

規則4条（条例第22条第1項第3号に該当する行為の基準）

規則第4条第1号〔勧誘拒絶の意思を示す機会を与えない勧誘〕

第4条 条例第22条第1項第3号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

（1）商品等の販売又は訪問購入に際し、消費者に勧誘を望まない旨の意思を示す機会を与えず、又は当該機会を与えるに当たって消費者の身体及び精神の状況等をしん酌せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### 【解説】

##### 1 商品等を販売し、又は訪問購入に際し

これらを行う場合であることを要する。

##### 2 勧誘を望まない旨の意思を示す機会を与えず

消費者に最初に接触する時点で勧誘を望むか否かを確認し、契約の締結に向けた勧誘を行う意図があることを明確に告げる必要がある。その結果、消費者が自主的な判断により承諾する場合に限って、事業者は、勧誘を開始できる。

「機会を与えず」とは、積極的な行為に限らず、消極的な行為である不作為も含む。消費者に対して勧誘拒絶の意思を示すための時間的、場所的機会を与えなければならず、このような機会を与えずに勧誘を開始した場合には本号に該当する。

##### 3 消費者の身体及び精神の状況等をしん酌せず

消費者に勧誘の可否を表明する機会を与える際に、消費者がどのような状況や事情等にあるかについて、しん酌することを事業者に求めるものであり、消費者が勧誘を拒絶するかどうかを合理的に判断したり、その意思を表示したりすることが困難な状況等にあることを知りながら行う勧誘は、本号に該当する。

「身体」の状況とは、障がいがある、疾患（精神的な疾患を含む）がある等、勧誘を拒絶する正常な判断や意思表示に影響を及ぼすおそれのある身体的な状況をいう。

「精神の状況等」とは、早朝、深夜である、長時間が経過している、困窮、混乱状態にある等、正常な判断や意思表示に影響を及ぼすおそれのある精神的な状況をいう。消費者の置かれた環境や状況により、個別の事案ごとに判断される。

「しん酌」については、規則第3条第15号の解説を参照。

##### 4 契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

規則第3条第1号の解説を参照。

**【具体例】**

- 1 布団を販売する目的で、消費者の居宅を訪問し、勧誘を始める前に「布団のご紹介なんですが」等と告げて消費者の意向を確認することなく、いきなり勧誘を始める。
- 2 健康食品を販売する目的で、消費者に電話をかけ、勧誘を始める前に「健康食品のご紹介なんですが」等と告げて消費者の意向を確認することなく、いきなり勧誘を始める。

#### 規則第4条第2号 [勧誘拒絶後の勧誘]

(2) 商品等の販売又は訪問購入に際し、消費者が勧誘を望まない旨又は契約の締結を拒絶する旨の意思を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行為

#### 【解説】

##### 1 商品等の販売又は訪問購入に際し、消費者が勧誘を望まない旨又は契約の締結を拒絶する旨の意思を示したにもかかわらず

勧誘や契約締結を望まない旨の意思表示は、「お断りします」、「帰ってください」、「要りません」等、明示的なものはもちろん、「興味ありません」、「忙しい」、「時間がありません」等、一般人であれば退去を求めていることがわかる表現であれば、これに該当する。

また、消費者が勧誘等を望まない旨の意思を示す方法は、口頭に限られず、書面等でもよい。

「訪問販売お断り」、「訪問勧誘お断り」等のステッカーや文書が玄関や集合住宅の入口等に掲示されている場合には、原則として当該建物の在住者全員による勧誘拒絶の意思表示と解される。

