

葛飾区消費生活条例第16条に基づき、同条例第15条各号に該当する不適正な取引基準を定める。

第1 条例第15条第1号に規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (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、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を明示的に与えることなく、消費者に対し電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して一方的に広告宣伝等を行うことにより、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適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、次に掲げるものとする。

- (1) 商品又はサービスの販売に際し、法令又は条例に定める書面(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)第16条第2項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 号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- ( 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って、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 号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- ( 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商品又はサービス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あ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、早期若しくは深夜に、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 号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- ( 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 号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- ( 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、債務の履行を迫り、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号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (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号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (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。

割賦販売法(昭和36年法律第159号)第4条の4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

特定商取引に関する法律(昭和51年法律第157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

及び 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、及び に掲げる権利に類するもの

第9 条例第15条第9号の規定する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- (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4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。

## 葛飾区年度別消費者相談実績

(注) 19年度の相談件数は3,327件。ただし、処理継続中の案件があるため、あっせん件数等については未確定

(注) 19年度概算は次のとおり

年 度	19年度
店舗購入	1,108
訪問販売	453
通信販売	954
電話勧誘販売	113
マルチ・マルチまがい取引	45
ネガティブオプション	3
その他無店舗販売	26
不明・無関係	625
合 計	3,327

(注) 19年度概算は次のとおり

年 度	19年度
運輸・通信サービス(不当請求他)	809
金融(多重債務他)・保険サービス	518
レンタル・リース・賃借	228
住居品	192
教養娯楽品	214
商品一般	137
保健・福祉サービス	140
教養・娯楽サービス	172
土地・建物(リフォーム・家賃等)	93
工事・建築・加工	69

(注) 19年度概算は次のとおり

	給 生与 活	自 営 業	従家 事者	学 生	無 職	行 機 関	法 政 企 業	法 人 業	そ の 他	合 計
19年度	1,477	284	468	149	641	0	77	231	3,327	

(注) 19年度概算は次のとおり

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70歳 以上	不 明	合 計
19年度	109	457	617	535	386	381	450	392	3,327

(注) 19年度概算は次のとおり

	19年度	
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	207
	1万円以上5万円未満	269
	5万円以上10万円未満	222
	10万円以上50万円未満	398
	50万円以上100万円未満	147
	100万円以上500万円未満	255
	500万円以上1千万円未満	38
	1千万円以上5千万円未満	55
	5千万円以上1億円未満	5
	1億円以上	5
	その他・不明	1,726
	合計金額	5,057,460,266
平均金額	3,158,938	



## 葛飾区消費生活相談事例

20.5.29

### 事例 1

- 相談者 21歳フリーター男性  
契約日 2008年2月2日  
契約内容 レジャークラブ会員権の入会金76万160円  
(クレジット支払額642378円、頭金119000円はカード会社と契約)
- 相談内容 「無料宿泊券プレゼントする、説明するので来てください」と携帯電話に女性から電話があり出向く。旅行やスポーツクラブなどが安く利用でき、期限も無いから得だと午後2時から7時間食事なしで勧誘を受けて考える余裕もなく契約。支払えなくてクレジット会社からの催促の通知書に不信感を持った親から聞かれて、騙されたと明確に気付く。解約したい。
- 相談処理 解約の手紙と抗弁書をクレジット会社にも出した。販社は販売目的は伝えていると解約の手紙に全て反論し、解約に応じるが契約書どおり解約損料2ヵ月で10%を請求した。センターより長時間勧誘と、支払いが安くなるからと頭金を店でカード作成して購入していない貴金属の名目でリボ払い契約とさせている点等指摘し、無条件解約できた。  
(別の相談者の件で販社と交渉中)

### 事例 2

- 相談者 76歳女性(同居の息子には言えないといい記憶障害も感じられる。)  
契約日 2007年11月に3回に分けて現金を渡す  
契約内容 ロンドン取引に計700万円
- 相談の経過 「1ヵ月後の年末にはたくさんお金を持ってきますよ」と言われて、定期預金のつもりで損をする認識は全くなかった。2月に膝の手術のため返金を求めたが応じられず困っていたら、横脱を目論む業者から区役所で取り戻してくれるとセンターに相談を指示された。
- 相談処理 センターでは息子さんに話した上で弁護士相談を勧めるが、息子には言えないし弁護士さんのところには行けないと頑なに拒むので、やれるところまでと斡旋を開始。本人から手紙を出して三者会談。後日やっと350万円の返金を約束。その後に連絡できた息子が回収に出向くも受け取れず、責任者と電話で話して返金予定日を言われただけ。しかし、約束日は守られず。弁護士会の金融専門グループの先生が、特例で着手金低額で相談受け付けるとの申し出を受けて2人は弁護士相談を決断。1度行くが、その後もセンターに相談してくる。相談者だけでなく息子も理解力に問題が見られる。

### 事例 3

相談者 24歳給与生活者

契約経過 2005年6月18日 絵画 127万8800円 キャッチセールス  
通行中に腕を捕まれ強引に店舗で4時間勧誘され仕事や収入を聞かれ、支出の1割は使途不明金なので支払いに充てればいいと言われ契約。

2005年9月9日 羽毛布団一式 62万8650円 訪問販売  
アパートに布団調査に来た。布団がカビていて健康に大変なことになると言われ契約。

2005年9月15日 毛皮布団 47万11円 訪問販売  
前回の布団と一緒に使えば更に効果があると言われて契約。

2005年10月25日 浄水器 35万4658円 訪問販売  
水道の調査と来た。水道水に薬品を入れ変色したのいろいろなデーターや写真を見せられ水道水が危険、レンタルより購入したほうがいいと言われ契約。

2005年12月9日 絨毯 64万932円 訪問販売  
会社名が違うが 同じ人物2人が来て、湿気や埃を取るので使わないとまずいと言う。でも要らないと小さい声で言うと非常に怖い顔をされ契約。

2006年3月27日 毛皮布団 33万360円 訪問販売  
同じ業者で使用状況の確認と来て、クリーニングか新規購入をといわれた。布団を駄目にした罪悪感から契約。

2006年4月19日 マットレス 40万8000円 訪問販売  
布団のアンケートと訪問。要らないと断るが、うちの布団は最新技術で今日がセール最終日で、1組しか残っていないと言われ何とかなるならと契約。

2006年7月16日 ネックレス 56万9205円 アポイントメントセールス  
インターネットの懸賞サイトでアンケートを書いて応募したところ、女性から電話があり粗品を渡すからと指定された場所がジュリーの展示会場で、プロポーズのときに身につけていた宝石を渡すのがいいと言われその気になり契約。信販会社が通らなかつたらここなら大丈夫と言われ、他のクレジット会社の契約書を書く。

( 、 、 は同一業者。 8契約はクレジット5社を利用し、支払い合計額468万616円)

転職して月収20万円だけでボーナスがなく、月額5、7万円とボーナス月の13、8万円の加算分が支払えない。

相談処理経過 5月12日に相談受付し、解約の手紙を作成中。