

別表（第2条関係）

1 消費者を欺き、又は消費者に迷惑を及ぼして接触し、勧誘する行為（条例第11条第1号該当行為）

(1) 販売等の意図を隠した勧誘

商品及びサービス並びにこれらの提供を受ける権利（以下「商品等」という。）の販売若しくは有償提供（以下「販売等」という。）の意図を明らかにせず、若しくは商品等の販売等以外のことが主たる目的であるかのように装って消費者に接近し、又は郵便、電話、広告等で同様の方法を用いて消費者を誘引すること。

(2) 消費者の意に反した勧誘

消費者が契約締結の意思がない旨若しくは訪問勧誘、電話勧誘等を受ける意思がない旨を表明しているにもかかわらず、又はその意思を示す機会を与えることなく、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問し、又は電話すること。

(3) 電気通信手段を使用した不当な勧誘

消費者が電気通信手段を使用して通信する広告宣伝の提供を受けることを希望しない旨を表明しているにもかかわらず、又はその意思を示す機会を与えることなく、一方的に広告宣伝を送信すること。

(4) 一方的なファクシミリによる勧誘

事前に消費者の承諾を得ることなく、一方的にファクシミリを利用した送信をすること。

(5) 早朝、深夜等の電話又は訪問による勧誘

事前に消費者の承諾を得ることなく、早朝、深夜等の社会通念に照らして不相当と認められる時間帯に電話し、又は訪問すること。

(6) 不適正に入手した情報を利用する勧誘

消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を不適正な方法で入手し、勧誘に利用すること。

(7) 商品を一方的に送り付ける勧誘

消費者からの要請がないにもかかわらず、商品を送り付けること。

2 消費者が契約に関する事項を正確に認識することを妨げる行為（条例第11条第2号該当行為）

(1) 法令等による義務と誤認させる勧誘

商品等の購入、設置、利用等が法令等により義務付けられているかのように説明すること。

(2) 身分を誤認させる勧誘

自らを官公署若しくは公共的団体の職員と誤認させ、又は官公署、公共的団体若しくは別の法人等の許可、認可、後援等を得ているかのように誤認させる言動等を用いること。

(3) 商品等について誤認させる勧誘

商品等若しくは契約に関して不実のことを告げ、若しくは実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると誤認させるような説明を行うこと、補助者若しくは特別の手法を使うなど技巧を用いることにより消費者に不正確な印象を与えようとする事、又は商品等若しくは契約に関する重要な事項について必要な情報を提供しないこと。

(4) 事業者名等の不明示又は虚偽の内容を示した勧誘

商品等の販売等に際して、事業者の氏名、名称、住所等事業者を特定する情報（法人の場合で登記簿上の情報と現実の情報が異なるときにあっては、双方の情報）を明らかにせず、若しくは偽って、又は他の事業者であると誤認させるような方法で勧誘を行うこと。

(5) 断定的判断の提供による勧誘

商品等又は契約に関する重要な事項に関し、将来における変動が不確実な事項について断定的な判断を提供すること。

(6) 過去の取引の情報を悪用した勧誘

消費者が従前にかかわった取引に関する情報を利用して、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止するかのように告げること。

(7) 消費者の判断力等の不足に乗ずる勧誘

未成年者又は高齢者等の知識、経験、判断力等の不足に乗じて勧誘すること。

3 消費者の自由な意思形成を妨げる行為（条例第11条第3号該当行為）

(1) 心理的不安をあおる勧誘

消費者の不幸を予言し、健康又は老後の不安を殊更あおるなど消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いること。

(2) 正常な判断ができない状態に陥らせて行う勧誘

主たる販売等の目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。

(3) 心理的負担に乗ずる勧誘

商品等の販売等の目的で、無料検査、親切行為、親愛行為その他特別の役務提供又は商品提供を行い、これによる消費者の心理的負担を利用すること。

(4) 執ような勧誘等

消費者に対して執ように勧誘し、又は威圧的若しくは脅迫的な言動等を用いて消費者を困惑させること。

(5) 道路その他の場所における執ような勧誘

道路その他の場所において消費者を呼び止め、又は電話等で消費者を呼び

出し、消費者の意に反してその場で又は営業所等へ誘引して、執ように勧誘すること。

(6) 次々販売による勧誘

消費者からの要請がないにもかかわらず、消費者に反復継続して他の商品等の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

