

事業者の皆さん、ご存知ですか？

# 千葉市では条例で 不適正な取引行為を 禁止しています！



悪質商法などの消費者被害が後を絶たず、その手口はますます複雑・巧妙化しています。そのため、千葉市では、千葉市消費生活条例において『不適正な取引行為』を定め、事業者がそれらを行うことを禁止しています。

条例では、「不適正な取引行為」を7つの類型に分け、施行規則で、それぞれに該当する具体的な禁止行為57項目を指定しています。

事業者が条例に定められた「不適正な取引行為」を行っていると認める場合は、是正指導、勧告を行い、事業者が勧告等に従わない場合には、事業者名を公表することがあります。

# 不適正な取引行為の体系

不適正な取引行為の類型	
第18条 第1項 第1号	<p><b>【不当な勧誘行為（情報提供）】</b> 消費者に対して、商品の販売若しくはサービスの供給の意図を隠し、商品若しくはサービスに関する重要な情報であって事業者が保有し、若しくは保有し得ものを提供せず、契約締結の意思を形成する上で重要な事項について誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>
第18条 第1項 第2号	<p><b>【不当な勧誘行為（威迫・困惑等）】</b> 消費者の自発的な意思を待つことなく執ようとして説得し、当該消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して、契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思の形成がないまま契約を締結させること。</p>
第18条 第1項 第3号	<p><b>【不当な内容の契約締結行為】</b> 取引における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こととなる内容の契約を締結させること。</p>
第18条 第1項 第4号	<p><b>【不当な履行強制行為】</b> 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。</p>
第18条 第1項 第5号	<p><b>【不当な履行遅延行為等】</b> 契約又は法令の規定に基づく債務について、正当な理由なく完全な履行をせず、消費者の正当な根拠に基づく履行の請求に対して適切な対応をすることなく履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、取引条件を一方的に変更し、又は消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。</p>
第18条 第1項 第6号	<p><b>【解除権の行使を妨害する行為等】</b> 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張（以下これらを「申込みの撤回等」という。）に際し、当該申込みの撤回等を妨げて契約の成立若しくは存続を強要し、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該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し、若しくはいたずらに遅延させること。</p>
第18条 第1項 第7号	<p><b>【与信契約における不適正な取引行為】</b> 消費者が他の事業者から商品を購入し、若しくはサービスの供給を受けることを条件又は原因として情報の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下これらを「与信契約等」という。）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、その締結を勧説し、若しくはそれを締結させ、又は不当な手段で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。</p>

項目	内 容
第1項	1 販売目的の隠匿
	2 重要な情報の不提供
	3 誤信を招く情報提供
	4 断定的判断の提供
	5 契約締結行為の誘導
	6 優良・有利と誤信させる行為
	7 身分詐称
	8 法令等による義務付け誤信させる行為
	9 身分の隠匿
	10 著名な商品等と誤信させる行為
	11 法定書面の不交付
第2項	1 長時間勧説、威圧的言動等による勧説
	2 執よう・強引な勧説
	3 路上等による強引な勧説
	4 早朝・深夜等の勧説
	5 電話による一方的な勧説
	6 虚偽の内容を記載させる行為
	7 知識・判断力・経験等の不足に乘じた勧説等
	8 心理的不安に乘じた勧説等
	9 催眠商法による不適切な勧説
	10 心理的負担を利用した勧説等
	11 資金調達の強要
	12 過去の取引情報を利用した勧説等（二次被害）
	13 一方の送りつけ後の費用請求
	14 訪問購入における勧説の要請をしていない者に対する勧説
	15 訪問購入における勧説を受ける意思の不確認
	16 契約を締結しない意思表示をした者への再勧説
第3項	1 契約解除等の権利の制限
	2 不当な違約金等の定め
	3 契約書面の虚偽記載
	4 過量・不当な長期契約
	5 過剰与信となる契約
	6 不当な裁判管轄等の定め
	7 不当な免責条項の定め
第4項	8 不当な責任負担の定め
	9 名義借り契約
	10 威迫・困惑等による履行強制
	11 金銭調達の強要
	12 不利益情報の流布等による心理的圧迫
第5項	13 一方的に契約成立を主張する請求
	14 義務なき者への債務履行要求
	15 請求根拠の不明示等
	16 不当な履行義務違反
	17 不当な履行遅延・拒否行為
第6項	18 情報開示請求の拒否
	19 一方的な契約内容の変更・履行中止
	20 クーリング・オフの拒否
	21 クーリング・オフの口頭行使を認めておきながら後で拒否
	22 商品等を消費させてクーリング・オフを妨げる行為
第7項	23 法的根拠のない費用要求によるクーリング・オフ妨害
	24 繙続的取引の中途解約の拒否等
	25 その他の解約拒否・妨害行為
	26 解約後の返還義務、原状回復義務等の拒否・遅延
	27 与信契約における重要情報の不提供等
	28 過剰与信契約
	29 加盟店管理義務違反
	30 抗弁権接続の不当妨害

## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 販売目的の隠匿

規則第5条 別表第2第1項第1号

#### 事 例

- 「水質検査に来ました」と言って家に上がりこみ、「この水は健康に悪い。浄水器が必要だ」と脅して浄水器の契約を迫る。
- 「1,000円で台所の水回りのクリーニングをしている」と言って訪問し、ほんの10分程度作業した後、使用した高額なスチーム洗浄機の説明をして勧説する。
- 「以前ご応募いただいた懸賞で、抽選にはもれてしまつたが、お得な情報があるのでぜひ当社まで来てほしい」という電話で消費者を呼び出し、高額な英会話教材を勧説する。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 重要な情報の不提供

規則第5条 別表第2第1項第2号

#### 事 例

- 事業者は隣地の南側に高層ビルが建設されることを知っているのに、その説明をせず「眺望・日当たり良し」と説明してマンションを勧説する。
- 学習塾業者が、翌月には月謝を値上げすることが決まっているのに、そのことを知らせずに契約させる。
- 消費者宅に訪問し、貴金属の買取り契約をする際、クーリング・オフ期間中は引渡しを拒否できる旨を告げずにお金を渡して、貴金属を持ち帰る。



商品又はサービスに関し、その品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み、物品(商品を含む。)の引渡しに関することその他の取引に関する重要な情報であつて事業者が保有し、若しくは保有しうるものを消費者に提供しないで、契約の締結を勧説し、又は契約を締結させること。

## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 誤信を招く情報提供

規則第5条 別表第2第1項第3号

#### 事例

- 合理的な根拠がないにもかかわらず、「健康になる」「やせる」などと言って健康食品の購入を勧説する。
- 実際には簡単ではないのに、「誰でも簡単に資格をとれる」などと言って、資格取得講座の契約をさせる。
- リスクがある金融商品について、「元本保証で安全な商品」と説明して勧説する。

商品又はサービスの取引に際し、消費者が契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること、又は誤信させるような事実を告げて、契約の締結を勧説し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 断定的判断の提供

規則第5条 別表第2第1項第4号

#### 事例

- 将来の利益や損失が不確実な金融商品について「絶対にもうかる」などと言って勧説をする。
- 「会員を増やせばマージンが入り、月に50万円以上の収入は確実」などと言ってネットワークビジネスに加入するよう勧説する。
- 実際には資格を取っても収入はほとんどないのに、「パソコン教材を購入し、資格試験に合格したら月収10万円になる」と説明して契約させる。

商品又はサービスの取引に際し、将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧説し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 契約締結行為の誘導

規則第5条 別表第2第1項第5号

#### 事例

- アダルトサイトの年齢確認画面に「18歳以上」や「規約に同意する」という項目で「はい」をクリックさせただけで、「登録完了」と表示して契約成立を主張する。
- 消費者の携帯電話にメールを送付し、何かの項目をクリックすると「有料サイト入会」と表示し、入会金を請求する。

商品又はサービスの取引に際し、消費者に対して、あらかじめ、契約の申込み又は承諾となることを知らせずに、電子計算機の操作において誘導すること等により、当該事業者又はその他の事業者に対する契約の申込み又は承諾をさせること。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 優良・有利と誤信させる行為

規則第5条 別表第2第1項第6号

#### 事例

- 統計上の裏付けがないのに、「業界No.1 売り上げ」などと言ってダイエット食品を販売すること。
- 塾や家庭教師などの広告で「合格率90%以上」などと実際の合格率よりも高くうたって勧説すること。
- 高齢者向けマンション販売で、近隣の診療所と提携しているだけであるにもかかわらず、「医師が24時間常駐」と宣伝し、契約の締結を勧説する。

商品又はサービスの品質、内容又は取引条件が実際のもの又は他の事業者により供給されるものと比較し、著しく優良又は有利であると消費者を誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧説し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 身分詐称

規則第5条 別表第2第1項第7号

#### 事例

- 「消防署のほうから来ました」と言って消防署の人と思わせて訪問し、消火器の購入を勧説する。
- 「水道局の依頼を受けてこの地区の水質検査をしている」と訪問し、水質が悪いからと高額な浄水器の契約をさせる。
- 大手住宅メーカーのロゴを入れた名刺を見せ、あたかも関係者のように思わせて、リフォーム工事契約を勧説する。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 法令等による義務付け誤信させる行為

規則第5条 別表第2第1項第8号

#### 事例

- 「消防法の改正によって一般家庭にも消火器の設置が義務付けられた」などという虚偽の説明をして消火器を販売する。
- 「このマンションでは換気扇フィルターをつけることが管理規約で定められている」と嘘を言って勧説する。
- 住宅用火災警報器の設置には罰則規定がないのに「設置しないと罰せられる」と偽って購入させる。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 身分の隠匿

規則第5条 別表第2第1項第9号

#### 事例

- 訪問販売で、事業者名を告げずに商品の勧説をする。
- 訪問販売で、契約書面や領収書に事業者名や住所などを記載しなかったり、虚偽の記載をする。
- 実際には関係がないのに、「あなたが以前契約したことのある業者の関係者だ」と名乗り、あたかも関連業者のように思わせ、新たな商品の契約を勧める。

