

県民の消費生活の安定及び 向上に関する条例で 禁止している不当な取引行為

県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第13条は、取引の場面に応じ4つの類型に分けて不当な取引行為を掲げ、事業者が消費者と取引を行うにあたってこれらの不当な取引行為を行うことを禁止しています。愛知県は事業者が不当な取引行為を行っていると認めるときは、勧告・公表などの是正措置をとることとしています。

県民の消費生活の安定及び向上に関する条例は、

事業者の不当な取引行為を禁止しています。

県民の消費生活の安定及び向上に関する条例では、不当な取引行為について、取引の過程により契約勧誘、契約内容、契約履行、契約解除の4つの場面に分けて規定しています。さらに条例施行規則においてそれぞれの場面での不当な取引行為について具体的に定めています。

① 契約勧誘に際しての不当な取引行為

販売目的の隠匿、誤信を招く情報の提供、執ような説得などの不当な方法を用いた勧誘を禁止しています。(22行為)

② 契約内容に関しての不当な取引行為

過量販売や不当な契約条項などの消費者に不当な不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為を禁止しています。(9行為)

③ 債務履行に際しての不当な取引行為

一方的に債務履行を強要するなどの不当な手段を用いた債務履行の要求、拒否・遅延する行為を禁止しています。(7行為)

④ 契約解除に際しての不当な取引行為

クーリング・オフ妨害、原状回復義務等の拒否・遅延などの契約の解除を妨害するような行為を禁止しています。(4行為)

不 当 な 取 引 行 為 の 体 系

県民の消費生活の安定及び向上に関する条例 第13条 第1項

不当な取引行為の類型	
(第1号) 契約勧誘に際しての不当な取引行為	消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
(第2号) 契約内容に関しての不当な取引行為	取引における信義誠実の原則に反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を締結させる行為
(第3号) 債務履行に際しての不当な取引行為	消費者若しく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契約(契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
(第4号) 契約解除に際しての不当な取引行為	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、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し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、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為



県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則 第2条～5条

内 容	
第2条	1 販売目的の隠匿
	2 重要事項の不告知
	3 事業者名等の不明示
	4 重要事項の不実告知、断定的判断の提供
	5 優良・有利の誤信を招く表現
	6 法令等による義務であると誤信させる方法
	7 官公署等の職員と誤信させる方法
	8 アポイントメントセールスによる強引勧誘
	9 キャッチセールスによる強引勧誘
	10 心理的不安に乗じる勧誘
	11 長時間、早朝・深夜等の迷惑勧誘
	12 不退去
	13 勧誘場所から退去させない
	14 知識・経験・判断力の不足に乗じる勧誘
	15 催眠商法等による勧誘
	16 心理的負担に乗じる勧誘
	17 資金調達の高要
	18 虚偽表示の示唆
	19 不当な電子メール等の送信
	20 不招請勧誘
	21 その他不当な方法による勧誘
	22 不当な取引行為を用いた契約を条件とした与信契約
第3条	1 不当な過量販売・長期契約
	2 返済不能に陥ることが明らかな者との与信又は販売契約
	3 名義借用契約
	4 契約書等への虚偽記載
	5 解約等の不当な制限の定め
	6 不当な違約金の定め
	7 不当な免責特約
	8 不当な管轄裁判所の定め
	9 その他消費者の利益を不当に害する条項
第4条	1 不当な言動等による心理的圧迫を与えての債務履行の強要
	2 契約成立の一方的主張
	3 不当な金銭調達による債務履行の強要
	4 消費者の対抗の不当な妨害
	5 支払義務のないものへの強要行為
	6 債務不履行
	7 その他不当な手段による債務履行の強要、拒否・遅延
第5条	1 クーリング・オフ妨害
	2 継続的供給契約の中途解約の不当な拒否
	3 原状回復義務等の拒否・遅延
	4 その他の解約等の不当な拒否・遅延

「県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」に掲げる
4つの不当な取引行為に該当するものとして、
「県民の消費生活の安定及び向上に関する施行規則」で、
42の行為を定めています。

契約勧誘に際しての不当な取引行為 (規則第2条第1号～第22号)

