

石川県安全安心な消費生活社会づくり条例 に基づき指定する不適正な取引行為

目 次

- | | | |
|---|------------------|----|
| 1 | 契約勧誘に関する不適正な取引行為 | 1 |
| 2 | 契約内容に関する不適正な取引行為 | 8 |
| 3 | 債務履行に関する不適正な取引行為 | 11 |
| 4 | 契約解除に関する不適正な取引行為 | 14 |
| 5 | 与信行為に関する不適正な取引行為 | 17 |

不適正な取引行為の指定について

1 契約勧誘に関する不適正な取引行為

(印は本県における事例。 印は想定される事例。以下同じ。)

分 類	指定する取引行為
	事 例
1. 販売の意図を隠した勧誘等	<p>商品を販売し、若しくはサービスを有償で提供すること以外のことが主たる目的であると思わせるような言動若しくは主たる供給目的以外の商品若しくはサービスの供給が目的であると思わせるような言動を用いて消費者に接近し、又はそのような広告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</p> <p>「千円で布団のクリーニングをする」という電話をし、訪問を了解した消費者宅を訪れ、クリーニングをした後で、高額の掃除機の購入を勧誘する。</p> <p>「会いませんか」という女性の電話で男性消費者をファミリーレストランに呼び出し、パソコンとソフトの購入を勧誘する。</p> <p>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。</p>
2. 優良・有利の誤認を招く言動等による勧誘等	<p>商品又はサービスの安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の消費者の商品又はサービスを購入するか否かの判断に影響を及ぼす重要な事項(以下「商品又はサービスに関する重要事項」という。)について、実際のものよりも著しく優良若しくは有利であると消費者を誤認させるような言動を用いて、又はそのような広告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</p> <p>老人ホームにおいて、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、パンフレットに施設内に医師を配置して月4回の健康相談を実施しているかのように記載して入居者を募集し、契約を締結させる。</p> <p>会員の数が多くて実際にはなかなか施設を利用できないのに、いつでも利用できるという広告でレジャークラブの会員権の購入を勧誘する。</p> <p>介護福祉士の資格が取得できないにもかかわらず、取得できると説明して入学を勧誘する。</p> <p>実際には変動金利の貸付金で、利率が将来上がる可能性があるのに、あたかも現在の低い金利が最後まで適用されるかのような広告により、融資サービスの勧誘をする。</p> <p>元本割れのリスクのある金融商品を、あたかも元本が保証されている商品であるかのように説明して勧誘する。</p>

分 類	指定する取引行為	
	事	例
3．重要な情報を提供しないで行う勧誘等	商品又はサービスに関する重要事項で、事業者が保有し、又は保有し得べき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	<p>電話で消費者を呼び出し、石油相場の取引を勧誘する際に、相場の動向によって追加の証拠金が必要となることをまったく説明しないで、勧誘する。</p> <p>事故車であるのにそのことを説明せずに自動車を販売する。</p> <p>訪問販売で床下除湿剤を販売するが、事業者が特定商取引に関する法律のことを知らないため、クーリング・オフ等について記載した書面を渡さない。</p>
	商品又はサービス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行為	<p>電話で消費者を呼び出し、「いつでも解約できる」と言ってパソコンとソフトの購入を契約させるが、契約書には解約のためには高額な違約金が必要な旨の条項を設けてある。</p> <p>既に資格講座を受講している消費者に「その資格制度は数年後に廃止されることになっている。これからはこちらの資格を取った方がよい」と根拠のない説明をして別の資格講座の勧誘をする。</p>
5．不確実事項に係る断定的判断の提供による勧誘等	商品又はサービスに関する重要事項のうち、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	<p>「パソコンの教材を購入し、指定資格に合格したら月収7万円から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。</p> <p>消費者宅を訪問し、「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。</p>
	商品又はサービスの購入又は利用が、法令等により義務付けられていると消費者を誤認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	<p>消費者宅を訪問し、「排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。</p> <p>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。</p> <p>「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」と嘘を言って契約の締結を勧誘する。</p>
6．法令等による義務であると誤認させる言動による勧誘等		

