

規則第7条（条例第22条第1項第6号に該当する行為の基準）

規則第7条第1号〔成立していない債務の履行強要〕

第7条 条例第22条第1項第6号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

（1）自らを官公署、公共的団体その他著名な法人の職員と誤信させるような言動等を用いて、若しくは表示をして、又は官公署、公共的団体その他著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動等を用いて、若しくは表示をして、本来は生じていない債務が生じていると消費者に誤認させ、又は本来は生じていない債務を履行するように威迫して、当該債務の履行を強要する行為

【解説】

1 自らを官公署、公共的団体その他著名な法人の職員と誤信させるような言動等を用いて、若しくは表示をして

規則第3条第24号の解説を参照。

2 官公署、公共的団体その他著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動等を用いて、若しくは表示をして

規則第3条第24号の解説を参照。

3 本来は生じていない債務が生じていると消費者に誤認させ

「誤認させ」とは、間違っって正しくないものを認めさせることである。ここでは、発生していない債務を、発生していると誤解させることを指す。

4 本来は生じていない債務を履行するように威迫して

「威迫して」については、規則第3条第9号の解説を参照。

5 当該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 「民事裁判執行所」等と実在しない機関を名乗り、消費者に対して「有料サイトの利用料につき裁判が起こされており、金銭を支払わなければ自宅・職場に強制執行を行う」と嘘が書かれた文書や電子メールを送る。

2 市町村役場の職員を名乗り、「税金の還付手続きがあるので、その受け取りに必要な事務手数料を、今日中に入金する必要がある」等と述べて支払を要求する。

規則第7条第2号〔既に履行されている債務の履行強要〕

(2) 契約に基づく消費者の債務が既に履行されているにもかかわらず、消費者の過去の取引に関する情報を利用する等により、当該債務が不履行であると誤認させて、当該債務の履行を強要する行為

【解説】

1 契約に基づく消費者の債務が既に履行されているにもかかわらず

消費者が過去に債務を履行し、現在は債務がない状態を指す。

2 消費者の過去の取引に関する情報を利用する等により

「過去の取引に関する情報を利用する」は例示である。

「等」にあたるものとして、例えば、実際に過去の取引に関する情報を利用することなく、単なる憶測で過去の契約に基づく債務の履行を求めたような場合が考えられる。

3 当該債務が不履行であると誤認させ

「債務が不履行」とは、債務が完全に履行されておらず、全部又は一部の義務がまだある状態を指す。

「誤認させ」については、規則第7条第1号の解説を参照。

4 当該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 消費者が以前購入したことのある資格教材の事業者の名前を出し、「事業を引き継いだら、継続講座が解約されておらず、年会費が支払われていない」等と嘘を述べて、支払を求める。

2 消費者が以前利用していた有料の情報サイトの名前を出し、「解約されておらず、利用料が発生している」等と嘘を述べて、支払を求める。

規則第7条第3号〔電子計算機を不当に用いる履行強要〕

(3) 電子計算機を用いた方法による契約の申込みを受けようとする場合において、当該契約に係る消費者による電子計算機の操作が契約の申込みとなることを電子計算機の映像面においてあらかじめ容易に認識できるように表示しない等の電子計算機の操作を不当に誘導する方法により、契約が成立したと誤認させ、当該契約に係る債務の履行を強要する行為

【解説】

1 電子計算機を用いた方法による契約の申込みを受けようとする場合において

「電子計算機」とは、コンピューター、スマートフォン、タブレット等のインターネットに接続された電子機器のほか、専用回線を利用した端末機等の電子機器を指す。

2 当該契約に係る消費者による電子計算機の操作が契約の申込みとなることを電子計算機の映像面においてあらかじめ容易に認識できるように表示しない等の電子計算機の操作を不当に誘導する方法により

いわゆる電子消費者契約法（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律）第3条は、民法第96条但書、すなわち重過失のある表意者は自ら意思表示の無効を主張できないとの規定に関して、「事業者（その委託を受けた者を含む。以下同じ。）が、当該申込み又はその承諾の意思表示に際して、電磁的方法によりその映像面を介して、その消費者の申込み若しくはその承諾の意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置を講じた場合又はその消費者から当該事業者に対して当該措置を講ずる必要がない旨の意思の表明があった場合」でない限り、民法第96条但書は適用しないと定めている。

