

こんな勧誘や契約は許されません!

不適正な取引行為を指定・禁止



石川県安全安心な消費生活社会づくり条例では、事業者が消費者との間で行う「不適正な取引行為」を指定・禁止しており、それらの行為があった場合には、県は事業者に対して指導や勧告などを行います。この不適正な取引行為は5分類からなり、その具体的な行為の内容は規則により50項目定めています。

(平成16年8月1日 施行)

不適正な取引行為 5分類 50項目

1 契約勧誘に関する行為

事業者による勧誘行為は、事業者と消費者にとって最初のステップであり、消費者が契約を決めるには、正しい情報が得られ、主体的に判断できることが必要です。事業者が消費者にごまかしや偽りで近づいたり、必要な情報を提供しなかったり、また、強引に勧誘するような行為は許されません。

1 販売の意図を隠す

商品またはサービス（以下、商品等という）の契約が目的であるのに、それ以外のことが目的のように思わせるような言動や広告によって消費者に接近、誘引し、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



2 優良・有利と偽る

商品等の安全性や内容、取引条件など、契約するかどうかの判断に影響を及ぼす重要な事項（以下「商品等に関する重要事項」という）について、実際よりも著しく優良、有利であるように消費者を誤認させるような言動や広告によって誘引し、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



3 重要事項を隠す

商品等に関する重要事項で、事業者が知っている情報や知っているべき情報を消費者に提供しないで、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



4 重要事項を誤認させる

商品等に関する重要事項について、事実と異なる情報や消費者を誤認させるような情報を提供して、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



5 不確実事項を断定する

商品等に関する重要事項のうち、将来、変動するかもしれない不確実な事項について消費者に断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



6 義務であると偽る

商品等の購入や利用が、法令などにより義務づけられていると消費者を誤認させるような言動によって、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



7 公的機関を装う

公的な機関や著名な法人、その他の団体（以下「公的な機関等」という）の職員であると消費者を誤認させるような言動によって、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



8 公的機関の許可を装う

公的な機関等または個人の許可、認可、後援、委託などを受けていると消費者を誤認させるような言動や広告によって誘引し、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



9 事業者名等を隠す

事業者の氏名や名称、住所などを明らかにしないで、または偽って、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



10 困惑させる

消費者の意に反した長時間または反復しての説得、あるいは早朝や深夜に電話、訪問するなどして困惑させ、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



11 不除去

消費者が住居や職場から退去してほしいと意思表示をしても退去しないで、または勧誘されている場所から退去したいと意思表示をしても退去させないで、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



12 威圧する

威圧的または恐怖させるような言動によって、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



13 心理的負担に乗じる

商品等を販売する目的で、その前に他の商品等を無償や著しい廉価で供給することによって、消費者に心理的な負担を生じさせて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



14 心理的不安に乗じる

健康、財産、将来の不安、その他の生活上の不安をことさらに覚えさせるような言動によって、心理的に不安な状態に陥らせて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



15 知識・判断力の不足に乗じる

消費者の取引に関する知識または判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



16 正常な判断を妨げる

本来の目的以外の商品等を無償や著しい廉価で供給することなどにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥らせて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



17 過去の取引情報の悪用

過去の取引情報を利用して、その取引の継続義務があると告げたり、過去の不利益の回復、不利益の拡大防止、新たな不利益の防止ができるかのように告げて、または消費者に不安を覚えさせて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



18 路上等での強引な勧誘

路上その他の場所で消費者を呼び止め、消費者の意に反して執ように説得したり、威圧的、困惑させるような言動によって、その場に引き留めたり、営業所などへ誘引したりして、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



19 不当なメールの送信

消費者が電気通信回線による広告宣伝を受けたくない意思表示をしたのに、またはその意思を示す機会を与えないで、一方的に反復して送信して、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



20 虚偽記載のそそのかし

消費者をそそのかし、年齢や職業、収入など契約に関する重要事項について、申込書、契約書などに事実と反することを記載させて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



21 資金調達の強要

商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないのに、金融機関からの借入れやその他の信用供与を受けることを執ように勧めて、契約の締結を勧誘したり、契約を締結させること。



2 契約内容に関する行為

契約は事業者と消費者が対等の立場で交わすものですが、実際には事業者が契約の諸条件を定めて、消費者はそれを承諾するか断るかの選択肢しかないために多くのトラブルが起きています。事業者は、信義誠実の原則にしたがって契約内容を定めることが求められ、優位な立場を利用して消費者に不当な不利益を与える行為は許されません。

