

大阪府消費者保護条例逐条解説  
別冊  
(第17条「不当な取引行為の禁止」)

平成27年4月

大阪府消費生活センター

#### 第四節 不当な取引行為の防止

(不当な取引行為の禁止)

**第十七条** 事業者は、消費者との間で行う商品及び役務等の取引並びに物品の購入等に関し、次のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

- 一 消費者に対し、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- 二 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- 三 消費者に対し、契約（契約の成立について、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し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為
- 四 商品及び役務等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品及び役務等の購入等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「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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

#### 〔趣旨〕

本条は、事業者が行ってはならない不当な取引行為を定め、商品及び役務等に係る事業者と消費者の取引の公正と消費者被害の防止を図るための規定である。

多様なサービスの出現やIT化の進展等に伴い、電子商取引等の新たな取引形態や事業者が消費者の物品等を強引に買取る、いわゆる「押し買い」による消費者被害が増加している。また、法規制を意図的に逸脱した悪質事業者による消費者被害も後を絶たない。

国は、規制を緩和し、公正で明確な市場ルールを整備して事後監視機能を強化する行政施策を進める中で、構造的に存在する消費者と事業者との情報力や交渉力等の格差に鑑み、消費者契約法等の新たな民事ルールを制定した。

また、悪質な事業行為や販売形態などは、日々新たなものが生じ、社会の進展とともに変化しており、それらに対応するため、平成24年には特定商取引法が改正され、近年、消費者被害が増加している「訪問購入」が規制の対象とされた。

本条は、まず、4つの行為類型に分けて不当な取引行為を掲げ、事業者が消費者と取引を行うに当たってこれらの不当な行為を行うことを禁止している。

本条に定められている4つの行為類型のうち、第1号から第3号は、不当な取引行為の行われる時点に着目して、契約の成立に至るまでの行為における不当性、契約内容における不当性、契約の成立（当事者間で争いのある場合を含む）以降における不当性の3類型に分け規定しているが、いずれも消費者と事業者の二者の関係に着目して、事業者の不当な行為を禁止するものである。

一方、第4号は、商品及び役務等を販売する事業者と消費者の関係に加えて、クレジット業者等が加わった三者の関係である。なお、本条第4号は、クレジット業者等が消費者の返済能力を超えた過大な信用を供与することにより、若者や高齢者が被害を被るといふ相談事例が多い状況に鑑み、購入資金を融資するクレジット業者等に特有な不当な取引行為を規定する必要から、平成17年改正で設けられた規定である。

消費者に対する事業者の不当な取引行為には、いろいろな取引の場面でさまざまな態様があり、商品及び役務等の多様化や、電子商取引等の新たな取引形態の発生など、社会経済情勢の変化により発生する問題に迅速に対応できるよう、条例の規定は包括的で柔軟なものとし、具体的な類型については規則で定めることとなっている。

規則で定める不当な取引行為の類型は、消費者にとっても事業者にとってもわかりやすいものであることが求められる。また、規定の隙間を狙った不当な取引行為を防止する必要から、ある程度、包括的に規定されるべきであるが、反面、抽象的、包括的に規定するあまり、適正な事業活動をも規制することのないよう留意して規定されるべきである。

平成17年の条例改正に伴い、社会経済状況の変化と消費者被害の実態を踏まえ、さらに、新たな法令等を参考にして、施行規則第5条及び別表の不当な取引行為の禁止規定の追加、改正が行われ、35の具体的な不当な取引行為が禁止行為とされた。

また、悪質な押し買い事業者による消費者被害の拡大に伴い、平成24年に特定商取引法が改正され、「訪問購入」が同法による規制対象となったが、同法は、事業者が消費者宅を訪問する「訪問型」に限定され、また、自動車、家庭用電気機械器具（携行が容易なものを除く）、家具、書籍、有価証券及びCD、DVD、ゲームソフト等が規制対象外とされた。

一方、本条例においては、平成26年の改正により、「訪問」のみならず、店舗での現金による買い取りや商品券や金券との交換も対象とし、家具等の法の規制対象外の物品等についても規制の対象とした。（「大阪府消費者保護条例逐条解説第二条〔解説〕(5)参照」）

本条の「不当な取引行為」とは、法律行為（契約など）、準法律行為（催告など）に限らず、事実行為（勧誘など）を含む行為全般を指し、犯罪行為や特定商取引法の禁止行為など、法律上の違法性の強いものを中核として、その外延にある信義則や公序良俗に違反する取引行為等をも包含する。不当な取引行為の中核となるものについては、当然、刑事法や特定商取引法の罰則の適用を受けることが考えられる。

また、本条の実効性確保のために、以下の規定により調査、指導、勧告、情報の提供、公表を行うこととされている。

- ① 調査（第18条）
- ② 指導及び勧告（第20条）
- ③ 情報の提供（第21条）
- ④ 公表（第29条）

一 消費者に対し、不実を告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### 〔趣旨〕

本号に規定する行為類型は、事業者が消費者を勧誘する際の不当性に着目したものである。不当な行為の例示として、不実を告げること、誤信を招く情報を提供すること、威迫すること、心理的に不安な状態に陥れることの4つの行為をあげているが、その他、困惑させること、迷惑を覚えさせること等、消費者の判断を誤らせたり、消費者の自由な意思形成を阻害するような不当な方法による勧誘等は本号に含まれる。

なお、「誤信を招く情報」とは、虚偽の情報はもとより、「消防署の方から来た」というように、虚偽ではなくても、消費者に誤信を与える表現等を含む。

また、「心理的に不安な状態に陥れる」とは、暴力行使を予測させる言動や現在又は将来にむけて、消費者の経済面、健康面等の生活上の不安や弱点につけ込み、又は不安をあおり、かきたてることなどをいう。