商品又はサービスの取引に際し、事業者の氏名、住所、連絡先等自らを特定する情報を明らかにせず、又はこれらについて虚偽の内容を示して、契約の締結を勧説し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 著名な商品等と誤信させる行為

規則第5条 別表第2第1項第10号

#### 事例

- まったく別の商品なのに、ブランド品と似た紛らわしい商品名を用いて商品の勧説をする。
- 大手建設会社が販売するマンションと酷似したマンション名でマンションを販売する。
- 有名なエステサロンに似たロゴマークを広告に印刷してサービスの勧説をする。

商品又はサービスの名称に他人の商品又はサービスと同一又は類似のものと誤信させるような紛らわしい名称を用いて、契約の締結を勧説し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（情報提供）

条例第18条第1項第1号

### 法定書面の不交付

規則第5条 別表第2第1項第11号

#### 事例

- 訪問販売により新聞購読の契約を締結する際、契約書面を交付しない。
- 語学教室の契約を締結するにあたり、事業者の連絡先、提供されるサービスの内容、クーリング・オフに関する事項などについて記載された契約書面を交付しない。
- 消費者の自宅で貴金属の購入申込みを受けた際、物品名、買取価格や事業者名・担当者名がわかる書類を一切交付しない。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 執よう・強引な勧誘

規則第5条 別表第2第2項第2号

#### 事例

- 職場に電話をかけてマンション購入の勧誘をし、消費者が断っているにもかかわらず、なかなか電話を切らなかつたり、何度も繰り返し勧説の電話をする。
- 貴金属の訪問買い取りに訪れ、「鑑定させてもうだけだから」と言って強引に貴金属を出させ、消費者がまだ「売る」と言っていないのにお金を渡して貴金属を持って行ってしまう。
- 勧説メールの発送元に配信停止の連絡をしているにもかかわらず、何度も繰り返しメールを送り続けて勧説する。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 長時間勧誘、威圧的言動等による勧誘

規則第5条 別表第2第2項第1号

#### 事例

- 電話でレストランに呼び出し、アクセサリーの購入を勧めたが、断られたため「買ってくれないと困る」などと声を荒らげて契約を迫る。
- 布団の訪問販売で、消費者が断っているのに長時間居座り、勧説する。
- 「見るだけでいいから」と着物の展示会会場に誘い、購入を執ように勧め、契約するまで出口を塞いで帰らせないようにする。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 路上等による強引な勧誘

規則第5条 別表第2第2項第3号

#### 事例

- 路上で「アンケートにご協力ください」と消費者を呼び止め、言葉巧みに営業所へ連れて行き、断っているにもかかわらず高額な美顔器の購入を勧める。
- 街頭で「著名人の絵の展示会をやっています」と声をかけて会場に連れて行き、消費者が断っているのに数人の販売員で取り囲んで購入を迫る。
- 「無料でエステ体験をしませんか」と女性に声をかけてサロンに連れて行き、消費者が断っているのに体験の後に高額なエステコースを契約させる。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 早朝・深夜等の勧誘

規則第5条 別表第2第2項第4号

#### 事例

- 職場に資格講座の勧誘電話をし、消費者が「今忙しいので…」と断ると、「いつならいいのですか」と執ように食い下がる。あまりのしつこさに消費者が「勤務終了後の夜なら…」と言ったところ、深夜まで自宅に何度も電話をかけて勧誘を繰り返す。
- 一人暮らしの高齢者宅に来訪し、深夜まで居座って眠らせないで勧誘を続け契約を締結させる。

消費者の意に反して、早朝、深夜その他の消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、消費者に電話をかける等の迷惑を覚えさせるような方法で連絡し、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 虚偽の内容を記載させる行為

規則第5条 別表第2第2項第6号

#### 事例

- 未成年の大学生に、英会話教材を契約させる際、書類に成人であるかのように嘘の生年月日を記載させる。
- 高額なエステのコースをクレジット契約させる際、消費者が実際にはアルバイトしかしていないにもかかわらず、職業欄に「正社員」と書くよう指示する。
- 年金収入しかない高齢者に、高額なリフォーム工事のクレジット契約をさせる際、「年収が低いと与信が通らない」と言って収入欄に年収以上の金額を書かせる。

消費者の年齢、職業、収入その他の契約を締結する上で重要性を有する事項について偽るようそそのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 電話による一方的な勧誘

規則第5条 別表第2第2項第5号

#### 事例

- 電話で高価な掛け軸を勧め、「必要ない」という消費者に対し、「買わないと後悔する」などと言つてしまふことなく、電話をかけて一方的に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- マンション販売の電話勧誘で、「買う予定がないのでもうかけてこないでください」と言う消費者に対して繰り返し電話をかける。
- 職場にマンション勧誘の電話をかけ、消費者が仕事中で切ろうという意思表示をしているにもかかわらず、電話を切らせず執拗に勧誘する。

消費者が契約を締結する意思がない旨を表示しているにもかかわらず、又はその意思を表示する機会を与えることなく、電話をかけて一方的に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 知識・判断力・経験等の不足に乗じた勧誘等

