

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①

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。

◎事業者には、法令や条例を遵守することはもとより、消費者問題に適切に対応する自主的な努力が求められている。

東京都消費生活条例に規定する 事業者の責務②

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。

（一から九まで 省略）

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。**

◎条例では、不適正な取引行為として1から9までの類型を定め、具体的な行為については「東京都消費生活条例施行規則」で規定している。

規則については、くらしに関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」を参照のこと

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

不適正な取引行為①

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

不適正な取引行為③

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

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

不適正な取引行為が行われている疑いがある場合

- ・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**）に対しても、**立入調査等を行う**。
- ・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「やってはいけない」と規定している内容は、**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

等々

・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。)」

※ただし、医療サービス取引については適用除外

・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。**

特定商取引法と東京都消費生活条例の違い②

・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、**条例では**、禁止命令※を除き、**行政指導**(勧告も行政指導の一種)を行う。

※禁止命令とは、対象取引に関して、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

禁止命令の対象取引

1 消費者が契約するために来訪を依頼した場合で、事業者が契約前にサービスの提供を行うことにより、消費者が契約を断ることが困難な状況を作り出して契約を迫る、以下の取引

(一) 衛生設備用品(洗面台、風呂、トイレ等)の修繕又は改良

(二) 物品の回収(廃品回収サービス)

2 タレント・モデルになるための講座(2か月以上の継続的講座)

3 消費者が事業者の事務所等を自ら訪問して、サービス提供契約の申込みや契約締結をする、以下の取引

(一) タレント・モデル事務所の所属契約

(二) 就活講座や自己啓発セミナー

(三) 留学あっせんサービス

4 非宅地の土地(原野)に係る取引

事業者の皆様への要望

- ・法令を遵守し、社会的規範を守る姿勢を持って、公正な事業活動を行うこと
- ・消費者からの苦情に対して、迅速かつ適切な処理等の措置を取るよう努めること
- ・公正かつ自由な競争が行われ、市場メカニズムが有効に機能するよう、取り組んでいくこと

◎契約の勧誘において特にお願いしたいこと

- ① 勧誘しようとするときは、勧誘する目的であることや事業者名などをきちんと伝えましょう。
- ② 断られたときは勧誘をやめましょう。
- ③ 長時間勧誘など消費者に迷惑を覚えさせるような勧誘はしてはいけません。
- ④ 嘘や誇張のある説明はしてはいけません。

参考：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ます。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です。

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しました。

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/hpjoreiji_gyousyashuuchi.pdf