

静岡県消費生活条例に基づく告示 「不当な取引行為の指定」の改正

目次

1	静岡県消費生活条例に基づく告示「不当な取引行為の指定」の改正要旨…	1
2	県の事業者指導に係る法令・条例について……………	2
3	改正スケジュール（予定）……………	2
4	告示「不当な取引行為の指定」改正イメージ……………	3
5	告示「不当な取引行為の指定」関係法令の主要な制改定経緯……………	4
6	告示「不当な取引行為の指定」改正例……………	5
7	「不当な取引行為の指定」の改正理由……………	6
8	追加・修正する「不当な取引行為」の概要説明……………	7
9	告示「不当な取引行為の指定」改正項目案……………	14
10	「不当な取引行為の指定」新旧対照表案……………	16
11	静岡県消費生活条例（抜粋）……………	25
12	現行告示「不当な取引行為の指定」……………	26

静岡県消費生活条例に基づく告示「不当な取引行為の指定」の改正要旨

社会情勢の変化に対応し、告示「不当な取引行為の指定」を改正する。

1 告示「不当な取引行為の指定」

- 消費生活条例では、「不当な取引行為」を行う事業者に対して、県が指導・勧告等を行うことができることとされている。
- 条例では、「不当な取引行為」を告示指定することとされている。
- 告示では、5つの場面に分けて、42の「不当な取引行為」が指定されている。

取引行為の場面	不当な取引行為数	合計数
1 契約勧誘に際した行為	17行為	42行為
2 契約を締結させる行為(契約内容)	6行為	
3 債務履行に際した行為	8行為	
4 契約解除に際した行為	6行為	
5 契約に伴う与信業者の行為	5行為	

2 告示改正手続

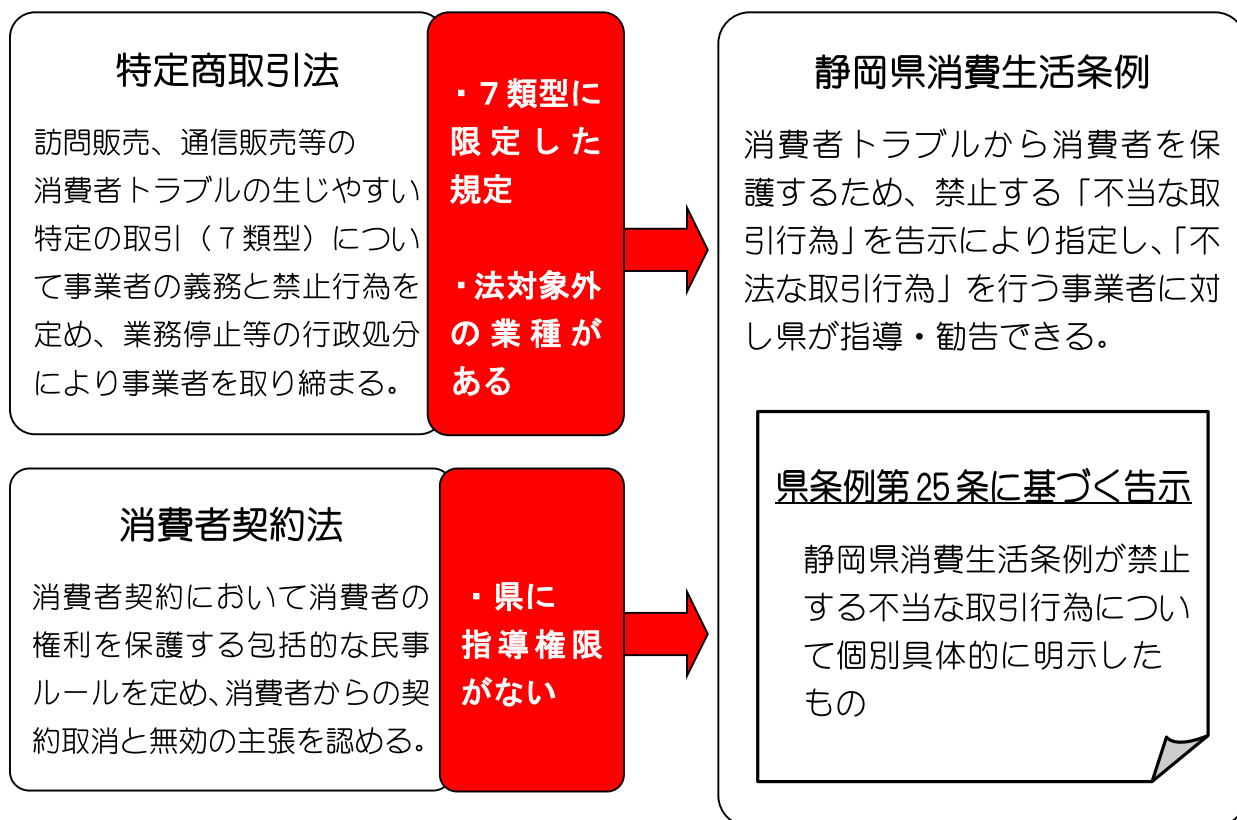
- 「不当な取引行為」の指定は、事業者の取引行為を規制する意味合いを持つもの。
- 「不当な取引行為」の指定にあたっては、公平性・中立性を担保するため、条例において、消費生活審議会の意見を聴取することとされている。

3 告示改正の考え方

- 特定商取引法では、訪問販売、通信販売等の特定の取引(7類型)において、消費者トラブル防止のルールを定め悪質な取引手口を取り締まることにより公正な取引確保をするため、事業者の禁止行為・必須行為が規定されている。
⇒ 特定商取引法上の禁止行為を行う事業者に対しては、法に基づき、県は処分・指導等ができる。しかし、特定商取引法の対象外事業者(例えば電気通信事業者)が禁止行為を過分に行ったとしても、県は指導できない。
- 消費者契約法では、消費者と事業者間の情報の質・量と交渉力の格差に鑑み、消費者が「契約取消しができる場合」や「契約条項を無効にできる場合」について事業者の不当行為が規定されている。
⇒ 消費者契約法は当事者間の民事的効果を定めるものであるため、法に掲げる不当行為を事業者が過分に行ったとしても、県は指導できない。
- 社会情勢の変化に伴い事業者の不当行為も変化するため、適宜、これらの法改正がなされ、対象となる不当行為が追加されてきたところ。
- ついては、従来の法改正や他県の規定状況を踏まえ告示を改正する。指定する「不当な取引行為」を追加し、新手の不当行為を行う事業者を指導し得るものとする。
- なお、告示指定については、少なくとも3年ごとに関係法の改正状況等を勘案して見直しの検討を行い、必要な措置を講ずる仕組みとする。(附則見直し条項)

