

# 不適正な取引行為を 禁止しています！

秋田市消費生活条例では、事業者が消費者との間で行う「**不適正な取引行為**」を禁止しており、それらの行為があった場合に市は事業者に対して指導や勧告を行うなど、消費者被害の防止に努めています。



## 勧誘

### に関する禁止事項

#### ① 販売目的の隠匿・偽装

商品の販売やサービスの提供等の本来の目的を隠して勧誘すること

事例

- アンケート調査を装って近づき商品を販売する。
- 無料点検を装って訪問して害虫駆除の契約をさせる。
- 「何でも買う」と言って訪問して高価な貴金属だけ買い取る。



#### ② 重要な事実の不告知

消費者の判断に影響を及ぼす重要な事実を告げずに勧誘すること

事例

- 定期購入であることを画面上に表示せずに商品を通信販売する。
- 翌月から会費が値上がりすることを告げずに入会させる。
- 事故車であることを隠して中古車を販売する。



### ③ 取引内容等の説明不足

商品の内容、解約条件等の重要事項を不十分又はわかりにくく説明して勧誘すること

事例

- 使用リスクを十分に説明せずに商品を販売する。
- サービス内容をあいまいに説明して契約させる。
- 解約条件を画面の目立たない場所に表示して商品を通信販売する。



### ④ 事実の不実告知

商品の内容、解約条件等の重要事項について虚偽の事実を告げて勧誘すること

事例

- 元本割れの可能性があるのに元本保証と偽って金融商品を販売する。
- 解約条件が厳しいのに「いつでも簡単に解約できる」と偽って契約させる。
- 外国製品なのに日本製と偽って販売する。



### ⑤ 義務の誤信・強調

商品の購入や設置が義務と告げたり、義務と誤解するように説明して勧誘すること

事例

- 家庭用消火器の設置が法律の義務と偽って買わせる。
- 定期点検が法律の義務と誤信するように説明して実施させる。
- 配水管の清掃が法律の義務と偽って清掃業務を契約させる。



### ⑥ 誤信を招く情報提供

消費者が購入を決めるために必要な重要事項を誤信させ、又は不安を覚えるようなことを告げて勧誘すること

事例

- 「簡単に稼げる」と誤信させて商品を販売する。
- 根拠がないのに「このままだと家が傾く」と不安にさせてリフォームさせる。
- 根拠がないのに「シミが取れる」と言って化粧品を買わせる。



### ⑦ 優良・有利の誤信を招く表現

商品が実際より著しく優良、又は条件や価格が他より有利と説明して勧誘すること

事例

- 裏付けとなる根拠がないのに「業界NO.1売上」と宣伝して商品を販売する。
- 根拠がないのに「他社の商品より効果が出る」と宣伝して商品を販売する。
- 予約が困難なのに「会員はいつでも利用できる」と宣伝して入会させる。



### ⑧ 断定的判断の提供

効果、利益、成果など将来的に不確実なことを断定的に告げて勧誘すること

事例

- 「絶対に儲かる」と断言して金融商品を販売する。
- 「資格を取ったら月収〇円確実」と断言して資格取得用教材を買わせる。
- 「必ず痩せる」と断言してダイエット商品を買わせる。



## 9 契約締結の不当な誘導

通信販売でスマホやパソコンの操作が最終申込になることを知らせずに一方的に契約を成立させること

事例

- 年齢認証を入力しただけで「登録完了・入会金〇円」と不当に請求する。
- 資料請求をクリックしただけで「利用申込完了・利用料〇円」と不当に請求する。
- 規約同意をクリックしただけで「申込完了・請求金額〇円」と不当に請求する。



## 10 身分詐称

自らの身分を官公署員や実在する会社の社員と偽って勧誘すること

事例

- 消防署の職員を装い訪問して消火器を買わせる。
- 実在する会社の社員を名乗って商品を販売する。
- 水道局の依頼と偽って水質調査をして浄水器を販売する。



## 11 法定書面の不交付

法律で義務付けられている内容を記載した書面を交付せずに契約を締結すること

事例

- 訪問販売による新聞購読の契約なのに口約束だけで契約書を交付しない。
- 訪問買取した物品の価格や取消条件などを記載した契約書を交付しない。
- エステサロンの契約書にクーリング・オフに関する事項を記載しない。



