

不適正な取引行為は 禁止されています！



相模原市消費生活条例では、悪質商法等による消費者被害の未然防止を図るため、「契約の勧誘、締結方法」や「契約内容」「契約の履行」「解約」や「クレジット契約」などの場面において、消費者側に不利益であると知りながら事業者が『不適正な取引行為』を行うことを禁止しています。

また、事業者が『不適正な取引行為』を行っていると思われるときは、調査、指導又は勧告、公表などの是正措置をとることとしています。

不適正な勧誘行為

条例第 21 条

- (1) 消費者に販売の意図を隠して接近し、商品等の内容等取引を行うための重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(不適正な取引行為)

条例施行規則

第6条 条例第21条に規定する不適正な取引行為に該当する行為は、別表のとおりとする。

別表 (第6条関係)

- 1 条例第21条第1項第1号の規定に該当する不適正な取引行為

販売目的の隠匿行為

- (1) 商品等の販売の意図を明らかにせず、販売以外のことが主要な目的であるかのように告げて、若しくはそのような広告等で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 無料体験と称して消費者を呼び出し、無料体験後に高額な商品の購入を勧誘する。
- ・ 街頭で「ダイエットのアンケートに協力して」と声をかけて事務所に連れて行き、アンケートをとった後、健康食品の購入を勧誘する。
- ・ 「家屋の耐震を無料で点検する」と言って消費者宅に上がり込み、床下換気扇・補強工事などの契約を勧誘する。
- ・ チラシに「ミシン特価1万円」と記載していながら、そのチラシを見て来訪要請した際、「このミシンは性能がいまひとつだ。こちらのミシンの方が大変使いやすい」と言って10万円のミシンを勧誘する。
- ・ 「エアコンのクリーニングを千円でします」と訪れ、高額な掃除機を勧誘する。

事業者の虚偽表示等

- (2) 商品等の販売に際し、事業者の氏名若しくは名称、住所若しくは連絡先について明らかにせず、若しくは偽って契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 事業者名を告げずに勧誘し、消費者が断っているのに床下点検をしてシロアリ駆除を行う。料金を受け取ると領収書は渡すが、事業者名も電話番号も記載していない。
- ・ 「〇〇会社の布団をお使いですね。点検に来ました」と同社の販売員を装って、別会社の布団を勧誘する。

重要事項の不告知又は不実告知

- (3) 商品等の販売に際し、品質等の内容、価格等の取引の条件又は取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報で、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・事故車であることを説明せずに自動車を販売する。
- ・価格を告げずに工事や作業を始め、終了後に通常予想できない価格を告げる。
- ・床下換気扇の契約を勧誘する際に、すでに床下換気扇を設置している消費者に対し、換気能力から見ると必要数量以上の個数を勧めることになるとわかっていながら、必要数量に関する情報を提供しないで勧誘する。
- ・訪問販売で床下除湿剤を販売するが、クーリング・オフの告知をした書面を渡さない。

重要事項の不告知又は不実告知及び断定的判断の提供

- (4) 商品等の販売に際し、契約締結の意思を決定する上で重要な事項について、事実と異なること若しくは誤信させるような事実を告げて、又は将来において変動が不確実にもかかわらず、断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・「パソコンの教材を購入し、当社の指定する資格に合格したら月収7～8万円になる」と説明して契約を締結させるが、実際には資格を取っても月1万円くらいの収入にしかない。
- ・「これ以上絶対円高にならない」と言って、外国債を購入させる。
- ・マルチ商法の勧誘で、「必ず儲かる」と説明して、契約の締結を勧誘する。
- ・1か月5キロは確実に痩せられると言って痩身エステコースを勧誘する。

優良又は有利の誤認を招く表現

- (5) 商品等の販売に際し、品質、内容、価格等が実際のものよりも著しく優良又は有利であると誤信させるような表現若しくは広告等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

