参考資料１

北海道消費生活条例（第１６条抜粋・規則別表）

第３節　不当な取引方法の禁止

（不当な取引方法の禁止）

第１６条　事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号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「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

（１）　消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、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することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

１　条例第 16 条第１項第１号の規定に該当する不当な取引方法

（１）　契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のこと若しくは主な契約以外の契約の締結が主な目的であるかのように告げて、若しくはそのような表示をして、消費者に接近し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（２）　消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（３）　消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、ファクシミリ装置その他の通信機器又は情報処理の用に供する機器を利用して、契約の勧誘に係る表示を送信することにより、消費者の意に反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（２）　消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適当な契約と認められるにもかかわらず、又は消費者の判断力の不足に乗ずることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

２　条例第 16 条第１項第２号の規定に該当する不当な取引方法

（１）　消費者の知識、経験、財産、収入、職業、身体、家族構成、住居等の状況に照らして不適当と認められる商品若しくは役務（以下「商品等」という。）の供給を内容とする契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（２）　年齢その他の要因による消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（３）　消費者に対し、商品若しくは役務の品質、安全性、内容その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を提供せず、誤認させる情報を提供し、又は将来において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こと。

３　条例第 16 条第１項第３号の規定に該当する不当な取引方法

（１）　供給する商品等の品質、安全性、内容、取引の条件若しくは取引に関する事項その他の

消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項（以下「商品等に関する重要事項」という。）に関する情報であって、事業者が保有し、又は保有すべき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こと。

（2） 商品等に関する重要事項について、実際の商品等又は他の事業者により供給される商品等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言動又は表示（以下「言動等」という。）を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（3） 商品を設置し、若しくは利用すること又は役務の提供を受けることが法令、条例若しくは規則又は消費者の所属する団体の規約等により義務づけられていると消費者を誤認さ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こと。

（4） 国、地方公共団体その他の公共団体若しくは著名な法人若しくは団体（以下「国等」という。）の職員である、又は国等の許可、認可、後援、委託等の関与を得ていると消費者を誤認さ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こと。

（5） 消費者が過去に締結した契約関係を利用して、当該消費者に対して、当該契約を継続し、又は新たな契約を締結する義務があると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（6） 消費者若しくはその関係人の情報又はそれらの者が過去にかかわった取引における情報を利用して、当該消費者に対して、過去の不利益を回復し、又は現在被っている不利益の拡大若しくは新たな不利益の発生を防止すると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（7） 契約の申込み又は承諾（以下「契約の申込み等」という。）となる行為について、当該行為が契約の申込み等にならないと誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（8） 商品等に関する重要事項であって将来において不確実な事項について断定的判断を消費者に提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（9） 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者に対し、商品等に関する重要事項に係る情報を提供せず、事実と異なる情報その他の誤認させる情報を提供し、又は将来において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こと。

（4） 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

４ 条例第 16 条第１項第４号の規定に該当する不当な取引方法

（1） 消費者を威迫して困惑さ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こと。

（2） 消費者の不幸を予言し、又は示唆し、消費者の不安をあおる言動その他の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こと。

（3） 主な契約対象以外の商品等を無償又は著しい廉価で供給することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、主な契約対象の商品等について契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（4） 恋愛感情を利用し、又は親切を装うことにより生じた消費者の心理的な負担を利用して、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こと。
（5） 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、長時間にわたって当該消費者の住居等にとどまり、若しくは当該消費者を拘束し、又は執ように反復して説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（6） 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他私生活若しくは業務の平穏を害する方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（7） 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（8） 消費者が事業者に対し消費者の住居等から退去すべき旨の意思を示しているにもかかわらず、当該住居等から退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（9） 消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示しているにもかかわらず、当該場所からの消費者の退去を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（10） 消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（11） 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居等に商品を送付し、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（12） 消費者が依頼又は承諾を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供給を行い、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（13） 消費者の意に反して、執ように資金の借入れその他の資金の調達を勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（14） 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
（15） 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（5） 信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。

５ 条例第 16 条第１項第５号の規定に該当する不当な取引方法
（1） 消費者の年齢、職業、収入その他の事項について、契約に関する書面又はこれに付随する書面（以下「契約書面等」という。）に虚偽の記載をし、又は消費者に虚偽の記載をさせることにより、当該消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。
（2） 契約書面等に消費者が行った意思表示と異なる内容を記載して、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。
（3） 事業者の氏名若しくは名称又は住所その他の連絡先について、消費者に対して明らかに

せず、又は虚偽の内容を告げることにより、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。
（4） 消費者に対し名義の貸与を求め、又は消費者の同意なく名義を使用して、当該消費者の意に反する債務を負担させる契約を締結させること。
（5） 消費者にとって過大な量の又は不当に長期にわたる商品等の供給を内容とする契約を締結させること。
（6） 消費者の返済する能力を超えることが明らかな信用の供与を伴う契約を締結させること。
（7） 商品等の価値に比して著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させること。
（8） 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。
（9） 債務不履行若しくは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事業者の損害賠償の責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補する責任を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。
（10） 商品等の供給を受ける際に必要なクレジットカード、会員証その他の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わせる内容の契約を締結させること。
（11） 消費者による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をすることができる権利を不当に制限する内容の契約を締結させること。
（12） 消費者に不当に不利な裁判管轄を定める内容の契約を締結させること。
（13） 第１号から前号までに掲げるもののほか、法令の規定に比べて消費者の権利を制限し、又は義務を加重する等信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。

