

福岡市消費生活審議会（第31回）

議 事 資 料

- 資料1 福岡市消費生活審議会委員名簿
- 資料2 第2次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について
- 資料3 令和2年度事業概要
※ ご持参の資料
- 資料4 民法改正に伴う、福岡市消費生活条例に基づく不当な取引
行為の指定に関する告示の一部改正について

福岡市消費生活審議会委員名簿

任期：平成31年4月1日～令和3年3月31日

区分	氏名	所属団体・役職
学識経験のある者	おくたに 奥谷 めぐみ	福岡教育大学教育学部 准教授
	しみず いわお 清水 巖	九州大学名誉教授 一般財団法人日本産業協会 顧問
	とくもと みのる 徳本 稜	九州大学大学院法学研究院 教授
	よしの いずみ 吉野 泉	福岡県弁護士会
消費生活 専門分野	いで りゅうこ 井出 龍子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 九州支部
	はやし まみ *林 真実	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 九州支部長
消費者	おざわ やすのり 小澤 保法	公募委員
	かわぞえ ひろみ *川添 浩美	福岡市PTA協議会 副会長
	くりた ともこ 栗田 知子	福岡市南第11地域包括支援センター 管理者
	ふるかわ かずよし *古川 和良	福岡市民生委員児童委員協議会 副会長
	まつなが 松永 マツエ	福岡市自治協議会等7区会長会 早良区自治協議会会長会会長
	みやもと なおつぐ 宮本 直嗣	特定非営利活動法人ゆめふうせん 理事
事業者	ひらの あつひこ *平野 敦彦	消費者窓口連絡会 会長
	まつふじ やすひろ *松藤 泰大	福岡県生活協同組合連合会 副会長理事
	みずたけ ひろし *水竹 浩	公益社団法人 消費者関連専門家会議 西日本支部 九州地区部会 正会員

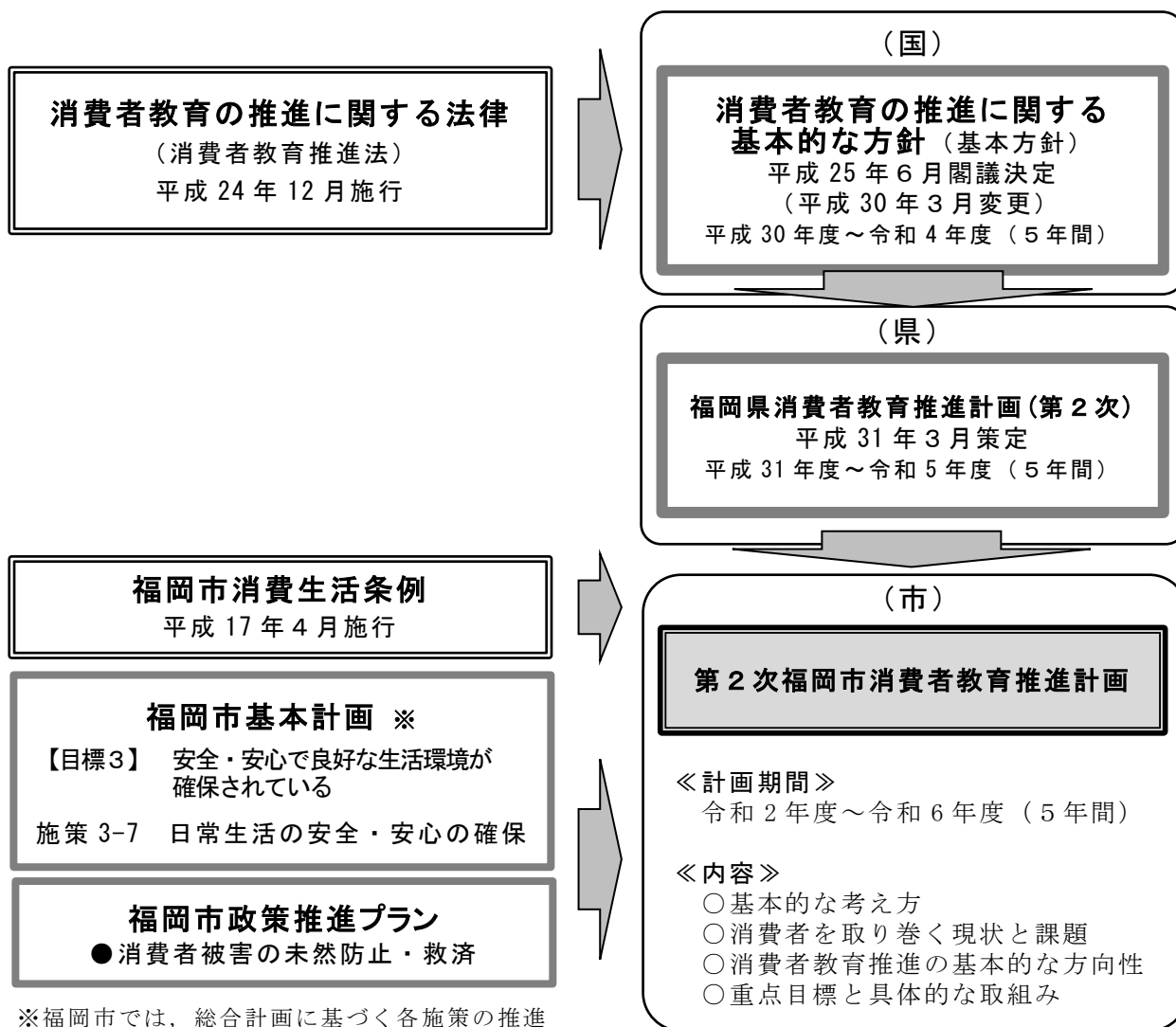
(敬称略, 区分内は50音順)

