他都市の規則等

目 次

1	東京都	1
2	仙台市	8
3	大阪市	15
4	神戸市	22

東京都消費生活条例（抄）

第二節 不適正な取引行為の防止

（不適正な取引行為の禁止）

第二十五条 知事は、事業者が消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為を、不適正な取引行為として規則で定めることができる。

- 一 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、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。
- 二 消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乗じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させること。
- 三 取引における信義誠実の原則に反し、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。
- 四 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（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迫り、又は当該債務の履行をさせること。
- 五 契約若しくは法律の規定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、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは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。
- 六 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若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履

行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること。

七 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からの商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。

東京都消費生活条例施行規則（抄）

第4章 不適正な取引行為

（条例第25条第1項第1号の不適正な取引行為）

第6条 条例第25条第1項第1号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。

五 商品又はサ・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。

六 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。

七 商品又はサービスの販売に際し、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、又は偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(条例第 25 条第 1 項第 2 号の不適正な取引行為)

第 7 条 条例第 25 条第 1 項第 2 号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

一 威圧的な言動等を用いて、又は長時間にわたり、反復して、若しくは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、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。

二 商品又はサービスの販売に関し、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与えることなく、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を反復して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。

三 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。

四 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、又は威圧的な言動等を用いて、その場で、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

五 商品又はサ・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。

六 商品又はサ・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、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

七 消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をしないまま、消費者に著しく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。

- 八 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。
- 九 商品又はサービスの販売に関し、当該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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 十 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。
- 十一 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、又は契約を締結させること。

(条例第 25 条第 1 項第 3 号の不適正な取引行為)

第 8 条 条例第 25 条第 1 項第 3 号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。
- 五 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。
- 六 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。

七 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。

八 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（かし）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（かし）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。

九 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。

（条例第25条第1項第4号の不適正な取引行為）

第9条 条例第25条第1項第4号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

一 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、若しくは困惑させ、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、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。

二 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。

三 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等を用い、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。

四 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。

五 消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、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、又は協力をさせること。

六 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。

(条例第 25 条第 1 項第 5 号の不適正な取引行為)

第 10 条 条例第 25 条第 1 項第 5 号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- 一 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提供しないこと。
- 二 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。
- 三 継続的に商品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。

(条例第 25 条第 1 項第 6 号の不適正な取引行為)

第 11 条 条例第 25 条第 1 項第 6 号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

- 一 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、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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 継続的に商品又はサービスを提供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。
- 五 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、又は威迫する等して契約の成立又は存続を強要すること。

六 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、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、又は遅延させること。

2 前項第1号から第3号まで及び第6号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。

一 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

二 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

三 前2号に規定する法律以外の法令の規定又は契約により認められた権利で前2号に掲げる権利に類するもの

（条例第25条第1項第7号の不適正な取引行為）

第12条 条例第25条第1項第7号の規定に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

一 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。

二 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。

三 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6条から第8条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。

四 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。

仙台市消費生活条例（抄）

第二節 不適正な取引行為の禁止

第十八条 事業者が消費者との間で行う取引に関し、次に掲げる行為を不適正な取引行為とし、その内容は市長が定める。

- 一 消費者に対し、商品若しくはサービスに関して重要な情報を提供せず、契約締結の意思を形成する上で重要な事項について誤信を招く情報を提供し、又は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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること
 - 二 消費者を威迫し、困惑させる等消費者の十全な意思形成を妨げる不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること
 - 三 取引における信義誠実の原則に反し、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
 - 四 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（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迫り、又は履行をさせること
 - 五 契約に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく履行の請求に対し適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は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
 - 六 契約内容を正当な理由なく一方的に変更すること
 - 七 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若しくは無効の主張（以下これらを「申込みの撤回等」という。）に際し当該申込みの撤回等を妨げて契約の成立若しくは存続を強要し、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させること。
 - 八 商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下これらを「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは履行をさせること。
- 2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項各号に掲げる不適当な取引行為を行ってはならない。

