

石川県安全安心な消費生活社会づくり条例に基づき指定する不適正な取引行為(案)

パブリックコメントの結果

募集期間： H16.5.24～H16.6.14

寄せられた意見： 40件

1 契約勧誘に関する不適正な取引行為に対する意見

番号	意見内容	同左に対する考え方
1	国の認可を受けている事業者でも、消費者を錯誤させる説明をして契約させている事例があった。国の認可を受けていても、その内容によっては県内での契約を行えないようにすること、石川県出身者について、契約場所にかかわらず特別な手段を経ないと事業者が契約を締結できないような施策が必要でないか。	国の認可等を受けている事業者も本条例の対象となりますので、当該事業者が「不適正な取引行為」を行ってれば、指導、勧告を受けることとなります。 ただ、県の条例ですので、その効力が及ぶのは県内で行われる取引行為であり、県外で行われる行為については、それぞれの県の条例によることとなります。
2	自分も、しつこい勧誘に会い、少額のものではあるが、契約してしまったことがある。	そのような勧誘は、内容によっては、案としてあげている「10. 困惑させるような言動による勧誘等」や「11. 不退去等による勧誘等」に該当すると思われます。
3	「18. 路上等における強引な勧誘等」の場合、他県から石川県に来た業者が、他県へ移動してしまった場合の措置はどうなるのか。	所在地が他県の事業者であっても、本県において行う行為は本条例の対象となりますので、その行為が「不適正な取引行為」に該当する場合は、指導・勧告等を受けることとなります。
4	消費者の自己責任が問われている昨今であるが、必ずしもその責任を果たせる消費者ばかりではない。核家族化、超高齢化社会の現実の中で、社会の谷間に置かれている人たちがおり、身近な例でも、そういう人が訪問販売で高額の商品を次々と売りつけられたということがあった。そういう人たちを保護できるような手だてが考えられないものか。	事業者にそのような行為を行わせないために、「不適正な取引行為」を指定、禁止し、違反事業者に対しては、指導、勧告、公表等を行うこととしています。
5	自分も、訪問販売で、「郵便です」などと嘘を言って玄関先に呼び出そうとする業者がきた経験がある。	そのような勧誘は、案としてあげている「1. 販売の意図を隠した勧誘等」に該当します。
6	「16. 正常な判断ができない状態に陥らせて行う勧誘等」に該当するのかなと思うが、ある場所を借りて、健康器具を使って無料で治療をしていて、器具を買った人もいる。	そのような勧誘は、内容によっては、案としてあげている「13. 心理的負担に乗じる勧誘等」又は「16. 正常な判断ができない状態に陥らせて行う勧誘等」に該当する場合があると思われます。
7	子どもあてに勧誘らしき電話がよくあるが、会社名や用件を言わず、あたかも友人のように「君いますか」と言う。本人に替わっても、なかなか用件を言わないまま長い間話をしていたようである。まず会社名や用件を言わなければならないといったことを盛り込めないか。	そのような勧誘は、内容によっては、案としてあげている「1. 販売の意図を隠した勧誘等」や「9. 事業者名等を明らかにしないで行う勧誘等」に該当すると思われます。
8	「2. 優良・有利の誤認を招く言動等による勧誘等」の事例の「変動金利なのに・・・」の文章に意味が理解しにくい。	よりわかりやすくなるよう修正します。

\*

## 2 契約内容に関する不適正な取引行為に対する意見

番号	意見内容	同左に対する考え方	
9	「4. 過大な責任を負担させる契約」の「信義誠実の原則」の意味がわからない。説明があるとよいと思う。	ご指摘のとおり、案の「信義誠実の原則に反して消費者に過大な責任を負担させる」の部分は意味がわかりにくいため、「消費者に不当な責任を負担させる」に改めます。 なお、趣旨の部分に「信義誠実の原則」の説明を記載します。	*
10	「5. 不当な管轄裁判所を定める契約」の内容が理解できない。	説明を加えます。	*
11	「6. 利益を不当に害する契約」の「比し」は「くらべ」の方がわかりやすい。また、事例にでてくる「瑕疵」とは何か。	・「比し、」を「比べて」とします。 ・「瑕疵」が最初に用いられている「3. 不当な免責特約を定める契約」のところに説明を記載します。	*

