

大阪市消費者保護条例に基づく不当な取引行為の指定
(平成2年大阪市告示第472号)

解説

平成30年11月

改正 令和2年4月

1 条例第 18 条第 1 項第 1 号に該当する行為

消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乗じる等の不当な方法により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(1) 商品及び役務（以下「商品等」という。）の販売意図を隠して、若しくは電子画面上に隠して表示をして、若しくは商品等の販売以外のことが主要な目的であるかのように告げて、若しくは電子画面上に表示をして消費者に接近し、又はそのような広告等を用いて消費者を誘引し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

販売目的を隠匿した勧誘行為を指すものである。

商品等の販売意図を隠すか、又は他に主要な目的が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行為を指定したものである。

（以下「契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為」を「勧誘等をする行為」という。）

[事例]

- ① SNSで知り合った異性から、「一緒に食事をしないか。」と言って誘われ、食事をした後に店舗に連れて行かれ、ダイビングスクールの勧誘をされた。
- ② 「ジャケットが当たる。」というハガキが届いたので応募したところ、後日「キャンペーンに当選した。」と言って訪問があったので対応したが、ジャケットを渡された後に新聞購読の勧誘をされた。
- ③ 「防犯について説明に来た。」と訪問があり、非常警報装置の取り付けを勧誘された。
- ④ 「管理組合でまわっています。」と訪問があり、換気扇フィルターの購入を勧誘された。
- ⑤ 街頭で「アンケートに答えてほしい。」と声をかけられ、アンケートに答えたところ、後日電話があり、呼び出され、高額な時計の購入を勧誘された。

(2) 商品等の内容や契約に関する主要な事実を故意に告げず、若しくは電子画面上に表示をせず、若しくは不実を告げて、若しくは電子画面上に不実の表示をして、又は将来における不確実な事項について断定的な判断の提供をして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）や特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）（以下「特定商取引法」という。）が定める「事実不告知」、「不実告知」、「断定的判断の提供」と同様の行為である、契約に関する主要な事実を告げずに勧誘等をする行為、事実ではないことを告げて勧誘等をする行為、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勧誘等をする行為を指定したものである。

[事例]

- ① 「今より料金が安くなる。」と言われてプロバイダーの変更契約をしたが、実際は料金が高くなった。
- ② 訪問販売で、排水管等清掃の通常料金であるにもかかわらず、キャンペーン特別料金と表示したチラシを見せられ、「今ならキャンペーン中で安く掃除ができる。」、「普段はこの金額ではできない。」

と勧誘され契約した。

- ③ 「5年間いつでも好きな時に来ればよい。」と説明され、5年契約と思って脱毛エステティック（以下「エステ」という。）の契約をした。2年目に、中途解約するので未施術分の役務代金を返金してくれるように申し出たが、1年の契約であり、契約書面に期間は記載しているので中途解約できないと初めて言われた。
- ④ 「シミュレーションだと月何百万円の収入になる。」「4～5人紹介したら元が取れる。」と言って連鎖販売取引の勧誘をされ、契約したが、実際は全く儲からない。
- ⑤ 元本割れのリスクのある金融商品を、元本が保証され、確実に利益があるかのように告げられて勧誘され、契約した。

(3) 商品等の内容又は取引条件が実際のものより又は同種の商品等より著しく優良、有利であると誤認させるような説明又は表示等により消費者を錯誤に陥れ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

〔趣旨〕

商品等の内容又は取引条件に関して、著しく優良誤認又は有利誤認させる説明や表示等により消費者を錯誤に陥れて勧誘等をする行為を指定したものである。

〔事例〕

- ① 「今日までに入会すると10万円だが、明日からは20万円になる。」と言われて会員権の契約をしたが、翌日に契約した人も10万円で契約していた。
- ② 会員の数が多く、実際にはなかなか施設を利用できないにもかかわらず、いつでも利用できるというパンフレットを見せられて勧誘された。
- ③ 「あなただけ特別に半額にしておく。」と言って着物の購入を勧誘されたが、実際は他の人にも同じ値段で勧誘していた。

(4) 他の事業者の商品等について、虚偽の事実を告げることによって消費者に不安を覚えさせて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

〔趣旨〕

他事業者の同種又は類似の商品等に関して、虚偽の事実を説明することにより消費者に不安を覚えさせ、自らが扱う商品等について勧誘等をする行為を指定したものである。

〔事例〕

新築分譲マンションを購入した後に、訪問販売で来た事業者に、「このマンションに既に取り付けられている浄水器は性能が悪い。当社の製品のほうが安心だ。」と言われ浄水器の購入を勧誘された。

(5) 法令等により商品の設置又は利用が義務づけられているかのように説明して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

〔趣旨〕

商品の設置や利用が法令等により義務づけられているかのように説明して、勧誘等をする行為を指

定したものである。

消防法などの法令以外に、マンション管理組合や地域の町会等で義務づけられているかのように説明して、勧誘等をする行為も含まれる。

[事例]

- ① 「消防法が改正され一般家庭にも消火器の設置が義務づけられた。」と説明され、消火器の購入を勧誘された。
- ② 引っ越した直後に、「このマンションは全戸で換気扇フィルターを付けることが管理組合で決定されている。」と言われて換気扇フィルターの購入を勧誘されたが、虚偽の説明だった。

