又はその内容を主張して、これに基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(趣旨)

契約の成立等について合意がないにもかかわらず、事業者が契約の成立等を一方的に主張して、債務の履行を強要する等の行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「契約の成立又はその内容について当事者間で争いがあるにもかかわらず」
事業者と消費者等の間で契約の成立そのものに争いがある場合や、契約は成立したものの契約の内容について争いがある等、当事者の間の意思が合致していない状態をいう。
- 2 「債務の履行を強要し」
威迫的な言動・表示等を用いるなどして、債務の履行を強いることをいう。

(事例)

- ・ 以前、資格講座を受け、修了した者に対し、「試験に合格するまでは、契約が終了していない。」と新たな教材を送付し債務の履行を強要する。
- ・ 携帯電話やパソコンに届いたメールやWebサイトのURLをクリックすると、消費者側はアクセスしただけであるとの認識であるにもかかわらず、シャッター音を鳴らすとともに、「入会ありがとうございます。貴方は登録されたので、今すぐ利用料金を支払え。」などと表示し、閲覧料金等を請求する。

(関係法令・条文)

○なし

(6) 事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要

事業者の氏名若しくは名称又は住所を明らかにせず、又は偽って、消費者等に対し、債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

(趣旨)

利用した覚えがない、架空の有料サイトの利用料金や恋人紹介事業の登録手数料、又は存在しない未納料金と称する債権などを請求する文書を、電子メール、はがき、封書、電報で送付する等の方法で、事業者が消費者に対し威迫的な言動・表示等を用いるなどして債務の履行を強いる等の行為を禁止するものである。

(事例)

- ・ 消費者に「以前融資した貸付金が未償還だ、直ちに払え。無視したら法的措置をとる。」等と書いたハガキを送る。ハガキには、実在しない事業者名、代表者を記載する。
- ・ 消費者へ「以前購入した商品代金の残額が未納のままになっているから残額の3万円を下記の口座へ振り込め、振り込まないと法的措置をとることとなる。」と住所や電話番号が記載されていないハガキを送る。

(関係法令・条文)

○なし

(7) 前各号に掲げる行為に準じる行為

前各号に掲げる行為に準じる行為

(趣旨)

3 - (1) から同 (6) までの各規定の他、各規定に準じる不当な行為を京都府消費生活安全条例第15条第3号「債務強要に係る不当な取引行為」として位置づけ、包括的、一般的に禁止するものである。

6 規則別表4（条例第15条第4号「履行遅滞等に係る不当な取引行為」）

(1) 事業者の履行遅滞等

履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者の履行の請求に対して適切な対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

(趣旨)

信義則の原則（民法第1条第2項）に鑑み、事業者は、誠意と責任をもって債務の履行すべき義務を負う。

本規定は、事業者が履行期限を過ぎているにもかかわらず、消費者の履行の請求に対し履行すべき義務を果たさず、消費者に損害を与える行為を禁止するものである。

(解説)

1 「適切な対応をすることなく」

例えば、消費者の履行の請求に対し、あいまいな返事や、担当者が不在だと言って引き延ばしを図ること等により、事業者が履行に着手しないことをいう。

2 「不当に遅延」

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いい、例えば、天災による中断等の合理的な理由がなく債務を履行しない場合は、「不当に遅延」に該当する。

3 「拒否」

契約相手方に対して明示的（言動、動作等）に拒否する場合のほか、明示的に拒否することはしないまでも、実態上「拒否」と認められる場合（契約の相手側の請求を聞こうとしない等）も含む。

(事例)

- ・ 訪問販売により太陽光発電機を購入させ、「2週間で工事をする。」と契約したにもかかわらず、消費者が何度督促しても放置し、4か月経っても履行しない。
- ・ 出張サポート付きでパソコンを購入したが、サポートを依頼しても一向に訪問して来ない。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

以下、略

通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(2) 不完全履行

債務の完全な履行がない旨の消費者の苦情を受け付けず、又はこれに対して適切な対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

(趣旨)

事業者が債務を完全に履行しないにもかかわらず、消費者からの苦情を受け付けず、又は不完全なまま放置する等により、消費者に損害を与える行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「適切な対応をすることなく」
例えば、消費者からの苦情の申出に対し、あいまいな返事や、担当者が不在だと言って引き延ばしを図る行為が該当する。
- 2 「不当に遅延」
70頁解説2参照
- 3 「拒否」
70頁解説3参照

(事例)

- ・ リフォーム工事が不完全で、事業者にも苦情を言っても対応しない。
- ・ 通信販売で商品3個を前払いで申し込んだところ2個しか届かず、何度も連絡したのに1か月たっても届かない。
- ・ 外国語教室で「いつでも自由に受講ができる。」と説明され契約したが、実際はなかなか希望通りに受講ができず、苦情を申し出たにもかかわらず状況は変わらない。
- ・ 結婚相手紹介サービスで「たくさん紹介できる。」と説明され入会したが2か月間紹介がなく、苦情を申し出ても対応しない。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

以下、略

通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 特定継続的役務提供 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(3) 取引条件の一方的変更・一方的な履行の中止

継続的取引に関して、正当な理由なく条件を一方的に変更し、又は消費者への事前の通知をすることなく履行を一方的に中止する行為

(趣旨)

消費者が継続的なサービス等（例：エステティック、学習塾、語学教室、インターネット通信サービス、携帯電話契約等）を受ける場合において、事業者が当該サービスの途中で正当な理由なく一方的に取引条件を変更することや事前通告なしの一方的履行打切りは、消費者が当初契約した目的の完遂を妨げ、消費者に深刻な被害をもたらすことが多いため、当該行為を禁止するものである。

