

兵庫県が消費生活条例に 基づいて指定する

不当な取引行為の事例集

兵庫県では、消費生活条例を受けて、「不当な取引行為」として61行為指定（告示）しています。

制定	平成17年4月1日	兵庫県告示第459号の6
改正	平成22年3月30日	兵庫県告示第354号
改正	平成27年3月31日	兵庫県告示第257号
改正	平成31年3月29日	兵庫県告示第334号
改正	令和3年4月1日	兵庫県告示第423号の8
改正	令和6年3月26日	兵庫県告示第248号

消費生活条例第 11 条 不当な取引行為の指定

知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の5つのいずれかに該当する行為を「不当な取引行為」として告示により指定することができます。

1 勧誘に関する不当な取引行為（29 行為）

消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、若しくは困惑させる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結すること。

2 契約内容に関する不当な取引行為（11 行為）

著しく消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等の取引における信義誠実の原則に反する消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結すること。

3 債務の履行に関する不当な取引行為（9 行為）

消費者若しくはその関係人を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて、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強要し、又は債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

4 契約解除に際しての不当な取引行為（8 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こと。

5 与信行為に関する不当な取引行為（4 行為）

商品若しくは役務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又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しく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こと。

消費生活条例第11条 不当な取引行為の指定（項目一覧）

1 勧誘に関する不当な取引行為

- ①販売の意図を隠した勧誘
- ②重要事項について不実を告げる勧誘
- ③重要事項を告げないで行う勧誘
- ④断定的判断の提供による勧誘
- ⑤優良・有利誤認を招く勧誘
- ⑥法令等による義務と誤認させる勧誘
- ⑦公的機関の職員等と誤認させる勧誘
- ⑧公的機関の委託等と誤認させる勧誘
- ⑨事業者名等の不明示・偽装による勧誘
- ⑩迷惑を覚えさせる仕方による勧誘
- ⑪威圧的な言動による勧誘
- ⑫心理的不安に乗じる勧誘
- ⑬判断力の不足に乗じる勧誘
- ⑭知識・経験・財産・収入等の状況に適合しない勧誘
- ⑮虚偽の記載をそそのかす勧誘
- ⑯心理的負担に乗じる勧誘
- ⑰路上等における強引な勧誘
- ⑱拒絶後の勧誘
- ⑲電気通信手段を利用した不当な勧誘
- ⑳過去の取引の情報を悪用した勧誘
- ㉑資金調達を強要する勧誘
- ㉒正常な判断ができない状態に陥らせて行う勧誘
- ㉓不退去による勧誘
- ㉔勧誘場所から退去させないで行う勧誘
- ㉕次々販売による勧誘
- ㉖抱き合わせ販売による勧誘
- ㉗商品等の一方的な供給による勧誘
- ㉘事業活動の損失補償請求による勧誘
- ㉙重要事項について誤認を招く表示による勧誘

2 契約内容に関する不当な取引行為

- ①消費者の利益を一方的に害する契約
- ②不当な違約金等を定める契約
- ③解約等を不当に制限する契約
- ④合意した内容と異なる契約
- ⑤不当な過量販売・長期契約
- ⑥不当な管轄裁判所を定める契約
- ⑦返済不能に陥ることが明らかな者との契約
- ⑧不当な免責条項を定める契約
- ⑨カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約
- ⑩名義借用契約
- ⑪免責の範囲が不明確な条項を定める契約

3 債務の履行に関する不当な取引行為

- ①欺瞞・威迫・困惑等させる仕方による債務履行の強要
- ②金銭調達を強制した債務履行の強要
- ③心理的圧迫を与えての債務履行の強要
- ④契約成立の一方的主張による債務履行の強要
- ⑤支払い義務のない者への債務履行の強要
- ⑥事業者名等の不明示・偽装による債務履行の強要
- ⑦債務の履行拒否・履行遅延
- ⑧取引条件の一方的変更・一方的な履行の中止
- ⑨閲覧・開示等の拒否

4 契約解除に際しての不当な取引行為

- ①クーリング・オフ拒否、黙殺等による契約解除等の妨害
- ②クーリング・オフについて不実を告げる契約解除等の妨害
- ③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
- ④クーリング・オフに伴う不当な支払いの要求
- ⑤商品の使用を誘導することによる契約解除等の妨害
- ⑥継続的供給契約の中途解約拒否
- ⑦その他の解約等の拒否
- ⑧契約の解除等に伴う原状回復義務等の拒否・遅延