1 解約の不当な制限

消費者からの契約の申し込みの撤回、契約の解除、取り消しの申し出、契約の無効の主張（以下「契約の申し込みの撤回等」という）について、不当に制限する条項を定めた契約を締結させること。



2 不当な違約金等

契約に関して損害賠償額の予定や違約金、契約の解除に伴う清算金の定めについて、消費者に不当に高額、高率な負担を求める条項を定めた契約を締結させること。



3 不当な免責特約

事業者の債務不履行、債務の履行に伴う不法行為、商品等の欠陥による損害賠償責任の全部または一部を不当に免除する条項や、商品等の欠陥に関する修補責任を一方的に免責させる条項を定めた契約を締結させること。



4 過大な責任負担

クレジットカードや会員証、パスワードなど、商品等の供給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、消費者に不当な責任を負担させる条項を定めた契約を締結させること。



5 不当な裁判管轄

その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内容の契約を締結させること。



6 利益を不当に害する

法令による規定に比べて、消費者の権利を制限したり、消費者の義務を加重して、不当に消費者の利益を害する内容の条項を定めた契約を締結させること。



7 説明と契約内容の不一致

消費者が購入の意思を示した商品等と異なるものを記載したり、事前に消費者に説明した内容と異なることを記載した契約を締結させること。



8 返済不能となる者への販売

商品等の購入に伴う金融機関からの借り入れやその他の信用の供与が消費者の返済能力を超えることが明らかなのに、そのような信用の供与を伴った契約を締結させること。



9 名義の借用

消費者に名義を貸してくれるよう求めたり、消費者をあざむき、そそのかして、実体と異なる契約や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。



10 不当な過量販売

消費者にとって不当に過大な量や不当に長期にわたり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こと。



3 債務履行に関する行為

事業者と消費者の間で成立した契約について、消費者が債務の履行をしないことがあったとしても、事業者は法令や常識に則って催促すべきで、消費者をあざむいたり、日常生活を脅かすような手段をとってははいけません。また、事業者の債務について、正当な理由なく拒否したり、遅延させるような行為は許されません。

1 欺まん、威迫による履行強要

消費者やその保証人、その他法律上支払い義務のある者（以下「消費者等」という）をあざむいたり、威圧的、畏怖させるような言動によって、債務の履行を迫ること。



2 困惑行為による履行強要

正当な理由なく、長時間または反復して、あるいは早朝や深夜に、電話をかけたり訪問するなど消費者を困惑させるような言動によって、債務の履行を迫ること。



3 関係人を巻き込む

正当な理由なく、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関*1や消費者等の関係人に通知したり、一般に流布すると消費者等に告げて、またはこれらの行為を実行して、消費者等に心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫ること。



4 金銭調達の強要

消費者等をあざむいたり、困惑させたり、威圧的、畏怖させるような言動や心理的圧迫を与えるような言動によって、預金の払い戻しや生命保険の解約、借入れなどをさせて金銭を調達させ、債務の履行を迫ること。



5 契約成立の一方的主張

契約の成立やその内容について消費者等が争っているのに、契約の成立やその内容を一方的に主張して、商品の受領やサービスの利用を迫ったり、債務の履行を迫ること。



6 支払い義務のない者への強要

消費者等の関係人で法律上支払い義務のないものに、正当な理由なく電話をかけたり、訪問するなどの不当な手段で、契約に基づく債務の履行への協力を迫ること。



7 事業者名等を隠す

事業者の氏名や名称、住所などを明らかにしないで、または偽って、消費者等に対して、債務の履行を迫ること。



8 債務の不履行

履行期限を過ぎているのに、契約に基づく債務の履行をしない、または消費者からの履行催促に対して適切な対応をしないで、債務の全部または一部の履行を不当に拒否したり、遅延させること。



9 一方的な履行中止

継続的に商品等を供給する契約を締結した場合に、正当な理由なく取引条件を一方的に変更したり、債務の履行が終了していないのに、消費者へ事前の通知をすることなく履行を中止すること。



*1 信用情報機関=消費者等の支払い能力に関する情報(信用情報)の収集及び事業者に対する信用情報の提供を業とする者

クーリング・オフ

クーリング・オフとは英語で「頭を冷やす」という意味。消費者が結んだ契約を、一定の期間内ならば無条件で解約できるという、消費者を守る制度です。ただし、店舗へ出向いての契約や通信販売などは対象外です。