イ 商品及び役務等の使用、利用若しくは設置又は物品の購入等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、自らを官公署若しくは公共的団体等の職員であり、又は他の事業者等と直接若しくは間接に関係するかのように告げること等により、消費者に誤信を招く情報を提供して契約の締結を勧誘する行為

#### 〔趣旨〕

これは、いわゆる「かたり商法」を念頭に置く規定である。例示されている「利用若しくは設置又は物品の購入等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」行為、「自らを官公署若しくは公共的団体等の職員であるかのように告げる」行為のほか、行政や公益的団体、知名度の高い事業者等、消費者の信用のある他者と関係があるかのような誤信を与えて、契約の締結を勧誘する行為が本号に該当する。

マンション管理組合や大手事業者を名乗ったり、管理組合等から委託を受けたなどと言って消費者を誤認させる事例が多いことから、平成17年の改正で、「他の事業者等と直接若しくは間接に関係するかのように告げる」との例示が挿入され、また、平成26年の改正により、事業者が消費者から物品等を購入する場合も対象とするため「物品の購入等」が追加された。

#### 〔事例〕

- ① 既設住宅への設置義務付け時期を定める市町村の条例が制定されていないにもかかわらず、「消防法改正で一般家庭にも火災警報器設置が義務づけられた。」と説明され、火災警報器の購入・設置工事を勧誘された。
- ② 「NTTの関連会社から来た。」と説明されてIP電話の契約を勧誘された。
- ③ 大手教材販売会社のロゴが記入された名刺を見せられ、代理店のように思わせられて教材を購入した。

④ 大手ハウスメーカーと関係があると思わせて屋根の葺き替えを勧誘された。

ロ 商品及び役務等の内容若しくは取引条件又は物品の購入等の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認させるような表現を用いて契約の締結を勧誘する行為

#### 〔趣旨〕

商品及び役務等の内容（品質、量等）又は取引条件（価格、納期等）に関して、著しく優良誤認、有利誤認させる勧誘方法を指す。

例えば、「癌が治る、アトピーが治る。」などと言って健康食品や浄水器などを販売する、「国内では当社だけ」と言って高額なスチームクリーナーを販売する、「鉛も農薬も除去できるのはこれしかない。」と言って高額な浄水器を販売する、実際には相場より安くないのに、「目立つ場所であり宣伝になるから特に安くする。」と言って壁面の塗り替え工事を勧めるような場合が該当する。

#### 〔事例〕

- ① 高齢者向けマンションで、医師が24時間常駐と宣伝していたので契約したら、実際は近隣の診療所と提携しているだけだった。
- ② 病気の原因となる波動コードを水に転写し、それを飲むと病気の原因を消去できる、西洋科学で認知されていないが超科学だと波動水生成器を契約させられた。

ハ イ及びロに掲げるもののほか、契約に関する事項であって消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実を告げて、事実を告げず、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行為

#### 〔趣旨〕

虚偽の事実を告げたり、消費者が事実を誤認しているのを利用して、契約締結に至る動機を形成させようとする行為について定めるものであり、上記イ、ロの一般条項的性格をもつ。平成17年改正で、「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」が挿入された。

「消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」とは、消費者が商品、サービスを購入や物品等を売却する際に、そのことを知っていれば異なる判断や対応をしたと思われるような情報を指す。法令違反になることを隠して屋根裏部屋工事などを契約させた事例の法令基準に関する情報、金融商品に関する元本割れのリスクの有無や中途解約の場合の精算の仕組みなどがこれに当たる。

「事実」には、事業者が当然保有していなければならない情報を含む。すなわち、取引担当者の知識不足による説明義務違反や情報提供義務違反の勧誘も本号に該当する。

「将来における不確実な事項について断定的判断を提供」とは、勧誘時や契約締結時点において、客観的根拠により真実であると判断することができない情報を、真実であ

るかのように断定することをいう。なお、ここに言う「将来における不確実な事項」は、経済的事項に限定されるものではない。消費者契約法により取消しのできる不当勧誘の規定を受け、平成17年の条例改正で追加された内容である。また、平成26年の改正で追加された消費者が事業者へ物品等を売却する場合も該当する。

#### 〔事例〕

- ① 常時介護を要する状態になった場合には退去を求められるにもかかわらず、終身入居と説明されて高齢者住宅の入居権を購入した。
- ② 耐震工事をしないと危険といわれ、工事契約をしたが後日ハウスメーカーに確認すると必要のない工事とわかった。
- ③ 電気代がただになるうえ、売電できるのでローン代もほとんどただになると説明されて太陽光発電装置を購入したが、自分の家の必要電気量に比べ発電量が小さかった。
- ④ 水道水を飲んでいたら家族が病気になると言われて浄水器を購入した。
- ⑤ 「この資格をとれば××円の年収が得られます。」と説明され、資格講座の受講を勧誘された。
- ⑥ 定期預金を更新しようと銀行へ行ったところ、別室に通され、投資信託を勧められたので全額を預け替えた。銀行の商品なので、元本が保証されていると思っていた。

ニ 消費者の過去の取引に関する情報を利用して、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の取引に係る不利益が回復できるかのように告げ、又は不利益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、契約の締結を勧誘する行為

#### 〔趣旨〕

資格講座、内職商法、会員権等で被害を受けた消費者に対し、その被害の回復や将来の被害の予防ができるとの口実で、新たな受講契約や入会などを勧誘する行為を指す。

#### 〔事例〕

- ① 「以前に受講されていた資格講座は修了していないので、新たに××円の受講契約をする必要がある。」と勧誘された。
- ② 「あなたが会員になっている業者は倒産した。既払いの会費を取り戻すためには私どもの会に入会する必要がある。」と言われ、会費を請求された。