県の事業者指導に係る法令・条例について

静岡県は、取引行為を適正化し消費者被害を防止するため、**特定商取引法及び県消費生活条例**に基づく行政指導等を実施



不当な取引行為はいろいろ・・・

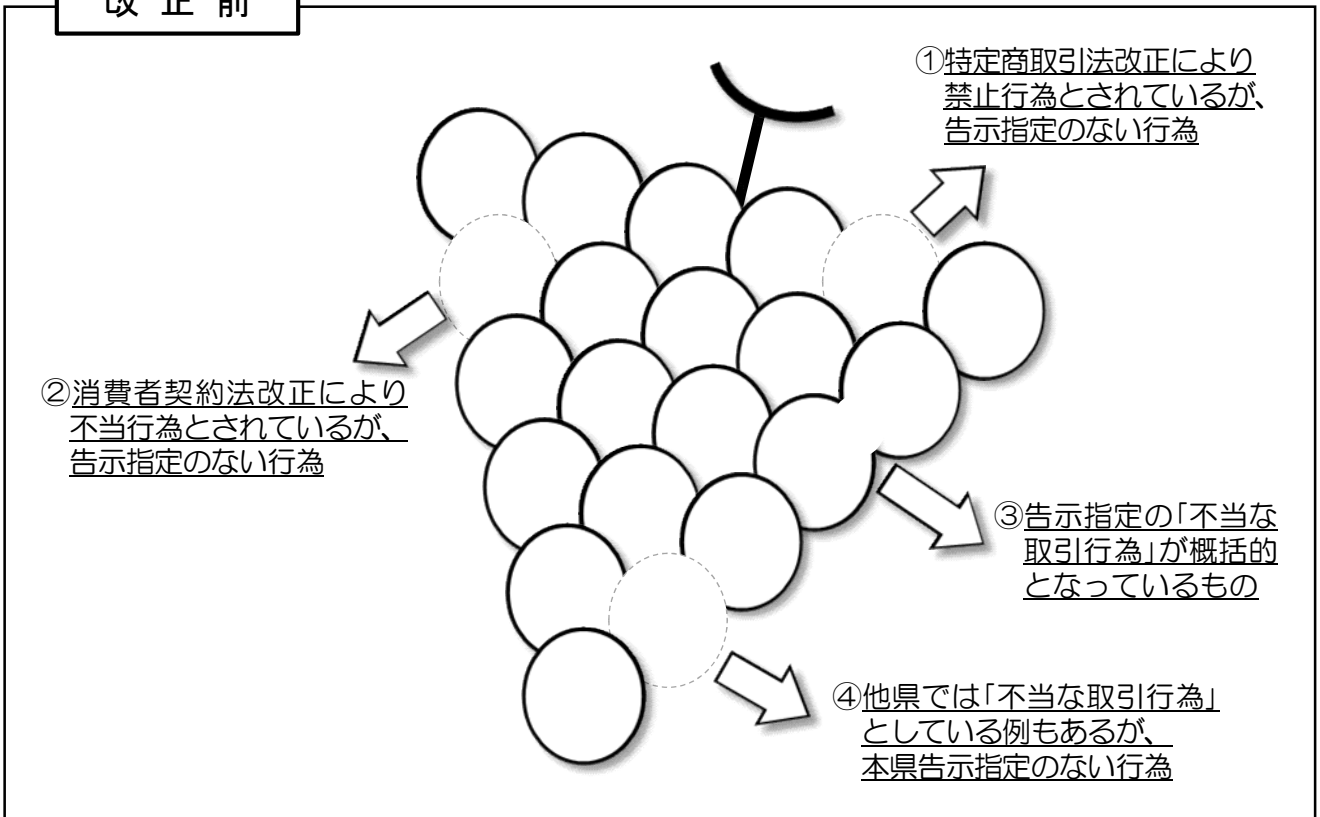


改正スケジュール（予定）

令和3年 12月 21日	県民意見提出手続（パブリックコメント）（4週間）
令和4年 3月中旬	告示の公布（静岡県公報に掲載）
令和4年 4月 1日	告示の施行

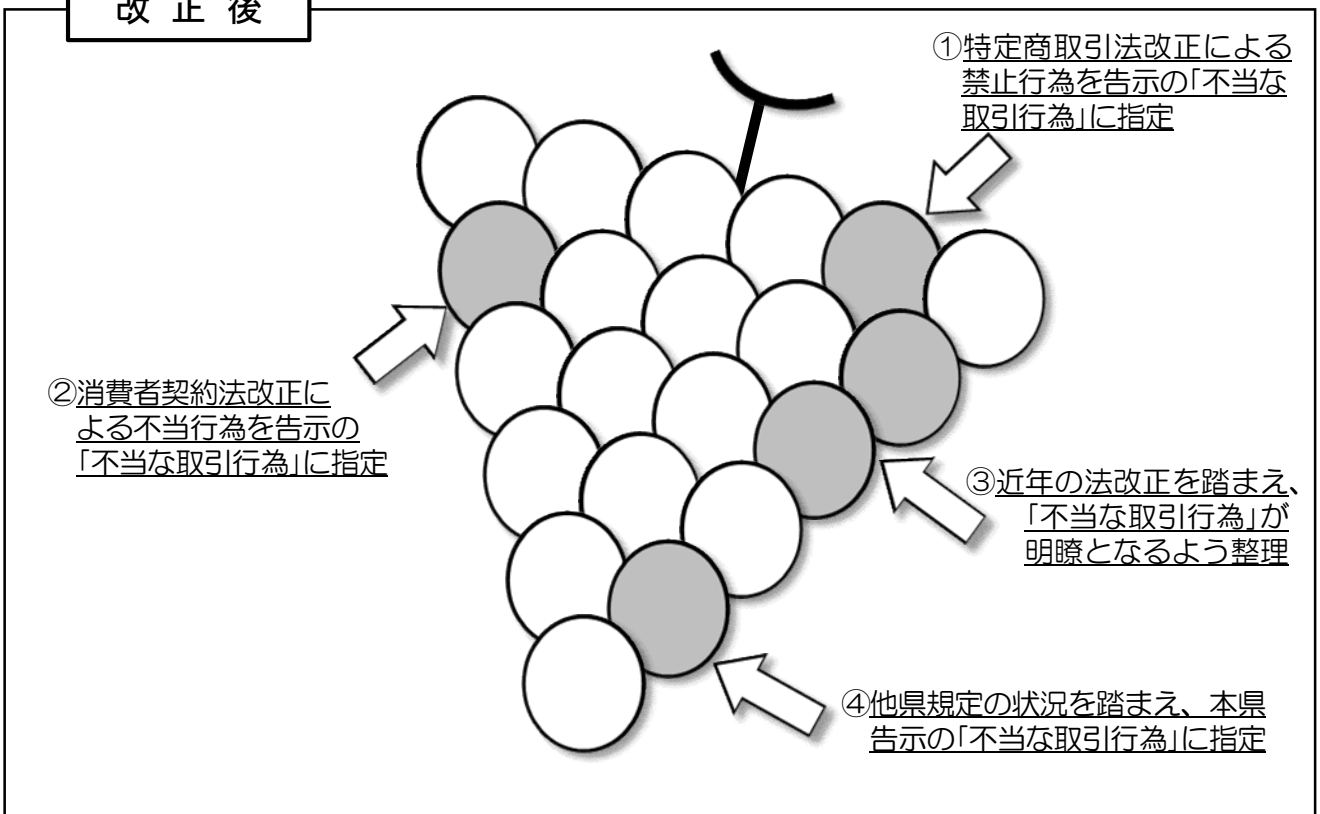
告示「不当な取引行為の指定」改正イメージ

改正前



告示改正

改正後



告示「不当な取引行為の指定」関係法令の主要な制改定経緯

	静岡県消費生活条例	特定商取引法	消費者契約法
昭和 50 年 12 月	消費者保護条例制定		
昭和 51 年 5 月		訪問販売法制定	
昭和 63 年 3 月	消費者保護条例改正 不当な取引行為を規制 する旨の条文追加		
昭和 63 年 6 月	告示制定 「不当な取引行為 の指定」(11 行為)		
平成 11 年 3 月	消費生活条例制定 消費者保護条例の 全部改正		
平成 11 年 4 月	告示「不当な取引行為の 指定」改正 (42 行為: 現行告示)		
平成 12 年 5 月			制定
平成 12 年 11 月		特定商取引法制定	
平成 14 年 4 月		改正 迷惑メール規制等	
平成 16 年 5 月		改正 行政規制の強化	
平成 20 年 6 月		改正 再勧誘規制	
平成 24 年 8 月		改正 訪問購入の新設	
平成 28 年 6 月		改正 行政規制の強化 電子契約に関する規制	改正 取消・無効に関する 民事ルールを規定 信義則を規定
平成 30 年 6 月			改正 取消・無効に関する 民事ルールを追加
令和 3 年 6 月		改正 詐欺的な定期購入 商法対策等	

