

# 特定商取引法の一部を改正する法律(貴金属等の訪問購入に係るトラブルへの対応) 概要

平成24年8月  
消費者庁

## 経緯

- 内閣府行政刷新会議による規制仕分け(平成23年3月7日) 「法的措置についても早急に検討」(評価結果)
- 「規制・制度改革に係る方針」(平成23年4月8日閣議決定) 「**貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取から消費者を保護するための法的措置について、…平成23年度中に検討・結論を得ること**」
- 貴金属等の訪問買取に関する研究会(消費者庁の研究会として、学者、弁護士、消費者団体、関係省庁で構成)中間とりまとめ(平成23年12月9日)「特定商取引法の改正により対応すべき」

## トラブルの現状

一昨年度から昨年度にかけて、貴金属等を中心に、訪問購入に関し、消費者から各消費生活センターに寄せられる**相談件数が激増**。

### ＜貴金属等の訪問購入のトラブルの主な事例＞

【着物の購入のはずが、貴金属の購入も執拗に要求してきた業者】

一人暮らしの母宅へ突然**不要な着物**を買い取ると電話があり、処分してもよい着物があったので来訪を承諾した。当日、若い男性が来て着物の購入価格は300円と言われ、あまりにも安かったが不要だったので了解した。すると業者が、ついでに貴金属の鑑定をせよと言われ、母がつけていた祖母の形見の指輪をいきなり外しにかかった。突然のことに驚いて**必死で断ったが、他の物も見せるよう執拗に言われ、怖くて手持ちのネックレス、指輪、ブレスレットを見せた**。業者は一方向的に3点全てを1,700円で買い取ると言い、代金と領収書を渡した。他に古銭や切手はないかなとおもいつく求めてきた。宝石3点はそれぞれ10万円以上もしたもので納得できなかったが、怖くて断れなかった。

○ 相談者の属性としては、**女性(79%)や高齢者(60代以上、57%)が多い**という状況(数字は平成23年度)。

＜PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)での相談件数＞

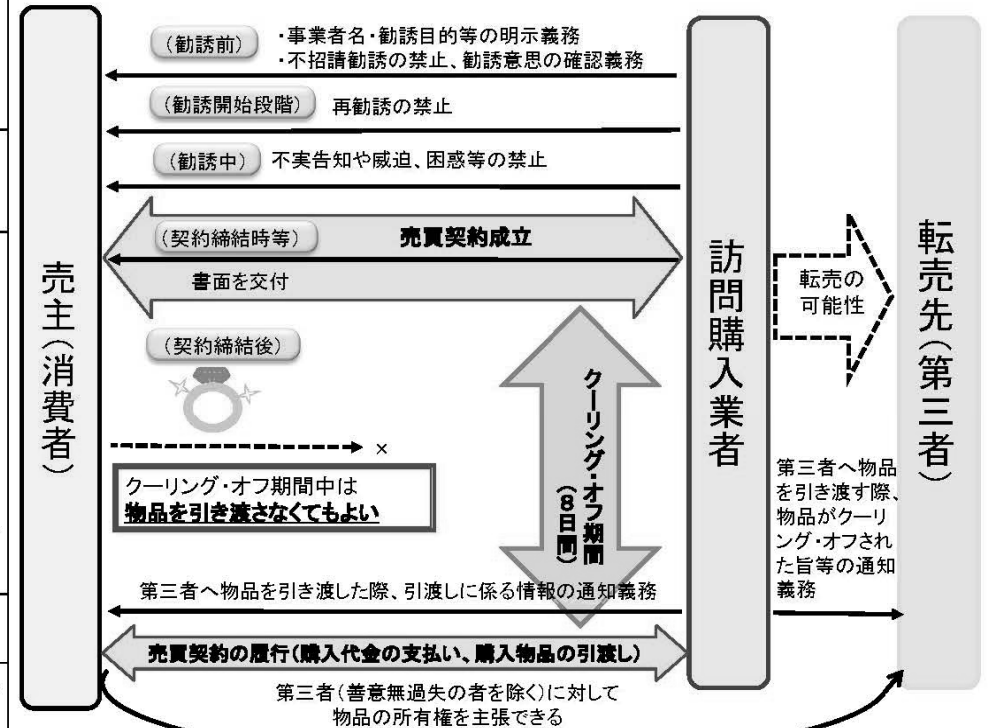
19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
30	69	138	2,424	4,142

## 法律の概要

現行の特定商取引法は、消費者トラブルが生じやすい6つの取引類型を対象に、行政規制、刑事罰及び民事ルールを規定。今回の改正において、**7番目の取引類型として「訪問購入」を追加**。