分 類	指定する取引行為
	事 例
7．公的な機関等の職員と誤認させる言動による勧誘等	<p>自らを公的な機関、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</p>
	<p>「役場から来た」と言って上水道管の清掃を勧誘する。</p> <p>「市役所から派遣されて点検に来た」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。</p> <p>「郵便局の方から来た」と言って消費者宅を訪問し、郵便番号と家族の名前が入った表札の購入を勧誘する。</p> <p>大手電力会社の孫会社の者だと偽って住宅の改修工事の勧誘をする。</p>
8．公的な機関等の許可等を受けていると誤認させる言動による勧誘等	<p>公的な機関等又は個人の許可、認可、後援、委託等を受けていると消費者を誤認させるような言動を用いて、又はそのような広告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</p>
	<p>「消費者センターの委託で羽毛布団の点検を行っている」と虚偽の説明をして高額な布団の購入を勧誘する。</p> <p>「水道局の依頼を受けてこの地区の水質検査をしている」と訪れ、水質が悪いからと浄水器の購入を勧誘する。</p> <p>英会話学校が、「国の指定を受けている」と虚偽の説明をして生徒の勧誘をする。</p>
9．事業者名等を明らかにしないで行う勧誘等	<p>事業者の氏名若しくは名称、住所等を明らかにしないで、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</p>
	<p>消費者宅を訪問し、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の点検をしてシロアリ駆除を行い、料金を請求する。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。</p> <p>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。</p> <p>「ご家族が注文しました」と偽って洗剤を持って来て支払いをさせるが、事業者名が分かるような領収書等を一切渡さない。</p>

分 類	指定する取引行為
	事 例
10. 困惑させるような言動による勧誘等	<p>消費者の意に反して、長時間にわたり、若しくは反復して説得し、又は早朝若しくは深夜に電話をかけ、若しくは訪問する等の困惑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</p>
	<p>消費者宅を訪問し、台所の改装の勧誘をし、消費者が「直す気はない」と何度も断っているにもかかわらず、長時間にわたって勧誘を続けて、根負けした消費者に契約させる。</p> <p>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、夜遅くまで執ように勧誘を続け、契約させる。</p> <p>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、執ように勧誘を繰り返す。</p>
11. 不退去等による勧誘等	<p>消費者がその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、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</p>
	<p>「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、執ように屋根工事を勧誘し、消費者が「必要ないので帰って」と断っても退去せず、勧誘を続ける。</p> <p>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。</p> <p>訪問販売で正午から夕方まで勧誘し、「迷惑なので帰ってほしい」と言われても勧誘を続ける。</p>
12. 威圧的な言動による勧誘等	<p>威圧的又は畏怖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</p>
	<p>「モデルになりませんか」という電話で呼び出した女性の消費者に対し、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。</p> <p>電話で消費者を呼び出し、海外先物取引の勧誘をし、「断ったら裁判にする」と言って契約させる。</p> <p>女性社員が男性の消費者に電話し、後日会う約束を取り付けて、約束の日の前日に再度電話し、自分は宝石の販売員だと告げ、電話を替わった男性社員が「会う約束は必ず守れ」とすごみ、レストランで「セールスだと分かって来たのだから契約してもらおう」とすごんで、指輪購入の契約をさせる。</p> <p>クーリング・オフを行使して解約した消費者に対し、夜間に訪問して、「買わないと車を壊す」と言ったり、執ように職場まで勧誘に行くなどして、再度の契約を迫る。</p> <p>消費者宅を訪問して長時間にわたって商品の説明をし、消費者が断ると、「これだけ時間をかけさせておいて、いらぬでは通らない」とすごんで契約の締結を迫る。</p>

分 類	指定する取引行為	
	事	例
13．心理的負担に乗じる勧誘等	商品を販売し、又はサービスを有償で提供する目的で、無償又は著しい廉価で他の商品又はサービスを供給し、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行為	
	<p>「無料で料理をする」と言って訪問し、調理をした後、高額な鍋セットの購入を勧誘する。</p> <p>「無料で布団のクリーニングをする」と言って訪問し、無料サービスの後、そのまま居座り、羽毛布団の契約を勧誘する。</p> <p>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、長時間居座って健康器具の契約を勧誘する。</p>	
14．心理的不安に乗じる勧誘等	消費者の健康、財産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により、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行為	
	<p>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。</p> <p>床下を点検して「床下が湿っている。そのまま放っておくと柱や床が腐って大変なことになる」と言って高額な床下換気扇の契約を勧誘する。</p>	
15．知識・判断力の不足に乗じる勧誘等	消費者の取引に関する知識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	
	<p>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。</p> <p>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、消費者宅を訪問し、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。</p> <p>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が、商品販売価格やクレジットの手数料の説明をしない。</p>	
16．正常な判断ができない状態に陥らせて行う勧誘等	主たる供給目的以外の商品又はサービスを意図的に無償又は著しい廉価で供給すること等により、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、又は契約を締結させる行為	
	<p>高齢者を近くに借りた会場に集め、いろいろな商品が無償や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。</p>	