- *松藤 泰大委員の任期は令和元年7月 3日～令和3年3月31日
- *古川 和良委員の任期は令和2年1月20日～令和3年3月31日
- *林 真実委員の任期は令和2年5月19日～令和3年3月31日
- *平野 敦彦委員の任期は令和2年8月 4日～令和3年3月31日
- *川添 浩美委員の任期は令和2年11月4日～令和3年3月31日
- *水竹 浩 委員の任期は令和2年11月4日～令和3年3月31日

福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について

1 推進計画の位置づけ

この推進計画は、国の基本方針及び「福岡県消費者教育推進計画」を踏まえ、福岡市における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるもの。



※福岡市では、総合計画に基づく各施策の推進により、SDGsの実現に取り組んでいます。

関係法令

消費者教育の推進に関する法律（抜粋）

（基本方針）

第9条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針を定めなければならない。

（都道府県消費者教育推進計画等）

第10条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるよう努めなければならない。

2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教

育の推進に関する施策についての計画を定めるよう努めなければならない。

福岡市消費生活条例（抄）

（学習条件の整備及び消費者教育の推進等）

第8条 市は、消費者の消費生活に関する自発的な学習を支援するために必要な条件の整備に努めなければならない。

2 市は、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むために必要な教育の推進及び知識の普及に努めなければならない。

2 第2次推進計画の成果指標

指標の内容	年	現状値	目標値
		平成30年 (2018年)	令和6年 (2024年)
商品やサービスの購入時に日頃からトラブル回避を心がけている市民の割合(注1)		80.1%	90.0%
消費生活センターの認知度(注2) 新規		80.5%	85.0%

出典 (注1)：福岡市総務企画局「基本計画の成果指標に関する意識調査」

(注2)：市長室「市政アンケート」

3 第2次推進計画の重点目標と取組の方向性

重点目標1	児童・生徒及び若年者に対する消費者教育の推進
	①学校(小・中・高等学校・特別支援学校)での取組の推進
	②成年年齢引下げを踏まえた若年者に対する消費者教育の強化
重点目標2	高齢者・障がいのある人等に対する消費者教育の推進と見守りの強化
	①高齢者・障がいのある人等に対する消費者教育の推進
	②高齢者・障がいのある人等を支援する人等との連携の強化
重点目標3	高度情報通信社会に対応した消費者教育の推進
	①高度情報通信社会に対応した消費者教育の推進
重点目標4	消費者教育に携わる担い手の育成
	①学校における人材育成
	②地域等における担い手育成