規則第5条 別表第2第2項第7号

#### 事例

- 投資経験がなく、経済的知識が乏しい若者に対し、投資ファンドを「みんな儲かっている」「絶対に損はしない」などと安全確実な商品だと思わせて勧誘する。
- 認知症で判断力が低下している高齢者の家に訪問し、羽毛布団や健康器具などを次々に契約させる。
- 投資経験のない高齢者に投資ファンドの勧誘をする。

消費者の取引に関する知識又は判断力、経験等の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をせずに、消費者に不当な不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 心理的不安に乘じた勧誘等

規則第5条 別表第2第2項第8号

#### 事例

- 「無料で床下の点検をします」と言って家に上がり込み、「シロアリに食われていて、このままでは数年で家が傾く」などと言って不安にさせ駆除作業の契約をさせる。
- 「無料で血流測定ができます」と言って高齢者を会場に集め、「このままでは血栓ができる」などといって健康食品の購入を勧説する。
- 「あなたには悪霊がついています。このままだと不幸になる。浄化するためには〇〇ドリンクを飲むといい」などと言って健康ドリンクの勧説をする。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 催眠商法による不適切な勧誘

規則第5条 別表第2第2項第9号

#### 事例

- 「近々店舗をオープンするので、宣伝をかねて無料で日用品を配布している」などと言って会場に誘い、集まった消費者に次々と日用品を配布。会場が盛り上がり消費者が興奮したころに高額な商品を出して勧説する。
- 「店で抽選会をしている。一等はデパート商品券」などと言って多数の人を会場に集め、様々なものを無料で配布し、集まった人を興奮状態にし、正常な判断ができないようにして高額な布団を販売する。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 心理的負担を利用した勧誘等

規則第5条 別表第2第2項第10号

#### 事例

- 一人暮らしの高齢者宅に上がりこみ、話し相手になったり、家事の手伝いなどをしたりした後、高額な健康器具を勧説する。
- 「無料で布団のダニを駆除する」と言って家を訪れ、作業後そのまま居座り、無料で駆除したことを強調して新規に羽毛布団の購入を執ようにして来る。
- 携帯にメールを送り、何度かやり取りして友人のような親近感を抱かせ、断れないような雰囲気にして、高額なアクセサリーを買わせる。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 資金調達の強要

規則第5条 別表第2第2項第11号

#### 事例

- 着物の販売契約の際、現金を持ち合わせていない消費者に現金での支払いをさせるために、消費者金融からお金を借りて支払うようにすすめる。
- 高額な健康器具の販売で、「年金生活だから高価なものは買えない」と断っている高齢者に対して「月々1万円なら払えるでしょう」などと言ってクレジット契約を強要する。
- 高額なアクセサリーの購入契約で、「支払えない」と断っている消費者に対し、営業員が「支払えなくなったら自分が払うから」と言って強引にクレジット契約させる。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 過去の取引情報を利用した勧誘等（二次被害）

規則第5条 別表第2第2項第12号

#### 事例

- 過去に資格講座を契約したことがある消費者に電話し、「講座はまだ終了していない。生涯教育になっているので継続しないといけない」などと嘘の説明をして、新たな講座を契約させる。
- 以前、紳士録に掲載された人に対し「情報を悪用されるおそれがある」と言って消費者の不安をあり、「登録削除料を払えば今後の掲載を削除できる」と削除料を請求する。
- 過去に金融商品取引で損をしたことのある人に電話をかけ、「これでお金を取り戻すことができる」などと言って新たな投資商品等を契約するよう迫る。

商品の販売又はサービスの供給に関し、消費者が從前におかわった取引に関する当該消費者の情報又は当該取引の内容に関する情報をを利用して、過去の不利益を回復できるかのように告げる等消費者の窮状や不安心理につけ込んで契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 一方的送りつけ後の費用請求

規則第5条 別表第2第2項第13号

#### 事例

- 消費者が注文していない商品を代金引換の宅配便で送付。家族が受け取った後、消費者が気づいて「注文していない」と事業者に告げても「代金を支払った以上、契約は成立している」と返金に応じない。
- 消費者が注文していないカニを送付し、後日、電話で代金支払いの督促をする。

消費者が購入する意思を表示していないにもかかわらず、商品を一方的に消費者の自宅等に送りつけ、代金引換で受領させ、又は一方的に代金その他の名目による対価を請求する等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 訪問購入における勧誘の要請をしていない者に対する勧誘

規則第5条 別表第2第2項第14号

#### 事例

- 突然に、消費者宅を訪ねて貴金属の買取りの勧誘をする。
- バイクの買取サービスに関する問い合わせや資料送付の依頼をしただけの消費者に訪問して、バイク買取りの勧誘をする。
- 消費者と査定・見積りだけの約束で訪問したのに、その場で着物の買取りを勧誘する。

訪問購入に係る売買契約の締結の勧誘を要請していない消費者に対し、営業所等以外の場所において、契約の締結を勧誘し、又は勧誘を受ける意思の有無を確認すること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 訪問購入における勧誘を受ける意思の不確認