したがって、本号にいう「消費者による電子計算機の操作が契約の申込みとなることを電子計算機の映像面においてあらかじめ容易に認識できるように表示しない等」の場合には、消費者において錯誤無効を主張できることが通常と思われる。本号も、かかる方法により「契約が成立したと誤認させ」と規定しており、契約が有効に成立していないことを前提としている。

3 契約が成立したと誤認させ

「誤認させ」については、規則第7条第1号の解説を参照。

ここでは、成立していない契約を、成立していると誤解させることを指す。

4 当該契約に係る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 アダルトサイトで「無料ダウンロード」と記載されたリンクを消費者がクリックすると「入会を受け付けました」と表示し、入会金の支払を要求する。
- 2 ゲームアプリで「次のステージへ」と記載されたアイコンを消費者がタップすると「5,000ポイント課金します」と表示し、ポイント料金の支払を要求する。
- 3 有料出会い系サイトで消費者が電子メールアドレスや携帯電話番号を会話相手に伝えようと送信したところ、サイト事業者から「直メール・携帯電話・ID交換は特別ポイントが必要になるので2万円課金します」と表示し、ポイント料金の支払を要求する。

規則第8条（条例第22条第1項第7号に該当する行為の基準）

規則第8条第1号〔再三の催告に対する履行の遅延又は拒否〕

第8条 条例第22条第1項第7号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

（1）履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの再三の履行の督促に対し、適切な対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を遅延し、又は拒否する行為

【解説】

1 履行期限が過ぎているにもかかわらず

債務を履行すべき期限（弁済期）を経過していることをいう。

もっとも、「履行期限が過ぎている」ことをもって直ちに本号に該当するわけではなく、「消費者からの再三の履行の督促」がなされた後、履行をするのに通常必要と考えられる合理的期間を過ぎてもなお履行しない場合であることを要する。

2 消費者からの再三の履行の督促に対し

「再三」とは、複数回の意味であり、少なくとも2回以上の督促が必要である。また、督促と次の督促の間には履行をするのに必要な相当の期間を猶予しなければならない。一度に間髪を容れず複数回履行を督促しても、「再三」には該当しない。

「履行の督促」とは、債務の履行を請求することであり、形式は不要であり、文書による督促でも口頭による督促でもよい。

事業者による拒否が、取り付く島がないほどの強度をもってなされる場合には、不当性が高く、また、何度督促をしても無意味であるから、一回の督促でも「再三の履行の督促に対し」の要件は充たされる可能性がある。

ここにいう「履行の督促」は、契約に基づく範囲内の給付を求める必要がある。契約を超える履行や契約と異なる履行の要求、あるいは契約を解除する旨の主張等は、再三繰り返しても本号の「履行の督促」にはあたらない。

3 適切な対応をすることなく

「適切な対応」とは、主として、速やかに債務の本旨に従った履行（契約どおりの義務の履行）をすることである。そのほかにも、履行の遅延や拒否の理由を消費者に説明することや、損害賠償等を支払うこと、そのための担保を供与すること、それらのことを約束すること等も含まれる。消費者からの督促に対し、直ちに履行遅延を解消することができなくても、事業者が、消費者に対し、代替品や代替サービスを提案ないし提供する、消費者と真摯に対応を協議する等をしたときは、適切な対応と評価される可能性がある。

したがって、正当な理由なく、消費者の履行の催告に対し、上記のような適切な対応をしない場合は、「適切な対応をすることなく」に該当する。事業者は履行遅延や履行

拒否の正当な理由があると評価されるのは、民法の規定によると、①債務が存在しない場合、②事業者と同時に履行の抗弁権等の履行拒絶権が存在する場合（例えば、消費者が反対債務を履行していない場合）、③履行遅延又は履行拒否の原因が、天災事変のような事業者の責に帰すべからざる事由にある場合等である。

4 契約に基づく債務の

「契約に基づく債務」の基本となるのは、商品もしくは権利の引渡し又は役務の提供といった主たる給付義務であるが、特約に基づく債務も含まれる。また、契約に基づく付随義務（説明義務等）や付随的債務も含まれる。

契約条項によって契約清算時に発生すると定められた事業者の義務も、これに含まれる。合意による解除契約に基づく義務も同様である（契約解消後の法定債務の履行遅延等については規則第8条第4号参照）。

