

# 京都府消費生活安全条例により 禁止する不当な取引行為の事例

## 勧誘に係る 不当な取引行為 (条例第15条第1号)

消費者に商品等に関する重要な情報を故意に提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的不安に陥れ、消費者の拒絶の意思に反し、又は判断力の不足に乗じる等の不当な手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

### 1 重要事項の不告知又は不実告知による勧誘

商品及び役務（以下「商品等」という。）の種類、性能、品質、取引条件、取引の仕組み等（以下「商品等に関する重要な事項」という。）について、事実を告げず、又は商品等に関する重要な事項若しくは商品等が消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害若しくは危険を回避するため通常必要であると判断される事情について、事実と異なる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

※ 各業界団体等で勧誘行為に係るガイドラインが作成されている場合、当該ガイドラインに沿った勧誘行為であれば、不当な取引行為に該当するおそれは少ないと考えられる。

- 新築後5年と説明して、住宅を購入させる。実際は改築5年後であった。
- 科学的な根拠がないのに「肩こりや糖尿病などあらゆる病気が治る。」と言って家庭用電気治療器を購入させる。
- 下着の勧誘で「体型に合わせて作るので身につけているだけで痩せる。」と言って勧誘する。
- 中古車の販売に際し、その車が事故車であることを知っていたにもかかわらず、そのことを告げず勧誘する。
- リスクの高い金融商品をリスクのあることを説明せず、購入させる。
- 高齢者向けマンション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、契約の締結を勧誘する。
- 事実と反してパソコンがウイルスに感染しており、プライバシーに関する情報がインターネットに流出する恐れがあると告げ、契約する必要があるのにウイルスを駆除するソフトを購入させる。
- 床下にシロアリがあり、事実と反して「家が倒壊する恐れがある。」と告げ、契約締結する必要がないのにリフォームを勧める。
- 科学的根拠がないのに、ダイエットサプリの広告で「飲むだけでやせる、体重が減る」といって勧誘する。

### 2 断定的判断の提供による勧誘

将来における変動が不確実な事項について、確実であると誤信させるような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

- 「この絵は将来必ず値上がりする。」と言って、版画の購入を勧める。
- 「代理店になって友人にも買わせれば月50万円以上の収入は確実だ。」と言って、浄水器の連鎖販売取引の契約を勧める。
- 「必ず儲かる。」とFX（円とドルなど2つの国の通貨の為替相場を予測し売買を行う外国為替証拠金取引）の契約を勧誘する。
- 「これからは二酸化炭素の排出に係る権利が必ず儲かる。」と言って、関連株を購入させる。
- 「パソコン教材を購入し、資格試験に合格したら月収7～8万円になる。」と説明し、契約させる。実際には資格を取っても月1万円ほどの収入にしかない。

### 3 販売目的を隠した勧誘

商品の販売若しくは役務の提供（以下「商品の販売等」という。）の意図を隠し、若しくは商品の販売等以外の行為が主要な目的であるように装い、又はそのような広告等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「布団クリーニングの無料サービス」と称して、家に上がり込み高額な布団を勧誘する。
- 「体の調子が分かる。」と血液サラサラチェックを勧めチェック後、健康食品を勧誘する。
- 「水質の検査」と訪問し、この水道水は体に悪いからと浄水器を勧誘する。
- 「いい話がある。」と誘い出して説明会に連れていき、連鎖販売取引の勧誘を行う。
- 「エアコンのクリーニングを千円でします。」と訪れ、高額な掃除機の販売を勧誘する。
- 「雨樋の清掃と屋根の点検をサービスしています。」と訪れ、屋根工事の勧誘をする。
- 「損害保険を使って屋根を直せるので、屋根を調査する。」と称し、調査だけにとどまらず屋根工事のリフォーム契約を勧誘する。
- 不要な呉服などを買い取ると電話があり、来宅を承諾したら、来訪した事業者が、呉服だけでなく着用しているネックレスも査定すると話し、売却するよう迫る。

### 4 事業者名等の不明示・偽装等による勧誘

事業者の氏名又は名称及び住所その他法令上表示することが必要な事項（以下「氏名等」という。）を明らかにせず、虚偽の氏名等を告げ、又は他の事業者であると誤信させるような言動若しくは表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 以前契約したことのある「〇〇会社の関係者」と名乗り、関係がないのにあたかも同じ業者のように思わせ、太陽熱温水器やボイラーの契約を執ように勧める。
- 「〇〇会社の布団をお使いですね、点検に来ました。」と同社の社員を装い、別会社の布団を勧誘する。
- 「〇〇光」をお使いですね。新サービスの案内です。」と契約中の通信会社を装い、別会社の光回線を勧誘する。

