

(参考25)「不招請勧誘」に関連する条例

○京都市消費生活条例(平成17年10月1日施行)

第3節 不適正な取引行為の防止

(不適正な取引行為の防止)

第20条 事業者は、消費者に商品等を販売し、又は提供する契約及び信用を供与する契約その他の契約に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であつて別に定めるもの(以下「不適正な取引行為」という。)を行つてはならない。次のいずれかの手段により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

ア 商品等の内容その他消費者の判断に影響を及ぼすこととなる事項について、消費者に事実と異なることを告げること。

イ 将来の不確実な事項について断定的判断を提供することその他消費者に誤信を生じさせる情報を提供すること。

ウ 商品等に関する情報で消費者にとって不利益となるものその他の重要な情報について、消費者に故意に提供しないこと。

エ 消費者を威迫し、消費者に不安を覚えさせ、又は消費者の心理を操作すること。

オ 商品等に関し十分な知識を有しないことその他の事情により、消費者の判断力が不足していることに配慮しないこと。

消費者の利益を害する内容の契約を締結させる行為

契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を不当に強要する行為

契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

消費者の正当な根拠に基づく契約の解除若しくは申込みの撤回その他の行為(以下「解除等」という。)を妨げて契約の存続若しくは成立その他の行為を強要し、又は解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

○京都市消費生活条例施行規則

第2章 消費者権の実現を図るための施策

第1節 不適正な取引行為

第2条 条例第20条に規定する別に定める行為は、別表のとおりとする。

別表(第2条関係)

(1) 条例第20条第1号に該当する行為にあつては、次のいずれかの手段により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

ア～ノ(略)

ハ 不招請執よう勧誘(消費者の意に反して、契約の締結の勧誘を執ように行うことをいう。)

○神奈川県消費生活条例

第3節 取引行為の適正化

(不当な取引行為の禁止)

第13条の2 事業者は、消費者に対し商品等の売買又は提供に係る契約(以下「商品売買契約等」という。)の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を

及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する不当な行為として別表第1に掲げる行為をしてはならない。

別表第1（第13条の2、第21条、第27条関係）

1 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問すること。

2 道路その他公共の場所において、消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくは目的を偽り若しくは秘匿して消費者に接し、又は消費者につきまとうこと。

3 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくはその意思表示の機会を与えることなく、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、電話その他の電気通信端末機器で連絡すること。

4～5（略）

○徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例（平成17年4月1日施行）

（不適正な取引行為）

第十三条知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の各号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。

一消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務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、執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

二～四（略）

○徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例施行規則（不適正な取引行為）

第二条 条例第十三条第一号の行為に該当する不適正な取引行為は、次に掲げるものとする。

一～十六（略）

十七 商品又は役務に関し、消費者が電気通信回線を利用した広告宣伝の提供を受けることを希望しない旨の意思を示したにもかかわらず、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反復して送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

十八～二十一（略）

(参考26) 仲裁法施行状況に関するアンケート

1. 調査目的

仲裁法施行（平成16年3月）後に、主な仲裁機関において、消費者と事業者との間の将来生じる紛争を対象とする仲裁合意について解除することができる旨の消費者保護のための特例が、どの程度活用されているか等について把握し、本特例についての一定の評価を行う際の材料とするため。

2. 調査対象

- ・弁護士会における仲裁センター（全25センター）
- ・指定住宅紛争処理機関（各地の弁護士会が指定する全52機関）
- ・財団法人 不動産適正取引推進機構
- ・社団法人 日本商事仲裁協会
- ・中央建設工事紛争審査会

3. 調査項目

次頁の通り

4. 調査時期

平成19年4月～5月

5. 調査方法

アンケート用紙を郵送し、返信を依頼。

6. 回収結果

全ての調査対象機関から回答が得られた（回収率100%）。

【アンケート項目】

1-1. 貴団体における仲裁法2条にいう仲裁の申立て件数

(注) 仲裁法施行後の状況について御回答ください。

平成16年度 件
平成17年度 件
平成18年度 件

1-2. 解決に至った件数

(仲裁判断がされたほか、和解が成立した場合など当該事案が終局的な解決に至ったもの)

平成16年度 件
平成17年度 件
平成18年度 件

2-1. 1-1. のうち、消費者契約法上の消費者と事業者との間の民事上の紛争に関連する件数(括弧内に、全件数のうち、申立人が消費者である件数と申立人が事業者である件数の内訳もあわせて御記入ください。)

平成16年度 件(申立人が消費者である件数 件、申立人が事業者である件数 件)
平成17年度 件(申立人が消費者である件数 件、申立人が事業者である件数 件)
平成18年度 件(申立人が消費者である件数 件、申立人が事業者である件数 件)

2-2. 解決に至った件数

平成16年度 件(申立人が消費者である件数 件、申立人が事業者である件数 件)
平成17年度 件(申立人が消費者である件数 件、申立人が事業者である件数 件)
平成18年度 件(申立人が消費者である件数 件、申立人が事業者である件数 件)

2-3. 2-2. のうち、代表的な事案について簡単に結構ですので御紹介ください。

※別紙による提出でも構いません。

3. 消費者が仲裁法の附則3条2項にいう消費者仲裁合意を解除した件数

平成16年度 件
平成17年度 件
平成18年度 件

4. 3. のうち主な事案及び結果の概要について簡単に結構ですので御紹介ください。

※別紙による提出でも構いません。

○事案

○結果

5. その他 仲裁法における消費者と事業者間の消費者仲裁合意を解除することができるとする規定(附則3条2項)について、何か御意見や、運用上工夫しておられること(消費者仲裁合意の解除がされた後に和解、あっせんを勧めるなど)等があれば御回答下さい。

