

別 表

条例第20条		規 則		行 為 の 内 容 等
第1号	勧誘・締約時の不適正な行為	意思表示の詐取・無断取引	1 ネガティブ・オプション	購入の意思表示をしていない消費者に商品を一方的に送りつけ、商品の代金等を請求する行為 具体例：いきなり消費者に書籍を送りつけ、1週間以内に代金を振り込むよう、振込用紙を同封する。
			2 契約締結の意思表示の詐取	消費者が契約しないという意思を表明しているにもかかわらず、一方的に契約成立を主張する行為 具体例：資格講座の電話勧誘に「結構です」と答えたのに、契約の成立を主張し、教材を送りつけ、受講料を請求する。
			3 無断取引・不当署名代書等	契約書を消費者に無断で作成し、又は第三者に署名させて契約の成立を主張する行為 具体例：家族から依頼があったと言って、同居の高齢者に署名させて契約の成立を主張し、代金を請求する。
		契約主体に関する情報提供の不適切	4 公的身分詐称	自らを官公署等の職員又はその関係者であると誤信させ、その信用を利用して契約を勧誘する行為 具体例：「消防署の依頼を受けて消火器の点検に来た」と言って消火器を購入させる。
			5 他社・商品等との混同誘導	他社の商号、商標等を使用し、又はその関係者を名乗るなどにより、消費者を誤信させて契約を勧誘する行為 具体例：有名なメーカーの商品だと説明して違うメーカーの商品を購入させる。
			6 事業者情報不提供	事業者の正確な情報(事業者名、住所、電話番号、担当者名等)を提供しない行為 具体例：後日の苦情や返金請求等が実質的にできないよう、事業者の社名や連絡先を明らかにせずに契約させる。
	ア 不実告知 イ 断定的判断の提供 ウ 不告知 エ 心理操作 オ 判断力不足	契約内容に関する情報提供の不適切	7 重要事項の不実告知	重要事項について、事実と異なることを告げる行為 具体例：旅行の時期、予約の方法等に制約が多く、実際には使いにくい商品を、「いつでもどこでも格安に旅行ができる会員権」と説明して契約させる。
			8 断定的判断の提供	将来における不確実な事項について、断定的な判断を提供して契約を勧誘する行為 具体例：収入がほとんどないにもかかわらず、「チラシ配りの代理店になれば高収入になる」と偽って代理店契約させる。
			9 不利益事実の不告知	重要事項について、不利益となる事実を提供しない行為 具体例：「眺望・日当り良好」と説明を受けてマンションを購入したが、その後ほどなく隣にマンションが建設され、その利点がなくなった。業者はそのことを販売時から知っていながら、購入者に知らせなかった。
			10 異常高額契約	当該商品等の価格が社会通念上合理的なものかどうかにつき、消費者に適切な判断の機会を与えず、異常に高額な契約を勧誘する行為 具体例：市場価格が10万円程度の布団を、定価100万円と偽り、今日なら半額で提供すると言って契約を急がせる。
			11 性能等の誇大表示	商品等の性能等に関して、実際より優良又は有利であると誤信させる行為 具体例：5年間程度しか耐久性がない商品を、永年使用できると偽って購入を勧誘する。
			12 他社・商品等の誹謗	他の事業者又はその商品等に関して誹謗することにより、自社製品等の優位性を主張する行為 具体例：他社の同等商品の欠点等を誇張し、あたかも自社商品が優れているように錯覚させて契約を勧誘する。
			13 法的義務の虚偽告知	商品等の購入が法令等で義務付けられていると誤信させる行為 具体例：一般家庭でも消火器の設置が法律で義務付けられていると偽って購入させる。
		過量販売・過剰与信	14 過量販売	単独又は複数の事業者が、不当に多量の商品等を販売する内容の契約を勧誘する行為 具体例：語学教室の契約で、2年の有効期限で400回分のチケットを購入をさせる。
			15 過剰与信	消費者に対してその返済能力の限界を超える与信契約等を締結させる行為 具体例：収入のない学生に、返済のための高額クレジットを組ませる。