5 与信行為に関する不当な取引行為

- ①不当な取引行為を用いた契約と知っての与信契約
- ②重要事項の不告知・不実告知による与信契約
- ③返済不能になることが明らかな者との与信契約
- ④抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害

1 勧誘に関する不当な取引行為

条例第 11 条第 1 項第 1 号（消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は消費者を威迫し、若しくは困惑させ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こと）に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

①（販売の意図を隠した勧誘）

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。）の目的を明らかにせず、又は商品の販売等以外のことを主要な目的であ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こと。

- ・ 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。（キャッチセールス）
- ・ 「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。（点検商法）
- ・ 「景色を見に行こう」と言って、消費者を交通の便の悪い退去が困難な場所に連れ出し、契約の締結を勧誘する。

②（重要事項について不実を告げる勧誘）

商品又は役務（以下「商品等」という。）の品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等消費者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、事実と異なる情報又は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、又は契約を締結させること。

- ・ 下着を「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。
- ・ 「肩こり、腹痛、足痛、便秘が治る」「血管の詰まりがとれ、脳梗塞の予防になる」と言って電気治療器の購入を勧誘する。
- ・ 「工事をしないと危険」と言われ、家屋補強工事をしたが、後日、ハウスメーカーに確認すると必要のない工事と分かった。

③（重要事項を告げないで行う勧誘）

商品等に関する重要事項であって、事業者が保有し、又は保有しうる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こと。

- ・ 事故車であることを説明せずに自動車販売する。
- ・ 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（数十万円等）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分かっているながら、必要数量に関する情報を提供しないで勧誘する。

④（断定的判断の提供による勧誘）

商品の販売等に際して、商品等による効能効果その他将来における変動が不確実な事項について、確実であると誤認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こと。

- ・「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。
- ・「銀行より利率がよい。コーンは確実に値上がりしており3週間で倍になる」と言って先物取引の勧誘をする。
- ・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。

⑤（優良・有利誤認を招く勧誘）

商品等の品質、内容、取引条件等が、実際のもの又は他の事業者により提供されるものよりも著しく優良又は有利であると誤認させるような仕方で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こと。

- ・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いい」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。

⑥（法令等による義務であると誤認させる勧誘）

商品等が法令等により購入、設置、利用等を義務付けられたものであるかのように誤認させるような仕方で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こと。

- ・「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。

⑦（公的機関の職員等と誤認させる勧誘）

自らを官公署、公共的団体の職員等と誤認させるような仕方で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こと。

- ・「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。
- ・「郵便局の方から来た」と言って宅を訪問し、郵便番号と家族の名前が入った表札の購入を勧誘する。
- ・「保健所の方から家族計画の話がある」と言って訪問し、避妊具の購入を勧誘する。

⑧（公的機関の委託を受けている等と誤認させる勧誘）

官公署、公共的団体の委託を受け、又は許可、認可、後援等を得ていると誤認させるような仕方で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こと。

- ・英会話学校が、「〇〇省（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。

⑨（事業者名等の不明示・偽装による勧誘）

商品の販売等に際して、事業者の氏名、名称、住所等事業者を特定する情報を明らかにせず、若しくは偽って、又は他の事業者であると誤認させるような仕方で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こと。

- ・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を渡すが、領収書には事業者名も電話番号も記載してない。
- ・行商で物干し竿を販売し、でたらめの事業者名や電話番号を記載した領収書を渡す。
- ・「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。

⑩（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、又は執拗に長時間若しくは反復して電話若しくはは訪問する等迷惑を覚えさせる仕方で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・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、夜遅くまで執拗に勧誘を続け、契約させる。
- ・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、執拗に勧誘を繰り返す。
- ・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。
- ・高齢者が「家族に相談してから考える」と何度も断っているのに、床下換気扇や家屋補強工事の勧誘を続ける。

⑪（威圧的な言動による勧誘）

消費者を威圧するよう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こと。

- ・「モデルになりませんか」と電話で呼び出した女性に対し、複数の男性社員が威圧的な態度で執ように装飾品の購入を勧誘する。
- ・「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。
- ・「親に相談して決めたい」と言っている若者に、「自分一人で決められないなんて。大人なら自分で決めるもの」と言って威圧的な態度で相談の連絡を妨害し、勧誘を続け契約を迫る。

