

東京都消費生活条例 基礎編

問題

東京都消費生活条例(以下、「都条例」といいます。)は、都民の消費生活に関し、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、消費者の権利を確立し、都民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とした条例です。

そのうち、第 25 条では、事業者が消費者に対して行う不適正な行為を以下の 9 つの類型に分けて禁止しています。

(1) 不当勧誘行為(消費者の自主性を害する勧誘行為)、(2) 不当勧誘行為(情報提供義務違反等)、(3) 不当勧誘行為(誤信を招く情報提供)、(4) 不当勧誘行為(威迫・困惑等)、(5) 不当な取引内容を定める行為、(6) 不当な履行強制行為、(7) 不当な履行遅延行為、(8) 不当な終了拒否行為、(9) 不当与信行為

その上で、東京都消費生活条例施行規則で、具体的に禁止される取引行為を定めています。

特定商取引法等と合わせて、どのような行為が不適正な取引行為に当たるのか、問題を通じて是非チェックしてみてください。全部で 10 問です。

〔設問 1〕 条例の地域的効力

Aさんはこれからビジネスを始めるに当たり、法律の他、都条例にも注意しなければならないことを知りました。

次の取引のうち、都条例が適用されるものはどれでしょう。

ア 銀座の本社オフィスで、横浜市に住む人に対して勧誘をする。

イ 千葉市に本社のある会社が、新宿区内の支店で浦安市在住の人と契約を締結する。

ウ 群馬県の会社がインターネットで販売する物品を、板橋区在住の人が購入する。

① アのみ

② アとイの2つ

③ アとイとウすべて

〔設問2〕 不当勧誘行為（消費者の自主性を害する行為）

Bさんは健康食品のお店を開いています。この度、広く宣伝をしようと思いい立ちました。次のうち、勧誘方法として不適正な行為はどれでしょう。

- ① 電話帳を基に、お店の商品を購入するよう電話で勧誘する。断られたら、それ以上勧誘せず、次の人に電話をかけていく。
- 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。
- ③ 以前商品を買ってくれて、こちらからの宣伝 FAX を受け取る旨を了解してくれた人に対し、毎月1回、FAX 広告を送付する。

〔設問3〕 不当勧誘行為（情報提供義務違反等）

都条例規則第5条の3第2号では、商品またはサービスに係る広告をすることに際し、法令に定められた記載事項を表示しない広告により、契約の締結を勧誘することが禁止されています。次のうち、禁止されている行為を1つ選んでください。

- 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。
- ② 自社のウェブサイトで、商品の通信販売をする。ウェブサイト上には商品の単価と、送料 250 円(東京 23 区)~1500 円(離島)と表示したうえで「詳細はこちら」とリンク先が記載されている。
- ③ 通販のチラシに自社の名称、電話番号等は記載しているが、住所は広告スペースの関係上、自社ウェブサイトから確認してもらうように示して、URLのみ記載する。

〔設問4〕 不当勧誘行為（誤信を招く情報提供）

個人の家を訪問し、羽毛布団の販売を行う株式会社〇〇の営業員 C さん。個人宅を訪問し、インターホンを押したのち、最初の挨拶として、正しいものはどれでしょうか。

- ① 「布団の点検に来ました」とだけ言って消費者宅を訪問し、点検後すぐに、羽毛布団の購入を勧誘を始める。
- 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。」と言って消費者宅を訪問し、羽毛布団の購入を勧誘する。
- ③ 「以前ご協力いただいたアンケートのお礼の品をお持ちしました」と言って消費者宅を訪問し、羽毛布団の購入を勧誘する。

〔設問5〕 不当勧誘行為（誤信を招く情報提供）

Dさんは、大学生に電話をかけて、仮想通貨で儲ける方法を記載した情報商材を売ろうと考えました。その際、セールストークとして不適正なものを、1つ選んでください。

- 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のない。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」
- ② 「海外への送金は、仮想通貨の方が円やドルより早く安くできる場合もありますよ。留学を考えているなら、仮想通貨の購入を考えてもいいんじゃないですか？」
- ③ 「若い人で仮想通貨を持っている人は結構いますね。1万円から始められますから、こういう投資の話は、若いうちから勉強した方が絶対いいですよ。」

〔設問6〕 不当勧誘行為（威迫・困惑等）

浄水器販売会社の営業員 E さんの勧誘方法として適切なものは、次のうちどれでしょうか。

- ① 消費者宅を訪問し、浄水器の説明を一通り行った後で、消費者が「高いから」とか「考えておく」と言っても、契約数のノルマ達成のため、引き続き粘り強く契約の締結を勧誘する。
- ② スピーディーにセールストークを行い、消費者に断る間をなるべく与えないようにする。
- 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。

〔設問7〕 不当勧誘行為（威迫・困惑等）

Fさんはデパートで絵画を売っています。今日のお客さんには、ある絵画を気に入ってもらえましたが、高額のため購入を迷っているようです。

勧誘方法として適切なものは、次のうちどれでしょうか。

- 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。
- ② Fさんは「ローンなら払えますよね？頭金は私が建て替えましょう。」と言って、その場で強引にクレジット払いを勧めた。
- ③ Fさんは「そこの消費者金融で頭金だけ用意してきてください。残りはクレジットを組んで、払えなくなったら、私が払いますから。」と言い執拗に契約を迫った。

〔設問 8〕 不当な取引内容を定める行為

長期にわたって供給される商品やサービスの提供について、次のうち最も適当なものはどれでしょうか。

- 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。
- ② エステティックサービスの契約で、全 20 回の A のコースが 15 回も残っている段階で、別の B コース（全 10 回）と C コース（全 15 回）を追加契約させる。
- ③ 訪問販売で「一貫学習」なのだと説明し、小学校 6 年生の息子を持つ親に対して、中学・高校の補修教材を 6 年分販売する。

〔設問 9〕 不当な履行遅延行為

着物屋を営む G さんは、部下の 3 人から、それぞれ「お客さんとの約束の期限に間に合わず、お客様に怒られてしまった」と聞かされました。それぞれの部下の話のうち、都条例規則第 10 条第 1 号で定める「不当な履行遅延行為」に当たらないものを 1 つ選んでください。

- 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。」
- ② 部下 I 「成人式用の振袖の注文をいただいていたのですが、お客様から何度も催促の電話があったのですが、注文が重なってなかなか対応できず、結局成人式に間に合いませんでした。」
- ③ 部下 J 「お直しの依頼を受けていたのですが、正直お客様の要望に沿うのは難しく、何度か問い合わせは受けましたが、職人と相談中ということにして、お客様の気が変わるのを待っていました。」

〔設問10〕 不当な終了拒否行為

Kさんはキャッチセールスで化粧品を売っていますが、クーリング・オフを申し出た消費者への対応のうち、問題がある対応を1つ選んでください。

- 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の
で、その分は解約できないと断る。
- ② クーリング・オフを受け付けた後で、解約理由を消費者に尋ねる。
- ③ 期間を過ぎてからクーリング・オフの申し出があったので、対応できな
い旨を消費者に伝える。