### 5 優良・有利誤認を招く勧誘

商品等の内容又は条件が実際のもの又は他の事業者が提供する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言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「本来100万円の価値があるダイヤを60万円にする。」と言って購入させる。他店で鑑定したところ、ほとんど価値がなかった。
- 「特殊な装置により、他の商品の10倍ものミネラルを含む水を作る浄水器」と宣伝して浄水器を勧誘する。実際は、比較した商品がミネラル溶出効果のない浄水器だった。
- ウェブサイト等において、定期購入が条件であるにもかかわらずその説明をせず、健康食品や化粧品を購入させる。
- 実際には定期購入で複数回の購入が義務付けられているのに、「ご家族様1回限り初回無料」、「解約保証」等と記載し、サプリメントを購入させる。

### 6 法令等による義務と誤信させる勧誘

商品等の購入、設置又は利用が法令等に基づき義務付けられていると誤信させるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「家庭用消火器は消防法上、設置義務がある。」と偽って、購入を勧める。

## 7 公的機関の職員及び委嘱等と誤認させる勧誘

自らを官公署、公共的団体若しくは公益事業を行う団体（以下「官公署等」という。）の職員であると誤信させるような言動若しくは表示又は官公署等の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動若しくは表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「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し、高額な浄水器を購入させる。
- 「消防署の方から来た。」と説明し、消火器を購入させる。

## 8 威圧的な言動による勧誘

威圧的な言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「せっかく来たのに断るとは何事か。若い者を連れてくる。」「これだけ時間をかけさせておいて、いらぬでは通らない。」とすごんで契約を迫る。
- 出会い系サイトで知り合った女性から高額なダイヤを勧められ、断ると男性の担当員が現れ、「お前なめとるのか。いい加減切れるぞ。」と言って、契約させる。

## 9 勧誘場所から退去させないで行う勧誘

消費者が勧誘されている場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から退去させないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- ファミリーレストランに呼び出して宝石の購入を勧誘し、消費者が「家族と相談したいので帰る。」と言っても、強引に引き留めて勧誘を続ける。
- 「レジャークラブ会員権の説明をしたいので会いたい。」と電話をかけ、約束した喫茶店に出向いた消費者が「帰りたい。」等退去する旨の意思を示したのに、契約するまで帰さず、勧誘を続ける。
- 友人の店員に誘われ呉服の展示会に行き、今日は見るだけという約束だったので帰ると言うのに引き留め、勧誘を続ける。

## 10 不退去による勧誘

消費者が住居又は業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から退去しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「無料で屋根の診断をします。」という電話をし、了解した消費者宅を複数の男性社員が訪問し、執ように屋根工事を勧誘し、消費者が「必要ないので帰って。」と断っても退去せず、勧誘を続ける。
- 商品先物取引販売のため消費者の職場を訪問し、消費者が「契約はしない。」と拒絶しているのに、そのまま居座り続け、購入を迫る。

勧誘に係る不当な取引行為

### 1 1 迷惑を覚えさせる仕方による勧誘

消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に又は勤務先等に電話し、訪問する等の消費者に迷惑を覚えさせるような仕方、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 夕方の家事で忙しい時間帯に訪問して、執ように学習教材の購入を勧誘する。
- 職場に電話をかけてビジネス講座の勧誘をし、執ように勧誘を繰り返す。
- 一人暮らしの若者宅を夜9時頃に訪問し、家に上がり込み、浄水器の購入や公共放送の契約を執ように勧める。

### 1 2 路上等における強引な勧誘（キャッチセールス）

路上その他の場所において消費者を呼び止め、消費者の意に反してその場にとどめ、又は営業所その他の場所に誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 路上で、消費者に執ようにまとわりついたり、腕をつかんで引き留めて化粧品の購入を勧誘する。
- 街頭で、消費者の行先に立ちふさがって数人で取り囲み、エステの契約を勧誘する。
- 路上で、「アンケートに答えて。」と消費者を呼び止め、営業所に連れていき、実際はアンケートの後、美顔器の購入を勧誘する。

### 1 3 電話等により、販売目的を隠すなどして特定の場所に呼び出し勧誘（アポイントメントセールス）

電話、郵便、特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）第1条第1号に規定する電磁的方法等により商品の販売等の目的を告げず、又は他のものより著しく有利な条件を告げ、営業所その他特定の場所への来訪を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 電話やZOOM等のオンライン会話機能で「あなたはラッキーです。商品券が当たりました。」との話をし、消費者を誘い出し、リゾート会員権の購入を勧める。
- 電子メールやSMS（ショートメッセージサービス）でやりとりをしていた相手に対し「パーティーに行かないか。」と誘い、実際には貴金属の展示販売会で強引に契約を勧める。
- SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）やZOOM等のメッセージ機能で無料エステに当選したと連絡し、店に誘い出し、脱毛エステや化粧品を勧める。