⑫（心理的不安に乗じる勧誘）

消費者又はその親族の健康、財産、将来等の不安をことさらにあおり、消費者を心理的に不安な状態に陥らせて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・「名前の画数が悪いので、このままでは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「あなたの肌は40代。このままでは大変なことになる」とい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おり床下の補強工事の契約をさせる。

⑬（判断力の不足に乗じる勧誘）

年齢その他の要因による消費者の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こと。

- ・判断力が衰え気味の高齢者を誘って業者の車で展示会場へ連れて行き、高額のを帯を契約させる。
- ・療育手帳を交付されている若者を勧誘して、高額のおーダースーツ等を何点も契約させる。
- ・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年分の化粧品を購入させる。

⑭（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て不相当と認められる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・パソコン操作ができない高齢者宅を訪問し、ADSLや光ファイバー回線などを契約させる。
- ・電話で「絶対有利な利殖の話があるので話だけでも聞いてほしい」と言い、あたかも安全確実な貯蓄的な取引と思わせて、実際の運用には高度の知識を必要とする金融商品の契約を勧誘する。
- ・年金で家計を支える高齢者宅を訪問し、総額300万円の住宅関連工事を勧め、毎月の支払いが出来ないような契約を締結させる。

⑮（虚偽の記載をそそのかす勧誘）

消費者の年齢、職業、収入等契約を締結するうえで重要な事項又は契約の締結に至る経過等について、虚偽の記載をすることを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。

- ・訪問販売で高齢者を勧誘して床下湿気防止剤の契約をさせるが、契約者の氏名として娘の氏名を記載させる。
- ・クーリング・オフ制度や商品について説明していないのに、契約時のアンケートに「十分説明を受け、理解したうえで契約したものです」と書かせる。
- ・学生の契約者に、クレジット契約書の勤務先欄にアルバイト先を記入させ、虚偽の年収を記載させる。

⑯（心理的負担に乗じる勧誘）

商品の販売等を行う目的で、恋愛感情その他の好意の感情を利用し若しくは親切さを感じさせ、又は無償若しくは著しい廉価で他の商品の販売等を行い、これ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こと。

- ・無料イベントやパーティなどに参加させて、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。
- ・婚活イベントで知り合った異性を、後日誘い出し、巧みな話術で恋愛感情を抱かせ、それにつけこんで、高額なアクセサリーの購入を勧誘する。
- ・若者を電話で呼び出して「私が絶対に成長させるから頑張りましょう。お姉さんになってあげる」などと言って親切を装ってパソコン教材を勧誘する。
- ・相手方が日頃の人間関係（サークルで特に仲良くしている、同じ寮で生活している 等）から親密な感情を持っていることを知りつつ、「契約してくれなければ友人関係を続けることができない。」と告げて契約の締結を勧誘する。

⑰（路上等における強引な勧誘）

路上その他公共の場所において、消費者の進路に立ちふさがり又はつきまといて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・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。
- ・街頭で声をかけ、執ように誘って近くの空き地に立てたテントへ連れて行き、布団の購入を勧誘する。

⑩（拒絶後の勧誘）

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、なおも契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・「もう電話はしないでください」と断っても勧誘の電話をかけてくる。
- ・「訪問販売お断り」と門扉に掲示しているにも関わらず、訪問販売の業者が訪ねてくる。
※訪問者から見える場所に「訪問販売お断り」と記載された張り紙・シール等を貼っておくことは、「契約を締結する意思がない旨の表示」に該当します。

⑪（電気通信手段を利用した不当な勧誘）

消費者の承諾を得ないで、電気通信手段により一方的に広告等を送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・消費者の承諾や要請がないにもかかわらず、広告メールを送信する。
- ・消費者の承諾や要請がないにもかかわらず、消費者宅へファクスで広告を送り、マンションの購入を勧める。

⑫（過去の取引の情報を悪用した勧誘）

商品の販売等に関し、消費者が過去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、過去の不利益が回復できるかのように告げて、又は現在被っている不利益が拡大することや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こと。

- ・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、終了の手続きの替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「まだ契約は終わっていない。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、掲載を断っているのに「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。

⑬（資金調達を強要する勧誘）

消費者からの要請がないにもかかわらず、金融機関等からの借入れその他の信用の供与を受けられることを執拗に勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・「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拗に勧めて、投資契約の勧誘をする。
- ・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」とクレジット契約を強要する。
- ・若者が「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強要し、アクセサリーの契約を勧誘する。