適用事例

- ・老人ホームで実際は協力医療機関の医師が月2回健康相談を実施しているのに、施設内に医師を配置して月4回健康相談を実施しているかのように説明して入居者を募集する。
- ・別の会社から購入した布団を見て、実際の品質に差がないにもかかわらず、「この布団を使用していると、ますます腰痛がひどくなる。当社の布団は健康によい」と言って勧誘する。
- ・どこの取扱会社でもさほど変わらないリスクのある金融商品を「当社の商品は他社の商品と比べて元本割れの可能性が低い」と言って勧誘する。

法令等による義務があると誤認させる勧誘

- (6) 商品等の購入、利用又は設置が法令等により義務付けられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・「給水管の清掃が義務づけられている。点検に来た」と言って勧誘する。
- ・「消防法で一般家庭にも消火器の設置が義務づけられた」と偽って勧誘する。
- ・「このマンションは、換気フィルターをつけることが管理規約で定められている」と嘘を言って勧誘する。

公共団体等と関係があると誤認させる勧誘

- (7) 商品等の販売に際し、自らを官公署、公共的団体、著名な法人等の職員と誤信させるような言動等を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な法人若しくは個人の許可、認可、後援等の関与を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・「市役所から点検に来た」と言って下水道管の点検をし、その後、断っているのに、床下の点検をしてシロアリ駆除を行い、料金を請求する。
- ・英会話学校が、「〇〇省の指定校であり、多数の大手企業からも社員研修を任されている」と言って、生徒の勧誘をする。
- ・「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、水質が悪いからと浄水器の購入を勧誘する。

書面不備等による不適切な勧誘

- (8) 書面の送付により契約の申込みを受ける場合において、当該書面の送付が申込みとなることを分かりやすく表示せず、又は誤信させるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・ダイレクトメールで「健康食品について興味のある方は資料とサンプルをお送りします。別添のがきにご記入の上返送してください」と書かれていたので、氏名や住所を書いて、返送したところ、健康食品が3箱届き、請求書も添付されていた。ダイレクトメールをもう一度よく読むと、裏面に小さな字で「返送いただくと〇〇3本のお申込みになります」と記載されていた。契約の申込みをした覚えはない。

電子契約による不適切な勧誘

- (9) 特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）第16条第1項第1号に規定する電子契約の申込みの際に、申込みの方法を分かりやすく表示せず、若しくは容易に確認及び訂正できるようにせず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・携帯電話のメールで「当社からの重要なお知らせ」などという文言でクリックさせ、有料サイトへの登録完了と表示して契約成立を主張すること。

購入資金の与信条件等誤認させる勧誘

- (10) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件若しくは原因として、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与（以下「与信」という。）をする契約（以下「与信契約」という。）において、与信の条件その他の重要な情報を提供せず、又はそれらについて誤信させるような表現を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・販売業者が消費者に説明する際に使用するパンフレットに、提携クレジット会社から与信を受けて分割返済する場合の月々の返済額が記載されているが、総額が記載されていない。クレジット会社は記載内容を承知して与信している。
- ・変動金利にもかかわらずそのことを説明せず、あたかも現在の低金利が弁済終了まで適用されるかのように誤解させる。

不適正な強制行為

条例第21条

- (2) 消費者を執ように説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

2 条例第21条第1項第2号の規定に該当する不適正な取引行為

不適正な訪問販売による勧誘

- (1) 消費者を訪問し、消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を明示的に与えることなく契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・消費者の居宅を訪問した事業者が、勧誘を始める前に「これから布団の販売の勧誘をしてもよろしいでしょうか」と消費者の意向を確認することなく勧誘を始める。
- ・事業者が訪問した際、消費者が「セールスはお断りします」と言ったにもかかわらず勧誘を始める。

電話等を利用した不当な勧誘

- (2) 商品等の販売に際し、電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、消費者の意に反して長時間にわたり若しくは反復して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・受信拒否の意思表示をされても、毎日のように消費者宅にファックスで広告を送り、マンションの購入を勧める。
- ・電話勧誘を断っているにもかかわらず消費者宅を訪問し、執拗にマンションの購入を勧める。

