

葛飾区消費者被害救済委員会の意見を聴いて定めた不適正な取引行為の基準  
について

平成21年10月1日  
告示第308号

葛飾区長 青木 勇

葛飾区消費生活条例（平成19年葛飾区条例第38号。以下「条例」という。）  
第16条第1項の規定により、葛飾区消費者被害救済委員会の意見を聴いて、次  
のとおり不適正な取引行為の基準を定めたので告示する。

第1 条例第15条第1号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとし  
る。（消費者の自主性を害する契約の勧誘・締結行為）

（1）商品又はサービスの販売に際し、消費者の拒絶の意思表示（訪問販売お  
断りのステッカーなどにより意思を表示している場合を含む。）にもかか  
わらず、消費者を訪問し、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販売に際し、消費者からの承諾を得ずに、特定商取  
引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号。以下「特商法  
規則」という。）第2条第2号及び第11条の2に規定する方法を利用して  
電子メール広告を一方的に送信することにより、契約の締結を勧誘し、又  
は契約を締結させること。

（3）商品又はサービスの販売に際し、消費者の知識、経験及び財産の状況  
に照らして不相当と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結さ  
せること。

（4）商品又はサービスの販売に際し、高齢者その他の者の判断力の不足に  
乗じ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

第2 条例第15条第2号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとし  
る。（情報を提供する義務に違反する契約の勧誘・締結行為）

（1）商品又はサービスの販売に際し、法令等に定める書面（当該書面に記  
載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）を消費者に交付する義務そ  
の他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反し、契約の締結を勧誘し、  
又は契約を締結させること。

- (2) 商品又はサービスに係る広告をするに際し、法令に定められた記載事項を表示しない広告により、契約の締結を勧誘すること。
- (3) 特商法規則第16条第1項第1号に規定する電子契約（以下単に「電子契約」という。）の申込みの際し、当該電子契約に係る電子計算機の操作が当該電子契約の申込みとなることを、消費者が容易に認識できるように表示せずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 電子契約の申込みの際し、消費者が申込みの内容を容易に確認し、及び訂正できるようにせずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (5) 申込みの様式が印刷された書面により契約の申込みを受ける場合において、当該書面の送付が申込みとなることを、消費者が容易に認識できるように当該書面に表示せずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

第3 条例第15条第3号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。（重要な情報を適切に提供しない契約の勧誘・締結行為）

- (1) 商品若しくはサービスの販売の意図を明らかにせず、若しくは商品若しくはサービスの販売以外のことを主要な目的であるかのように告げて、又はそのような広告等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。
- (2) 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であつて、事業者が保有し、又は保有し得るものを提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (3) 商品又はサービスの販売に際し、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (4) 商品又はサービスの品質、内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利である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。
- (5) 商品又はサービスの購入、利用又は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。
- (6) 自らを官公署、公共的団体若しくは著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体若しくは著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような

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。

(7) 商品又はサービスの販売に際し、事業者の氏名若しくは住所について明らかにせず、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。

第4 条例第15条第4号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。(不当な手段を用いて十分な意思形成を阻害する契約の勧誘・締結行為)

(1) 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、消費者の住居等において商品又はサービスの販売を一方的に行って、あたかも契約が成立したかのように誤信させて、消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 消費者を訪問し、消費者が拒絶の意思を表示することを妨げるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(4) 消費者の年齢、収入等契約を締結する上で重要な事項について、事実と異なる内容の契約書等を作成して、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。

(5) 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、執ように説得し、又は消費者を威迫して困惑させ、その場で、又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。

(6) 商品又はサービスを販売する目的で、親切行為その他の無償又は著しい廉価のサービス又は商品の供給を行うことにより、消費者の心理的負担を利用して、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) 商品又はサービスの購入資金に関して、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ることを勧めて、執ように契約を勧誘し、又は契約を締結させること。

(8) 消費者の不幸を予言し、消費者の健康又は老後の不安その他の生活上の不安をことさらにおおる等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) 商品又はサービスの販売に際し、当該消費者の情報又は当該消費者が従前にかかわった取引に関する情報を利用して、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを

防止するかのように告げて、契約を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (10) 主たる販売目的以外の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、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、商品又はサービスの購入の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- (11) 消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、電話をし、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約をさせること。

第5 条例第15条第5号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。(不当な取引内容を定める契約締結行為)

- (1) 法律の規定が適用される場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、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こと。
- (2) 契約に係る損害賠償額の予定、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求める条項を設けた契約を締結させること。
- (3) 消費者の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こと。
- (4) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品又はサービス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させること。
- (5) 消費者にとって不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって供給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。
- (6) 当該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条項を設けた契約を締結させること。
- (7) 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その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った契約を締結させること。
- (8) 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、又は瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる条項を設けた契約を締結させること。
- (9) 第三者によって、クレジットカード、会員証、パスワード等、商品の購入又はサービスの提供を受ける際の資格を証するものが不正に使用さ

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こと。

第6 条例第15条第6号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。(不当な履行強制行為)

- (1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜の電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、預金の払い戻し、生命保険の解約、借入れを受けること等により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行をさせること。
- (3) 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若しくは消費者等の関係人に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段を用いて情報を流布する旨の言動を用い、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。
- (4) 契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。
- (5) 消費者の関係人で法律上義務のないものに、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、契約に基づく債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力させること。
- (6) 事業者の氏名若しくは名称若しくは住所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、強引に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

第7 条例第15条第7号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。(不当な履行拒否・遅延行為)

- (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、消費者からの再三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、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) 法令の規定等により消費者に認められている財務書類の閲覧権、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、閲覧、開示等を拒むこと。
- (3) 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、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は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。

第8 条例第15条第8号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。(不当な解約拒否・遅延行為)

- (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、威迫して困惑させ、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、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく商品若しくはサービスの使用若しくは利用をさせて、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) 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、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させる等して、契約の成立又は存続を強要すること。
- (5) 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、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫して困惑させる等して契約の成立又は存続を強要すること。
- (6) 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、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、法律上その義務とされる返還義務、現状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。

(1) から (3) 及び (6) に規定するクーリング・オフの権利とは、次に掲げる権利をいう。

- ① 割賦販売法(昭和36年法律第159号)第35条の3の10第1項、第35条の3の11第1項から第3項まで及び第35条の3の12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
- ② 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
- ③ ①及び②に規定する法律以外の規定又は契約により認められた権利で、

①及び②に掲げる権利に類するもの

第9 条例第15条第9号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。(クレジット業者の不当な与信行為)

- (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者をいう。以下同じ。)の行為が第1から第5まで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迫り、又は債務の履行をさせること。

付 則(平成21年12月1日告示第373号)

この告示は、平成21年12月1日から施行する。