㉒（正常な判断ができない状態に陥らせて行う勧誘）

主たる販売目的以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供して、購買意欲をあおり、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、又は契約を締結させること。

- ・ 宣伝カーで「今から新製品のパンを 10 円で配布する」と宣伝して、消費者を駐車したバスのなかに集め、消費者に挙手をさせてパンや洗剤等を著しい廉価で販売し、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、物を無償で配布したり、安価な価格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。

㉓（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、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こと。

- ・ 「無料で屋根の点検をする」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、執拗に屋根工事を勧誘し、消費者が「帰って」と断っても退去せず、勧誘を続ける。
- ・ 資格取得講座の教材販売のため、消費者の職場を訪問し、「仕事なのでかえってほしい」と断っているにもかかわらず、そのまま居座り続け、購入を迫る。
- ・ 「今から出かける」と言って勧誘を断っている消費者宅から退去せず説明を続ける。

㉔（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、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こと。

- ・ ホテルの一室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、約束した喫茶店に向いた消費者が帰りたと言っても、契約するまで帰さず、勧誘を続ける。
- ・ エステサービスが終了後、下着のままの状態でバッグも預かり、消費者が容易に退去出来ない状況にして勧誘を続ける。

㉕（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、消費者に反復継続して執拗に他の商品等の契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・ 一人暮らしの高齢者宅を訪問し、1年間に屋根のリフォーム、浴室のリフォーム、外壁塗装工事など500万円を超える契約をさせる。
- ・ 高齢者宅を次々に訪問し、羽毛布団、肌布団、羊毛布団、汗取りバット、乾燥マット、押し入れ用スノコ、布団のリフォームなどを高齢者が何の販売なのか、よくわからないうちに契約させる。
- ・ 若者を電話で呼び出し、着物と帯のクレジット契約をさせ、その5カ月後にネックレス、さらに5カ月後に指輪の購入を勧誘して、強引に契約させる。

②⑥（抱き合わせ販売による勧誘）

消費者に対し、商品等の供給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こと。

- ・家庭教師派遣の勧誘と言って消費者宅を訪問し、「家庭教師がこの教材に則って教えるから必要」と言って、家庭教師派遣と教材をセットで契約させ、家庭教師だけの契約をさせない。
- ・ゲームの人気ソフトを人気のないソフトと「セットでないと売れない」と言って契約をさせる。
- ・「今なら8カ月間はエステの無料サービスをする」と言ってエステ会員の勧誘をしたうえ、そのエステの施術に必要なだからと言って高額な化粧品の契約をさせる。

②⑦（商品等の一方的な供給による勧誘）

消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、消費者に商品等の供給を行い、実施前の原状の回復を著しく困難にしたうえで、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・注文を受ける前に、消費者の家の物干し台の寸法に合わせてさお竹を切断し、代金を請求する。
- ・依頼を受ける前に、エンジンオイルの交換を実施し、代金を請求する。

②⑧（事業活動の損失補償請求による勧誘）

消費者が依頼又は承諾していないにもかかわらず、商品等の契約を目指して自ら実施した事業活動の実施により生じた損失の補償を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・電話で勧誘し、会って話をした消費者に「あなたに会うために遠方から来た。断るなら交通費を払え」と言って勧誘する。
- ・見積り無料をうたいながら、消費者が後日断りを入れると「契約しないなら、修理箇所の特定にかかった作業代を払え」と言って勧誘する。

②⑨（重要事項について誤認を招く表示による勧誘）

自己又は提携する者が提供する商品等について無償又は著しい廉価であることを強調する一方、正確な取引内容を把握するのが困難となるような表示を行うことにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- ・インターネット広告等で、定価5,000円の健康食品を「今だけ」「体験モニター無料」「お試し価格500円」などと大きく表示して申込を促し、実は定期購入となることなどは分かりにくく記載している。
- ・インターネットやマグネット広告等で「トイレの詰まり修理 基本料金500円～」などと大きく表示して申込を促し、基本料金以外に高額な作業料金や材料費等が必要となることなどは分かりにくく記載している。
- ・SNSやインターネット広告等で、エステサロンが「6か月0円」「通い放題」などと大きく表示して申込を促し、実は後払いとなることなどは分かりにくく記載している。