告示「不当な取引行為の指定」改正例

◎ 特定商取引法の改正を踏まえた告示指定行為の追加

○ 法改正（H20）

消費者から訪問勧誘を断られた後に、再度訪問勧誘する事業者の行為

⇒ いわゆる「再勧誘」の禁止が明文化

事例 ※ 電気通信事業者は特定商取引法の対象外

光回線を扱う事業者が、訪問勧誘において消費者から断られたにもかかわらず、繰り返し消費者宅を訪問する。

現行

事業者の行為を捉えた告示指定行為がない。

改正後

「既に勧誘を断っている者に対し、再度訪問して勧誘する行為」を告示指定行為に追加

⇒ 当該行為を行う事業者を指導できる。

◎ 消費者契約法の改正を踏まえた告示指定行為の追加

○ 法改正（H30）

契約締結前に代金を請求する事業者の行為

⇒ いわゆる「送り付け商法」の禁止が明文化

事例

消費者が注文していないマスクを、事業者が一方的に消費者宅に送り付け、代金を請求する。

現行

事業者の行為を捉えた告示指定行為がない。

改正後

「一方的に契約成立を誤信させる心理的負担に乗じて勧誘する行為」を告示指定行為に追加

⇒ 当該行為を行う事業者を指導できる。

「不当な取引行為の指定」の改正理由

1 法令改正の対応

「不当な取引行為の指定」の見直しの根拠		「不当な取引行為」として追加・修正する事項	
①特定商取引法の改正	<p>消費者トラブルの防止と新手の悪質な手口に対する規制強化を目的とした法改正の趣旨に則った見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ●H20年改正：消費者の意思に反した勧誘の禁止 ●H24年改正：新たな取引類型として「訪問購入」を追加 ●H28年改正：インターネット通販の「意に反して申込みをさせる行為」規制、電子メールやSNS等を示す「電磁的方法」定義付け ●R3年改正：詐欺的な定期購入商法への対策として定期購入でないことと誤認させるような表示の禁止、消費者の承諾ない電子書面の提供の禁止 	A 取引行為に「訪問購入」を加える	H24
		B 消費者の意思に反した再勧誘の禁止	H20
		C 契約の申込みとなることを告げない勧誘	H20,28
		D 通信機器等を用いた一方的な広告による勧誘	H20,28
		E 法定書面等不交付	R3
		F 電子契約の申込みを容易に認識できない表示・取引行為	H28
		G 電子契約の申込み内容の確認・訂正が容易でない取引行為	H28
		H 催眠商法による勧誘（展示会商法）	H20
②消費者契約法の改正	<p>消費者と事業者間の情報の質・量と交渉力の格差に鑑み、消費者契約に特化した民事ルールを定める法改正の趣旨に則った見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ●H12年 消費者契約法制定：消費者契約に関する包括的な民事ルールを規定 ●H28年改正：民法にある信義誠実の原則を反映し、消費者の利益を不当に害する条項を無効とし、事業者の不当な行為により締結した契約について消費者が取消得とする。 ●H30年改正：事業者が自己の責任や解除権の有無を一方的に決める条項を無効とし、消費者の不安をあおる行為等による契約について消費者が取消得とする。 	I 将来の不確実な事項について断定的な判断を提供する勧誘	H28
		J 恋愛感情に乗じた勧誘	H30
		K 一方的に契約成立を誤信させる心理的負担に乗じた勧誘	H30
		L 消費者からの契約無効の主張を不当に制限する条項の禁止	H28
		M 不当な免責特約の禁止	H28
		N 会員証等の第三者使用による責任を不当に消費者に負担させる条項の禁止	H28
③概括的となっているものを明確化	<p>近年の法改正を受け、概括的な内容を明瞭化したもの</p>	P 消費者の知識、経験及び財産等の状況に合わない契約を勧誘する行為	
		Q 事実と異なる内容の広告のチラシ等を配布する行為	
		R 過去の取引に係る不利益情報を口実として、消費者の心理的負担を与え勧誘する行為	
		S 不実告知と重要事項不告知を分けて内容を明確化	
		T 消費者の意思の如何を問わず、客観的に迷惑を覚えさせ威迫する勧誘の禁止として修正	
		U 不当な言動等による心理的圧迫を与え履行を強要する方法としてインターネットによる情報の流布を加える	

2 その他

「不当な取引行為」の見直しの根拠		「不当な取引行為」として追加・修正する事項	
④他県の規定状況を踏まえ、新たに「不当な取引行為」として明文化が必要とされているもの		V 名称等不明示のままの履行の強要（架空請求）	

追加・修正する「不当な取引行為」の概要説明

1 契約の勧誘時に際する不当な取引行為

※ 下線付きは修正するもの

概 要	理 由	具体的な事例
<p><u>(1) 勧誘目的を明示しない勧誘</u></p> <p>-----</p> <p>勧誘に先だって、取引の目的を明らかにせずに勧誘する行為を禁止</p>	<p>理由 (A)</p> <p>・取引について、商品の販売、役務の提供以外に訪問購入等を含めた、消費者に係る取引を広く対象とする文言に修正。</p>	<p>・「履かなくなった靴を買い取ります」と言って消費者宅を訪問し承諾を得ながら、後から「使っていないアクセサリや時計（貴金属類）があれば高価で買い取ります」と勧誘する。</p>
<p><u>(2) 勧誘拒絶の意思表示している消費者に対する勧誘（再勧誘）</u></p> <p>-----</p> <p>勧誘を断っている消費者に対し、勧誘を止めない又は再度の訪問や電話するなどして勧誘する行為を禁止</p>	<p>理由 (B)</p> <p>・特商法改正による追加。</p> <p>関係法令</p> <p>・特商法改正（平成 20 年）</p> <p style="padding-left: 2em;">勧誘拒絶の意思表示ある消費者に対し、勧誘を止めない又は再度訪問して勧誘する再勧誘を禁止。</p>	<p>・電話で学習教材は不要と言って勧誘を断った消費者宅に再び電話し勧誘する。</p>
<p><u>(3) 契約の申込みとなることを告げずに申込みさせる行為</u></p> <p>-----</p> <p>契約の申込みについての説明をしないまま、申込みに必要な情報を聴き取り又は撮影するなどして、消費者が申込みをしたかのような状態にして、勧誘し、契約を締結させる行為を禁止</p>	<p>理由 (C,F)</p> <p>・特商法改正による追加。</p> <p>関係法令</p> <p>・特商法改正（平成 20 年）</p> <p style="padding-left: 2em;">勧誘拒絶の意思表示ある消費者に対し、勧誘を止めない又は再度訪問して勧誘する再勧誘を禁止。</p> <p>・特商法改正（平成 28 年）</p> <p style="padding-left: 2em;">申込みとなることを容易に認識できるように表示しないことを禁止。</p>	<p>・事業者が申込書を作成するためのシステムがあるタブレットを持参して、申込みとなることを告げずに、消費者にデータを入力させ、契約に必要な申込書を作成し契約させる。</p> <p>・事業者が申込みとなることを告げずに、電気の検針票の写真を撮るなどして、契約に必要な情報を収受する。</p>
<p><u>(4) 消費者の意に反する通信機器等を用いた一方的な広告宣伝行為</u></p> <p>-----</p> <p>ファクシミリやパソコン、スマートフォンによる電子メール、SNS 等を利用して、契約の勧誘に係る広告宣伝を一方的に送りつける勧誘方法を禁止</p>	<p>理由 (D)</p> <p>・特商法改正による追加。</p> <p>関係法令</p> <p>・特商法改正（平成 20 年、平成 28 年）</p> <p style="padding-left: 2em;">通信販売において、依頼・承諾のない消費者に対する電子メール等による一方的な広告宣伝を禁止。</p> <p>・特商法改正（平成 28 年）</p> <p style="padding-left: 2em;">アポイントメントセールスの誘引方法として SNS のメッセージ機能等を追加。</p>	<p>・消費者の承諾なく SNS のメッセージ機能を利用し、特定の消費者に広告を送りつける。</p>