また、電話勧誘販売に対する勧誘拒絶の意思表示の方法には、電話機の自動応答機能による対応等が考えられる。

##### 2 契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

規則第3条第1号の解説を参照。

#### 【具体例】

1 消費者に対し、その自宅を訪問して商品の勧誘を行い、消費者が「これから出かけるので、話を聞けない」と言ったにもかかわらず、勧誘を続ける。

2 布団を販売する目的で消費者に電話をかけ、消費者が「勧誘ならお断りします」と告げたにもかかわらず、勧誘を始める。

3 訪問購入事業者より「何でも買い取る」と言われ、古着を出したところ、「貴金属類はないか」と言われ、「ない」と言っているにもかかわらず執ように要求される。

#### 規則第4条第3号 [不除去]

(3) 消費者が事業者に対して当該消費者の住所、勤務先その他の場所から退去すべき旨の意思を示したことに反して、又はそのように望んでいることを知ることができたにもかかわらず、当該場所から退去せずに契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### 【解説】

##### 1 消費者が事業者に対して当該消費者の住所、勤務先その他の場所から退去すべき旨の意思を示したことに反して

消費者の事業者に対する退去すべき旨の意思表示は、「出て行ってください」、「帰ってください」等、明示的なものはもちろん、「急いでいる」、「取り込み中だ」、「夕食の支度をしている」、「仕事に行かなくてはならない」、「業務に支障がでる」等、一般人であれば退去を求めていることがわかる表現であれば、これに該当する。

##### 2 そのように望んでいることを知ることができたにもかかわらず

消費者の事業者に対する退去すべき旨の意思表示はなされていないが、その他の状況等により、事業者においてその旨を知ることが可能であった場合をいう。

「知ることができた」かどうかは、消費者の置かれた環境や状況に基づき、個別の事案ごとに判断される。

##### 3 当該場所から退去せずに

事業者がその場所から立ち退かずにいることを指す。退去しない状態が、長時間に及ぶ必要はない。

ただし、本号の適用には、事業者が退去しないことに加え、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させたりすることが必要である。

##### 4 契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

規則第3条第1号の解説を参照。

本号の適用には、事業者が退去しないことに加え、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させたりすることが必要である。もっとも、事業者が「契約してくれるまで帰らない」と言って退去しなかったり、何も言わなくても退去せずに居座ったりするような場合は、通常は契約締結の勧誘行為にあたるものと解される。

#### 【具体例】

1 訪問販売で屋根の塗装工事の勧誘に訪れ、消費者から「今度にしてください」と言われても、家に上がり込んで勧誘する。

2 学習用教材の訪問販売で、家に上がり込み、消費者が「出かける用事がある」と告げ、帰ってほしいという態度を示しているのに、勧誘を続ける。

3 新聞の勧誘員が、消費者から「帰って」と言われても、玄関先に座ったまま帰らない。

規則第4条第4号〔望まない広告等の送付による勧誘〕

(4) 消費者が広告等（電磁的方法によるものを含む。）の送付を望まない旨の意思を示したにもかかわらず、又は消費者に当該意思を示す機会を与えることなく、広告等により消費者を誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

【解説】

1 消費者が広告等（電磁的方法によるものを含む。）の送付を望まない旨の意思を示したにもかかわらず

「広告等」とは、見本、チラシ、パンフレット、カタログ、ポスター、説明書面、その他これらに類似する物品や、新聞や雑誌その他の出版物等に掲載されている広告や紹介記事等も含まれる。

「送付」は、郵送、宅配便等を利用する場合や、郵便受け等に直接投入することも含まれる。

「電磁的方法によるもの」として、インターネット等によって電子メールやSNS等を送付する方法や、広告等を記録したDVDやメモリーといった記録媒体を送付する方法等がある。

2 消費者に当該意思を示す機会を与えることなく

「機会を与えることなく」については、規則第4条第1号の解説を参照。

3 広告等により消費者を誘引し

「誘引」とは、消費者に対し、契約の申込みの意思を表示するように仕向けることをいうが、広告等が消費者を誘引するものであるかどうかは、広告等の記載内容全体から判断する必要がある。例えば、単に商品等の名称、写真、値段のみを表示しているだけでは、それをもって直ちに誘引しているとは言い難く、一方で、商品等の詳細な内容や取引条件といった、取引に関する事項を具体的に認識し得る広告等であって、消費者の契約申込みの意思形成に直接影響を与えるような場合には、誘引するものと判断される可能性がある。