(1) 法的措置を講ずる対象物品	原則として <b>全ての物品</b> 。ただし、訪問購入に係る消費者トラブル等のおそれがないと認められる物品については政令で対象から除外。
(2) 訪問購入業者に対する不当な勧誘行為の規制	① 事業者名・勧誘目的等の明示義務 ② 不招請勧誘の禁止、勧誘意思の確認義務、再勧誘の禁止 ③ 不実告知・重要事項不告知を伴う勧誘の禁止 ④ 勧誘の際に人を威迫、困惑させる行為の禁止  など
(3) 書面の交付	次の事項を契約書面等に記載して交付する義務規定を設ける。 ・物品の種類 ・物品の購入価格 ・物品の引渡しの拒絶に関する事項  など
(4) 訪問購入に係る売主(消費者)によるクーリング・オフ	① 売渡し(購入)の契約締結後も、 <b>売主(消費者)は契約の一方向的な解除(クーリング・オフ)ができる</b> 。 ② クーリング・オフの期間は <b>8日間</b> 。 ③ クーリング・オフにより物品を確実に売主に巻き戻すためには、 <b>クーリング・オフ期間中は購入物品を売主の手元に置いておくことが肝要</b> 。このため、以下の規定を設ける。 ・ <b>クーリング・オフ期間中は、売主は物品の引渡しの拒絶が可能</b> ・物品の引渡しの拒絶が可能であることの書面記載義務 ・物品の引渡しの際の不実告知や威迫、困惑の禁止  など ④ ③にもかかわらず、同期間中に訪問購入業者に購入物品が引き渡され、更に第三者に転売された場合でも、売主がクーリング・オフしたときに、第三者(善意無過失の者を除く)に対して物品の所有権を主張できる規定を設ける。
(5) 第三者への物品の引渡しに関する売主への通知	クーリング・オフ期間中に第三者へ物品を引き渡した場合には、売主の求めの有無等に関わらず、第三者への引渡しに係る情報について売主に通知を行う。
(6) 物品を引き渡す際の第三者への通知	クーリング・オフ期間中に第三者へ物品を引き渡す際に、物品がクーリング・オフされた、あるいはされる可能性がある旨について当該第三者に通知を行う。

### 典型的な取引の流れのイメージ(勧誘からクーリング・オフ期間中まで)



違反業者に対しては、業務停止等を命令。悪質な違法行為は、懲役や罰金の対象。

# 特定商取引に関する法律の一部を改正する法律(骨格)

平成24年8月  
消費者庁

○総則関係(目的) - 「訪問購入」を追加

○「訪問購入」の章を新設

○原則、全ての物品が対象 (売主の利益を損なうおそれがないと認められる物品、流通が著しく害されるおそれがあると認められる物品は、政令で指定して対象外)

## 【購入業者に対する不当な行為の規制】

・事業者名・勧誘目的等の明示義務

— 氏名・名称/勧誘目的/物品の種類

・不招請勧誘の禁止

— 勧誘を要請しない者に対する勧誘意思の確認の禁止

・勧誘を受ける意思の確認の義務

・再勧誘の禁止

— 契約を締結しない意思を示した者への再勧誘の禁止規定

・勧誘・解約妨害・物品の引渡しのための不実告知・事実不告知の禁止

— 物品の種類/購入価格/代金の支払時期/クーリング・オフ/引渡しの拒絶 等

・勧誘・解約妨害・物品の引渡しのための威迫・困惑の禁止

## 【書面の交付】

・契約書面等の交付義務

— 物品の種類/購入価格/クーリング・オフ/物品の引渡しの拒絶 等を記載

## 【クーリング・オフ】 契約書面交付から8日間、売買契約の申込みの撤回・解除が可能

・期間 - 8日間

・物品の引渡しの拒絶

— 期間中、売主は物品の引渡しを拒絶し、売主の手元に置いておくことが可能

・第三者に対する物品の所有権の対抗

(期間中に引き渡してしまった場合)  
— クーリング・オフにより、売主は第三者に対して物品の所有権の主張が可能 (第三者が善意無過失の場合を除く)

## 【通知義務・告知義務】

・売主への通知 - クーリング・オフ期間内に第三者に物品を引き渡した場合には、売主の求めの有無等に関わらず、第三者への引渡しに係る情報について売主に通知

・第三者への通知 - クーリング・オフ期間内に第三者に物品を引き渡す際には、物品がクーリング・オフされたものであることあるいはされ得ることを通知

・物品の引渡しの拒絶に関する告知 - 物品の引渡しを受ける時に売主に対し、物品の引渡しの拒絶の権利があることを告知

## 【違反事業者に対する措置】

・報告徴収・立入検査の実施

・指示命令 - 違反行為を今後行わないようにする旨の指示命令

・業務停止命令 - 1年以内

・罰則 - 違反業者は懲役や罰金の対象

## 【その他】

・適用除外

— いわゆる事業者間の取引などは適用除外

・差止請求権

— 適格消費者団体は、購入業者に対し、違法行為の停止などを請求することが可能

・現行の特定商取引法の6類型(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)に、7番目の取引類型として追加。

・個人宅を訪問して物品の売買契約を行う点で、訪問販売と基本的に差異が無いことから、行為規制は「訪問販売」にならって規定。民事規定は、解約時の物品の返還の実現困難性から一部異なる規定を措置。

・国会審議により、行為規制について、規制対象物品の非限定化、不招請勧誘の禁止等を追加。

・訪問販売においても同様の規定

(法第3条(訪問販売における氏名等の明示)、第3条の2(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6条(禁止行為(不実告知、事実不告知、威迫・困惑等))