4 第2次推進計画の重点目標ごとの取組項目

重点目標	取組目標	測定	現状値 (平成30年度)	目標値 (令和6年度)
重点目標1 児童・生徒及び若年者に対する消費者教育の推進	児童・生徒及び若年者対象の消費者講座の実施回数	◇消費生活センターの事業実績	73回/年	120回/年
重点目標2 高齢者・障がいのある人等に対する消費者教育の推進と見守りの強化	消費生活サポーターを有する校区・地区数	◇消費生活センターの事業実績	108校(地)区	150校(地)区
	消費生活事業者サポーターの登録数	◇消費生活センターの事業実績	16事業者	40事業者
	障がいのある人や支援者などを対象とする講座の実施回数	◇消費生活センターの事業実績	5回/年	10回/年
重点目標3 高度情報通信社会に対応した消費者教育の推進	インターネットトラブル防止に関する消費者講座の実施回数	◇消費生活センターによる各局調査の実績合計	3回/年	30回/年
	通信販売にクーリングオフ制度がないことの認知度	◇市政アンケート 「通信販売には、法律上クーリングオフ制度がないことを知っている人」の割合	46.7%	60.0%
重点目標4 消費者教育に携わる担い手の育成	〈再掲〉消費生活サポーターを有する校区・地区数	◇消費生活センターの事業実績	108校(地)区	150校(地)区
	〈再掲〉消費生活事業者サポーターの登録数	◇消費生活センターの事業実績	16事業者	40事業者

5 第2次推進計画答申後の経過について

令和2年3月27日	第30回 消費生活審議会
令和2年3月27日	消費生活審議会から市長へ答申
令和2年3月31日	「第2次福岡市消費者教育推進計画」の策定
令和2年5月 8日 ～6月 8日	「第2次福岡市消費者教育推進計画」及び令和2年1月に実施したパブリック・コメントの実施結果を公表 〔消費生活センター，本庁情報公開室・情報プラザ， 各区役所・出張所〕 ※ 市ホームページに掲載中
令和2年6月15日	市議会報告
令和2年7月20日	市内全域公民館（148館）に配布
令和2年7月29日	福岡市消費者教育推進会議

《参考》前・推進計画の成果指標

指標の内容	年		平成30年 (2018年)	令和元年 (2019年)	現状値	
	平成25年 (2013年)				目標値 令和元年 (2019年)	
商品やサービスの購入時に日頃からトラブル回避を心がけている市民の割合(注)	83.2%		80.1%	80.4%	現状維持 (90%程度を維持)	
	内訳	心がけている	36.6%	34.5%	36.5%	50%
		どちらかといえば心がけている	46.6%	45.6%	43.9%	40%

出典 (注)：福岡市総務企画局「基本計画の成果指標に関する意識調査」

《参考》前・推進計画 重点目標ごとの取組項目の実績

区分	項目	現状値 (平成25年度)	平成30年度	令和元年度	目標値 (令和元年度)
【重点目標1】 様々な担い手(主体)による消費者教育への理解と取組みの推進	出前講座の実施回数 (消費者教育施策事業一覧に掲載分)	113回	292回/年 (うちセンター実施163回)	226回/年 (うちセンター実施112回)	150回/年
【重点目標2】 若年者に対する消費者教育の推進	キャッチセールス追放キャンペーンの実施回数	1回/年	3回/年	0回/年	6回/年
	大学新入生への啓発情報の提供学校数	—	22校/22校	22校/22校	21校/21校
【重点目標3】 高齢者等への啓発と福祉関係者等との連携による支援	高齢者等への出前講座の実施回数	49回/年	75回/年	51回/年	60回/年
	消費生活サポーターを有する校区・地区数	60校区・地区	108校区・地区	107校区・地区	75校区・地区 /149校区・地区
【重点目標4】 学校(小・中・高校生)における消費者教育の推進	情報モラル研修の実施回数(注)	—	1団体/年	6団体/年	30団体/年
	中学校における消費者教育講座の実施校数	—	14校/年	7校/年	23校/年 ※3年間で全中学校(69校)