分 類	指定する取引行為
	事 例
17. 過去の取引の情報 を悪用した勧誘等	<p>消費者が過去に関係した取引に関する情報を利用して、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、若しく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防止するかのように告げ、又は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</p>
	<p>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」と言って新たな契約をさせる。 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。</p>
18. 路上等における強 引な勧誘等	<p>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、執ように説得して、又は威圧的若しくは困惑させるような言動を用いて、その場に引き留め、又は営業所若しくはその他の場所へ誘引して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>
	<p>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。 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。</p>
19. 不当な電子メール 等の送信による勧誘 等	<p>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、一方的に当該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</p>
	<p>電子メールの送信を拒否するための連絡先を表示せずに、アダルトサイトの広告メールを繰り返し送信する。 消費者宅へ、送信拒否の意思表示をされても毎日のようにファクスで広告を送り、マンションの購入を勧める。 消費者から送信拒否の意思表示をされても、繰り返し広告メールを送信する。</p>
20. 契約書への虚偽記 載等をそそのかして 行う勧誘等	<p>消費者を唆し、年齢、職業、収入その他の契約に関する重要事項について、契約の申込書、契約書等に事実と反することを記載させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為</p>
	<p>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。 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。 高齢の契約者に、クレジット契約書に支払いは息子の銀行口座から引き落としされるように記載させる。</p>

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
21．資金調達を執ように勧めて行う勧誘等	<p>商品又はサービス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、金融機関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</p>	
	<p>「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ように勧めて、投資契約の勧誘をする。</p> <p>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。</p>	

2 契約内容に関する不適正な取引行為

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
1．解約等を不当に制限する契約	<p>消費者からの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(以下「契約の申込みの撤回等」という。)をすることを不当に制限する条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>「パソコンの教材を購入し、指定資格に合格したら月収7万円から8万円になる」と説明して契約を締結させ、クーリング・オフの期間を8日間と記載した契約書を交付する。(*業務提供誘引販売の場合は20日以内ならクーリング・オフが可能) パソコン教室の受講について、契約書に「解約は一切受け付けない」との条項を設ける。</p>	
2．不当な違約金等を定める契約	<p>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おいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を定めた契約を締結させる行為</p> <p>レンタルビデオショップで、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%の違約金を徴するとした条項を設けた契約を締結させる。</p>	
3．不当な免責特約を定める契約	<p>事業者の債務不履行、債務の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、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の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行為</p> <p>「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。 「いかなる理由があっても、事業者の損害賠償責任は 円を限度とする」旨の契約を締結させる。 (瑕疵(かし)・・・きず、欠点)</p>	
4．過大な責任を負担させる契約	<p>クレジットカード、会員証、パスワード等商品又はサービス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行為</p> <p>「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、この旨を届け出た後も、会員証の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については会員の責に帰するものとする」旨の契約を締結させる。</p>	