1 販売目的の隠匿

商品を販売し、若しくは役務を有償で提供する意図を明らかにせず、若しくは商品を販売し、若しくは役務を有償で提供すること以外が主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、又はそのような広告宣伝により消費者を誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

事業者が商品等を販売することが目的であることを明確に示さないため、消費者が取引について十分理解しない状況で、契約してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 無料体験と称し消費者を呼び出して、無料体験後に高額な商品の購入を勧誘する。
- 「無料でブランドの着物をプレゼントします。」というチラシを配布して、来店した消費者に「帯の購入が条件である。」として、帯を購入させる。

2 重要事項の不告知

商品又は役務の質、用途、取引条件、取引の仕組みその他の取引に関する重要な情報を消費者に提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

消費者と事業者間に情報収集力において格差が存在する状況にあっては、事業者が取引に関し重要な情報を提供しないことにより消費者が取引内容について十分に把握しないで契約してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

また、この行為は、消費者契約法により取消しすることができる行為とされており、消費者契約法の実効性確保のためにも、このような行為を禁止しています。

事例

- 事故車であるのにそのことを説明せずに自動車販売する。
- 学習塾の契約で、授業料の支払いが、実際にはクレジットを利用した一括払いであり、消費者は、信販会社に毎月1万円を分割返済していく仕組みであるのに、そのことを説明せずに消費者に月謝での支払いであると誤認させ契約を締結する。

3 事業者名等の不明示

事業者の氏名若しくは名称及び住所を消費者に明らかにしないで、又は偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

消費者、事業者間の取引において、事業者が自己の名称等を明示していない実態があり、そのような場合には、申し込みの撤回や契約の解除を行うときなど、相手方である事業者に連絡することすらできず、意思表示することが困難となるため、このような行為を禁止しています。

事例

- 「ご家族が注文しました。」と偽って洗剤を持ってきて支払いをさせるが、事業者名がわかるような領収書等を一切渡さない。
- 家庭訪問をし、床下換気扇の設置を契約させ、即日設置し代金を受け取ると虚偽の住所を書いた領収書を渡して帰ってしまう。

4 重要事項の不実告知、断定的判断の提供

消費者の契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべき事項について消費者に事実と異なることを告げ、若しくは誤信させるような情報を提供し、又は将来における変動が不確実な事項について消費者に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

趣旨

消費者、事業者間の取引の中で、事業者が正確ではない情報を消費者に提供することによって、消費者が当該取引の内容について正確に理解しない状況で、契約してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

また、この行為は、消費者契約法により取消しすることができる行為とされており、消費者契約法の実効性確保のためにも、このような行為を禁止しています。

事例

- いつでもクーリング・オフができると偽って勧誘する。
- マルチ商法の勧誘で、「必ず儲かる」と説明し契約の締結を勧誘する。

5 優良・有利の誤信を招く表現

商品又は役務の質、用途又は取引条件が実際のものよりも著しく優良であり、又は有利であると消費者を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

趣旨

消費者、事業者間の取引の中で、事業者が優良・有利の誤信を招く情報を消費者に提供することによって、消費者が当該取引の内容について正確に理解しない状況で、契約してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 連日「今日までに入会すると入会金は、10万円だが、明日からは20万円になる。」と言って会員権の購入を勧誘する。
- 他の機種にもある機能を、新商品のみの機能であるかのように説明して販売する。

6 法令等による義務であると誤信させる方法

商品又は役務の利用、設置等が法令等により義務付けられていると消費者を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

趣旨

消費者、事業者間の取引の中で、事業者が法令等により義務とされているかのような情報を消費者に提供することによって、消費者が当該取引の内容について正確に理解しない状況で、契約してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 消防法で一般家庭にも消火器の設置が義務付けられたと偽って、契約の締結を勧誘する。
- 「このマンションは、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。」と嘘を言って契約の締結を勧誘する。

7 官公署等の職員と誤信させる方法

自らを官公署、公共的団体、著名な法人等(以下「官公署等」という。)の職員であると消費者を誤信させ、又は官公署等の許可、認可、後援等を得ていると消費者を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