5 履行を遅延し

弁済期を経過しても履行しないことをいう。債務の全部を履行しない場合はもちろん、一部を履行しない場合も「履行を遅延し」に該当する。

6 拒否する行為

消費者からの督促に対して口頭又は書面で明示的に履行を拒否する場合（契約は無効である、解除した等の履行義務を否定する主張もこれに含まれる。）だけでなく、履行の拒否は明言しないものの、実質的に拒否と認められる行為をする場合も、これに該当する。例えば、督促を無視ないし黙殺する、目的物の引渡しやサービスの提供を不可能にする、契約時にはなかった不均衡な（あるいは到底実現できない）条件を持ち出して、これを満たさない限り履行しないと主張する等の場合である。履行の全部を拒否する場合だけでなく、一部を拒否する場合もこれに該当する。

事業者が履行拒否とその撤回を繰り返して、結局、履行しない状態が継続している場合は、履行拒否の撤回が口実として利用されているに過ぎないから、履行遅延とも実質的な履行拒否とも評価できる。

「履行できないかもしれない」といった不安や懸念の表明は、それだけでは履行の拒否にはあたらない。しかし、再三の督促にもかかわらず、そのような表明を繰り返すだけで、改善策をとらない場合（履行しない口実として不安や懸念の表明がなされているに過ぎないような場合）は、履行拒否と評価される。

【具体例】

- 1 学習教材の購入契約において、個別指導をする旨の契約内容が含まれているにもかかわらず、いくら催促しても「そのうちに行く」等と曖昧な返事を繰り返すだけで実行しない。
- 2 顧客からの督促に対し、毎回「すぐにやります」等と返答しながら、いつまでも履行せず、これに応じない態度をとり続ける。

規則第8条第2号〔苦情に対する追完の遅延又は拒否〕

(2) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者の苦情に対し、担当者の不在、退職等を理由に対応を拒み、債務の履行を遅延し、又は拒否する行為

【解説】

1 契約に基づく債務の

規則第8条第1号の解説参照。

契約条項又は合意によって定められたアフターサービス、付随義務又は付随的債務も含まれる。

2 完全な履行がない旨の消費者の苦情に対し

「完全な履行がない旨の消費者の苦情」とは、給付はなされたが、その内容が契約内容に適合していない旨の消費者の主張である。

なお、ここにいう「消費者の苦情」には、消費者が過剰要求を通すための口実として用いるものは含まれない。

3 担当者の不在、退職等を理由に対応を拒み

「対応を拒み」とは、消費者の苦情に対し、実質的に対応しないことである。「担当者の不在、退職」は例示的の列挙であり、「等」には、その他の理由による事業者の誠実でない対応が含まれる。苦情を無視することや、苦情に対し、「後日、連絡する」、「担当者に確認次第、連絡する」、「直ぐに対応する」等と返答しながら放置することもこれに含まれる。

4 債務の履行を遅延し、又は拒否する行為

規則第8条第1号の解説を参照。

【具体例】

1 エアコンの購入契約に基づき、消費者の自宅に取付工事を行った。しかし、エアコンに不備があり、温度の調整が全くできなかつたため、後日、消費者から苦情を伝えたが、担当者の不在を理由に対応しない。

2 上記のような例で、消費者からの苦情に対し、「直ぐに見に行きます」と言いながら、何週間経っても対応しない。

規則第8条第3号〔撤回権等の行使に対する契約の強要〕

(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、これを拒否し、威迫し、若しくは黙殺し、又は術策等を用いて当該権利の行使を妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為

【解説】

1 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

「正当な根拠」とは、契約及び法律である。

正当な根拠に基づく「契約の申込みの撤回」は、契約条項により撤回権が設定されている場合や、特定商取引法第9条、第9条の2、第15条の2、第24条、第58条の14等による法律上の撤回権を指す。同法以外の法律に基づくものとして、個別クレジット契約（割賦販売法第35条の3の10、第35条の3の11）、生命・損害保険契約（保険業法第309条）、宅地建物取引（宅地建物取引業法第37条の2）、預託等取引契約（特定商品預託法第8条）、投資顧問契約（金融商品取引法第37条の6同法施行令第16条の3）等がある。

正当な根拠に基づく「契約の解除」とは、契約条項や特約により設定された約定解除権、民法上の債務不履行や担保責任による法定解除権、各種典型契約についての法定解除権、特定商取引法第9条、第9条の2、第15条の2、第24条、第24条の2、第40条、第48条、第58条の14により設定された解除権（法定返品権等を含む。）等である。また、解約の告知や解除条件成就の主張も、これに含まれると解される。