4 虚偽内容の契約書を作成し、又は契約を締結させる行為（条例第11条第4号該当行為）

(1) 虚偽の内容の記載をさせる契約

商品等の販売等に際し、消費者の年齢、職業、知識、経験、判断力、財産、収入等につき、又は契約締結に至る経緯等につき、虚偽の内容を記載させること。

(2) 事業者名等の不明示又は虚偽の内容を記載した契約

商品等の販売等に際し、事業者の氏名、名称、住所等について明らかにせず、又は虚偽の内容を記載すること。

(3) 消費者が合意した内容と異なる契約

消費者が購入等の意思表示をした内容と異なる商品等を記載して、消費者に不当な不利益をもたらすこと。

5 消費者の状況に不適合な内容の契約を締結させる行為（条例第11条第5号該当行為）

(1) 経験、財産等の状況に適合しない契約

消費者の年齢、職業、知識、経験、判断力、財産、収入等の状況に照らして不相当と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 不当な過大契約

通常の使用で6か月分を超えるなど消費者にとって過大な量の商品等の販売等を内容とする契約を締結させること。

(3) 不当な長期契約

商品等の販売等につき、1年分を超えたり、1年以上先から履行が始まるなど消費者を不当に長期間拘束する契約（不動産賃貸契約を除く。）を締結させること。ただし、違約金等を払うことなく消費者に中途解約が認められる場合を除く。

(4) 異常に高額な契約

商品等の販売等に際し、契約の内容に照らし、通常の価格に比して異常に高額な価格を定める内容の契約を締結させること。

6 消費者に不当に不利益な内容の条項を含む契約を締結させる行為（条例第11条第6号該当行為）

(1) 消費者の利益を不当に制限する契約

法律の規定が適用される場合に比して、消費者の権利を制限し、若しくは消費者の義務を加重し、又は信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を設けた契約を締結させること。

(2) 不当な違約金等を定める契約

契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、消費者に異常に高額又は高率な負担を求める内容の条項を設けた契約を締結させること。

(3) 不当な裁判籍を定める契約

契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利な裁判管轄を定めた条項を設けた契約を締結させること。

(4) 不当な免責条項を定める契約

債務不履行、債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵<sup>かし</sup>により生じた消費者に対して事業者が負うべき損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は瑕疵<sup>かし</sup>に係る事業者の補修責任を一方的に免責させる条項を設けた契約を締結させること。

(5) クーリング・オフを不当に制限する契約

クーリング・オフの権利（割賦販売法（昭和36年法律第159号）第35条の3の10第1項及び第35条の3の11第1項並びに特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）第9条第1項、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第58条第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利その他法令の規定により認められた権利でこれに類するものをいう。以下同じ。）の行使について、消費者に不利な内容の条項を設けた契約を締結させること。

(6) 中途解約を不当に制限する契約

消費者の中途解約権（特商法第49条第1項、第3項及び第5項に規定する契約を将来に向かって解除する権利その他法令の規定により認められた権利でこれに類するものをいう。以下同じ。）の行使について、消費者に不利な内容の条項を設けた契約を締結させること。

7 過剰な信用供与等を伴った契約を締結させるなどの行為（条例第11条第7号該当行為）

(1) 過剰信用供与を伴う契約

商品等の購入等に伴って消費者が締結するクレジット契約等がその者の返済能力を超えるにもかかわらず、そのようなクレジット契約等を締結させること、及びその商品等の購入等の契約を締結させること。

(2) 過剰融資を伴う契約

商品等の購入等の際に消費者が借入れを行い、その借入れが消費者の返済能力を明らかに超えていることを知りながら、そのような融資を行うこと、及びその商品等の購入等の契約を締結させること。

(3) 消費者の意に反した融資等の勧誘

商品等の購入等の資金に関し、消費者からの要請がないにもかかわらず、

又は要請に比べて過大に、貸金業者等からの借入れ等を受けるように勧誘すること。

8 不当な信用供与契約等を行う行為（条例第11条第8号該当行為）

(1) 不当な取引行為と一体となった信用供与契約

商品等の販売等を行う事業者の行為が不当な取引行為に該当することを知りながら、又は信用供与に係る加盟店契約その他の提携関係にある事業者を適正に管理していれば、そのことを知り得たにもかかわらず放置し、クレジット契約等を締結すること。