条例第20条		規 則		行 為 の 内 容 等
	その他勧誘態様の不適切	16	不適正取引への不適正な与信	不適正な取引であることを知り、又は知り得るにもかかわらず、これに与信する行為 具体例：明らかに契約書面に不備があるにもかかわらず、信販会社が与信契約を成立させる。
		17	販売目的隠匿	販売目的を隠して、又は販売以外のことが主要な目的であると偽って、契約を勧誘する行為 具体例：水道の点検と言って上がりこみ、浄水器の取り付けを勧誘する。
		18	キャッチセールス	消費者を路上で引き留め、その場所で又は別の場所に誘引して、執拗に商品等の購入を勧誘する行為 具体例：路上で引き留め、執ように化粧品の購入を勧誘する。場合によっては別の場所に誘って勧誘を継続する。
		19	アポイントメントセールス	電話や電子メールなどで消費者を喫茶店や営業所等に呼び出し、執拗に商品等の購入を勧誘する行為 具体例：電話で儲かる話があると喫茶店に呼び出し、入会金を払って販売組織の会員になるよう、長時間しつこく勧誘する。
		20	電話勧誘販売	消費者の職場や自宅等に電話し、執拗に商品等の購入を勧誘する行為 具体例：仕事に影響が出るほど何度も職場に電話し、執拗に商品先物取引を勧誘する。
		21	不招請執拗勧誘	上記18から20の項に示すもの以外の方法により、消費者が契約しないという意思を表明しているにもかかわらず、その後も契約を執拗に勧誘する行為
		22	恋人商法	異性の消費者に接近し、その恋愛感情を巧みに利用して商品等を契約させる行為 具体例：出会い系サイト等で知り合った異性に対して、その恋愛感情を利用して、自社の商品売り込む。
		23	不安惹起行為	契約の動機となる事項に関して、心理的に不安な状態に陥れて契約を勧誘する行為 具体例：無料肌診断を行い、「このままでは肌が大変になる」と言って、不安にさせて高額な化粧품을勧誘する。
		24	被害回復防止悪用行為	過去の取引に関する不利益を回復し、又は被害の拡大を防止できると誤信させて、契約を勧誘する行為 具体例：以前の契約による不利益を回復できる商品があると言って、新たな契約を勧誘する。
		25	適正でない時間帯における勧誘	早朝や深夜など、消費者が冷静な判断を行うことが困難な状態を利用して、執拗に契約を勧誘する行為 具体例：幼児の世話に忙しい時間帯を見計らって訪問し、執拗に契約を勧誘する。
		26	心理的負荷の押しつけ	商品等の無償提供や親切行為等により、心理的な負担を負わせて契約を勧誘する行為 具体例：浄水器の訪問販売で、簡易な家具修理などを無償で行い、消費者に契約してあげないと悪いと思わせて契約を勧誘する。
		27	あおり行為（SF商法）	おとり商品等を無償又は廉価で提供するなどにより、消費者の購入意欲をあおり、合理的な判断を妨げて契約を勧誘する行為 具体例：くじ引き等により無料で羽毛枕を配り、得た気分させたり興奮させておいて、高額な羽毛布団を購入させる。
		28	不招請与信による勧誘	消費者の要請に基づかないで、金融業者等の融資を斡旋して契約を勧誘する行為 具体例：学生を無理やりサラ金に連れて行き、資金を確保させた上で契約を勧誘する。
		29	不退去・準監禁	消費者宅等において消費者が退去を要求しているのに退去せず、又は営業所等において消費者が帰宅の意思表示をしているのに帰さずに、執拗に契約を勧誘する行為 具体例：エステサービス事業者の事務所で、消費者が終電に間に合わないから帰宅したいと意思表示をしているのに帰さずに、執拗に契約を勧誘する。
		30	能力・判断力等の格差利用行為	消費者が有する取引又は商品等に関する知識や能力等の不足に乗じて、契約を勧誘する行為 具体例：安全上必要としない物質まで取り除ける性能の高額な浄水器を契約させる。
		31	次々販売	単独又は複数の事業者が、消費者の要請によらないで、反復継続して同種又は異なる商品等に関する契約を勧誘する行為 具体例：配水管が詰まっていると勧誘して配水管清掃を契約させ、施工後、床下で排水漏れがあると言って配管修繕工事や除湿工事を勧誘する。