○訪問購入特有の規定  
不招請勧誘の禁止 等

・訪問販売においても同様の規定

(法第4条、第5条(訪問販売における書面の交付))

○訪問購入特有の規定  
物品の引渡しの拒絶に関する事項の記載を義務付け

・訪問販売においても同様の規定

(法第9条(訪問販売における契約の申込みの撤回、期間は8日間等))

○訪問購入特有の規定  
①物品の引渡しの拒絶  
②第三者に対する物品の所有権の対抗

○訪問購入特有の規定

・訪問販売においても同様の規定

(法第7条(指示)、第8条(業務の停止等)、第26条(適用除外)、第58条の4(訪問販売に係る差止請求権)、第66条(報告及び立入検査)、第7章(罰則))

福岡市消費生活条例の一部を改正する条例案新旧対照表

○福岡市消費生活条例（平成 16 年福岡市条例第 56 号）

旧	新	備 考
<p>(目的) 第 1 条 (略)</p> <p>(定義) 第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) 消費者 事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。</p> <p>(2) 事業者 消費生活の用に供する商品<u>又は</u>サービスの供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者をいう。</p> <p>(3) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。</p> <p>(4) サービス 消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。</p> <p>第 3 条 から 第 1 9 条 まで (略)</p>	<p>(目的) 第 1 条 (現行のとおり)</p> <p>(定義) 第 2 条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) 消費者 事業者が供給する商品又はサービスを使用し、又は利用して生活する者をいう。</p> <p>(2) 事業者 消費生活の用に供する商品<u>若しくは</u>サービスの供給に関して商業、工業、サービス業その他の事業を行う者<u>又は消費者を勧誘して商品を購入する若しくは譲渡を受ける事業を行う者</u>をいう。</p> <p>(3) 商品 消費者が消費生活を営む上で使用する物をいう。</p> <p>(4) サービス 消費者が消費生活を営む上で使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。</p> <p>第 3 条 から 第 1 9 条 まで (現行のとおり)</p>	<p>(2) 供給に関する事業者に加えて、訪問購入の事業者を追加します。</p>

<p>(計量の適正化)</p> <p>第20条 事業者は、<u>商品又はサービスの供給</u>に当たっては、消費者が不利益を被ることがないように、適正な計量に努めなければならない。</p> <p>(不当な取引行為の禁止)</p> <p>第21条 事業者が消費者との間で行う取引に関する行為のうち、次の各号のいずれかに該当する行為であって市長が指定するものは、不当な取引行為とする。</p> <p>(1) 消費者に対して、商品若しくはサービスの契約に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) 消費者を威迫し、困惑させる行為をする等の消費者の十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(計量の適正化)</p> <p>第20条 事業者は、<u>商品又はサービスの取引</u>に当たっては、消費者が不利益を被ることがないように、適正な計量に努めなければならない。</p> <p>(不当な取引行為の禁止)</p> <p>第21条 事業者が消費者との間で行う取引に関する行為のうち、次の各号のいずれかに該当する行為であって市長が指定するものは、不当な取引行為とする。</p> <p>(1) 消費者に対して、商品若しくはサービスの契約に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) 消費者を威迫し、困惑させる行為をする等の消費者の十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p><u>(3) 消費者から要請がないにもかかわらず、営業所等以外の場所において、消費者が使用していた商品を消費者から買い取る売買契約の締結について、勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認すること。</u></p>	<p>供給 → 取引</p> <p>(1) 訪問購入の対象物品は定義上「商品」であるため、「商品の契約」に販売・購入両方が含まれると判断し、改正しません。</p> <p>(2) から (7) については、取引・契約内容について限定する記述がないため、改正しなくても訪問購入も含まれると判断しています。</p> <p>(2) と (3) の間に新設。不招請勧誘について、訪問購入についてのみ規制します。</p>
--	---	--

(3) 取引における信義誠実の原則に反し、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を締結させること。

(4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる行為をする等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は債務を履行させること。

(5) 契約若しくは法律の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又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こと。

(6) 契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。

(7) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張(以下これらを「申込みの撤回等」という。)に際し、当該申込みの撤回等を妨げて、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、契約が成立した状態若しくはその効力が継続している状態であることを前提とした行為を行い、若しくは当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。

(4) 取引における信義誠実の原則に反し、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を締結させること。

(5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる行為をする等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は債務を履行させること。

(6) 契約若しくは法律の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又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こと。

(7) 契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。

(8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張(以下これらを「申込みの撤回等」という。)に際し、当該申込みの撤回等を妨げて、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、契約が成立した状態若しくはその効力が継続している状態であることを前提とした行為を行い、若しくは当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。

(3) から (8) まで、それぞれ (4) から (9) に号数をずらしします。

<p>(8) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下これらを「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、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。</p>	<p>(9) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下これらを「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、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。</p>	<p>訪問購入において、与信契約は介在しないと思われるため、改正しません。</p>
---	---	---