### 1 4 正常な判断を誤らせる勧誘

販売しようとする商品又は提供しようとする役務以外の商品等を無償又は著しく低い対価で提供することにより、消費者の購買意欲をあおり、消費者の正常な判断を妨げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 消費者に路上でくじを引かせ、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、商品が無償で配付したり廉価で販売して競争心をあおり、正常な判断ができないようにして、高額な貴金属を販売する。
- 会場に高齢者を集め、日用品や食品等を著しい廉価で販売して購買意欲をあおり最後に高額な布団などを見せ、消費者が価格の妥当性を認識できないまま勢いで挙手したところを周りで営業員があおって購入させる。

勧誘に係る不当な取引行為

## 15 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、又は消費者に冷静に検討する時間を与えず、消費者に次々と執ように商品の販売等の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 高齢者宅を何度も訪問し、羽毛布団、肌布団、羊毛布団、乾燥マット、押し入れ用スノコなどを高齢者が冷静に判断できないままに次々と契約させる。
- エステに通う度に、「きれいになるために必要。」と言って化粧品、美顔器、やせる下着、健康食品などを、次々に契約させる。
- 一人暮らしの高齢者宅を訪れ、「床下が湿気ている換気扇が必要。」「雨漏りをしている屋根工事が必要。」「屋根裏を補強しないと家が傾く。」などと、巧みな営業トークにより本来不要なりフォーム工事を次々と契約させる。

## 16 心理的不安をあおる勧誘

健康、財産、運命、願望等に関し、消費者を心理的不安に陥れるような言動又は表示を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 健康上の不安をあおって、健康食品の購入を勧誘する。
- 水道水に試薬を入れて変色した水を見せ、「こんな水を飲んでいると体に悪い。」と言って浄水器を購入させる。
- 「このままでは、地震がきた時たいへんなことになる。」と言って、耐震検査もせずに必要な耐震補強工事を勧める。
- 無料で姓名判断し、「画数が悪い、このままいくと家庭が崩壊する。当社で印鑑を作れば幸福になる。」と言って、不安をあおり契約を勧める。
- 運勢相談を受けた際に、「私にはあなたの霊が見える。悪霊が憑いている。このままでは病気が悪化する。この数珠を買えば、悪霊は去る。」と告げ、高額な数珠の購入を勧誘する。
- ヘアサロン業者が、合理的根拠となるものがないのに、「このままでは毛髪が生えなくなる。」などと将来の不安を抱かせた上で、高額なヘアケア商品を購入させる。
- 就活中の大学生に、その不安を知りつつ、「あなたは一生成功しない。この就職セミナーが必要」と告げ、就職対策セミナー講座の受講を勧める。

## 17 心理的負担に乗じる勧誘

恋愛感情を利用し、若しくは親切を装うこと又は無償若しくは著しく低い対価で商品等を提供することにより消費者に心理的な負担を負わせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 出会い系サイトで知り合った異性とデートするうちに「仕事の様子を見せたい。」と店に案内しデザインリングを見せながら将来の夢を語り、一緒に実現したいから協力してと勧誘を続け、高額な商品を購入させる。
- 豪華無料昼食付きの展示会を開催し、参加した高齢者に対し食後に着物の購入を勧める。
- 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、相手と親しくなった後、営業ノルマの話を持ち出し同情させ、羽毛布団の契約を締結させる。
- 同じ寮に住む同郷の世話になっている大学の先輩から、儲かる投資システムがあると勧誘され、「すぐに元を取れる。買って欲しくないならこれまでのように親しくできない。」と言われ、高額な情報教材を購入。

勧誘に係る不当な取引行為

## 18 過去の取引の情報を悪用した勧誘

過去に消費者がかかわった取引に関する情報を利用し、消費者を心理的に不安な状態に陥らせて、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は現在被っている不利益が拡大すること若しくは新たな不利益を被ることを防止す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

- 以前、資格取得講座を受講したことのある者に対し「契約が未だ終了していない。受講を継続するか終了するための費用を支払わなければいけない。」と言って、新たな契約を締結させる。
- 以前、展示会で着物、宝石等を強引に買わされ、被害に遭った者に対し、「買った宝石等を法人にリースすれば収益を得られ、被害を回復できる。」などと言って貴金属の契約を締結させる。
- 「原野商法」の被害者に「この土地を売却することができるが、土地の測量をしないと売却できない。」などと言って高額な測量契約を締結させる。