ホ ニに掲げるもののほか、商品及び役務等の販売 (交換によるものを含む。以下同じ。) 若しくは物品の購入等の意図を隠し、若しくは商品及び役務等の販売 若しくは物品の購入等以外のことを主要な目的であるかのように告げることにより、又はそのような広告等で消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### 〔趣旨〕

前段は、販売の意図を隠すか、あるいは隠さないまでも、他に主要な目的があるのかのように告げることにより本来の販売や購入等の意図をカモフラージュして、特定の消費者に電話をし、郵便、FAX、電子メールなどを送付したり、自宅や職場を訪問することを指す。意図している商品等の販売について触れず、単に「抽選に当たった」とか「無料サービス」、「チャリティ」等を強調する場合はこれに当たる。

後段の「広告等」は、新聞広告やホームページへの掲載、チラシ、パンフレットの配布、拡声器による呼びかけなど不特定の消費者を誘引することを指す。

### 〔事例〕

- ① 「無料モニターに選ばれました。」と電話や電子メールで呼び出され、商品やサービスの購入を勧誘された。
- ② 路上で、アンケートへの協力を呼びかけられ、商品やサービスの購入を勧誘された。

へ 商品及び役務等の販売 又は物品の購入等 に際し、事業者の氏名若しくは名称又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行為

### 〔事例〕

- ① 自宅に訪問した業者に庭木の剪定を依頼し、完了したと言われたので料金を払った。業者が帰ってから、約束どおりに剪定されていないことに気付いたが、業者の住所も名前もわからない。
- ② 事業者の名称を偽って契約の締結を迫られた。個人業者であるのに、株式会社と名乗ったり、教材販売会社が研修センターと名乗って勧誘された。
- ③ 移動販売車から物干し竿を購入したら高額だったが断りきれず、翌日クーリング・オフしようとしたが、領収書には屋号のみで住所・電話番号の記載がなかった。

ト 拒絶の意思を表明している消費者に対し勧誘し、又は早朝若しくは深夜に訪問し、若しくは電話をかける等の迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問し、又は当該場所に電話をかける等により契約の締結を勧誘する行為

### 〔趣旨〕

「拒絶の意思を表明している」とは、事業者が訪問または電話をした際に、「セールスはお断りします」と表明する場合や、訪問者から見える場所に「訪問販売お断り」と明示したステッカーを貼ってある場合などを指す。(P7 (参考) 参照)

平成20年に改正された「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」により、一部の例外（自己の電子メールアドレスをインターネットで公表している など）を除いて、あらかじめ同意した者以外には広告宣伝メールを送信することは禁止されており、

このような広告宣伝メールを送信すること自体は同法違反となるが、受信した消費者が必ずしも本号による「拒絶の意思を表明している」とは言えない。しかし、メール送信者に受信拒否の通知を行っている場合は、「拒絶の意思を表明している」と考えられる。

不招請勧誘全般を禁止することは条例の範囲を超えるが、「拒絶の意思を表明している」消費者に対する勧誘は、「迷惑を覚えさせるような方法」の一つの例示として、不当な取引行為として禁止される。

「早朝若しくは深夜」とは、消費者が迷惑を覚えるような不適切な時間帯をいい、通常、午後9時から午前8時の間と考えられる。なお、勧誘の相手方が深夜労働に従事していることを認識しながら、夜勤明けの就寝時間中に訪問や電話をするのは、「早朝若しくは深夜」とはいえないが、「迷惑を覚えさせるような方法」に該当すると言える。

(参考)

「改正特定商取引法における再勧誘禁止規定と「訪問販売お断り」等の張り紙・シール等について」(平成21年12月10日付 消費者庁取引・物価対策課) 抜粋

- ・ 特定商取引法は、そもそも訪問販売業者が勧誘を行うに当たって守るべき義務を定めており、従来から、勧誘に先立って氏名や販売目的等の明示を義務付けていましたが、改正法により、さらに、勧誘を受ける意思の確認を行い、契約を締結しない旨の意思表示があった場合には、再度の勧誘をしてはならないこととしました。「契約を締結しない旨の意思」を表示する方法に関しては、消費者が明示的に契約締結の意思がないことを表示した場合を指し、具体的には、事業者からの勧誘に対し、「いません」「お断りします」などと伝えることが必要です。例えば、「訪問販売お断り」と記載された張り紙・シール等を貼っておくことは、意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が必ずしも明瞭でないため、特定商取引法においては、「契約を締結しない旨の意思」の表示には当たらないこととなります(「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針」御参照)。
- ・ 他方で、地方自治体や消費者において、上記のような張り紙・シール等を貼ることにより訪問販売の来訪を望まない旨を明らかにする取組が行われています。また、条例の中には、そのような張り紙・シール等を見逃して消費者を勧誘する行為につき不当な取引として指導や勧告、公表の対象とするものもあると認識しています。そのような取組は、地域の消費者トラブルを防ぐための有効な手段であり、上記の特定商取引法における再勧誘禁止規定の解釈によって何ら影響を受けるものではなく、特定商取引法と相互に補完し合うものと考えています。また、張り紙・シール等がある場合には、事業者は商道徳として、そのような消費者意思を当然尊重する必要があるものと考えます。」

チ 路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場で、又は営業所その他の場所へ誘引する方法で、消費者の意に反して契約の締結を勧誘する行為

〔趣旨〕



いわゆるキャッチセールスによる強引な勧誘を指す。

「消費者の意に反して」とは、消費者の契約の勧誘を受けないという明示又は黙示の意思に反することをいう。「帰りたい」という発言や態度は、契約の勧誘を拒絶する意思表示と解釈されるので、その後の勧誘は、不当な取引行為とみなされる。