4 契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

規則第3条第1号の解説を参照。

【具体例】

1 電子メール広告の送信について承諾していない消費者に対し、広告メールを送りつける。

規則第4条第5号 [一方的に商品を送りつける勧誘]

(5) 消費者が商品を購入する意思を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へ送りつけ、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行為

【解説】

1 消費者が商品を購入する意思を示していないにもかかわらず

消費者が送りつけられた商品を購入する旨を事業者を示していないことを指す。消費者がある商品について購入を申し込んでいる場合に、その商品と一緒に、購入を申し込んでいない別の商品を送付することも、本号に該当する。

2 商品を一方的に消費者の自宅等へ送りつけ

「一方的に」とは、相手のことを考えないで、自分の側の都合だけであることをいう。消費者が購入する意思を示していないのに、商品を送付することは、通常これにあたるものと考えられる。

「自宅等」には、自宅のほか、職場等の消費者の関係先も含まれる。

3 代金引換で受領させ

「代金引換」とは、商品を配達するときに、その受取人が配送業者に代金を支払う決済方法である。

4 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

代金以外の、「その他の名目による対価」としては、利用料、レンタル料、補償金、損害賠償等の名目による請求が考えられる。

「請求する等」とされており、代金等を請求する旨を示さずに、振込用紙だけを送付するような行為も、これに該当する。

5 契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

規則第3条第1号の解説を参照。

【具体例】

1 消費者が注文していない商品を代金引換の方法で配達依頼し、家族の誰かが購入したものと思い込ませて、配達員に商品の代金を支払わせる。

2 消費者が申込みをしていない商品とその代金相当額の振込用紙を、突然送りつける。

規則第4条第6号 [意に反して商品等を次々と提供する契約の勧誘]

(6) 消費者の意に反して、執ように同一の消費者に対し商品等を次々と続けて提供するための契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

**【解説】**

1 消費者の意に反して

消費者に、勧誘を受ける意思や契約を締結する意思がないことを、事業者が知り、又は知ることができる状態のことをいう。

2 執ように同一の消費者に対し

「執ように」については、規則第3条第12号の解説を参照。

消費者に勧誘を受ける意思や契約を締結する意思がないことを事業者が知り、又は知ることができるにもかかわらず、ことさら勧誘等続けることをいう。

3 商品等を次々と続けて提供するための

「次々と」は、引き続いて、順々にということである。少なくとも2回以上の提供となる必要がある。

**【具体例】**

1 独り暮らしの高齢者に対し、購入する意思がないことを知っていながら、羽毛布団上下とタオルケットがセットになった商品等を、次々と契約させる。

2 春に小学校3年生用の学習教材を購入した消費者に対し、勧誘を望んでいないことが分かっているのに、同じ年の夏に小学校4年生用の学習教材の購入を勧誘し、更に同じ年の冬に小学校5年生用の学習教材の購入を勧誘する。



規則第5条（条例22条第1項第4号に該当する行為の基準）

規則第5条第1号〔不当な損害賠償額の予定等〕

第5条 条例第22条第1項第4号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。  
（1）契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、消費者に著しく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、又はそのような内容の契約に変更させる行為

### 【解説】

#### 1 契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて

債務不履行等により損害が発生するような場合に備えて、契約当事者の合意により損害賠償額の予定や違約金についての定めがなされることがあり、これについては、裁判所においてもその額を増減できない（民法第420条第1項、第3項）。

しかし、本号の趣旨において述べたような格差から、かかる契約内容は事業者にとって一方的に有利に合意されることが多く、社会的妥当性を欠くような契約内容を定めることは許されない（消費者契約法第9条、第10条参照）。