(6) 自らを官公署、公共的団体、著名な若しくは社会的信用のある法人若しくは団体等と関係があるかのように誤認させる言動を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な若しくは社会的信用のある法人若しくは団体等から委託されたなどと偽って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

自らを官公署や公共的団体等と関係があるかのように告げる行為のほか、これらの団体等から委託されたと偽って勧誘等をする行為を指定したものである。

「著名な若しくは社会的信用のある法人若しくは団体等」とは、大手事業者、マンション管理組合、地域の町会等をいう。

公的な機関や有名な企業を装って、商品等を勧誘する「かたり商法」を指すものである。

[事例]

- ① 「消防署のほうから来ました。」と言って消火器の購入を勧誘された。
- ② 「管理会社の関係でまわっています。」と言われて換気扇フィルターを勧誘され契約した。後日、管理会社とは関連がないことが分かった。
- ③ 大手電話会社を名乗ってプロバイダーの電話勧誘があったが、実際は大手電話会社とは全く関係のない事業者だった。

(7) 消費者の意に反して、反復して電話、ファクシミリ、電子メールその他の電気通信手段（以下「電気通信手段」という。）若しくははがき、封書等の文書を利用して、又は住居、店舗、路上等において、執拗又は強引に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者の意に反して、電気通信手段や文書を利用することにより、又は住居、店舗、路上等において、執拗又は強引に勧誘等をする行為を指定したものである。

「執拗又は強引」な勧誘とは、長時間にわたり勧誘することや、繰り返し何度も勧誘すること、路上で立ちふさがったり、つきまとったりすること等をいう。

[事例]

- ① 同じ事業者から勧誘メールが何度も送られてくる。
- ② 送信しないよう意思表示をしているにもかかわらず、毎日のようにマンション購入勧誘のファックスが送信される。
- ③ エステサロンで、施術の後に追加のエステの契約を勧誘された。断っているにもかかわらず3時

間も勧誘されて帰らせてくれなかった。

- ④ 勤務先に勧誘電話をかけないでほしいと言ったにもかかわらず、何度も勧誘の電話がかかってくる。

(8) 消費者に対し年齢、職業、収入等を偽って記入するように唆して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

商品等の購入にクレジット契約を利用する場合に、審査を通りやすくするため、販売担当者が消費者に契約書類へ虚偽の記入をさせるような、消費者に対して年齢、職業、収入等を偽って記載するよう促して勧誘等をする行為を指定したものである。

[事例]

- ① 未成年者であるが、クレジット契約書に成人年齢となるように虚偽の生年月日を記入するよう示唆された。
- ② 年金収入しかない高齢者であるが、他の収入があるとして実際よりも多い収入を記入するよう示唆された。

(9) 路上その他の公共の場所で呼び止め、その場で、又は営業所等へ誘引し、執拗又は強引に契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

いわゆるキャッチセールスによる執拗又は強引な勧誘等をする行為を指定したものである。

「執拗又は強引」な勧誘とは、本項第7号の趣旨と同様である。

「公共の場所」とは、およそ公衆が利用できる場所全てを指すものであり、公園、公会堂に限らず、劇場、映画館、飲食店等も含む。

[事例]

路上で「アンケートに答えて。」と呼び止められ、その後「セールスではないから。」と説明され営業所に連れて行かれた。営業所でアンケートに答えたあと、長時間化粧品の勧誘をされ、帰りたいたいと何度も言ったが、複数人に取り囲まれ、帰らせてもらえなかった。

(10) 商品等を販売する目的で、検査、親切行為等の無償の役務提供を行い、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]

無償検査や、親切行為等をすることによって生じる消費者の心理的負担を利用して勧誘等をする行為を指定したものである。

[事例]

- ① 「無料で水質を検査する。」と言って訪問があり、一人暮らしで不安だったので話し相手になってもらった。その後、営業担当者が水に試薬を入れ、こんな水を飲んでいては大変なことになると言われ、浄水器の購入を勧誘された。
- ② 「地震で屋根が壊れていないか無料で見てあげる。」と言って訪問があり、ちょうど屋根が壊れて

いないか不安だったので屋根に上ってもらったところ、「すぐに工事が必要だ。」と言われ、契約した。

- ③ 出会い系サイトで知り合った男性と会い、食事をご馳走になったり、恋人のようにエスコートされたりしているうちに店舗に連れて行かれ、高額なアクセサリーを購入させられた。

(11) 主たる販売目的以外の商品等は無償又は著しい廉価で提供して、又は提供すると言って消費者を集め、閉鎖的な場所で興奮状態を作出する等、消費者の合理的判断を妨げた状態で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

はじめに廉価な食料品や日用雑貨等を販売するとして消費者を集め、閉鎖的な場所で集団的に購買意欲を異常にかきたて、消費者を一時的に合理的な判断ができない状態にして商品等の勧誘等をする行為を指定したものである。

いわゆるSF商法を指すものである。

[事例]

新製品の食パンを10円で配るというチラシを見て、近くの仮設店舗に行った。はじめは消費者に挙手をさせ、早い者勝ちで食パンや洗剤を著しい廉価で販売された。販売員のセールストークも巧みで、健康に関する話を聞いているうちに商品を買わないと損だという気になってしまい、最後に高額な健康食品の購入を勧誘され、契約してしまった。