(解説)

1 「継続的取引」

特定商取引法第41条に規定する特定継続的役務提供の他、インターネット通信サービス、携帯電話契約等、継続的に商品やサービス等の提供を受ける契約が該当する。

2 「正当な理由なく～一方的に中止する」

取引条件を変更することに、事業者側の正当な理由（例：天災等）がない場合や、消費者に履行の中止に対応する暇を与えることのない、事業者の事前通知なしの一方的な履行の中止は、本規定に該当する。

(事例)

- ・ 家庭教師を毎週日曜日に派遣してもらった契約に基づいて来てもらっていたのに、一方的に土曜日に変更する。
- ・ 介護サービスを受けている顧客に、「本日をもって介護サービスから撤退することになった。」と告げサービスの提供を打ち切る。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

- 一 特定継続的役務提供等契約に基づく債務又は特定継続的役務提供等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。

以下、略

訪問販売 通信販売 電話勧誘販売 連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引 訪問購入

(4) 前各号に掲げる行為に準じる行為

前3号に掲げる行為に準じる行為

(趣旨)

4－(1) から同(4) までの各規定の他、各規定に準じる不当な行為を京都府消費生活安全条例第15条第4号「履行遅滞等に係る不当な取引行為」として位置づけ、包括的、一般的に禁止するものである。

7 規則別表5 (条例第15条第5号「解除妨害等に係る不当な取引行為」)

(1) クーリング・オフ拒否、黙殺等による妨害

クーリング・オフ(割賦販売法(昭和36年法律第159号)第35条の3の10第1項、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項その他これらに類する法令の規定に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除をいう。以下同じ。)、継続的取引における中途解約の申出その他の消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等又は無効の主張に対し、これを拒否し、若しくは無視して、又は消費者を欺き、若しくは威迫することにより契約の解除等を妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為

(趣旨)

クーリング・オフ制度等、消費者に法律上認められた権利の行使を拒否したり、威迫等により妨害する行為は、事業者が消費者に対する優位的立場を利用することによって、消費者の権利を不当に制限し、消費者に深刻な被害をもたらす行為であるため、当該行為を本規定で禁止している。

(解説)

1 「その他これらに類する法令の規定」

特定商取引法に定めるクーリング・オフの他、割賦販売法第35条の3の10、金融商品取引法第37条の6、宅地建物取引業法第37条の2等の法令の規定による契約の解除が該当する。

2 「その他の正当な根拠に基づく契約の解除等又は無効の主張」

主に法令で認められている消費者の権利を想定しており、未成年者取消(民法第5条)、消費者契約法第4条・第8条に定める契約取消・無効に当たる事実があることが明らかな場合における解除等の主張をいう。

(事例)

- ・ 電話でクーリング・オフをしたいと申し出ると、営業所に来なければクーリング・オフできないと主張する。
- ・ 恋人商法のアポイントメントセールスにより、宝石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、担当者が「一度身につけたものは、クーリング・オフできない」と契約の存続を迫る。
- ・ 結婚情報サービス契約(特商法上の特定継続的役務の提供事業者)を締結させるが、消費者が解約を申し出ても応じない。
- ・ 実際にはクーリング・オフができるのに、適用除外の契約形態であると言ってクーリング・オフに応じない。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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、七 略

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。

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。

4 略

(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。

一～四 略

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

2 略

(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つては、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、これらによつ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。

以下、略

○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も誘ををし、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もこれを妨げること。

二～八 略

(2) 契約の解除等に伴う不当な違約金等の要求

継続的取引における中途解約の申出その他の消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等又は無効の主張に対し、不当に違約金、損害賠償等を要求することにより契約の解除等を妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為

(趣旨)

継続的に商品等が供給される契約は、契約期間が一定程度長期に及ぶ場合が多いが、相当の期間経過後に、消費者の側に事情変更が生じ、引き続き商品等の供給を受けること困難となることがある。

消費者の中途解約の申出等に対し、事業者が不当に違約金や損害賠償等を要求することにより、消費者の主張に応じず、消費者に損害を与える行為を禁止するものである。

(解説)

1 「継続的取引」

72頁解説1参照

例えば、エステティック、学習塾、語学教室、インターネット通信サービス、携帯電話契約等の継続的役務提供契約や定期的に商品を購入する契約が該当する。

2 「正当な根拠」

特定商取引法第49条第1項の規定に基づく中途解約や契約に定められた中途解約の他、契約が成立せず無効の場合が想定される。

3 「不当に」

「不当」については、例えば、特定商取引法第49条第2項等に規定されている額を超えるもの等、関係法令の定めを超えるものについては、本規定に該当することとなるが、個々の契約の内容に応じ、社会通念に照らし、違約金等の請求の内容が信義誠実の原則に反していないか、各々判断していくこととなる。

(事例)

- ・ 英会話教室で1年間80回コースを40万円で契約させるが、3か月後、2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3か月分10万円と規定の解約損料として法令の規定に反した20万円の不当な損害賠償金を請求する。
- ・ 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たところ、「そちらの都合で辞めるのだから、先払いの1年間の役務提供料を違約金とする。」と言って返金に応じない。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

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応じ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った場合には、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っている場合には、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。

【参考】

平成19(2007)年4月3日 最高裁判決(裁判要旨)

