

愛媛県消費生活条例で禁止する不適正な取引行為
- 規則で定める取引行為と事例 -

消費生活相談において販売方法や契約・解約等に関する苦情相談が圧倒的に多いことから、愛媛県消費生活条例では、消費者契約の適正化を図るため、契約の勧誘、締結、履行、解除等における事業者の不適正な行為を「不適正な取引行為」として禁止し、これに違反する事業者があるときは、違反事項を是正するよう指導又は勧告（勧告に従わない場合は事業者の氏名等を公表）することができるとともに、被害防止のために緊急の必要があるときは、事業者の氏名等を消費者に周知することとしている。

「不適正な取引行為」の具体的内容については、規則で定めることとなっており、その内容は、次のとおりである。

1 契約勧誘における情報提供が不適正な行為

〔条例第20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、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為で規則で定めるもの

【趣旨】

契約勧誘・締結に際して、消費者が主体的に適正な判断を行うためには、事業者からの正しい情報の提供が必要であるが、事業者からの虚偽の説明などにより、消費者が適正な判断をできないまま契約し、トラブルになることが多い。

このため、事業者が消費者に重要な情報を提供しなかったり、嘘の情報を提供したり、将来における断定的判断を提供して、契約勧誘・締結をさせる行為を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) 販売目的の隠匿

<規則で定める取引行為>

商品若しくは役務の販売の意図を隠し、若しくは商品若しくは役務の販売以外の行為が主要な目的であるかのような言動等を用いて、又はそのような広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

<事例>

訪問販売で、「無料で布団のダニの点検をします」などと言って点検を行った後、布団の購入を勧誘するもの。

電話で、「いい話があるから会いに来て」などと言って喫茶店などに呼び出し、アクセサリーの購入を勧誘するもの。

街頭で「アンケートに答えてください」などと声をかけ、アンケートに答えた後、エステティックの契約を勧誘するもの。

「日用品差し上げます」などのチラシを配付して人を集め、健康器具の購入を勧誘するもの。

(2) 重要事項の不告知

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務の内容、安全性、取引条件、取引の仕組みその他消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項(以下「商品又は役務に関する重要事項」という。)で、事業者が保有し、又は保有し得べきものを提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

< 事例 >

リゾートクラブの会員権を販売する際、会員数が多くてなかなか利用できないのに、その事を告げないもの。

訪問販売での床下換気扇の勧誘に際して、面積を基準にした標準的な設置台数を説明せず、必要以上の台数を購入させるもの。

(3) 重要事項の不実告知

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務に関する重要事項について、事実と異なる情報又は消費者を誤信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行為

< 事例 >

訪問販売で、効果はないのに「健康によく、血栓の予防になる」などと言って健康食品の購入を勧誘するもの。

実際は簡単ではないのに、「簡単に資格が取れる」などと言って、資格取得の教材の購入を勧誘するもの。

(4) 不確実事項についての断定的判断の提供

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務に関する重要事項のうち、将来における不確実な事項について、断定的な判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

< 事例 >

「商品を買えばマージンが入り、必ず高収入が得られる」などと言って、販売組織に入るよう勧誘するもの。

「検定に合格すると、月 10 万円の収入は確実」などと言って、検定教材の購入を勧誘するもの。

「絶対に儲かる」などと言って、先物取引の勧誘をするもの。

(5) 優良・有利の誤信を招く表現

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務に関する重要事項について、実際のもの若しくは競争関係にある他のものよりも著しく優良であり、又は有利であると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

< 事例 >

家庭教師の広告などで、「合格率 90%」などと実際の合格率よりも高く表現し、勧誘するもの。

ダイエット効果がないのに、「効果がなければ全額返金する」などと表現して、ダイエット食品の購入を勧誘するもの。

(6) 法令等による義務であると誤信させる説明

<規則で定める取引行為>

商品又は役務の購入、設置、使用又は利用が法令等により義務付けられ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