正当な根拠に基づく「取消権」とは、制限行為能力や瑕疵ある意思表示を理由とする民法上の取消権、消費者契約法第4条の取消権、特定商取引法第9条の3、第24条の2、第40条の3、第49条の2、第58条の2により設定された取消権等である。

なお、錯誤、公序良俗違反、意思無能力等を理由とする契約無効の主張の場合にも、契約関係から解放することによって消費者の損害を防止し、その利益を保護する必要性は同様であるから、本号が類推適用される。

クーリング・オフ期間経過後の撤回の主張や、存在しない解除権又は取消権を行使するとの主張等、正当な根拠のない権利主張は、本号に該当しない。

2 これを拒否し、威迫し、若しくは黙殺し、又は術策等を用いて当該権利の行使を妨げて

「これを」とは、消費者からの撤回権、解除権又は取消権の行使の申出を指す。それゆえ、事業者が拒否、威迫若しくは黙殺し、又は術策等を用いたとしても、それが消費者からの撤回権、解除権又は取消権の行使の申出に対してなされたものでなければ、本号は適用されない。

「これを拒否し」とは、消費者からの撤回等の申出を受け容れないことである。形式は問わず、口頭でも書面でもよく、言葉によっても態度によってもよい。郵送された撤回等の意思表示を受取拒否することは、態度による拒否に該当する。また、消費者からの解除等の口頭による申出をいったんは認めておきながら、後になって、「そのような申し出は受けていない」、「その証拠がない」等と主張することも拒否に含まれる。

「威迫」とは、相手方に対し強い言葉や態度を示すことで心理的な圧迫を加え、危害や何らかの不利益を被らされるかもしれないとの不安感を抱かせたり、要請や要求に抗うのが困難であるとの印象や、迷惑な感情を覚えさせる程度の言動を行うことを意味する。威迫は、刑法上の脅迫や民法上の強迫よりも心理的圧迫の度合いが低いもので足りる。

「黙殺」とは、無視することである。消費者からの撤回等の申出に対して、何ら対応もとらずに放置することや、契約の成立又は存続を前提とする行動をとることである。

「術策等を用いて」とは、消費者に撤回権等について虚偽の情報を与えて（例えば、行使可能期間がまだ経過していないにもかかわらず、既にそれが経過したと告げる等）その行使を妨げたり、あるいは、消費者から連絡できないようにメールアドレス等を変更したり、着信拒否をしたり、受話器を上げておいたり、電話線を抜いたり、虚偽の連絡先を教えたり、営業時間を偽ったり、消費者が来る時間を見計らって店舗を閉店したりする等して、撤回等の申出を受けないようにすることをいう。一方で、消費者からの撤回等の口頭による申出を受け容れておきながら、他方で、契約の成立又は存続を前提として行動し、消費者に契約どおりの履行を求めることも「術策等」に含まれる。

3 契約の成立又は存続を強要する行為

規則第6条第1号の解説を参照。

【具体例】

1 事業所外で締結した契約について「8日以内なら解約可能」と説明しておきながら消費者が契約締結の2日後に解約を申し入れたところ、「会社のコンピューターに登録済になった」等と説明して、契約の存続を主張する。

2 消費者から、エステティックサロンでレーザー脱毛の施術を複数回にわたって受ける契約を解約したい旨の電話連絡を受け、当該消費者を営業所に呼び出して、「なぜ解約するのか」、「自分勝手だとは思わないのか」等と長時間繰り返し、解約を撤回させようとする。

3 クーリング・オフの行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思によらずに、特定商取引法第26条第5項第1号の法令で定める商品の全部又は一部を使用させる。

4 消費者のクーリング・オフの行使を妨げることを目的として、手数料、解約料等を請求する。

規則第8条第4号〔撤回権等の行使に伴う返還義務等の履行の遅滞又は拒否〕

(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、法律上これに基づく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がなく遅延し、又は拒否する行為

【解説】

1 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

規則第8条第3号の解説を参照。

錯誤、公序良俗違反、意思無能力等を理由とする契約無効の場合は、本号に列挙されていない。しかし、これらにより事業者が発生する不当利得返還義務は、撤回権等の行使により事業者が発生する返還義務や原状回復義務と本質的に同じ性質のものであり、また、消費者の損害防止及び利益保護という本条の趣旨に照らせば、事業者による履行遅延又は履行拒否の不当性は、その法定債務の発生原因が撤回権等の行使であれ契約の無効であれ変わらない。したがって、契約無効により発生する不当利得返還義務の場合にも、本号が類推適用される。

