

## 不適正な取引行為 不当な債務履行の遅延・拒否・強要 (条例第16条第1項第3号)

契約に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為、又は消費者若しくはその関係人に対し、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不当に強要する行為

### 1 債務履行の遅延・拒否

履行期限が過ぎているにもかかわらず、正当な理由なく、又は消費者からの求めに対して十分な説明等の対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を遅延又は拒否する行為



### 2 債務の不完全履行

契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を受け付けず、又は十分な説明等の対応をすることなく、債務の履行を遅延又は拒否する行為



### 3 不当な手段による債務履行の強要

消費者、その保証人等法律上支払い義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、若しくは威迫し、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を強要する行為



### 4 不当な金銭調達による債務履行の強要

消費者等を欺き、若しくは威迫して、消費者等と金融機関へ同行し、又は消費者等に代わって預金の払戻し若しくは借入れを受ける等の方法により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を強要する行為



### 5 心理的圧迫による債務履行の強要

消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関又は消費者の関係人に通知する旨の言動を用い、心理的な圧迫を与えて、債務の履行を強要する行為



### 6 契約の成立の一方的主張

契約の成立について消費者等が争っているにもかかわらず、契約の成立を一方的に主張して、債務の履行を強要する行為



### 7 支払い義務のないものへの強要行為

消費者の関係人で法律上支払い義務のないものを欺き、又は威迫して、債務の履行への協力を強要する行為



# 不適正な取引行為 不当な解除妨害

(条例第16条第1項第4号)

消費者の正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為、又は契約の解除権等の行使に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為

## 1 クーリング・オフ妨害

クーリング・オフの権利(割賦販売法(昭和36年法律第159号)第4条の3第1項並びに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、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第58条第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利その他これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。)の行使に際し、これを拒否若しくは黙殺し、又は術策等を用いて妨害し、契約の成立又は存続を強要する行為



## 2 クーリング・オフ妨害(口頭行使)

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、契約の成立又は存続を強要する行為



## 3 クーリング・オフ妨害 (商品・サービスの使用・利用)

クーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思を待つことなく、商品又はサービスを使用又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為



## 4 クーリング・オフ妨害 (手数料等の要求)

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行為



## 5 継続的供給契約の 中途解約の不当な拒否

継続的に商品又はサービスを供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金を要求し、又は威迫等して、契約の存続を強要する行為



## 6 その他の解約等の不当な拒否

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、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張に際し、これを不当に拒否し、又は威迫等して、契約の成立又は存続を強要する行為



## 7 原状回復義務等の遅延・拒否

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、契約の解除、若しくは取消し、又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、法令等に定められている原状回復義務等の履行を正当な理由なく遅延若しくは拒否する行為



## 不適正な取引行為 不当な与信行為 (条例第16条第2項第1号)

### 1 過剰与信

与信が消費者の返済能力を著しく超えることを知り、又は知りうべきであったにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為



### 2 不適正な加盟店管理等

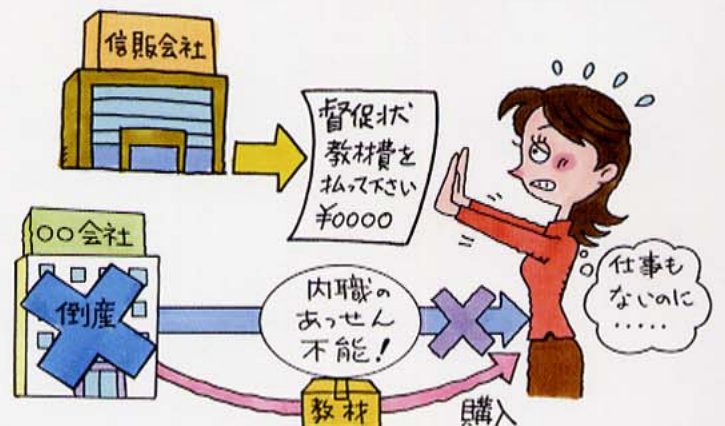
加盟店の行為が、第1項(不当な勧誘・締結行為)及び第2項(不当な契約内容)に規定するいずれかの行為に該当することを知らながら、又は当該加盟店を適切に管理していれば、そのことを知りうべきであったにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為



## 不適正な取引行為 対抗の不当な妨害 (条例第16条第2項第2号)

### 1 消費者の対抗の不当な妨害

当該購入に係る加盟店に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等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強要する行為



当該購入に係る加盟店に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、消費者又はその関係人に債務の履行を不当に強要する行為