趣旨

消費者、事業者間の取引の中で、事業者が官公署等の職員であると誤信させるような情報を消費者に提供することによって、消費者が当該取引の内容について正確に理解しない状況で、契約してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 「水道局の方から水質検査に来ました。」と訪れ、水質が悪いからと浄水器の購入を勧誘する。
- 英会話学校が、「省(国)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。」と虚偽の事実を述べて、生徒の勧誘をする。

8 アポイントメントセールスによる強引勧誘

消費者を電話等により営業所その他の場所に誘引し、執ように説得し、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

消費者を店舗等に呼び出して、強引な勧誘を行い契約させるなど、消費者の正常な判断を妨げるような取引行為により消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 電話で「話がしたい。」とビルの一室に呼び出し、数人で囲み執ようにレジャー会員権の契約を締結させる。
- 「あなたは、100万人の中から選ばれました。豪華な賞品を進呈するので営業所へ来てください。」というハガキを出して、消費者を呼び出して、パソコンの勧誘を執ように行う。

9 キャッチセールスによる強引勧誘

路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場で、又は営業所その他の場所に誘引し、執ように説得し、又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

駅や街頭など、人が集まる場所等で消費者を呼び止め、店舗等へ同行させて、強引な勧誘を行い契約させるなど、消費者の正常な判断を妨げるような取引行為により消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 街頭で「アンケートに協力して。」と声を掛け、絵の展示会場へ連れて行き、長時間、執ように購入を勧誘する。
- 駅前で、消費者に執ようにまとわりつき化粧品の購入を勧誘する。

10 心理的不安に乗じる勧誘

消費者の不幸を予言すること、消費者の健康又は老後の不安その他の生活上の不安を殊更にあおること等により消費者を心理的に不安な状態に陥れた上で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

不幸を予言するなど不安をあおる行為により、消費者を心理的に不安な状態に陥れ、自己の正常な判断で契約したと誤認させることにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 街頭で、「人生の転機を迎えていますね。」と呼びかけ、「今使っている印鑑では相が悪い。厄払いのためありがたい印鑑を授かる必要がある。」と言って、高額な印鑑を購入させる。
- 床下を点検して「床下が湿っている。このまま放っておくと大変なことになる。」と言って、高額な床下換気扇の契約をさせる。

11 長時間、早朝・深夜等の迷惑勧誘

長時間にわたり、反復して、又は早朝若しくは深夜に電話をかけ、又は訪問する等の迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

消費者に迷惑を覚えさせるような長時間にわたる勧誘や早朝・深夜等の勧誘により消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 訪問販売で正午から夕方6時まで勧誘し、「迷惑なので帰ってほしい。」と言われても勧誘を続ける。
- 毎晩夜10時頃電話をかけ、補習用教材の購入を勧誘し、「忙しいから。」と言われているにもかかわらず頻繁に電話をかける。

12 不退去

消費者がその住居又はその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、それら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

趣旨

消費者の住居や勤務先から退去せず、執ように勧誘を行うなど、消費者の契約締結における自由な意思決定を妨げ、正常な判断ができない状態で契約させることにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

また、この行為は、消費者契約法により取消しすることができる行為とされており、消費者契約法の実効性確保のためにも、このような行為を禁止しています。

事例

- 新聞の勧誘で、消費者が「必要ない。」と玄関のドアを閉めようとしても体を差し込み執ように勧誘する。
- 布団の訪問販売で、男性3人で居座り、何度断られても帰らないで勧誘を続ける。

13 勧誘場所から退去させない

消費者が契約の締結を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

趣旨

勧誘している場所から退去させないで、執ように勧誘するなど消費者の契約締結における自由な意思決定を妨げ、正常な判断ができない状態で契約させることにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

また、この行為は、消費者契約法により取消しすることができる行為とされており、消費者契約法の実効性確保のためにも、このような行為を禁止しています。

事例

- 絵画の展示販売で勧誘し、消費者が不要なため「帰りたい。」と申し出ても執ように勧誘を続ける。
- ホテルの1室に呼び出しダイヤモンドの購入を勧誘し、必要ないと帰ろうとする消費者の前に立ちふさがり帰さない。