概要	理由	具体的な事例
<p>(7) 消費者の判断力の不足に乗じた勧誘</p> <p>消費者の判断力が不足している状態に配慮しない、その状況に乗じた勧誘を禁止</p>	<p>理由 (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> 取引について、商品の販売、役務の提供以外に訪問購入等を含めた、消費者に係る取引を広く対象とする文言に修正。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者宅を訪問し、判断力が低下していることにつけ込んで、「使わなくなった物を買います」と勧誘しながら、「普段使わないならネックレスや指輪は売った方がお得だよ」と言って、貴金属を買取る。
<p>(8) 消費者の知識、経験、財産等の状況に適合しない契約を勧誘する行為</p> <p>消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして客観的に見て不相当と認められる勧誘を禁止</p>	<p>理由 (P)</p> <ul style="list-style-type: none"> 特商法の規定に合わせる。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> 特商法施行規則による適合性の原則の規定。 	<ul style="list-style-type: none"> パソコン操作ができない高齢者宅を訪問し、光回線の使用契約をさせる。 働き始めた若年者に商品を販売するに当たり、消費者金融による借入を勧め、契約の締結を迫る。
<p>(9) 事実でない事を告げ、又は将来の不確実な事について断定的な判断を提供する勧誘</p> <p>(不実告知)</p> <p>消費者の情報不足に乗じて、事業者が将来の不確実な事について、断定的な判断を告げて消費者の判断を誤らせ、契約を締結させることを禁止</p>	<p>理由 (I,S)</p> <ul style="list-style-type: none"> 現行告示の不実の告知、重要事項不告知に分けて規定。 消費者契約法改正による、いわゆる断定的な判断の提供を追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者契約法改正（平成 28 年） 将来の不確実な事項を断定的に告げる行為を禁止。 	<ul style="list-style-type: none"> 「今買っておけば、必ず儲かる」と言って、仮想通貨の購入を契約させる。
<p>(10) 契約に際し重要な事項を告げない勧誘(重要事項不告知)</p> <p>勧誘時に事業者が、契約に関する情報を十分に消費者に提供せずに、勧誘し契約を締結させる行為を禁止</p>	<p>理由 (A,S)</p> <ul style="list-style-type: none"> 現行告示の不実の告知、重要事項不告知に分けて規定。 事業者の過失による不告知も含む文言に修正。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業マンの不注意により商品の忌避事項を告げない。 スポーツクラブの会員権を販売する際に、会員が多数いて到底満足な利用ができないことがわかっているのに、そのことを消費者に説明せずに契約させる。
<p>(11) 事実でない事を表示し又は消費者が誤信するような表示による広告・文書の配布</p> <p>勧誘に際し、事業者が、消費者の情報不足に乗じて、事実と異なる内容の広告宣伝をチラシ等で配布又は送付する等して勧誘する行為を禁止</p>	<p>理由 (A,F,Q)</p> <ul style="list-style-type: none"> 特商法改正（平成 28 年）により不実告知の重罰化。 消費者を誤信させる、容易に認識できない表示の規制。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> 特商法 誇大広告等の禁止、通信販売に係る規制。 景品表示法 	<ul style="list-style-type: none"> 会員だけが適用される安い利用料をあたかも誰でも安い利用料で利用できるかのように記載した、スポーツジムの広告を配布する。

概要	理由	具体的な事例
<p>(17) 法定の書面を消費者に交付しない行為</p> <p>-----</p> <p>事業者が法律や条例等で定められている書面を、当該法令とおりに交付しない行為を禁止</p>	<p>理由 (E)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法に合わせて追加。 ・消費者の承諾なく法定書面を電子データでしか提供しない取引行為を規制。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法改正（令和3年） 消費者の承諾があれば電子データによる契約書面の提供が可能となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法律で規定されたとおりの契約書類を提供しない。
<p>(18) 電子契約の申込みを容易に認識できない表示による取引行為</p> <p>-----</p> <p>インターネット通販画面において申込みとなることを隠した表示、又はダイレクトメールなどで送付した書面を返送させる方法で、当該行為が契約の申込みとなることを容易に認識できないようにして契約を締結させる行為を禁止</p>	<p>理由 (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法改正による追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法、特商法施行規則改正（平成28年） 電子契約を明示。 インターネット画面上で申込みとなることを容易に認識できない表示とすることにより、消費者にその意思に反する契約を締結させるという悪質な取引行為を規定。 ・特商法改正（令和3年）伴う インターネット通販に関するガイドライン 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お試し」というボタンをクリックすると、「申込み完了」と表示するシステムにより、契約成立を主張する。
<p>(19) 電子契約の申込み内容の確認・訂正が容易でない表示による取引行為</p> <p>-----</p> <p>インターネット通販やダイレクトメールで送付された書面を返送させる方法で契約の申込みをさせる場合に、消費者が当該申込みの確認や訂正が簡単にはできない仕組みにして、契約を締結させることを禁止</p>	<p>理由 (G)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法改正による追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法、特商法施行規則改正（平成28年） 電子契約を明示。 申込みの確認や訂正がシステム上困難な仕組みにすることにより、消費者にその意思に反する契約を締結させるという悪質な取引行為を規制。 ・特商法改正（令和3年）伴う インターネット通販に関するガイドライン 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン等を利用した通信販売で、申込み内容の確認・訂正方法がわからない画面表示。
<p>(20) 消費者に迷惑を覚えさせ又は威迫し困惑させる勧誘</p> <p>-----</p> <p>事業者が、消費者に迷惑を覚えさせる行為や威迫する言動等によって、消費者を畏怖させ困惑させることにより、契約を締結させる行為を禁止</p>	<p>理由 (T)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法の規定に合わせて修正。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法施行規則により、消費者の意思如何にかかわらず、客観的に迷惑・威迫である行為を広く規制。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「光TVとセットで契約すれば月々の携帯料金が安くなる。工事代は負担する。」等と早口で説明され、サインをしなければ帰ってくれない雰囲気だったので、後でやめればよいと思って申込書にサインをしてしまった。