2 契約内容に関する不当な取引行為

条例第11条第1項第2号（著しく消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する等の取引における信義誠実の原則に反する消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結すること）に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

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内容の条項を定めた契約を締結させること。

- ・ 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。
- ・ 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出し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。
- ・ 契約書に明示された正当な理由でなくても、事業者が一方的に契約内容を変更できる旨の条項を設けた契約を締結させる。

②（不当な違約金等を定める契約）

契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めについて、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こと。

- ・ レンタルビデオショップで、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。

③（解約等を不当に制限する契約）

消費者が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こと。

- ・ 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、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。

④（合意した内容と異なる契約）

消費者が購入の意思を示した主たる商品等とは異なるものを契約書等に記載し、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こと。

- ・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。
- ・アポイントメントセールスで、会員権の説明をし、消費者が契約の意思を示すと、「クレジットを通しやすくするため、絵を買ったことにする」と言って、絵の売買契約書を作成する。
- ・「効果がなければいつでも返品できる」と説明しておきながら、返品や解約について多くの条件を付した契約書を作成する。

⑤（不当な過量販売・長期契約）

不当に過大な量の商品の販売等又は不当に長期にわたる商品の販売等を内容とする契約を締結させること。

- ・英会話のレッスンの契約で、3年間の有効期限で600回分のチケットを購入させる。
- ・エステティックサービスの契約でコースが半分以上残っているのに追加契約をさせる。
- ・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。
- ・キャッチセールスで消費者が断っているのに映画鑑賞券を10冊まとめて強引に購入させる。

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裁判管轄を定めた条項を設けた契約を締結させること。

- ・東京に本社を置き、全国展開をしている事業者が、兵庫県在住の消費者と、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。
- ・兵庫県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。

⑦（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こと。

- ・返済のための収入の見通しのない主婦に高額なクレジットを組ませる。
- ・年金暮らしの高齢者に、高額な布団の契約を締結させ、支払代金を消費者金融から借りさせる。
- ・アルバイトの収入しかないと言って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、高額な商品の購入契約をさせる。

⑧（不当な免責条項を定める契約）

事業者の債務不履行、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る損害賠償責任を不当に免除し、又は契約の目的物の瑕疵に係る補修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。

- ・いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない旨の契約を締結させる。
- ・事業者は人的損害については責任を負うが、物的な損害については一切損害賠償責任を負わない旨の内容の契約を締結させる。
- ・事業者は商品に瑕疵があっても、一切損害賠償、交換、修理をしない旨の契約を締結させる。
- ・事業者に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。

⑨（カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる契約）

商品等を購入する際の資格を証するクレジットカード、会員証、パスワード等が第三者によって、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こと。

- ・「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終了するまでは、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。

⑩（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こととなる内容の契約を締結させること。

- ・「貴金属のクレジット契約に名義を貸してくれたら、アルバイト代を支払う。支払いは責任をもってこちらです」と言って、消費者名義のクレジット契約を締結させる。
- ・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」とつきあいのある消費者の名義を借りるが、支払をせず、消費者が信販会社から支払うよう請求を受ける。

⑪（免責の範囲が不明確な条項を定める契約）

事業者の債務不履行又は債務履行に伴う不法行為により生じた損害賠償責任について、事業者の軽過失による行為にのみ適用されることが明確に記載されていない免責条項を定めた契約を締結させること。

- ・「法令に反しない限り、1万円を上限として補償します」のような、免責の範囲が不明確な条項を定めた契約を締結させる。

※有効となる例としては、「軽過失の場合は1万円を上限として補償します。」

3 債務の履行に関する不当な取引行為

条例第11条第1項第3号（消費者若しくはその関係人を威迫し、困惑させる等の不当な方法を用いて、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強要し、又は債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること）に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

①（欺瞞・威迫・困惑等させる仕方による債務履行の強要）

消費者、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」と言う。）を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は早朝若しくは深夜に、又は執拗に長時間若しくは反復して電話をかけ若しくは訪問する等迷惑を覚えさせる仕方でも債務の履行を迫ること。

- ・ 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いやがらせをする」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。
- ・ 住宅リフォーム業者が、工事完了前にもかかわらず、「工事代金を全額支払わないと残りの工事はやらない」と言って、消費者を困惑させ、代金の支払いを迫る。

