

## ○不適正な取引行為の基準

改正 平成 17 年告示第 88 号

名古屋市告示第 315 号

名古屋市消費生活条例（昭和 51 年名古屋市条例第 43 号）第 16 条第 3 項の規定により、不適正な取引行為の基準を次のとおり定めたので告示する。なお、これに伴い、消費者の適正な選択を誤らせるおそれのある取引方法（昭和 62 年名古屋市告示第 347 号）は、廃止する。

平成 9 年 10 月 1 日

名古屋市長 松原武久

### 不適正な取引行為の基準

行為類型	不適正な取引行為の内容	不適正な取引行為に該当する行為の基準
1 条例第 16 条第 1 項第 1 号に該当する不適正な取引行為（不当な勧誘・締結行為）	(1) 販売目的の隠とく	商品又はサービスの販売の意図を隠して、若しくは商品又はサービス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) 適合性を有しない者への勧誘	消費者の知識、経験、理解力、資力、年齢等に照らして不相当と認められる商品又はサービスについて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(3) 主要な事実の不告知・不実告知	商品又はサービスの内容、取引条件その他の取引に関する主要な事実を故意に告げず、又は不実を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(4) 取引内容等の説明不足	消費者の取引に関する知識の不足に乗じて、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行為
	(5) 優良・有利の誤信を招く表現	商品又はサービスの内容又は取引条件が、実際のもの若しくは他の事業者に係るものより著しく優良若しくは有利であるかのような説明をし、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
	(6) 断定的判断の提供	将来における変動が不確実な事項について消費者に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行為

(7) 義務強調	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
(8) 身分詐称等	官公署、公共的団体若しくは著名な法人等の職員であると消費者を誤認させるような言動等を用いて、又は官公署若しくは公共的団体等の許可、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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
(9) 不退去	消費者が事業者に対して退去すべき旨の意思を示したことに反して、又は事業者に対して退去することを望んでいることを知ることができたにもかかわらず、その場所から退去せず、消費者の住居、勤務先その他の場所に居座り、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
(10) 監禁・退去妨害	消費者が契約の締結を勧誘されている場所から退去する旨の意思を表示した、又は退去することを望んでいることを知ることができたにもかかわらず、その場所から退去させないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
(11) 長時間勧誘・強引勧誘	消費者の意に反して、長時間にわたり、又は執ように若しく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行為
(12) 早朝・深夜等の勧誘	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行為
(13) 電話による強引勧誘	消費者の意に反して、反復して電話をし、執ように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行為
(14) 不適正な電気通信手段による勧誘	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行為
(15) アポイントメントセールスによる強引勧誘	消費者を電話等により営業所その他の場所へ誘引し、執ように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行為
(16) キャッチセールス等による強引勧誘	路上その他の公共的な場所において、消費者を呼び止め、消費者の意に反して、その場で、又は営業所その他の場所へ誘引して、執ように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行為

	(17) 心理的不安に乗じる勧誘	消費者の不幸を予言し、又は消費者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行為
	(18) 心理的負担に乗じる勧誘	商品又はサービスを販売する目的で、無料検査、親切行為等、無償で商品又はサービスを提供すること等により、消費者の心理的な負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(19) 催眠商法による不適正な勧誘	主たる販売目的以外の商品又はサービスを無償若しくは著しい廉価で提供して、又は提供するといった消費者を集め、閉鎖的な場所で、不当に購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(20) 次々販売による不適正な勧誘	消費者の意に反して、同一の消費者に対し商品又はサービスを次々と続けて販売したり、あるいは更新させるために契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(21) 従前取引情報の不適正な利用による勧誘	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、又は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告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(22) 契約書面への虚偽表示の教唆	契約書面等に年齢、職業、収入等を偽って記入するよう消費者をそそのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(23) 資金調達の強要	消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等の融資先からの借入れその他信用の供与を受けようことを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(24) 拒絶した者への再勧誘	消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
	(25) 法令違反の疑い	法令に違反する疑いのある方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
2 条例第16条第1項第2号に該当する不適正な取引行為（不当な契約内容）	(1) 事業者の虚偽表示等	商品又はサービスの販売に際し、事業者の住所、氏名、連絡先等を明らかにせず、又は偽った内容の契約を締結させる行為
	(2) 契約書面への虚偽表示	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は異なるもの、又は消費者が表示した年齢、職業、収入等とは異なった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契約を締結させる行為