リ 消費者が契約を締結する意思がない旨を表明しているにもかかわらず、退去せず、又は勧誘場所から消費者を退去させないで、執ように契約の締結を勧誘する行為

#### 〔趣旨〕

強引な訪問販売、訪問購入やキャッチセールスを指す。

なお、消費者から事業者に対しての「帰ってほしい」という意思表示、消費者の勧誘場所から「帰りたい」という意思表示は、いずれも、契約を締結する意思がない旨の表明に当たる。

ヌ 消費者を威迫して、又は消費者の不幸を予言すること、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あおること、必要以上の個人情報进行明らかにすることを迫ること等により消費者を心理的に不安な状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

#### 〔趣旨〕

「威迫」とは、言語・動作で氣勢を示し、相手方に不安・困惑の念を生じさせることであり、脅迫よりも広い概念である。また、「消費者の不幸を予言すること、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あおること等により消費者を心理的に不安な状態に陥れ」は、いわゆる靈感商法をはじめ、高齢社会を背景として、健康上の不安や老後の不安をあおって勧誘する事例が多いことから、平成17年改正で追加された規定である。

「必要以上の個人情報を明らかにすることを迫ること」は、勧誘に当たって、家族の情報など、必要な個人情報を収集され、不安に感じるという事例があるため、平成17年改正で追加された項目である。

#### 〔事例〕

- ① 占いや運命鑑定 of 広告を見て鑑定を依頼したところ、鑑定結果で不安に陥れられて2年分の祈祷料を要求された。
- ② 老後の生活不安をあおって金融商品を勧誘された。
- ③ 健康上の不安をあおって健康食品の購入を勧誘された。
- ④ 携帯電話でローンをまとめてくれるサイトにアクセスしたら、審査の為と携帯電話で免許証写真の送付を指示された。従ったものの、不審に思い融資を断ると、免許証情報の管理には責任を持ってないがいかと借金契約を強要された。

- ⑤ 借金を一本化するため、低利融資広告の業者に連絡し、債務状況、勤務先、家族状況等の質問に回答後とりあえず手数料を払えと言われた。勤務先や家族に知られたら困るので他で借金をして手数料を支払った。

ル 消費者が理解するための十分な説明をしない等の消費者の知識、経験若しくは判断能力の不足に乗じる方法又は高齢者等の気力若しくは身体機能の低下等に乗じ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

### 〔趣旨〕

仕組みが複雑な取引や機能的に複雑・専門的な商品等に関して、消費者の知識不足に乗じた方法で勧誘する行為や、判断能力の不足する高齢者や若年者を狙う悪質商法、しつこい勧誘で高齢者に根負けさせたり、若い男性と対峙することに恐怖を感じさせて契約させるといった悪質商法を想定した規定である。

知識、経験若しくは判断能力の不足は、当該取引の内容に即して個別具体的に判断されることになるが、例えば、「よくわからないから誰かに相談してから決めたい」と躊躇しているような場合は、自ら知識、経験若しくは判断能力の不足を告げているとみることが出来る。「乗じる」とは、相手方の知識、経験若しくは判断能力の不足状態、高齢者等の気力若しくは身体機能の低下等の状態を積極的に利用することであり、もし消費者側に、そのような状態がなければ勧誘に応じないであろうと客観的に認められるような場合をいう。

「耳が遠いのに早口でまくし立てる」「目が悪いのに小さな文字で記載された書類を示す」などが考えられる。

### 〔事例〕

- ① 電話で勧誘を受け、「電話代が安くなる。工事も不要。」と言われ、承諾したところ、電話会社に変更になった。音声が良好でなかったので116へ電話したところ、別会社につながって初めて電話会社が変わったことを知った。電話会社の自由選択の制度について理解していなかった。
- ② 高齢者が銀行でドル建て債権を勧められ、大きな字の「利回り5%」に惹かれて契約したが、小さな字のリスク部分は読めなかった。担当者の説明は早口で聞き取れなかったが、銀行だから信用した。

ヲ 商品及び役務等の販売又は物品の購入等を行う目的で、親切行為、無料検査その他の無償若しくは著しい廉価で当該商品及び役務等以外の商品及び役務等の提供を行い、又は著しい高い価格で当該物品の購入等以外の物品の購入等を行い、これによる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する行為

### 〔趣旨〕

セールスマンが勧誘の相手方に対して行った親切行為等は、一般にこれに該当すると

考えられるが、「これによる消費者の心理的負担を利用して執ように」という要件により、因果の経路は限定される。すなわち、親切行為等があっても、消費者が心理的負担によってではなく、商品や取引の説明内容に納得して積極的に契約を締結する場合はこれに該当しない。

「執ように契約の締結を勧誘する」とは、消費者が応じようとする気持ちがないにもかかわらず、長時間又は繰り返し勧誘することを言う。

#### 〔事例〕

- ① 無料で検査を行ってくれたり、簡単な修理を廉価で引き受けてくれた後、高額な住宅リフォーム契約を執ように勧誘された。
- ② 豪華昼食付きの展示会案内が届いたので参加したところ、執拗に勧誘されたので、ほしくなかったが着物を購入した。
- ③ 「産地からきたので味噌を味見してください。」と言われ、次々に味見させてくれたので断りきれず、1種類だけ買うことにしたら、10キロ単位でと言われびっくりしたが断れなかった。
- ④ 玄関の電球がチカチカしているから換えてあげようかと声をかけてきた人に交換を頼みお礼にお茶を出したら、もっとお茶がおいしくなるし健康にもよいと活水器を勧められた。
- ⑤ 出会い系サイトで知り合った男性から、食事をご馳走になったり、恋人のようにエスコートされているうちに店に連れて行かれ、高額な宝石を買わされた。

ワ 主たる取引目的以外の商品及び役務等を無償若しくは著しい廉価で提供し、又は主たる取引目的以外の物品の購入等を著しく高い価格で行い、ことさら消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、主たる販売目的の商品及び役務等又は主たる取引目的の物品の購入等について契約の締結を勧誘する行為