(注)：教育委員会の小・中・高・特別支援学校全224校で年1回以上実施分を1団体とする。

不当な取引行為の指定の告示の一部改正について

民法の一部を改正する法律（平成 29 年法律第 44 号）の施行に伴い、福岡市消費生活条例（以下「条例」という。）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を一部改正する。

条例 第 21 条（不当な取引行為の禁止）について

概要	事業者が消費者との間で行う取引について、9つの不当な取引行為の類型を定めている。この類型に該当する行為で、市長が指定するものは不当な取引行為として禁止している。 市長の指定は告示により行い、当該指定を変更するときも、告示により行う。
----	---

告示とは

行政機関がある事項（指定、決定等の処分等）を公式に広く一般に公示するものを言う。

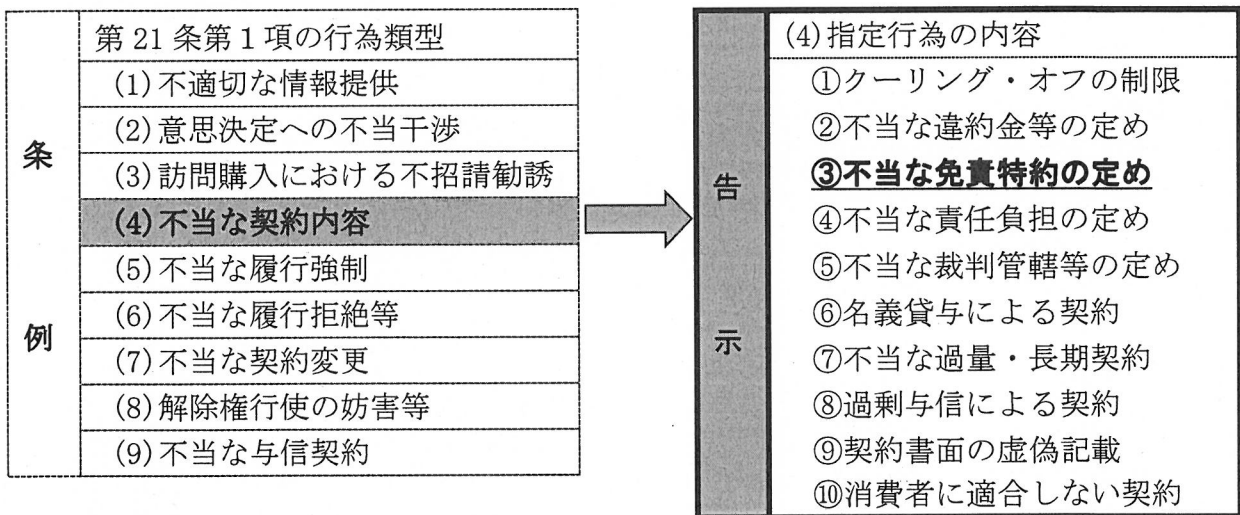
告示 第 4 項第 3 号（不当な免責特約の定め）について

概要	事業者が、その立場の強さを利用して、民法上負うこととされている責任を一方的に免れる契約をさせることを、不当な取引行為の一形態として禁止している。
----	--

⇒今回は告示第 4 項第 3 号について、内容を一部改正する。

改正内容	現 行	改 正
用語の整理	瑕疵	契約の内容に適合しない
禁止する契約条項の範囲の変更	修補責任	履行の追完をする責任 代金・報酬の減額をする責任

（表 1）条例と告示の関係



【参考】民法の改正内容（抜粋）

前提	・民法では、契約の目的物（商品）に「瑕疵」（欠陥がある）場合は、買主は売主に対し、一定の責任を求めることができる。
1	・民法改正により、「瑕疵」の用語は難解であるので、「 契約の内容に適合しないもの 」に改められた。
2	・契約の内容に適合しない場合は、買主は売主に対し、「 履行の追完 」（目的物の修補、代替物の引き渡し、不足分の引き渡し）の請求や「 代金・報酬の減額 」の請求ができるよう明記された。