2 法律上これに基づく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

「法律上これに基づく義務」は、撤回権、解除権もしくは取消権の行使や、錯誤等の無効事由によって、契約が解消された結果として事業者が発生する法定債務を全て含むものである。「返還義務、原状回復義務、損害賠償義務」は例示であり、「等」の文言から明らかなように、これらに限定されるわけではない。

「原状回復義務」については、事業者が原状回復義務を負うことを認めつつも、原状回復としてなすべき内容について消費者の主張と事業者の主張が折り合わず、事業者が履行遅延又は履行拒否をすることが考えられる。原則として、事業者の負う原状回復義務は、その対象が金銭（支払った代金、申込金、入会金、手数料等）の場合は、その全額である。対象が物（下取りに出した物品等）の場合は、その物自体の返還であるが、滅失や処分等の理由により物自体の返還が不可能なときは、金銭による価格賠償となる。事業者が契約に基づいて既に土地等の工作物の現状に変更を加えていた場合は、消費者は、事業者に対し、変更の除去等の原状回復を事業者の負担で行わせることができる。

3 正当な理由がなく遅延し、又は拒否する行為

規則第8条第1号の解説を参照。

「正当な理由」のないことが要件である。正当な理由のある履行遅延又は履行拒否は

本号に該当しない。

消費者が、事業者に対し、法定債務の弁済期を猶予した場合は、その猶予期間内は事業者のために期限の利益が設定されたのであるから、履行遅延とはならない。かかる場合、消費者は、いったん与えた猶予期間を、事業者の承諾なしに奪うことはできない。

【具体例】

- 1 訪問販売で、古い布団を下取りすることが条件の布団の販売契約が3日後に解約されたにもかかわらず、消費者からの「下取りに出した布団を返してほしい」という催促に応じない。
- 2 消費者がクーリング・オフの通知を発したにもかかわらず、根拠もなくクーリング・オフの効果を否定して、受領した代金を返還しない。

規則第8条第5号〔閲覧権等の行使に対する拒否〕

(5) 法令の規定等により消費者に認められている財務書類等の閲覧権、事実又は情報開示を請求できる権利等の行使を拒否し、閲覧、開示等を拒む行為

【解説】

1 法令の規定等により消費者に認められている財務書類等の閲覧権、事実又は情報開示を請求できる権利等の

法令により消費者に閲覧権が与えられている、又は、事業者に事実又は情報の提供義務が課されていることが必要である。

「財務書類等の閲覧権」の例として、特定継続的役務提供に係る前払取引の相手方の閲覧権（特定商取引法第45条）、預託等取引契約における預託者の閲覧権（特定商品預託法第6条）、ゴルフ場等のスポーツ施設又は保養施設の会員の閲覧権（ゴルフ等会員権契約適正化法第9条）等がある。これらの契約を締結した消費者には閲覧権が発生するが、これから取引をしようとする消費者にはまだ閲覧権は発生していないことに注意が必要である。閲覧権の内容は、業務又は財産の状況を記載した書類の閲覧を請求できるといえるものである。

2 行使を拒否し、閲覧、開示等を拒む行為

これらの行為は、明示、黙示を問わず、言葉によるものでも態度によるものでもよい（規則第8条第1号の解説を参照）。

事業者が閲覧や開示には応じたものの、閲覧や開示に供された情報が虚偽であった場合に、「閲覧、開示等を拒む行為」といえるかが問題となる。本号が事業者による閲覧や開示の拒否を禁止する主な趣旨は、財務書類等の閲覧を通じて消費者の損害を防止し利益を保護することにあることに照らすと、虚偽の情報を閲覧等させる行為は、真実の情報へのアクセスを妨げる点において閲覧等の拒否と等しく、消費者の自発的な契約からの離脱の機会を奪う点において閲覧の拒否よりも不当性が高いといえ、かかる行為も「閲覧、開示等を拒む」に含まれる。

【具体例】

1 英会話教室を営む事業者が、同教室に1年間通学するコースを契約した受講生から財務諸表の閲覧を請求されたが、「受講者には閲覧は許可されていない」と回答して閲覧を拒否する。

2 消費者金融からお金を借りている消費者からの「これまで支払った額を確認したいので、自分の帳簿を見せてほしい」という請求に対し、債務残額を告げるだけで、取引経過を記載した帳簿を閲覧させない。

規則第8条第6号 [撤回権等の行使に対する違約金等の請求]

(6) 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、手数料、送料、サービス等の対価、違約金等の支払の請求その他の法律上根拠のない請求を行う行為