分 類	指定する取引行為
	事 例
5．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る内容の契約を締結させる行為
	<p>東京に本社を置き全国展開している事業者が、石川県在住の消費者と、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。</p> <p>（ 裁判管轄とは、どの裁判所で裁判が行われるかということであり、通常は、被告の住所地ということになっている。ただし、原告と被告が事前に合意していた場合には、これと異なる裁判所を管轄裁判所とすることが可能である。 ）</p>
6．利益を不当に害する契約	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、又は消費者の義務を加重し、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行為
	<p>「消費者が債務を履行しないときは、事業者は催告なくいつでも契約を解除できる」旨の契約を締結させる。</p> <p>（ 民法第541条では、「当事者の一方が債務を履行しないときは、相手方は、相当の期間を定めて催告し、その期間内に履行がないときに契約を解除できる」とされている。 「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カ月以内に事業者に申し出た場合に限り負うものとする」旨の契約を締結させる。 ）</p> <p>（ 民法第566条第3項では、「売買の目的物に瑕疵があった場合、買主が損害賠償を請求することができる期間は、事実を知ってから1年以内」とされている。 ）</p>
7．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又はサービスと異なるものを記載し、又は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行為
	<p>「モニターとしてパソコンで当社の商品の市場調査をしてほしい。パソコンはこのパソコンを使用して下さい」と説明してモニター契約であるかのように思わせて契約させるが、契約書の内容はモニター業務のことには記載がなく、単なるパソコンの売買契約である。</p> <p>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。</p> <p>アポイントメントセールスで、会員権の説明をした後、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。</p> <p>「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。</p>

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
8．返済不能に陥ることが明らかな者との販売契約	商品又はサービスの購入に伴って消費者が金融機関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、そのような信用の供与を伴った契約を締結させる行為	<p>消費者を電話で呼び出し、高額のプレスレットの購入を勧誘する。消費者が、「同じような契約を10件しており、ローンの支払いが困難だ」と言って断っているにもかかわらず、信販会社から借りて支払うよう執ように説得し、契約させる。</p> <p>失業中であるため収入がないと消費者が言っているにもかかわらず、絵画の展示販売で合計400万円を超すクレジット契約を締結させる。</p> <p>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て高額なエステティックの契約を締結させる。</p>
9．名義借用契約	消費者に名義の貸与を求め、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	<p>「貴金属購入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。支払いはこちらで責任を持つてする」と言って誘い、クレジット契約を締結させる。</p> <p>呉服屋が「どうしても実績を上げたいので、支払いはこちらでする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信販会社とクレジット契約を締結する。</p>
10．不当に過大な量の販売契約等	消費者にとって不当に過大な量の商品若しくはサービス又は不当に長期にわたって供給される商品若しくはサービスの購入を内容とする契約を締結させる行為	<p>英会話教室の受講を勧誘し、1年間の有効期間で1回3時間のチケットを1000回分購入させる。</p> <p>訪問販売で、健康食品を10年間継続して提供する契約を締結させる。</p>

3 債務履行に関する不適正な取引行為

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
1．欺瞞、威迫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義務のある者（以下「消費者等」という。）を欺き、又は威圧的若しくは畏怖させるような言動を用いて、債務の履行を迫る行為	
	借入金の返済が滞った消費者に対し、「払わないのなら、身内の者に嫌がらせをする」と言って返済を迫る。 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、「払わないと債権を譲渡する」などと消費者を脅して代金の支払いを迫る。	
2．困惑させるような言動による債務履行の強要	消費者等に対して、正当な理由なく、長時間にわたり、若しくは反復して、又は早朝若しくは深夜に、電話をかけ、又は訪問する等消費者を困惑させるような言動を用いて、債務の履行を迫る行為	
	消費者が金融業者への支払いを滞らせたところ、夜中に督促の電話をして返済を迫る。	
3．関係人に通知する等の言動を用いた債務履行の強要	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（消費者等の支払能力に関する情報（以下「信用情報」という。）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をいう。）若しくは消費者等の関係人に通知し、若しくは一般に流布する旨を消費者等に告げ、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、債務の履行を迫る行為	
	借入金の返済が滞った消費者の職場や子どもの学校に、本人を非難する内容のFAXを送付する。 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のせる」と言って支払いを強要する。 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、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。	
4．金銭調達の強要	消費者等を欺き、困惑させ、又は威圧的若しくは畏怖させるような言動若しくは心理的圧迫を与えるような言動を用いて、預金の払戻し、生命保険の解約、借入れ等をさせることにより金銭を調達させ、債務の履行を迫る行為	
	消費者宅を訪問し、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、料金を請求する。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。 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。	