「不当な取引行為の指定」に関する告示の一部を改正する告示案新旧対照表

○「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 改正 平成 19 年8月 13 日告示第 233 号 平成 25 年 12 月 26 日告示第 395 号）

改正前	改正後
<p>4 条例第21条第1項第4号に該当する行為</p> <p>(1), (2) 略</p> <p>(3) 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<u>契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補責任</u>を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。</p> <p>(4)～(10) 略</p>	<p>4 条例第21条第1項第4号に該当する行為</p> <p>(1), (2) 略</p> <p>(3) 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関して契約の内容に適合しない場合におけるその不適合（以下この号において「<u>契約内容不適合</u>」という。）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<u>契約内容不適合に係る事業者の履行の追完をする責任若しくは代金若しくは報酬の減額をする責任</u>を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。</p> <p>(4)～(10) 略</p>

※内部調整中

福岡市消費生活条例（抜粋）

第3章 消費生活の基盤整備等
第1節 消費生活の基盤整備

（不当な取引行為の禁止）

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。

- (1) 消費者に対して、商品若しくはサービスの取引に係る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。
 - (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。
 - (3) 消費者からの要請がないにもかかわらず、営業所、代理店等以外の場所において、消費者から商品を購入する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。
 - (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。
 - (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。
- 2 前項の規定による指定は、告示により行う。当該指定を変更するときも、また同様とする。
- 3 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、第1項に規定する不当な取引行為（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

（平成25条例66・一部改正）

○不当な取引行為の指定

平成17年4月1日

告示第126号

改正 平成19年8月13日告示第233号

平成25年12月26日告示第395号

福岡市消費生活条例(以下「条例」という。)第21条第1項の規定に基づき、次のように不当な取引行為を指定するので、同条第2項の規定により告示する。

1 条例第21条第1項第1号に該当する行為

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 商品若しくはサービスの販売又は商品の購入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、商品若しくはサービスの販売又は商品の購入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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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消費者に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。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 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。

2 条例第21条第1項第2号に該当する行為

- (1) 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。
- (2) 消費者の意に反し、又は消費者に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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 商品若しくはサービスの販売又は商品の購入に関し、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。
- (8) 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。
- (9) 商品若しくはサービスを販売し、又は商品を購入する目的で、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。
- (10) その取引が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、商品又はサービスの取引に係る契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (11) 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。

3 条例第21条第1項第3号に該当する行為

- (1) 消費者からの要請がないにもかかわらず、住居を訪問する等営業所、代理店、店舗等以外の場所において、消費者から商品を購入する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。

- (2) 消費者から特定の商品を購入する契約の締結について勧誘の要請をした消費者に対して、住居を訪問する等営業所、代理店、店舗等以外の場所において、当該要請の内容を超えて、消費者から当該商品以外の商品を購入する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。
- (3) 商品の査定のみの方の要請をした消費者に対して、住居を訪問する等営業所、代理店、店舗等以外の場所において、当該要請の内容を超えて、消費者から査定をした商品を購入する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。

4 条例第21条第1項第4号に該当する行為

- (1) 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) 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) 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) 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) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 消費者が契約の締結の意思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。
- (10) 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適当と認められる内容の契約を締結させること。

5 条例第21条第1項第5号に該当する行為

- (1) 消費者、その保証人その他の法律上債務の履行義務のある者(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) 正当な理由なく法律上債務の履行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) 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) 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。
- (5) 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) 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。

6 条例第21条第1項第6号に該当する行為

- (1) 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、契約の趣旨に従った履行をしないこと。
- (2) 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) 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。

7 条例第21条第1項第7号に該当する行為

- (1) 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。

8 条例第21条第1項第8号に該当する行為

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、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) 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) 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) 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、損害賠償金等を要求し、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) 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。

9 条例第21条第1項第9号に該当する行為

- (1) 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) 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) 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。
- (4) 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。