(2) 指導等に従わない事業者とのクレジット提携契約の継続

条例第14条の規定による指導又は勧告を受け、正当な理由なくこれに従わない事業者とのクレジット提携契約を継続すること。

9 不当に債務の履行を強要する行為（条例第11条第9号該当行為）

(1) 威迫等不当な方法による債務の履行の強要

消費者を欺き、若しくは威迫し、又は正当な理由がないのに早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問するなどの不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は履行させること。

(2) 勤務先等への訪問等による債務の履行の強要

正当な理由がないのに、消費者の勤務先その他住居以外の場所を訪問し、又は電話するなどにより債務の履行を迫り、又は履行させること。

(3) 資金調達を強制した債務の履行の強要

消費者を欺き、若しくは威迫して消費者と金融機関等へ同行し、又は消費者をそそのかし、若しくは消費者に代わって預金等の払戻しを受けるなどにより消費者に資金を調達させ、債務の履行をさせること。

(4) 契約成立の一方的主張による債務の履行の強要

契約の成立について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立を

一方的に主張して強引に代金を請求し、又は支払わせること。

(5) 心理的圧迫を与えることによる債務の履行の強要

消費者に対して、正当な理由がないのに、消費者に不利益となる情報を信用情報機関に提供する旨の言動を用いることその他心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫り、又は履行させること。

(6) 支払義務のない者への債務の履行の強要

消費者の関係人で法律上の義務のない者に、正当な理由なく電話をし、又は訪問するなどの不当な手段を用いて、債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力させること。

(7) 支払拒絶ができる者への債務の履行の強要

クレジット契約等において、商品等の販売等を行う事業者に対して生じている事由をもって消費者が正当な根拠により支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、電話をし、又は訪問するなどの不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を迫り、又は履行させること。

10 事業者の債務不履行等の行為（条例第11条第10号該当行為）

(1) 債務の履行拒否又は履行遅延

契約による債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し適切な処理をせず、いたずらに履行を遅延させること。

(2) 情報開示の拒絶

法令の規定等により消費者に認められている財務書類の閲覧権、事実又は情報の開示を請求できる権利等の行使、閲覧、開示等を拒むこと。

11 解除権の行使等に関し、消費者の権利を妨害する行為（条例第11条第11号該当行為）

(1) クーリング・オフの拒否等による妨害

消費者がクーリング・オフの権利を行使しようとする際に、これを拒否



し、黙殺し、威迫し、又は術策等を用いることにより当該権利の行使を妨げて、契約の成立又は存続を強要すること。

(2) 口頭によるクーリング・オフへの不適正な対応による妨害

消費者がクーリング・オフの権利を口頭により行使しようとしたのに対して、あらかじめこれを認めておきながら、後に書面によらないことを理由として契約の成立又は存続を強要すること。

(3) 商品の使用を誘導することによるクーリング・オフの妨害

消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で、その全部若しくは一部を使用し、又は消費したときはクーリング・オフの権利が行使できなくなる商品について、消費者にそれを使用させ、又は消費させて、契約の成立又は存続を強要すること。

(4) 契約の成立又は存続の強要

消費者が正当な根拠により契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しを申し出ようとする際に、不当にこれを拒否し、又は威迫して、契約の成立又は存続を強要すること。

(5) 中途解約権の拒否等による妨害

消費者が中途解約権を行使しようとする際に、不当にこれを拒否し、黙殺し、威迫し、又は術策等を用いることにより当該権利の行使を妨げて契約の存続を強要すること。

12 解除権の行使等に関し、事業者の義務を履行しない行為（条例第11条第12号該当行為）

(1) 返還義務等の履行の遅延

消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由がな

いの遅延させること。

(2) クーリング・オフに伴う不当な支払の要求

消費者がクーリング・オフの権利を行使する際に、手数料、送料等法律上の根拠のない要求をすること。

13 その他消費者の利益を害するおそれがある行為（条例第11条第13号該当行為）

(1) 法令に反し、消費者の利益を害するおそれがある行為

(2) 奈良県又は本市の条例に反し、消費者の利益を害するおそれがある行為

(3) 事業者の所属する団体等又は事業者における自主規制ルールに反し、消費者の利益を害するおそれがある行為