概要	理由	具体的な事例
<p><u>(22) 無償点検や親切な言動により、又は消費者の恋愛感情に乗じて勧誘する行為（消費者の心理的負担に乗じた勧誘）</u></p> <p>-----</p> <p>事業者が勧誘するに際し、外形上親切な行為や無償の商品等を提供する等して消費者が契約を断りにくい状態にして、又は消費者に恋愛感情を抱かせる行為を行って正常な判断ができない状態にさせて、契約を締結させる行為を禁止</p>	<p>理由 (A,J)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正による、いわゆる恋愛商法を追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正（平成30年） 消費者の事業者に対する好意的な気持ちを利用した勧誘として、恋愛感情があることを知りながら契約を迫る、いわゆる恋愛商法を禁止。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の恋愛感情を知りつつ、「契約してくれないと関係を続けない」と告げて勧誘する。
<p><u>(26) 催眠商法等により消費者を正常な判断ができない状態に陥れて契約に誘導する行為（展示会商法）</u></p> <p>-----</p> <p>展示会会場等に消費者を集め、あえて安い商品を提供するなどして購買意欲を煽り正常な判断ができない状態に陥れて、最終的に高額の商品等を買わせることを禁止</p>	<p>理由 (H)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法改正による追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特商法改正施行通達（平成20年） 展示会会場に消費者を集め、あえて安い商品を提供するなどして購買意欲を煽り正常な判断ができない状態に陥れて、最終的に高額の商品等を買わせる、いわゆる展示会商法を規定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「日用品を無料で差し上げる。」という謳い文句で会場に消費者を誘い出し、「欲しい人は手を挙げて」などと言いながら日用品を配って参加者の競争心を煽り、会場が興奮状態になったところで「限定品」、「先着3名」などといって高額の商品を購入させる。
<p><u>(28) 一方的に契約の債務を実施して消費者が断りにくい状況にする勧誘（送り付け商法）</u></p> <p>-----</p> <p>事業者が一方的に消費者宅に商品を送りつけ、又は消費者宅を勝手に修理するなどして、消費者が断ることが困難な状態にして契約締結へ誘導することを禁止</p>	<p>理由 (A,K)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正による追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正（平成30年） 契約締結前に、契約による義務を実施し、原状回復が困難な状態にすることにより、消費者に心理的負担を与え、契約締結へ誘導する行為を禁止。 	<ul style="list-style-type: none"> ・注文していないにもかかわらず、マスクを消費者宅に送りつけ、代金を請求する。

概要	理由	具体的な事例
<p>(29) 消費者の過去の取引に係る不利益が回復できる等と誤信させる勧誘</p> <hr/> <p>事業者が勧誘に際し、消費者やその関係者の過去における取引記録や取引の際に入手した情報を利用して、過去に発生した被害の回復や将来発生する被害の防止といった口実により、消費者に事実と異なる認識を形成させて、契約を締結させることを禁止</p>	<p>理由 (A,R)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去発生事例による追加。 ・過去の取引情報を利用して、過去に発生した被害の回復や将来発生する被害の防止といった口実により、消費者において事実と異なる認識を形成させて、商品等の契約を締結させる二次被害を発生させることを禁止する。消費者を困惑させて契約を迫る行為の一種として悪質性が高いため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クリーニング事業者が、布団購入者リストを使って消費者に電話し、当該販売事業者ではないにもかかわらず、「布団クリーニングしなければ長持ちしない」と勧誘する。

2 契約内容に関する不当な取引行為

概要	理由	具体的な事例
<p><u>(2) 解約等について不当な制限の定めのある契約</u></p> <hr/> <p>消費者の解除等ができる権利を制限し、又は放棄させる契約条項を設けることを禁止</p>	<p>理由 (L)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正による追加。 ・消費者が申出る解除として、申込みの撤回、契約の解除、取消以外に契約の無効の主張を加える。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正（平成 28 年） 消費者の解除権を放棄させる契約条項は無効。 	<ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフが認められる商品であるにもかかわらず、「クーリング・オフはできません」と契約書に記載する。 ・配水管工事の契約をした際、「解約しません」と記載された契約書に署名させる。
<p>(7) 不当に事業者の免責特約のある契約</p> <hr/> <p>事業者の損害賠償責任を全部免除する契約条項や事業者の故意又は重過失による場合の損害賠償責任の一部を免除する契約条項を設けることを禁止</p>	<p>理由 (M)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正による追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正（平成 28 年） 事業者の損害賠償責任を免除する契約条項は無効。 	<ul style="list-style-type: none"> ・債務不履行等事業者が負うべき損害賠償責任を免除する特約がある契約。

概要	理由	具体的な事例
<p>(8) 会員証等の第三者使用による責任を不当に消費者に負担させる条項のある契約</p> <p>-----</p> <p>クレジットカード等が第三者に不正使用された場合に、予めカード会員規約等に、消費者に理由の如何を問わず不正使用の責任を負わせる条項を設けることを禁止</p>	<p>理由 (N)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正による追加。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正（平成 28 年） <p>消費者の利益を一方的に害する契約条項は無効。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタルビデオ店の会員証紛失を届け出たにもかかわらず、「会員期間中の債務不履行は会員の責任とする」という契約条項を理由に、紛失届出後の遅延料金を請求するなど、消費者の理由如何を問わず第三者使用による損害を消費者の負担とする契約条項を入れる。
<p>(9) 信義則に反し消費者に不利益をもたらす条項のある契約</p> <p>-----</p> <p>事業者が消費者と契約するに当たって法令や信義誠実の原則に反して、消費者の権利を制限し、義務を加重するなど、消費者に著しく不利益をもたらす契約内容を禁止</p>	<p>理由 (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法に合わせる。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者契約法改正（H28 年） <p>信義則に反し消費者に不利益をもたらす条項は無効。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取引における信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一時的に害する契約の条項

3 債務履行に際しての不当な取引行為

概要	理由	具体的な事例
<p>(3) 不当に消費者の不利益情報を流布する旨の言動により契約の履行を強要する行為</p> <p>-----</p> <p>消費者等にとって不利益な情報を信用情報機関や不特定多数の者に通知・流布する旨を消費者に告げ又は実行することで心理的圧迫を与え、履行を強要する行為を禁止</p>	<p>理由 (U)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行は、信用情報機関や消費者の関係人へ消費者にとって不利益な情報を通知するという言動によって、消費者に履行を迫る行為を規制しているところ、インターネットその他の情報伝達手段による情報を流布するという言動により履行を迫る行為を追加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者金融への返済が滞っていると「返済しないと借金のことを実名を挙げてネット上に公表する」と言って返済を強要する。 ・事業者との解約について争っている最中に、事業者が「解約は認めてもよいが、代金を支払わない消費者として実名をネットに上げる」と言う。
<p>(6) 事業者の名称等を明示しないまま契約の履行を強要する行為</p> <p>-----</p> <p>請求者が架空の名称、実在しない住所、何ら根拠のない請求理由を消費者に示し、消費者を不安にさせて支払いを強要する、いわゆる架空請求や不当請求を禁止</p>	<p>理由 (V)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求詐欺に対応。 ・いわゆる架空請求と呼ばれる、一方的に消費者に債務の履行を強要する詐欺的な手口を禁止行為として告示することにより、消費者の保護を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者宅を訪問し、「簡単な工事だから」と言ってその場で工事し、住所や電話番号など問合せ先のない請求書により支払いを求める。

概 要	理 由	具体的な事例
<p>(10) 継続的契約について事業者からの一方的な契約変更・打ち切り</p> <p>-----</p> <p>消費者が長期間にわたって契約関係に拘束される継続的供給契約を締結した場合や契約関係が反復して継続する場合において、正当な理由なく、消費者の意向を無視して一方的に取引条件や供給条件を変更し又は中止するなどして、消費者の契約目的を不当に害することを禁止</p>	<p>理由 (0)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者が長期間にわたって契約関係に拘束される継続的供給契約や契約関係が反復して継続する場合においては、消費者の意向を無視して一方的に取引条件や供給条件を変更し又は中止することは、消費者の契約目的を達成できなくさせ、多大な損害を発生させる可能性があることから、このような事業者の行為を禁止。 <p>関係法令</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者契約法改正 (H28 年) <p>信義則に反し消費者に不利益をもたらす条項は無効。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 6ヶ月間 18 回の英会話レッスン契約を、受講者に説明なく、一方的に 3ヶ月に短縮する。 介護サービスを受けている顧客に、事前の通知もなく突然に「経営内容が悪化したため、本日をもって介護サービスから撤退することになった。」と告げてサービスの提供を打ち切る。

