

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

1 要旨

社会情勢の変化に対応するため、関連法令の改正に基づき、告示「不当な取引行為の指定」を改正する。

2 消費生活条例における「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。

3 不当な取引行為の指定、改正の経緯

改正時期	内 容
H11. 4. 6	消費生活条例施行に伴い、不当な取引行為（42 行為）を指定
R4. 4. 1	社会情勢の変化に対応し、不当な取引行為の指定を 59 行為に拡大
随時	特定商取引法施行規則の一部改正に伴う対応（引用条文の号削除、条ずれ）

4 告示改正手続

「不当な取引行為」の指定に当たっては、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。

5 告示改正の考え方

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、関連法令の改正を踏まえ、新手の不当行為を行う事業者を指導し得るものとする。

法律名	法の趣旨	告示反映理由	法改正状況	告示への反映状況
特定商取引法	訪問販売、通信販売等の消費者トラブルの生じやすい特定の取引（7 類型）について事業者の義務と禁止行為を定め、業務停止等の行政処分により事業者を取り締まるもの	特定商取引法の <u>対象外事業者</u> （例えば電気通信事業者）が <u>禁止行為を行ったとしても、県は指導できないため</u>	R3. 6. 16 改正法公布 R4. 6. 1 施行 （一部規定は R5. 6. 1 施行）	済 条ずれ
消費者契約法	消費者契約において消費者の権利を保護する包括的な民事ルールを定め、消費者からの契約取消と無効の主張を認めるもの	当事者間の民事的効果を定めるものであるため、 <u>法に掲げる不当行為を事業者が行ったとしても、県は指導できないため</u>	・ R4. 6. 1 改正法公布 R5. 6. 1 施行 ・ R4. 12. 16 改正法公布 R5. 1. 5 施行	今回対応

6 消費者契約法の改正に伴う告示の改正（案）

別表のとおり

7 改正スケジュール（予定）

令和 6 年 12 月 県民意見提出手続（パブリックコメント）（4 週間）
 令和 7 年 3 月末 告示の公布（静岡県公報に登載）
 令和 7 年 4 月 1 日 告示の施行

(別表) 消費者契約法の改正に伴う告示の改正 (案)