仙台市消費生活条例施行規則（抄）

（条例第十八条第一項第一号の不適正な取引行為）

第六条 条例第十八条第一項第一号に規定する不適正な取引行為の内容は、次のとおりとする。

- 一 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
 - 二 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たる目的であるかのように見せかけて、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
 - 三 契約の締結の意思のない消費者に対して、契約の申込み又は承諾となることを知らせずに、電子計算機の操作への誘導等消費者を欺く方法により、当該事業者又は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
 - 四 商品又はサービスの取引に際し、次に掲げる方法により重要な事項について誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること
 - イ 商品又はサービスの品質、内容、取引条件等が実際のもの又は他の事業者により提供されるものと比較し、著しく優良又は有利と説明すること
 - ロ 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ること
 - 八 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すること
 - ニ 自らを官公署、公共的団体若しくは著名な法人、団体、個人等の関係者であるかのように説明し、又は官公署、公共的団体若しくは著名な法人、団体、個人等による許可その他の関与があるかのように説明すること
 - ホ 事業者の氏名、名称、住所等自らを特定する情報を明らかにせず、又は偽ること
 - ヘ イからホまでに掲げるもののほか、消費者が契約締結の意思を形成する上で重要な事項について誤信を招く情報を提供すること
- 五 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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること

(条例第十八条第一項第二号の不適正な取引行為)

第七条 条例第十八条第一項第二号に規定する不適正な取引行為の内容は、次のとおりとする。

- 一 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、威圧的又は迷惑を覚えさ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
- 二 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、電話等の電気通信手段を用いて連絡し、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
- 三 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、又は威圧的な言動等を用いて、その場で、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること
- 四 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、電話等の電気通信手段を介し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
- 五 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、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
- 六 商品又はサービスの取引に際し、消費者が当該取引に関して知識が不足し、又は判断力が不十分であることに乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について適切な説明をしないまま消費者に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
- 七 商品又はサービスの販売に関し、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
- 八 消費者又はその親族等の健康又は将来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
- 九 商品又はサービスを販売する目的で、親切を装う行為又は無料検査その他の無償若しくは著しく廉価の商品若しくはサービスの提供を行うことにより、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

十 その販売が主たる目的ではない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、消費者を合理的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

十一 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

(条例第十八条第一項第三号の不適正な取引行為)

第八条 条例第十八条第一項第三号に規定する不適正な取引行為の内容は、次のとおりとする。

一 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

二 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

三 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、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補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

四 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若しく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

五 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等、当該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

六 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

七 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提供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

八 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当該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、そのような信用の供与を伴う内容の契約を締結させること

九 消費者が購入の意思表示をした主たる商品若しくはサービスと異なるもの又は消費者が表示した年齢、収入、職業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

十 前各号に定めるもののほか、信義誠実の原則に反して消費者の利益を害する内容の契約を締結させること

(条例第十八条第一項第四号の不適正な取引行為)

第九条 条例第十八条第一項第四号に規定する不適正な取引行為の内容は、次のとおりとする。

一 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、又は正当な理由のない早朝若しくは深夜の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

二 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

三 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、預金の払戻し、借入れ、生命保険の解約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

四 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

五 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

六 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

(条例第十八条第一項第七号の不適正な取引行為)

第十条 条例第十八条第一項第七号に規定する不適正な取引行為の内容は、次のとおりとする。

一 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、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

- 二 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
 - 三 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
 - 四 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
 - 五 形式的には独立した複数の契約であっても、それらの目的とするところが相互に密接に関連付けられていて、いずれかが履行されるだけでは当該契約を締結した目的が全体としては達成されないと認められる場合に、消費者からの正当な根拠に基づく当該契約の申込みの撤回等に際し、当該契約のいずれかのみを解除し、取消し、又は無効とし、残りの契約の存続を強要すること
 - 六 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、又は威迫する等して、契約の成立又は存続を強要すること
 - 七 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、法律上その義務を負う返還義務、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
- 2 前項第一号から第四号まで及び第七号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。
- 一 特定商取引に関する法律(昭和五十一年法律第五十七号)第九条第一項、第二十四条第一項、第四十条第一項、第四十八条第一項及び第五十八条第一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
 - 二 割賦販売法(昭和三十六年法律第百五十九号)第四条の四第一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
 - 三 前二号に規定する法律以外の法令の規定又は契約により認められた権利で、前二号に掲げる権利に類するもの