## 19 拒絶後の勧誘

消費者が勧誘を拒絶する旨の意思を示しているにもかかわらず、なおも契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 「もう電話しないでください。」と断っても、勧誘の電話をかけてくる。
- 「訪問販売お断り」と門扉に掲示し、また「いりません。」と断っているにもかかわらず、訪問販売の業者が訪ねてくる。

## 20 電気通信手段を利用した不当な勧誘

消費者が拒否しているにもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなしに、ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）第2条第1号に規定する電子メールにより一方的に広告等を反復送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 消費者から送信拒否の意思表示がされても繰り返し広告メールを送信する。
- 消費者宅へ、送信拒否の意思表示をされても毎日のようにファックスで広告を送り、マンションの購入を執拗に勧める。
- 通信販売により商品を購入した消費者に対し、拒否しているにもかかわらず、自動的にファックス広告を送信し、商品の購入を執拗に勧める。

## 21 資金調達を強要する勧誘

消費者の要請がないにもかかわらず執ように貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けようとすることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- アルバイトで不規則の収入しかない学生が「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拗にすすめ、アクセサリーの契約を締結させる。
- 「お金がない。」と断っているのに、「クレジットで分割払いにできるから大丈夫。」と執拗に美容器具の購入を勧める。

勧誘に係る不当な取引行為

## 2.2 抱き合わせ販売による勧誘

消費者に対し、商品の販売等に併せて他の商品等を自己又は自己の指定する事業者から購入するよう強制して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 人気ゲームソフトを販売する際、「購入するには、別のソフトと併せて買う必要がある。」と言って、消費者に不必要なソフトを併せて購入させる。
- 「今なら8ヶ月間のエステ無料サービスする。」と言ってエステ会員の勧誘をした上、そのエステに必要なだからと言って高額な化粧品の契約をさせる。

## 2.3 判断力の不足に乗じる勧誘

若年、高齢その他の要因による消費者の取引に関する知識、経験又は判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 工事の内容等が理解できない認知症の高齢者に対し、過剰な床下換気の工事や耐震補強工事の契約を勧める。
- 療育手帳を交付されている若者を勧誘して、高額なオーダースーツ等を契約させる。
- 加齢により判断能力が著しく低下した高齢者に対し、「投資用マンションを持っていないければ定期収入がないため、今の暮らしはできない。」と告げ、高額なマンションを購入させる。
- 止水栓がワンルームマンションのどこにあるか分からず、漏水を止められない消費者に対し、過剰な配管工事や便器の取り替え工事の契約を迫る。

## 2.4 知識・経験・財産・収入等の状況に適合しない勧誘

消費者の知識、経験、財産、収入等の状況に照らし、不相当と認められるにもかかわらず契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 年金生活の高齢者宅を訪問し、総額5,000万円の住宅関連工事を勧め、毎月の支払いができないような契約を締結させる。
- パソコン操作ができない高齢者宅を訪問し、光ファイバー回線などを契約させる。
- 定期的な収入のない大学生に対して、もっぱら海外旅行に行くための会員制クラブの高額な会員権の購入を勧誘する。
- 高齢者宅を訪問し、外国為替証拠金取引や未公開株、海外先物取引など、理解できていないにもかかわらず契約させる。

## 2.5 虚偽の記載をそそのかす勧誘

消費者に対し、年齢、職業、収入その他契約を締結する上で重要な事項を偽るよう唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 販売事業者が大学生に対し、クレジットが成立しやすいように商品売買契約書にアルバイトではなく、正社員であると偽って書かせる。
- 販売事業者が未成年の契約者に、クレジット契約書に成人であるかのように虚偽の生年月日を書かせる。

勧誘に係る不当な取引行為

## 26 不適正入手の個人情報による勧誘

不適正な方法で入手した個人情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 倒産した英会話教室の受講者名簿を入手し、「倒産したため顧客情報が流出した。被害にあわないための説明会をする。」と呼び出して貴金属の契約を勧誘する。
- 就職説明会場付近で、「就職についてのアンケート」と称して大学生から、電話番号等の個人情報を取得し、後日、その連絡先に架電して英会話教室の勧誘をする。

## 27 契約締結前に債務の内容を実施することによる勧誘

消費者が消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、当該消費者契約を締結したならば負うこととなる義務の内容を実施して原状の回復を著しく困難にさせることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- さお竹屋が、消費者から注文を受ける前に必要な寸法にさお竹を切断し、「もう切ってしまったので2万円支払え。」と言って、代金を請求する。
- 見積りもなく、契約を締結する前に消費者宅の汚水桝を開けて洗浄作業を行ってから、代金を請求する。

