

令和5年度「事業者向けコンプライアンス講習会」

東京都消費生活条例と 不適正な取引行為の防止

東京都生活文化スポーツ局消費生活部
特別機動調査担当課長 西尾由美子

東京都消費生活条例とは

第1条

この条例は、都民の消費生活に関し、東京都が実施する施策について必要な事項を定め、都民の自主的な努力と相まって、次に掲げる**消費者の権利を確立**し、もって都民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。

◎消費者の権利

- ・ 生命及び健康を侵されない権利
- ・ 適正な表示を行わせる権利
- ・ **不適正な取引行為を行わせない権利**
- ・ 不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済される権利
- ・ 必要な情報を速やかに提供される権利
- ・ 消費者教育を受ける権利



東京都消費生活条例に規定する 事業者の責務

▶ 第25条

知事は、事業者が消費者との間で行う取引（商品の購入、交換等を業として営む事業者が、消費者を相手方として商品の購入、交換等をする取引を含む。以下同じ。）に関して、次のいずれかに該当する行為を、不適正な取引行為として規則で定めることができる。

（一号から九号まで規定）

2 事業者は、**消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引行為を行ってはならない。**

不適正な取引行為①

◎不適正な取引行為の類型として、以下の1から9までを定めている。

▶ 1 消費者の自主性を害する不当勧誘行為

消費者の意に反して、又は消費者にとって不適當な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることより、契約の締結を勧誘

▶ 2 情報提供義務違反行為

書面交付義務、広告表示義務その他消費者に情報を提供する義務に違反して、契約の締結を勧誘

▶ 3 誤信を招く情報提供等

販売の意図を隠し、品質、安全性、取引条件等に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来に係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

不適正な取引行為②

▶ 4 威迫・困惑させる行為等

威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは心理的に不安な状態・正常な判断ができない状態に陥らせ、契約を勧誘

▶ 5 不当な取引内容を定める行為

信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらす内容の契約を締結させる

▶ 6 不当な履行強制行為

消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段で、契約に基づく債務の履行を迫る

▶ 7 不当な履行遅延行為

債務を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは事前の通知をすることなく履行を中止する

不適正な取引行為③

▶ 8 不当な終了拒否行為

正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除・取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立・存続を強要し、又は契約の申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否・いたずらに遅延させる

▶ 9 不当与信行為

商品・サービスの購入に係る与信契約について、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、契約締結を勧誘し、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約に基づく債務の履行を迫る

※不適正な取引行為の具体的な内容については「東京都消費生活条例施行規則」で規定している。（くらしに関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」を参照）

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/hourei/jorei/documents/280210kisokukaisei.pdf>

リーフレットの紹介

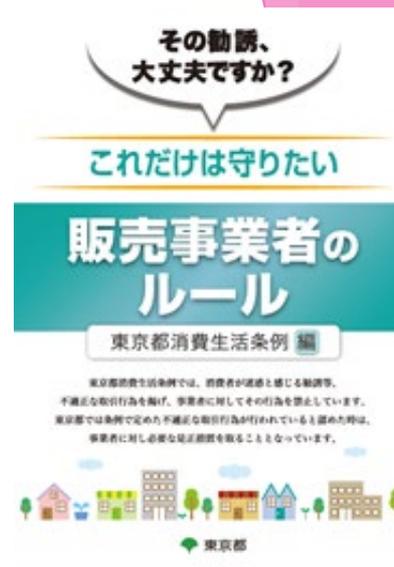
これだけは守りたい販売事業者の ルール（東京都消費生活条例編）

（令和元年9月発行）

- ▶ 東京都消費生活条例では、消費者が迷惑を感じる勧誘等を禁止している。正しい知識を持ち、消費者を困惑させない販売を行うことが必要。
- ▶ 事業者の皆様が、自主的に適正な商取引に取り組んでいただけるよう、具体的な事例をあげてリーフレットを作成。ぜひご一読いただき、ご活用ください。

※くらしに関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」に掲載

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/taisaku/documents/hpjoreijigyousyashuuchi.pdf>



迷惑な売り方をしていませんか①

▶ 訪問の目的をきちんと伝えましょう

「無料で屋根の点検をします」「昔、お世話になったので御礼に来ました」などと勧誘が目的でないかのように言って訪問し、消費者宅に入り込んではいけません。

▶ 断られたときは勧誘をやめましょう

消費者に「その商品はいりません」「お金がないので結構です」などと断られたら、勧誘をやめましょう。

迷惑な売り方をしていませんか②

- ▶ 消費者のクーリング・オフの権利を侵害してはいけません

クーリング・オフ通知をした消費者に対し、「使用済みなので返金はできない」「契約金額の一部を負担してもらおう」などと告げて、クーリング・オフを妨げてはいけません。

- ▶ 嘘や誇張した説明は禁止です

「このサプリメントを飲むと必ず痩せます」「今、契約すればあなただけ割引します」などと、商品の効果を偽ったり、その人にだけ特典があるかのような、嘘の説明をしてはいけません。