【解説】

1 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

規則第8条3号の解説を参照。

2 手数料、送料、サービス等の対価、違約金等の支払の請求その他の法律上根拠のない請求

「法律上根拠のない請求」であれば、名目の如何を問わない。「手数料、送料、サービス等の対価、違約金」は例示的であり、これら以外のものも「等」に含まれる。

例えば、訪問販売におけるクーリング・オフの場合、損害賠償又は違約金、商品又は権利の引取り又は返還に要する費用、商品の使用若しくは権利の行使により得られた利益、提供された役務の対価、原状回復に要する費用の請求が、原則としていずれも法律上根拠のない請求に該当する（特定商取引法第9条）。

電話勧誘販売におけるクーリング・オフの場合は、損害賠償又は違約金、商品・権利の引取り又は返還に要する費用、提供された役務の対価、権利の行使により得られた利益、原状回復に要する費用の請求が、原則としていずれも法律上根拠のない請求に該当する（同法第24条）。

特定継続的役務提供におけるクーリング・オフの場合は、損害賠償又は違約金、権利・関連商品の返還又は引取りに要する費用、提供された役務の対価の請求が、原則としていずれも法律上根拠のない請求に該当する（同法第48条）。

連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引におけるクーリング・オフの場合は、損害賠償又は違約金、商品の引取りに要する費用の請求が、原則としていずれも法律上根拠のない請求に該当する（同法第40条、第58条）。

また、クーリング・オフではない解除について、特定商取引法第10条、第25条、第40条の2、第49条、第58条の3、第58条の16等により一定の範囲でのみ事業者が損害賠償請求権が認められる場合には、その範囲においては法律上根拠のある請求となるが、それを超える部分については法律上根拠のない請求に該当する。

法定された撤回権等は消費者に与えられた権利であって、その行使に対して事業者が消費者に不利となる手数料等を課すことは許されないから、この場合の手数料等は「法律上根拠のない請求」に該当する。約定解除権や合意解除について、手数料等を支払う旨の合意があれば、「法律上根拠のない請求」とはいえない。

【具体例】

- 1 訪問販売で30万円の学習教材を購入した消費者がクーリング・オフしたことに対して、違約金として25万円を請求する。
- 2 消費者がサービス提供契約の約定解除権を行使したことに対して、契約条項に何も記載がないのに、未履行のサービス分の対価を請求する。

規則第9条（条例第22条第2項第1号に該当する行為の基準）

規則第9条第1号 [不当な与信行為]

第9条 条例第22条第2項第1号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

（1）与信契約等の締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関する第2条から第8条までに規定する行為

【解説】

1 与信契約等の

本号にいう「与信契約等」については、条例第22条第2項に定義が定められており、「消費者が他の事業者から商品又はサービス等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約」をいう。

2 締結の勧誘若しくは締結又は債務の履行に関する第2条から第8条までに規定する行為

第2条は用語の解説のため、実質的には第3条から第8条までに規定する行為を指す。

これについては、規則第3条ないし第8条の解説を参照。

規則第9条第2号 [過剰与信]

(2) 信用の供与等が消費者の返済能力を超えることが明らかであることを知り、又は知り得るべきであるにもかかわらず、当該与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

【解説】

1 信用の供与等

「信用の供与等」とは、消費者の信用に基づいて、代金の立替払、資金の貸付等を行うことをいう。信用とは、与信業者が先に立替払や貸付を行い、後で消費者による立替金の支払や返済がある場合における消費者の出捐までの時間的猶予を指す。

2 消費者の返済能力を超えることが明らかであることを

「消費者の返済能力を超えることが明らか」とは、当該与信契約等の締結が消費者の支払能力を超えると認められることをいう。

通常は、与信申込書に記載された消費者に関する情報や、信用情報機関を利用すること等によって得た消費者に関する信用情報等に基づき、当該消費者の①年収、②預貯金、③債務の額、④債務の支払状況、⑤新たに信用を受けようとする額、⑥その他、支払が可能と見込まれるかどうかの判断に影響を与える事項等を調査して、与信契約等の可否が判断される。

3 知り、又は知り得るべきであるにもかかわらず

「消費者の返済能力を超えることが明らか」であることを、与信業者が認識していた場合、又は前記のような調査を尽していれば認識し得たのに、それを怠ったために認識できなかった場合をいう。