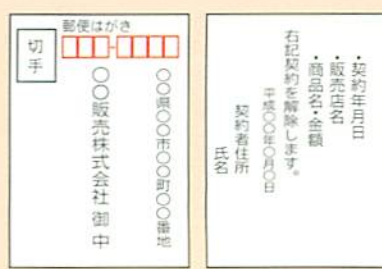
●クーリング・オフできる主な商法と期間

取引内容	期間
訪問販売(アポイントメント商法、キャッチセールス、SF商法を含む)	8日
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供(エステ、語学教室、結婚相手紹介サービスなど)	
連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)	20日
業務提供誘引販売取引(いわゆる内職・モニター商法)	

※契約書を取り交わした日を含みます。
※期間が過ぎていてもあきらめないで! 困ったときは相談窓口へ!

●クーリング・オフ通知の書き方

解約理由は不要ですが、書面通知により証拠を残すことが大切です。ハガキを出すときは両面のコピーを残し、簡易書留で出しましょう。



4 契約解除に関する行為

特定商取引に関する法律に基づくクーリング・オフや、消費者契約法に基づく契約取り消しの申し出などは、法律によって認められている消費者の権利です。また、その他に事業者が任意に認めているクーリング・オフもあります。消費者からのこのような申し出に対し、事業者が不当に妨害したり、解約成立の後に代金返還や原状回復などを不当に拒否する行為は許されません。

1 一旦認めた口頭での解約の拒否

消費者が口頭で行ったクーリング・オフなどに同意の意思を示しながら、後から書面によらなければならぬことを理由として、契約の成立や存続を強要すること。



2 困惑行為による解約の妨害

消費者をあざむいたり、困惑させたり、威圧的、畏怖させるような言動や心理的圧迫を与えるような言動によって、法令や契約に基づく契約の申し込みの撤回等を妨げること。



3 不当な請求による解約の妨害

不当な額の対価や費用、損害賠償などの支払いを要求することを消費者に告げ、法令や契約に基づく契約の申し込みの撤回等を妨げること。



4 商品使用を勧めての解約の妨害

法令や契約によって、商品等を使用、消費、利用すると契約の申し込み撤回や解除ができなくなることが定められている場合に、消費者に説明をせず、その商品等の使用を勧めるなどして、契約の成立や存続を強要すること。



5 過量販売の解約の妨害

過大な量の商品等の購入契約を締結した場合に、消費者が、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あって、契約解除を申し出ているのに、正当な理由なく拒否すること。



6 継続的契約の中途解約の妨害

継続的に商品等を供給する契約を締結した場合に、消費者が、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あって、中途解約を申し出ているのに、正当な理由なく拒否すること。



7 金銭返還等の不当な拒否

契約の申し込み撤回等が有効に行われたのに、これを認めない、または法令や契約に基づく返還義務、原状回復義務、損害賠償義務などの全部または一部の履行を正当な理由なく拒否したり、遅延させること。



5 消費者信用(与信行為)に関する行為

商品やサービスの購入に際し、消費者がクレジットカードやローン、貸金業者からの借り入れなどをすることがありますが、与信業者は、消費者の支払い能力を超えることが明らかな場合など、与信行為が消費者の利益を害することが明白な場合には、与信を行ってははいけません。また、正当な根拠に基づいて消費者が与信業者への支払いを拒む場合に、その妨害をするような行為も許されません。

1 不当な勧誘と知っての与信

販売業者等^{*2}が契約勧誘や契約内容に関する不適正な取引行為を行っていることを知っているのに、または与信に関す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知り得るのに、与信契約等^{*3}の締結を勧誘したり、締結をさせること。



2 返済不能と知っての与信

与信が消費者の返済能力を超えることが明白であるのに、与信契約等の締結を勧誘したり、与信契約等の締結をさせること。



3 正当な支払い拒絶に対する妨害

販売業者等との間に生じている理由をもって、消費者が正当な根拠に基づき、与信業者に支払いを拒絶しているのに、正当な理由なく電話をかけた、訪問するなどの不当な手段で、消費者またはその関係人に債務の履行を迫ること。



*2 販売業者等＝商品やサービスを提供する事業者またはその取次店など実質的な販売行為を行う者

*3 与信契約等＝販売業者等からの商品やサービスの購入を条件または原因として、信用の供与をする契約あるいは保証を受託する契約（条例第10条第5号）