#### 〔趣旨〕

これは、いわゆる「SF商法」を想定した規定である。最初に日常雑貨等を無料や格安で販売して集団的に購買意欲を異常にかきたて、消費者を一時的に正常な判断ができない状態に陥れて、いわば雰囲気酔った状態をつくりだして、高額な商品等の購入を勧誘するといったスタイルの商法である。通常、閉鎖的な場所に消費者を集合させて行われることが多いが、必ずしも集合させることは要しない。

#### 〔事例〕

無添加食パンをご近所の方に配るとのチラシが入り、会場へ行くと食品添加物や自然食品に詳しい消費者の皆様とおだてられているうちに、健康食品の契約を勧められた。

カ 消費者等の個人情報又は過去の取引に係る情報を不適正な方法で入手し、契約の締

## 結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

### 〔趣旨〕

個人情報保護法に反する不適正な方法で入手した個人情報を使って、別の勧誘をする場合が該当する。過去に被害を受けたことのある消費者に対して、不当な取引行為を行う場合は、いわゆる「二次被害」となる。

### 〔事例〕

「あなたがトレース教材を購入した会社が倒産して顧客情報が流出した。被害に遭わないための説明会をする」と駅前ホテルに呼び出され、貴金属の契約を勧誘された。

ヨ 消費者の年齢、収入等の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行為

### 〔事例〕

- ① 未成年者であるが、クレジット申込書に年齢を20歳以上と記入するよう示唆された。
- ② 年金収入しかない高齢者であるが、他の収入があると記載するよう示唆された。

タ 消費者からの要請がないにもかかわらず、又はその要請に比して過大に、貸金業者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する行為

### 〔趣旨〕

- ① 高額な商品をクレジットで契約したが、学生なのでクレジット審査が通過せず与信が受けられなかった。業者から消費者金融を利用するよう勧められて執ように勧誘された。
- ② クレジットで分割払いにできるから大丈夫と言われ、希望している回数を上回るエステ利用券の購入を勧められた。

二 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

### 〔趣旨〕

本号に規定する行為類型は、契約時における契約内容の不当性に着目したものである。本来、契約内容は契約自由の原則により、消費者と事業者の双方合意により決められるが、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書・約款により事業者の一方的意思

に委ねられていることが大半で、当該契約内容を熟知した事業者が、当該契約内容に不慣れな消費者に対し、著しく不利益をもたらす内容の契約を締結させることが多い。

「消費者に著しく不利益をもたらす不当な内容」とは、民法や商法、その他の法令や信義誠実の原則に反して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重するなど、不当性が高いことに起因した不利益をいう。

なお、「取引における信義誠実の原則」とは、契約等取引関係において、事業者は、消費者が求める正当な期待や信頼を裏切らないように行動すべきであるとする取引上の原則をいう。

また、平成17年の条例改正では、消費者契約法第8条～第10条に規定されている消費者取引において不当な条項を用いた場合に無効とされる内容を取り入れるなど規制を強化した。

イ 消費者にとって、不当に過大な量の商品及び役務等若しくは不当に長期にわたる商品及び役務等の購入（交換によるものを含む。以下同じ。）を消費者が行うこと又は不当に過大な量の物品の購入等を事業者が行うことを内容とする契約を締結させる行為

#### 〔趣旨〕

いわゆる「過量販売」について規定したものである。「不当に過大な量」あるいは「不当に長期にわたる」にいう、「不当に過大」「不当に長期」とは、「当面必要としないこと」を言い、その判断は、購入する商品及び役務等の性格や使用可能期間等の属性、購入者の年齢、家族構成その他契約締結に至った状況等、諸般の事情を考慮して判断することとなる。

新聞の購読、エステなど、長期にわたる契約を締結させられたとの相談が多いため、平成17年改正で、「不当に長期にわたる商品及び役務等」が追加された。

#### 〔事例〕

一人暮らしの高齢者であるが、数回にわたり、合計で3年分の新聞購読契約をさせられた。

ロ 通常の商品及び役務等の取引価格に比して著しく高い価格若しくは通常の商品の購入等の取引価格に比して著しい廉価で取引することを定める内容の契約又は消費者の知識、経験、財産若しくは年齢に照らして不当な内容の契約を締結させる行為

#### 〔趣旨〕

前段は、当該商品及び役務の取引に不慣れであったり、商品知識の余りない消費者に対し、通常取引価格を著しく上回る価格の契約をさせることを指し、後段は、いわゆる「適合性の原則」であり、当該消費者の知識、経験、財産若しくは年齢に照らして客観的に不必要と考えられる内容の契約を締結させることを指す。

### 〔事例〕

- ① 床下調湿材やシロアリ防止剤の散布を、通常取引価格の数倍以上の価格で契約させられた。
- ② 一人暮らしの高齢者であるが、住宅本体より耐用年数の長い高額な屋根材を使用した屋根の葺き替え工事を契約させられた。
- ③ サイドビジネスをうたって通常5倍もする価格の通信機器を購入させられた。(学生やフリーターが契約当事者である場合が多い)
- ④ 学生下宿に訪問販売業者が訪れ、この地域の水は汚いからと言われて、クレジット契約で浄水器を購入させられた。

ハ 消費者が購入の意思を表明した主たる商品及び役務等 又は取引の意思を表明した主たる物品の購入等 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し、契約を締結させる行為

### 〔趣旨〕

役務契約であるのに商品購入契約書にして役務が履行されなくても商品引き渡しを理由に解約に応じないなど、消費者に不利益をもたらすこととなる契約を締結させる行為を指す。