迷惑な売り方をしていませんか③

- ▶ 迷惑を覚えさせるような、しつこい勧誘をしてはいけません

長時間の勧誘、夜間・早朝の勧誘、また、相手が迷惑そうにしているのにしつこく勧誘を続けるようなことはしてはいけません。

- ▶ 必要以上の契約を勧めてはいけません

高齢者に数年分の健康食品の契約を勧めるなど、必要とする以上の量の契約を勧誘してはいけません。

迷惑な売り方をしていませんか④

- ▶ 財産、経験、知識のない人に、ふさわしくない契約を強引に勧誘するのはやめましょう

投資商品に詳しくないという高齢者に、強引に投資商品を契約させたり、お金がないという若者に、収入に見合わない高額な契約をさせてはいけません。

◎不適正な取引行為が行われている時、東京都は、事業者に対し、必要な是正措置をとります。

不適正な取引行為が行われている疑いがある場合①

- ▶ 東京都は、勧誘方法、取引の仕組み、事業者の実態等について、**必要な調査を行う**。
- ▶ 事業者に対する**事情聴取・報告徴収**のほか、事業者の事務所、営業所等に立ち入って、帳簿、書類、設備その他を調査し、また従業員等に質問する「**立入調査**」を行う。
- ▶ 不適正な取引行為の全容等の解明のために必要な場合は、事業者と消費者との間で行う取引に密接に関係する者（**密接関係者**）に対して、**立入調査等を行う**。

不適正な取引行為が行われている疑いがある場合②

- ▶ 調査の結果、不適正な取引行為の疑いが濃い場合は、東京都は事業者に対して改善指導を行う。
- ▶ 条例違反が明らかで、違反内容が悪質な場合は、「意見陳述の機会付与」等の手続きを経た上で、「**勧告**」を行う。
- ▶ 消費者被害の発生及び拡大を防止するために必要な場合は、調査の経過及び結果を都民に**情報提供**する。

特定商取引法と東京都消費生活条例

- ▶ 事業者に対して、不適正な取引行為をやってはいけないと規定しているところは、**基本的には同じ**。

氏名・勧誘目的の明示義務、再勧誘の禁止、不実告知の禁止、重要事項の不告知の禁止、迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘の禁止、判断力不足に乗じる勧誘の禁止、過量販売の禁止、消費者の財産状況等に照らし不相当と認められる契約の勧誘の禁止 等

- ▶ 特定商取引法に基づく**行政処分**と、東京都消費生活条例に基づく**勧告**を、**同一事業者に対して、東京都が行うことは可能**。

※東京都は、不適正な取引行為に関する調査を行う場合、**特定商取引法及び東京都消費生活条例の両方**に基づき調査を行うこととしている。

特定商取引法と東京都消費生活 条例の違い①

- ▶ 特定商取引法は、訪問販売、電話勧誘販売など7つの特定の取引に適用されるのに対し、**条例は、店舗販売を含む全ての消費者取引※に適用される。**
- ▶ 特定商取引法は、他の法律で規制される取引は適用除外であるのに対し、**条例は、全ての消費者取引※に適用される。**

※条例の規制対象は、「事業者が消費者との間で行う取引（商品の購入、交換等を業として営む事業者が、消費者を相手方として商品の購入、交換等をする取引を含む。）」

特定商取引法と東京都消費生活 条例の違い②

- ▶ 特定商取引法には、民事ルール（クーリング・オフや取消、中途解約のルール）があるのに対し、**条例には、民事ルールはない。**
- ▶ 特定商取引法では、事業者が禁止行為を行った場合、行政庁は行政処分（業務停止命令、指示）を行うのに対し、**条例で行うのは、禁止命令※を除き、行政指導（勧告も行政指導の一種）。**

※禁止命令とは、タレント・モデルになるための講座などの特定の取引に関して、重大不適正取引行為（不実告知、故意の重要事項不告知、威迫困惑）を行った事業者に対し、1年以内の期間を限り、契約の締結勧誘及び締結を禁止すること

特定商取引法と東京都消費生活 条例の違い③

- ▶ 特定商取引法には、罰則規定（3年以下の懲役又は300万円以下の罰金若しくはその併科など）があるのに対し、**条例は**、禁止命令違反※を除き、**罰則なし**。

※禁止命令に違反した場合は5万円以下の過料、禁止命令に係る立入調査等を拒否した場合は3万円以下の過料



事業者の皆様へのごお願い

条例第7条

事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、消費者の権利を侵してはならない。

2 事業者は、事業活動を行うに当たり、常に法令を守るとともに、都がこの条例に基づき実施する施策に協力しなければならない。

3 事業者は、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うに当たり、自主的に、危害の防止、表示等の事業行為の適正化、事業活動に伴う消費者からの苦情の迅速かつ適切な処理等必要な措置をとるよう努めなければならない。

- ▶ 法令を遵守し、公正な事業活動を行うこと
- ▶ 自主的に、事業行為の適正化等に必要な措置を取ること