福岡市消費生活条例第21条第1項の規定に基づく不当な取引行為の指定に関する告示の一部を改正する案新旧対照表

○福岡市消費生活条例第21条第1項の規定に基づく不当な取引行為の指定に関する告示（平成17年福岡市告示第126号・平成19年福岡市告示第233号）

旧	新	備考
<p>不適切な情報提供</p> <p>(1) 消費者に対して、商品若しくはサービスの契約に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>1 条例第21条第1項第1号に該当する行為</p> <p>(1) <b>重要情報の不提供</b> 商品又はサービスに関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報を消費者に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) <b>消費者に適合しない説明</b> 商品又はサービスの取引に際し、取引の内容、条件、仕組み等について消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、身体状況、社会生活上の地位等に応じた適切な説明をしないまま契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) <b>販売意図の隠匿</b> 商品若しくはサービスの販売以外のことが主たる目的であるかのように見せかけることなどにより、<b>商品若しくはサービスの販売</b>の意図を明らかにしないで消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) <b>契約締結行為の誘導</b> 消費者に対して、あらかじめ、契約の申込み又は承諾となることを知らせずに、電子計算機の操作において誘導することなどにより、当該事業者又はその他の事業者に対する契約の申込み又は承諾をさせること。</p>	<p>不適切な情報提供</p> <p>(1) 消費者に対して、商品若しくはサービスの契約に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>1 条例第21条第1項第1号に該当する行為</p> <p>(1) <b>重要情報の不提供</b> 商品又はサービスに関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報を消費者に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) <b>消費者に適合しない説明</b> 商品又はサービスの取引に際し、取引の内容、条件、仕組み等について消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、身体状況、社会生活上の地位等に応じた適切な説明をしないまま契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) <b>販売等の意図の隠匿</b> 商品若しくはサービスの販売若しくは<b>購入</b>以外のことが主たる目的であるかのように見せかけることなどにより、<b>商品若しくはサービスの販売若しくは購入</b>の意図を明らかにしないで消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) <b>契約締結行為の誘導</b> 消費者に対して、あらかじめ、契約の申込み又は承諾となることを知らせずに、電子計算機の操作において誘導することなどにより、当該事業者又はその他の事業者に対する契約の申込み又は承諾をさせること。</p>	<p>(1) (2) そのまま該当 書面交付義務、引き渡しの拒絶に関する告知 施行規則54条2号3号 訪問購入における禁止行為</p> <p><b>(3) 「販売」を「販売若しくは購入」に変更</b> 第58条の5 訪問購入における氏名等の明示（勧誘をする目的である旨）</p> <p>(4) 通信販売を想定 (訪問購入では該当しない) 施行規則16条1号</p>

<p>(5) <b>重要事項に関する誤信情報の提供</b> 商品又はサービスの取引に際し、消費者が契約締結の意思を形成する上で重要な事項について誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) <b>優良・有利誤信情報の提供</b> 商品又はサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等が実際のもの又は他の事業者により提供されるものと比較し、著しく優良又は有利と消費者を誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) <b>名称誤信情報の提供</b> 商品又はサービスの名称に他人の商品又はサービスと同一又は類似のものと誤信させるような紛らわしい名称を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) <b>虚偽の義務付け</b> 商品若しくはサービスの購入若しくは利用又は商品の設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) <b>身元詐称</b> 自らを官公署、公共的団体若しくは著名な若しくは社会的信用のある法人、団体、個人等の関係者であるかのように説明し、又は官公署、公共的団体若しくは著名な若しくは社会的信用のある法人、団体、個人等による許可その他の関与があるかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(10) <b>身元隠匿</b> 事業者の氏名、名称、住所等自らを特定する情報を明らかにせず、又は偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(11) <b>断定的判断の提供</b> 商品又はサービスの取引に際し、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(5) <b>重要事項に関する誤信情報の提供</b> 商品又はサービスの取引に際し、消費者が契約締結の意思を形成する上で重要な事項について誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) <b>優良・有利誤信情報の提供</b> 商品又はサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等が実際のもの又は他の事業者により提供されるものと比較し、著しく優良又は有利と消費者を誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) <b>名称誤信情報の提供</b> 商品又はサービスの名称に他人の商品又はサービスと同一又は類似のものと誤信させるような紛らわしい名称を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) <b>虚偽の義務付け</b> 商品若しくはサービスの購入若しくは利用又は商品の設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) <b>身元詐称</b> 自らを官公署、公共的団体若しくは著名な若しくは社会的信用のある法人、団体、個人等の関係者であるかのように説明し、又は官公署、公共的団体若しくは著名な若しくは社会的信用のある法人、団体、個人等による許可その他の関与があるかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(10) <b>身元隠匿</b> 事業者の氏名、名称、住所等自らを特定する情報を明らかにせず、又は偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(11) <b>断定的判断の提供</b> 商品又はサービスの取引に際し、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(5) そのまま該当 法58条の10 不実告知等の禁止</p> <p>(6) そのまま該当 不実告知等の禁止</p> <p>(7) そのまま該当 不実告知等の禁止</p> <p>(8) 購入について 訪問購入では該当しない</p> <p>(9) そのまま該当 法58条の5 氏名等の明示</p> <p>(10) そのまま該当 氏名等の明示 法58条の10第2項 重要事項不告知の禁止</p> <p>(11) そのまま該当 不実告知等の禁止</p>
---	---	--