告示「不当な取引行為の指定」改正項目案

- … 追加する項目
 △ … 整理・修正する項目

項	現行 番号	新 番号	概 要	種別
1 契約勧誘に際する不当な取引行為			消費者に対し、商品若しくは役務(以下「商品等」という。)に関する重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為	
	(1) △	(1)	【勧誘目的を明示しない勧誘】	勧誘初期段階での不当な行為
	●	(2)	【勧誘拒絶の意思表示している消費者に対する勧誘(再勧誘)】	
	●	(3)	【契約の申込みとなることを告げずに申込みさせる行為】	
	●	(4)	【消費者の意に反する通信機器等を用いた一方的な広告宣伝行為】	
	(15)	(5)	【消費者の往来妨害し付きまといによる勧誘(キャッチセールスによる強引な勧誘)】	
	(17)	(6)	【アポイントメントセールスによる強引勧誘】	
	(12) △	(7)	【消費者の判断力の不足に乗じた勧誘】	
	●	(8)	【消費者の知識、経験、財産等の状況に適合しない契約を勧誘する行為】	消費者を誤信させ契約させる勧誘
	(2) △	(9)	【事実でない事を告げ、又は将来の不確実な事について断定的な判断を提供する勧誘(不実告知)】～不実告知と重要事項不告知で分ける、断定的判断の提供を追加	
	(2) △	(10)	【契約に際し重要な事項を告げない勧誘(重要事項不告知)】 ～不実告知と重要事項不告知で分ける	
	●	(11)	【事実でない事を表示し又は消費者が誤信するような表示による広告・文書の配布】	
	(3)	(12)	【商品等が優良・有利であると消費者に誤信させる勧誘】	
	(4)	(13)	【契約の必要性等について法令による義務があると消費者に誤信させる勧誘】	
	(5)	(14)	【官公庁関係がある消費者に誤信させる勧誘】	
	(6)	(15)	【事業者の名称等を明示しない勧誘】	
	(7)	(16)	【他商標等を不正に使用することにより消費者に誤信させる勧誘】	
	●	(17)	【法定の書面を消費者に交付しない行為】 ～消費者の承諾ない電子的書面の交付禁止を含む	
	●	(18)	【電子契約の申込みを容易に認識できない表示による取引行為】	
	●	(19)	【電子契約の申込み内容の認識・訂正が容易でない表示による取引行為】	
	(8) △	(20)	【消費者に迷惑を覚えさせ又は威迫し困惑させる勧誘】	不安な状態に威迫し契約又は心算的勧誘
	(9)	(21)	【契約に際し消費者をそそのかして虚偽の内容を書かせ又は言わせる行為】	
	(10) △	(22)	【無償点検や親切な言動により、又は消費者の恋愛感情に乗じて勧誘する行為(消費者の心理的負担に乗じた勧誘)】～恋愛商法の追加	
	(11)	(23)	【契約に際し資金調達の強要する行為】	
	(13)	(24)	【消費者の不安を煽動し契約を勧誘する行為】～不幸予言、健康、老後等による不安煽動	
	(14)	(25)	【主たる目的以外の商品等を無償又は廉価で供給による勧誘】	
	●	(26)	【催眠商法等により消費者を正常な判断ができない状態に陥れて契約に誘導する行為(展示会商法)】	
	(16)	(27)	【早朝・深夜の訪問や勤務中の職場等への訪問等消費者に迷惑を覚えさせる勧誘】	
	●	(28)	【一方的に契約の債務を実施して消費者が断りにくい状況にする勧誘(送り付け商法)】	
●	(29)	【消費者の過去の取引に係る不利益が回復できる等と誤信させる勧誘】		

項	現行 番号	新 番号	概 要	種別
2 契約内容に 関して 不当な取引 行為	消費者に対し、著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為			不 当 な 契 約 内 容
	(1)	(1)	【不当な違約金の定めのある契約】	
	(2)	△(2)	【解約等について不当な制限の定めのある契約】	
	(3)	(3)	【虚偽を記載した契約書作成（消費者の意思に反する契約書等作成）】	
	(4)	(4)	【過量な商品等又は不当に長期間の契約】	
	(5)	(5)	【不当な管轄裁判所の定めのある契約】	
	(6)	(6)	【返済不能に陥ることが明白な消費者との与信又は販売契約】	
	●	(7)	【不当に事業者の免責特約のある契約】	
	●	(8)	【会員証等の第三者使用による責任を不当に消費者に負担させる条項のある契約】	
●	(9)	【信義則に反し消費者に不利益をもたらす条項のある契約】		
3 債務履行に際 しての不当な取 引行為	消費者に対し、契約に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為			消 費 者 に 対 す る 不 当 な 履 行 の 強 要
	(1)	(1)	【消費者に偽り、迷惑・威迫することにより契約の履行を強要する行為】	
	(2)	(2)	【消費者に不当に資金を調達させて契約の履行を強要する行為】	
	(3)	△(3)	【不当に消費者の不利益情報を流布する旨の言動により契約の履行を強要する行為】	
	(4)	(4)	【契約の成立等に争いあるにもかかわらず一方的に履行を強要する行為】	
	(5)	(5)	【支払義務のない関係者に対し履行を強要する行為】	
	●	(6)	【事業者の名称等を明示しないまま契約の履行を強要する行為】	
	(6)	(7)	【消費者の督促に対し不当に履行を遅延し、又は拒否する行為】	
	(7)	(8)	【消費者の督促に対し担当者不在、退職等の理由により債務の履行を拒否する行為】	
	(8)	(9)	【不当な役務不履行により消費者に契約目的を達成できなくさせる行為】	
●	(10)	【継続的契約について事業者からの一方的な契約変更・打ち切り】		
4 契約解除に際 しての不当な取 引行為	消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除、取消し若しくは無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為			不 契 約 解 除 に 係 る 不 当 な 取 引 に 係 る
	(1)	(1)	【口頭によるクーリング・オフを許容しながら実際は認めないクーリング・オフ妨害】	
	(2)	(2)	【法律上根拠ない要求によるクーリング・オフ妨害】	
	(3)	(3)	【商品の使用・役務の履行強要によるクーリング・オフ妨害】	
	(4)	(4)	【継続的供給契約の中途解約の不当な拒否】	
	(5)	(5)	【その他不当な解除拒否】	
(6)	(6)	【適法なクーリング・オフに対する原状回復義務等の拒否・遅延】		
5 契約に伴う与 信業者の不当な取 引行為	消費者が商品の購入又は役務の提供を受けることを条件として、当該消費者に信用を供与する契約（以下この項において「与信契約」という。）に伴い、当該商品を供給し、又は役務を提供する者（以下この項において「販売事業者等」という。）が関係する場合における信用購入あっせん事業者（割賦販売法第2条第3項に規定する包括信用購入あっせん及び第4項に規定する個別信用購入あっせんを業とする者をいう。）の次に掲げる行為			不 与 信 業 者 に よ る 不 当 な 取 引 に よ る
	(1)	(1)	【与信業者による不実告知・重要事項不告知】	
	(2)	(2)	【返済不能が明白な与信契約】	
	(3)	(3)	【虚偽記載の強要による与信契約】	
	(4)	(4)	【不当な取引行為（告示1・2）あることを知りながら与信契約を締結させる行為】	
(5)	(5)	【販売事業者等に対し生じている事由（正当な理由）に基づく支払拒絶に対する与信契約の履行の強要】		