(条例第十八条第一項第八号の不適正な取引行為)

第十一条 条例第十八条第一項第八号に規定する不適正な取引行為の内容は、次のとおりとする。

- 一 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
- 二 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
- 三 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ものをいう。以下同じ。）の行為が第六条から第八条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
- 四 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

大阪市消費者保護条例（抄）

（ 不当な取引行為の禁止 ）

第 18 条 事業者は、消費者との取引に関し、次の各号に掲げる行為に該当するもので市長が不当な行為として指定するものを行ってはならない。

- （ 1 ） 消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乗じる等の不当な方法により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- （ 2 ） 消費者に著しい不利益を与える不当な内容の契約を締結させる行為
- （ 3 ） 消費者に対し、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
- （ 4 ） 契約若しく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し、又は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

大阪市 不当な取引行為の指定

消費者保護条例に基づく不当な取引行為の指定

平成 2 年 7 月 1 日

告示第 472 号

大阪市消費者保護条例（以下「条例」という。）第 18 条の規定により、次の行為を不当な取引行為として指定し、平成 16 年 4 月 1 日から施行する。

1 条例第 18 条第 1 号に該当する行為

- （ 1 ） 商品及び役務（以下「商品等」という。）の販売意図を隠して、若しくは電子画面上に隠して表示をして、若しくは商品等の販売以外のこ

とが主要な目的であるかのように告げて、若しくは電子画面上に表示をして消費者に接近し、又はそのような広告等を用いて消費者を誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 商品等の内容や契約に関する主要な事実を故意に告げず、若しくは電子画面上に表示をせず、若しくは不実を告げて、若しくは電子画面上に不実の表示をして、又は将来における不確実な事項について断定的な判断の提供をして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(3) 商品等の内容又は取引条件が実際のものより又は同種の商品等より著しく優良、有利であると誤認させるような説明又は表示等により消費者を錯誤に陥れ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(4) 他の事業者の商品等について、虚偽の事実を告げることによって消費者に不安を覚えさせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(5) 法令等により商品の設置又は利用が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行為

(6) 自らを官公署、公共的団体、著名な若しくは社会的信用のある法人若しくは団体等と関係があるかのように誤認させる言動を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な若しくは社会的信用のある法人若しくは団体等から委託されたなどと偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (7) 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(以下「電気通信手段」という。)若しくははがき、封書等の文書を利用して、又は住居、店舗、路上等において、執拗又は強引に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (8) 消費者に対し年齢、職業、収入等を偽って記入するように唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (9) 路上その他の公共の場所で呼び止め、その場で、又は営業所等へ誘引し、執拗又は強引に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (10) 商品等を販売する目的で、検査、親切行為等の無償の役務提供を行い、消費者の心理的負担を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (11) 主たる販売目的以外の商品等を無償又は著しい廉価で提供して、又は提供するといって消費者を集め、閉鎖的な場所で興奮状態を作出する等、消費者の合理的判断を妨げた状態で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (12) 契約を締結する意思がない旨を表示している消費者に対し、早朝又は深夜等に電気通信手段を用いて、又は訪問をするなどの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行為
- (13) 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を勧め、又は消費者の支払い能力を超えることが明らかであるにもかかわらず融資若しくはそのあっせんを申し出ることによって、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- (14) 消費者を威圧し、又は生命、身体、財産、健康、運命等に関し、心理的不安を覚えさせるような言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (15) 消費者の取引に関する知識の不足に乘じ、取引の内容、条件、仕組等について消費者が理解するために十分な説明をしないで、又は消費者の判断能力の不足に乘じて、消費者に著しく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行為
 - (16) 消費者に名義の貸与を求め、これを使用して、債務を負担させる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (17) 偽りその他不正の手段により入手した消費者に関する情報を利用して、又は正当に入手した消費者に関する情報を不当に利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (18) 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、反復継続して執拗に同種又は異なる商品等につき、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (19) 消費者に法令等で交付することが義務付けられている書面を交付せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (20) 前19号に準ずる行為
- 2 条例第18条第2号に該当する行為
- (1) 解約に際し、著しく高額又は高率な違約金を求める内容の契約を締結させる行為
 - (2) 商品等の販売に際し、事業者の住所、氏名、連絡先等の表示をせず、又は虚偽の表示をして、契約を締結させる行為