#### 2 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約

「著しく不当な」とは、はっきりわかるほど、明白に不当なことを指す。

損害を被った者の不利益が補填・解消されることにより損害は回復されるから、本来、損害の賠償は、その被った不利益の範囲を対象として金銭に換算されれば足りる。したがって、債務不履行や契約関係の解消によって事業者が被った不利益の範囲を著しく超える損害賠償の額又は違約金の額を支払う旨の契約内容は、本号に該当する。事業者に通常生ずべき損害を超えた支払いを受けることとなるような損害賠償の額の予定や違約金の定めにおいて、当該額の定めが消費者にとって「著しく不当な」不利益となるかどうかは、個別の事案ごとに判断される。

なお、消費者契約法第9条第1号は、「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」について「当該超える部分」を無効としている。また、同法第10条は、「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする」としている。したがって、本号に該当するような契約内容は、同法により無効と判断される可能性がある。とはいえ、消費者に著しく不当に不利益な内容の契約を締結等させる事業者の行為自体が問題であって、当事者間ではそれが有効であるとして扱われるおそれもあり、本号の適用は法律によって無効となるかどうかにかかわらない。

**【具体例】**

- 1 成人式用の着物レンタルにおいて、成人式の1年前に解約する場合に、契約金額の80パーセントを解約金として支払う旨の定めのある契約を締結させる。
- 2 毎月の家賃について、支払期日を過ぎた場合に、1か月の家賃額に対して年50%の遅延損害金を支払う旨の定めのある契約を締結させる。

## 規則第5条第2号 [解除権等を不当に制限する契約]

(2) 消費者の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定めにおいて、消費者に著しく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、又はそのような内容の契約に変更させる行為

### 【解説】

#### 1 消費者の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定めにおいて

特定商取引法、消費者契約法、民法等、消費者契約に適用のある各法律には、申込みの撤回、契約の解除又は取消しに関する規定がなされているが、これらに関する事項を当事者の合意で定めることも基本的には可能である。

しかし、当事者の自由な意思に基づいて契約を締結したとしても、社会的妥当性を欠くような契約内容までが許容されるわけではない。

#### 2 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約

法律が解除権を定めているものとして、例えば、民法第541条の履行遅滞等による解除、特定商取引法第9条等による契約の申込みの撤回等（いわゆるクーリング・オフ制度）、同法49条による特定継続的役務提供契約の中途解約権等がある。法律に定めがなくとも当事者の合意に基づいて解除権を定めることも可能である。法律が取消権を定めているものとしては、例えば、民法第96条の詐欺又は強迫による取消し、特定商取引法第9条の3等による取消し、消費者契約法第4条による取消し等がある。

消費者の有する解除権や取消権を制限する条項、事業者の有する解除権や取消権の要件を緩和する条項、消費者が解約権を行使する場合には高額な解約料を支払うこととする条項のように、明らかに合理的理由もなく消費者の権利を制限したり、消費者に義務を課したりする契約内容は、本号に該当する。

もっとも、特定商取引法によるクーリング・オフ制度は、これに反する特約で消費者に不利なものは無効となる旨が規定されており（同法第9条第8号等）、消費者契約法による取消しも、これに反する特約は無効と解される場所である。こうした強行規定に反する内容の契約は無効となるので、実際には消費者に「著しく不当な不利益をもたらす」ことにはならないはずであるが、無効となるかどうかにかかわらず、本号の適用を判断すべきであることについて、規則第5条第1号の解説を参照。

### 【具体例】

1 家屋の賃貸借契約において、「賃借人が一度でも賃料の支払いを遅滞した場合には、何らの催告をすることなく本件賃貸借契約を解除できる」とする内容の契約を締

結させる。

規則第5条第3号 [過量販売、不当に長期間にわたる契約]

(3) 消費者にとって不当に過大な量の商品等又は不当に長期間にわたって供給される商品等の購入を内容又は条件とする契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

【解説】

1 消費者にとって不当に過大な量の商品等

消費者の日常生活において通常必要とされる分量又は消費者にとって合理的に必要な分量を超えていることをいう。過大性については消費者の生活状況や商品等の内容等の諸事情を総合的に考慮して判断されることになる。