改正文(平成19年8月13日告示第233号)抄
平成19年9月1日から施行する。

改正文(平成25年12月26日告示第395号)抄
平成25年12月26日から施行する。

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

1. 消滅時効に関する見直し	1	13. 債務者の責任財産の保全のための制度	45
2. 法定利率に関する見直し	12	14. 連帯債務に関する見直し	48
3. 保証に関する見直し	17	15. 債務引受に関する見直し	49
4. 債権譲渡に関する見直し	27	16. 相殺禁止に関する見直し	50
5. 約款（定型約款）に関する規定の新設	30	17. 弁済に関する見直し（第三者弁済）	51
6. 意思能力制度の明文化	34	18. 契約に関する基本原則の明記	52
7. 意思表示に関する見直し	35	19. 契約の成立に関する見直し	52
8. 代理に関する見直し	38	20. 危険負担に関する見直し	55
9. 債務不履行による損害賠償の帰責事由の明確化	39	21. 消費貸借に関する見直し	56
10. 契約解除の要件に関する見直し	40	22. 貸貸借に関する見直し	57
11. 売主の瑕疵担保責任に関する見直し	42	23. 請負に関する見直し	61
12. 原始的不能の場合の損害賠償規定の新設	44	24. 寄託に関する見直し	64

売主の瑕疵担保責任に関する見直し①

問題の所在①（瑕疵担保責任の全般的な見直し）

■ 買主の権利

商品の種類を問わず、引き渡された商品に欠陥があった場合に買主がどのような救済を受けることができるのか（修補等の請求をすることができるのか等）について、国民に分かりやすく合理的なルールを明示するべきではないか。

■ 「隠れた瑕疵」の用語

「隠れた瑕疵」という用語も、その内容に応じて、分かりやすいものとすべきではないか。

基本的な改正の方向性

■ 買主の権利

- ・ 特定物か不特定物かを区別することなく、売主は売買契約の内容に適合した目的物を引き渡す義務を負い、修補等の履行の追完をすることができることとするのが適切
- ・ 損害賠償や解除は特別の法定責任とは位置付けず、債務不履行の一般則に従ってすることができることを明示するのが適切（加えて、損害賠償の範囲は「信頼利益」に限定されず、要件を満たせば「履行利益」まで可能となる）
- ・ 商品に欠陥がある場合に代金の減額で処理される事案も多いことから、買主に代金減額請求権を認めるのが適切

■ 「隠れた瑕疵」の用語

判例は、「瑕疵」は「契約の内容に適合していないこと」を意味するものと理解 → 判例の明文化
 ※「隠れた」とは、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、上記改正法の考え方の下では、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るため、「隠れた」の要件は不要。

売主の瑕疵担保責任に関する見直し②

改正法の内容

■ 買主の権利【新§562～564】

買主は、売主に、①修補や代替物引渡しなどの履行の追完の請求、②損害賠償請求、③契約の解除、④代金減額請求ができることを明記。

■ 「隠れた瑕疵」の用語【新§562】

「隠れた瑕疵」があるという要件を、目的物の種類、品質等に関して「契約の内容に適合しない」ものに改める。

買主の救済方法	買主に帰責事由	双方帰責事由なし	売主に帰責事由
損害賠償	不可	不可	可能
解除	不可	可能	可能
追完請求	不可	可能	可能
代金減額	不可	可能	可能

問題の所在②（買主の権利の期間制限）

- 瑕疵担保責任の追及は、買主が瑕疵を知ってから1年以内の権利行使が必要（履行済みと考えている売主の保護）とされているが、買主の負担が重すぎるのではないか。【現§570、566】

※「権利行使」の意味

判例は、「裁判上の権利行使をする必要はないが、少なくとも売主に対し、具体的に瑕疵の内容とそれに基づく損害賠償請求をする旨を表明し、請求する損害額の算定の根拠を示すなどして、売主の担保責任を問う意思を明確に告げる必要がある。」としている。



改正法の内容

- 買主は、契約に適合しないことを知ってから1年以内にその旨の通知が必要。【新§566】

※「通知」としては、不適合の種類やおおよその範囲を通知することを想定

※別途、消滅時効に関する規律の適用があることに注意が必要。