②（金銭調達を強制した債務履行の強要）

消費者等を欺き、威迫し、困惑させる等によって、消費者に金銭を調達することをみだりに要求して債務の履行を迫ること。

- ・ 一人住まいの高齢者宅を訪問し、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て支払わせる。
- ・ 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、消費者が「お金がない」と断ると業者の車に乗せて郵便局に行き、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。

③（心理的圧迫を与えての債務履行の強要）

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、消費者等の関係人等に知らせ、若しくはインターネット等を用いて情報を流布すると告げ、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、債務の履行を迫ること。

- ・借入金の返済が滞った消費者の職場や子供の学校に、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。
- ・金融機関からの借り入れの返済が滞っていると、「返済しないと借金のことをあなたの上司に知らせる」と言って支払いを強要する。

④（契約成立の一方的主張による債務履行の強要）

消費者等に対し、契約の成立を一方的に主張して、債務の履行を迫ること。

- ・職場に電話をかけて資格講座の受講を勧誘し、そのときは「考えてみる」と答えただけの消費者に、後日「契約は成立している。申込みを録音したテープもあるので早く受講料を支払え」と何度も電話で督促する。
- ・紳士録購入のダイレクトメールを送りつけ、「次回以降購読継続いたしません」と返送した消費者に対し、「今回は購読を希望した」と言って、購読料を請求する。
- ・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、消費者が着た後、「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、アクセスしただけであるにもかかわらず、「入会ありがとうございます」と表示し、閲覧料金などを請求する。

⑤（支払い義務のない者への債務履行の強要行為）

消費者等の関係人に対し、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等によって、法律上支払い義務のない者に債務の履行への協力を迫ること。

- ・離婚した妻に夫が利用した有料サイトの未納料金を執拗に督促する。
- ・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。
- ・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支払を強要する。

⑥（事業者名等を明らかにしないです債務履行の強要）

事業者の氏名、名称、住所等を明らかにせず、又は偽って、消費者等に対し、債務の履行を迫ること。

- ・消費者に「以前融資した貸付金が未償還だ。直ちに支払え」と書いたはがきを送る。はがき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へ振り込め。振り込まないと法的措置をとることになる」と書いたはがきを送る。はがきには住所や電話番号が記されておらず、消費者が詳細を問い合わせようにもできない。

⑦（債務の履行拒否・履行遅延）

履行期限が過ぎ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督促に対して適切な対応をしないこと。

- ・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。
- ・パーティで着用するドレスの製作を受注するが、期日が迫っても仮縫いの連絡をせず、消費者が何度問い合わせても、「もう少し待ってくれ」というのみで対応せず、期日を大幅に過ぎて納品をしたため、パーティで着用するという目的を達せられなくなる。
- ・学習教材の訪問販売で、「子供の家庭教師もする」と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。

⑧（取引条件の一方的変更・一方的な履行の中止）

継続的に商品等を提供する契約に関して、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は消費者に対する債務の履行を一方的に中止すること。

- ・有効期限1年のフリータイムチケット制の英会話スクールを50万円で契約させるが、3か月経過したときに、これまですべての授業料がチケット1枚で受講できたが、夜の時間帯の受講希望者が増えて予約がとれにくくなったため、夜の時間帯だけチケットが2枚必要になる旨の文書を一方的に顧客に送りつける。
- ・介護サービスを受けている顧客に、「経営内容が悪化したため、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。

⑨（閲覧・開示等の拒否）

契約又は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、閲覧、開示等を拒むこと。

- ・金融機関が、預金者から預金契約に基づいて預金口座の取引経過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開示を拒絶する。

4 契約解除に際しての不当な取引行為

条例第11条第1項第4号（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こと）に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

①（クーリング・オフ拒否、黙殺等による契約解除等の妨害）

消費者がクーリング・オフを行使する際に、拒否、黙殺し、若しくは威迫し、又は術策、甘言等を用いて、契約の成立又は存続を強要すること。

- ・ハガキでクーリング・オフを申し出ると、消費者宅へ担当者が押しかけ、「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・オフをしたい旨申し出ると、解約理由を執拗に聞いたり、営業所に来るように指示する。

②（クーリング・オフについて不実を告げる契約解除等の妨害）

消費者がクーリング・オフを行使する際に、その適法な行使方法を質問したにも関わらず、事実と異なる情報又は消費者を誤認させるような情報を提供して、契約の成立又は存続を強要すること。