## 3 債務履行に関する不適正な取引行為に対する意見

番号	意見内容	同左に対する考え方	
12	「債務履行に関する不適正な取引行為」の事例の中の金融業者関係の事例は必要ないと思う。	金融業者も条例による規制の対象となるものであり、また、実際に金融業者によるこのような行為がみられることから、事例としてあげたものです。	
13	「7. 事業者名等を明らかにしないです債務履行請求」の事例で、電話番号や住所がないというのは、振込口座の番号だけ書いてあるということか。	この事例では、口座番号及びその口座の名義は記載されているケースを想定しています。	
14	架空請求のハガキが父宛に送られてきた。	架空請求は、案としてあげている「5. 契約成立の一方的主張」や「7. 事業者名等を明らかにしないです債務履行請求」などに該当すると思われる。	
15	携帯電話に（使用していない？）有料情報の利用料を支払えとしつこく電話がかかってくる。このような不快な電話、通信についても規制できればよい。	実際に利用していない有料情報の利用料を請求しているとすれば、案の「5. 契約成立の一方的主張」に該当することになります。また、請求の仕方によっては「7. 事業者名等を明らかにしないです債務履行請求」にも該当する場合があると考えられます。	

## 4 契約解除に関する不適正な取引行為に対する意見

番号	意見内容	同左に対する考え方	
16	「2. 欺瞞、困惑、威迫等による契約解除等の妨害」の事例がわかりにくい。	よりわかりやすいものとなるよう修正します。	*
17	契約解除の意思を伝えると、再度訪問して契約の履行を強要してくる。老人だけの世帯の場合などは押し切られることが多い。	事業者にそのような行為を行わせないために、「不適正な取引行為」を指定、禁止し、違反事業者に対しては、指導、勧告、公表等を行うこととしています。	

番号	意見内容	同左に対する考え方
18	「契約解除に関する不適正な取引行為」の考え方として、消費者はすでに使用を始めたものや少し消費したもので、理由があれば解約できるという理解のしかたで良いか。	クーリング・オフが可能な場合には、たとえば訪問販売で購入した家電製品などを使用していたとしても、期間内であれば無条件で解約できます。ただし、歯ブラシや化粧品など、使用や消費により商品価値が著しく損なわれる商品の場合は、その使用した単体については、解約できません。クーリング・オフ以外の解約の場合には、「信義誠実の原則に照らしやむを得ないと認められる理由」が必要であると考えています。どういう理由がこれに該当するのかということ、社会通念に基き、個別に判断することになりますが、使用や消費により商品価値が著しく損なわれる商品の場合は、やはり、その使用した単体については通常は解約できないものと考えられます。
19	「2. 欺瞞、困惑、威迫等による契約解除等の妨害」、「3. 不当な損害賠償等を要求することによる契約解除等の妨害」の取引行為の文章をもっとすっきりした方がよいのでないか。	行為の内容を明確に定めるために必要と考えます。

## 5 与信行為に関する不適正な取引行為に対する意見

番号	意見内容	同左に対する考え方
20	「2. 返済不能になることが明らかなる者への与信行為」の事例で「自ら調査もせず、また個人情報情報機関に問い合わせることなしに・・・」とあるが、それは不要でないか。	顧客の資金力の調査等は与信業者が本来当然に行うべきことですが、事例では、わかりやすくするためにあえて記載したものです。

## 6 その他の意見

番号	意見内容	同左に対する考え方
21	自分の住んでいる地域でも、「オレオレ詐欺」の電話や、「SF商法」の布団販売、電話勧誘販売等がある。また、通信販売に申し込むと、情報が流れているのか、別の業者から次々にダイレクトメールが届く。このような方法で販売している事業者を取り締まることはできないものか。	事業者から個人情報が流出する事件が相次いでいますが、こうした個人情報の流出を防ぐためには、情報管理面での規制が必要となります。この点に関しては、個人情報保護法が制定され、平成17年4月より全面施行されることになっています。
22	自分が契約した業者から個人情報が漏れ、同業他社からダイレクトメールが送られてきた。また、非常に強引なセールスで契約させられてきた。この業者を許すことはできない。これからこのような業者がでないように社会に公表していただきたい。	
23	成人式を迎える娘に対して振り袖購入などの電話や郵便が多くくる。年齢等の情報をどこから入手するのか。そういった規制ができると安心できると思う。	

