

# 東京都消費生活条例 基礎編

## 解答

〔設問 1〕 条例の地域的効力

正答：③アとイとウすべて

都条例は取引行為が行われた場所が都内である場合に適用されます。事業者の所在地や消費者の居住地が東京都以外でも、都条例が適用される場合があります。

また、インターネットによる通販についても、都内で広告等を見て購入した場合は、例え都に事業所がなくても都条例が適用される場合があります。

〔設問2〕 不当勧誘行為（消費者の自主性を害する行為）

正答：②母校の同窓会名簿に記載のメールアドレス宛てに、「未承諾広告※」とタイトルを付けた上で、商品の宣伝メールを送付する。

規則5条の2第2号

商品等の販売に際し、消費者の拒絶の意思表示があつたり、拒絶の意思表示をする機会を明示的に与えていないにもかかわらず、電話機、FAX、電子メール等を利用して一方的に広告宣伝をすることは、不適正な取引とされています。事前に消費者が広告宣伝を受けることの承諾が必要ですので、「未承諾広告※」と記載をしていますが、宣伝メールを送ることが許されるものではありません。

〔設問3〕 不当勧誘行為（情報提供義務違反等）

正答：①「あなたのやる気を副業に！」と銘打ったチラシを使用して仕事の勧誘をする。契約後に詳しい説明を読むと、有料のスキルアップセミナーを受講しなければならないことが記載されている。

規則第5条の3第2号

広告は消費者が商品を購入するにあたり判断のよりどころとする重要な手段であり、広告の内容については、様々な法律によって記載すべき事項を定めています。特定商取引法の業務提供誘引販売では、金銭的な負担が生じる場合には事前に説明が必要です。また、通信販売に関する定めでは、購入額(販売価格に送料が含まれない場合は送料も)を示しておかなければなりません。記載欄が小さい場合等、省略表記は認められます。事業者住所については、省略して自社ウェブサイトへ誘導することも可能です。いずれにしても、わかりやすく記載すべきであることは言うまでもありません。

〔設問4〕 不当勧誘行為（誤信を招く情報提供）

正答：②「株式会社〇〇のCと申します。当社の羽毛布団の販売をご案内しています。」と言って消費者宅に訪問し、羽毛布団の購入を勧誘する。

規則第6条1号

下記のように契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為は禁止されています。

- ・商品若しくはサービスに係る取引の意図を明らかにしない
- ・商品若しくはサービスに係る取引以外のことを主要な目的であるかのように告げる
- ・上記のような広告等で消費者を誘引する

〔設問5〕 不当勧誘行為（誤信を招く情報提供）

正答：①「これまでのトレンドから見れば、この仮想通貨の値上がりは間違いない。今のうちに買っておくと、将来大きなリターンになりますよ」

規則第6条3号

商品またはサービスの販売に際し、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、事実と異なることや、誤って信じてしまうような事実を告げてはいけません。また、将来において確実ではないのに、確実であるかのよう

に説明することも認められません。

〔設問6〕 不当勧誘行為（威迫・困惑等）

正答：③最初から一方的に説明をせず、消費者が適切な判断が出来るように、度々理解度の確認や、説明を続けてよいか確認をして、商品等に関する契約締結を勧誘する。

規則第7条3号

消費者を訪問し、消費者が拒絶の意思を表示することを妨げ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は禁止されています。

〔設問7〕 不当勧誘行為（威迫・困惑等）

正答：①お客さんが「お金を借りるので、売ってください」と言ったので、Fさんは「では、借りられたら、また連絡してください。正式な契約はその後にしましょう。」と言った。

規則第7条7号

消費者からの要請がないにもかかわらず、クレジット契約や消費者金融からの借り入れなどを勧めて執拗に契約を勧誘したり、契約を締結する行為は禁止されています。

〔設問8〕 不当な取引内容を定める行為

正答：①英会話レッスンの契約で2年間の有効期限内で10回分のチケットを購入してもらう。

規則第8条5号

次のような契約を締結させる行為は禁止されています。

- ・消費者にとって不当に過大な量の商品若しくはサービスに係る取引
- ・不当に長期にわたって供給される商品若しくはサービスに係る取引

「全20回のエステが15回残っている状況での追加契約」や「小学校6年生に中学・高校の6年分の教材を販売」については明らかに不当に過大な量の契約といえるため、「2年間の有効期限の英会話のチケット10回分」が最も適当なものといえます。

〔設問9〕 不当な履行遅延行為

正答：①部下H「6月中にお送りする約束だったのですが、こちらの発送準備に手間取ってしまいました。7月上旬にお客様から問合せがあったので、7月中には送ると話し、結局7月下旬頃にお送りしました。」

規則第10条第1号

事業者が、契約の履行期限までに完全な履行をせず、消費者からの再三の督促に対して誠意を持って対応しないことは「不当な履行遅延行為」として禁止されています。

設問事例でIさん、Jさんは消費者からの督促にもかかわらず、誠実に対応していないこととなります。

〔設問 10〕 不当な終了拒否行為

正答：①期間内に申し出があったクーリング・オフについて、商品の発送はまだしていないが、既にその消費者向けの化粧水を調合してしまっているため、その分は解約できないと断る。

規則第 11 条第 1 号

クーリング・オフは、消費者が定められた期間内に通知を発信すれば解約の効力が生じるので、事業者はそれを覆すことはできません。このような消費者のクーリング・オフ権を、事業者の不当な妨害から守るのが本規程です。消費者が商品を既に使用していたり、事業者が準備をしても、クーリング・オフは拒否できません。

なお、クーリング・オフはできる期間が限られていますが、書面に不備がある場合は、改めて正しい内容を記載した書面を交付した日がクーリング・オフの起算日となります。契約書面は正しい内容のものを交わしましょう。