<p>意思決定への不当干渉</p> <p>(2) 消費者を威迫し、困惑させる行為をする等の消費者の十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>意思決定への不当干渉</p> <p>(2) 消費者を威迫し、困惑させる行為をする等の消費者の十分な意思形成を妨げる手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	
<p>2 条例第21条第1項第2号に該当する行為</p> <p>(1) <b>威圧・困惑行為</b> 消費者が契約を締結する意思がない旨を表明しているにもかかわらず、威圧的又は迷惑を覚えさせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) <b>電気通信手段等による執拗な勧誘等</b> <b>消費者の意に反して</b>、反復して電話、ファクシミリ、電子メールその他の電気通信手段（以下「電気通信手段」という。）若しくははがき、封書等の文書を用いて連絡し、又は住居、店舗等において執よう又は強引に、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) <b>早朝・深夜の勧誘等</b> 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、又は消費者が正当な判断をすることが困難な状態のときに、電気通信手段を用いて連絡し、又は住居等を訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) <b>つきまといによる勧誘等</b> 路上その他の場所において消費者を呼び止めて消費者の意に反して執ように説得し、又は威圧的な言動等を用いて、その場所で、若しくは営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>2 条例第21条第1項第2号に該当する行為</p> <p>(1) <b>威圧・困惑行為</b> 消費者が契約を締結する意思がない旨を表明しているにもかかわらず、威圧的又は迷惑を覚えさせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) <b>電気通信手段等による執拗な勧誘等</b> <b>消費者の意に反して</b>、又はその意思を表明する機会を与えることなく、反復して電話、ファクシミリ、電子メールその他の電気通信手段（以下「電気通信手段」という。）若しくははがき、封書等の文書を用いて連絡し、又は住居、店舗等において執よう又は強引に、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) <b>早朝・深夜の勧誘等</b> 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、又は消費者が正当な判断をすることが困難な状態のときに、電気通信手段を用いて連絡し、又は住居等を訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) <b>つきまといによる勧誘等</b> 路上その他の場所において消費者を呼び止めて消費者の意に反して執ように説得し、又は威圧的な言動等を用いて、その場所で、若しくは営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(1) そのまま該当 法58条の10 第3項 勧誘の際に人を威圧、困惑させる行為の禁止</p> <p><b>(2) 勧誘意思確認を追加</b> 訪問販売→努力義務 訪問購入→義務 法58の6 2項 「消費者の意に反し」再勧誘の禁止（訪問購入・訪問販売・電話勧誘）法58条の6 第3項</p> <p>(3) そのまま該当 法58条の12 施行規則54条 迷惑を覚えさせるような仕方 の勧誘</p> <p>(4) そのまま該当 法58条の12 施行規則54条 道路その他の公共の場において、つきまとい</p>

<p>(5) <b>電気通信手段による一方的勧誘等</b> 消費者が契約を締結する意思がない旨を表明しているにもかかわらず、又はその意思を表明する機会を与えることなく、電気通信手段を介して一方的に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) <b>資金調達の強要</b> 商品又はサービスの購入資金に関し、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受け、又は定期預金、生命保険の解約等をして資金を調達することを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) <b>過去の取引情報による不当勧誘等</b> <b>商品又はサービスの販売</b>に関し、消費者が従前にかかわった取引に関する当該消費者の情報又は当該取引の内容に関する情報を利用して、過去の不利益を回復できるかのように告げる等により消費者の窮状や不安心理につけ込んで契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) <b>心理的不安に乗じた勧誘等</b> 消費者又はその親族等の健康又は将来の不安その他の生活上の不安をことさらにあおる等の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) <b>心理的負担に乗じた勧誘等</b> <b>商品又はサービスを販売</b>する目的で、親切を装う行為又は無料検査その他の無償若しくは著しく廉価の商品若しくはサービスの提供を行うことにより、これによって生じる消費者の心理的負担を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(10) <b>合理的判断の阻害</b> <b>その販売が</b>主たる目的ではない商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者を合理的な判断ができない状態に陥れて、<b>商品又はサービスの購入の契約</b>の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(5) <b>電気通信手段による一方的勧誘等</b> 消費者が契約を締結する意思がない旨を表明しているにもかかわらず、又はその意思を表明する機会を与えることなく、電気通信手段を介して一方的に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) <b>資金調達の強要</b> 商品又はサービスの購入資金に関し、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受け、又は定期預金、生命保険の解約等をして資金を調達することを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) <b>過去の取引情報による不当勧誘等</b> <b>商品又はサービスの販売若しくは購入</b>に関し、消費者が従前にかかわった取引に関する当該消費者の情報又は当該取引の内容に関する情報を利用して、過去の不利益を回復できるかのように告げる等により消費者の窮状や不安心理につけ込んで契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) <b>心理的不安に乗じた勧誘等</b> 消費者又はその親族等の健康又は将来の不安その他の生活上の不安をことさらにあおる等の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) <b>心理的負担に乗じた勧誘等</b> <b>商品若しくはサービスを販売若しくは購入</b>する目的で、親切を装う行為又は無料検査その他の無償若しくは著しく廉価の商品若しくはサービスの提供を行うことにより、これによって生じる消費者の心理的負担を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(10) <b>合理的判断の阻害</b> <b>その取引が</b>主たる目的ではない商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、消費者を合理的な判断ができない状態に陥れて、<b>商品又はサービスの購入の契約</b>の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(5) 訪問購入には該当しない承諾をしていない者に対する電子メール広告の送信の禁止</p> <p>(6) 改正しない 訪問購入において資金調達は発生しない</p> <p><b>(7) 「販売」を「販売若しくは購入」に変更</b></p> <p>(8) そのまま該当</p> <p><b>(9) 「販売」を「販売若しくは購入」に変更</b></p> <p><b>(10) 「販売」を「取引」に変更 「購入の」をはずす</b></p>
---	---	--