## 28 契約締結前に実施した事業活動に係る損失の補償を求めると等による勧誘

消費者が消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、事業者が当該消費者契約の締結を目指した事業活動を実施した場合において、取引上の社会通念に照らして正当な理由がある場合でないのに、実施した事業活動に係る損失の補償を求めると等により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- 飲食店で契約の勧誘をした事業者が、契約を締結しない消費者に「契約をしないなら、かかった飲食代を払え。」と言って、費用を要求する。
- 見積りだけ依頼した消費者に対し、「高圧洗浄車を呼んだので費用がかかっている」と言って、費用を要求する。

## 29 前各号に掲げる行為に準じる行為

勧誘に係る不当な取引行為



**契約内容に係る  
不当な取引行為  
(条例第15条第2号)**

消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

**1 消費者の利益を一方的に害する契約**

法令の規定が適用される場合に比べて、消費者の権利を制限し、又は義務を加重し、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条項を設けた契約を締結させる行為

- 事業者の債務不履行について事業者が故意、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契約を締結させる。
- マンションの賃貸借契約で「借り主は明け渡し時にカーペット・壁紙の張り替え、ハウスクリーニング等の原状回復費用を負担する。」とする旨の内容の契約を締結させる。
- 「賃借人（消費者）が成年被後見人となった場合、直ちに、賃貸人（事業者）は契約を解除できる。」とする旨の内容の契約を締結させる。

**2 解除権等を不当に制限する契約**

消費者の契約の解除、取消し若しくは申込みの撤回（以下「解除等」という。）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、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる条項を設けた契約を締結させる行為

- パソコンを買えばそれを使った内職を紹介するといった業務提供誘引販売取引の契約書に「クーリング・オフは8日間」と記載する。（※特定商取引法上20日間）
- 結婚相手紹介サービスで死亡、海外移住以外は一切解約ができない旨の内容の契約を締結させる。
- エステの特定継続的役務提供契約において、未使用の関連商品であってもクーリング・オフ期間後いかなる理由があっても返品できない旨の内容の契約をさせる。
- インターネットでの契約なのに解約は電話でしか受け付けず、しかも電話は常に通話中となり、解約を難しくする。
- 進学塾の受講契約等において「いかなる場合でも契約後のキャンセルは一切受け付けられません。」とする条項を設けた契約を締結させる。

**3 不当な免責条項を定める契約**

次に掲げる条項のいずれかを設けた契約を締結させる行為

ア 事業者の債務不履行、債務履行に伴う不法行為又は契約内容不適合（契約の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことをいう。以下同じ。）により生じた損害賠償責任を不当に免除する条項

イ 事業者がアの損害賠償責任の有無又は限度を決定する権限を付与する条項

ウ 事業者の契約内容不適合により生じた修補責任を一方的に免責する条項

- いかなる理由があっても事業者の損害賠償責任は〇〇円を限度とする旨の内容の契約を締結させる。
- 「商品の種類、品質等が契約内容に適合しないものであっても一切損害賠償、交換、修理しない。」旨の内容の契約をさせる。
- スポーツクラブで「当クラブにおける事故については一切責任を負わない。」旨の内容の契約をさせる。
- 「当社が過失のあることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負う」とする契約をさせる。

**契約内容に係る不当な取引行為**

#### 4 不当な違約金を定める契約

損害賠償額の予定、違約金又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義務付ける条項を設けた契約を締結させる行為

- 結婚式予定日の1年以上前のキャンセルの申し出に対し、予約金として受け取った金銭は約款により返済しない旨の内容の契約を締結させる。
- レンタルDVDショップで、DVDを紛失した場合は実損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。
- アパートの賃貸契約において入居者に対し、いかなる場合でも退去する際は敷金を一切返さない旨の内容の契約を締結させる。
- 貸衣装の解約に伴う違約金について、使用日の1か月前から当日までは100パーセントの違約金を支払うこととなる契約を締結させる。

#### 5 カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約

クレジットカード、会員証、パスワード等商品の販売等を受ける際の資格を証するものが、第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負担させる条項を設けた契約を締結させる行為

- レンタルDVD店の会員約款に「会員期間中の債務不履行は会員の責に帰す。」との契約条項を設け、会員証紛失を届け出たにもかかわらず別人により不正にレンタルされた作品の延滞料を支払わせる内容の契約を締結させる。
- スポーツクラブの会員約款にロッカーキーにもなっている会員カードが偽造され、ロッカー使用中にブランドバッグや財布を盗まれたが「ロッカー内の盗難の補償はしない。」との条項を設け補償に応じず、更に新たな会員カードの作成費用を請求する。