【仲裁法施行状況に関するアンケート結果】

紛争解決センター	問1-1.仲裁申立て件数			問1-2.解決に至った件数			問2-1.消費者紛争件数			問2-2.解決に至った件数			問3 仲裁合意解除件数		
	H16	H17	H18	H16	H17	H18	H16	H17	H18	H16	H17	H18	H16	H17	H18
1 札幌弁護士会紛争解決センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 仙台弁護士会紛争解決支援センター(平成18年4月1日開設)	/	/	0	/	/	0	/	/	0	/	/	0	/	/	0
3 山形県弁護士会示談あっせんセンター(平成19年1月1日開設)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4 東京弁護士会紛争解決センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 第一東京弁護士会仲裁センター	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 第二東京弁護士会仲裁センター	2	3	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 横浜弁護士会紛争解決センター	2	3	0	2	2	0	0	1(0,1)	0	0	1(0,1)	0	0	0	0
8 埼玉弁護士会示談あっせんセンター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 山梨県弁護士会民事紛争処理センター	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 新潟県弁護士会示談斡旋センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 静岡県弁護士会あっせん・仲裁センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12 愛知県弁護士会あっせん・仲裁センター (注2)	2	2	2	2	2	2	2(1,1)	2(2,0)	2(2,1)	2(1,1)	2(2,0)	2(2,1)	0	0	0
13 愛知県弁護士会西三河支部あっせん・仲裁センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 大阪弁護士会民事紛争処理センター	1	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 京都弁護士会仲裁センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 兵庫弁護士会紛争解決センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17 奈良弁護士会仲裁センター	無回答														
18 岐阜県弁護士会示談あっせんセンター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19 広島弁護士会仲裁センター	7	14	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20 岡山弁護士会岡山仲裁センター (注3)	120	104	93	54	60	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21 島根県弁護士会石見法律相談センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22 福岡県弁護士会紛争解決センター(天神弁護士センター) (注4)	38	31	14	19	13	6	13(13,0)	13(10,3)	4(4,0)	9(9,0)	6(3,3)	2(2,0)	0	0	0
23 福岡県弁護士会紛争解決センター(北九州法律相談センター)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24 福岡県弁護士会紛争解決センター(久留米法律相談センター)	0	0	15	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0
25 愛媛弁護士会紛争解決センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(注1) 括弧内の数字は(申立人が消費者である件数、申立人が事業者である件数)を意味する。

(注2) 問2-1と問2-2における平成18年度の2件の内訳(2、1)は、消費者と事業者複数の申立人であることによる。

(注3) 仲裁事件に関しては、「和解あっせん」と「示談あっせん」に分類し、全体としての件数のみ把握している。

(注4) 仲裁事件に限定した件数は把握していない。

○2-3. 消費者契約法上の消費者と事業者との間の民事上の紛争で解決に至った事案の概要と5. その他(特例についての意見や運用上の工夫等)に関するコメント

〔2-3 消費者契約法上の消費者と事業者との間の民事上の紛争で解決に至った事案の概要〕

○申立人は賃貸人(事業として契約の当事者となる個人)で、相手方(個人)は借借人。相手方の家賃滞納に対して支払い及び明渡しを請求した。滞納家賃を分割して支払うこと、賃借物件を明渡すことで和解し、仲裁判断とした(横浜弁護士会紛争解決センター)

○適切な分割返済案の要求。履行確保等、また、調停成立後の内容に基づく申立て(愛知県弁護士会あっせん・仲裁センター)

○申立人が消費者。相手方住宅リフォーム会社。申立人が増改築工事依頼。完了後、家族が次々と体調不良に。工事ミス(汚水もれ)6回の期日で和解成立。(福岡県弁護士会天神弁護士センター)

○不動産投資ファンドの満期終了に伴う損金処理に関するトラブル(日本商事仲裁協会)

〔5. その他(特例についての意見や運用上の工夫等)〕

○2-3であげた事件は、当初、事業者が提訴したのに対し、消費者が妨訴抗弁を出した。このように、消費者が事業者と締結した仲裁合意に基づき仲裁による紛争の解決を求めることがあり、消費者に対し仲裁合意の解除権を常に付与する必要性には疑問があり、規定の見直しが必要であると考え。(日本商事仲裁協会)

○利用者より申立てがなされ、かつ申立人が代理人(弁護士)を委任していないケースで申立段階から仲裁合意を希望し、センターが受理するケースは、当センターでは稀である。このケースが生じた際には、仲裁合意が果たして利用当時者双方にとって相応しい解決となるかどうか見極めの必要性がある(利用者が仲裁合意を正確に理解しているかどうか不明確なケース)。このため、和解に導く「あっせん」(調停)の法的レベルから受理一開始する手続が当センターでは一般的である。このことから、和解あっせん手続から出発し、状況を見極めてから仲裁手続に移行し、解決した例は近年中に数件ある。(16年度に2件、17年度に1件、18年度は0件)

ただし、消費者契約法上の消費者と事業者との間の民事上の紛争はこの件数の中に含まれない。また、申立人が代理人弁護士を委任しており、代理人弁護士が申立てを行うケースでは、そのまま仲裁合意申立として受理するケースも考えられるが、近年では例がない。

消費者保護の観点から立法された仲裁法における消費者と事業者間の消費者仲裁合意を解除することができるとする規定について考慮すれば、消費者仲裁合意の解除がされた後に和解、あっせんに勧める手続は十分考えられる。ただし件数がないことについては、紛争解決機関の受理手続の態様が影響していること、消費者問題について当事者が仲裁合意を行うことについて慎重であることの表れであると考えられる。(東京弁護士会紛争解決センター)