<p>(11) <b>一方的送りつけ行為</b> 消費者が購入する意思を表明していないにもかかわらず、商品を一方的に消費者の自宅等に送りつけ、代金引換で受領させ、又は一方的に代金その他の名目による対価を請求する等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	<p>(11) <b>一方的送りつけ行為</b> 消費者が購入する意思を表明していないにもかかわらず、商品を一方的に消費者の自宅等に送りつけ、代金引換で受領させ、又は一方的に代金その他の名目による対価を請求する等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>第3号 新設</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>不招請勧誘の禁止</p> <p>(3) 消費者から要請がないにもかかわらず、営業所等以外の場所において、消費者が使用していた商品を消費者から買い取る売買契約の締結について、勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認すること。</p> </div> <p>3 条例第21条第1項第3号に該当する行為</p> <p>(1) <b>不招請勧誘の禁止</b> <u>商品の購入を業とする事業者が、勧誘を要請しない消費者の住居を訪問するなど営業所以外の場所において勧誘すること。また、消費者から商品を売却するための「査定」の依頼があっても、「査定」を超えた勧誘意思の確認をすること。</u></p>	<p>(11) 販売のみ 訪問購入は該当しない</p> <p><b>訪問購入における不招請勧誘の禁止を新設 法58条の6 第1項</b></p>
---	---	--

不当な契約内容

(3) 取引における信義誠実の原則に反し、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を締結させること。

3 条例第21条第1項第3号に該当する行為

- (1) **クーリングオフの制限** 消費者の契約の申込みの撤回等（条例第21条第1項第7号に規定する「申込みの撤回等」をいう。以下同じ。）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内容の契約を締結させること。
- (2) **不当な違約金等の定め** 契約に係る損害賠償の額の予定、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求める内容の契約を締結させること。
- (3) **不当な免責特約の定め** 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の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。
- (4) **不当な責任負担の定め** クレジットカード、会員証、パスワード等の**商品の購入**若しくはサービスの提供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ときに、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させること。
- (5) **不当な裁判管轄等の定め** 契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な裁判管轄を定める等、当該契約に関する紛争又は苦情の処理について消費者に不当に不利な内容の契約を締結させること。

不当な契約内容

(4) 取引における信義誠実の原則に反し、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を締結させること。

4 条例第21条第1項第4号に該当する行為

- (1) **クーリングオフの制限** 消費者の契約の申込みの撤回等（条例第21条第1項第7号に規定する「申込みの撤回等」をいう。以下同じ。）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内容の契約を締結させること。  
(1) そのまま該当  
法58の14 クーリングオフ  
法58の7, 8書面交付義務
- (2) **不当な違約金等の定め** 契約に係る損害賠償の額の予定、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求める内容の契約を締結させること。  
(2) そのまま該当  
法58の16 損害賠償額等の制限
- (3) **不当な免責特約の定め** 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の瑕疵により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。  
(3) そのまま該当  
法58の8 書面交付義務
- (4) **不当な責任負担の定め** クレジットカード、会員証、パスワード等の**商品の購入**若しくはサービスの提供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ときに、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させること。  
(4) 訪問購入は該当しない
- (5) **不当な裁判管轄等の定め** 契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な裁判管轄を定める等、当該契約に関する紛争又は苦情の処理について消費者に不当に不利な内容の契約を締結させること。  
(5) そのまま該当