消費者の意に反して資金調達を勧める勧誘

- (3) 商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・「将来有望な事業だから」と言って事業資金の投資を勧め、お金がないと断ると、消費者金融からお金を借りることを執ように勧めて、投資契約の勧誘をする。
- ・エステの長期契約で、支払えないと断っているにもかかわらず「月々2万円なら払えるでしょう」とクレジット契約を強要する。

条例第21条

- (3) 消費者を心理的に不安な状態に陥れ、又は自由な意思決定を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

3 条例第21条第1項第3号の規定に該当する不適正な取引行為

威迫して困惑させる勧誘

- (1) 消費者を訪問し、若しくは電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・職場に電話をかけてビジネス講座の勧誘をし、消費者が断っているのに、電話を切らせず、執ように勧誘を繰り返す。
- ・若者宅を訪問し、「親に相談してから決めたい」と言っているのに「自分一人で決められないなんて。大人なら自分で決めろ」と言って威圧的な態度で勧誘を続け、契約を迫る。

キャッチセールス等による強引な勧誘

- (2) 消費者を路上その他の場所において呼び止め、その場若しくは営業所その他の場所へ誘引し、消費者の意に反して執ように説得し、威迫して困惑させ契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・街頭で、消費者の行先に立ちふさがって数人で取り囲み、エステの契約をする。
- ・路上で「アンケートに答えて」と消費者を呼び止め、営業所に連れて行き、断っているにもかかわらず、美顔器の購入を勧誘する。

早朝、深夜等の勧誘

- (3) 消費者の意に反して、早朝、深夜その他消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話をし、又は訪問により契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・電話で消費者を呼び出し、食事の後、営業所へ連れて行ってネックレスの購入を勧誘する。消費者が断っても解放せず、夜遅くまで執ように勧誘を続け、契約させる。
- ・一人暮らしの若者宅を夜間に訪問し、勧誘を断っているのに家に上がり込み、布団の購入を勧める。

送りつけ等による一方的な販売

- (4) 消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、消費者の住居等において商品等の販売を一方的に行い、又は商品を自宅に送ることなどにより、契約が成立したかのように誤信させ、消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 家庭を訪問し、無料の床下点検と称して床下に入り勝手にシロアリ駆除の薬をまき、「シロアリが出始めていたのでシロアリ駆除の薬をまいた」と言い、その代金を要求する。
- ・ 家庭を訪問し、「不用品を無料又は安価で回収する」と話し、不用品をトラックに詰め込んでから高額な料金を要求する。
- ・ 消費者が注文していない物を代金引き替えの宅配便で配達。家族が受け取った後、消費者が気づいて「注文していない」と事業者にも告げても「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。
- ・ 宅配便で申込みをしていない紳士録が届き、中に請求書が入っている。

心理的負担に乗じる行為

- (5) 商品等を販売する目的で、無料検査、親切行為その他の無償又は著しい廉価の商品等の供給を行うことにより、消費者の心理的負担を利用して契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 無料イベントやパーティーなどに参加させて、高額な貴金属類の購入を勧誘する。
- ・ 一人暮らしの高齢者宅に上がり込んで、話し相手になったり、家事の手伝いをしたりした後、高額な健康器具の購入を勧誘する。
- ・ 若者の携帯電話に電話あるいはメールを送り、友達のような感覚にさせて会わないといけなような負担感を与え、アクセサリを勧誘する。

催眠商法（SF商法）による不適切な勧誘

- (6) 主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償若しくは著しい廉価で供給を行うことにより、消費者の購買意欲をあまり、正常な判断ができない状態に陥れ契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 近々店をオープンするので、その宣伝のために無料で家庭用品を配ると会場へ誘い、消費者に挙手をさせてキッチンバサミやハンガーを配り、最後に高額な羽毛布団の販売を行って、消費者が勢いで挙手したところを周りで営業員があおって契約させる。
- ・ 消費者に路上でくじ引きをさせ、当たった人には商品を渡すと説明して、ビルの一室に多数の消費者を誘導し、物を無償で配ったり、値下げや販売数を限定して、競争心をあまり、正常な判断ができないようにして、健康器具を販売する。