14 知識・経験・判断力の不足に乗じる勧誘

未成年者、高齢者その他の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

趣旨

未成年者や高齢者等の判断能力が不足する者に対して事業者が勧誘を行う場合に、消費者の理解度を顧みず契約させることがあり、これにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 未成年者に化粧品の契約を勧誘し「月々5千円なら払えるでしょう。」と言って2年分の化粧品を契約させるが、商品販売価格やクレジットの説明をしない。
- 高齢者に、月々3千円で電話機が買えるかのように思わせ、高額な多機能電話のリース契約を締結させる。

15 催眠商法等による勧誘

他の商品又は役務を意図的に無償又は著しく廉価で供給すること等により消費者を契約を締結するか否かについて適切に判断することができない状態に陥れた上で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

いわゆる催眠商法により、高齢者を中心に消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- スーパーの新規開店に併せ付近にテントを設置して、著しく安価で商品を販売し、消費者を高揚させ購買意欲をあおり高額な健康器具の契約を締結させる。
- 消費者に路上でくじを引かせ、当たった人には賞品を渡すと説明し、近所のビルの一室に連れて行き、いろいろな商品が無償で配布したり、タダ同然の価格で販売し、巧みなトークにより熱狂的な雰囲気を作り出し高額な羽毛布団を販売する。

16 心理的負担に乗じる勧誘

親切行為、検査その他の役務を無償又は著しく廉価で提供すること等により生ずる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

趣旨

商品等を販売するために親切行為を行い、消費者に断ることをためらわせることにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 「無料でハウスクリーニングをしてあげる。」と言って訪問し、無料サービスのあと、そのまま居座り、羽毛布団の契約を勧誘する。
- 格安で部屋を清掃すると広告し、申し込んだ消費者の自宅を丁寧に清掃したあとに、使用した掃除機を購入するよう執ように勧誘する。

17 資金調達の強要

商品の代金又は役務の対価に関して、金融機関等からの借入れその他の信用の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、又は契約を締結させる行為

趣旨

クレジット等を利用した取引の場合、トラブル時に多大な消費者被害に発展することがあることから、現在の自己資金の範囲を超えた契約をする場合においては、より慎重な検討が必要とされます。このため、消費者が意図しないクレジット等の利用を勧めて執ように勧誘する行為を禁止しています。

事例

- 大豆の相場取引の勧誘に消費者が資金がないと断っているにもかかわらず、消費者金融で借金をして契約を締結するように執ように勧める。
- エステティックの長期契約で、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。」とクレジット利用を強要する。

18 虚偽表示の示唆

消費者に対し、年齢、職業、収入等の契約を締結する上で重要な事項を偽ることを唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

契約に伴うクレジットやローンの契約書に事実と異なる事項を書くよう示唆して、当該契約を締結することによる消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 未成年者とのエステティックの契約で、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。
- アルバイトでの不規則な収入しかないのに、会社員で年収300万円であると契約の申込書に記載させる。

19 不当な電子メール等の送信

商品又は役務に関し、消費者が電気通信回線を利用した広告宣伝の提供を受けることを希望しない旨の意思を示したにもかかわらず、又はその意思を示す機会を与えることなく、一方的に広告宣伝を反復して送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

一方的な商業広告を送付することにより、電子メールの着信のための費用負担等に係る消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 不特定多数の消費者の携帯電話に連絡先不明のいわゆる出会い系メールを反復して送る。
- 家庭のファクシミリに商品等の販売広告を送り、消費者の「送信しないでほしい。」との申出にもかかわらず何度も送付する。

20 不招請勧誘

商品又は役務に関し、消費者が契約の締結の勧誘を受けることを拒絶する旨の意思を示したにもかかわらず、又はその意思を示す機会を与えることなく、電話をかけ、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行為

趣旨

高齢者、若者をはじめ、勧誘に対して明確に拒絶の意思を伝えきれずに、執ような勧誘を受けて契約を締結してしまう、という被害が多くみられることから、勧誘の最初の時点で、勧誘を拒絶した者への勧誘のための訪問や電話をすることを禁止しています。