- ・訪問販売で契約後、クーリング・オフの問い合わせをすると、「現金払いの場合はクーリング・オフできない」「信販契約は解約できても売買契約は解約できない」などと言う。
- ・訪問販売で布団を契約させるが、クーリング・オフを申し出ると「一度使用した商品はクーリング・オフできない」と拒否する。

③（口頭のクーリング・オフへの不適切な対応による契約の解除等の妨害）

消費者がクーリング・オフを行使する際に、口頭によるクーリング・オフの意思表示に対し書面又は電磁的記録によるべきことを告げないで、又は口頭によるクーリング・オフの行使を認めておきながら、後に書面又は電磁的記録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こと。

- ・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・オフは書面かホームページの専用フォームでないと無効だ」といい契約の存続を強要する。
- ・訪問販売で布団の契約をさせるが、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て事務員が「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、書面もメール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。

④（クーリング・オフに伴う不当な支払いの要求）

消費者がクーリング・オフを行使する際に、手数料、送料、役務の対価等法律上根拠のない要求をすること。

- ・訪問販売で簡易シャワーの取付工事を契約させ、即日施工し、5日後に消費者がクーリング・オフ解約を申し入れたのに対し、「既にシャワーを使用しているので解約すると相当高額な工事代金を請求することになる」と説明し、契約を続行させる。
- ・訪問販売で換気扇の取付工事を契約させ、即日工事を行うが、翌日消費者が解約したいので元どおりにして欲しいと申し出ると、復旧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。

⑤（商品の使用を誘導することによる契約解除等の妨害）

消費者がクーリング・オフを行使する際に、事業者が商品の使用若しくは役務の利用をさせたにもかかわらず、その使用若しくは利用を理由として、契約の成立又は存続を強要すること。

- ・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ませ、その後クーリング・オフの申し出をすると、使用した分は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きかせて」と使用するようしむけ、その後、クーリング・オフの申し出をすると使用した分は解約できないと主張する。

⑥（継続的供給契約の中途解約の拒否）

継続的に商品等を供給する契約を締結した場合に、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金、損害賠償等を要求し、又は威迫する等して、契約の存続を強要すること。

- ・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ても応じない。
- ・2年分の化粧品を半年分ずつ4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3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のだから解約できない」と解約を拒否する。

⑦（その他の解約等の拒否）

前各号<①~⑥>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。

- ・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か月後親に反対されたために契約の取り消しを求めたのに対し、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。

⑧（契約の解除等に伴う原状回復義務等の拒否・遅延）

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が有効に行われたにもかかわらず、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又は遅延すること。

- ・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。

5 与信行為に関する不当な取引行為

条例第11条第1項第5号（商品若しくは役務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又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信行為等」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こと）に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

①（不当な取引行為を用いた契約と知っての与信契約）

販売業者等（商品若しくは役務を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、1（勧誘に関する不当な取引行為）及び2（契約内容に関する不当な取引行為）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、そのことを知ること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こと。

- ・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て替え払いを行う。
- ・加盟店が名義借りをしていることを知りながら、既存の与信代金回収のために、新たな消費者相手に立替払い契約を締結する。

②（重要事項の不告知による与信契約）

立替払、債務の保証その他の与信に係る債権及び債務に関する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。

- ・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る。
- ・通常の信販会社による立替払契約のような誤解を与えておき、実際には保険会社に融資をさせ、信販会社はその保証をするという契約をさせる。
- ・自社割賦のように見せかけて実際は関連会社や別会社による立替払契約をさせる。

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こと。

- ・返済のために収入の見通しもない学生に高額なクレジットを組ませる。
- ・同一の高齢者が、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する。

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請求を拒否できる場合であるにもかかわらず、正当な理由なく電話をかけ、若しくは訪問し、又は消費者に不利益となる情報を信用情報機関に通知する等の仕方、消費者若しくはその関係人に債務の履行を迫ること。

- ・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支払いを拒否しても、信販会社が支払い期限が経過したとして催告書を発送する。

消費生活条例第11条に基づく

「不当な取引行為」事例集

〒650-8567

神戸市中央区下山手通5-10-1

兵庫県県民生活部県民躍動課消費政策班

電話 078-341-7711 内線2783

FAX 078-362-4022

〒650-0046

神戸市中央区港島中町4-2

兵庫県立消費生活総合センター 指導調整部指導調整課

電話 078-302-4000

FAX 078-302-4002