(1) 契約の取消権の追加

消費者契約法 (下線部が改正箇所)	告示見直しの必要性	対応する告示 (不当な取引行為)	見直し案
<p>(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し) 第四条 3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。</p>	<p>—</p>	<p>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、若しくは誤認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</p>	<p>—</p>
<p>○退去困難な場所へ同行 <u>三 当該消費者に対し、当該消費者契約の締結について勧誘することを告げずに、当該消費者が任意に退去することが困難な場所であることを知りながら、当該消費者をその場所に同行し、その場所において当該消費者契約の締結について勧誘すること。</u></p>	<p>有 ・「当該消費者契約の締結について勧誘することを告げずに」→1(1)勧誘目的の明示 ・現行の告示では、<u>目的を明示しない広告等による消費者の誘引が「営業所等」の場所に限定されている</u> ⇒<u>勧誘目的を告げずに、消費者を営業所等以外の第三の場所 (一時的な場所を含む) へ誘引し、契約の勧誘・締結を行う手口に対応する必要がある</u></p>	<p>(1) 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販売以外のことを主要な目的であるかのように告げ、若しくは表示して、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</p>	<p>(1) 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販売以外のことを主要な目的であるかのように告げ、若しくは表示して、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その他事業者が指定した場所に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>
<p>○威迫する言動を交えて相談の連絡を妨害 <u>四 当該消費者が当該消費者契約の締結について勧誘を受けている場所において、当該消費者が当該消費者契約を締結するか否かについて相談を行うために電話その他の内閣府令で定める方法によって当該事業者以外の者と連絡する旨の意思を示したにもかかわらず、威迫する言動を交えて、当該消費者が当該方法によって連絡することを妨げること。</u></p>	<p>無 ・「威迫する言動を交えて、当該消費者が当該方法によって連絡することを妨げる」→1(20)威迫・困惑、迷惑勧誘 ・相談の連絡を妨害する行為を追加した場合、規制範囲が限定されるおそれがある ・現行の告示では、消費者契約法に規定する「威迫する言動を交えた場合も含め、「迷惑を覚えさせる」(例：泣きつく、頼み込む) ような方法についても規制対象となる</p>	<p>(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</p>	<p>—</p>
<p>○靈感等による知見を用いた告知 (法改正時は第6号) 八 当該消費者に対し、靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、<u>当該消費者又はその親族の生命、身体、財産、その他の重要な事項について、そのままでは現在生じ、若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避することができないとの不安をおおき、又はそのような不安を抱いていることに乗じて、その重大な不利益を回避するためには、当該消費者契約を締結することが必要不可欠である旨を告げること。</u></p>	<p>有 ・靈感等による知見を用いた告知→1(24)消費者の不安扇動による勧誘 ・現行の告示では、<u>消費者の不幸や健康上の不安、老後の不安、その他生活上の不安に限定されている</u> ・現行の告示では、将来の不安に限定されていないことから、現在の不安についても対象となる ・現行の告示では、<u>もともと不安を抱いている状態を利用した契約勧誘・契約締結行為は規定されていない</u> ⇒<u>靈感等を用いた契約勧誘・契約締結行為の手口の多様化に対応する必要がある</u></p>	<p>(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におおきこと等により、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</p>	<p>(24) 消費者又はその関係者の不幸を予言すること、消費者又はその関係者の健康上の不安、老後の不安その他生活上の不安をことさらにおおきこと等により、消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用い、<u>又はそのような不安を抱いていることに乗じ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p>
<p>○契約締結前に債務の内容を実施等 <u>九 当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該消費者契約を締結したならば負うこととなる債務の内容の全部若しくは一部を実施し、又は当該消費者契約の目的物の現状を変更し、その実施又は変更前の原状の回復を著しく困難にすること。</u></p>	<p>有 ・「当該消費者が当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に (中略) 義務の内容の全部若しくは一部を実施」→1(28)一方的な契約の債務を実施 ・現行の告示では、<u>住居等の場所や誤認が要件となっている</u> ・<u>目的物の現状を変更し、原状回復を著しく困難にすることによる契約勧誘・契約締結行為は規定されていない</u> ⇒<u>場所や誤認の有無を問わず、消費者による意思表示の前に、目的物の現状を変更し、変更前の原状回復を著しく困難なものとし、契約せざるを得ない状況とする消費者被害に対応する必要がある</u></p>	<p>(28) 消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、<u>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認させて、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>(28) 消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、<u>商品等の取引を一方的に行い、又は取引の目的物の現状を変更し、その変更前の原状の回復を著しく困難にさせ、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て、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</u></p>