- (3) 消費者が当面必要としない、不当に過大と思われる量の商品等を販売する内容の契約、又は不当に長期間消費者を拘束し、解約を認めない内容の契約を締結させる行為
- (4) 消費者が著しく不利になるような事業者の免責特約のある契約を締結させる行為
- (5) 当該契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為
- (6) 消費者に著しく不利となるような契約条件の変更を、事業者が一方的に行える内容の契約を締結させる行為
- (7) 消費者が支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日までに支払わない場合における損害賠償額を予定し、又は違約金を定める条項において、著しく高額な損害賠償額又は違約金を定める内容の契約を締結させる行為
- (8) 当該契約の内容として定められる通常の価格に比し、公序良俗に反する程度に著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させる行為
- (9) 法律の規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項で、信義誠実の原則に反して消費者の利益を著しく害する内容の契約を締結させる行為
- (10) 前9号に準ずる行為

3 条例第18条第3号に該当する行為

- (1) 訪問、はがき、電気通信手段その他の手段を用いて、消費者を欺き、威迫し、若しくは執拗に反復して、又は早朝若しくは深夜等消費者が迷惑を覚える時間帯に、債務の履行を強要する行為

- (2) 消費者を欺き、又は威迫して、消費者に金銭を調達させ、債務の履行を強要する行為
- (3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者に不利益となる情報を信用情報機関に通知する旨の言動を用いて、債務の履行を強要する行為
- (4) 契約の成立、取消又は無効事由の有無、抗弁権の有無等事業者側からの債務の履行請求の正当性について当事者間で争いがあるにもかかわらず、自らの請求の正当性を主張して、債務の履行を強要する行為
- (5) 債務者以外の者を欺き、又は威迫して、債務の履行を強要する行為
- (6) 消費者が購入の意思表示をしていない商品等を記載した契約書面を作成し、消費者の意思と異なる内容の契約に基づく債務の履行を強要する行為
- (7) 電子画面上に契約に関する主要な事実を故意に表示せず、又は不実の表示をすることにより、消費者の意思と異なる内容の契約が締結された旨を主張して、債務の履行を強要する行為
- (8) 事業者が、住所、氏名、連絡先、請求の根拠等いずれかの表示をせず、又は虚偽の表示をして債務の履行を請求し、債務の履行を強要する行為
- (9) 消費者との契約において明確でない契約条項を定め、これを事業者により有利な内容で解釈し、債務の履行を強要する行為
- (10) 前 9 号に準ずる行為

4 条例第 18 条第 4 号に該当する行為

- (1) 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若しくは拒否する行為

- (2) 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、又は十分な対応、説明をせず債務の履行を拒否する行為
- (3) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出に対して、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
- (4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、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
- (5) 消費者に、契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しに関する主要な事実を故意に告げず、又は不実を告げるなどの行為により、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出を妨げる行為
- (6) 前 5 号に準ずる行為

神戸市民のくらしをまもる条例（抄）

（不当な取引行為の禁止）

第14条の2 事業者は、商品又は役務の提供に際し、消費者の知識、能力又は経験の不足に乗じ、消費者に商品又は役務の選択を誤らせるような取引方法その他の規則で定める不当な取引行為を用いてはならない。

（約款の適正化）

第14条の3 事業者は、商品又は役務の提供に際し、消費者の利益を不当に損なうこととなる内容の約款を用いてはならない。

神戸市民のくらしをまもる条例施行規則（抄）

（不当な取引行為）

- 第3条の8 条例第14条の2の不当な取引行為は、別表第9のとおりとする。
- 2 市長は、消費者からの申出に基づき、前項に定める不当な取引行為に該当するかどうかの判定を行うものとする。
 - 3 市長は、前項の判定を行うに当たり、必要があると認めるときは、苦情処理審議会の意見を聴くものとする。