規則第5条 別表第2第2項第15号

#### 事例

- 「自宅で貴金属の買取り契約をしたい」という消費者宅を訪ねた事業者が、消費者が貴金属の買取りの勧誘を受ける意思があることを確認することなく、勧誘をする。
- 消費者から、着物の買取り契約の勧誘の要請があり、消費者宅へ訪れた際、消費者に勧誘を受ける意思があるかどうかを確認することなく貴金属の買取りの勧誘をする。

訪問購入に係る売買契約の締結の勧誘に先立って、消費者に対し、勧誘を受ける意思があることを確認しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。



## 不当な勧誘行為（威迫・困惑等）

条例第18条第1項第2号

### 契約を締結しない意思表示をした者への再勧誘

規則第5条 別表第2第2項 第16号

#### 事例

- 消費者から一度断られたにもかかわらず、数日後改めて訪問し記念切手の購入の勧誘をする。
- 住宅リフォームの訪問販売で、消費者がはっきりと「お断りします」と言っているにもかかわらず、「そう、おっしゃらうに」と言い、帰ることなく再度勧誘をする。
- 新聞購読の訪問販売で、消費者が断っていたにもかかわらず、改めて他の勧誘員が勧誘する。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 契約解除等の権利の制限

規則第5条 別表第2第3項 第1号

#### 事例

- 健康器具などの訪問販売で、「クーリング・オフは一切受け付けない」という条項を設けて契約させる。
- 学習塾などの特定継続的役務提供契約において、本来はクーリング・オフ期間後でも中途解約が可能なのに、「クーリング・オフ期間終了後はいかなる場合も解約できない」という条項を設けた契約を締結させる。
- 住宅リフォーム工事の訪問販売の契約書に、「契約成立後はキャンセル不可」と記載する。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 不当な違約金等の定め

規則第5条 別表第2第3項 第2号

#### 事例

- レンタルルビデオ店で、「DVDを紛失した場合は5万円の損害賠償金を支払う」など実損額以上の損害賠償金を請求する。
- 宿泊予約をキャンセルした消費者に対し、宿泊予定期が1ヶ月以上先にもかかわらず、宿泊料金の80パーセントのキャンセル料を請求する。
- 結婚式場の契約を、挙式予定期の1年前から受け付け、「一度契約したらその後のキャンセルは挙式予定期の何日前であろうと100%の違約金を支払う」という条項を設けた契約を締結させる。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 契約書面の虚偽記載

規則第5条 別表第2第3項 第3号

#### 事例

- 訪問販売で「家庭教師派遣の契約だ」と説明しておきながら、契約書には「学習教材」と書いた画面で契約させる。
- 「ミシンを購入すればそのミシンを使った内職を紹介する」という説明で勧誘するが、契約書はミシンの売買のみの内容で、内職に関する記載がない契約をさせる。
- 無職なのに「定職についており500万円の年収がある」旨の契約書を作成し、支払い能力を超える契約を締結させる。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 過量・不当な長期契約

規則第5条 別表第2第3項第4号

#### 事例

- 学習教材の訪問販売で、「小・中・高一貫教材で効果が上がる」などとうたい12年間分の学習教材を契約させる。
- 一人暮らしの高齢者に対し、2年間で十数回にわたって何組もの高級布団の契約をさせる。
- 英会話教室の契約で、有効期限が2年間であるのに、600回分という多くのチケットを購入させる。

消費者にとって不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって販売される商品若しくは供給されるサービスを内容とする契約を締結させること。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 不当な裁判管轄等の定め

規則第5条 別表第2第3項第6号

#### 事例

- 契約書に「合意管轄裁判所を沖縄地方裁判所とする」との条項を定めて契約させる。
- 「紛争については業界の仲裁機関の仲裁による」との条項のある契約書を締結させる。

契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な裁判管轄を定める契約その他の契約に関する紛争又は苦情の処理について消費者に不当に不利な内容の契約を締結させること。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 過剰与信となる契約

規則第5条 別表第2第3項第5号

#### 事例

- 年金生活をしている高齢者に対し高額な商品の購入を強要し、「支払えない」と断っているにもかかわらず、「クレジットカードでキャッシングすれば大丈夫でしょう」と執拗に勧説し、契約させる。
- アルバイトしかしていない大学生に対して、300万円の指輪のクレジット払いを執拗に迫り、契約させる。
- すでに数件のクレジット契約をして支払いが困難になっている消費者に対し、さらに化粧品購入のためのクレジット契約をさせる。

商品の購入又はサービスの供給を受けることに伴って消費者が受ける信用がその者の返済能力を著しく超えることが明白であるにもかかわらず、そのような信用の供与と一体をなした内容の契約を締結させること。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

### 不当な免責条項の定め

規則第5条 別表第2第3項第7号

#### 事例

- 「事業者の責めに帰すべき事由があっても一切損害賠償責任を負わない」旨の内容の契約をさせる。
- 「いかなる理由があっても事業者の損害賠償責任は○○円を限度とする」旨の内容の契約をさせる。
- 中古自動車の現状説明をせずに、契約書に「ノークレーム、ノーリターン」と記載し、契約をさせる。