(12) 契約を締結する意思がない旨の表示をしている消費者に対し、電話をかけ、訪問し、又は迷惑を覚えさせるような方法により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

時間帯にかかわらず、契約を締結する意思がない旨の表示をしている消費者に対する電話、訪問又は迷惑を覚えさせるような方法により勧誘等をする行為を指定したものである。

「契約を締結する意思がない旨の表示をしている」には、事業者に対して「いりません。」「お断わりします。」などと伝える場合に加え、住居等へはり紙若しくははり札をする方法、電話機その他の通信機器に附属する録音の機能その他の機能を利用して、当該通信機器への事業者からの着信に対し、自動的に応答する方法等によりあらかじめ表示している場合が含まれる。

「迷惑を覚えさせるような方法」とは、客観的にみて消費者が迷惑を覚えるような方法であり、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。

[事例]

- ① 家庭教師派遣の勧誘で、「結構です、即答できません。」と言ったのに引き続き勧誘された。
- ② マンション購入の電話勧誘があり、「必要ないのでこれ以上電話しないでほしい。」と言っているのに、何度も電話がかかってくる。
- ③ 着物の展示販売会で断っているにもかかわらず帰らせてもらえず、トイレに立ったところ販売担当者がついてきてドアの前で待っていた。
- ④ 自宅玄関先に「訪問販売お断り」と記載したステッカーを貼っているにもかかわらず、自宅に訪問してきて商品等を勧誘してくる。

(13) 消費者（契約の締結の勧誘又は契約の締結を要請した者を除く。）に対し、早朝、深夜等に、電気通信手段を用い、訪問する等の方法により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

〔趣旨〕

契約締結の意思がない旨を表示していない場合であっても、態様を問わず早朝又は深夜等に勧誘等をする行為を指定したものである。

〔事例〕

- ① 午後 10 時を過ぎているのに、勧誘の電話がかかってきた。
- ② 午後 9 時に「食事に行こう。」とメールで呼び出され、深夜までアクセサリーの勧誘をされた。

(14) 消費者からの要請がないにもかかわらず貸金業者等からの借入を勧め、又は消費者の支払い能力を超えることが明らかであるにもかかわらず融資若しくはそのあつせんを申し出ることによって、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

〔趣旨〕

消費者が希望していないにもかかわらず貸金業者等からの借入を勧めたり、消費者の支払い能力を超えることが明らかであるのに融資を申し出たり、クレジット契約を利用させるようにして勧誘等をする行為を指定したものである。

「貸金業者等からの借入を勧め」とは、事業者が、貸金業者の店舗や自動契約受付機の場所まで消費者を連れていく場合や、消費者に貸金業者等からの借入を教唆する場合等をいう。

〔事例〕

- ① 着物の展示会販売で、総額 500 万円もの着物やアクセサリーを勧誘され、年金収入しかないので支払えないと断ったところ、分割にしておくと言われ、自社割賦により契約をさせられた。
- ② 100 万円のダイビングスクール受講と機材購入を勧誘され、支払えないと断ったところ、「お金を借りればよい。」と言われ、貸金業者の自動契約受付機の前まで車で連れて行かれた。

(15) 消費者を威圧し、又は生命、身体、財産、健康、運命等に関し、心理的不安を覚えさせ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行為

〔趣旨〕

消費者を威圧したり、生命、身体、財産、健康、運命等に関しての将来的な不安を煽ることによって心理的不安を覚えさせるような言動を用いて勧誘等をする行為を指定したものである。

いわゆる靈感商法も含まれる。

〔事例〕

- ① 訪問販売で「買ってくれないと困る。」と声を荒げられ、家に他に誰もいなかったのでどうしてよいか分からず、怖くなって契約をしてしまった。
- ② 「お試し 500 円」の広告を見てエステサロンに行った。お試し施術の後、「あなたは 20 歳代だけど肌は 40 歳代。このままにしておくで大変なことになる。」と言われエステと化粧品を契約させられた。
- ③ 霊視で悩みが解決するとのチラシを見て店舗に出向いたところ、「このままでは悩みが解決されな

いばかりか、もっと不幸なことが起こるので祖先の供養が必要。」と言われ、高額な祈祷料を請求された。

(16) 消費者の取引に関する知識の不足に乘じ、取引の内容、条件、仕組等について消費者が理解するために十分な説明をしないで、又は消費者の判断能力の不足に乘じて、消費者に著しく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

[趣旨]

仕組みが複雑な取引や機能的に複雑・専門的な商品等について消費者の知識不足に乘じたり、高齢者や若年者などの判断能力の不足に乘じたりすることにより、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約の勧誘等をする行為を指定したものである。

「判断能力の不足」については、高齢者や若年者であることに限らず、個別の事案ごとに判断することとなる。

[事例]

- ① 最近、認知症であるとの診断を受けた高齢の母が、仮設店舗に出向いて次々と健康食品を購入させられている。
- ② 訪問販売で、電気が今より安くなると言われて契約した。電力自由化のことは知らなかったので、契約相手の電力会社が変わるとは思っていなかった。
- ③ 銀行で投資信託を勧められ、説明のチラシに「利回り5%」と書かれていたので契約した。リスクについて記載した部分は小さい字だったので読めなかった。担当者の説明はよくわからなかったが、銀行が扱っているので元本が割れる商品ではないと信用した。