なお、消費者が特に必要としていた等の特段の事情が認められる場合は、必ずしも本号に該当しない可能性があるが、消費者が契約内容について単に承諾したというだけでは、直ちに上記特段の事情があったとは認められない。

2 不当に長期間にわたって供給される商品等の購入を

消費者にとって合理的な必要性を超えて、長期間にわたって供給される商品又はサービス（役務）等をいう。不当に長期間にわたるか否かについては、消費者の生活状況や商品ないし役務の内容等の諸般の事情を総合的に考慮して判断されることになる。

3 内容又は条件とする

「条件とする」とは、不当に過大な量の商品等又は不当に長期間にわたって供給される商品等を直ちに購入させる契約ではないが、そのような条件が付されている場合をいう。

【具体例】

1 独居老人宅を訪問し、通常1組の布団があれば十分であるにもかかわらず、十数組の布団及び関連商品をローンで次々と契約させる。

2 1回限りの購入として申込みをしたにもかかわらず、数か月間の定期購入の契約となっていた。

#### 規則第5条第4号〔意思表示と異なる契約書面の作成〕

(4) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるもの又は消費者が意思表示をした取引条件と異なる事項を記載した契約書面を作成して、消費者に著しく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、又はそのような内容の契約に変更させる行為

#### 【解説】

##### 1 消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるもの

消費者が実際に意思表示した商品等と異なる商品等を指す。

##### 2 意思表示をした取引条件と異なる事項

消費者が実際に意思表示した取引条件と異なる取引条件を指す。

##### 3 消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる内容の

「著しく不当な」については、規則第5条第1号の解説を参照。

ここでは、契約書面に記載された内容が、消費者にとって合理的な根拠もなく、明白に不利益なものと評価できることを指す。

かかる内容の契約は、法律上無効とされる可能性があるが、規則第5条第1号の解説で述べたところと同様に、法律によって無効となるかどうかにかかわらない。

#### 【具体例】

- 1 子の家庭教師派遣を勧誘し、その契約をする際に、学習教材の購入を内容とする契約書を作成して、締結させる。
- 2 外壁の修理契約に際し、「10月末に完成させる」旨の口頭での合意があったが、契約書面上は11月末と記載する。
- 3 「浄水器のレンタル契約であり、いつでも解約できる」と言って勧誘しながら、浄水器の割賦購入契約と記載した契約書を作成して、締結させる。

規則第5条第5号〔過剰与信を伴う契約〕

(5) 商品等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、又はそのような内容の契約に変更させる行為

【解説】

1 商品等の購入に伴って消費者が受ける信用が

ここにいう「信用」とは、消費者が商品等を購入するにあたって、販売業者やクレジット会社等から後払いや分割払い等で信用を受けること（販売信用）と金融業者等から直接金銭を借り入れること（消費者金融）の両方を指す。

2 その者の返済能力を著しく超えることが明白である

返済能力を超えるか否かの判断基準としては、消費者の収入、支出の状況、保有資産、債務状況、家族構成、生活実態等が考えられる。消費者の状況を客観的に分析し、明らかに返済能力を超えていると判断されることで足りる。

3 そのような信用の供与と一体をなした内容の契約

商品等の購入に伴う与信として、商品等を販売する事業者が消費者に購入代金の後払いや分割払いの契約をさせたり、別の与信業者が購入代金の立替払い、購入資金の貸付け、債務保証等をしたたりする場合をいう。

与信業者としては、クレジット会社、貸金業者、銀行、保険会社等の金融機関が想定される。

【具体例】

- 1 年金生活の高齢者に、寝具の購入契約に関するクレジット契約を次々と締結させる。
- 2 複数口の負債を抱えており、新たなローンの返済能力がない者に対し、言葉巧みにローン契約を締結させる。
- 3 連鎖販売事業者が、自らは返済能力のない者に対し、高収入が得られるのでそれによって借入金の返済は可能であると説明し、商品等の購入資金を消費者金融から借り入れをさせる。