	(3) 不当な過量販売・長期契約	消費者が当面必要としない不当に過大な量の商品又はサービス、又は不当に長期にわたって供給される商品又はサービスの購入を内容とする契約を締結させる行為
	(4) 不当な免責特約	消費者に著しく不利と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) 一方的な契約変更の定め	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うことができる契約を締結させる行為
	(6) 不当な違約金の定め	解約に際し、不当な違約金を求める内容の契約を締結させる行為
	(7) 解約等の不当な制限の定め	法令等に認められた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をすることができる権利を制限して、消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる契約を締結させる行為
	(8) 不当な裁判管轄の定め	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契約を締結させる行為
	(9) 名義借り契約	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を締結させる行為
	(10) 過剰与信と一体となった契約	商品又はサービスの購入に伴って消費者の受ける信用（以下「与信」という。）が、その返済能力を著しく超えることを知り、又は知りうべきであったにもかかわらず、そのような与信と一体をなした契約を締結させる行為
3 条例第16条第1項第3号に該当する不適正な取引行為（不当な債務履行の遅延・拒否・強要）	(1) 債務履行の遅延・拒否	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又は拒否する行為
	(2) 債務の不完全履行	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を受け付けず、又は十分な説明等の対応をすることなく、債務の履行を遅延又は拒否する行為
	(3) 不当な手段による債務履行の強要	消費者、その保証人等法律上支払い義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、若しくは威迫し、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、債務の履行を強要する行為
	(4) 不当な金銭調達による債務履行の強要	消費者等を欺き、若しくは威迫して、消費者等と金融機関へ同行し、又は消費者等に代わって預金の払戻し若しくは借入れを受ける等の方法により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を強要する行為

	(5) 心理的圧迫による債務履行の強要	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又は消費者の関係人に通知する旨の言動を用い、心理的な圧迫を与えて、債務の履行を強要する行為
	(6) 契約の成立の一方的主張	契約の成立について消費者等が争っているにもかかわらず、契約の成立を一方的に主張して、債務の履行を強要する行為
	(7) 支払い義務のないものへの強要行為	消費者の関係人で法律上支払い義務のないものを欺き、又は威迫して、債務の履行への協力を強要する行為
4 条例第16条第1項第4号に該当する不適正な取引行為（不当な解除妨害）	(1) クーリング・オフ妨害	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4条の3第1項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、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、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
	(2) クーリング・オフ妨害（口頭行使）	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、契約の成立又は存続を強要する行為
	(3) クーリング・オフ妨害（商品・サービスの使用・利用）	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、商品又はサービスを使用又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為
	(4) クーリング・オフ妨害（手数料等の要求）	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行為
	(5) 継続的供給契約の中途解約の不当な拒否	継続的に商品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を要求し、又は威迫等して、契約の存続を強要する行為
	(6) その他の解約等の不当な拒否	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、又は威迫等して、契約の成立又は存続を強要する行為

	(7) 原状回復義務等の遅延・拒否	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、法令等に定められている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 条例第16条第2項第1号に該当する不適正な取引行為（不適正な与信行為）	(1) 過剰与信	与信が消費者の返済能力を著しく超えることを知り、又は知りうべきであったにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為
	(2) 不適正な加盟店管理等	加盟店の行為が、第1項（不当な勧誘・締結行為）及び第2項（不当な契約内容）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、又は当該加盟店を適切に管理していれば、そのことを知りうべきであったにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約を締結させる行為
6 条例第16条第2項第2号に該当する不適正な取引行為（対抗の不当な妨害）	(1) 消費者の対抗の不当な妨害	当該購入に係る加盟店に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、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強要する行為