心理的不安に乗じる勧誘

- (7) 消費者若しくはその親族等関係者の不幸を予言し、これらの者の健康又は財産その他の生活上の不安等をことさらにおおきく、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・「名前の画数が悪いので、このままだと次々に不幸が起こる。印鑑を作って浄化すると良い」などと言って、高額な印鑑を購入させる。
- ・「肌の無料診断をする」と20代の女性に街頭で声をかけ、事務所で「貴方の肌は40代。このままでは大変なことになる」と言って化粧品を契約させる。
- ・消費者宅を訪問し、「家が傾いている。基礎にひびがあるからだ」と言って消費者の不安をあまり床下の補強工事の契約をさせる。

従前の取引に関する情報の不適正な利用による勧誘

- (8) 商品等の販売に際し、消費者の情報若しくは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消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の不利益の回復若しくは害悪を受けることの予防又は現在被っている不利益が拡大することが防止できるかのように告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

適用事例

- ・以前、会員制のビデオ教材の契約をした消費者に「解約の手続きが終了していない」と言い、終了の手続きの代わりと言って別の契約をさせる。
- ・10年前に資格講座を契約した消費者に電話をし「まだ契約が終わっていない。補習を受けるか、終了手続きが必要」と説明して新たな講座を契約させる。
- ・過去に紳士録に掲載した消費者に電話をし、「紳士録から削除する必要がある。30万円の費用が要る」と言って勧誘する。

不適正な内容の契約締結

条例第21条

- (4) 消費者に不当に不利益をもたらすことが明確な内容の契約を締結させる行為

4 条例第21条第1項第4号の規定に該当する不適正な取引行為

消費者の利益を一方的に害する契約

- (1) 法律の規定が適用される場合に比べ、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重し、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内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・事業者が故意・過失があることを消費者が証明した場合に限り、損害賠償責任を負う旨の内容の解約を締結させる。
- ・商品の瑕疵による損害賠償責任については、消費者が瑕疵を知ってから1ヶ月以内に事業者に対し申し出た場合に限り、負うものとする旨の内容の契約を締結させる。

解約等に不当な制限を定める契約

- (2) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し又は契約の無効の主張をすることができる権利を制限して、消費者に不当に不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 外国語会話教室の契約で、死亡、海外移住以外は一切解約ができないと規定している契約を締結させる。
- ・ 連鎖販売取引を行う際の特定負担の売買契約書にクーリング・オフは8日間と記載する。
- ・ ホームページ作成の仕事をあっせんするので、そのためにはパソコンが必要と説明して、パソコンを購入させるが、仕事のあっせんはなく、あっても収入にならない程度なのに売買契約書にはいかなる理由があっても解約は認めないと記載している。

不当な違約金等の定めのある契約

- (3) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金若しくは契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・ レンタルビデオ店で、ビデオを紛失した場合は実損額以上の損害賠償金を支払わせる内容の契約を締結させる。
- ・ 結婚式場で契約は挙式予定日の1年前から受け付け、契約から挙式1週間前までの解約は契約金額の80%、それ以降は契約金額の100%の違約金とする条項を設けた契約を締結させる。

契約書面への虚偽表示の教唆

- (4) 消費者が購入の意思表示をした主たる商品等と異なるもの若しくは年齢、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事実と異なることを記載して、消費者に不当に不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 訪問販売で「家庭教師派遣の契約」と説明しておきながら、「学習教材」と書き込んだ契約書を作成する。
- ・ 契約時19歳（未成年）にもかかわらず、20歳と記入させる。
- ・ アルバイトで年収100万円程度なのに、正社員で350万円と記入させる。

不当な過量販売又は長期契約

- (5) 消費者にとって不当に過大な量の商品等、若しくは不当に長期にわたって供給される商品等の購入を内容とする契約又は消費者の財産の状況に照らして不相応若しくは不要な支出を強いる内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・ 一人暮らしの高齢者に必要以上に布団を何組も購入させる。
- ・ 英会話のレッスンの契約で、3年間の有効期限内で600回分のチケットを購入させる。
- ・ 訪問販売で「小中一貫して学習することで効果があがる」と言って、9年間分の学習教材を購入させる。