規則第5条第6号 [不当に不利な裁判管轄等を定める契約]

(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、又はそのような内容の契約に変更させる行為

**【解説】**

1 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

合意された裁判管轄が消費者の住所から極めて遠方にある等、消費者の訴訟活動に著しい不利益を与える不公平な内容の裁判管轄であることをいう。

2 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

消費者と事業者との間の紛争又は苦情の処理に関し、煩雑な手続や公正さが保たれていない手続によることを義務づける等、消費者の正当な権利実現を著しく阻害する契約内容をいう。

なお、消費者契約法等によって無効となるかどうかにかかわらず、本号の適用を判断すべきであることについて、規則第5条第1号の解説を参照。

**【具体例】**

1 札幌市に在住する消費者とのローン契約であり、かつ全国展開している信販会社であるにもかかわらず、同社の本店所在地を管轄している東京地方裁判所又は東京簡易裁判所のみを専属的な合意管轄とする条項を含んだ契約を締結させる。

2 消費者と事業者との契約に関する紛争について、当該事業者の定める機関による仲裁やあっせんの手続によることを消費者に義務づけ、それ以外の方法による請求を禁止する条項を含んだ契約を締結させる。



規則第5条第7号〔第三者による不正使用の責任を消費者に負担させる契約〕

(7) クレジットカード、会員証その他消費者が商品等の提供を受けるための資格を証する物が第三者によって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内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

#### 【解説】

#### 1 クレジットカード、会員証その他消費者が商品等の提供を受けるための資格を証する物

消費者が事業者から商品等の提供を受ける際に、その資格があることを証明するために使用するものを指す。

「物」とあるが、上記資格があることについての証拠という趣旨であり、カード等の物体を伴わない番号や記号（IDやパスワード等。）のみの場合であっても、これに該当する。

#### 2 第三者によって不正に使用された場合

第三者が窃盗、詐欺、拾得等によって資格を証する物を取得し、正当な許可を得ることなく使用することをいう。

#### 3 消費者に不当に責任を負担させる内容の契約

消費者の故意や過失がないにもかかわらず、第三者の不正使用による責任を消費者に負担させるものや、事業者が第三者による不正使用を容易に防止できたのに、それを怠った場合の責任を消費者に全て負担させるもの等は、本号に該当する。

なお、かかる内容の契約は、法律上無効とされる可能性があるが、規則第5条第1号の解説で述べたところと同様に、法律によって無効になるかどうかにかかわらない。

#### 【具体例】

1 消費者が紛失したクレジットカードを取得した第三者が不正使用した場合に、消費者の故意や過失の有無にかかわらず、消費者が全責任を負う内容のクレジットカード契約を締結させる。

2 会員である消費者が会員証を紛失した場合、紛失した旨を届け出た後に行われた第三者による不正使用による損害を、当該消費者に全額負担させる内容の会員契約を締結させる。

## 規則第5条第8号 [事業者を不当に免責する契約]

(8) 事業者の債務不履行、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又は当該瑕疵に係る事業者の修補責任の全部又は一部を不当に免除する内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