### 〔事例〕

- ① 家庭教師の派遣を、教材の購入と偽って契約させられ、本来なら与信を受けられなかった契約に、クレジット会社の与信を受けさせられた。
- ② 過去につきあいのある布団セールスマンに「どうしても販売実績を上げたいので、支払いはこちらですからグレードの高い商品契約にしておいてくれ」と頼み込まれたが、その後セールスマンにも会社にも連絡が付かず信販から全額請求された。
- ③ アポイントメントセールスで会員権の説明をされた後、「クレジットを通しやすいくからDVDを買ったことにしよう、プレゼントする」と言われ、DVDの契約書をつくらされた。
- ④ 浄水器のレンタルだと言われクレジット契約書を書かされた。

ニ 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、消費者に不当に高額な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行為

### 〔趣旨〕

事業者が、約款等により、一方的に消費者に不利益な損害賠償額の予定又は違約金の定めをすることがあるため、設けられた規定である。「不当に高額な又は高率な負担」と言えるか否かは、同じく消費者保護の観点から規定された消費者契約法第10条により、無効とされる場合に準じて判断することとなる。

### 〔事例〕

- ① 興信所に相談しようと思い電話したら喫茶店で合うことになり、その場で高額の契約をした。帰宅直後に断ったのに高額の解約料を請求された。
- ② 結婚式場の相談に行き、半年先のドレスのレンタル契約をした、翌日断ったところ、解約料を請求された。

ホ 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、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行為

### 〔趣旨〕

「法律の規定」は、主として消費者契約法が想定される。

へ 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行為

### 〔趣旨〕

特定商取引法や消費者契約法の規定に反して、クーリング・オフができない、中途解約は一切できないなどと記載した契約を締結させる行為を指す。

ト 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行為

### 〔趣旨〕

大阪府民が、大阪以外の遠隔地（東京など）を裁判管轄と定める契約を締結し、訴訟になった場合には、公判の都度、遠隔地へ赴く必要があるという不利益を被ることになる。

この場合、事業者が大阪において訪問販売を行っているなど、事業者の営業拠点が大阪にもあると認められる場合に、本社所在地であるというような理由で、あえて遠隔地の裁判管轄を定めた契約を結ばせる行為は、消費者に著しく不利益をもたらす不当な内容の契約とみなされる。

チ 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条項を設けた契約を締結させる行為

〔趣旨〕

消費者契約法第8条により、契約条項が無効となる場合を想定した規定である。

リ 第三者によって、クレジットカード、会員証等の商品の購入若しくは役務等の提供を受ける際の資格又は物品の購入等が行われ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行為

〔趣旨〕

ここでいう「クレジットカード」には金融機関のキャッシュカードや消費者金融機関のキャッシングカードにクレジット機能を付加したものも含む。会員証とはレンタルビデオ店やスポーツクラブなどの会員資格を証するものを言う。これらが不正使用されたものについて、消費者契約法8条及び10条により、契約条項が無効となる場合を想定した規定である。

〔事例〕

- ① レンタルビデオ店の会員証紛失を届けたにもかかわらず「会員期間中の債務不履行は会員の責に帰す」との契約条項を理由に、第三者が届出後にレンタルした作品の延滞料を請求された。
- ② クレジットカードを盗まれキャッシングされた。盗難後すぐに警察へも届けているのに「暗証番号利用の取引は補償の適用外」の契約条項を理由にキャッシング金額の返済を求められた。
- ③ スポーツクラブのロッカーキーにもなっている会員カードが偽造されたらしく、ロッカー使用中にブランドバッグや財布を盗まれたが「ロッカー内の盗難の補償はしない」との条項を理由に補償されず、新たな会員カードの作成費用を請求された。

ヌ 商品及び役務等の販売に際し、消費者の返済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行うこと又は消費者の年齢、職業、収入を偽らせる等により割賦購入あっせん等を利用させることを内容とする契約を締結させる行為

〔趣旨〕

前段は、消費者の支払能力を超える過剰与信・過剰融資により消費者が多重債務に陥るという事態を防止するために設けられた規定である。「融資若しくはそのあっせん」と



は、ローンやクレジットのことであるが、消費者金融の融資が「商品及び役務等の販売」である場合は、その融資に対する保証契約が、「融資若しくはそのあっせん」に該当する。

後段は、未成年者やフリーター、学生等、本来、与信や融資を受けにくい消費者に対し、販売業者がわざとその年齢や職業、収入を偽るようそそのかして過剰与信・過剰融資を受けさせる事態を防止するために設けられた規定である。

三 消費者に対し、契約（契約の成立について、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し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げ、又は契約若しくは契約の解除等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

#### 〔趣旨〕

本号に規定する行為類型は、契約の締結により生じた消費者側の債務（代金の支払等）の履行や、契約の解除とそれに伴う既払金の返還や原状回復などの事業者側の債務の履行に際しての事業者の不当な言動等に着眼したものである。

前段は、虚偽や威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強制する行為を不適正な取引行為としている。

後段は、事業者側が、契約の締結により生じた履行義務を意識的に回避・拒否したり遅延させなどの不当性に着眼した規定である。

イ 契約の成立又は効力、抗弁権の有無等の消費者に対する債務の履行請求の前提となる事項について当事者間で争いがあるにもかかわらず、自らの請求が正当であると主張して、債務の履行を強要する行為

#### 〔趣旨〕

契約が成立していないにもかかわらず、あるいは、成立等について合意がないにもかかわらず、契約の成立を一方的に主張して、強引に代金（と称するもの）を請求したり、又は、相手方が畏怖や錯誤に陥っている状態を利用して、代金（と称するもの）を支払わせる行為であり、場合によっては、詐欺あるいは恐喝に該当するような行為である。