不当な免責特約、一方的な契約変更の定め

- (6) 消費者に不当に不利益をもたらすこととなる事業者の免責に関する定めがある契約又は契約条件の変更を事業者が一方的に行うことができる内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・事業者の責めに帰すべき事由があっても、一切責任を負わない旨の契約を締結させる。
- ・「金融情勢の変化により契約金額を変更することができる」等、一方的な契約条件の変更が可能である旨の内容の契約をさせる。
- ・一方的な契約条件の変更が可能であることを契約書に明記していることを理由に受講料の単価を増額し、受講者に請求できる旨の内容の契約を締結させる。

カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約

- (7) 商品等の購入に際し利用したクレジットカード、会員証、パスワード等が第三者に不正に使用された場合、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・「会員は会員証の保管責任を負い、会員証を紛失した場合は、その旨を届け出た後も、会員証の有効期間が満了するまでは、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」旨の内容の契約を締結させる。

不当な裁判管轄を定める契約

- (8) 当該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た内容の契約を締結させる行為

適用事例

- ・東京に本社を置き、全国展開をしている事業者が、本市在住の消費者と、札幌地方裁判所を専属的な合意管轄裁判所として定める条項を設けた契約を締結させる。
- ・本市在住の消費者のクレジット契約に、遠隔地にある信販会社の支店所在地を管轄する裁判所が専属管轄とされている。

不適正な履行強制行為

条例第21条

- (5) 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があるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は履行させる行為

5 条例第21条第1項第5号の規定に該当する不適正な取引行為

不当な手段による債務履行の強要

- (1) 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜その他消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話をし、又は訪問により債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

適用事例

- ・室内装飾業者が工事の未完了箇所があるのに一方的に代金を請求し、その際「払わないと債権取立会社に譲渡する」とか「マンションに住めなくしてやる」など、消費者を脅して代金の支払いを迫る。
- ・借入金の返済が滞った消費者に対し、「払わないなら身内の者に嫌がらせをする」と言って返済を迫る。
- ・消費者の金融機関への支払いが滞ったところ、深夜に自宅に押しかけ、大声で返済を迫る。

不当な手段による債務履行の強要

- (2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜その他消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに電話をし、又は訪問により預金の払戻し、金銭の借入れ又は生命保険等の解約等をさせることにより、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

適用事例

- ・消費者が断っているのに床下の点検をしてシロアリ駆除を行い、料金を請求し、「お金がない」と断ると業者の車に乗せて金融機関に行き、お金を引き出させて料金を受け取る。
- ・「高利回りの金融商品を買わないか」と勧誘し、契約を結んだ後、手持ち資金のない消費者に絶対に有利だからと言って、生命保険を解約させて購入資金に充てさせる。

心理的圧迫による債務履行の強要

- (3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関若しくは第三者に通知し、又はインターネットその他の情報伝達手段を用いて流布する旨の言動等を用い、心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

適用事例

- ・借入金の返済が滞った消費者の職場や子どもの学校に、本人を非難する内容のファックスを送付する。
- ・消費者が事業者と解約について交渉している最中に、事業者が「支払わなければ実名をインターネットで流す」と言って支払いを強要する。

契約の成立の一方的主張

- (4) 契約の成立又は有効性について消費者等が争っているにもかかわらず、契約が成立し、又は有効であると一方的に主張して、強引に債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

適用事例

- ・訪問販売で「きっと似合うから着てみて」と下着の試着を勧め、着用したので「もう商品として売れないから」と言って、買い取るように迫る。
- ・携帯電話やパソコンに届いたメールや Web サイトの URL をクリックすると、アクセスしただけなのに「入会ありがとうございます」などと表示し、閲覧料金などを請求する。

支払義務のない者への強要行為

- (5) 消費者の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由がないにもかかわらず電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、又は訪問等の不当な手段を用いて契約に基づく債務の履行の協力を要求し、若しくは協力をさせる行為

適用事例

- ・金融業者が債務者の上司の会社や家に何度も訪問し、上司に対し、「債務者に払うように言ってくれ」と要求する。
- ・離婚した妻に夫が利用した有料サイトの未納料金を執ように督促する。