(17) 消費者に名義の貸与を求め、これを使用して、債務を負担させる契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者にクレジット契約等の名義の貸与を求め、これを使用することにより結果として消費者に債務を負担させる契約について勧誘等をする行為を指定したものである。

[事例]

事業者である友人（以下「事業者」という。）に「効果のあるダイエット食品があるので購入しないか。」と勧められたので断ったところ、「マージンが入るので名前だけ貸してほしい。支払いは自分がするので迷惑はかけない。」と言われ、仕方なくクレジットを利用して契約した。事業者からの支払いは数回あっただけで滞り、クレジット会社から督促を受けるようになった。

(18) 偽りその他不正の手段により入手した消費者に関する情報を利用して、又は正当に入手した消費者に関する情報を不当に利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

不正な手段で入手した消費者に関する情報や、正当な手段で入手した消費者に関する情報を不当に利用することにより勧誘等をする行為を指定したものである。

「二次被害」と言われる、過去に被害を受けたことのある消費者の個人情報を入力し、消費者に対

して過去の被害の救済を装って勧誘等をする行為も含まれる。

[事例]

- ① 訪問販売で浄水器を購入したところ、異なる複数の事業者が次々に訪問してきて、浄水器や換気扇フィルターなどを勧誘され、結局すべて契約してしまった。訪問してきた事業者は関連会社ではないようだった。
- ② 30年前に「将来高値で売れる。」と言われて土地を購入したが、値上がりしないままだった。最近になって「あなたの持っている土地を買い取るので測量する。」と電話があり、測量の契約をさせられた。

(19) 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、反復継続して執拗に同種又は異なる商品等につき、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

契約を締結する意思がない旨を表示した消費者に対して、反復継続して執拗に同種又は異なる商品等について勧誘等をする行為を指定したものである。

1人の消費者に事業者が商品等を次々と販売する「次々販売」を想定したものである。

[事例]

- ① 台所の排水管が詰まったので電話で修理を依頼した。訪問した事業者に、流し台の交換も必要と言われ、詰まりが直るならと思って仕方なく契約した。工事が済んだ後、トイレの便器と洗面台も古くなっているから交換したほうがいいと言われ、必要ないと何度も断ったが、せっかくだから安くしておくと言われて契約してしまった。さらに後日、風呂のシャワーも交換したほうがいいと言われ、断ったにもかかわらず強引に工事をされ、総額で450万円の支払いになってしまった。
- ② 仮設店舗に行くたびに、断っているにもかかわらず、色々な種類のサプリメントを次々と勧誘されて契約してしまい、総額で250万円の支払いになってしまった。サプリメントは全く飲んでいない。

(20) 消費者に法令等で交付することが義務付けられている書面を交付せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

[趣旨]

特定商取引法をはじめとした法令等で契約内容やクーリング・オフの事項などを記載した書面を消費者に交付することが義務付けられているにもかかわらず、交付せずに勧誘等をする行為を指定したものである。

法令で定められた記載事項を満たしていない書面を交付した場合は、「法令等で交付することが義務付けられている書面を交付」したこととはならない。

[事例]

- ① 訪問販売で浄水器を契約したが、特定商取引法が定める契約書面の交付を受けていない。
- ② SNSの広告を見て無料の副業セミナーに行き、セミナーの後で40万円の情報商材を勧誘され、契約した。アポイントメントセールスであるのに特定商取引法が定める契約書面の交付は受けていない。

- ③ トイレの排水管が詰まったのでインターネットで見つけたウェブサイトから修理を依頼したが、訪問した事業者には便器の交換が必要だと言われ、さらに風呂の扉も新しいものに交換するよう勧誘され、契約した。訪問販売であるのに特定商取引法が定める契約書面の交付は受けていない。
- ④ エステサービスの契約をし、エステに必要なものと言われて化粧品も契約した。特定商取引法が定める関連商品に該当する化粧品だが、化粧品の分の契約書面の交付は受けていない。

(21) 消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる商品等につき、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

〔趣旨〕

商品等に関する知識や経験の不足につけ込む勧誘や、消費者の財産の状況に照らして不相応又は不要な支出を強いるような商品等について勧誘等をする行為を指定したものである。

いわゆる適合性原則違反にあたるものである。

〔事例〕

- ① 光回線サービスの卸売事業者から「インターネットが今より安くなる。」と電話があり、よくわからないまま、現在利用しているサービスのプラン変更だと思って契約したが、実際は別の事業者へ乗換える契約となっていた。
- ② 80歳代の母が、2年後から始まる長期の新聞購読契約をしていた。
- ③ 年金生活であり支払えないと断っているにもかかわらず、着物やネックレスを次々とクレジットにより契約させられ、500万円もの支払い額となった。

(22) 消費者との雇用関係等の優越的な立場に乗じて、消費者に対して著しく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

〔趣旨〕

「雇用関係等」とは、会社での上司と部下、先輩と後輩の関係や、子どもの学校や習い事サークル、クラブ活動等の特定の集団における個人の間での関係等をいう。

こうした関係における優越的な立場を利用して、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約について勧誘等をする行為を指定したものである。

〔事例〕

大学のクラブの先輩から、いい話があると呼び出され、話を聞いてみると実際は健康食品のマルチ商法の勧誘だった。先輩にはお世話になっており、断るのが申し訳ない気がして契約してしまった。