特定商取引に関する法律41条1項1号所定の特定継続的役務提供契約に該当する外国語会話教室の受講契約中に、受講者が受講開始後に契約を解除した際の受講料の清算について定める約定が存する場合において、(1)受講者は、契約の締結に当たり、登録するポイント数が多くなるほど安くなるポイント単価を定める料金規定に従い受講料をあらかじめ支払ってポイントを登録し、登録したポイントを使用して1ポイントにつき1回の授業を受けるものとされているところ、上記料金規定においては、登録ポイント数に応じて一つのポイント単価が定められており、受講者が提供を受ける各個別役務について異なった対価額が定められているわけではないこと、(2)上記約定の内容は、使用したポイント数に、上記料金規定に定める各登録ポイント数のうち使用したポイント数以下でそれに最も近いものに対応するポイント単価を乗ずるなどして、受講料から控除される使用済ポイントの対価額を算定する旨を定めるもので、上記約定に従って算定される使用済ポイントの対価額は、契約の締結に当たって登録されたポイント数に対応するポイント単価によって算定される使用済ポイントの対価額よりも常に高額となることなど判示の事情の下では、上記約定は、同法49条2項1号に定める額を超える額の金銭の支払を求めるものとして無効である。

(3) 契約の解除等に伴う原状回復義務等の拒否・遅延

契約の解除等が有効に行われたにもかかわらず、原状回復義務その他の契約の解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

(趣旨)

クーリング・オフの権利行使や中途解約の申出等が行われたにもかかわらず、事業者が現状回復措置や消費者への返金等を不当に遅延したり拒否することによって、消費者に被害をもたらすことを本規定で禁止するものである。

(解説)

- 1 「有効に行われた」
クーリング・オフの権利の行使や中途解約の申出等が法令や契約書等により適法に行われたことをいう。
- 2 「不当に遅延」
70頁解説2 参照

(事例)

- ・ 会員権を契約した消費者が、クーリング・オフの行使による解約をしても、「既払い金は会員カード作成費に充てており、もうカードを作成したので返金できない。」と言って返金に応じない。
- ・ 訪問販売により、床下換気扇の設置契約を結ばせ、即日工事を施工。後日、消費者がクーリング・オフを行使したが、消費者が要請しているのに、原状回復工事を行わない。
- ・ 磁気ネックレスを買い、その後クーリング・オフを行使したが、代金を返さない。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

二～五 略

2 略

(4) 口頭のクーリング・オフへの不適切な対応による契約解除等の妨害

クーリング・オフに際し、口頭によるクーリング・オフ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、契約の成立又は存続を強要する行為

(趣旨)

法令上クーリング・オフの権利行使は書面によることとされているが、消費者の口頭によるクーリング・オフを事業者が承諾した場合に、クーリング・オフ期間経過後に書面が提出されていないことを奇貨として、消費者のクーリング・オフに応じず、契約の成立又は存続を強要する行為を禁止するものである。

(解説)

「口頭によるクーリング・オフを認めておきながら」

クーリング・オフの申出は書面によることが法令上要求されているが、消費者が「書面でなく口頭で申込者が解除を申し出て事業者が異を唱えずこれを受領した場合には、クーリング・オフと同趣旨の合意解除が成立したものとみなされる場合が多いと考えられる。」（「特定商取引に関する法律の解説」（平成28年版）消費者庁取引対策課 経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編 98頁）とされているところであり、事業者が消費者の口頭による申出を了承しておきながら、書面によらないことを理由としてクーリング・オフを認めないことは、「禁反言の法理」により「不当な取引行為」に該当すると考えられる。

(事例)

- ・ 訪問販売で布団を購入したが、3日後消費者がクーリング・オフを電話で申し出たのに対し、販売員が承諾し「近いうちに引き取りに行く。」と答えたり放置し、2週間後に訪問して「クーリング・オフは書面でないと無効だ。」と言い契約の存続を強要する。
- ・ 訪問販売で布団の契約をしたが、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。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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、七 略

2～4 略

(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、二 略

三 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、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につき、故意に事実を告げないこと。

以下、略

(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つては、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、これらによつ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。

以下、略

(5) クーリング・オフに伴う不当な支払いの要求等

クーリング・オフに際し、法令上根拠のない手数料、送料、役務の対価等の支払いを要求してクーリング・オフを妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

(趣旨)

消費者のクーリング・オフの主張に対し、法令上根拠のない手数料や役務の対価等の支払いを要求することにより、消費者のクーリング・オフの権利行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為を禁止するものである。

(解説)

「法令上根拠のない手数料、送料、役務の対価等の支払い」

特定商取引法第26条第5項第1号等、法令により消費者が使用又は消費したこと等を理由としてクーリング・オフすることができない場合を除き、事業者が手数料、送料や役務の対価等を支払い要求することにより、消費者のクーリング・オフを妨げる行為は不当な取引行為に該当する。

(事例)

- ・ 訪問販売で換気扇の取り付け工事を契約させ、即日工事をするが、消費者がクーリング・オフを申し入れると、現状回復のための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。
- ・ 訪問販売で布団を購入し、クーリング・オフ期間内に解約を申し出たところ、「既に使用されているので解約したら損料をいただく。」と言って、高額な損料を要求し、クーリング・オフを妨害する。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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。)を含む。

以下、略

(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つては、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、これらによつ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。

2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。

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つた場合において、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。

(適用除外)

第二十六条 前三節の規定は、次の販売又は役務の提供で訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売に該当するものについては、適用しない。

一～八 略

2～4 略

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。)

二～三 略

6～10 略

○特定商取引に関する法律施行令

第六条の四 法第二十六条第五項第一号の政令で定める商品は、別表第三に掲げる商品とする。

別表第三(第六条の四関係)