事例

- 断ってるのに、屋根の瓦がずれていると、しつこく業者が自宅に訪問してくる。
- 何回も高校入試模試と高額な教材の勧誘で訪問され断っていたが、押し切られ模試のみ受けることにした。
- 電話での勧誘を断ると、「説明を聞いてから判断してほしい。説明に行く。」と食い下がり、電話を切ると折り返しかけてくる。

21 その他不当な方法による勧誘

前各号に掲げるもののほか、不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

前述の行為以外にも不当な方法を用いた勧誘により消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 訪問販売で化粧品の販売に際して、書面を交付しない。
- 特定電子メールについて、配信停止の連絡先を明記しないで送信する。

22 不当な取引行為を用いた契約を条件とした与信契約

他の事業者が前各号又は次条各号に掲げる不当な取引行為を行っていることを知り、又は知り得る状況にありながら、当該商品の代金又は当該役務の対価の全部又は一部に相当する金額の貸付けその他の信用の供与をする契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

趣旨

商品又は役務の取引において、販売業者が不当な取引行為を行っていることを知りながら若しくは知り得る状況にありながら、その販売業者と加盟店契約又は保証契約等を締結し、消費者と立替払契約又は金銭消費貸借契約等を締結することによる消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 販売業者が催眠商法により契約させたことを知りながら、その契約に伴う与信契約を締結する。
- 連鎖販売取引業者が書面等を一切交付しないことを知りつつ、その事業者と消費者との取引に関し立替払を行う。

契約内容に関する不当な取引行為

(規則第3条第1号～第9号)

1 不当な過量販売・長期契約

消費者に不当に過大な量の商品を購入させ、若しくは役務の提供を受けさせ、又は不当に長期にわたり継続して商品を購入させ、若しくは役務の提供を受けさせる内容の契約を締結させる行為

趣旨

過大な量又は不当に長期にわたる契約により、消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 英会話レッスンの契約で、3年間の有効期限で600回分のチケットを購入させる。
- 一貫教育が必要であると説明して小学校1年生から6年生までの学習用教材の契約を締結させる。

2 返済不能に陥ることが明らかな者との与信又は販売契約

消費者が商品を購入し、又は役務の提供を受けるため金融機関等から受ける借入れその他の信用の供与がその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、そのような信用を供与し、又はそのような信用の供与を伴う契約を締結させる行為

趣旨

近年、急速に拡大したクレジット取引を背景に、自己の支払能力を超えた債務を負担する、いわゆる「多重債務」の増大が問題となっている実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 障害があるため収入がないにもかかわらず、和服の展示販売で合計400万円を超すクレジット契約を締結させる。
- アルバイト収入のみの未成年者が支払えないと断っているのにクレジットを組むことを勧め次々とエステティックの契約を締結させる。

3 名義借用契約

消費者に名義の貸与を求め、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

趣旨

消費者の契約に関する認識不足に乗じて、消費者の名義を借用しクレジット等の契約を締結するので、支払いは事業者の側で行うことについて事前に取り決めがあるが、後にその支払いが滞り、消費者が支払いについて催促される実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 呉服屋が「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、名義だけ貸してほしい。」と付き合いのある消費者に名義を借りるが支払いをせず、消費者が信販会社から支払うよう請求を受ける。

4 契約書等への虚偽記載

消費者が購入することとした主たる商品又は提供を受けることとした主たる役務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させる行為

趣旨

契約内容を証する書面に虚偽の内容を記載されることで、消費者が予期せぬ不利益を被る実態があります。また、消費者は、契約書に記載されていることを、実際の契約内容と異なっても認めてしまう傾向にあり、これにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- チラシ配り内職の申し込みをした消費者にクレジットを組ませるため、健康器具を購入したこととする契約書を作成する。
- 未成年者とのエステティックの契約で「美顔器の購入」と記載したクレジット契約書を作成する。

5 解約等の不当な制限の定め

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不当に制限する内容の契約を締結させる行為

趣旨

解約について不当に制限する条項を設けて契約することにより消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

また、消費者契約法により、民法基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効とされているため、消費者契約法の実効性確保のためにも、このような行為を禁止しています。