(23) 物品の購入を業として営む者（以下「購入業者」という。）が、訪問購入をしようとするときに、その勧誘に先立って、消費者に対し、当該購入業者の氏名又は名称、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る物品の種類を明らかにしない行為

〔趣旨〕

本号から25号までの「訪問購入」とは、特定商取引法が規定する訪問購入をいう。

本号は、特定商取引法第58条の5の規定と同趣旨であり、訪問購入をしようとするときに、その

勧誘であること等を明らかにしない行為を指定している。

[事例]

A社が、受託会社を介して「A社」ではなく「B社」の屋号を名乗り、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、A社の営業員が消費者宅を訪問し、訪問の承諾時に当該消費者が買取りを依頼した衣類を査定した後、衣類以外の貴金属の買取りについて勧誘を行った。

(24) 購入業者が、訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない消費者に対し、営業所等以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘し、又は勧誘を受ける意思の有無を確認する行為

[趣旨]

本号は、特定商取引法第 58 条の 6 第 1 項の規定と同趣旨であり、訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘を要請していない消費者に対して、営業所等以外の場所において、当該売買契約の締結についての勧誘又はその勧誘の前提となる勧誘の意思の確認をする行為を指定したものである。訪問購入に際しての、「飛び込み勧誘」による不招請勧誘行為を指すものである。

[事例]

「不要品はありませんか。靴でも服でも、少しでもいいです。このあたりを回っていますので、よかったら出しませんか。」と消費者宅に電話をかけ、消費者から自宅において買取りを希望する衣類の勧誘をすることについて承諾を取り付けた上で、営業員が消費者宅を訪問し、当該消費者が事前に勧誘の要請をしていない貴金属の売買契約の締結について勧誘を行った。

(25) 購入業者が、訪問購入をしようとするときに、その勧誘に先立って、消費者に対し、勧誘を受けようとする意思があることを確認することをしないで勧誘する行為

[趣旨]

本号は、特定商取引法第 58 条の 6 第 2 項の規定と同趣旨であり、消費者から勧誘の要請があった場合においても、勧誘に先立って、消費者に勧誘を受けようとする意思があることを確認せずに勧誘する行為を指定したものである。

[事例]

購入業者が消費者宅に電話をかけ、消費者から衣類の買取りを依頼され、訪問の承諾を取り付けた上で訪問したが、「衣類の買取りについてお勧めしてよろしいでしょうか。」と確認することなく勧誘を行った。

(26) 前各号に準ずる行為

2 条例第 18 条第 1 項第 2 号に該当する行為

消費者に著しい不利益を与える不当な内容の契約を締結させる行為

(1) 解約に際し、著しく高額又は高率な違約金を求める内容の契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者契約法第9条第1号の規定により、違約金の条項が平均的な損害の額を超えるとして無効となるような、著しく高額又は高率な違約金を求める内容の契約を締結させる行為を指定したものである。

[事例]

- ① 結婚式場の相談に行き、「人気の日程なので今日中に契約しないといけない。」と言われ、1年先の結婚式の契約をした。1週間後に解約を申し出たところ、契約金額の30%の違約金を請求された。
- ② 1級建築士の試験対策講座を契約したが、2級の試験が不合格だったため、講座の解約を申し出たところ、受講料は一切返金しないと言われた。

(2) 商品等の販売に際し、事業者の住所、氏名、連絡先等の表示をせず、又は虚偽の表示をして、契約を締結させる行為

[趣旨]

事業者の住所や氏名、連絡先等が不明であったり、虚偽の表示がなされていたりした場合、消費者がクーリング・オフや契約の取消しの申し出をする際に不利益を被ることから、本号の行為を指定したものである。

[事例]

- ① 訪問した事業者には害虫駆除を依頼し、完了したと言われたので料金を支払った。その後、害虫の駆除が完全ではなかったため、事業者に連絡しようとしたが、事業者の住所も名前も連絡先もわからない。
- ② SNSで呼び出されて勧誘され、ダイビングスクールの契約をしたが、契約書面に、契約を行った店舗とは異なる名称、住所、現在使われていない電話番号が記載されていた。

(3) 消費者が当面必要としない、不当に過大と思われる量の商品等を販売する内容の契約、又は不当に長期間消費者を拘束し、解約を認めない内容の契約を締結させる行為

[趣旨]

不当に過大な量の商品等を販売することや、不当に長期間の契約をすることにより消費者を拘束する行為を指定したものである。

いわゆる過量販売を指すものである。

[事例]

- ① エステサービスの契約で、脱毛コースが半分以上も残っているのに新たなコースを勧誘され、その2か月後にさらに別のコースを勧誘され、それぞれ契約した。さらに関連商品として化粧品10本を契約させられたがほとんど使用していない。
- ② 訪問販売で、「1年生から6年生までセットで購入して勉強しないと効果がでない。」と言われて、6年間分の小学生の教材の契約をさせられた。

(4) 消費者が著しく不利になるような事業者の免責特約のある契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者契約法第8条により契約の条項が無効となるような、事業者の免責特約のある契約を締結させる行為を指定したものである。

[事例]

- ① 「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない。」とした契約をさせる。
- ② 「ペットショップで販売したペットに病気が見つかっていても治療費を一切負担しない。」とした契約不適合責任の免責特約のある契約をさせる。