#### 6 不当な管轄裁判所を定める契約

当該契約に関する訴訟について消費者に不当に不利な管轄裁判所を定める条項を設けた契約を締結させる行為

- 京都府民の消費者契約に関して、合理的な理由がなく、あえて、遠隔地にある営業所所在地を管轄する裁判所のみを専属管轄とする。

#### 7 合意内容と異なる契約

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を記載して、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書等を作成し、契約を締結させる行為

- 勧誘時においては「布団の打ち直しの契約」と説明されたが、実際は高額な布団の購入契約となっていた。
- 家庭教師の派遣と説明されたが、契約書には「学習教材」もセットになっている契約書を作成し、契約させる。

契約内容に係る不当な取引行為

## 8 名義借用等による契約

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契約を締結させる行為

- 「商品購入契約に名義を貸してくれたらアルバイト代を支払う。支払いは責任を持ってこちらです。」と言って、消費者名義のクレジット契約を締結させるが、支払いがされず、消費者に対し信販会社から支払うよう請求される。
- 販売員が「どうしても販売実績を上げたいので、支払いはこちらですから名義だけ貸して欲しい。」と言って、無理やり消費者名義のクレジット契約を締結させ、支払いがされず、信販会社から支払うよう請求される。

## 9 過量販売・長期契約

消費者が当面必要としない不当に多量又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を締結させる行為

- 学習教材を勧誘し、教材が毎月送付されるにも関わらず中学校全学年分を一括契約させる。
- 賞味期限が1年の健康食品を一度に3年分、購入する契約を締結させる。
- 床下換気扇5台の設置で十分であるにもかかわらず、10台も設置する契約をさせる。
- 長年利用している風呂釜がさらに10年持つと言われ、10年分20個のカートリッジ式浄水器フィルターを契約させる。
- 90代の高齢者に2年先から購読開始の3年契約の新聞契約をさせる。

## 10 返済不能に陥ることが明らかな者との契約

商品等の購入に伴って受ける信用が消費者の返済能力を超えているにもかかわらず、そのような信用の供与を伴った契約を締結させる行為

- 年金暮らしの高齢者に、高額な布団の契約を締結させ、支払方法については、クレジット契約をさせる。
- アルバイトで収入が不定期であると購入を断っている消費者に、「月々1万円なら払えるでしょう。」とクレジットを組ませ、総額100万以上の高額な商品の購入契約をさせる。
- 学生で収入がないと断っているのに、この情報商材を友人に紹介するだけですぐに取り戻せると言って、消費者金融に連れて行き借金をさせて契約を締結させる。

## 11 不明確な内容の契約

多様な解釈が可能である条項又は消費者を誤解させるような不明確な条項を用いて、消費者に不利益をもたらすおそれがある内容の契約を締結させる行為

- パソコン購入時に「5年間無料サポート」と称しながら「無料」はパソコン診断のみで、データ復旧等の技術料等が有料である契約を締結させる。

契約内容に係る不当な取引行為

## 12 一方的な契約変更権の取得

契約内容が消費者に不当に不利益をもたらし、又はそのおそれがあるものに一方的に変更することができる契約を締結させる行為

- 「事業者の都合により教室の場所を一方的に変更することができる。」と明記し、生徒数がオーバーした教室について、一部の生徒を不便な教室に変更させる。
- 「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。」など、一方的な契約条件の変更が可能である旨の契約を締結させる。
- 一方的な契約条件の変更が可能である旨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。

## 13 前各号に掲げる行為に準じる行為

契約内容に係る不当な取引行為

**債務強要に係る  
不当な取引行為  
(条例第15条第3号)**

消費者又はその関係人を欺き、威迫する等の不当な手段を用いて、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強要し、又は債務の履行をさせる行為

**1 欺き・威迫・困惑等による債務履行の強要**

消費者、その保証人その他法令上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、困惑させ、又は消費者等の意に反して、早朝若しくは深夜に若しくは勤務先等に電話し、訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

- 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返済を迫る。
- 1か月前にアダルトサイトを利用し、利用料金9,900円を振り込むようメールがあったが、無視すると、再度メールがあり、延滞料3万円(60日分)と住所等の調査料10万円を合わせて14万円弱の支払いを迫る。

**2 信用情報機関への情報提供予告による債務履行の強要**

正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益をもたらすおそれがある情報を信用情報機関若しくは消費者等の関係人に通知する旨若しくはインターネット等を用いて情報を流布する旨を告げ、又はこれらの行為を実行することにより、心理的圧迫を与え債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

- 消費者が事業者と解約について争っている最中に、事業者が「支払わなければ代金を支払わない消費者として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。
- 消費者が事業者との解約に関するトラブルで信販会社への支払いを拒否していると、事業者が「支払わないと信用機関のブラックリストに載る。」と言って支払いを強要する。