<事例>

「消防法で各家庭に消火器の設置が義務付けられた」などと偽って、消火器の購入を勧誘するもの。

「このマンションは、ガス検知器の設置が管理規約で定められている」などと偽って、機器の購入を勧誘するもの。

(7) 官公署等の職員と誤信させる方法

<規則で定める取引行為>

自らを官公署、公共的団体若しくは著名な法人等（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等を用いて、又は官公署等の許可、認可、後援、委託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

<事例>

「市の水道局からの委託を受けて、水道の点検に来た」などと偽って、浄水器の購入を勧誘するもの。

公的機関を名乗り「必ず買わなければならない」などと偽って、紳士録の購入を勧誘するもの。

「NTT関係である」と名乗って来訪し、電話機の契約をさせるもの。

(8) 事業者名等の不明示、虚偽告示

<規則で定める取引行為>

商品又は役務の販売に際し、事業者の氏名若しくは名称若しくは住所について明らかにせず、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

<事例>

訪問販売で、事業者名を告げずに商品の勧誘をするもの。

訪問販売で、契約書面や領収書に事業者名や住所などを記載していなかったり、でたらめな記載をしているもの。

2 契約勧誘の方法が不適正な行為

〔条例第20条第1項第2号〕

消費者を威迫し、執ように説得し、又は心理的に不安に陥れる等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で規則で定めるもの

【趣旨】

契約を締結するか否かは、消費者の自由な意思により決定されなければならないが、外部からの強制は排除されなければならないが、現実には事業者から不当な方法で強引に契約を求められることも多い。

このため、事業者による威圧的言動、長時間の執拗な勧誘、消費者の知識不足に

乗じた勧誘、催眠状態に陥れる勧誘などの行為を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) 威圧的な言動等による勧誘

<規則で定める取引行為>

威圧的又は困惑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

<事例>

消費者が電話でレストランに呼び出され、宝石の購入を勧められたが断ったところ、「買ってくれないと困る」などと声を荒げて契約させようとするもの。

契約の勧誘を断わると、家の外で大声でわめき続けて、契約をせざるを得ない状況にして契約をさせるもの。

(2) 長時間・反復による勧誘

<規則で定める取引行為>

消費者の意に反して、長時間にわたり、又は反復して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

<事例>

電話でビジネス講座の勧誘をし、消費者が断っているにもかかわらず、電話を切らせず、又は何回も執ように勧誘を繰り返すもの。

(3) 不退去等による勧誘

<規則で定める取引行為>

消費者が事業者に対しその住居又は業務を行つ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せず、又は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、その場所から当該消費者を退去させないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

<事例>

訪問販売で、消費者が購入を断り、帰るよう言っているにもかかわらず、長時間にわたって居座り勧誘するもの。

消費者が展示会場で商品の説明を受け、購入の意思がないので帰ろうとしたところ、出口で数人の男が立ちふさがり、帰れないようにするもの。

(4) 早朝・深夜等や勤務先等への迷惑勧誘

<規則で定める取引行為>

消費者の意に反して、早朝、深夜等生活に支障のある時間帯に、又は勤務先等に電話をし、又は訪問する等消費者が迷惑を覚えるような方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

<事例>

正当な理由なく、深夜又は早朝の不適切な時間帯に電話をかけるなどして勧誘をするもの。

職場に電話で資格講座の勧誘の電話をし、消費者が仕事中で切ろうと意思表示しているにもかかわらず、電話を切らせず、執ように勧誘をするもの。

(5) 不当な電子メール等の送信

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務の販売に関し、消費者の拒絶の意思表示に反して、又はその意思表示の機会を与えることなく、電気通信手段を使用して一方的に広告宣伝等を反復して送信することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

< 事例 >

メールの受信を拒否するための連絡先を表示せずに、広告メールを繰り返して送信するもの。

消費者が受信拒否の意思表示をしているにもかかわらず、繰り返し広告メールを送信するもの。

(6) 虚偽事項の記載

< 規則で定める取引行為 >

消費者の年齢、職業、収入等契約を締結する上で重要な事項について、偽るよう
に唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

< 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記載させるもの。

高齢者との契約で、クレジット契約書の収入欄に実際とは異なる金額を記載させるもの。

(7) キャッチセールスによる強引勧誘

< 規則で定める取引行為 >

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、その場で、又は営業所その他の場所へ誘引してその場に引き留め、威圧的若しくは困惑させるような言動等を用いて、又は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