(5) 当該契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者の居住地から遠隔の裁判所を裁判管轄と定める契約を締結し、訴訟になった場合は、公判の都度、遠隔地に赴く必要があるという不利を被ることとなる。

事業者が大阪において事業を行っているなど、事業者の営業拠点が大阪にもあると認められる場合に、本社所在地であるという理由で、あえて消費者に著しく不利な遠隔地の裁判管轄を定めた契約を締結させるような行為を指定したものである。

[事例]

全国展開の事業者で、事業所（東京など大阪以外の遠隔地）の所在地の裁判所を合意管轄とする契約をさせる。

(6) 消費者に著しく不利となるような契約条件の変更を、事業者が一方的に行える内容の契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者契約法第10条の規定により契約の条項が無効となるような、消費者に著しく不利となるような契約条件の変更を事業者が一方的に行える内容の契約を締結させる行為を指定したものである。

[事例]

有効期間1年のフリータイムチケット制の英会話教室を50万円で契約したが、3か月経過した時に「これまで全ての授業がチケット1枚で利用できたが、夜の時間帯の受講希望者が増えて予約が取りにくくなったため、夜の時間帯だけチケットが2枚での利用となる。」とした文書が一方的に送りつけられてきた。

(7) 消費者が支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日までに支払わない場合における損害賠償額を予定し、又は違約金を定める条項において、著しく高額な損害賠償額又は違約金を定める内容の契約を締結させる行為

[趣旨]

消費者が支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日までに支払わない場合に、消費者契約法第9条第2号により定められた率を超えて無効となるような、著しく高額な損害賠償額又は違約金を定める内容の契約を締結させる行為を指定したものである。

〔事例〕

消費者が契約金額の支払遅延をした場合の契約解除に際して、消費者に対して契約金額の全額の支払いの履行完了を求める内容の契約をさせる。

(8) 当該契約の内容として定められる通常の価格に比し、公序良俗に反する程度に著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させる行為

〔趣旨〕

民法第 90 条により公の秩序又は善良の風俗に反するものとして無効となるような、著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させる行為を指定したものである。

(9) 法律の規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項で、信義誠実の原則に反して消費者の利益を著しく害する内容の契約を締結させる行為

〔趣旨〕

消費者契約法第 10 条の規定により契約の条項が無効となるような、消費者の利益を著しく害する内容の契約を締結させる行為を指定したものである。

〔事例〕

- ① 契約不適合責任の権利行使期間を民法で定める期間よりも短縮する条項が入った契約をさせられた。
- ② 英会話教室で、死亡、海外移住以外は一切解約ができないとする条項が入った契約をさせられた。

(10) 前各号に準ずる行為

3 条例第 18 条第 1 項第 3 号に該当する行為

消費者に対し、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不当に強要する行為

(1) 訪問、はがき、電気通信手段その他の手段を用いて、消費者を欺き、威迫し、若しくは執拗に反復して、又は早朝若しくは深夜等消費者が迷惑を覚える時間帯に、債務の履行を強要する行為

〔趣旨〕

消費者を欺いたり、威迫したり、執拗に反復したり、早朝若しくは深夜等の迷惑を覚える時間帯に強要したりする方法により、消費者に対して契約に基づく債務の履行を強要する行為を指定したものである。強要する行為は、訪問、はがき、電気通信手段等、手段を問わない。

「威迫」とは、脅迫に至らない程度の人に不安を生ぜしめるような行為をいう。

〔事例〕

- ① 訪問した事業者に工事を依頼し、工事が完了した。支払いは振り込みによるという話だったのに、インターフォンを鳴らし、玄関先で近所にも聞こえるように「今すぐ払わないと住めなくしてやる。」と言われて代金の支払いを迫られた。

- ② 消費者金融への返済が滞ったところ、深夜に自宅に電話が何度もかかってきて大声で返済を迫られた。

(2) 消費者を欺き、又は威迫して、消費者に金銭を調達させ、債務の履行を強要する行為

〔趣旨〕

消費者を欺き、又は威迫する方法により、消費者の金銭を調達させ、消費者に対して契約に基づく債務の履行を強要する行為を指定したものである。

「威迫」とは、前号の趣旨と同様である。

消費者に金銭を調達させる方法は、貸金業者から借入れをさせる方法のほか、預貯金を引き出させたり、親族や友人から借入れをさせることなどを含む。

〔事例〕

インターネットで在宅ワークを探し、営業所に出向いたところ、「月 10 万円は稼げるが、まずはテストでレベルを判断し、レベルに応じて仕事を依頼する。条件として 40 万円の初期費用の支払いが必要。」と説明された。支払えないことを伝えると、「ここまで説明したのにどうしてくれるのか。消費者金融で借りたらいい。」と言われ、断れないと思い、消費者金融でお金を借りて支払ってしまった。

(3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者に不利益となる情報を信用情報機関に通知する旨の言動を用いて、債務の履行を強要する行為

〔趣旨〕

正当な理由がないにもかかわらず、消費者に不利益となる情報を信用情報機関に通知する旨の言動により心理的圧迫を与え、消費者に対して契約に基づく債務の履行を強要する行為を指定したものである。

「正当な理由がない」場合とは、消費者に、割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）が定める支払い請求に対抗する抗弁事由がある場合や、その他の契約条項等により抗弁の主張が可能な場合等をいう。