4 当該与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

「与信契約等」については、規則第9条第1号の解説を参照。

「締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為」については、規則第3条第1号の解説を参照。

【具体例】

1 クレジット会社が、返済できるような収入の見通しが無い学生に、高額のクレジットを利用させる。

2 クレジット会社が、個別クレジットの申込みに対して、自ら支払の調査もせず、また、個人信用情報機関に問い合わせることもせず、表面的な電話確認だけで、既に多額の債務を負っている消費者に与信する。

3 貸金業者が、高齢者に対し、高額の商品を購入するための資金として、月々の返済をなし得るだけの収入がないことを知りながら与信する。

規則第9条第3号〔正当な支払拒否に対する履行強要〕

(3) 与信契約等において、販売業者等（商品等の販売を行う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。）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請求を拒否しているにもかかわらず、消費者等に債務の履行を迫り、又は履行をさせる行為

【解説】

1 与信契約等において

規則第9条第1号の解説を参照。

2 販売業者等（商品等の販売を行う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。）に対して生じている事由

「販売業者等に対して生じている事由」とは、原則として、販売契約の解除、取消し、無効その他販売業者等に対して代金の支払拒絶を主張し得る理由となるもの全てである。

そのような事由として、契約締結時の意思表示の瑕疵による無効・取消し（錯誤無効、詐欺取消し、強迫取消し、不実告知、事実不告知又は断定的判断の提供による取消し、不退去又は退去妨害困惑による取消し等）、制限行為能力による取消し（未成年者取消し、成年後見・保佐・補助制度による取消し）、公序良俗違反による無効、債務不履行解除、同時履行の抗弁権、瑕疵担保責任による解除、中途解約権、クーリング・オフ、約定解除権、相殺の抗弁等が挙げられる。

3 正当な根拠に基づき支払請求を拒否している

「正当な根拠に基づき支払請求を拒否している」とは、割賦販売法第30条の4及び第35条の3の19の各規定による場合のほか、契約条項に抗弁の対抗を認める規定が置かれている場合に、それらの規定に基づいて与信業者からの支払請求を拒否していることをいう。

4 消費者等に債務の履行を迫り、又は履行をさせる行為

「消費者等」とは、消費者本人のみならず、家族等の関係者をも含む。

「債務の履行を迫り、又は履行をさせる行為」は、直接に「債務を履行せよ」と要求する行為に限られず、間接に消費者等に意に沿わぬ履行をするよう圧力をかける行為をも含む。「威迫」と同様に、刑法上の脅迫や民法上の強迫よりも心理的圧迫の程度は低くてよい（規則第8条第3号の解説を参照）。

【具体例】

1 販売業者が倒産して、購入した商品が納入されていないことを理由として、消費者がクレジット会社に対して支払を拒絶したにもかかわらず、クレジット会社が消費者に督促状を送付する。

2 立替払契約書に抗弁権の接続が記載されており、消費者が販売業者の債務不履行を理由にクレジット会社に対して支払を拒絶したにもかかわらず、クレジット会社は支払期限が経過したとして催告書を送付する。

規則第10条（条例第22条第2項第2号に該当する行為の基準）

規則第10条第1号〔販売業者等の不当な取引行為を知ってする与信〕

第10条 条例第22条第2項第2号に該当する行為の基準は、次のとおりとする。

（1）販売業者等の行為が第2条から第8条までに規定する行為のいずれかに該当することを知らながら、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

【解説】

1 販売業者等の行為が第2条から第8条までに規定する行為のいずれかに該当することを知らながら

与信業者が、販売業者等において消費者に対し第3条ないし第8条に規定する不当な取引方法に該当する行為をした事実を認識していることである（第2条は用語の解説のため、実質的には第3条から第8条までに規定する行為を指す。）。

本号は、条例第22条第2項第2号に該当する行為の基準を定めるものであるところ、同号では「与信契約等の条件又は原因となる商品又はサービス等の販売を行う事業者若しくはその取次店等実質的な販売行為を行う者の行為が」不当な取引方法に該当する事実の認識又は認識可能性が要件とされている。したがって、本号の解釈としても、与信業者の認識対象である販売業者等による不当な取引方法に該当する行為は、与信契約等の条件又は原因となる販売契約等に関してなされたものであることを要する。

他方、本号においては、本条第2号のように販売業者等が与信業者の「信用の供与に係る加盟店等」であることが要件とはされていないから、必ずしも与信業者と販売業者等が加盟店その他の提携関係にあることを要しない。