- 一 動物及び植物の加工品(一般の飲食の用に供されないものに限る。)であつて、人が摂取するもの(医薬品(医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和三十五年法律第百四十五号)第二条第一項の医薬品をいう。以下同じ。)を除く。)
- 二 不織布及び幅が十三センチメートル以上の織物
- 三 コンドーム及び生理用品
- 四 防虫剤、殺虫剤、防臭剤及び脱臭剤(医薬品を除く。)
- 五 化粧品、毛髪用剤及び石けん(医薬品を除く。)、浴用剤、合成洗剤、洗浄剤、つや出し剤、ワックス、靴クリーム並びに歯ブラシ
- 六 履物
- 七 壁紙
- 八 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第三十一条に規定する配置販売業者が配置した医薬品(薬事法の一部を改正する法律(平成十八年法律第六十九号)附則第十条に規定する既存配置販売業者が配置したものを含む。)

(6) 商品等を使用等させることによるクーリング・オフ妨害

クーリング・オフに際し、事業者が商品の使用又は役務の利用をさせたにもかかわらず、その使用又は利用を理由として、契約の成立又は存続を強要する行為

(趣旨)

事業者が消費者に対し、あえて契約の際に商品の使用や役務の利用をさせることにより、後日の消費者のクーリング・オフの権利行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為を禁止するものである。

(解説)

「事業者が商品の使用又は役務の利用をさせた」

事業者が消費者に対し、あえて商品の使用又は役務の利用を働きかけ、消費者がそれに応じ使用又は利用した場合は、本規定に該当することとなる。

(事例)

- ・ 訪問販売で健康食品を勧める際、「飲み方を教えてあげる。」と言って勝手に商品を開封して消費者に飲ませ、クーリング・オフの申し出をすると、使用したので解約できないと主張する。
- ・ キャッチセールスで化粧品を契約させて、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。」と使用するようにしむける。その後、クーリング・オフの申し出をすると、使用したので解約できないと主張する。

(関係法令・条文)

○特定商取引法

(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。

一～四 略

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。)

以下、略

(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。

一～四 略

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

2 略

○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。

一～八 略

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。

(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つては、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、これらによつ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。

以下、略

(適用除外)

第二十六条 前三節の規定は、次の販売又は役務の提供で訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売に該当するものについては、適用しない。

一～八 略

2～4 略

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。)

二、三 略

6～10 略

○特定商取引に関する法律施行令

第六条の四 法第二十六条第五項第一号の政令で定める商品は、別表第三に掲げる商品とする。

別表第三(第六条の四関係)

- 一 動物及び植物の加工品(一般の飲食の用に供されないものに限る。)であつて、人が摂取するもの(医薬品(医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(昭和三十五年法律第百四十五号)第二条第一項の医薬品をいう。以下同じ。))を除く。)
- 二 不織布及び幅が十三センチメートル以上の織物
- 三 コンドーム及び生理用品
- 四 防虫剤、殺虫剤、防臭剤及び脱臭剤(医薬品を除く。)
- 五 化粧品、毛髪用剤及び石けん(医薬品を除く。)、浴用剤、合成洗剤、洗浄剤、つや出し剤、ワックス、靴クリーム並びに歯ブラシ
- 六 履物
- 七 壁紙
- 八 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律第三十一条に規定する配置販売業者が配置した医薬品(薬事法の一部を改正する法律(平成十八年法律第六十九号)附則第十条に規定する既存配置販売業者が配置したものを含む。)

(7) 前各号に掲げる行為に準じる行為

前各号に掲げる行為に準じる行為

(趣旨)

5 - (1) から同 (6) までの各規定の他、各規定に準じる不当な行為を京都府消費生活安全条例第15条第5号「解除妨害等に係る不当な取引行為」として位置づけ、包括的、一般的に禁止するものである。

8 規則別表6 (条例第15条第6号「与信行為に係る不当な取引行為」)

(1) 不当な取引方法を用いた契約と知っての与信契約

販売業者等(商品の販売等を行う事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。)の行為が1の項及び2の項に規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信契約等に係る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、又は与信契約等の締結をさせる行為

(趣旨)

販売業者等の不当な取引行為を知りながら、又はそのことを知ることができたにもかかわらず、与信業者が与信契約等の締結を勧誘等する行為を禁止するものである。

なお、与信業者とは、消費者との間で直接「与信契約等」を締結する事業者のことをいい、商品の販売等に係る契約に際して、資金を貸し付けたり、債務を保証する事業者の他、割賦販売法に基づく信用購入あっせんを行う事業者等が該当する。

(解説)

1 「知りながら」

例えば、複数の客観的事実により販売事業者等が不当な取引行為を行っていることを与信業者が認識していることが明らかであるにもかかわらず、与信業者がその事実を無視したり、気付かなかったことについて合理的な理由がない場合が該当する。

2 「適切に管理」

与信業者による割賦販売法に基づく加盟店調査措置等をいう。

例えば、割賦販売法による信用購入あっせん業者は、同法第30条の5の2、第35条の3の5及び第35条の17の8等の規定により、悪質加盟店排除措置を講ずることとされている。

3 「知ることができたにもかかわらず」

与信業者が、消費者からの苦情等や行政機関等からの販売業者等に関する情報提供等により、販売業者等が行う不当な取引行為に係る情報に接しながら調査を怠り漫然とこれを看過し、与信契約等の締結の勧誘等を行った場合等が想定される。

4 「与信契約等」(京都府消生活安全条例逐条解説25頁 再掲)