〔事例〕

クレジットカードで電気製品を購入したところ、配送された商品が破損していたため、クレジットカード会社にその旨を伝え、完全な商品が納品されるまでは支払うことはできないと申し出たところ、販売事業者が「支払わないと信用情報機関のブラックリストに載せる。」と言って支払いを強要された。

(4) 契約の成立、取消又は無効事由の有無、抗弁権の有無等事業者側からの債務の履行請求の正当性について当事者間で争いがあるにもかかわらず、自らの請求の正当性を主張して、債務の履行を強要する行為

〔趣旨〕

契約の成立や、取消又は無効の主張等により契約の有効性に当事者間で争いがあるにもかかわらず、契約の成立を一方的に主張し、消費者に対して債務の履行を強要する行為を指定したものである。

「契約の成立、取消又は無効事由の有無、抗弁権の有無等事業者側からの債務の履行請求の正当性について当事者間で争いがある」とは、当事者間に契約の合意が形成されていない場合など、債務の履行請求の前提となる契約の有効性について当事者間に争いがある場合をいう。

[事例]

- ① 「必ず儲かる。」という言葉信じて化粧品の連鎖販売取引の契約をし、クレジットカードのリボ払いで支払うこととした。後日、必ず儲かるというのは嘘だったと分かったため、契約の取消しを主張し、販売店とともにクレジットカード会社にもその旨を通知したが、クレジットカード会社は調査せず、請求が続いている。
- ② 電話勧誘で商品を2個注文したのに、事業者は20個の注文を受けたと主張している。注文内容について決着がついていないにもかかわらず、強引に20個の商品を送りつけられ、20個分の代金を執拗に請求されている。

(5) 債務者以外の者を欺き、又は威迫して、債務の履行を強要する行為

[趣旨]

債務者以外の者を欺き、又は威迫して、消費者に対して契約に基づく債務の履行を強要する行為を指定したものである。

「威迫」とは、本項第1号の趣旨と同様である。

「債務者以外の者」とは、本人や保証人等の債務の履行義務がある者以外の者で、債務者の親族、職場の上司や同僚、近所の人など、債務者本人と血縁、仕事、地域等で何らかの関係がある者をいう。

[事例]

貸金業者が、債務者の上司の勤務先の会社や家に何度も訪問したり、電話をしたりして、上司に対して「債務者に支払うよう言ってくれ。」と執拗強引に要求する。

(6) 消費者が購入の意思表示をしていない商品等を記載した契約書面を作成し、消費者の意思と異なる内容の契約に基づく債務の履行を強要する行為

[趣旨]

消費者が購入の意思表示をしていないにもかかわらず、その商品等が記載された契約書面を作成することにより、消費者に対して債務の履行を強要する行為を指定したものである。

[事例]

- ① 家庭教師派遣の契約をすることにしたが、クレジットが利用できるようにするため、学習教材の購入と偽って契約させられた。
- ② アポイントメントセールスでギャンブル必勝法の購入について説明された後、「クレジットの審査を通しやすいからDVDを買ったことにしよう。」と言われ、DVD購入の契約書を作られ、契約させられた。

(7) 電子画面上に契約に関する主要な事実を故意に表示せず、又は不実の表示をすることにより、消費者の意思と異なる内容の契約が締結された旨を主張して、債務の履行を強要する行為

[趣旨]

インターネット等の電子画面上に、消費者が購入の意思を形成するにあたって重要な事実を故意に表示しない、又は事実と異なる表示をすることにより、消費者の意思とは異なる内容の契約が締結されたと主張し、契約に基づく債務の履行を強要する行為を指定したものである。

[事例]

インターネット通販で、画面上の商品説明には、外国製のA社のブランドの鞆であることが記載されていた。しかし実際に届いた商品はB社のブランドの鞆だったので交換してほしいと申し出たが、事業者からは、A社でもB社でも商品に差異はないため契約は成立しており、代金を支払うよう求められている。

(8) 事業者が、住所、氏名、連絡先、請求の根拠等いずれかの表示をせず、又は虚偽の表示をして債務の履行を請求し、債務の履行を強要する行為

[趣旨]

住所、氏名、連絡先、代金の請求の根拠等の表示をせず、又はそれらについて虚偽の表示をすることにより、消費者に対して債務の履行を強要する行為を指定したものである。

いわゆる架空請求も含まれる。

[事例]

- ① 携帯電話に、アダルトサイトの利用料が未払いだという内容のショートメッセージが届いた。そのようなサイトを利用した覚えはない。事業者名や住所は記載がなく、連絡先の電話番号が記載されているのみである。
- ② 「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが届き、料金の滞納があるため10万円を支払うよう記載されているものの、何の料金の滞納かは記載されていない。

(9) 消費者との契約において明確でない契約条項を定め、これを事業者により有利な内容で解釈し、債務の履行を強要する行為

[趣旨]

事業者が契約において不明確な契約条項を定め、これを自らにより有利な内容で解釈することにより、消費者に対して契約に基づく債務の履行を強要する行為を指定したものである。

[事例]

結婚相手紹介サービスについて、期間1年、30万円で契約したが、思いどおりの相手が紹介されないため3か月後に解約を申し出た。事業者に精算書を出してもらったところ、ほとんどが初期費用で返金の対象にならないとして、3万円しか返金できないと書かれていた。当初の契約書には「特定商取引法の規定により返金」としか記載されておらず、初期費用を含めた具体的な返金額の計算方法が記載されていなかった。