**3 金銭調達の強制による債務履行の強要**

消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させ、消費者等に代わり、又は消費者等に同行して、金融機関から預金の払戻しを受ける等の方法により消費者等に資金を調達させて、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

- 床下工事の訪問販売で、即日施工したうえ、「今日中に入金が必要。」と言って、販売員が消費者を無理矢理に銀行へ連れて行き、契約代金を支払わさせる。
- 「高利回りの金融商品を買わないか。」と勧誘し、手持ち資金のない消費者に絶対に有利だからと言って、強引に生命保険を解約させて購入資金に充てさせる。

**4 支払い義務のない者への債務履行の強要**

法令上支払義務のない者を欺き、威迫し、又は困惑させ、その者に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行への協力を求める行為

- 債務者が債務を履行しないために、金融業者がその親に「親なら子供の支払いをするのは当然だろ。」と、支払いを強要する。
- 離婚した妻に元夫が利用した有料サイトの未納料金を執拗に督促する。

**債務強要に係る不当な取引行為**

## 5 契約成立・有効性に対する一方的主張による債務履行の強要

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にもかかわらず、一方的に契約の成立又はその内容を主張して、これに基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

- 以前、資格講座を受け、修了した者に対し、「試験に合格するまでは、契約が終了していない」と新たな教材を送付し債務の履行を強要する。
- 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、消費者側はアクセスしただけであるとの認識であるにもかかわらず、シャッター音を鳴らすとともに、「入会ありがとうございます。貴方は登録されたので、今すぐ利用料金を払え。」などと表示し、閲覧料金等を請求する。

## 6 事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要

事業者の氏名若しくは名称又は住所を明らかにせず、又は偽って、消費者等に対し、債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

- 消費者に「以前融資した貸付金が未償還だ、直ちに払え。無視したら法的措置をとる。」等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「以前購入した商品代金の残額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へ振り込め、振り込まないと法的措置をとることとなる。」と住所や電話番号が記載されていないハガキを送る。

## 7 前各号に掲げる行為に準じる行為

債務強要に係る不当な取引行為

**履行遅滞等に係る  
不当な取引行為  
(条例第15条第4号)**

消費者との契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否し、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しく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行為

**1 事業者の履行遅滞等**

履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者の履行の請求に対して適切な対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

- 訪問販売により太陽光発電機を購入させ、「2週間で工事をする。」と契約したにもかかわらず、消費者が何度督促しても放置し、4か月経っても履行しない。
- 出張サポート付きでパソコンを購入したが、サポートを依頼しても一向に訪問して来ない。

**2 不完全履行**

債務の完全な履行がない旨の消費者の苦情を受け付けず、又はこれに対して適切な対応をすることなく、契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

- リフォーム工事が不完全で、事業者的苦情を言っても対応しない。
- 通信販売で商品3個を前払いで申し込んだところ2個しか届かず、何度も連絡したのに1か月経っても届かない。
- 外国語教室で「いつでも自由に受講ができる。」と説明され契約したが、実際はなかなか希望どおりに受講ができず、苦情を申し出たにもかかわらず状況は変わらない。
- 結婚相手紹介サービスで「たくさん紹介できる。」と説明され入会したが、2か月間紹介がなく、苦情を申し出ても対応しない。

**3 取引条件の一方的変更・一方的な履行の中止**

継続的取引に関して、正当な理由なく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一方的に中止する行為

- 家庭教師を毎週日曜日に派遣してもらう契約に基づいて来てもらっていたのに、一方的に土曜日に変更する。
- 介護サービスを受けている顧客に、「本日をもって介護サービスから撤退することになった。」と告げ、サービスの提供を打ち切る。

**4 前各号に掲げる行為に準じる行為**

**解除妨害等に係る  
不当な取引行為  
(条例第15条第5号)**

消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し若しくは申込みの撤回(以下「解除等」という。)を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の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

**1 クーリング・オフ拒否、黙殺等による妨害**

クーリング・オフ(割賦販売法(昭和36年法律第159号)第4条の4第1項、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項その他これらに類する法令の規定に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除をいう。以下同じ。)、継続的取引における中途解約の申出その他の消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等又は無効の主張に対し、これを拒否し、若しくは無視して、又は消費者を欺き、若しくは威迫することにより契約の解除等を妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為