「与信契約等」とは、割賦販売法に定める個別信用購入あっせん(いわゆる提携ローン含む)、包括信用購入あっせんのほか、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は本規定に該当する場合がある。

(事例)

- ・ 連鎖販売取引業者が違法行為を行っているを知りつつ、その連鎖販売取引の参加希望者のために立替払いを行う。
- ・ 加盟店が名義借りをしていることを知りながら、新たな消費者相手に立替払い契約を締結させる。
- ・ 消費者の判断力不足に乗じて販売業者が布団やリフォーム等を契約させたことを知りながら、これに係る与信契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○割賦販売法

(業務の運営に関する措置)

第三十条の五の二 包括信用購入あっせん業者は、利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益の保護を図るため、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、その包括信用購入あっせんの業務に関して取得した利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に関する情報の適正な取扱い、その包括信用購入あっせんの業務を第三者に委託する場合における当該業務の適確な遂行及びその利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じなければならない。

○割賦販売法施行規則

第五十九条 包括信用購入あっせん業者は、法第三十条の五の二の規定により包括信用購入あっせんの業務を第三者に委託する場合には、当該業務の内容に応じ、次に掲げる措置を講じなければならない。

- 一 当該業務を適確に遂行することができる能力を有する者に委託するための措置
- 二 当該業務の委託を受けた者(以下この条及び第九十二条において「受託者」という。)における当該業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認すること等により、受託者が当該業務を適確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、受託者に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置
- 三 受託者が行う当該業務に係る利用者又は購入者等からの苦情の適切かつ迅速な処理のために必要な措置
- 四 受託者が当該業務を適切に行うことができない事態が生じた場合に他の適切な第三者に当該業務を速やかに委託する等、当該業務に係る利用者又は購入者等の利益の保護に支障が生じること等を防止するための措置
- 五 受託者が当該業務を適確に遂行していない場合であつて当該業務に係る利用者又は購入者等の利益の保護を図るため必要がある場合には、当該業務の委託に係る契約の変更又は解除をする等の必要な措置を講ずるための措置

第六十条 包括信用購入あつせん業者は、法第三十条の五の二の規定により利用者又は購入者等からの苦情(法第三十条の四第一項の規定による対抗を含む。以下この条において同じ。)の適切かつ迅速な処理のために必要な措置を講じるときは、次の各号に定めるところによらなければならない。

- 一 利用者又は購入者等からの苦情を受け付けたときは、遅滞なく、当該苦情の内容が包括信用購入あつせん業者又は包括信用購入あつせん関係販売業者若しくは包括信用購入あつせん関係役員提供事業者による包括信用購入あつせんに係る業務に関する利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為に起因するものであるかを判別すること。
- 二 前号の規定により判別した結果その他の事項からみて、次のいずれかに該当するときは、当該苦情の内容を当該包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該包括信用購入あつせん関係役員提供事業者とクレジットカード番号等取扱契約を締結したクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に通知すること。
 - イ 包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役員提供事業者が包括信用購入あつせん関係販売等契約に関し、法第三十五条の三の七各号のいずれかに該当する行為をしたと認められるとき。
 - ロ 包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役員提供事業者による包括信用購入あつせんに係る業務に関する利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為(苦情の内容がイの行為に起因するものである苦情を除く。)の発生状況からみて、当該包括信用購入あつせん関係販売業者又は当該包括信用購入あつせん関係役員提供事業者が包括信用購入あつせんに係る業務に関し利用者又は購入者等の利益の保護に欠けると認められるとき。
- 三 第一号の規定により判別した結果その他の事情からみて、包括信用購入あつせん業者が包括信用購入あつせんに係る業務に関し利用者又は購入者等の利益の保護に欠ける行為をしたと認めるときは、当該苦情の処理のために必要な事項を調査すること。
- 四 利用者又は購入者等から申出を受けた苦情の内容又は前号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、必要があると認めるときは、包括信用購入あつせんに係る業務の改善その他の所要の措置を講じること。

(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員を提供する契約(以下「個別信用購入あつせん関係役員提供契約」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員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員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「特定継続的役員提供等契約」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員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員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員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員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員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。)

(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の調査等)

第三十五条の十七の八 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、クレジットカード番号等取扱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、経済産業省令で定めるところにより、販売業者又は役務提供事業者によるクレジットカード番号等の適切な管理及び利用者によるクレジットカード番号等の不正な利用の防止を図るため、クレジットカード番号等取扱契約を締結しようとする販売業者又は役務提供事業者に関し、クレジットカード番号等の適切な管理又は利用者によるクレジットカード番号等の不正な利用の防止(以下「クレジットカード番号等の適切な管理等」という。)に支障を及ぼすおそれの有無に関する事項であつて経済産業省令で定める事項を調査しなければならない。

2 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、前項の規定による調査その他の方法により知つた事項からみて、販売業者又は役務提供事業者が講じようとする第三十五条の十六第一項若しくは第三項又は第三十五条の十七の十五に規定する措置がそれぞれ第三十五条の十六第一項若しくは第三項又は第三十五条の十七の十五に規定する基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認めるときは、クレジットカード番号等取扱契約を締結してはならない。

3 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、そのクレジットカード番号等取扱契約を締結したクレジットカード等購入あつせん関係販売業者又はクレジットカード等購入あつせん関係役務提供事業者について、定期的に、又は必要に応じて、経済産業省令で定めるところにより、第一項に規定する事項を調査しなければならない。