(10) 前各号に準ずる行為

4 条例第18条第1項第4号に該当する行為

契約若しくは契約の解除権等の行使に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否し、又は消費者の正当な契約の解除権等の行使を不当に妨げる行為

(1) 履行期限が過ぎているにもかかわらず、正当な理由なく、又は消費者からの求めに対して十分な説明等の対応をすることなく契約に基づく債務の履行を遅延若しくは拒否する行為

[趣旨]

契約に基づく債務の履行期限が過ぎているにもかかわらず、正当な理由なく対応せず、債務の履行を遅延、拒否する行為を指定したものである。

「十分な説明等の対応をすることなく」には、消費者に対して全く対応しない場合に限らず、あいまいな返事や、担当者が不在だと言って引き延ばしを図ること等も含まれる。

[事例]

- ① 訪問販売で外壁塗装工事を契約した。2週間後に工事をする事になっていたが、何度催促しても担当者に確認すると言って対応されず、3か月たっても工事されない。
- ② 3か月後の旅行で着用するためのドレスの作成を発注し、完成まで1か月ほどかかるとのことだった。その後仮縫いの連絡もなく、何度問い合わせても待つてほしいと言われるだけで対応されなかった。結局、旅行までにドレスが完成しなかった。

(2) 債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を受け付けず、又は十分な対応、説明をせず債務の履行を拒否する行為

[趣旨]

債務の不完全履行に対して、消費者に対して十分な対応をせず、債務の履行を拒否する行為を指定したものである。

「苦情を受け付けず、又は十分な対応、説明をせず」には、消費者に対して全く対応しない場合に限らず、あいまいな返事や、担当者が不在だと言って引き延ばしを図ること等も含まれる。

[事例]

- ① 家庭教師派遣契約をしたが、家庭教師の派遣をせず、何度も催促をしたにもかかわらず、そのうち行くからとあいまいな説明を繰り返し、いつまでたっても家庭教師が派遣されない。
- ② 冷暖房取付工事について、温度調節ができず使用できないと何度も申し出ているにもかかわらず、技術者が不在で対応できないという説明を繰り返し、いつまでたっても冷暖房が使用できない。

(3) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出に対して、これを拒否若しくは黙殺し、又は術策等を用いて妨害し、契約の成立又は存続を強要する行為

[趣旨]

消費者契約法、特定商取引法をはじめとした法令が定めるクーリング・オフや中途解約等の民事ルールに基づいて、契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しを申し出た消費者に対して、申し出を妨害するなど、契約の成立又は存続を強要する行為を指定したものである。

[事例]

- ① 訪問販売で浄水器を契約したが、クーリング・オフ期間内に書面により申し出をしたにもかかわらず

らず、既に取り付けているからクーリング・オフの対象外だと言われた。

- ② 訪問販売で屋根工事を契約したが、クーリング・オフ期間内に書面により申し出た。その後、事業者の担当者から電話があり、「クーリング・オフはしないでほしい。」と言われた。
- ③ 訪問販売で健康食品を購入し、販売員にその場で「飲み方を教えてあげる。」と勝手に商品を開封され、飲まされた。その後、クーリング・オフ期間内に書面により申し出たにもかかわらず、使用している分はクーリング・オフできないと言われた。
- ④ エステサービスを契約し、利用していたが、1か月たって効果がないので中途解約を申し出たところ、担当者から「ほとんど返金はないので解約せずに通ったほうが得だ。」と言われた。

(4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、原状回復義務等の履行を正当な理由なく遅延若しくは拒否する行為

〔趣旨〕

消費者契約法、特定商取引法をはじめとした法令が定めるクーリング・オフや中途解約等の民事ルールに基づいて、契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、既払い金の返還や、商品の引取り、工事を元に戻す等の原状回復義務等の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為を指定したものである。

〔事例〕

- ① 化粧品の連鎖販売取引をクーリング・オフしたが、事業者の手元に現金がないため、既に支払った50万円の返金は2か月から3か月後になると言われた。
- ② 訪問販売で水回り工事の契約をし、契約日に工事の一部が実施され、土間のコンクリートを割られた。粗雑な工事だったので、3日後に書面によりクーリング・オフを申し出たが、土間のコンクリートの原状回復工事を拒否された。

(5) 消費者に、契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しに関する主要な事実を故意に告げず、又は不実を告げるなどの行為により、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申出を妨げる行為

〔趣旨〕

消費者契約法、特定商取引法をはじめとした法令が定めるクーリング・オフや中途解約等の民事ルールについて、「事実不告知」や「不実告知」によって、契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しの申し出を妨害する行為を指定したものである。

〔事例〕

- ① 訪問販売で換気扇フィルターを契約した際に、「クーリング・オフ期間は一応8日間あるが、一度使用すると再販売できないためクーリング・オフできない。」と説明され、クーリング・オフができないと思っていた。クーリング・オフ期間が経過した後、説明は虚偽だったと分かった。
- ② 「8日間ならいつでもクーリング・オフできる。」と言われ、連鎖販売取引で補正下着を契約した。10日後にクーリング・オフしたいと思ったが、できないものと思ってあきらめた。しかし、連鎖販売のクーリング・オフ期間は20日間であり、説明は虚偽だったと分かった。

(6) 前各号に準ずる行為