< 事例 >

路上で消費者の前に立ちふさがり、執拗にまとわりついて、商品の購入を勧誘するもの。

街頭で声をかけ、消費者が断っているにもかかわらず、執拗に誘って近くの事務所に連れて行き、商品の購入を勧誘するもの。

(8) 無償・低価提供による心理的負担に乗じる勧誘

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務を販売する目的で、親切な行為を行い、又は他の商品若しくは役務を無償若しくは著しく低い対価で提供し、これによ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

< 事例 >

「無料で布団のクリーニングを行う」となどと言ってクリーニングをした後そのまま居座り、無料でサービスをしたことを強調して羽根布団の購入を執ように勧誘するもの。

「無料エステが体験できる。よかったら化粧品も見て。」などと言ってエステ

ティックサロンに呼び出し、無料エステの体験をさせた後、化粧品の購入を執拗に勧誘するもの。

(9) 資金調達の強要

<規則で定める取引行為>

商品又は役務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、又はその要請に比べて過大に、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

<事例>

アクセサリーの契約で、支払えないと断っているにもかかわらず、消費者金融からお金を借りることを執ように勧めるもの。

高額な健康食品の契約で、「年金だけでの収入なので支払えない」と断っているにもかかわらず、「月々3万円なら支払えるでしょう」などと言ってクレジット契約を強要するもの。

(10) 知識・判断力の不足に乗じる勧誘

<規則で定める取引行為>

消費者の取引に関する知識又は判断力の不足に乗じて、商品又は役務に関する重要事項について必要な説明をしないで、消費者に著しい不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

<事例>

先物取引の契約で、投資経験がなく経済知識に明るくない人に、あたかも安全確実な商品と思わせて勧誘するもの。

認知症の高齢者に対して、高額な商品の購入を勧誘するもの。

(11) 生命、身体等に関する心理的不安に乗じる勧誘

<規則で定める取引行為>

消費者の健康、財産、運命又は将来の不安その他の生活上の不安を殊更に覚えさせるおそれのある言動等を用いて、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行為

<事例>

訪問販売で健康チェックをした後、健康上問題はないのに「このままでは血栓ができる」などと言って、健康食品の購入を勧誘するもの。

家の床下を点検した後、「白蟻に食われており、このままでは家がダメになる」などと言って、白蟻駆除の契約を勧誘するもの。

(12) 過去の取引の情報を悪用した勧誘

<規則で定める取引行為>

消費者若しくはその関係者に関する情報若しくはこれらの者が過去に関係した取引に関する情報を利用して、消費者に不安を抱かせ、当該取引を継続する義務があるかのように告げ、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の拡大を防止し、若しくは新たな不利益を被ることを阻止することが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

< 事例 >

過去に資格講座を契約したことがある消費者に電話し、「契約はまだ終了していない。補習を受けるか、終了手続が必要。」と説明して、新たな講座を契約させるもの。

(13) 催眠商法等による勧誘

< 規則で定める取引行為 >

消費者を集め、又は消費者が集まっている場所において、主たる販売の目的以外の商品又は役務を無償又は著しく低い対価で提供することにより、不当に消費者の購買意欲をあおり、消費者の合理的な判断を妨げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

< 事例 >

特設会場で、日用品を無料で配付したり、格安で販売するなどして雰囲気盛り上げ、消費者の購買意欲をあおった後、高額な商品の購入を勧誘するもの。

3 契約内容に関する不適正な行為

〔 条例第 20 条第 1 項第 3 号 〕

取引における信義誠実の原則に反し、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で規則で定めるもの

【趣旨】

本来、契約は、事業者と消費者が対等の立場で、双方合意のもとに行われるべきであるが、現実には、事業者があらかじめ用意した契約書により行われ、実質的に事業者が一方的に契約内容を定めていることが多く、消費者トラブルの原因になっている。

このため、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を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) 名義借用契約