分 類	指定する取引行為	
	事	例
5．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等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、商品の受領若しくはサービスの利用を迫り、又は債務の履行を迫る行為	
	<p>消費者に電話し、消費者が「自分が利用した有料サイト料金はすべて支払い済みである」と言っているのに、半年前に利用した出会い系サイトの利用料として10万円を請求する電話をし、支払わなければブラックリストにのせて回収業者に回すとやって支払いを迫る。</p> <p>消費者に電話して資格講座の受講を勧誘し、パンフレットを送付することを了解した消費者に契約案内を送付し、消費者に電話して「契約が成立しており、キャンセルできない」と主張する。</p> <p>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、もう商品として他に売れないからと言って買い取るよう強要する。</p> <p>有料電話サービスで無料部分しか利用していないのに、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。</p>	
6．支払義務のない者への強要行為	消費者等の関係人で法律上支払義務のないものに、正当な理由なく電話をかけ、又は訪問する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行への協力を迫る行為	
	<p>離婚した妻に、夫が利用した有料サイトの未納料金を執ように催促する。</p> <p>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。</p>	
7．事業者名等を明らかにしないでする債務履行請求	事業者の氏名若しくは名称、住所等を明らかにせず、又は偽って、消費者等に対して、債務の履行を迫る行為	
	<p>消費者へ「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、代表者名を記載する。</p> <p>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に振り込め。さも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載されておらず、消費者が詳細を問い合わせようにもできない。</p>	

分 類	指定する取引行為
	事 例
8 . 債務不履行	<p>履行期限を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催促に対して適切な対応をしないで、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</p>
	<p>学習教材の訪問販売で、子供の家庭教師も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あいまいな返事を繰り返すのみで、いっこうに派遣しない。</p> <p>訪問販売により太陽熱温水器の販売契約を締結したが、工期が2週間以内となっているにもかかわらず、工期が過ぎても着工せず、消費者が何度催促しても工事を行わない。</p>
9 . 一方的な履行中止等	<p>継続的に商品又はサービスを提供する契約を締結した場合において、正当な理由なく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</p>
	<p>有効期間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カ月経過したときに、「これまですべての授業がチケット1枚だったが、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2枚になる」旨の文書を一方的に顧客に送り付ける。</p> <p>通信制の資格講座において、講座が終了していないにもかかわらず、「経営状況の悪化のため、本日をもって事業を中止する」旨を通知し、講座を打ち切る。</p>

4 契約解除に関する不適正な取引行為

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
1. 口頭による契約解除等を認めておきながら、後で書面によらないことを理由として拒否する行為	口頭で行われた契約の申込みの撤回等に同意する旨の意思を示したにもかかわらず、後に書面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行為	
	訪問販売で布団を購入させるが、消費者が3日後に電話で解約する旨を申し出ると、「分かりました」と答えておき、10日後に「解約書面が提出されていないので解約できない」と主張する。	
2. 欺瞞、困惑、威迫等による契約解除等の妨害	消費者を欺き、困惑させ、又は威圧的若しくは畏怖させるような言動若しくは心理的圧迫を与えるような言動を用いて、法令又は契約に基づく契約の申込みの撤回等を妨げる行為	
	<p>会員制のサービスを契約した消費者から、契約に基づいて解約の手続きを取りたい旨の申出があった場合に、直ちに応ずるべきであるにもかかわらず、「郵便局の口座から毎月会費が引き落とされているから、郵便局に申し出るように」と逃げ口上の説明をして、解約を妨げる。</p> <p>消費者を電話で呼び出し、勧誘して高額のプロスレットを購入させた際に、「クーリング・オフされると会社内での信用をなくし会社を首になるので解約しないでほしい」と消費者がクーリング・オフしづらくなるようなことを言って、クーリング・オフの行使を妨げる。</p> <p>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、「すでに工事に着工している場合は解約できないことになっている」と嘘の説明をして、クーリング・オフの行使を妨げる。</p> <p>電話でクーリング・オフの手続きを取りたいと申し出ると、「今さらそんなことをしたら、こちらも強行策をとらせてもらう」などと消費者を威圧して、クーリング・オフの行使を妨げる。</p>	
3. 不当な損害賠償等を要求することによる契約解除等の妨害	不当な額の対価、費用、損害賠償等の支払いを要求する旨を消費者に告げ、法令又は契約に基づく契約の申込みの撤回等を妨げる行為	
	訪問販売で簡易シャワーの取付工事を契約させ、即日施工するが、5日後に消費者がクーリング・オフしたいと電話をすると、「すでにシャワーを使用しているので、解約すると相当高額な撤去費用を請求をすることになる」と説明し、契約を続行させる。	

