資料 2-3

不当な取引行為の代表事例一覧（県資料より）

項目			事例
(1) 勧誘行為・契約締結時に禁止される行為	1	販売目的を隠した勧誘	「布団の点検」と言って上がり込み、布団の購入を勧誘する。
	2	重要事項の不告知、不実告知による勧誘	リスクの高い金融商品をリスクのあることを説明せず、購入させる。
	3	事業者名等の不明示による勧誘	移動販売車から物干し竿を購入したら高額だったが断われず、翌日クーリング・オフしようとしたが、領収書に住所の記載がなかった。
	4	断定的判断の提供による勧誘	「今買えば必ず儲かる。」と言って、商品先物取引の契約を勧誘する。
	5	優良・有利の誤認を招く勧誘	高齢者向けマンションで、医師が 24 時間常駐と説明していたので契約したら、実際は近隣の診療所と提携しているだけだった。
	6	法令等による義務であると誤信させる勧誘	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信じさせ、嘘をついて購入させる。
	7	公的機関の職員であると誤信させる勧誘	「水道局の方からきました」と言って、水道局職員であるかのように思わせて浄水器を購入させる。
	8	電話等で特定の場所に呼び出し強引に勧誘（アポイントメントセールス）	「プレゼントを取りに来て」と消費者を呼び出し、営業所で商品の購入を勧誘する。
	9	迷惑を覚えさせる勧誘、威圧的な言動	展示販売の会場で、複数の従業員でとり囲み契約するように迫る。
	10	路上等における強引勧誘（キャッチセールス）	路上で消費者に長時間しつこくまとわりついて化粧品の購入を勧誘する。
	11	事業者の不退去による勧誘	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、「必要ないので帰って。」と言っても居座って、勧誘を続ける。
	12	消費者を勧誘場所から退去させない行為	安価なエステ体験の後で、消費者が「帰りたい」と言ったのに、バスローブを着させたまま化粧品の購入をしつこく勧める。
	13	事業者が次々と商品等を販売する行為	同一業者がたびたび来訪し、消費者が頼んでもない布団を毎回、強引に置いていき、代金を支払わせる。
	14	心理的不安（不幸、健康、老後）に乗じる勧誘	「短い印鑑だと短命になる」と不安をあおって高額な印鑑を購入させる。
	15	過去の取引の情報を悪用した勧誘	過去に契約した資格講座を止めるために新しい契約が必要だと勧誘する。
	16	長時間、早朝・深夜等の迷惑勧誘	夕方の家事で忙しい時間帯に訪問して、執ように学習教材の購入を勧誘する。
	17	知識・経験・判断力の不足に乗じる勧誘	「未成年だから親に相談したい」と言っているのに、高額な化粧品を買うように勧める。
	18	正常な判断を誤らせる勧誘（催眠商法）	「日用品を格安で配布」と声をかけ、巧みなトークで格安の商品を提供して得した気分にさせ、雰囲気を盛り上げたところで高額な商品を購入させる。
	19	心理的負担（役務の無償提供等）に乗じる勧誘	一人暮らしの高齢者の家にあがりこんで話し相手になったり、家事を手伝った後で、布団の契約をさせる。
	20	資金調達を強要する勧誘	クレジットで分割払いできるからと言って、消費者が希望している回数を上回るエステ利用券を勧める。
	21	契約書等への虚偽記載をそそのかす勧誘（年齢、収入等）	アルバイターの契約者に「正社員」とクレジット申込書に書くようにそそのかす。
	22	拒絶の意思表示時の勧誘、勧誘の拒絶後の再勧誘	投資の勧誘をしないように断ったのに、翌日、その業者が来訪して再度勧誘する。
	23	不当な電子メール等の反復送信による勧誘	出会い系サイトの広告を、広告であることを示す「未承諾広告※」の表示なしに電子メールでいっせいに多くの消費者に送りつける。
	24	契約に係る確認措置等をとらないインターネット上の勧誘	「18 歳以上ですか」の質問に「ＹＥＳ」をクリックすると「契約成立」と表示し料金を請求する。
(2) 契約内容そのものに関して禁止される行為	1	不当な過量販売・長期契約	「一貫学習が効果的」と説明して小学校６年間分の補習教材を契約させる。
	2	知識、経験、財産、年齢等に見合わない契約	年金収入しかない高齢者に高価な着物を長期の分割払いで契約するように勧める。
	3	返済不能に陥ることが明らかな者との販売契約	年金生活者だといっているのに「ボーナス払い」のあるクレジット払いの長期契約をさせる。
	4	消費者の名義を借用する契約	費用負担はさせないからと契約書の名義だけ消費者に貸してと頼み、結局支払いをさせる契約をさせる。