< 規則で定める取引行為 >

消費者に名義の貸与を求め、これを使用して、又は消費者を欺き、若しくは唆して、実体と異なる契約又は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行為

< 事例 >

「商品購入のクレジット契約に名義を貸してくれたら報酬を支払う。支払はこちらで責任を持ってする。」と言って誘い、クレジット契約をさせる。

「販売実績を上げたいので、支払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てクレジット契約をさせる。

(2) 消費者の利益を一方的に害する定め

< 規則で定める取引行為 >

法律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、又は消費者の義

務を加重することにより、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

< 事例 >

「事業者が故意又は過失があることを消費者が証明した場合には損害賠償責任を負う」旨の条項を定めた契約を締結させる行為。

「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」旨の条項を定めた契約を締結させる行為。

(3) 不当な違約金等の定め

< 規則で定める取引行為 >

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行為

< 事例 >

貸衣装の契約で、解約時には、使用当日の1ヶ月前までは料金の50%、それ以降は100%のキャンセル料を徴するとして条項を設けた契約を締結させるもの。

レンタルビデオで、ビデオを紛失した場合は5万円の損害賠償金を支払わせる条項を設けた契約を締結させるもの。

(4) 解約等の不当な制限の定め

< 規則で定める取引行為 >

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

< 事例 >

住宅リフォームの訪問販売の契約で、「クーリング・オフは一切受け付けない」との条項を設けた契約を締結させるもの。

エステティックの契約で、クーリング・オフ期間後でも中途解約が可能であるのに、「解約は一切受け付けない」との条項を設けた契約を締結させるもの。

(5) 契約書等への虚偽記載

< 規則で定める取引行為 >

消費者が購入の意思表示をした事項と異なる事項を記載した契約書等を作成して、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

< 事例 >

電話勧誘で家庭教師の契約と説明され同意したが、契約書では「学習教材の販売」としているもの。

「パソコンを購入すればパソコンを利用した内職を紹介する」との説明で契約したが、契約書では、業務の内容や条件に関する記載がなく、単にパソコンの売買契約書であるもの。

(6) 不当な過量販売・長期契約

< 規則で定める取引行為 >

消費者にとって不当に過大な量の商品若しくは役務又は不当に長期にわたって供給される商品若しくは役務の購入を内容とする契約を締結させる行為

< 事例 >

訪問販売で、健康食品を 10 年分購入する契約を締結させるもの。

中学 3 年生の子供の家庭教師の契約で、中学 3 ヶ年がセットになっている教材の契約を締結させるもの。

(7) 不当な管轄裁判所の定め

< 規則で定める取引行為 >

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行為

< 事例 >

東京都に本社のある事業者が、全国に支社を置き、訪問販売を展開しているにもかかわらず、「本契約における紛争については、本社所在地を管轄する地方裁判所を管轄裁判所とする」との条項を設けた契約を締結させるもの。

(8) 返済不能が明白な信用供与を伴う契約

< 規則で定める取引行為 >

商品又は役務の購入に伴って消費者が金融機関等から受ける借入れその他の信用の供与が当該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、そのような信用の供与を伴った契約を締結させる行為

< 事例 >

アルバイト程度の収入しかない学生に対して、200 万円の指輪のクレジット払いを執ように勧め、購入契約を締結させるもの。

エステのために既に数件のクレジット契約をし、支払が困難となっている消費者に対し、さらに洋服購入のクレジット払いを勧め、購入契約を締結させるもの。

(9) 不当な免責特約の定め

< 規則で定める取引行為 >

事業者の債務不履行若しくは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り生じる事業者の損害賠償責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は瑕疵に係る事業者の修補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

< 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」旨の条項を定めた契約を締結させるもの。

「事業者は、商品に瑕疵があっても、一切損害賠償、交換、修理を行わない」旨の条項を定めた契約を締結させるもの。

(10) 資格証が不正利用された場合の不当な責任の定め

< 規則で定める取引行為 >

クレジットカード、会員証、パスワードその他の商品の購入又は役務の提供を受ける際に必要な資格を証するものが第三者によつて不正に使用された場合に、消費

者に不当に責任を負わせる内容の契約を締結させる行為

< 事例 >

「クレジットカードの盗難、紛失の場合において、その旨を届出た後も、有効期間が終了するまでの間は、第三者の不正使用による損害は会員の責任となります。」との条項を定めた契約を締結させるもの。