4 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、前項の規定による調査その他の方法により知つた事項からみて、クレジットカード等購入あつせん関係販売業者又はクレジットカード等購入あつせん関係役務提供事業者が講ずる第三十五条の十六第一項若しくは第三項又は第三十五条の十七の十五に規定する措置がそれぞれ第三十五条の十六第一項若しくは第三項又は第三十五条の十七の十五に規定する基準に適合せず、又は適合しないおそれがあると認めるときは、クレジットカード番号等取扱契約の解除その他の経済産業省令で定める必要な措置を講じなければならない。

5 クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は、経済産業省令で定めるところにより、第一項及び第三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。

○割賦販売法施行規則

第三百三十三条の九 法第三十五条の十七の八第四項の規定により、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者は次に掲げる措置を講じなければならない。

一～四 略

五 第六十条第二号の規定により包括信用購入あつせん業者から苦情の内容の通知を受けたときであつて、前条第一号又は第二号に該当するため同号の規定による調査を行ったときは、必要に応じて当該調査に関する情報を当該包括信用購入あつせん業者に提供すること。

(2) 重要事項の不告知・不実告知による与信契約

不実を告げ、事実を告げず、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、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行為

(趣旨)

虚偽の説明を行う等、消費者の意思決定を歪めるような不当行為により、消費者が適正な判断ができないまま与信契約等を締結してしまうことがないように、与信契約等に係る重要事項について、与信業者が事実を告げなかったり、事実と異なる情報を提供する等して与信契約等の締結の勧誘等する行為を禁止するものである。

(解説)

- 1 「不実を告げ」(不実告知)
5頁解説3参照
- 2 「事実を告げず」(事実不告知)
5頁解説2参照。
- 3 「将来における不確実な事項について断定的判断を提供して」
例えば、与信契約等に関し、消費者の収入が一定せず、将来の返済が不確実であるにもかかわらず、「返済は絶対大丈夫」等と確実でないものが確実であるかのように消費者を誤解させる判断を提供することをいう。

(事例)

- ・ クレジット契約で、月々の支払額だけを説明し、支払総額や手数料(利息)のことを一切説明せず、与信契約の勧誘をする。
- ・ 変動金利なのに、そのことを説明せず、あたかも現在の低金利が最後まで適用されるかのように誤解させ、与信契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○割賦販売法

(包括信用購入あつせんの取引条件に関する情報の提供等)

第三十条 包括信用購入あつせんに業とする者(以下「包括信用購入あつせん業者」という。)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をするためカード等を利用者に交付し又は付与するときは、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該包括信用購入あつせんをする場合における取引条件に関する次の事項に係る情報を当該利用者に提供しなければならない。

一 包括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(包括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

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

三 前二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

2 包括信用購入あつせん業者は、第二条第三項第二号に規定する包括信用購入あつせんをするためカード等を利用者に交付し又は付与するときは、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該包括信用購入あつせんをする場合における取引条件に関する次の事項に係る情報を当該利用者に提供しなければならない。

一 利用者が弁済をすべき時期及び当該時期ごとの弁済金の額の算定方法

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

三 前二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

以下、略

(包括信用購入あつせん関係受領契約に関する情報の提供等)

第三十条の二の三 包括信用購入あつせん業者は、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「包括信用購入あつせん関係受領契約」という。)であつて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ものを締結したときは、遅滞なく、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該契約に関する次の事項に係る情報を購入者又は役務の提供を受ける者に提供しなければならない。

一 購入者又は役務の提供を受ける者の支払総額(当該商品若しくは当該権利の現金販売価格又は当該役務の現金提供価格及び包括信用購入あつせんの手数料の合計額をいう。第三十条の三及び第三十条の四において同じ。)

二 包括信用購入あつせんに係る各回ごとの商品若しくは権利の代金又は役務の対価(包括信用購入あつせんの手数料を含む。)の支払分の額並びにその支払の時期及び方法

- 三 前二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
- 2 包括信用購入あつせん業者は、包括信用購入あつせん関係受領契約であつて第二条第三項第二号に規定する包括信用購入あつせんに係るものを締結したときは、遅滞なく、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該契約に関する次の事項に係る情報を購入者又は役務の提供者を受ける者に提供しなければならない。
- 一 当該商品若しくは当該権利の現金販売価格又は当該役務の現金提供価格
 - 二 弁済金の支払の方法
 - 三 前二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
- 3 包括信用購入あつせん業者は、商品、指定権利又は役務に係る第二条第三項第二号に規定する包括信用購入あつせんに係る弁済金の支払を請求するときは、あらかじめ、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、次の事項に係る情報を購入者又は役務の提供者を受ける者に提供しなければならない。
- 一 弁済金を支払うべき時期
 - 二 前号の時期に支払われるべき弁済金の額及びその算定根拠
- 4 包括信用購入あつせん業者は、第一項若しくは第二項に規定する契約を締結する場合又は前項に規定する支払を請求する場合において、購入者又は役務の提供者を受ける者から第一項各号若しくは第二項各号又は前項各号の事項を記載した書面の交付を求められたときは、遅滞なく、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該書面を交付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者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。
- 5 包括信用購入あつせん業者と包括信用購入あつせんに係る契約を締結した販売業者(特定の包括信用購入あつせん業者のために、利用者がカード等を提示し若しくは通知して、又はそれと引換えに販売業者から商品若しくは権利を購入し、又は役務提供事業者から役務の提供者を受けるときは、自己の名をもつて当該販売業者又は当該役務提供事業者へ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された商品若しくは権利の代金又は受領される役務の対価に相当する額の交付(当該販売業者又は当該役務提供事業者以外の者を通じた当該販売業者又は当該役務提供事業者への交付を含む。))をすること(以下「包括信用購入あつせん関係立替払取次ぎ」という。))と包括信用購入あつせん関係立替払取次ぎに係る契約を締結した販売業者を含む。以下「包括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(包括信用購入あつせん関係立替払取次ぎ業者と包括信用購入あつせん関係立替払取次ぎに係る契約を締結した役務提供事業者を含む。以下「包括信用購入あつせん関係役務提供事業者」という。))は、包括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又は包括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を締結したときは、遅滞なく、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該契約に関する次の事項に係る情報を購入者又は役務の提供者を受ける者に提供しなければならない。
- 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 契約の締結時において商品の引渡し若しくは権利の移転又は役務の提供者をしないときは、当該商品の引渡時期若しくは当該権利の移転時期又は当該役務の提供時期
 - 三 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容
 - 四 前三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
- 6 包括信用購入あつせん関係販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者は、前項に規定する契約の締結時において購入者又は役務の提供者を受ける者から同項各号の事項を記載した書面の交付を求められたときは、遅滞なく、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該書面を交付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者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。