条例第20条		規 則		行 為 の 内 容 等
			32 重要事項不実教唆	消費者の年齢や収入等を偽るようそそのかして、契約を勧誘する行為 具体例：消費者が未成年者であるにもかかわらず、成人であるかのように生年月日を偽らせて契約書に記載させる。
			33 名義貸し利用教唆	消費者に対して名義の貸与を求めて契約を勧誘する行為 具体例：倒産の危機にある業者が資金集めのため、「迷惑はかけないから、商品を購入したことにしてほしい」と依頼してクレジット契約をさせ、商品を渡すことなく債務だけ負わせる。
			34 不適格者への勧誘	一定の知識、能力等を要する取引を、それらを欠く消費者に勧誘する行為 具体例：金融や流通の知識のない高齢者に対して、リスクの高い商品先物取引を勧誘する。
			35 法定書面不交付	法令等で交付が義務付けられている書面を交付しない行為 具体例：訪問販売でリフォーム工事を契約したにもかかわらず、契約書を交付しない。
			36 その他不適切で強引な勧誘	その他、消費者を欺き、威迫し、又は困惑させるなどの、不適切で強引な勧誘行為
第2号	不適正な内容の契約の勧誘・締結行為	事業者不当減免責	1 事業者の不当な減免責	消費者に不利益をもたらす不当な事業者の免責特約 具体例：契約書に「(事業者)は、いかなる理由があっても一切の損害賠償の責任を負わない」ことを明記する。
		消費者の過重責任	2 消費者の過重責任	不当に高額又は高率の違約金又は損害賠償金の支払を消費者に義務付ける特約 具体例：出会い系サイト利用料の滞納者に対して、契約条文を根拠に、月30%の遅延金を請求する。
			3 不当な専属管轄等	消費者に不当な不利益をもたらす管轄裁判所、又は不当な仲裁手続を定める特約 具体例：京都市在住の消費者との契約で、当該契約に関する訴訟の管轄裁判所を東京地方裁判所と指定する。
		第三者責任の転嫁	4 第三者の不正利用責任の消費者への転嫁	第三者の不正行為により生じた債務を、いかなる場合であっても消費者の負担とする特約 具体例：契約書に「本クレジットカードを第三者が不正に使用した場合であっても、その負債は乙(契約消費者)の負担とする」ことを明記する。
		不当長期拘束	5 不当長期拘束	中途解約等を認めず、不当に長期間にわたり契約が継続するとする特約 具体例：長期の契約で、契約書に「3年間は解約できない」ことを明記する。
		一方的契約変更権留保	6 一方的契約変更権留保	消費者に不利益をもたらす契約条件の変更を、事業者が一方的に行うことを可能とする特約 具体例：一方的な契約条件の変更が可能である旨を契約書に明記していることを理由に、受講料の単価を増額し、受講者に請求する。
		不明確条項の使用	7 不明確条項の使用	解釈上消費者に不利益となり得る不明確な条項 具体例：「違約金の算出基準は別に業者が定める」など、不明確な内容を契約書に明記する。
		消費者公序違反	8 消費者公序違反	その他、消費者契約法第10条に違反する契約
第3号	債務履行の不当強要行為	1 資金調達強要		消費者に無理に借金をさせて返済を迫る行為 具体例：債務を返済する資金がない消費者に、無理やりサラ金業者を紹介し、その借金で返済させる。
		2 架空請求		消費者に支払義務のない債務を一方的に請求する行為 具体例：未利用者(利用した覚えがない消費者)に、有料サイトの料金が未納になっているとって請求する。
		3 事業者情報不開示		問い合わせができないように事業者の情報(事業者名、住所、電話番号、担当者名等)を明らかにせずに、請求を行う行為 具体例：間違ってアダルトサイトにアクセスした消費者に対して、料金を請求し、問い合わせができないように社名や連絡先などを明らかにしない。
		4 第三者への強要		法律上支払義務を有しない者に対して、契約に基づく債務の履行を強要する行為 具体例：金融業者が返済の滞っている債務者の親に対して執ように支払いを強要する。