- 電話でクーリング・オフをしたいと申し出ると、営業所に来なければクーリング・オフできないと主張する。
- 恋人商法のアポイントメントセールス\*により、宝石の購入契約を結んだ消費者が、クーリング・オフ期間内に解約を申し出たところ、担当者が「一度身につけたものは、クーリング・オフできない」と契約の存続を迫る。  
※ アポイントメントセールス: 電話等の手段により、商品の販売や役務の提供の意図を秘匿し、あるいは秘匿しないまでも他の者よりも著しく有利な条件で契約締結ができる旨を告げ、営業所又は特定の場所への来訪を誘引して勧誘する行為
- 結婚情報サービス契約(特商法上の特定継続的役務の提供事業者)を締結させるが消費者が解約を申し出ても応じない。
- 実際にはクーリング・オフができるのに、適用除外の契約形態であると言ってクーリング・オフに応じない。

**2 契約の解除等に伴う不当な違約金等の請求**

継続的取引における中途解約の申出その他の消費者の正当な根拠に基づく契約の解除等又は無効の主張に対し、不当に違約金、損害賠償等を要求することにより契約の解除等を妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為

- 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法令の規定に反した20万円の不当な損害賠償金を請求する。
- 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、「そちらの都合で辞めるのだから、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。

**3 契約の解除等に伴う原状回復義務等の拒否・遅延**

契約の解除等が有効に行われたにもかかわらず、原状回復義務その他の契約の解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

- 会員権を契約した消費者が、クーリング・オフの行使による解約をしても、「既払いは会員カード作成費に充てており、もうカードを作成したので返金できない。」と言って返金に応じない。
- 訪問販売により、床下換気扇の設置契約を結ばせ、即日工事を施工。後日、消費者がクーリング・オフを行使したが、消費者が要請しているのに、原状回復工事を行わない。
- 磁気ネックレスを買い、その後クーリング・オフを行使したが、代金を返さない。



#### 4 口頭のクーリング・オフへの不適切な対応による契約解除等の妨害

クーリング・オフに際し、口頭によるクーリング・オフ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行為

- 訪問販売で布団を購入したが、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、販売員が承諾し「近いうちに引き取りに行く。」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。」と言い契約の存続を強要する。
- 訪問販売で布団購入の契約をしたが、消費者が翌日電話でクーリング・オフを申し出たのに対し、事務員が「わかりました。」と答えておき、10日後に販売員が「自分は解約を了承していないし、書面も受け取っていないので解約できない。」と契約の存続を強要する。

#### 5 クーリング・オフに伴う不当な支払いの要求等

クーリング・オフに際し、法令上根拠のない手数料、送料、役務の対価等の支払いを要求してクーリング・オフを妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

- 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、現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。

#### 6 商品等を使用等させることによるクーリング・オフ妨害

クーリング・オフに際し、事業者が商品の使用又は役務の利用をさせたにもかかわらず、その使用又は利用を理由として、契約の成立又は存続を強要する行為

- 訪問販売で健康食品を勧める際、「飲み方を教えてあげる。」と言って勝手に商品を開封して消費者に飲ませ、クーリング・オフの申し出をすると、使用したので解約できないと主張する。
- キャッチセールスで化粧品を契約させて、販売員が「今晚電話するからそのとき使用した感想を聞かせてね。」と使用するようしむける。その後、クーリング・オフの申し出をすると、使用したので解約できないと主張する。

#### 7 前各号に掲げる行為に準じる行為

解除妨害に係る不当な取引行為

## 与信行為に係る 不当な取引行為 (条例第15条第6号)

商品等を供給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からの商品等の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下「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、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で、与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは債務の履行をさせる行為

### 1 不当な取引方法を用いた契約と知っての与信契約

販売業者等（商品の販売等を行う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1の項及び2の項に規定するいずれかの行為に該当することを知りながら、又は与信契約等に係る加盟店契約に基づく関係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、そのことを知る事ができたにもかかわらず、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行為

- 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。
- 加盟店が名義借りをしていることを知りながら、新たな消費者相手に立替払い契約を締結させる。
- 消費者の判断力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。

### 2 重要事項の不告知・不実告知による与信契約

不実を告げ、事実を告げず、又は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、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

- クレジット契約で、月々の支払額だけを説明し、支払総額や手数料（利息）のことを一切説明せず、与信契約の勧誘をする。
- 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解させ、与信契約を締結させる。

### 3 返済不能になることが明らかな者との与信契約

与信が消費者の返済能力を超えることが明らかであるにもかかわらず、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行為

- 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の商品を購入し、返済不能に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。

#### 4 抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害

与信契約等において、販売業者等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基づき支払を拒絶しているにもかかわらず、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の方法で、消費者又はその関係人に債務の履行を迫る行為

- 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、与信業者がクレジットの支払いを督促する。
- 立替払契約書に抗弁権の接続（消費者が販売業者等の責任で支払請求を拒否している場合、与信業者に責任がなくても同者に対する支払を拒絶できること）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。

#### 5 前各号に掲げる行為に準じる行為