## 12 契約締結後の不当な行為

通信販売の注文確定後に契約内容が変わることを告げずに別の契約を締結させること

事例

- スマホを使用した通信販売の最終画面で、金額を確認して購入した直後に、割引クーポンを画面に表示し、そのクーポンを利用すればさきほどの契約が定期購入に切り替わることを知らせずに不当に別の契約を結ばせる。



## 13 長時間・威圧的勧誘

長時間、長期間、複数回、威圧的、不安を覚える言動等により困惑させて勧誘すること

事例

- 訪問販売で「せっかく来たのに断るのか」と威圧して契約を迫る。
- 断られたのに何度も執拗に電話して契約を迫る。
- 訪問販売で断られたのに長時間居座って商品を買わせようとする。



## 14 不退去・退去妨害

消費者が「家から出て行ってほしい」又は「ここから出たい」と伝えたのに勧誘を続けること

事例

- 無料体験後に「契約しない」と言われたのにその場から退去させない。
- 訪問販売で「買わない」と言われたのに家に居座る。
- 職場に訪問して「帰ってほしい」と言われたのに帰らない。



## 15 路上等での不当な勧誘

路上でしつこく消費者を呼び止めて営業所に連れて行くなど執ように、威圧的な態度で勧誘すること

事例

- 電話で展示会場に呼び寄せ執ように商品を販売する。
- 路上で呼び止め、営業所に連れて行って商品を販売する。
- 店内の通路で声をかけて商品を買うまでその場でしつこく勧誘する。



## 16 早朝・深夜等の勧誘

早朝、深夜、療養中など正常な判断が困難な状態のときに勧誘すること

事例

- 病気療養中で普段通りの対応が困難なときに商品を販売する。
- 夜遅く電話をかけて訪問の約束を取り付ける。
- 「夜勤明けの寝不足で正常な判断ができない」と言われたのに勧誘する。



## 17 虚偽の内容を記載させる行為

年齢や職業など契約の重要事項について契約書に虚偽の内容を記載するようそそのかすこと

事例

- アルバイトなのに契約書の職業欄に正社員と書かせる。
- 成人しか利用できないサービスを利用させるために虚偽の生年月日を書かせる。
- 契約させるために実際より高い収入を書かせる。



## 18 知識・判断力の不足に乗じた勧誘

知識、経験、年齢等による判断力の不足に乗じて、必要な説明をしなかったり、難しい説明で理解を妨げるなどの勧誘をすること

事例

- 認識能力に不安がある高齢者に難しい説明をして困惑させて商品を買わせる。
- 投資経験がない消費者に十分なりリスクを説明せずに金融商品を販売する。
- 経済知識の浅い消費者に「損はしない」と言って金融商品を販売する。



## 19 不適正なメール等による勧誘

通信販売の電子メール広告を拒否したにもかかわらず何回も電子メールを送信して勧誘すること

事例

- 電子メール広告を送らないように送付元に連絡したのに送ってくる。
- 頼んでいない商品の広告メールが、着信拒否しても届く。
- 携帯電話に電子メールが届くが、拒否しようにも連絡先の記載がない。



## 20 心理的不安に乗じた勧誘

生命、身体、財産、健康、将来等について心理的に不安な状態に陥れて勧誘すること

事例

- 「地震がきたら家が倒壊する」と不安をあおってリフォームを勧める。
- 「このままでは病気になる」と不安をあおって健康食品を買わせる。
- 「このままでは家族が不幸になる」と不安をあおって有料セミナーに参加させる。



## 21 心理的負担を利用した勧誘

親切な行為や商品の無償提供等により消費者が断りにくい心理を利用してしつこく勧誘すること

事例

- 手伝いや話し相手になって安心させて断りにくい状態にして商品を買わせる。
- 無償で商品を提供して断りにくい雰囲気を作って購入を迫る。
- 親近感や好意を抱かせ断りづらい関係を作り上げて商品を買わせる。



## 22 契約前の一方的な商品等の販売等

消費者が買うと言う前に一方的に商品を使用する等断れない状況を作り出して勧誘すること

事例

- お試しといって新品のクリームを塗って買うように迫る。
- 試食で力二の足を1本食べさせて全部買うように迫る。
- 興味を示した消費者に一方的に商品を送って買うように迫る。