(2) 無効となる不当な契約条項の追加

消費者契約法（下線部が改正箇所）	告示見直しの必要性	対応する告示（不当な取引行為）	見直し案
<p>（事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効）</p> <p>第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。</p> <p>一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項</p> <p>二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項</p> <p>三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項</p> <p>四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項</p> <p>2 前項第一号又は第二号に掲げる条項のうち、消費者契約が有償契約である場合において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、請負人が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない仕事の目的物を注文者に引き渡したとき（その引渡しを要しない場合には、仕事が終了した時に仕事の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき。）。以下この項において同じ。）に、これにより消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与するものについては、次に掲げる場合に該当するときは、前項の規定は、適用しない。</p> <p>一 当該消費者契約において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該事業者が履行の追完をする責任又は不適合の程度に応じた代金若しくは報酬の減額をする責任を負うこととされている場合</p> <p>二 当該消費者と当該事業者の委託を受けた他の事業者との間の契約又は当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該他の事業者が、その目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことにより当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、又は履行の追完をする責任を負うこととされている場合</p>	<p>有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・損害賠償責任の決定権限付与条項に関して、現行の告示2(7)「不当に免除」に含まれるものとしていたが、事業者が決定権限を適切に行使しないことにより、消費者が正当な額の賠償を請求できないおそれのある事案を禁止する意図が分りづらい <p>⇒<u>損害賠償責任の決定権限付与条項を設けた契約締結行為が不当な取引行為であることを明確にする必要がある</u></p>	<p>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</p> <p>(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約を締結させる行為</p>	<p>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</p> <p>(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若しく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若しくは一部を不当に免除し、<u>当該事業者によるその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与し、又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約を締結させる行為</u></p>
<p>○ 免責範囲が不明確な条項</p> <p>3 <u>事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）又は消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する消費者契約の条項であつて、当該条項において事業者、その代表者又はその使用する者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないものは、無効とする。</u></p>	<p>有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・免責範囲を明らかにしないことは、現行の告示2(7)の「不当に免除」には含まれない <p>⇒<u>消費者が本来請求可能な損害賠償請求（事業者による故意又は重大な過失がある場合）が抑制されることを防ぐ必要がある</u></p>	<p>—</p>	<p>※2(8)として新規指定</p> <p><u>事業者の債務不履行又は債務履行に伴う不法行為により生じた損害賠償責任について、事業者の軽過失による行為にのみ適用されることが明確に記載されていない責任の一部を免除する免責条項を定めた契約を締結させる行為</u></p>

静岡県消費生活条例（抜粋）

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き、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。

告示「不当な取引行為の指定」改正項目案

項	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、若しくは誤認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)	【勧誘目的を明示しない勧誘】（修正）	勧誘初期段階での不当な行為
	(2)	【勧誘拒絶の意思表示を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】	
	(5)	【事実でない事を表示し又は消費者が誤認するような表示による広告・文書の配布】	
	(6)	【消費者の往來を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）】	
	(7)	【アポイントメントセールスによる強引勧誘】	
	(8)	【消費者の判断力の不足に乗じた勧誘】	
	(9)	【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】	
	(10)	【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）】	消費者を誤信させ契約させる勧誘
	(11)	【契約に関する重要な情報を提供しない勧誘（重要事項不告知）】	
	(12)	【商品等が優良又は有利であると消費者に誤認させる勧誘】	
	(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認させる勧誘】	
	(14)	【事業者が官公庁職員又は関係があるものと消費者に誤認させる勧誘】	
	(15)	【事業者の名称等を明示しない勧誘】	
	(16)	【他商標等を不正に使用することにより消費者に誤認させる勧誘】	
	(17)	【法定等で定められた通りに書面又は電磁的記録により情報を提供しない行為】 ～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り行う取引行為】	
	(19)	【電子契約の申込み内容を容易に確認・訂正が容易でない表示による取引行為】	
	(20)	【消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせる勧誘】	不安な状態を威迫れし契約又ははさせ心理的勧誘
	(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】	
	(22)	【消費者の恋愛感情に乗じ、又は無償点検や親切な言動により勧誘する行為（消費者の心理的負担に乗じた勧誘）】	
	(23)	【契約に際し資金調達の強要する行為】	
	(24)	【消費者等の不安を煽動し、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、又は不安に乗じて契約を勧誘する行為】（修正）	
	(25)	【主たる目的以外の商品等は無償又は廉価で供給することによる勧誘】	
	(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）】	
	(27)	【早朝・深夜の訪問や勤務中の職場等への連絡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、又は目的物の現状を変更し、消費者が断りにくい状況にする勧誘】（修正）	
(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認させる勧誘】		