### 【解説】

#### 1 事業者の債務不履行、債務履行に伴う不法行為

「債務不履行」とは、事業者が故意又は過失によって、法律や契約に基づく義務を履行しないことをいう。

「債務履行に伴う不法行為」とは、債務を履行するに際して消費者の権利を違法に侵害することをいう。

#### 2 契約の目的物の瑕疵により生じた

「契約の目的物の瑕疵」とは、契約によって定められた機能、品質、性能ないし状態を備えていないことをいう。

「瑕疵」の有無は、契約における当事者の合理的意思解釈によって判断される。

#### 3 消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任又は当該瑕疵に係る事業者の修補責任の

債務不履行による損害賠償責任については民法第415条、第416条等に、売主の担保責任については民法第560条ないし第572条等、それぞれ規定がある。

#### 4 全部又は一部を不当に免除する内容の契約

本来は事業者が負うべき責任の全部又は一部を、合理的な理由なく免除することをいう。

かかる免除条項により、事業者が本来負うべき責任が、その帰責性を度外視して消費者へ転嫁させられることとなる。

なお、かかる内容の契約は、法律上無効とされる可能性があるが、規則第5条第1号の解説で述べたところと同様に、本号は、法律によって無効になるかどうかにかかわらない。

### 【具体例】

1 事業者に責めに帰すべき事由があっても一切の責任を負わない、又は著しく低い損害賠償額の上限を設ける内容の契約を締結させる。

2 事業者が提供する商品に何らかの瑕疵があっても一切の損害賠償、交換及び修理

には応じない内容の契約を締結させる。

規則第5条第9号 [その他消費者の利益を一方的に害する契約]

(9) 法律の規定が適用される場合に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重して消費者の利益を一方的に害する内容の契約を締結させ、又はそのような内容の契約に変更させる行為

【解説】

1 法律の規定が適用される場合に比して

「法律の規定」には、強行規定及び任意規定が含まれる。

2 消費者の権利を制限し

法律によって定められた消費者の権利につき、全部若しくは一部を行使し得なくすること、又は全部若しくは一部を行使するための要件を加重することをいう。

3 消費者の義務を加重して

法律によって定められた消費者の義務発生要件の全部若しくは一部を除外すること、又は消費者の義務の内容を拡大することをいう。

4 消費者の利益を一方的に害する内容の契約

合理的な理由なく消費者にとって不利益であり、事業者の不利益との均衡性がない内容の契約であることをいう。

なお、かかる内容の契約は、法律上無効とされる可能性があるが、規則第5条第1号の解説で述べたところと同様に、法律によって無効になるかどうかにかかわらない。

【具体例】

1 理由の如何を問わず、事業者が一方的に契約内容を変更できる旨の条項を含む契約を締結させる。

規則第6条（条例第22条第1項第5号に該当する行為の基準）

規則第6条第1号 [不当な方法による履行強要]

第6条 条例第22条第1項第5号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

（1）消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由がなく早朝若しくは深夜に、若しく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、若しくは訪問する等により、債務の履行を強要する行為

#### 【解説】

##### 1 消費者を欺き

うそを言い、騙す行為をいう。

##### 2 威迫し

規則第3条第9号の解説を参照。

##### 3 困惑させ

言語、動作、態度、表示により、消費者に不安を与え、戸惑わせるような言動をいう。

##### 4 正当な理由がなく早朝若しくは深夜に

規則第3条第10号の解説を参照。

##### 5 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、若しくは訪問する等により

電話や訪問のほか、「等」にあたるものとして、張り紙、電子メールやSNS等の様々な手段が考えられる。

##### 6 債務の履行を強要する

消費者の意思に反し、消費者の事業者に対する債務（金銭の支払、物の引き渡し等）を行わせることをいう。

#### 【具体例】

1 消費者金融への支払いを遅延している消費者に、「職場に取り立てに行く」等と威迫し支払いを強要する。

2 家賃の支払いを滞納している消費者に、深夜遅く取り立てに行き、近所にもわかるように大声で威迫し、困惑させて支払いを強要する。

規則第6条第2号 [不当な方法により金銭を調達させる履行強要]

(2) 消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させる方法その他これらに類する不当な方法により消費者に金銭を借り入れさせ、又は預貯金、生命保険その他の金融商品の解約等をさせることにより、消費者に金銭を調達させて、債務の履行を強要する行為