なお、「契約の成立又は効力、抗弁権の有無等の消費者に対する債務の履行請求の前提となる事項について当事者間で争いのあるもの」とは、「アンケートに答えたところ、一方的に契約したとされた」、「断るつもりで“結構です”といったら、契約に合意したとされた」等のように当事者間に契約の合意が形成されていない場合や、債務履行請求の前提となる何らかの事項について当事者間の合意がない場合すべてを指す。

#### 〔事例〕

- ① 代金引換郵便を利用して、注文していない商品が送付され、代金を請求された。
- ② 紳士録の購入を勧誘するハガキが届き、「次回以降も購入します」と「次回からお断りします」の選択肢があったので、後者に印をつけて返送したところ、「今回の購入は申し込まれた」と主張されて、紳士録を送付され、代金を請求された。
- ③ 点検と称して家にあがりこみ、勝手に工事をして代金を請求された。

ロ 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、若しくは偽って、又は電気通信回線を通じて送信された広告等に主要な事実を明らかにせず、若しくは不実の表示等をし、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

#### 〔趣旨〕

いわゆる「架空請求・不当請求」に関する規定である。

#### 〔事例〕

- ① 「電子消費者取引」や「総合商品取引」というような名目で代金請求のハガキが届き、ハガキに記載の電話番号にかけると、代金を請求されたが、ハガキに記載の住所には事業者は存在しなかった。
- ② インターネットのサイト上で、画面をクリックすると、「入会登録しました。」という表示が現れ、入会金を請求された。(いわゆる「ワンクリック詐欺」)

ハ 消費者、その保証人等債務の履行義務のある者又は消費者の関係人で債務の履行義務のない者を欺き、又は威迫する等の不当な方法で契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行義務のある者に当該履行を促すよう求める行為

#### 〔趣旨〕

ヤミ金融業者などが、本人と保証人ばかりでなく、消費者の親族等、債務の履行義務のない者に対しても、強引な方法で融資の返済を迫ったり、協力を求める事例に対応するために設けられた規定である。「威迫する等」には「困惑させること」も含まれる。たとえば、消費者に対し、正当な理由がないにも拘わらず、消費者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、若しくは一般に流布する旨を消費者に告げ、又はこれらを実行することにより、債務の履行を迫る行為はこれに含まれる。

なお、「関係人」とは、消費者の親族、職場の上司・同僚、近所の人など、消費者本人と血縁、仕事、地域等で、何らかの関係のある人物すべてを指す。

ニ 消費者からの契約に基づく債務の履行の督促に対して適切な措置を執ることなく、当該債務の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為

#### 〔趣旨〕

消費者からの催告に対して債務不履行を決め込む事業者に対しては、契約解除の上、代金返還や損害賠償を請求し、これが履行されない場合は、裁判所による強制執行を求めることができる。しかし、これらの手続きを執ることは、時間と費用がかかることから、比較的少額な商品及び役務等にかかる履行請求を法的手段に訴えることは事実上困難であり、消費者は泣き寝入りを強いられることが多いし、それを見込んで債務を履行しないような悪質商法があることから設けられた規定である。

「適切な措置を執ることなく」とは、あいまいな返事や、担当者が不在だと言って引き延ばしを図ることなどを指す。

#### 〔事例〕

家庭教師の訪問指導がセットになっている学習教材を購入したが、催促しているにもかかわらず、担当者が不在なのでわからないなどと言って、家庭教師の訪問が先延ばしにされた。

ホ 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込の撤回、解除等を妨げて契約の成立若しくは存続を主張し、又は契約の解除、取消し等に基づく債務の履行を拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

#### 〔趣旨〕

本号に規定する行為類型は、契約の解除等に関する部分についての不当性に着目したものである。前段では、消費者からの正当な根拠に基づく契約の解除等を妨げること、後段では有効に行われた解除等により生じた債務の履行を遅延させることを不適正な取引行為としている。

前段は「正当な根拠に基づく」クーリング・オフ制度、約定解除、法定の取消等を対象とし、後段は、契約が解除・取消し・無効等となった場合に発生する既払い金の返還や現状回復義務を不当に履行しないような行為について規定している。なお、後段には「正当な根拠に基づく」という限定がないので、合意解約も対象となる。

#### 〔事例〕

- ① クーリング・オフ規定のある契約をし、クーリング・オフ期間内に解約申出をしたにもかかわらず、既払い金が返還されなかった。
- ② 訪問販売で床下工事をしてもらったが不審な点がありクーリング・オフしたところ、料金を払えと脅された。
- ③ 訪問販売で磁気マットを契約し3日後に電話で解約したいと告げたところ、わかったと返事されたのに返金も商品引き取りもないので問い合わせたら、クーリング・オフは書面でないと無効だと言われ、契約の存続を強要された。

四 商品及び役務等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者からの商品及び役務等の購入等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「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強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

#### 〔趣旨〕

本号は、消費者が商品又はサービスを購入するに際して、その債務の弁済に充てるための与信業者による消費者への信用の供与をする契約に伴う不当な取引行為を定めたものであり、平成17年の条例改正で、不当な取引行為に追加した規定である。

#### 〔語句の説明〕

##### 1 実質的に販売等をする者

信販会社等の与信業者と加盟店契約を結んで消費者と直接取引を行う販売業者が、販売部門を別会社として分離し、実質同一会社でありながら、代理店や取次店として別法人にしている実態も多いことから、それら当該販売業者の他、実質的に販売部分を担っている事業者も対象としている。

##### 2 条件又は原因として

「条件」は、民法でいうそれと同義であり、「条件として」とは、消費者と与信業者との間の与信契約の効力の発生を、消費者と販売業者との間の商品又はサービスの売買契約の効力の発生にかからせることを意味する。

「原因として」とは、与信契約が、消費者が商品又はサービスを購入するに際して発生する代金返済の債務弁済のためになされるものであることをいう。例えば、割賦購入あっせん業者との立替払契約ではなく、貸金業者との間で金銭消費貸借契約を結んだ場合等、売買契約と与信契約との間に、売買契約による債務の弁済のために与信契約が締結されるという関係がある場合はすべて本類型の不当な取引行為に当たる。