2 与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

与信契約等については、条例第22条第2項が「消費者が他の事業者から商品又はサービス等を購入することを条件又は原因として信用を供与し、又は保証を受託する契約をいう。」と定義しており、他の事業者から商品又はサービス等を購入すること（言い換えると、与信業者以外の事業者との販売契約等）が条件又は原因となって、消費者が与信業者から与信を受ける契約であれば、立替払契約、金銭消費貸借契約、保証委託契約等の法形式は問わない。

【具体例】

1 クレジット会社が、不当な取引方法を行っている販売業者であることを知らながら、消費者との間で締結される販売契約についての立替払契約を締結する。

2 消費者金融業者が、販売業者において不当な取引方法を行っていることを知りながら、消費者との間で、その代金支払のために交わす金銭消費貸借契約を締結する。

規則第10条第2号〔加盟店等の不当な取引行為を知り得べきである与信〕

(2) 信用の供与等に係る加盟店等（加盟店契約を締結している販売業者等その他提携関係にある販売業者等をいう。）を適切に管理し、及び審査していれば、当該加盟店等の行為が第2条から第8条までに規定する行為のいずれかに該当する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、又は与信契約等を締結させる行為

【解説】

1 信用の供与等に係る加盟店等（加盟店契約を締結している販売業者等その他提携関係にある販売業者等をいう。）

「信用の供与等に係る加盟店等」とは、括弧書きのとおり、与信業者との間で、信用の供与等に関する加盟店契約を締結しているか、その他の提携関係にある販売業者等をいう。

2 適切に管理し、及び審査していれば

与信業者が、信用の供与等に係る加盟店等の関係にある販売業者等を、適切に管理及び審査する手段としては、加盟店等の提携関係を開始する段階では、当該販売業者等の所在地や代表者の氏名、取扱商品や役務の内容、販売方法等の調査や、加盟店情報交換制度、各地の消費生活センター等が受け付けた消費者相談情報等が、提携関係の継続中においては、上記の手段に加えて、消費者からの苦情や支払停止の抗弁等が考えられる。

割賦販売法にいう個別信用購入あっせん業者には、訪問販売等の一定の取引類型にあたる販売契約等に関する与信契約を締結する際に、販売業者等の勧誘方法について調査する義務や、その結果、不実告知等の違法な販売方法が認められるときには与信契約の締結禁止義務が規定されている（割賦販売法第35条の3の5、同法施行規則第75条ないし第77条、同法第35条の3の7等）。また、上記規定の適用がない場合においても、信用購入あっせん業者は、購入者から販売業者等の不実告知等に関する苦情があったときや、その他の苦情があったときには、その発生状況によって必要な事項を調査する義務を負う（包括信用購入あっせんについて同法第30条の5の2、同法施行規則第60条。個別信用購入あっせんについて同法第35条の3の20、同法施行規則第94条）。

また、信用購入あっせん業者に限らず、与信業者には、加盟店契約その他提携関係にある販売業者等の不適正な販売方法による販売契約等に関する与信を行って消費者の利益を損なうことがないように、当該販売業者等の管理や与信時の審査を適切に行い、不適正な与信を防止する責任（加盟店管理責任ないし適正与信調査義務）があると解される。

したがって、ここにいう「適切に管理し、及び審査していれば」とは、与信業者が、前述したような手段により加盟店等を管理及び審査して、上記の不適正な与信を防止する義務（割賦販売法の適用がある場合は同法に基づく義務を含む。）を尽くしていることを意味する。

3 当該販売業者等の行為が第2条から第8条までに規定する行為のいずれかに該当することを知り得べきであるにもかかわらず（本条第2項）

与信業者が、与信契約等の条件又は原因となる販売契約等に関し、当該販売業者等が第3条ないし第8条までに規定する不当な取引方法に該当する行為をした事実を認識することが可能であったことを意味する（第2条は用語の解説のため、実質的には第3条から第8条までに規定する行為を指す。）。

4 与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

規則第10条第1号の解説を参照。

【具体例】

- 1 クレジット会社が、訪問販売による個別信用購入あっせんの申込みに対し、販売業者の勧誘方法についての調査を行わなかったため、不当な取引方法がなされたことを把握できずに、当該販売契約に関する立替払契約を締結する。
- 2 クレジット会社が、加盟店に関してクレジットの名義借りをしているとの情報があるにもかかわらず、それについて十分に調査しなかったため、当該加盟店が消費者から名義借りをしていることを把握できずに立替払契約を締結する。