債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵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、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補責任を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

## 不当な責任負担の定め

規則第5条 別表第2第3項第8号

### 事例

- クレジットカードを申し込む際に、「クレジットカードの盗難、紛失の場合において、その旨を届けた後も、有効期間が終了するまでの間は、第三者の不正使用による損害は会員の責任となります」との条項を定め、契約させる。
- 「会員は会員証の保管責任を負い、会員証を紛失した際は、その旨を届けた後も、第三者の不正使用による損害については、会員の責に帰するものとする」との条項を定め、契約させる。



## 不当な内容の契約締結行為

条例第18条第1項第3号

## 名義借り契約

規則第5条 別表第2第3項第9号

### 事例

- 付き合いのある客に対して、「今月の販売ノルマが達成できそうもない。支払いはどちらですので名義だけ貸してほしい」とせまり、客名義で架空の売買契約をする。
- 「商品購入のためのクレジット契約に名義を貸してくれたら報酬を支払う。もちろん支払いはどちらでする」などと誘い、客にクレジット契約をさせる。

消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる内容の契約を締結させること。



## 不当な履行強制行為

条例第18条第1項第4号

## 威迫・困惑等による履行強制

規則第5条 別表第2第4項第1号

### 事例

- 住宅リフォーム業者が、工事が未完了であるにもかかわらず、一方的に「全額工事代金を支払わないと、残りの工事はやらない」などと言って消費者を困惑させ、代金の支払いを迫る。
- 借金返済が滞っている消費者に、早朝や夜中、自宅に督促の電話をしたり、勤務先に押しかけたりして支払いを迫る。
- 「代金を払わないなら、身内や近所の人間に知らせる」などと脅して支払いを迫る。

消費者、その保証人その他の法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は早朝若しくは深夜等の消費者が迷惑を覚える時間帯における正当な理由のない電話若しくは訪問その他の不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。



## 不当な履行強制行為

条例第18条第1項第4号

## 金銭調達の強要

規則第5条 別表第2第4項第2号

### 事例

- 訪問販売で高齢者宅に押しかけ、「お金がない」と断つているのに無理やり銀行に連れて行き、商品代金分のお金を払出させて購入させる。
- 「高利回りの金融商品がある」と勧誘し、手持ちの現金がない消費者に「絶対に損をしないから」と言って生命保険を解約させて購入資金に充てさせる。

消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、預金の払戻し、生命保険の解約、借入れを受けること等により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行をさせること。



## 不当な履行強制行為

条例第18条第1項第4号

### 不利益情報の流布等による心理的圧迫

規則第5条 別表第2第4項第3号

#### 事例

- 消費者金融への返済が滞った消費者の職場や子どもの学校に、その旨を暴露する嫌がらせの内容のファックスなどを送付する。
- 解約を申し出ている消費者に、「解約料を支払わないと信用情報機関のブラックリストにのせる」などと脅して不当な解約料の支払いを強要する。
- クレジット会社への返済が滞っている消費者に対し「返済しないと、実名をあげてインターネットで公表する」などと言って返済を迫る。



## 不当な履行強制行為

条例第18条第1項第4号

### 一方的に契約成立を主張する請求

規則第5条 別表第2第4項第4号

#### 事例

- 金融商品の電話勧誘で「検討するので、とりあえず資料を送ってほしい」と言った消費者に対し、後日「契約は成立している。お金を至急支払ってほしい」と一方的に請求する。
- 別の書類と偽って、署名・捺印させた契約書をたてに「契約書に署名・捺印した以上、契約は有効に成立している」として代金を請求する。
- パソコンでネット検索中に、年齢認証などをクリックさせた後、登録成立にし、登録料などを請求する。



## 不当な履行強制行為

条例第18条第1項第4号

### 債務なき者への債務履行要求

規則第5条 別表第2第4項第5号

#### 事例

- 支払いが滞っている消費者の保証人ではない親族に対し、何度も訪問するなどして支払いを求める。
- 債務者の勤務先に何度も電話をかけ、上司に対して「債務者に支払うように言ってくれ」と要求する。
- 債務者の離婚した妻に対し、債務者の借金未返済分の支払いに協力するよう要求する。

法律上支払義務のない者に、正当な理由なく電話をし、又は訪問する等により、契約に基づく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。



## 不当な履行強制行為

条例第18条第1項第4号

### 請求根拠の不明示等

規則第5条 別表第2第4項第6号

#### 事例

- 架空の業者名を名乗り、はがきやメールで消費者にいきなりアダルトサイト利用料未納分と称して高額な料金を請求する。
- 3年間住んだ賃貸アパートを退去した借り主に対し、リフォーム代一式として、根拠もなく明細もない高額なリフォーム代を請求する。

事業者の氏名、名称、住所等自らを特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽ったまま消費者等に対して、一方的に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。