(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者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
- 2 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する場合の販売条件又は役務を提供する場合の提供条件について広告をするときは、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該広告に前項各号の事項を表示しなければならない。

(個別信用購入あつせん関係販売業者等による書面の交付)

- 第三十五条の三の八 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を締結したときは、遅滞なく、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、当該契約に関する次の事項を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

- 一 商品若しくは権利又は役務の種類
- 二 購入者又は役務の提供を受ける者の支払総額
- 三 個別信用購入あつせんに係る各回ごとの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。以下同じ。)の支払分の額並びにそ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(当該契約が特定継続的役務提供等契約であるときは、役務の提供期間又は権利の行使により受けることができる役務の提供期間)
- 五 当該契約が連鎖販売個人契約であるときは、商品若しくは権利の再販売、受託販売又は同種役務の提供についての条件に関する基本的な事項
- 六 当該契約が特定継続的役務提供等契約であつて、当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品があるときは、その商品名
- 七 当該契約が業務提供誘引販売個人契約であるときは、商品若しくは権利若しくは提供される役務を利用する業務の提供又はあつせんについての条件に関する基本的な事項
- 八 当該契約の解除に関する事項(購入者又は役務の提供を受ける者が第三十五条の三の十第一項第四号から第六号までに定める契約の相手方である場合には同条第五項本文の規定により当該契約が解除されたものとみなされることに関する事項を含み、購入者又は役務の提供を受ける者が第三十五条の三の十一第一項に規定する契約の相手方である場合には同条第七項本文の規定により当該契約が解除されたものとみなされることに関する事項を含む。)
- 九 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

○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
- 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確実であるとの誤認

以下、略

(3) 返済不能になることが明らかな者との与信契約

与信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、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせる行為

(趣旨)

与信業者が、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、与信契約等の締結を勧誘等する行為を禁止するものである。

例えば、与信契約書に記載した年収では返済できないほど高額の与信契約を締結させる行為は、本規定に該当することとなるが、返済可能と考えられる金額であっても、既に受けている与信と合算すると返済能力を超える場合であって、その状況について当該与信業者等が知り得た場合もこの規定に該当する。

(解説)

「返済能力を超えることが明らか」

当該消費者の収入、保有資産、勤続年数等が判断の基礎となると考えられるが、客観的に見て支払能力を超えている（例えば、年金収入のみの年金生活者に対して、高額な商品に係る与信契約等を締結させる行為）と判断されれば該当することとなる。

(事例)

- ・ 高齢者が、短期間に同一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、返済不能になることが明らかであるのに、さらなる商品の購入に対して与信契約を締結させる。
- ・ 財産の無い年金暮らしの高齢者の高額なりフォーム契約に対し、与信契約を締結させる。

(関係法令・条文)

○割賦販売法

(包括支払可能見込額の調査)

第三十条の二 包括信用購入あつせん業者は、包括信用購入あつせんをするためカード等を利用者(個人である利用者に限る。以下この条、次条及び第三節において同じ。)に交付し若しくは付与しようとする場合又は利用者に交付し若しくは付与したカード等についてそれに係る極度額(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商品若しくは権利を購入し、又は役務を受領することができる額の上限であつて、あらかじめ定められたものをいう。以下同じ。)を増額しようとする場合には、その交付若しくは付与又はその増額に先立つて、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(包括信用購入あつせん及び個別信用購入あつせんをいう。以下同じ。)に係る債務の支払の状況、借入れの状況その他の当該利用者の包括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、当該利用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「包括支払可能見込額」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(最低限度の生活を維持するために必要な一年分の費用として経済産業省令・内閣府令で定める額をいう。第三十五条の三の三において同じ。)に充てるべき金銭を使用することなく、利用者が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 包括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、第三十五条の三の三十六第一項の規定による指定を受けた者(以下「指定信用情報機関」という。)が保有する特定信用情報(利用者又は購入者(個人である購入者に限る。以下この項、第三十五条の三の三、第三十五条の三の四及び第三節において同じ。)若しくは役務の提供を受ける者(個人である役務の提供を受ける者に限る。以下この項、第三十五条の三の三、第三十五条の三の四及び第三節において同じ。))の包括支払可能見込額又は第三十五条の三の三第二項に規定する個別支払可能見込額に関する情報(当該利用者又は購入者若しくは役務の提供を受ける者を識別することができる情報を含む。)のうち、信用購入あつせんに係る債務の支払の状況その他経済産業省令・内閣府令で定めるものをいう。同条、第三節及び第五十条において同じ。)を使用しなければならない。