【解説】

1 消費者を欺き

規則第6条第1号の解説を参照。

2 威迫し

規則第3条第9号の解説を参照。

3 困惑させる方法

規則第6条第1号の解説を参照。

4 その他これらに類する不当な方法により

本号は、「欺き、威迫し、若しくは困惑させる方法」に限らず、これらに類する不当な方法も、広く対象になる。

5 消費者に金銭を借り入れさせ

債務の履行に充てる原資を借り入れることであり、借入先を問わない。また、消費者自身の名義による借入であるか否かも問わない。

6 預貯金、生命保険その他の金融商品の解約等をさせることにより

解約等の対象となる金融商品については、消費者自身の名義であるか否かは問わない。

7 消費者に金銭を調達させて

債務の履行に充てるための金銭を用意することである。

8 債務の履行を強要する行為

規則第6条第1号の解説を参照。

【具体例】

- 1 消費者金融の支払が滞っている消費者に対して、「他から借りてでも支払え」と他の消費者金融へ同行して借り入れをさせ、支払を強要する。
- 2 「いますぐ代金を支払わないと違約金を請求する」等と威迫し、定期預金を解約して支払うよう強要する。

規則第6条第3号 [不利益情報を利用する履行強要]

(3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者にとって不利益となる情報を信用情報機関又は消費者の関係人に通知する旨の言動等を用いて、又は表示をして、債務の履行を強要する行為

【解説】

1 正当な理由がないにもかかわらず

正当な理由があるかどうかは、事案ごとに異なる。もともと、債務の履行を求めるために、消費者の不利益となる情報を、保証人等ではない者に対して通知する旨を告げるといった行為に、正当な理由がある場合は通常考えがたい。

2 消費者にとって不利益となる情報を

債務があることや、契約の性質上、人に知られたくないような契約内容等の情報をいう。

3 信用情報機関

消費者の信用情報の収集及び金融業者等に対する当該情報の提供を行うもので、割賦販売法及び貸金業法に定める指定信用情報機関のほか、それと類する機関と消費者が誤認するような機関を指す（架空であるものも含まれる。）。

いわゆる「ブラックリストに載せる」という表現も、信用情報機関に延滞等の事実を通知して事故情報が登録されるとの意味であるから、信用情報機関への通知に該当する。

4 消費者の関係人に

消費者の家族、親戚、友人、職場の者等、消費者と何らかの関係を有する者をいう。

5 通知する旨の言動を用いて、又は表示をして

言動や表示の手段については、特に制限がない。

6 債務の履行を強要する行為

規則第6条第1号の解説を参照。

【具体例】

1 アダルトサイト利用料を「すぐに支払わないとブラックリストに載る」等と告げて支払を強要する。

2 消費者金融等の債務の履行が滞っている消費者に対し、「会社に言う。クビにな



ってもいいのか」等と威迫し支払を強要する。

## 規則第6条第4号 [契約成立に争いのある債務の履行強要]

(4) 契約の成立について消費者が争っているにもかかわらず、契約が成立したと一方的に告げ、又は表示をして、債務の履行を強要する行為

### 【解説】

#### 1 契約の成立について消費者が争っている

訴訟を起こしていることに限らず、消費生活センター等に相談をしている等、広く契約は成立していない旨を事業者に明示していることをいう。一度契約を締結した後、クーリング・オフ等による意思表示の撤回や契約の解除、契約の取消しを主張している場合は該当しない（これらの場合については、規則第8条第3号 [撤回権等の行使に対する契約の強要] 参照）。

#### 2 契約が成立したと一方的に告げ、又は表示をして

「一方的に」とは、相手のことを考えないで、自分の側の都合だけであることを指す。

消費者から契約の成立を争う根拠が何ら示されていない場合や、その根拠に合理性がない場合に、そのことを指摘して契約の有効性を主張し、債務の履行を求める行為は、通常はこれに該当しない。

#### 3 債務の履行を強要する行為

規則第6条第1号の解説を参照。

### 【具体例】

1 電話勧誘を行う事業者に対して、消費者が電話で「要らない」と断ったにもかかわらず、消費者が購入したのとして商品を送りつけ、代金の支払を強要する。

2 事業者が自宅のリフォームの無料見積もりとして消費者宅を訪れた後、消費者が正式な発注をしていないにもかかわらず、「既に資材を手配しており払ってもらわなければ困る」等と告げて、代金の支払を強要する。