4 消費者の債務履行に際しての不適正な行為

〔 条例第 20 条第 1 項第 4 号 〕

消費者若しくはその関係者を欺き、威迫し、困惑させる等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、又は当該債務の履行をさせる行為で規則で定めるもの

【趣旨】

事業者と消費者との間で契約が成立した場合、消費者は代金の支払い等を履行する義務を負い、履行がなければ相手方にそれを求めることは当然であるが、その場合、法令に違反するような不当な方法で行われてはならない。

このため、事業者が、消費者を欺いたり、威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強制する行為を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) 不当な方法による債務履行の強要

< 規則で定める取引行為 >

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、若しくは困惑させて、又は消費者等に対し、正当な理由がないにもかかわらず、早朝、深夜等生活に支障のある時間帯に、若しくは勤務先等に電話をし、若しくは訪問する等の不当な方法を用いて、契約に基づく債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

< 事例 >

商品の購入に際して契約したクレジットの支払が滞っている消費者に対し、正当な理由がないのに、夜中や早朝に自宅に督促の電話を入れたり、勤務先に訪問したりして支払いを迫るもの。

「代金を支払わないなら、身内の者に請求する」などと言って支払を迫るもの。

(2) 不当な金銭調達による債務履行の強要

< 規則で定める取引行為 >

消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金融機関等から預貯金の払戻し若しくは借入れをさせ、若しくは生命保険の解約をさせること等により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行をさせる行為

< 事例 >

訪問販売でシロアリ駆除を行い、消費者が「お金がないから今は支払えない」と言うと、消費者を強引に銀行へ連れて行き、預金を解約させて料金の支払いを求めるもの。

(3) 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

<規則で定める取引行為>

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（割賦販売法（昭和36年法律第159号）第38条に規定する信用情報機関、貸金業の規制等に関する法律（昭和58年法律第32号）第30条第1項に規定する信用情報機関その他これらに類する機関をいう。）に通知し、若しくは消費者等の関係者若しくは不特定多数の者に流布する旨を告げ、又はこれらの行為を実行することにより、消費者等に心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

<事例>

クレジット契約会社が消費者に対し、「支払わないと信用情報機関のブラックリストに載せる」、「支払わなければ、子供の学校へFAXを送る」、「インターネットに情報を流す」などと言って支払いを求めるもの。

(4) 契約成立の一方的主張

<規則で定める取引行為>

契約の成立、存続又は内容について消費者等が争っているにもかかわらず、一方的に契約の成立、存続又は内容を主張して、商品若しくは役務の受領、使用若しくは利用を迫り、又は債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせる行為

<事例>

身に覚えがないのに、債権回収業者からハガキで「電子通信料金が未納である」として、利用料金の支払いを求めるもの。
携帯電話で、「完全無料」というところをクリックしただけで、「会員登録されました」となり、高額な利用料金を請求するもの。
電話勧誘で、資格取得講座のパンフレットの送付だけを了承した消費者に対し、「既に契約は成立しているので、契約金を支払え」と言って代金を請求するもの。

(5) 支払義務のない者への債務履行の強要

<規則で定める取引行為>

消費者等の関係者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、電話をし、又は訪問する等の不当な方法を用いて、契約に基づく債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力をさせることにより、消費者等に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

<事例>

保証人でもない親族に、何度も訪問するなどして支払いを求めるもの。
離婚した妻に、執ように電話するなどして支払いを求めるもの。

(6) 事業者名等を明らかにしないでの履行請求

<規則で定める取引行為>

事業者の氏名若しくは名称若しくは住所について明らかにせず、又は偽つて、消費者等に対して、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

<事例>

消費者へ「以前契約した会員権の会費が未納になっているから払い込め」と書いたはがきを送るが、はがきには住所や電話番号などが記載されておらず、問い合わせができないもの。