番号	意見内容	同左に対する考え方
24	事例があるのでわかりやすいと思うが、事例がなく、取引行為の文章だけだと言い回しが複雑に思える。	取引行為を定める文章は、規則でその行為の内容を明確に特定できるようにするという性格上、厳密な表現とせざるを得ませんが、その施行に際しては、事例等を記載したわかりやすいパンフレット等により周知、広報していくこととしています。
25	取引行為の文章は難しいが、事例を見るとわかりやすく理解できる。	
26	・事例がいろいろ書かれているのでわかりやすい。 ・本県における事例と想定される事例( )の区別は必要ないと思う。	
27	堅い文章の羅列で理解しづらいが、事例を見ると納得できる場所もあった。	
28	分類して項目別に書かれており、事例も取りげられているので、わかりやすく、実際的でよいと思う。	
29	自分も訪問販売等を受けたことがあり、事例を見ると思い当たることが多い。	
30	事例があると「なるほど」と分かる気がするが、そうでないと難しい。	
31	取引行為の文章を読んでも意図するところがわからない。事例を読むと理解できる。	
32	取引行為の文章は難しくてなかなか馴染めないように思うが、分類としては、自分の周辺で見られるような悪質な勧誘行為等はすべて含まれていると思う。	
33	町内でSF商法が行われていたが、会場を借りての商法であるので、そのような商法に場所を貸さないようにしてほしい。	
34	悪質な業者に場所を提供した者(場所代を受け取っているとされる)に対する指導や勧告も必要である。	また、会場等を貸す側の方にもこの趣旨を理解していただけるよう、本条例の周知、啓発に努めてまいります。
35	同じ案件であるにもかかわらず、相談員によって答えが全く異なる場合がある。研修、資格取得等によって一定のレベルを保つべきである。	相談員の研修等についてはこれまでも行っているところでありますが、相談業務をより適切に行うことができるよう、取り組んでまいります。
36	・消費者の意識の向上が大切であり、広報だけでなく、町会など小さな単位での啓蒙活動が必要である。 ・横行している架空請求の対処方法を付録、備考などで説明できればよいと思う。「無視してください」だけでは不安が残る。	消費者意識の向上は非常に重要であり、さまざまな手段、方法により消費者への情報提供や消費者教育の機会の提供に努めていきたいと考えています。 なお、架空請求への対処方法についても、さまざまな機会を利用して情報提供に努めます。
37	飲食店を経営しているが、先日、訪問してきた業者による事実と異なるセールストークと強引な勧誘にあつて、契約してしまった。クーリング・オフできないかと思ったが、商行為としての契約はクーリング・オフの対象外とのことであつた。自分に責任があるのはわかるが、ウソばかりの勧誘で行った契約がまかりとおるのは変だと思う。	民事上の争いは、交渉により解決を図り、それが困難な場合には訴訟等によって解決を図ることが基本です。しかし、消費者と事業者では、一般的に情報量や交渉力において格差があることから、その格差をカバーする必要があります。クーリング・オフ制度もそのひとつであり、不適正な取引行為の指定、禁止もそうです。 一方、事業者と事業者が契約する場合には、お互いにビジネスとして契約するわけですので、契約内容に争いが生じた場合には、交渉、訴訟等によって解決を図るべきであり、相手方の行為が詐欺等に該当するような場合には、告訴も考えられます。

番号	意見内容	同左に対する考え方
38	<p>・仕事で社会経済活動に携わっている人たちであれば投資勧誘や悪質業者などによる被害を避けることができるが、そうでない人たちや老人、障害者、若年者はターゲットになる。そういう人たちに被害にあわないよう注意するよりも、悪質な事業者を摘発等の方が効果的だと思う。</p> <p>・迷惑営業行為について、速やかに通報できるように連絡先機関を一元化し、連絡先の電話番号等をテレビ、新聞、回覧などで周知させる。</p> <p>・迷惑営業行為の通報を受けた場合、速やかに事例を公表し、同事例の通報を求める。</p> <p>・迷惑営業行為がまさになされようとする場合などに通報を受けた場合、警察官を派遣させる旨を広報し、通報活動の活発化を図る。</p> <p>・同一業者の複数通報があった場合、立入調査等、摘発・壊滅を図る。</p> <p>・不適正な取引行為に対する行政の強い姿勢を大々的に示すことにより抑止力が働くのではないかと思う。</p>	<p>本条例では、事業者の不適正な取引行為を指定、禁止することにより、事業者にそのような行為を行わせないようにすることを目指しています。また、違反事業者に対しては、立入調査、是正勧告等を行い、これに従わない場合や緊急の必要がある場合には、事業者名等を公表することとしており、これにより実効性を担保するとともに、県民への情報提供に努めていきたいと考えています。消費者からの苦情相談については、県消費生活支援センター等の県の機関及び各市町村がその窓口となっていますが、今後もその周知に努めてまいります。</p>
39	<p>契約書がとても小さい文字でびっしりと書かれ、とても読みづらい。大切なことはもっとはっきり明示するようにできないものか。</p>	<p>契約書に記載してある事項は、基本的にはすべて重要事項であり、事業者においてはできる限り読みやすい契約書の作成に努めることが求められますが、消費者においても、契約書の内容を十分に確認する必要があります。</p>
40	<p>不適正な取引行為の対象となるのは高齢者や若者が多いと思っていたが、この案を読み、年齢、性別に関係なくすべての消費者が対象になることを再認識した。</p>	-