項	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	
	(1)	【不当な違約金の定めのある契約】	不当な契約内容
	(2)	【解約等について不当な制限の定めのある契約】	
	(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)	【過量な商品等又は不当に長期間の契約】	
	(5)	【不当な管轄裁判所の定めのある契約】	
	(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、又は損害賠償責任の決定権限付与条項のある契約】 (修正)	
	(8)	【免責範囲が不明確な条項のある契約】（追加）	
	(9)	【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】	
(10)	【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	
	(1)	【消費者等を欺き、迷惑・威迫することにより契約の履行を強要する行為】	消費者に対する不当な履行の強要
	(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)	【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)	【契約の成立等に争いがあるにもかかわらず一方的に履行を強要する行為】	
	(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】	
	(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】	
	(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】	事業者による不当な債務不履行
	(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	
	(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】	不当な解除取引に係る
	(2)	【法律上根拠ない要求によるクーリング・オフ妨害】	
	(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)	【継続的供給契約の中途解約の不当な拒否】	
	(5)	【その他不当な解除拒否】	
(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)	【与信業者による不実告知・重要事項不告知】	与信業者による不当な取引行為
	(2)	【返済不能が明白な与信契約】	
	(3)	【虚偽記載の強要による与信契約】	
	(4)	【不当な取引行為（告示1・2）があることを知りながら与信契約を締結させる行為】	
(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（案）

平成11年4月6日

告示第355号

改正 平成13年5月25日告示第506号	平成21年11月27日告示第927号
令和4年3月4日告示第141号	令和5年3月22日告示第176号
令和5年6月1日告示第370号	<u>令和7年4月1日告示第●号</u>

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、若しくは誤認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販売以外のことを主要な目的であるかのように告げ、若しくは表示して、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その他事業者が指定した場所に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (2) 商品等の取引に際し、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
 - (3) 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、スマートフォン等の電子計算機を用いて入力させる等申込みに必要な情報を取得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (4) 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スマートフォン等の電子計算機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
 - (5) 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付する行為
 - (6) 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
 - (7) 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
 - (8) 消費者の判断力の不足に乗じて、消費者に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
 - (9) 消費者の知識、経験、財産、収入、家族構成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

- (10) 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認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
- (11) 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
- (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認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、設置若しくは利用又は物品の売却、回収若しくは放棄が法令等に基づき義務づけられていると誤認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認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認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42条第1項に規定する電子契約（以下「電子契約」という。）の申込みの際に、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に、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ならして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (22) 消費者が商品等を販売する目的で勧誘を行う者に対し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、これに乗じて、又は親切を装うこと、無料検査等その他の無償若しくは著しく低い対価で商品等を供給

することにより生じた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) 消費者又はその関係者の不幸を予言すること、消費者又はその関係者の健康上の不安、老後の不安その他生活上の不安をことさらにおおること等により、消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用い、又はそのような不安を抱いていることに乗じ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(25) 商品等の販売目的を告げないで、それ以外の商品等は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、商品等の販売目的を告げないで、それ以外の商品等は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

(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、商品等の取引を一方的に行い、又は取引の目的物の現状を変更し、その変更前の原状の回復を著しく困難にさせ、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て、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認させ、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認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

2 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、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若しくはその行使方法を制限して、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

- (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若しく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若しくは一部を不当に免除し、当該事業者はその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与し、又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約を締結させる行為
- (8) 事業者の債務不履行又は債務履行に伴う不法行為により生じた損害賠償責任について、事業者の軽過失による行為にのみ適用されることが明確に記載されていない責任の一部を免除する免責条項を定めた契約を締結させる行為
- (9) 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
- (10) 法令（明文規定のほか一般的な法理を含む。）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
- 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
- (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、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
- (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) 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
- (7) 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
- (8) 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

- (9) 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
- (10) 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、若しくは消費者へ相当な期間を設けて通知をすることなく、履行を中断又は中止する行為
- 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
- (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、又は誤認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。

附 則（令和4年3月4日告示第141号）

- 1 この告示は、令和4年4月1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。

附 則(令和5年3月22日告示第176号)

この告示は、公示の日から施行する。

附 則(令和5年5月30日告示第370号)

この告示は、令和5年6月1日から施行する。

附 則(令和●年●月●日告示第●号)

この告示は、令和7年4月1日から施行する。