##### 3 信用の供与

信用の供与（与信）とは、消費者の信用に基づき、代金の立替払、資金の貸付け、債務保証等を行うことをいう。条件となる「商品又は役務等の販売等」が、消費者金融業者の融資である場合には、それに対して保証を行う行為は、「信用の供与」に当たる。

与信業者には、信販会社、貸金業者、銀行のほか、保険会社などの金融機関が想定される。

##### 4 保証を受託する契約

手数料を取って保証することを業として請け負う事業者と結ぶ委託契約のことである。

##### 5 与信契約等

本号が適用される多数当事者の関係する与信契約には、個品割賦購入あっせん、総

合割賦購入あっせん、各種クレジットカード取引、消費者リース、保証委託型クレジット（信販会社の保証の下に保険会社等が消費者に金銭を貸し付ける契約）、他の金銭消費貸借契約などが含まれる。

## 6 消費者の利益を不当に害することが明白

商品・サービスの販売業者が本条第1号から第3号までに列挙された不当な取引行為を行っているにもかかわらず、与信業者が与信契約を締結することは、このような販売業者による不当な行為を助長することになる。そこで、そのような販売業者の不当な行為が行われていることが明白な場合に、与信業者が与信契約を勧誘したり、締結したりすることは、消費者の利益を不当に害する行為といえる。

契約内容や条項が信義則に反して消費者に著しく不当な不利益をもたらすものである場合も同様である。

また、与信業者が販売業者の営業方法等について適切な審査を行い、又は管理を行っておけば当該販売業者が行う不当な取引行為について知り得ることができたにもかかわらず、これを怠っていた場合も、ここに含まれる。

個品割賦購入あっせんについては、経済産業省の行政指導により、適切な加盟店の管理を行うように指導されている。本号は、個品割賦購入あっせん以外の多数当事者が関与する与信契約についても、与信業者に販売業者の行為についての一定の管理を求めるものである。

## 7 消費者の利益を不当に害する方法

割賦販売法第30条の4は、個品割賦購入あっせんの場合に、販売業者に対して主張しうる抗弁を消費者は信販会社に対しても主張して、立替金返還債務の弁済を拒むことができるとしている。すなわち、同条においては、割賦販売に係る販売業者が商品を引き渡さない等の債務不履行があった場合や商品に瑕疵があった場合等に、そのことをもって消費者は、与信業者からの支払い請求に対して抗弁できるとされている。

本規定においては、消費者が同条や約款等の規定に基づいて抗弁をしているにもかかわらず、与信業者が、消費者やその保証人、親、子、兄弟姉妹、親戚、友人等の関係人に、不当な手段により債務の履行を迫る行為を規制しようとするものである。

一方、現実には、割賦販売法第30条の4の適用されない商品やサービス、また適用されないタイプの与信契約の場合においても、契約条項として抗弁の対抗を認める規定が置かれている場合がある。このような場合に、法律又は契約に基づく消費者からの抗弁の対抗の主張に対して、不当な手段により、債務者本人やその関係人に債務の履行を迫ることは不適正な取引行為にあたる。

与信業者に対する抗弁の対抗が認められない場合であっても、与信業者による債務の取立方法が、消費者又はその関係者を威迫し、私生活の平穩を害するような言動により、又は正当な理由がないにもかかわらず消費者の不利益になる情報を信用情報機関に通知する等の言動を用いて心理的圧迫を与えて、与信債務の履行を強要するといった場合は、与信業者と消費者等との二当事者関係の問題として、本条第3号が適用される。

イ 与信契約等（条例第17条第4号に規定する与信契約等をいう。以下同じ。）について、不実を告げて、事実を告げず、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、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

#### 〔事例〕

販売業者が消費者に説明する際に使用するパンフレットに、提携クレジット会社から与信を受けて分割返済する場合の月々の返済金額が記載されているが、総額は記載されていなかった。当該クレジット会社はこの記載内容を承知している。

ロ 信用の供与等により消費者の返済能力を超えることを知り得たにもかかわらず、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

#### 〔趣旨〕

通常、与信契約書には、消費者の年収を記入する欄があるので、その年収では返済できないほど高額な契約を締結した場合はこの規定に該当することは言うまでもないが、当該契約だけをみると返済可能と考えられる金額であるが、他に受けている与信と合算すると返済能力を超える場合であり、他の与信の状況について与信業者が知り得た場合には、この規定に該当すると言える。

他の与信の情報が信用情報機関に登録されている場合、同一の与信業者に係る契約であった場合、契約書に他の与信について記入されていた場合などがこれに当たる。

ハ 販売業者等（商品及び役務等の販売等をする事業者又はその取次店等実質的に販売等をする者をいう。以下同じ。）の行為が条例第17条第1項に規定する不当な取引行為に該当することを知りながら、又は与信契約等に係る加盟店契約に基づく関係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、そのことを知り得たにもかかわらず、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

#### 〔趣旨〕

契約書上、物品の販売をうたいながら、実質的には内職商法を行っている販売業者があり、その販売する物品の内容や販売形態の把握といった通常の加盟店管理を行っていれば、販売業者が不当な取引行為を行っていることを知り得た場合や、通常の営業圏以外の初めての申込みに対して細心の注意を払わなかった場合、または、行政機関等から販売業者との関連性を確認する連絡が入っているにもかかわらず注意を怠った場合には、適切な管理をしていなかったと言える。

ニ 与信契約等について、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かけ、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

**〔事例〕**

販売事業者が倒産して、購入した商品が納入されないことを理由として、与信業者に対して支払を拒絶したが、与信業者からクレジットの支払を督促された。