（不当な約款）

- 第3条の9 市長は、消費者からの申出に基づき、条例第14条の3の消費者の利益を不当に損なうこととなる内容の約款に該当するかどうかの判定を行うものとする。
- 2 市長は、前項の判定を行うに当たり、必要があると認めるときは、苦情処理審議会の意見を聴くものとする。

神戸市民のくらしをまもる条例施行規則 別表9

別表第9（第3条の8関係）

不当な取引行為

- (1) 次に掲げる行為その他の消費者の知識，能力又は経験の不足に乘じ，消費者に商品又は役務（以下「商品等」という。）の選択を誤らせるような行為をして，契約の締結を勧誘し，又は契約を締結させる行為
- ア 官公署等の職員と誤認させるような言動を用いること。
 - イ 商品等が，法令等により設置又は利用を義務づけられたものであると誤認させるような説明を用いること。
 - ウ 商品等の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誤認させるような説明又は表示を用いること。
 - エ 未成年者又は高齢者の判断力の不足に乘じること。
 - オ 商品等の内容又は取引条件について虚偽の事実を告げ，又は詐術を用いること。
 - カ 不当に過大な量の商品等を販売すること。
 - キ 消費者の申込み又は承諾がないにもかかわらず，契約が成立したかのように偽つて代金を請求すること。
 - ク 消費者の取引に関する知識等の不足に乘じて取引の内容，条件，仕組み等について説明をせず消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある行為
 - ケ 商品等の購入に伴い消費者の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，その信用の供与と一体的に行う行為
 - コ 消費者からの要請がないにもかかわらず，欺き，又は威迫等して，商品等の購入資金について，金融機関等からの借入れを勧めること又は消費者に金銭を調達させること。
 - サ 申込書面又は契約書面に年齢，職業等を偽つて記入するよう唆すこと。
- (2) 次に掲げる行為その他の商品等の販売の目的を隠して消費者に接近し，電話，郵便等を利用する等の行為をして，契約の締結を勧誘し，又は契約を締結させる行為
- ア 商品等を販売する目的で，無料検査，親切行為その他の無償の役務提供を行い，これによる消費者の心理的負担を不当に利用すること。
 - イ 主たる販売目的の商品等以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供すること等により，消費者を正常な判断ができない状態に陥ら

せること。

- (3) 次に掲げる行為その他の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動を用いる等の行為をして、契約の締結を勧誘し、契約を締結させ、又は債務の履行を強要する行為
- ア 商品等を販売する目的で、消費者の生命、身体又は財産に対し害を加えるような言動をとるなど消費者又はその関係者を威圧すること。
 - イ 虚偽、威迫等による不当な勧誘により、契約の成立について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約が成立した旨を主張すること。
 - ウ 消費者が契約の意思を持たないことを明らかにしているにもかかわらず、消費者の住居、営業所、路上等において又は電話によつて執拗ような若しくは威圧的な言動等を用いること。
 - エ 早朝、深夜その他の消費者が正常な判断又は意思表示をすることが困難な状態のときに、欺き、又は執拗ような若しくは威圧的な言動等を用いること。
- (4) 取引慣行に基づく信義則の要請に反し、消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (5) 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、十分な対応又は説明その他の適切な処理をせず、いたずらに履行を遅延し、又は拒否する行為
- (6) クーリング・オフ制度の利用を妨げる行為その他法令で認められている消費者の権利の行使を妨げるような行為

備考 この表において「クーリング・オフ制度」とは、割賦販売法第4条の3（同法第29条の4及び第30条の6において準用する場合を含む。）及び特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条の規定により、訪問販売（同法第2条第1項に規定する訪問販売をいう。）において消費者が行うことができる売買契約の申込みの撤回又は当該契約の解除に関する制度をいう。