## 23 正常な判断を妨げる行為

靈感、集団心理等により合理的な判断を妨げる状況を作り出して勧誘すること

事例

- 根拠が不明なのに「悪霊がいる」と言って除霊するための商品を買わせる。
- 商品の無料配布で人を集めて正常な判断ができない状況で購入させる。
- 会場に人を集めて集団心理により興奮させて商品を販売する。



## 24 資金調達の強要

消費者が望んでいないのにクレジットカードを使用させ、又は金融機関等から借入れさせること

事例

- 「お金がない」と言われたのに金融機関からお金を借りさせて購入させる。
- 「お金がない」と言われたのにクレジットカードで購入させる。
- 「お金がない」と言われたのに家族や友人から借金させて支払わせる。



## 25 一方的送りつけ後の費用請求

消費者からの注文がないにもかかわらず商品を一方的に送りつけて料金を請求すること

事例

- 商品を送りつけて家族が代引き受領したことを理由に返品を拒否する。
- 海産物を一方的に送りつけて代引きで支払わせる。
- 注文を受けていない商品を送りつけたうえ、返還を要求する。



## 26 不当な訪問購入

買取りの依頼がないのに自宅等に訪問し、又は買取りに関する意思を確認せずに勧誘すること

事例

- 事前に連絡しないで突然家を訪問して商品を買取りしようとする。
- 「不要な衣服を買い取る」と言ったのに実際は貴金属だけを買取り取る。
- 訪問後に「売るつもりはない」と断られたのに売るまで勧誘を続ける。



## 27 拒絶した者への勧誘

### 契約しないことを伝えたにもかかわらず勧誘すること

事例

- 玄関に「訪問販売お断り」のステッカーが貼られているのに勧誘する。
- 電話勧誘で「買わない」と言われたのに再度勧誘する。
- 訪問購入で「売る物はない」と言われたのにしつこく勧誘し続ける。



## 28 出会い系サイトによる不当な要求

### 出会い系サイト内で相手に好意があることを示して、連絡先の交換等関係を進展させるために必要と言って不当な金銭を要求すること

事例

- マッチングアプリやSNSで知りあった相手を別のサイトに誘導して、電話番号やSNSのID交換を望む相手から入会金、上級会員への昇格などを口実に金銭を支払わせる。



# 契約内容 に関する禁止事項

## 1 契約解除等の権利の制限

### 申込みの撤回、契約の解除、クーリング・オフ等の権利を制限して契約をさせること

事例

- 「解約は電話のみ受付」とあるのに電話が全くつながらないなど不当に解約を難しくする。
- クーリング・オフの申し出に対して「営業所に来なければできない」と主張する。
- 法律上は解約ができるのに契約書に「キャンセル不可」と記載する。



## 2 不当な違約金等の定め

### 損害賠償金、解約時の違約金、契約解除による清算金等が不当に高額など、消費者にとって著しく不利な内容の契約をさせること

事例

- 「解約金は契約金額の80%」など不当に高率な解約金を定める。
- 「破損した場合は〇万円」など実損額を大幅に上回る損害賠償金を定める。
- クーリング・オフが可能な契約なのにキャンセル料を定める。



## 3 不当な過量販売・長期契約

### 年齢、身体状況、家族構成、収入に照らして、著しく過大な量、長期にわたる供給、不必要な商品の契約をさせること

事例

- 1人暮らしの消費者に5組の高級布団を買わせる。
- 賞味期限内に食べきれないほど多量の健康食品を販売する。
- 小学生に高校卒業までの学習教材を販売する。



## 4 不当な免責条項の定め

事業者には責任がある場合でも返品できないなど、消費者に著しく不利になる内容の契約をさせること

事例

- 「いかなる理由でも事業者の損害賠償責任は〇〇円が限度」という契約をする。
- 「商品に欠陥があっても一切修理・交換しない」という契約をする。
- 十分な商品説明をせずに「返品・交換は一切不可」という契約をする。



## 解約

### に関する禁止事項

#### 1 クーリング・オフ妨害

拒否したり威圧する等の手段でクーリング・オフを妨げること

事例

- クーリング・オフができる期間内なのに理由をつけて拒否する。
- 法律上はできるのに「クーリング・オフの適用除外」と嘘をついて応じない。
- 威圧的な態度でクーリング・オフを妨害する。