<p>(6) <b>名義貸与による契約</b> 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内容の契約を締結させること。</p> <p>(7) <b>不当な過量・長期契約</b> 消費者にとって不当に過大な量である商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって提供される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させること。</p> <p>(8) <b>過剰与信による契約</b> 商品又はサービスの購入に伴って消費者が受ける信用が当該消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴う内容の契約を締結させること。</p> <p>(9) <b>契約書面の虚偽記載</b> 消費者が<b>購入の意思</b>を表明した主たる商品若しくはサービスと異なるもの又は消費者が事業者提供した年齢、収入、職業等の情報とは異なる情報を記載した契約書を作成して、消費者に不当に不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。</p> <p>(10) <b>消費者に適合しない契約</b> 消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、身体状況、社会生活上の地位等に照らし社会通念上不相当と認められる内容の契約を締結させること。</p>	<p>(6) <b>名義貸与による契約</b> 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内容の契約を締結させること。</p> <p>(7) <b>不当な過量・長期契約</b> 消費者にとって不当に過大な量である商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって提供される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させること。</p> <p>(8) <b>過剰与信による契約</b> 商品又はサービスの購入に伴って消費者が受ける信用が当該消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与を伴う内容の契約を締結させること。</p> <p>(9) <b>契約書面の虚偽記載</b> 消費者が<b>契約の締結の意思</b>を表明した主たる商品若しくはサービスと異なるもの又は消費者が事業者提供した年齢、収入、職業等の情報とは異なる情報を記載した契約書を作成して、消費者に不当に不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。</p> <p>(10) <b>消費者に適合しない契約</b> 消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、身体状況、社会生活上の地位等に照らし社会通念上不相当と認められる内容の契約を締結させること。</p>	<p>(6) 訪問購入は該当しない</p> <p>(7) 訪問購入は該当しない</p> <p>(8) 訪問購入は該当しない</p> <p><b>(9) 「購入」→「契約の締結」に変更</b> 法58の8 書面交付義務</p> <p>(10) そのまま該当 施行規則54条 禁止行為</p>
---	--	--

不当な履行強制

(4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる行為をする等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は債務を履行させること。

4 条例第21条第1項第4号に該当する行為

(1) **威迫・困惑等による履行強制** 消費者、その保証人その他の法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は早朝若しくは深夜等の消費者が迷惑を覚える時間帯における正当な理由のない電話若しくは訪問その他の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(2) **義務なきものへの協力要求** 正当な理由なく法律上支払義務のない者に電話をし、又は訪問する等により、契約に基づく債務の履行への協力を要求し、又は協力させること。

(3) **意に反する資金調達による履行** 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、預金の払戻し、借入れ、生命保険の解約を受けること等により、消費者等に金銭を調達させて債務の履行をさせること。

(4) **不利益情報流布等による心理的圧迫** 正当な理由がなく、消費者等に不利益とな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し、又は当該情報を流布する旨の言動を行うこと等により、消費者等に心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

不当な履行強制

(5) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる行為をする等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は債務を履行させること。

5 条例第21条第1項第5号に該当する行為

(1) **威迫・困惑等による履行強制** 消費者、その保証人その他の法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は早朝若しくは深夜等の消費者が迷惑を覚える時間帯における正当な理由のない電話若しくは訪問その他の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(2) **義務なきものへの協力要求** 正当な理由なく法律上支払義務のない者に電話をし、又は訪問する等により、契約に基づく債務の履行への協力を要求し、又は協力させること。

(3) **意に反する資金調達による履行** 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、預金の払戻し、借入れ、生命保険の解約を受けること等により、消費者等に金銭を調達させて債務の履行をさせること。

(4) **不利益情報流布等による心理的圧迫** 正当な理由がなく、消費者等に不利益とな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し、又は当該情報を流布する旨の言動を行うこと等により、消費者等に心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(1) そのまま該当

法58の10 第5項 引渡し拒絶

(3) 訪問購入で資金調達はなし、

- (5) **契約に関する抗弁権の拒否** 契約の成立又は有効性について消費者等が争う相当な理由があるにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (6) **請求根拠の不明示等** 事業者の氏名、名称、住所等の自らを特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して、一方的に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

不当な履行拒絶等

(5) 契約若しくは法律の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又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こと。

5 条例第21条第1項第5号に該当する行為

- (1) **債務履行における不誠実対応** 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの履行の督促に対して適切な対応をすることなく、債務の履行を拒否し、又は引き延ばして、商品又はサービスを契約の趣旨に従って**供給**しないこと。
- (2) **情報開示請求の拒否** 法令の規定等により消費者に認められている財産書類の閲覧権、事実又は情報の開示を請求できる権利等の行使を拒否して、閲覧、開示等を拒むこと。
- (3) **事前通告なき履行中止** 契約に基づく債務の履行が終了していないにもかかわらず、消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。

- (5) **契約に関する抗弁権の拒否** 契約の成立又は有効性について消費者等が争う相当な理由があるにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (6) **請求根拠の不明示等** 事業者の氏名、名称、住所等の自らを特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して、一方的に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

不当な履行拒絶等

(6) 契約若しくは法律の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく債務の履行の請求に対し、適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又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こと。

6 条例第21条第1項第6号に該当する行為

- (1) **債務履行における不誠実対応** 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの履行の督促に対して適切な対応をすることなく、債務の履行を拒否し、又は引き延ばして、商品又はサービスを契約の趣旨に従って**履行**しないこと。
- (2) **情報開示請求の拒否** 法令の規定等により消費者に認められている財産書類の閲覧権、事実又は情報の開示を請求できる権利等の行使を拒否して、閲覧、開示等を拒むこと。
- (3) **事前通告なき履行中止** 契約に基づく債務の履行が終了していないにもかかわらず、消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。