事例

- 訪問販売でパソコン教室の契約を結ばせ、契約書に「解約は一切受けない」との条項を設ける。
- 外国語会話教室で、「死亡、海外移住以外は一切解約ができない」と規定する契約を締結させる。

6 不当な違約金の定め

契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、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

趣旨

契約により、契約の解除に係る損害賠償の予定等を定めるものの中には、実際には解除等に伴い消費者に高額な負担を強いるなど、不当に消費者の義務を加重することを目的としているものがあります。そこで、消費者が不当な出捐を強いられることのないよう、このような条項を設けた契約について禁止しています。

また、消費者契約法によりこのような条項は不当な部分が無効とされるため、消費者契約法の実効性確保のためにも禁止しています。

事例

- 有料情報提供サービスで、期限までに支払わない場合、1日500円の延滞金を支払わせる契約を締結させる。
- 結婚式場で、契約は挙式予定日の1年前から受け付け、その契約の日から挙式1週間前までの解約については、一律契約金額の80%の違約金を徴するとした条項を設けた契約を締結させる。

7 不当な免責特約

事業者の債務不履行若しくは債務の履行に際してした不法行為若しくは契約の目的物の瑕疵による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を事業者が修補する責任を一方的に免責させる内容の契約を締結させる行為

趣旨

契約により、債務不履行等により事業者が負うべき損害賠償責任等を免除するものには、消費者が本来行うことができる損害賠償請求等の権利を不当に害することを目的としているものがあります。そこで、消費者の正当な損害賠償等の請求を妨げられることのないよう、このような条項を設けた契約について禁止しています。

また、消費者契約法によりこのような条項は不当な部分が無効とされるため、消費者契約法の実効性確保のためにも禁止しています。

事例

- 「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」との特約にサインさせる。
- 「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。

8 不当な管轄裁判所の定め

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内容の契約を締結させる行為

趣旨

第一審の裁判所を契約条項により不当な遠方に定めていることがあり、消費者被害が発生した場合、金銭面や労力において不当に負担が消費者にかかり提訴を妨げられている実態があることから、このような条項を定めた契約について禁止しています。

事例

- 愛知県在住の消費者に、信販会社の鹿児島支店が専属管轄とされているクレジット契約を締結させる。

9 その他消費者の利益を不当に害する条項

前各号に掲げるもののほか、取引における信義誠実の原則に反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を締結させる行為

趣旨

前述の行為以外にも消費者の利益を一方的に害する条項等を設けた契約による消費者被害が発生する実態があることから、そのような内容の契約について禁止しています。

また、消費者契約法により民法の基本原則に反するものは不当な部分が無効とされるため、消費者契約法の実効性確保のためにも禁止しています。

事例

- 退去時の費用負担は全て賃借人が負うこととする賃貸借契約を締結させる。
- 「契約内容に争いがある場合の立証責任は、消費者がすべて負う」旨の内容の契約を締結させる。

債務履行に際しての不当な取引行為

(規則第4条第1号～第7号)

1 不当な言動等による心理的圧迫を与えての債務履行の強要

消費者(その保証人を含む。次号及び第三号において同じ。)に対し、正当な理由がないにもかかわらず、消費者の債務の履行に関する情報を信用情報を取り扱う機関若しくは消費者の関係人に通知する旨又は当該情報をインターネット等により一般に流布する旨を伝えることにより、消費者を威迫し、又は困惑させて、債務の履行を求め、又は債務の履行をさせる行為

趣旨

消費者の不利益情報を流布する等の不当な言動により、消費者に心理的圧迫を加え、あたかもそれが自らの責任であるかのような錯覚に陥れて履行を迫る実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- クレジットで電気製品を購入したところ製品に欠陥があったため、消費者が信販会社に支払いを拒否すると、販売担当者が「支払わないと信用情報機関のブラックリストに載せる。」と言い、支払いを強要する。
- 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、買い物をしておいて代金を支払わない消費者として、実名をあげてインターネットで情報を流す。」と言う。