消費者へ「以前融資した貸付金が未納になっているから払い込め」と書いたはがきを送るが、はがきには実在しない事業者名や住所が記載されているもの。

5 事業者の債務履行に際しての不適正な行為

〔条例第20条第1項第5号〕

契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、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で規則で定めるもの

【趣旨】

事業者と消費者との契約成立後、事業者が当然履行すべき義務を果たさなかったり、不完全なまま放置したりして、消費者に多大な損害を与える場合がある。

このため、事業者が、正当な理由なく債務の履行を拒否又は遅延したり、取引条件を一方的に変更するなどの行為を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) 債務履行の拒否・遅延

<規則で定める取引行為>

履行期限を過ぎているにもかかわらず、消費者からの債務の履行の督促に対して適切な対応をすることなく、当該債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅延させる行為

<事例>

庭の改良工事を契約したが、工事が未完成のままで、消費者が何度督促しても工事を行わないもの。

出張サポートサービス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こないもの。

(2) 法令の規定による財務書類閲覧の拒否

<規則で定める取引行為>

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、開示等を拒む行為

<事例>

特定商取引法の特定継続的役務提供の場合において、前払取引をした消費者から財務状況書類の閲覧の申請があっても、本社でしか見れないと拒否するもの。

(3) 一方的な債務履行の中止

<規則で定める取引行為>

継続的に商品又は役務を販売する契約を締結した場合において、正当な理由がな

いにもかかわらず、取引条件を一方的に変更し、又は債務の履行が終了していないにもかかわらず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

< 事例 >

エステティックサービスで、週2回のサービス提供を契約していたが、契約者が増えたため、一方的に週1回のサービスに変更するもの。

英会話教室で1年間受講の契約をしていたが、事前の通知をすることなく突然「都合により、残りの授業を打ち切る」などとするもの。

6 契約解除に際しての不適正な行為

〔条例第20条第1項第6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、若しくはいたずらに遅延させる行為で規則で定めるもの

【趣旨】

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の取消し等は、消費者に認められた権利であるが、事業者がこれらの権利を妨害することも少なくない。

このため、法令で認められた契約解除に関する消費者の権利を妨害する行為を禁止し、また、有効に行われた解約等により、事業者が生じた債務の履行を拒否・遅延する行為を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) クーリング・オフ妨害

< 規則で定める取引行為 >

消費者のクーリング・オフの権利(割賦販売法第4条の4第1項若しくは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項に規定する契約の申込みの撤回若しくは契約の解除を行う権利その他これらの規定以外の法令の規定又は契約により認められた権利でこれらの権利に類するものをいう。以下同じ。)の行使に際して、これを拒否し、若しくは無視して、又は消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させること等により、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

< 事例 >

訪問販売で、住宅リフォームのクーリング・オフをしようとしたところ、「既に着工しているので、クーリング・オフできない」などと言って、クーリング・オフを妨害するもの。

電話でクーリング・オフを申出た消費者に対し、「もう少し待ってほしい」などと言って引き延ばし、クーリング・オフ期間を過ぎさせて妨害するもの。

(2) クーリング・オフにおける書面要求等

< 規則で定める取引行為 >

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役務を使用させ、消費させ、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

< 事例 >

訪問販売で商品を購入させ、5日後、消費者から電話で解約したい旨連絡があり、了解したにもかかわらず、クーリング・オフ期間の8日を過ぎた後、「書類が提出されていないので解約できない」と主張するもの。

キャッチセールスで化粧品の契約をさせ、すぐに試すよう化粧品を使用させた後、消費者からのクーリング・オフの申出に対して、使用した分は解約できないと主張するもの。

(3) クーリング・オフ行使に際しての根拠のない費用の要求

< 規則で定める取引行為 >

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、サービスの対価等法令上根拠のない要求をして、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為

< 事例 >

訪問販売で大型掃除機の購入を契約させ、3日後、消費者からのクーリング・オフの申出に対し、「多額の解約料、商品回収料などが必要」などと説明して、クーリング・オフを妨害するもの。

(4) 継続的契約における中途解約に対する不当な拒否

< 規則で定める取引行為 >

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、損害賠償金等を要求し、又は威迫し、若しくは困惑させること等により、契約の存続を強要する行為