**(1)「供給」→「履行」に変更**

法58の12 第1号  
契約締結及び解除によって生ずる債務の履行確保

<p>不当な契約変更</p> <p>(6) 契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。</p>	<p>不当な契約変更</p> <p>(7) 契約の内容を正当な理由なく一方的に変更すること。</p>	<p>そのまま該当</p>
<p>6 条例第21条第1項第6号に該当する行為</p> <p>(1) 一方的な契約内容等の変更 事業者側の事情等により、消費者に十分な説明を行わずに契約に基づく債権及び債務の内容若しくは契約履行上の条件等を一方的に変更すること。</p>	<p>7 条例第21条第1項第7号に該当する行為</p> <p>(1) 一方的な契約内容等の変更 事業者側の事情等により、消費者に十分な説明を行わずに契約に基づく債権及び債務の内容若しくは契約履行上の条件等を一方的に変更すること。</p>	
<p>解除権行使の妨害等</p> <p>(7) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下これらを「申込みの撤回等」という。）に際し、当該申込みの撤回等を妨げて、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、契約が成立した状態若しくはその効力が継続している状態であることを前提とした行為を行い、若しくは当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。</p>	<p>解除権行使の妨害等</p> <p>(8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下これらを「申込みの撤回等」という。）に際し、当該申込みの撤回等を妨げて、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、契約が成立した状態若しくはその効力が継続している状態であることを前提とした行為を行い、若しくは当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。</p>	<p>そのまま該当</p> <p>法58の10 第3項 威迫・困惑行為の禁止</p> <p>法58の12 第1号</p> <p>契約締結及び解除によって生ずる債務の履行確保</p>
<p>7 条例第21条第1項第7号に該当する行為</p> <p>(1) クーリングオフの拒絶 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。</p> <p>(2) 自認行為誘導によるクーリングオフ妨害 消費者の自発的意思を待つことなく商品又はサービスを消費させ、又は利用させて、クーリング・オフの権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。</p>	<p>8 条例第21条第1項第8号に該当する行為</p> <p>(1) クーリングオフの拒絶 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。</p> <p>(2) 自認行為誘導によるクーリングオフ妨害 消費者の自発的意思を待つことなく商品又はサービスを消費させ、又は利用させて、クーリング・オフの権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。</p>	



- (3) **法的根拠なき要求によるクーリングオフ妨害** 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価等の法令上根拠のない要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (4) **口頭のクーリングオフを認めた場合の禁反言** 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (5) **実質的一体契約における解除等の拒否** 形式的には独立した複数の契約であっても、それらの目的とするところが相互に密接に関連づけられていて、いずれかが履行されるだけでは当該契約を締結した目的が達成されないと認められるものである場合に、消費者からの正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回等に際し、これらの契約のいずれかのみを解除し、取り消し、又は無効とし、その他の契約の存続を強要すること。
- (6) **不当要求による解除等の妨害** 前各号に掲げるもののほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回等に際し、これを不当に拒否し、不当な違約金、損害賠償金を要求し、又は威迫する等して、契約の成立又は存続を強要すること。
- (7) **解除等における義務違反** 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又はいたずらに遅延させること。

- (3) **法的根拠なき要求によるクーリングオフ妨害** 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価等の法令上根拠のない要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (4) **口頭のクーリングオフを認めた場合の禁反言** 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (5) **実質的一体契約における解除等の拒否** 形式的には独立した複数の契約であっても、それらの目的とするところが相互に密接に関連づけられていて、いずれかが履行されるだけでは当該契約を締結した目的が達成されないと認められるものである場合に、消費者からの正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回等に際し、これらの契約のいずれかのみを解除し、取り消し、又は無効とし、その他の契約の存続を強要すること。
- (6) **不当要求による解除等の妨害** 前各号に掲げるもののほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回等に際し、これを不当に拒否し、不当な違約金、損害賠償金を要求し、又は威迫する等して、契約の成立又は存続を強要すること。
- (7) **解除等における義務違反** 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又はいたずらに遅延させること。

不当な与信契約

(8) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下これらを「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、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。

8 条例第21条第1項第8号に該当する行為

- (1) **与信契約における重要情報の不提供等** 立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、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こと。
- (2) **過剰与信契約** 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (3) **不当な取引行為についての悪意・有過失** 販売業者等(商品若しくはサービスを販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行うものをいう。以下同じ。)の行為が条例第21条第1項第1号から第3号までに規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約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、そのことを知り得べき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こと。

不当な与信契約

(9) 消費者が他の事業者から商品又はサービスを購入することを条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約(以下これらを「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、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行させること。

9 条例第21条第1項第9号に該当する行為

- (1) **与信契約における重要情報の不提供等** 立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、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こと。
- (2) **過剰与信契約** 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。
- (3) **不当な取引行為についての悪意・有過失** 販売業者等(商品若しくはサービスを販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行うものをいう。以下同じ。)の行為が条例第21条第1項第1号から第3号までに規定する行為のいずれかに該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約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、そのことを知り得べき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こと。

不当な与信契約は、訪問購入に関しては該当しない。

(4) **抗弁権接続の不当妨害** 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できる場合であるにもかかわらず、正当な理由のない電話、訪問その他の不当な手段を用いて、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

(4) **抗弁権接続の不当妨害** 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できる場合であるにもかかわらず、正当な理由のない電話、訪問その他の不当な手段を用いて、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。