#### 2 クーリング・オフ妨害(手数料等の要求)

根拠のない損害賠償金や手数料等を請求してクーリング・オフを妨げること

事例

- クーリング・オフの申し出に対して「元に戻す工事は有料」と言って諦めさせる。
- クーリング・オフの申し出に対して「既に使用したのでできない」と言って妨害する。
- クーリング・オフの申し出に対して「損害賠償金を請求する」と言って諦めさせる。



#### 3 継続的取引の中途解約の拒否等

商品等の継続購入等を契約した場合に、正当な理由がある中途解約の申出を不当に拒否して契約を存続させること

事例

- エステが肌に合わないので解約を申し出たが応じてくれない。
- 利用開始時に説明がなかった費用を次々と請求されたので解約を申し出たら拒否された。
- 「毎月お見合い可能」という約束を守らないので解約を申し出たら違約金を請求された。



#### 4 解約手続の不実

解約の手続を著しく困難にしたり制限する等の不実の手段を用いて解約を妨害すること

事例

- 契約時のサイトは日本語表記なのに解約時は英語表記に切り替える。
- 契約手続と比較して解約手続を著しく困難にして解約を諦めさせる。
- 解約は遠方の営業所でしか受け付けられないなど解約を不当に困難にする。





# その他

## の禁止事項

### ① 著名な商品等と誤信させる行為

商品の名称や形状が他の商品と同一のものと誤信するよう故意に紛らわしくして勧誘すること

### ② 身分隠匿

身分を明らかにせずに勧誘すること

### ③ 過剰与信となる契約

返済能力を著しく超えることを知っているのにローンを組ませたりクレジットカードを使用させること

### ④ 不当な裁判管轄等の定め

訴訟になった場合の裁判管轄等が、消費者にとって不当に不利益な内容の契約をさせること

### ⑤ 契約書面の虚偽記載

購入していない商品や説明内容と異なる商品が記載された契約書を作成して契約させること

### ⑥ 名義を借用した契約

消費者に名義の貸与を求め、これを使用することで意に反する債務を負担する契約をさせること

### ⑦ 不適正な与信契約

事業者が不適正な取引行為をしていることを知りながら購入代金を貸し付けたり信用を供与すること

### ⑧ 不当な手段による履行強制

早朝深夜等の時間帯の電話や訪問など不当な手段を使って債務の履行を迫ること

### ⑨ 心理的圧迫による履行強制

正当な理由がなく、消費者にとって不利益な情報を公表する等と言い、心理的な圧迫を与えて債務の履行を迫ること

### ⑩ 金銭調達の強要

消費者を騙したり、威迫して預金の払戻しや金銭の借入れなどの方法で金銭を調達させ債務の履行を迫ること

### ⑪ 義務なき者への債務履行請求

消費者に代わって債務を負担する義務がない者に債務の履行を迫ること

### ⑫ 請求根拠の不明示

請求根拠を偽ったり、明らかにせずに債務の履行を迫ること

### ⑬ 不当な履行義務違反

契約した履行期限が過ぎているのに正当な理由なく遅延させ、又は拒否すること

### ⑭ 加盟店管理義務違反

加盟店が不適正な取引行為を行っていることを知りながら与信契約をさせること

### ⑮ 抗弁権接続の不当妨害

正当な根拠に基づき支払いを拒否したにもかかわらず、不当に債務の履行を迫ること

### ⑯ クーリング・オフ妨害（口頭行使）

口頭によるクーリング・オフ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認めないこと

### ⑰ クーリング・オフ妨害（商品等の使用）

消費者の自発的ではない商品の使用等を理由としてクーリング・オフを認めないこと

### ⑱ 解約後の義務不履行

クーリング・オフなどにより契約の解除が行われたにもかかわらず、返還義務や原状回復義務等の履行を正当な理由なく拒否したり遅延すること

## ご相談は 秋田市消費生活センターへ

住所 〒010-8560 秋田市山王一丁目1番1号

TEL 018-888-5648（平日：午前8時30分～午後5時00分）

E-mail ro-ctcc@city.akita.lg.jp（24時間受付）

LINE友だち登録  
お願いします。

トラブルの解決方法等を  
月1回程度送ります。