< 事例 >

語学教室の1年間受講契約で、契約から1ヵ月後、消費者からの解約したいとの申出に対し、「1年間の契約は成立しているので、解約は出来ない。」などと言って、特定商取引法で認められている中途解約を妨害するもの。

(5) その他の妨害行為

< 規則で定める取引行為 >

1の項から4の項まで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対し、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行為

< 事例 >

未成年の会社員から親の承諾をとらずに英会話教材の契約をさせるが、親の反対により契約の取消しを求められたのに対し、消費者が働いているから応じ

られないといって拒否するもの。

(6) 解約等に基づく原状回復義務等の拒否・遅延

<規則で定める取引行為>

消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回若しくは契約の解除若しくは取消し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、これを認めず、又は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不当に拒否し、又はいたずらに遅延させる行為

<事例>

床下換気扇の訪問販売で、契約後の3日後、消費者からクーリングオフを申出たものの、床下換気扇の撤去を行わず、また、購入代金の返還を行わないもの。

7 消費者信用取引における不適正な行為

〔条例第20条第1項第7号〕

信用の供与の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。）に関し、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、与信契約等の締結を勧誘し、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迫り、若しくは債務の履行をさせる行為で規則で定めるもの

【趣旨】

商品や役務の購入に際しては、クレジットカードが利用されたり、分割払い契約が組まれることがあるが、消費者の支払能力を超えるような与信契約をさせるなどのトラブルも多い。

販売業者が不適正な方法によって勧誘をし、契約をさせている場合など、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、与信契約を締結させたり、与信業者による不当な債務履行を迫る行為を禁止する。

【規則で定める取引行為と事例】

(1) 重要事項の不告知等による与信契約等の勧誘

<規則で定める取引行為>

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（以下「販売業者等」という。）からの商品又は役務の購入を条件又は原因とした信用の供与又は保証の受託（以下「与信」という。）に係る債権及び債務について、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、又は与信契約等を締結させる行為

<事例>

クレジット契約で、月々の支払額だけを説明し、支払総額や年利のことを一切説明せず、与信契約の勧誘を行うもの。

(2) 返済不能が明白な与信契約等の勧誘

<規則で定める取引行為>

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、与信契約等

の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

< 事例 >

同じ高齢者が、短期間に何度も同じ信販会社を利用したクレジット契約で高額な商品を購入し、返済不能であることが明らかであるのに、新たな与信を契約するもの。

返済のための収入の見通しのない学生に高額なクレジットを組ませるもの。

(3) 販売業者等の行為が 1 から 3 までに該当する場合の与信契約等の勧誘

< 規則で定める取引行為 >

販売業者等の行為が 1 の部から 3 の部まで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、そのことを知り得べきであるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

< 事例 >

床下換気扇の訪問販売業者が消費者に対して十分な説明をせず、必要以上の数量の換気扇を購入させていることを知りながら、これに係る立替払い契約を締結させるもの。

アポイントメントセールスで、強引な勧誘により契約を締結させている業者であることを知りながら、消費者相手の与信契約を締結するもの。

(4) 販売業者等に対する対抗事由を妨げる行為

< 規則で定める取引行為 >

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つて消費者等が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、正当な理由がないにもかかわらず、電話をし、又は訪問する等の不当な方法を用いて、消費者等に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

< 事例 >

クーリング・オフにより、クレジット会社に対して支払の抗弁をしているにもかかわらず、「クーリング・オフは関係ない」などと言って支払いを求めるもの。

8 1 から 7 までの行為に準ずる行為

〔条例第 20 条第 1 項第 8 号〕

前各号に掲げる行為に準ずる行為で規則で定めるもの

【趣旨】

不適正な取引行為には様々な形態があり、今後新たなものが生じることが予想されることから、1 から 7 までの取引行為に該当しない行為で、規制が必要と考えられる事例が生じた場合に、規則で定めることとする。

なお、不適正な取引行為を規則で定める場合は、愛媛県消費生活審議会の意見を聴かなければならないことになっている。