分 類	指定する取引行為
	事 例
4．商品の使用を誘導する等による契約解除等の妨害	<p>法令又は契約により、その使用若しくは消費又は利用により消費者が契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこととなる商品又はサービスについて、その旨を説明せず、かつ、消費者を誘導して当該商品又はサービスを使用若しくは消費又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為</p>
	<p>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聞かせてね」と使用するようしむける。その後、クーリング・オフの申出をすると、使用した分は解約できないと主張する。</p>
5．過量販売に係る契約解除の不当な拒否	<p>過大な量の商品又はサービスの購入契約を締結した場合において、消費者からの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による契約の解除の申出を正当な理由なく拒否する行為</p>
	<p>訪問販売で高額な健康食品を1年分（12箱）を購入させた。16日後、消費者が、「飲み始めたら胃の調子が悪くなり、飲みづらい。開封していない11箱分を解約したい」と言って診断書を添えて申し入れたのに対し、「クーリング・オフ期間が過ぎているので解約には一切応じられない」と拒否する。</p>
6．継続的供給契約の解除の不当な拒否	<p>継続的に商品又はサービスを供給する契約を締結した場合において、消費者からの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による中途解約の申出を正当な理由なく拒否する行為</p>
	<p>訪問販売で、高額の化粧品2年分を1月分ずつ24回に分けて引き渡す契約をさせるが、1カ月間使用した消費者が、「どうしても肌に合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、「クーリング・オフ期間が過ぎており、解約には一切応じられない」と言って拒否する。</p> <p>（ 特定商取引に関する法律により、訪問販売等で3千円以上の商品やサービスを購入した場合、クーリング・オフ期間は、契約日から8日以内とされている。 エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス及びこれらに付随する商品については、クーリング・オフ期間経過後も将来に向けて解約ができる旨規定されているが、そのほかのサービスや商品提供のみの取引については、そのような規定がないため、継続的な取引であっても、クーリング・オフ期間経過後の解約が困難な状況にある。</p>

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
7 . 契 約 解 除 等 に 伴 う 債 務 の 不 当 な 履 行 拒 否	<p>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、これを認めず、又はこれにより法令若しくは契約に基づき生ずる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の全部若しくは一部の履行を正当な理由なく拒否し、若しくは遅延させる行為</p>	
	<p>訪問販売で床下乾燥剤を契約させるが、消費者からのクーリング・オフの申出に対し、「調湿剤をまいてしまっており、原状回復は無理である」と言って、施工代金の一部として5万円の支払いを主張し、既払金を返還しない。</p> <p>消費者がクーリング・オフ通知を発送したにもかかわらず、「届いていないから契約は存続している」と主張し、料金の返還にも応じない。</p> <p>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。</p> <p>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100万円の宝石の契約をさせるが、2週間後、これを知った親が承諾せず、契約の取消を求めたのに対して、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。</p>	

5 与信行為に関する不適正な取引行為

分 類	指 定 す る 取 引 行 為	
	事	例
1．不当な取引行為を用いた契約を条件とした与信契約	<p>販売業者等（商品若しくはサービスを提供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。）が一の項若しくは二の項に規定する行為を行ってい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、又は与信契約等の締結をさせる行為</p>	
	<p>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、これに係る与信契約を締結する。</p> <p>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。</p> <p>加盟店が名義借りをを行っていることを知りながら、既存の与信回収のために新たな消費者相手に立替払契約を締結する。</p>	
2．返済不能になることが明らかな者への与信行為	<p>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、又は与信契約等の締結をさせる行為</p>	
	<p>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をする。</p> <p>自ら調査もせず、また個人情報情報機関に問い合わせることなしに、既に多額の債務を負っている消費者に与信をする。</p> <p>無職の消費者に日常家事債務の範囲を超える高額の商品を販売する契約で、当該消費者には月々の返済をなし得るだけの収入がないことを知りながら、参考人として当該消費者の夫の勤務先が記されていることを根拠に与信をする。</p>	
3．抗弁権接続による支払拒絶に対する不当な妨害	<p>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いを拒絶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、又は訪問する等の不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に債務の履行を迫る行為</p>	
	<p>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。</p>	