2 契約成立の一方的主張

契約の成立又はその内容について消費者が争っているにもかかわらず、契約の成立又はその内容を一方的に主張して、債務の履行を求め、又は債務の履行をさせる行為

趣旨

契約は、当事者の合意により成立するが、事業者が、消費者の明確な意思表示を待たずして、契約の成立を主張し、履行を強いることにより、契約に不慣れな消費者が必要のない債務を負担し、履行してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 有料電話サービスで無料部分しか利用していないにもかかわらず、無料部分を超過して利用したと主張し支払いを強要する。
- 家庭訪問し、消費者に補正下着の試着を積極的に勧め、消費者が試着をすると、着たからには買わなくてはならないと強要する。

3 不当な金銭調達による債務履行の強要

消費者を欺き、威迫し、又は困惑させて、預金の払戻し、生命保険契約の解約、借入れ等をさせることにより金銭を調達させて、債務の履行を求め、又は債務の履行をさせる行為

趣旨

消費者等に強制的に金融機関から金銭を調達させ、債務の履行を強要する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 一人住まいの高齢者宅へ訪問し、高利回りの金融商品契約をさせ、「今日中に入金しなければ損害金が発生する。」と言って、定期預金を解約させ支払わせる。
- アポイントメントセールスでダイヤモンドを購入させ、消費者が「今日は支払えない。」と言うと、「契約したのに、今更支払えないでは済まない。」と消費者金融へ同行し、購入資金を借りさせる。

4 消費者の対抗の不当な妨害

消費者が他の事業者から商品を購入し、又は役務の提供を受けることを条件として当該商品の代金又は当該役務の対価の全部又は一部に相当する金額の貸付けその他の信用の供与をする契約を締結した場合において、消費者が正当な根拠に基づき当該他の事業者に対して生じている事由をもって当該契約に係る支払を拒絶しているにもかかわらず、債務の履行を求め、又は債務の履行をさせる行為

趣旨

消費者が正当な根拠により、契約の成立や条件等について争い、支払いを拒んでいるにもかかわらず、信販会社等に支払いを強要される実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 立替払契約書に抗弁権の接続がうたってあるにもかかわらず、消費者が販売業者の債務不履行を理由に抗弁の対抗をしても、支払期限が経過したとして催告書を発送する。

5 支払義務のないものへの強要行為

消費者の関係人に対し、正当な理由がないにもかかわらず、電話をかけ、訪問する等の不当な手段を用いて、当該消費者の債務の履行について執ように協力を求め、又は協力をさせる行為

趣旨

本来、法律上支払い義務のない者は、債務者の関係人であろうと債務を負担する必要はありません。しかし、事業者の不当な手段により関係人であるために債務を負担しなくてはならないと誤認してしまう実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 債務者が債務を履行しないために、金融業者が、その親に何度も電話をかけて代わりに支払うよう強要する。
- 職場にいきなり訪れ、消費者が不在であったので上司に代わりに支払うよう強要する。

6 債務不履行

履行期限が経過しているにもかかわらず、契約に基づく債務の完全な履行をせず、又は消費者からの履行の催促に対して適切な対応をしないで、債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

趣旨

債務不履行は民法により損害賠償請求ができますが、その場合において、消費者は損害の発生、損害と債務不履行との因果関係の存在、またその損害が損害賠償責任の範囲内のものであることについて立証責任を負うこととなります。これらを立証し訴訟を行うことが実質的に消費者にとっては困難であることから、このような行為を禁止しています。

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、消費者が何度催促しても「担当技術者が遠隔地に出張しているため対応できない。」と返答するのみで、工事を行わない。
- 学習教材の訪問販売で、子供の家庭教師をするという約束をしたにもかかわらず、家庭教師の派遣をせず、消費者が再三催促しても「そのうち行くから。」とあいまいな返事を繰り返すのみで、一向に家庭教師を派遣しない。

7 その他不当な手段による債務履行の強要、拒否・遅延

前各号に掲げるもののほか、消費者若しく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契約(契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。)に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