4 包括信用購入あつせん業者は、包括信用購入あつせんをするためカード等を利用者に交付し若しくは付与した場合又は利用者に交付し若しくは付与したカード等についてそれに係る極度額を増額した場合には、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、第一項本文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。

(包括支払可能見込額を超える場合のカード等の交付等の禁止)

第三十条の二の二 包括信用購入あつせん業者は、包括信用購入あつせんをするためカード等を利用者に交付し若しくは付与しようとする場合又は利用者に交付し若しくは付与したカード等についてそれに係る極度額を増額しようとする場合において、当該利用者に交付し若しくは付与しようとするカード等に係る極度額又は当該増額された後の極度額が、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包括支払可能見込額に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平均的な期間を勘案して経済産業大臣及び内閣総理大臣が定める割合を乗じて得た額を超えるときは、当該カード等を交付し若しくは付与し、又は極度額を増額してはならない。ただし、当該利用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。

(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。
- 4 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た場合には、経済産業省令・内閣府令で定めるところにより、第一項本文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。

○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。

- 2 貸金業者が個人である顧客等と貸付けの契約(極度方式貸付けに係る契約その他の内閣府令で定める貸付けの契約を除く。)を締結しようとする場合には、前項の規定による調査を行うに際し、指定信用情報機関が保有する信用情報を使用しなければならない。
- 3 貸金業者は、前項の場合において、次の各号に掲げる場合のいずれかに該当するときは、第一項の規定による調査を行うに際し、資金需要者である個人の顧客(以下この節において「個人顧客」という。)から源泉徴収票(所得税法(昭和四十年法律第三十三号)第二百二十六条第一項に規定する源泉徴収票をいう。以下この項及び第十三条の三第三項において同じ。)その他の当該個人顧客の収入又は収益その他の資力を明らかにする事項を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録として内閣府令で定めるものの提出又は提供を受けなければならない。ただし、貸金業者が既に当該個人顧客の源泉徴収票その他の当該個人顧客の収入又は収益その他の資力を明らかにする事項を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録として内閣府令で定めるものの提出又は提供を受けている場合は、この限りでない。
 - 一 次に掲げる金額を合算した額(次号イにおいて「当該貸金業者合算額」という。)が五十万円を超える場合
 - イ 当該貸付けの契約(貸付けに係る契約に限る。ロにおいて同じ。)に係る貸付けの金額(極度方式基本契約にあつては、極度額(当該貸金業者が当該個人顧客に対し当該極度方式基本契約に基づく極度方式貸付けの元本の残高の上限として極度額を下回る額を提示する場合にあつては、当該下回る額))
 - ロ 当該個人顧客と当該貸付けの契約以外の貸付けに係る契約を締結しているときは、その貸付けの残高(極度方式基本契約にあつては、極度額(当該貸金業者が当該個人顧客に対し当該極度方式基本契約に基づく極度方式貸付けの元本の残高の上限として極度額を下回る額を提示している場合にあつては、当該下回る額))の合計額
 - 二 次に掲げる金額を合算した額(次条第二項において「個人顧客合算額」という。)が百万円を超える場合(前号に掲げる場合を除く。)
 - イ 当該貸金業者合算額
 - ロ 指定信用情報機関から提供を受けた信用情報により判明した当該個人顧客に対する当該貸金業者以外の貸金業者の貸付けの残高の合計額
- 4 貸金業者は、顧客等と貸付けの契約を締結した場合には、内閣府令で定めるところにより、第一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。
- 5 略

(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。

2 略

(4) 抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害

与信契約等において、販売業者等に対して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を拒絶しているにもかかわらず、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の方法で、消費者又はその関係人に債務の履行を迫る行為

(趣旨)

販売業者等が消費者に対し商品の引渡しを行わない等の理由により、消費者が販売業者等に対し抗弁権を有する事情があり、支払いを拒絶しているにもかかわらず、与信業者が消費者やその関係人に対し債務の履行を迫る行為は、消費者等にとって著しく不利益をもたらす行為である。

割賦販売法は、消費者が販売業者等の責任で支払請求を拒否している場合、与信業者に責任がなくても、同者に対する支払いを拒否することができること規定しており（抗弁権の接続《割賦販売法第30条の4、同法第35条の3の19》）、本規定においても与信業者による当該行為を禁止している。

(解説)

1 「販売業者等に対して生じている事由」

例えば、商品の引渡しができない、役務が提供されない等の販売業者等の債務不履行に係るもののほか、引き渡された商品が契約の内容に適合しない、消費者が法令等に基づき契約の取消しを主張している場合等が想定される。

2 「消費者が正当な根拠に基づき支払を拒絶しているにもかかわらず」

消費者が、割賦販売法の規定や与信契約の条項等に基づき、与信業者に対する支払いを拒否していることをいう。

(事例)

- ・ 販売店が倒産して、購入した商品が納入されないことを理由として、与信業者に対し支払いを拒絶したところ、与信業者がクレジットの支払いを督促する。
- ・ 立替払契約書に抗弁権の接続（消費者が販売業者等の責任で支払請求を拒否している場合、与信業者に責任がなくても同者に対する支払を拒絶できること）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クレジット会社に対して抗弁しても、支払期限が経過したとして消費者に催告書を送る。

(関係法令・条文)

○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。

(5) 前各号に掲げる行為に準じる行為

前各号に掲げる行為に準じる行為

(趣旨)

6－(1) から同 (4) までの各規定の他、各規定に準じる不当な行為を京都府消費生活安全条例第15条第6号「与信行為に係る不当な取引行為」として位置づけ、包括的、一般的に禁止するものである。