## 不当な履行遅延行為等

条例第18条第1項第5号

### 不当な履行義務違反

規則第5条 別表第2第5項第1号

#### 事例

- 訪問販売で住宅のリフォーム工事契約をさせ、「工事はすぐに取り掛かることができ、1ヶ月で完了する」と説明したにもかかわらず、消費者が何度も催促しても施工しない。
- 出張サポートサービス付きでパソコン購入の契約をしたにもかかわらず、消費者がサポートを依頼しても一向に対応しない。
- インターネットでコンサートチケットの購入を申し込み、指定日までに代金を振り込んだ消費者に対し、コンサートの開催当日になってもチケットを送付しない。



## 不当な履行遅延行為等

条例第18条第1項第5号

### 不当な履行遅延・拒否行為

規則第5条 別表第2第5項第2号

#### 事例

- 消費者がクーリング・オフを申し出て、返金請求したが、正当な理由もなく、「返金は半年後になる」と言う。
- 学習教材の購入契約の際、「電話やファックスによる指導もある」と説明しておきながら、説明通りの対応をせず、消費者の苦情に対しても誠実な対応をしない。
- 商品の販売契約による商品の引き渡し請求に対し、当時の販売担当者の退職を理由に応じない。



## 不当な履行遅延行為等

条例第18条第1項第5号

### 情報開示請求の拒否

規則第5条 別表第2第5項第3号

#### 事例

- 英会話教室やエステティックなどの特定継続的役務提供の契約をして代金を前払いした消費者が、事業者に対して財務状況書類の閲覧の申請をしても、「遠方にある本社でしか見せられない」などと言って事実上拒否する。
- 金融機関が、借り入れ契約者から取引履歴の開示を求められているにもかかわらず、正当な理由なく拒絶する。

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を拒否して、閲覧、開示等を拒むこと。



## 不当な履行遅延行為等

条例第18条第1項第5号

### 一方的な契約内容の変更・履行中止

規則第5条 別表第2第5項第4号

#### 事例

- 介護サービス事業者が、経営状況の悪化を理由に、顧客に事前の通知もなく、事業所を閉鎖する。
- エステ事業者が、顧客に対し「サロンを整理するため、当サロンを閉店するので、遠くのサロンに移ってほしい」と一方的に通告する。

継続的に商品を販売し、又はサービスを供給する契約を締結した場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は債務の履行が終了していないにもかかわらず消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### クーリング・オフの拒否

規則第5条 別表第2第6項第1号

#### 事例

- ハガキでクーリング・オフを申し出た消費者に対し、電話をかけて「自分が上司から怒られてしまう。支払えなくなったら自分が立て替えるのでクーリング・オフはしないでほしい」と説得する。
- 訪問販売で契約をした住宅リフォーム工事について、クーリング・オフをしようとした消費者に対し、「もう着工してしまったのでクーリング・オフはできない」などと言って拒否する。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### クーリング・オフの口頭行使を認めておきながら後で拒否

規則第5条 別表第2第6項第2号

#### 事例

- 契約3日後に、電話でクーリング・オフを申し出た消費者に対し、承諾したにもかかわらず、その後、「クーリング・オフは書面によらないと無効。すでにクーリング・オフ期間は過ぎているから解約はできない」と契約の存続を主張する。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### 商品等を消費させてクーリング・オフを妨げる行為

規則第5条 別表第2第6項第3号

#### 事例

- 健康食品の訪問販売で、契約締結後、商品を引き渡してすぐに「念のため、中身を開けて錠剤の色を確認してください」などと言って消費者に開封させ、クーリング・オフを回避する。
- 化粧品の契約の際、「使い方を教えてあげるから開けて」と言ってその場で使用させ、後日、消費者からクーリング・オフの申し出に対して、「すでに使用したから解約できない」と主張する。

消費者の自発的の意思を待つことなく商品又はサービスを消費させ、又は利用させて消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### 法的根拠のない費用要求によるクーリング・オフ妨害

規則第5条 別表第2第6項第4号

#### 事例

- 訪問販売で購入した大型掃除機について、消費者がクーリング・オフを申し出たところ、「すでに使用しているので、高額な損料と商品回収料が必要になる」などと説明してクーリング・オフを妨害する。
- 訪問販売で換気扇の取り付け工事を契約させ、即日工事をし、後日、消費者がクーリング・オフを申し入れた際、「原状回復のための工事は有料。取り付け工事より高額になる」と説明し、クーリング・オフを認めさせる。

消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価その他の法令上根拠のない費用の要求をして、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### 継続的取引の中途解約の拒否等

規則第5条 別表第2第6項第5号

#### 事例

- 1年間のエステを契約したものの肌に合わず、消費者が中途解約を申し出たところ、「1年間の契約は成立しているため解約できない」と拒否する。
- 結婚情報サービス契約で、「最低でも月に1回はお見合い相手を紹介する」という契約時の約束が履行されないため消費者が解約を申し出たところ、「解約には違約金が必要。既払い金（1年分の費用）を違約金に充当する」と言って返金に応じない。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### その他の解約拒否・妨害行為