事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要

- (6) 事業者の氏名若しくは名称、住所若しくは連絡先について明らかにせず、又は偽ったまま、債務の履行を迫り、又は債務を履行させる行為

適用事例

- ・消費者に「以前融資した貸付金が未償還だ。直ちに支払え」と書いたハガキを送る。ハガキには実在しない事業者名、代表者を記載する。
- ・消費者へ「以前契約した会員権の会費が未納のままになっているから、残額の3万円を下記の口座に振り込め。振り込まないと法的措置をとることになる」と書いたハガキを送る。ハガキには、住所や電話番号が記されておらず、消費者が詳細を問合せようにもできない。

不適正な履行延引行為

条例第21条

- (6) 契約に基づく債務の完全な履行が無い旨の消費者の苦情に対し、適切な処理をせず、債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は取引内容を一方的に変更し、若しくは終了する行為

6 条例第21条第1項第6号の規定に該当する不適正な取引行為

債務の不完全履行

- (1) 履行期限を過ぎても契約に基づく債務の完全な履行をせず、消費者からの履行の督促に対して適切な対応をすることなく、又は債務の履行を拒否し、若しくは引き延ばし、商品等を契約の趣旨に従って供給しない行為

適用事例

- ・訪問販売により太陽熱温水器を購入させ、「2週間で工事をする」と言ったにもかかわらず、消費者が何度督促しても放置し、4ヶ月経っても履行しない。
- ・学習教材の訪問販売で、「子どもの家庭教師もする」と約束したにもかかわらず、家庭教師の派遣をせず、消費者が再三督促しても「そのうち行く」と曖昧な返事を繰り返して派遣しない。

継続的契約の不完全履行

- (2) 継続的に商品等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内容を一方的に変更し、又は契約の趣旨に従った商品等を提供せず、消費者が締結した契約の履行を終了する行為

適用事例

- ・「事業者の都合により変更できる」と明記した内容の契約を締結させ、生徒数の確保が困難になった英会話教室を廃止する。

不適正な終了拒否行為

条例第21条

- (7) 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若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げ、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、このことによって生じた債務の履行を拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為

7 条例第21条第1項第7号の規定に該当する不適正な取引行為

クーリング・オフ妨害

- (1) 消費者のクーリング・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項から第3項並びに特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）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これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。）の行使に際して、これを拒否し、若しくは黙殺し、威迫し、又は術策、甘言等を用いて、権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

適用事例

- ・ハガキでクーリング・オフを申し出ると、「自分が上司から怒られる。支払えなくなったら自分が立て替えるので続けてほしい」と再説得する。
- ・電話でクーリング・オフしたい旨申し出ると、解約理由を執ように聞いたり、営業所に来るように指示する。

クーリング・オフ妨害(口頭行使、商品・サービスの使用・利用)

- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使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、又は消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく、商品若しくはサービスの使用若しくは利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為

適用事例

- ・磁気マットを契約させ、即日商品を引き渡すが、3日後消費者がクーリング・オフを電話で申し出たのに対して、販売員が「近い内に引き取りに行く」と答えたり放置し、2週間後に訪問して「クーリング・オフは書面でないと無効だ」といい、契約の存続を強要する。
- ・訪問販売で健康食品を購入させるが、販売員がその場で「飲み方を教えてあげる」と商品を勝手に開封して消費者に飲用させ、その後クーリング・オフの申し出をすると飲用した分は解約できないと主張する。

クーリング・オフ妨害(手数料等の要求)

- (3) 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行為

適用事例

- ・訪問販売で換気扇の取り付け工事を契約させ、即日工事をするが、消費者がクーリング・オフを申し入れると、原状回復のための工事は有料になると説明し、クーリング・オフの行使を諦めさせる。
- ・訪問販売で布団を購入し、クーリング・オフ期間内に解約を申し出たところ、「既に使用されているので解約したら損料をいただく」と言って、高額な損料を要求し、クーリング・オフを妨害する。