趣旨

前述の行為以外にも、消費者が債務を履行しないことを理由に、虚偽の説明や迷惑を覚えさせるような不当な行為により履行を強要し、事業者の強要行為に対する対抗能力が十分でない消費者は、このような行為により、法令等により認められている、契約の解除やクーリング・オフの権利を放棄してしまうといった実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- ツーショットダイヤルの利用料金に高額な延滞金を付与し「振り込まなければ直接取りに行く。」と脅し履行を強要する。
- 工事の請負契約で、工事が途中で止まってしまったので早く完成するよう消費者が申し出るも、「そんなに急ぐのなら追加料金を払え。」と言って、履行を遅らせる。

契約解除に際しての不当な取引行為

(規則第5条第1号～第4号)

1 クーリング・オフ妨害

消費者がクーリング・オフの権利を行使しようとしたにもかかわらず、当該権利に基づく契約の申込みの撤回若しくは契約の解除の主張を拒否し、若しくは黙殺し、又は消費者を威迫し、若しくは欺くことにより、当該権利の行使を不当に妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為

趣旨

法令等で規定されているクーリング・オフの権利を妨害する事業者の行為により消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- 消費者がクーリング・オフをするために電話で手続を問い合わせたところ「このお電話で承ります。」と言っておきながら、クーリング・オフ期間経過後、「書面が届いていないから契約は存続している。」と主張する。
- 訪問販売で、外壁工事の契約をクーリング・オフしようとした消費者に対し、「工事着工後であるため解約はできない。」と主張する。

2 継続的供給契約の中途解約の不当な拒否

継続的に商品又は役務を供給する契約を締結した場合において、消費者が正当な根拠に基づく中途解約の申出を行おうとしたにもかかわらず、当該中途解約の主張を不当に拒否し、又は解約に伴う不当な損害賠償金、違約金等を要求し、執ように説得し、若しくは威圧的な言動等を用いて、契約の存続を強要する行為

趣旨

特定商取引法で指定する7業種やその他の継続的な取引において、法令等で認められた消費者の権利である中途解約の申出等を拒否するなど、中途解約に応じず契約の存続を強要することによる消費者被害が発生する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

- エステティックの長期継続契約の解約に際し半年先でないと解約できないと断る。
- 2年分の化粧品を1月分ずつ24回に分けて引き渡す契約をさせるが、消費者が、肌にあわず使い続けることができないので残りの23回分は解約したいと診断書を添えて申し出ると「既に2年分買ってもらったものだから解約できない。」と言って解約を拒否する。

3 原状回復義務等の拒否・遅延

消費者がクーリング・オフの権利を行使したことにより、法令の規定又は契約に基づき生じた代金の返還義務、原状回復義務等の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

趣旨

契約の解除等において、事業者がなすべき返還義務、原状回復義務等を拒否し又は遅延する実態があることから、このような行為を禁止しています。

事例

○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、既払金は迷惑料だと主張し返金しない。

4 その他の解約等の不当な拒否・遅延

前三号に掲げるもののほか、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若しくは契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し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、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

趣旨

前述の行為以外にも、正当な消費者の解約等に係る権利を不当に拒否するなどの行為により、消費者の利益を不当に害する実態があることから、そのような行為を禁止しています。

事例

- 未成年のフリーターに、親の承諾をとらずに80万円の英会話教材の契約をさせるが、1か月後、親に反対されたため契約の取消を求めてきたのに対して、事業者は「働いているのだから応じられない。」と拒否する。
- 契約が無効であったため、既払金について返金するよう求めているのに、返金しない。

不当な取引行為が行なわれている疑いがあると認められるときは、その事業者の取引について調査を行います。その場合において必要に応じて立入調査等を行いません。

(条例第13条の2第1項、第24条)

不当な取引行為による被害の発生又は拡大を防止するため必要があると知事が認めるときは、調査の経過及び結果を消費者に提供します。

(条例第13条の2第2項)

事業者が不当な取引行為を行っているときは、その行為を是正するよう勧告します。

(条例第13条の3)

事業者が勧告に従わないときや、立入調査等に応じないときには、事業者名などを公表します。

(条例第25条)

不当な取引行為により相当多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがある場合で、被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認められるときは、事業者名などを公表します。

(条例第13条の4)

令和8年3月

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
事業者指導グループ

〒460-8501

愛知県名古屋市中区三の丸三丁目1番2号
自治センター2階

052-954-6166 (ダイヤルイン)