規則第5条 別表第2第6項第6号

#### 事例

- 未成年者に対し、親の承諾をとらずに資格講座の契約をさせた後、親の反対により契約の取り消しを求められたにもかかわらず「未成年者だから働いているのだから取り消しには応じられない」と拒否する。
- 週2回のエステを1年間分契約した消費者が、中途解約を申し出たのに対し、「未提供分は化粧品の契約をすることを条件に解約に応じる」と化粧品の購入を強要する。

前各号に規定するものほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張に際し、これを不当に拒否し、不当な違約金、損害賠償金等を要求し、又は威迫する等して、契約の成立又は存続を強要すること。



## 解除権の行使を妨害する行為等

条例第18条第1項第6号

### 解約後の返還義務、原状回復義務等の拒否・遅延

規則第5条 別表第2第6項第7号

#### 事例

- 1年間のエステ契約をクーリング・オフしたのに、利用済みのサービス料金分の返金を拒否する。
- 訪問販売で床下換気扇の設置工事を契約し、即日施工した3日後、消費者からクーリング・オフを申し出ているのに、すでに施工済みだとして、支払い済みの工事代金を返還しない。
- 未成年者にモデルタレント養成講座の契約をさせた後、親が未成年者契約の取り消しをしても申し込み金等の既払い金を返還しない。



## 与信契約における不適正な取引行為

条例第18条第1項第7号

### 与信契約における重要情報の不提供等

規則第5条 別表第2第7項第1号

#### 事例

- クレジット契約において、月々の支払額だけを説明し、総支払額や手数料のことを一切説明せずに勧誘する。
- 変動金利なのに、そのことを説明せず、あたかも現在の低金利が最後まで適用されるかのように誤認させ、与信契約を締結させる。
- 通常の信販会社とのクレジット契約だと思わせるような説明で消費者を誤認させ、実際に消費金融と金銭消費貸借の契約をさせる。



立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務について、重要な情報を提供せず、又は誤信させるような表現を用いて、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をさせること。

## 与信契約における不適正な取引行為

条例第18条第1項第7号

### 過剰与信契約

規則第5条 別表第2第7項第2号

#### 事例

- 返済のための収入の見通しがない学生に對し、高額な就職セミナーのクレジット契約をさせる。
- 年金暮らしの高齢者に、自宅を処分すれば支払う能力があることから、高額なりフォーム工事のクレジット契約をさせる。



## 与信契約における不適正な取引行為

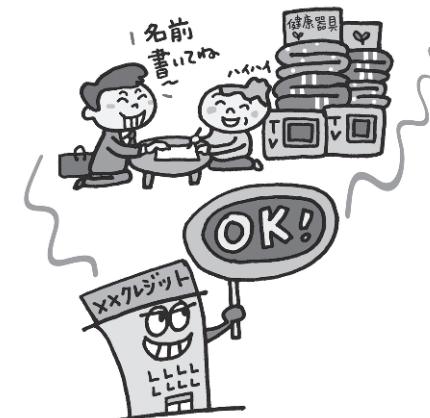
条例第18条第1項第7号

### 加盟店管理義務違反

規則第5条 別表第2第7項第3号

#### 事例

- 加盟店が名義借り契約を行っていることを知りながら、次々と消費者にその加盟店に対する立替払いの契約をさせる。
- 消費者の判断不足につけてこんで販売会社が布団や健康器具を契約させたことを知りながら、これにかかわる与信契約をさせる。



## 与信契約における不適正な取引行為

条例第18条第1項第7号

### 抗弁権接続の不当妨害

規則第5条 別表第2第7項第4号

#### 事例

- 立替払契約書に抗弁権の接続が規定されているにもかかわらず、消費者が販売業者の債務不履行を理由にクレジット会社に対して「契約どおり履行されるまで支払わない」と抗弁しても、支払い期限が経過したとして消費者に請求を迫る。
- 販売店が倒産して、購入した商品が納入されないことを理由に、消費者がクレジット会社に支払いを拒絶したのに、クレジット会社が返済を督促する。



発行 千葉市市民局生活文化スポーツ部消費生活センター

〒260-0045

千葉市中央区弁天1-25-1

TEL.043-207-3603

平成26年4月発行

## 消費者の方へ

商品・サービスの契約に関するトラブルなどで困ったら

消費生活センターへ相談を!

相談専用電話 **043-207-3000**

受付時間:9時~16時30分【月~土曜日、(祝日は除く、土曜日は電話相談のみ)】  
なお、インターネットによる相談も受付しております。



検索

千葉市消費生活センター

※対象者は、千葉市に在住・在勤・在学の方です。

場所:〒260-0045 千葉市中央区弁天1-25-1 暮らしのプラザ2F  
千葉市消費生活センター



## ア ク セ ス

### ●JR千葉駅

西口経由北口広場から徒歩8分(約600m)  
東口から徒歩約10分(約800m)

### ●千葉モノレール

千葉駅から徒歩約10分(約800m)  
千葉公園駅から徒歩約13分(約1km)

※駐車台数に限りがありますので、できるだけ公共交通機関をご利用ください。