不当な取引行為の指定（平成11年静岡県告示第355号）の一部を改正する告示をここに公布する。

令和4年 月 日

静岡県知事 川勝平太

静岡県告示第〇号

不当な取引行為の指定（平成11年静岡県告示第355号）の一部を次のように改正する。

改正前	改正後
<p>1 (略)</p> <p>(1) <u>商品の販売若しくは役務の提供の目的を隠して又は商品等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消費者に接近し、又はそのような広告等で消費者を営業所等に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p>	<p>1 (略)</p> <p>(1) <u>商品等の販売、購入若しくは提供等（以下「取引」という。）の目的を隠して又は商品等の取引以外のことを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で消費者を営業所等に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p> <p>(2) <u>消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、電話をかけ、若しくは訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p> <p>(3) <u>契約の申込みとなることを告げず、若しくは消費者が容易に認識できるように表示せずに、消費者の承諾なく若しくは欺いて、申込みに必要な事項を取得し、若しくは電子的機器を用いて入力させ、申込みに必要な事項を收受することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p> <p>(4) <u>消費者の依頼又は承諾なく、若しくはその拒絶の意思表示にもかかわらず、消費者に対し電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して一方的に広告宣伝等を行うことにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p> <p>(5) <u>道路、駅等において、消費者の進路に立ちふさがり、又は消費者に付きまとうことにより、その場で、又は営業所等に誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p> <p>(6) <u>住居、勤務先等を訪問し、又は電話等によ</u></p>

り営業所等に誘引して、執ように、又は消費者を欺き、若しくは威迫して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(7) 消費者の商品等の取引に関する知識、判断力等の不足に乗じて、消費者に著しい不利益をもたらすおそれがある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(8) 消費者の知識、経験及び財産等の状況に照らして不相当と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(9) 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行為

(10) 商品等に関し、その品質、安全性、内容及び取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な事項に関する情報であって、事業者が保有し、又は保有し得るものを消費者に提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(11) 消費者に、商品等の取引に誘引する意図を隠して利益のみを供与する等著しく事実に相違する表示又は事実に相違することが容易に認識できないような表示で、広告し、又はそのような表示のある文書を送付若しくは配布する行為

(12) 商品等の品質、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誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(13) 商品等の購入、設置又は利用が法令等に基づき義務づけられていると誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘

し、又は契約を締結させる行為

(14) 自ら官公署、公共的団体等の職員である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

(15) 事業者名、氏名、住所、連絡先等について、明らかにせず、又は虚偽の内容を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(16) 他人の称号、商標等又はこれらに類似する商号、商標等を不正に使用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(17) 法令又は条例に定める書面（当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。）を消費者に交付する義務その他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(18) 特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）第16条第1項第1号に規定する電子契約（以下「電子契約」という。）の申込みの際し、当該電子契約に係る電子計算機の操作が当該電子契約の申込みとなることを、消費者が容易に認識できるように表示せずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(19) 電子契約の申込みの際し、消費者が申込みの内容を容易に確認し、及び訂正できるようにせずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(20) 消費者を威迫して困惑させ、又は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

(21) 消費者の年齢、収入等契約を締結する上

で重要性を有する事項について偽るようにそ
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

(22) 商品等の取引を行う目的で、無料検査、
親切行為その他の無償若しくは著しく低い対
価の商品等の供給を行い、又は消費者が当該
販売の勧誘を行う者に対して恋愛感情その他
の好意の感情を抱き、かつ、当該勧誘を行う
者も当該消費者に対して同様の感情を抱いて
いるものと誤信していることを知りながら、
これにより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

(23) 商品等購入資金等に関して、消費者から
の要請がないにもかかわらず、執ように貸金
業者等からの借入その他の信用の供与を受け
ることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は
契約を締結させる行為

(24) 消費者の不幸を予言すること、消費者の
健康上の不安、老後の不安その他生活上の不
安をことさら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、契約の締結を勧
誘し、又は契約を締結させる行為

(25) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に
無償又は著しく低い対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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締
結させる行為

(26) 消費者を集め、若しくは消費者が集まっ
ている場所において、主たる目的以外の商品
等を意図的に無償若しくは著しく低い対価で
供給すること等により、不当に消費者の購買
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、契約の締結を勧誘し、又は契
約を締結させる行為

(27) 消費者の意に反して、早朝、深夜若しく

は勤務中等に電話をし、又は訪問をする等の消費者に迷惑をかけ、又はかけるおそれのある方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(28) 消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、消費者の住居等において商品等の取引を一方的に行い、あたかも契約が成立したかのように誤信させて、消費者を心理的に不安な状態又は正常な判断ができない状態に陥れ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(29) 消費者の情報又は消費者が過去に関わった商品等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、過去の不利益が回復できるかのように誤信させ、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誤信させて、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事項を故意に告げず、又は虚偽の事実を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(3) 商品等の品質、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誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(4) 商品等の購入、設置又は利用が法令等に基づき義務づけられていると誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(5) 自ら官公署、公共的団体等の職員である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

(6) 事業者名、氏名、住所、連絡先等について、明らかにせず、又は虚偽の内容を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(7) 他人の称号、商標等又はこれらに類似する商号、商標等を不正に使用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(8) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、威圧的な言動等を用いて、又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行為

(9) 消費者の年齢、収入等契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るようになおのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(10) 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又は著しく低い対価の商品等の供給を行い、これ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行為

(11) 商品等購入資金等に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、執ように貸金業者等からの借入その他の信用の供与を受けることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(12) 消費者の取引に関する知識、判断力等の不足に乗じて、消費者に著しい不利益をもたらすおそれがある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(13) 消費者の不幸を予言すること、消費者の健康上の不安、老後の不安その他生活上の不安をことさら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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(14) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しく低い対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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(15) 道路、駅等において、消費者の進路に立ちふさがり、又は消費者に付きまとうことにより、その場で、又は営業所等に誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(16) 消費者の意に反して、早朝、深夜若しくは勤務中等に電話をし、又は訪問をする等の消費者に迷惑をかけ、又はかけるおそれのある方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(17) 住居、勤務先等を訪問し、又は電話等により営業所等に誘引して、執ように、又は消費者を欺き、若しくは威迫して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

2 (略)

(1) (略)

(2) 消費者の契約の申込みの撤回、解除又は取消しをする権利を制限して、消費者に著しい不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

(3)～(6) (略)

2 (略)

(1) (略)

(2) 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、消費者に著しい不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

(3)～(6) (略)

(7) 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が種類又は品質等に関して契約の内容に適合しないこと（以下「契約不適合」という。）により生じた事業者が負うべき損害賠償責任の全部又は一部を不当に免除し、若しくは契約不適合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

<p>3 消費者に対し、<u>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。)</u>に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 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等を用いて、<u>契約に基づく債務の履行を強要する行為</u></p> <p>(4)・(5) (略)</p> <p>(6) (略)</p> <p>(7) (略)</p> <p>(8) (略)</p>	<p><u>約を締結させる行為</u></p> <p>(8) <u>消費者が商品等の取引を行う際に必要となるクレジットカード、会員証、パスワード等、資格を証するものが、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条項を設けた契約を締結させる行為</u></p> <p>(9) <u>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することにより、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</u></p> <p>3 消費者に対し、契約に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為</p> <p>(1)・(2) (略)</p> <p>(3) 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により、<u>心理的圧迫を与えて、契約に基づく債務の履行を求め、又は債務の履行をさせる行為</u></p> <p>(4)・(5) (略)</p> <p>(6) <u>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、若しくは偽ったまま、消費者等に対して債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為</u></p> <p>(7) (略)</p> <p>(8) (略)</p> <p>(9) (略)</p> <p>(10) <u>継続的に商品等を供給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、若しくは消費者へ事前の通</u></p>
--	---

4・5 (略)	<u>知をすることなく、履行を中断又は中止する 行為</u> 4・5 (略)
---------	---

備考 改正箇所は、下線が引かれた部分である。

附 則 (令和4年●月●日告示第●●●号)

