

別表第 2（第 5 条関係）

（平成 2 5 規則 5 ・平成 2 6 規則 4 1 ・令和 2 規則 2 3 ・一部改正）

不適正な取引行為
1 条例第 1 8 条第 1 項第 1 号の規定に該当する不適正な取引行為 （1） 商品の販売若しくはサービスの供給の意図を明らかにせず、若しくは商品の販売若しくはサービスの供給以外のことを主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、又はそのような広告等を用いて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、物品（商品を含む。）の引渡しに関する事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、若しくは保有しうるもの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。 （3） 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決定する上で重要な事項について、事実と異なること、又は誤信させるような事実を告げて、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。 （5） 商品又はサービスの取引に際し、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等により、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。 （6） 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又は他の事業者により供給されるものと比較し、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。

(7) 商品又はサービスの取引に際し、自らを官公署、公共的団体、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が許可、認可、後援等により関与し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。

(8) 商品の購入、利用若しくは設置又はサービスの供給を受けることが法令等により義務づ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) 商品又はサービスの取引に際し、事業者の氏名、住所、連絡先等自らを特定する情報を明らかにせず、又はこれらについて虚偽の内容を示して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(10) 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。

(11) 商品又はサービスの取引に際し、消費者に法令で交付することが義務付けられている書面を交付することなく、契約の申込み又は締結をさせること。

2 条例第18条第1項第2号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者の意に反して、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若しくははがき、封書等の文書を用いて連絡し、又は住居、営業所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) 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、その場で、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、執ように説得し、

又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(4) 消費者の意に反して、早朝、深夜その他の消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、消費者に電話をかける等の迷惑を覚えさせるような方法で連絡し、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 消費者が契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず、又はその意思を表示する機会を与えることなく、電話をかけ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) 消費者の年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るようそそのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(7) 消費者の取引に関する知識又は判断力、経験等の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をせずに、消費者に不当な不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(8) 消費者の健康若しく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) 主たる販売目的以外の商品又は供給目的以外の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、主たる販売目的の商品を購入し、又は主たる供給目的のサービスの供給を受ける契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(10) 商品を販売し、又はサービスを供給する目的で、親切を装う行為又は無償の検査その他の無償若しくは著しく廉価の商品の販売若しくは

サービスの供給を行うこと等により、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。

(1 1) 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、又は定期預金若しくは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。

(1 2) 商品の販売又はサービスの供給に関し、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。

(1 3) 消費者が購入する意思を表示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。

(1 4) 訪問購入に係る売買契約の締結の勧誘を要請していない消費者に対し、営業所等以外の場所において、契約の締結を勧誘し、又は勧誘を受ける意思の有無を確認すること。

(1 5) 訪問購入に係る売買契約の締結の勧誘に先立って、消費者に対し、勧誘を受ける意思があることを確認しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(1 6) 消費者が商品の販売又はサービスの供給（営業所等以外の場所において行うものに限る。）に係る契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、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18条第1項第3号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 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内容の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内容の契約を締結させること。
- (3) 消費者が購入することの意思表示をした主たる商品若しくは供給を受けることの意味表示をした主たるサービスと異なるもの又は消費者が表示した年齢、職業、収入等とは異なる事項を記載した契約書を作成して、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。
- (4) 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販売される商品若しくは供給されるサービスを内容とする契約を締結させること。
- (5) 商品の購入又はサービスの供給を受けることに伴って消費者が受ける信用がその者の返済能力を著しく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と一体をなした内容の契約を締結させること。
- (6) 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契約その他の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。
- (7) 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若しく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、又は契約の目的物が種類若しく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による履行の追完をする責任若しくはその不適合の程度に応じた代金若しくは報酬の減額をする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。

(8) 第三者によってクレジットカード、会員証、パスワードその他の商品の購入又はサービスの供給を受ける際の資格を証するものが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。

(9) 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。

4 条例第18条第1項第4号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 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) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、預金の払戻し、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（信用情報（購入者の支払能力に関する情報をいう。以下同じ。）の収集及び割賦販売業者、ローン提携販売業者並びに割賦購入あっせん業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。）若しくは消費者等の関係人へ通知し、又は当該情報を流布する旨の言動その他の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。

(5) 法律上支払義務のない者に、正当な理由なく電話をし、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執ように要求し、又は協力させること。

(6) 事業者の氏名、名称、住所等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。

5 条例第18条第1項第5号の規定に該当する不適正な取引行為

(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、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) 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に対し、担当者の不在、退職等を理由にして対応を拒み、債務の履行を遅延させ、又は債務の履行を拒否すること。

(3) 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て、閲覧、開示等を拒むこと。

(4) 継続的に商品を販売し、又はサービスを提供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。

6 条例第18条第1項第6号の規定に該当する不適正な取引行為

(1) 消費者のクーリング・オフの権利（割賦販売法（昭和36年法律第159号）第35条の3の10第1項本文、第35条の3の11第1項から第3項（ただし書を除く。）まで及び第35条の3の12第1項本文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項本文、第9条の2第1項本文、第24条第1項本文及び第58条の14第1項本文に規定する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。

(3) 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、又は利用させて消費者のクーリング・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。

(4) 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、サービスの対価その他の法令上根拠のない費用の要求をして、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。

(5) 継続的に商品を販売し、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、又は威迫する等して、契約の存続を強要すること。

(6) 前各号に規定するもののほか、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、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。

7 条例第18条第1項第7号の規定に該当する不適正な取引行為

- (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（商品を販売し、若しくはサービスを供給する事業者又はその取次店等実質的な消費者との間の取引行為を行うものをいう。以下同じ。）の行為が第1項から第3項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。