条例第20条		規 則	行 為 の 内 容 等
		5 不明確条項の悪用	不明確条項に基づき、不当に債務の履行を強要する行為 具体例：「算出基準は別に業者が定める」旨を契約書に明記し、契約後その基準を示して不当に高額な手数料の支払を強要する。
		6 抗弁権接続拒否	消費者の事業者に対する抗弁の接続を拒否する行為 具体例：消費者が事業者の債務不履行を理由に信販会社に請求の停止を依頼しているにもかかわらず、信販会社が聞き入れることなく債務の履行を要求する。
		7 悪意の第三者による表見的債務の強要	第三者の行為により生じた債務で、消費者に対して拘束力のないものの履行を強要する行為 具体例：第三者による偽造カードの不正使用であるのに、盗難にあったカードの名義人である消費者にその債務負担を請求す
		8 不当な心理的圧迫による履行強要	その他、消費者を欺き、威迫し、又は困惑させて債務の履行を強要する行為
第4号	事業者債務の不当遅延・履行拒否	1 不当遅延・履行拒否	契約の履行を不当に拒否し又は遅延する行為 具体例：訪問販売で契約が成立したソーラーシステムの取付工事を、工事期日経過後催促があっても履行しない。
		2 条件変更・履行中止	契約内容を消費者にとって不利な内容に変更し、又は不当にその履行を中止する行為 具体例：利便性が売りの英会話教室の実施場所を、突然一方的に、車で1時間もかかる場所に移転した。
第5号	解除等妨害・清算拒絶	1 契約解除権等についての重要事項不告知・不実告知	契約時に契約の解除等に関する重要な事項を告げず、又は不当な内容を告げて、解除等を妨害する行為 具体例：契約時にクーリング・オフに関する説明をしない。又は、クーリング・オフの権利があるのに、できない旨説明する。
		2 口頭での契約解除等の否認	契約の解除等が書面によっていなかったことを理由に、契約の成立又は存続を強要する行為 具体例：家庭訪問で契約した布団のクーリング・オフの申出を電話で了解しながら、後日、書面でなかったことを理由に契約の存続を強要する。
		3 利用・消費等による契約解除権等の妨害	商品等の利用又は消費等を誘導して契約の解除等を妨害する行為 具体例：訪問販売で契約した健康食品を、その場で「飲み方を教える」と開封して飲ませ、その後のクーリング・オフの申出に「使用した分は解約できない」と主張する。
		4 違約金等による制約	契約書に定めた契約解除等の条件を理由に、不当に高額な違約金を請求する行為 具体例：英会話教室受講の中途解約を申し出た消費者に対して、契約の全受講費用相当額以上の解約料を請求する。
		5 契約解除等の範囲の不当縮減	正当な権利として消費者が申し出た契約の解除等に対して、一部を拒否又は妨害する行為 具体例：英会話教室受講の中途解約を申し出た消費者に対して、未受講分の講師料は返還したが、その教材費の解約に応じない。
		6 新契約締結強要による実質的妨害	正当な権利として消費者が申し出た契約の解除等に対して、別の契約への移行を強要するなど、実質的に契約解除権等の行使を妨害する行為 具体例：英会話教室受講の中途解約を申し出た消費者に対して、留学制度付のカリキュラムを勧めて、実質的に契約を継続させる。
		7 その他の妨害	その他、実質的に契約解除権等の行使を妨害する行為
		8 清算遅延・拒絶	正当な権利として消費者が申し出た契約の解除等に対して、代金の返還等の清算行為を不当に拒否し又は遅延する行為 具体例：訪問販売による契約のクーリング・オフの申出を受け付けたが、受け取った代金の返還を行わない。
		9 解除権等の行使と矛盾する義務の強要	消費者が契約の解除等の権利を行使するに際して、解除等により生じた損害を主張し、不当に金銭負担等を要求する行為 具体例：屋根工事契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対して、準備済みであることを理由に材料代金を請求する。