解約等の不当な拒否行為

- (4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、解除、取消しの申出、又は無効の主張に際し、これを不当に拒否し、不当な違約金若しくは損害賠償金を要求し、又は威迫して困惑させ、契約の存続を強要する行為

適用事例

- ・未成年の会社員を「豪華記念品を贈呈する」と営業所に呼び出し、親の承諾をとらずに高額な英会話教材を契約させるが、1か月後に親に反対されたために契約の取消を求めたのに対し、事業者は消費者が働いているから応じられないと拒否する。

継続的供給契約の中途解約の不当な拒否

- (5) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、正当な根拠に基づく中途解約の申出に対し、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金を要求し、又は威迫して困惑させ、契約の存続を強要する行為

適用事例

- ・結婚情報サービス契約をさせるが、月に1回お見合い相手を紹介するという約束が履行されないことを理由に消費者が解約を申し出たところ、「そちらの都合で諦めるのだから、先払いの1年間の役務提供料を違約金とする」と言って返金に応じない。
- ・英会話教室で1年間80回コースを40万円で契約させるが、3か月後2回の受講で中途解約を申し出ると、役務の対価として経過期間3か月分10万円と規定の解約損料として20万円の不当な損害賠償金を請求する。

中途解約に対する契約存続の強要

- (6) 正当な根拠に基づく中途解約の申出に対し、解約の条件として新たに別の商品等の購入の契約を締結させることにより、実質的に契約の存続を強要する行為

適用事例

- ・1年間の美顔エステを契約。中途解約を申し出たが、残りの分は化粧品を契約することを条件に中途解約に応じる。

原状回復義務等の拒否・遅延

- (7) クーリング・オフの権利の行使、又は契約の申込みの撤回、解除、取消し又は無効の主張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なく拒否し、又は遅延させる行為

適用事例

- ・消費者がクーリング・オフ通知を発送し、配達証明が届いたにもかかわらず、「届いていないから契約は存続している」と主張して、料金の返還に応じない。
- ・訪問販売で電話機を契約させるが、消費者からクーリング・オフの手紙が届いても、原状回復工事を行わない。
- ・キャッチセールスで未成年者にモデルタレント養成講座の契約をさせるが、クーリング・オフを行使し、または未成年を理由とする契約の取消を行っても申込金等の既払金を返還しない。

与信契約に関する不適正な行為

条例第21条

- (8) 消費者が他の事業者から商品等を購入することを条件又は原因として、当該消費者に対して、当該購入に要する資金の貸付けその他信用の供与又は保証の受託をする契約において、消費者の利益を不当に害することが明確にもかかわらず、契約の締結を勧誘し、若しくは契約を締結させ、又は債務の履行を迫り、若しくは履行させる行為

8 条例第21条第1項第8号の規定に該当する不適正な取引行為

過剰与信

- (1) 与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約の締結をさせる行為

適用事例

- ・高齢者が、短期間に同一事業者から同じ信販会社を利用した割賦販売で次々と高額な商品を購入し、返済不能となることが明らかであるのに、さらなる商品の購入に対して与信契約を締結させる。
- ・財産の無い年金暮らしの高齢者の高額なリフォーム契約に対し、与信契約を締結させる。

不適正な加盟店管理

- (2) 販売業者等（販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者をいう。以下同じ。）の行為がこの規則で規定する不適正な取引行為のいずれかに該当することを知りながら、又は与信に係る加盟店契約その他の提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約の締結を勧誘し、又は与信契約の締結をさせる行為

適用事例

- ・連鎖販売取引業者が違法行為を行っているを知りつつ、その連鎖販売取引の参加希望者のために立替払いを行う。
- ・消費者の判断不足に乗じて販売業者が布団やリフォーム等を契約させたことを知りながら、これに係る与信契約を締結させる。

消費者の対抗の不当な妨害

- (3) 与信契約において、販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話その他の通信手段を用いて連絡をとり、又は訪問等の不当な手段を用いて、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

適用事例

- ・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として、与信業者に対し支払いを拒絶したところ、与信業者が返済を督促する。
- ・立替払契約書に抗弁権の接続が記載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抗弁しても、支払期限が経過したとして消費者に催告書を送る。