（6） 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を用いて、消費者又はその関係人に契約（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強要し、又は当該債務を履行させること。

６ 条例第 16 条第１項第６号の規定に該当する不当な取引方法
（1） 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者等（消費者及びその債務を原因として法律上の支払義務を負う者をいう。以下同じ。）の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穏を害するような方法を用いて、当該消費者等に契約（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。以下この項において同じ。）に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。
（2） 消費者等を欺き、威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者等に金融機関、事業者若しくは消費者の関係人から預貯金の払戻し若しくは借入れをさせ、又は生命保険契約の解約その他の資産の現金化をさせることにより、当該消費者等に金銭を調達させて契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。
（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（割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）第 38 条に規定する信用情報機関、貸金業法（昭和 58 年法律第 32 号）第２条第 15 項に規定する信用情報提供等業務を行う者その他これら

に類する者で購入者の支払能力に関する情報の収集及び与信業者等に対する当該情報の提供を業とするものをいう。）若しくは消費者等の関係人に通知し、又は不特定多数の者に流布する旨の言動等を用いることにより、当該消費者等を心理的に圧迫して、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

（4） 契約の成立若しくは有効性又は債務の履行を請求するための前提となる事項について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立若しくは有効性又は債務の履行の請求の正当性を一方的に主張して、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

（5） 事業者を特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽って、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

（6） 消費者等の関係人で法律上の支払義務のない者に対して、正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穏を害するような方法を用いて、当該消費者等の債務の履行に協力するよう要求し、又は協力させることにより、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。

（7） 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者等を欺き、若しくは威迫して困惑させ、又は消費者等の意に反して、長時間にわたり執ように反復する方法その他の不当な手段を用いて、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。

（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を適切に処理せず、当該履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、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、若しくは消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

７ 条例第 16 条第１項第７号の規定に該当する不当な取引方法

（1） 契約に基づく債務について、履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否し、若しくは不当に遅延させること。

（2） 契約に基づく債務について、履行期限前において、直ちに履行に着手しなければ期限内に履行されないことが明らかであるにもかかわらず、正当な理由なく債務の履行に着手しないこと。

（3） 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合又は取引関係が反復し実質的に継続していると認められる場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は適切に事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

（8） 消費者が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若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該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し、若しくは遅延させること。

８ 条例第 16 条第１項第８号の規定に該当する不当な取引方法

（1） 消費者のクーリング・オフの権利（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項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。）の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

（2） 消費者の口頭によるクーリング・オフの権利の行使の意思表示に対し、書面により行使すべきことを告げず、又は口頭により行使することを認めたにもかかわらず、後に書面によらないことを理由として、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

（3） 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、役務の対価又は商品の使用により得られた利益の請求その他の法令上根拠のない要求をして、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

（4） 法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利を行使することができないこととなる商品を、消費者の自発的意思を持つことなく、使用させ、又は消費させることにより、当該消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げること。

（5） 継続的に商品等を供給する契約について、消費者の正当な根拠に基づく解除の申出を拒否し、若しくは無視し、若しくは解除に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金の請求その他の法令上根拠のない要求をし、又は当該消費者を欺き、威迫し、困惑させ、若しくは執ように翻意を求める方法その他の不当な方法を用いて、当該契約の解除を妨げること。

（6） 申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金、原状回復又は損害賠償に係る債務について、正当な理由なく完全な履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

（7） 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者が申込みの撤回等を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該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し、若しくは遅延させること。

（9） 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な供給を行う者からの商品又は役務の取引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（以下この号において「与信契約等」という。）が、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、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、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、若しくは当該債務を履行させること。

２ 知事は、前項の規定に基づき不当な取引方法を定めようとするときは、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

９ 条例第 16 条第１項第９号の規定に該当する不当な取引方法

（1） 信用の供与に係る債権及び債務について、消費者に対して自ら若しくは販売業者等（商品等の供給を行う事業者及びその取次店、代理店その他の実質的な商品等の供給を行うものをいう。以下同じ。）を通じて重要な情報を提供せず、又は消費者を誤認させるような情報を提供して、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こと。

（2） 与信契約等による信用の供与が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、当該与信契約等の締結を勧誘し、又は当該与信契約等を締結させること。

（3） 個別信用購入あっせん関係受領契約（割賦販売法第 35 条の３の３第１項に規定する個別信用購入あっせん関係受領契約をいう。）を締結しようとする場合に、当該消費者が当

該個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引の内容を理解していることについて適切に確認することなく、当該契約を締結させること。

（4） 販売業者等の行為が条例第 16 条第１項第１号から第８号までに規定する不当な取引方法のいずれかに該当することを知りながら、又は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の行為に関し適切に調査していればそのことを知ることができたにもかかわらず、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こと。

（5） 与信契約等において、消費者が販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき債務の履行を拒絶しているにもかかわらず、消費者等に当該債務の履行を要求し、又は当該債務を履行させること。