- 1 この告示は、令和4年●月●日から施行する。
- 2 知事は、少なくとも3年ごとに、この告示の施行状況等について検討し、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

静岡県消費生活条例（抜粋）及び現行の「不当な取引行為の指定」

静岡県消費生活条例（抜粋）

第2章第4節 不当な取引行為の禁止等

(取引行為の適正化)

第23条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引行為を適正に行うよう努めなければならない。

(取引行為の適正化の指導)

第24条 知事は、前条の規定による取引行為の適正化の推進を図るため、事業者に対し、必要な指導を行うよう努めるものとする。

(不当な取引行為の指定)

第25条 知事は、消費者が受けることのある被害の防止を図るため特に必要があると認めるときは、事業者が行う消費者に不当に不利益を与えるおそれのある取引行為を不当な取引行為として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により不当な取引行為を指定しようとするときは、静岡県消費生活審議会の意見を聴くものとする。

3 知事は、第1項の規定により不当な取引行為を指定したときは、これを告示するものとする。

4 前2項の規定は、第1項の規定による不当な取引行為の指定の解除について準用する。

(不当な取引行為の禁止)

第26条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引において、前条第1項の規定により指定された不当な取引行為(以下「不当取引行為」という。)を行ってはならない。

2 知事は、不当取引行為が行われているとき又は行われている疑いがあるときは、速やかに必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

3 知事は、前項の調査のため必要があると認めるときは、当該不当取引行為に係る事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

(指導、勧告等)

第27条 知事は、事業者が不当取引行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対し、当該不当取引行為の改善を指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による指導又は勧告をした場合において必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該指導又は勧告に基づいて執った措置の内容及びその結果について報告を求めることができる。

3 知事は、不当取引行為による消費者の被害の防止を図るため必要があると認めるときは、第1項の規定による指導又は勧告に基づいて当該事業者が執った措置の内容及びその結果についての情報を消費者に提供することができる。

不当な取引行為の指定

平成11年4月6日

告示第355号

静岡県消費生活条例(平成11年静岡県条例第35号)第25条第1項の規定により、不当な取引行為を次のとおり指定する。

- 1 消費者に対し、商品若しくは役務(以下「商品等」という。)に関する重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (1) 商品の販売若しくは役務の提供の目的を隠して又は商品等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消費者に接近し、又はそのような広告等で消費者を営業所等に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (2) 商品等に関し、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事項を故意に告げず、又は虚偽の事実を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (3) 商品等の品質、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誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (4) 商品等の購入、設置又は利用が法令等に基づき義務づけられていると誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (5) 自ら官公署、公共的団体等の職員である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
 - (6) 事業者名、氏名、住所、連絡先等について、明らかにせず、又は虚偽の内容を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (7) 他人の称号、商標等又はこれらに類似する商号、商標等を不正に使用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (8) 消費者の意に反して長時間にわたり、若しくは反復して、威圧的な言動等を用いて、又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行為
 - (9) 消費者の年齢、収入等契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るようになおそのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (10) 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又は著しく低い対価の商品等の供給を行い、これ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行為
 - (11) 商品等購入資金等に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、執ように貸金業者等からの借入その他の信用の供与を受けることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (12) 消費者の取引に関する知識、判断力等の不足に乗じて、消費者に著しい不利益

- をもたらすおそれがある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (13) 消費者の不幸を予言すること、消費者の健康上の不安、老後の不安その他生活上の不安をことさら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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (14) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しく低い対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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (15) 道路、駅等において、消費者の進路に立ちふさがり、又は消費者に付きまとうことにより、その場で、又は営業所等に誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (16) 消費者の意に反して、早朝、深夜若しくは勤務中等に電話をし、又は訪問をする等の消費者に迷惑をかけ、又はかけるおそれのある方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (17) 住居、勤務先等を訪問し、又は電話等により営業所等に誘引して、執ように、又は消費者を欺き、若しくは威迫して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

2 消費者に対し、著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

- (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行為
- (2) 消費者の契約の申込みの撤回、解除又は取消しをする権利を制限して、消費者に著しい不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- (3) 消費者がした意思表示と異なる内容の契約書面を作成して、消費者に著しい不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
- (4) 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にわたって供給される商品等の購入を内容とする契約を締結させる行為
- (5) 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) 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し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

- (1) 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、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由がなく早朝、深夜若しくは勤務中等に電話をし、若しくは訪問を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行為
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、若しくは困惑させて、消費者に代わり、又は消費者に同行して、金融機関から預金の払戻又は借入を受けること等により、消費者に金銭を調達させ、債務を履行させる行為

- (3) 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等を用いて、契約に基づく債務の履行を強要する行為
- (4) 契約の成立又はその内容について消費者等が争っているにもかかわらず、一方的に契約の成立又はその内容を主張して、債務の履行を不当に強要する行為
- (5) 消費者の関係人で法律上支払い義務のない者に対して、正当な理由なく電話をし、又は訪問をする等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行を執ように要求し、又は協力させる行為
- (6) 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、債務の履行を遅延し、又は拒否する行為
- (7) 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、担当者の不在、退職等を理由にして再三説明を拒み、債務の履行を遅延し、又は拒否する行為
- (8) 役務の提供を約した契約において、消費者からの再三の役務の提供の要求に対して長期間にわたり契約の趣旨に従った役務を提供せず、消費者が当該契約を締結した目的を達成できなくさせる行為

4 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除、取消し若しくは無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、解除若しくは取消しによって生ずる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは正当な理由なく遅延させる行為

- (1) 消費者のクーリング・オフ(割賦販売法(昭和36年法律第159号)、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)その他法令に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除をいう。以下同じ。)の行使に際し、口頭によるクーリング・オフを認めるかのような発言をすることにより、クーリング・オフをすることができる期間を経過させて、クーリング・オフを妨げる行為
- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、法令上根拠のない手数料、送料等の支払を要求して、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
- (3) 消費者のクーリング・オフの行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思を待つことなく商品等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) 継続的に商品等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、又は威迫する等して、契約の存続を強要する行為
- (5) (1)から(4)まで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、又は威迫する等して、契約の成立又は存続を強要する行為
- (6) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除又は契約の取消しの権利の行使が有効に行われたにもかかわらず、これらの事由によって生ずる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等

の債務の完全な履行をせず、消費者からの苦情に対して適切な対応をすることなく、当該債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

5 消費者が商品の購入又は役務の提供を受けることを条件として、当該消費者に信用を供与する契約(以下この項において「与信契約」という。)に伴い、当該商品を提供し、又は役務を提供する者(以下この項において「販売事業者等」という。)が関係する場合における信用購入あっせん事業者(割賦販売法第2条第3項に規定する包括信用購入あっせん及び第4項に規定する個別信用購入あっせんを業とする者をいう。)の次に掲げる行為

- (1) 当該消費者と販売事業者等に係る関係について、重要な情報を故意に提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、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) 信用情報等に基づき、与信が消費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、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
- (3) 消費者の年齢、職業等を偽らせる等により包括信用購入あっせん又は個別信用購入あっせんを利用させることを内容とする契約を締結させる行為
- (4) 当該販売事業者等の行為が、1若しくは2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、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
- (5) 当該販売事業者等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、若しくは訪問を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迫り、又は債務の履行をさせる行為

附 則

- 1 この告示は、公示の日から施行する。
- 2 不当な取引方法の指定(昭和63年静岡県告示第557号)は、廃止する。

附 則(平成13年5月25日告示第506号)

この告示は、平成13年6月1日から施行する。

附 則(平成21年11月27日告示第927号)

この告示は、平成21年12月1日から施行する。