(2) 続き	5	契約書等への虚偽記載	訪問販売で家庭教師派遣の契約だと説明しておきながら、「学習教材」と記載した契約書面で契約させ、家庭教師派遣には別に契約が必要だと迫る。
	6	解約等の不当な制限の定め	訪問販売なのに「クーリング・オフできない」と記載した内容の契約をさせる。
	7	不当な違約金の定め	アパートの賃貸契約において入居者に対し、いかなる場合でも退去する際は敷金を一切返還しない旨の内容の契約を締結させる。
	8	不当な免責特約	「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」と記載した内容の契約をさせる。
	9	不当な訴訟に関する管轄裁判所の定め	全国展開の事業者で、事業者の所在地の裁判所を合意管轄とする。
	10	カード等の不正使用の責任を消費者に負わせる定め	レンタルビデオ店の会員証紛失を届けたにもかかわらず「会員期間中の債務不履行は会員の責に帰す」との契約条項を理由に、第三者が届出後にレンタルした作品の延滞料を請求された。
	11	消費者の利益を一方的に害する条項	不当に高額な遅延損害金を定めた契約をさせる。
(3) 契約履行時に禁止される行為	1	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	金融機関からの借金返済を滞っていると「返済しないと借金のことを上司にばらす」と言って支払いを強要する。
	2	不当な金銭調達による債務履行の強要	床下工事の訪問販売で、即日施工したうえ、「今日中に入金が必要」と言って、販売員が消費者を無理矢理に銀行へ連れて行き、契約代金を支払わせる。
	3	支払義務のない者への強要行為	金融業者が債務者の上司を訪問し、「債務者に支払うように言ってくれ」と強引に迫る。
	4	契約成立の一方的主張(当事者間の争い有り)	電話勧誘で消費者が商品を３個注文したのに対し、６個注文を受けたと主張して、注文内容に決着がついていないのに一方的に６個分代金を執拗に請求する。
	5	事業者名等の不明示に係らず債務履行の強要（不当請求）	架空請求のハガキを送りつけ、連絡してきた消費者に対し、未納料金を指定した金融機関へ振り込むように迫る。
	6	債務不履行	訪問販売で契約したリフォーム工事を２週間で終了させると言ったにも係らず、何度催促しても放置し、３ヶ月経っても完成させない。
	7	契約の一方的な変更又は事前通告なく履行の中止	介護サービスを受けている消費者に「経営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」と一方的に告げ、サービスを打ち切る。
(4) 契約を解約する際に禁止される行為	1	クーリング・オフ等の妨害（消費者の主張の拒否等）	訪問販売で契約した布団のクーリング・オフを消費者が申出ると「一度使用した商品はできない」と拒否する。
	2	継続的供給契約の中途解約等の不当な拒否	結婚相手紹介サービスの契約で、月１回のお見合相手紹介という契約事項が守られないので消費者が解約を申出ても中途解約に応じない。
	3	クーリング・オフに伴う不当な手数料等の要求	電話勧誘販売で契約した資格講座のクーリング・オフを消費者が申し出たが、解約手数料が必要な上、商品の返品費用を消費者負担だという。
	4	クーリング・オフの妨害（口頭による行使の了承後の拒否）	訪問販売で布団を契約させ、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。近いうちに引き取りに行きます。」と答えておき、10 日後に販売員が「書面も受け取っていないので解約できない」と契約の継続を強要する。
	5	クーリング・オフの妨害（商品の使用・消費のそそのかし）	訪問販売で健康食品を勧める際、「飲み方を教えてあげる。」と言って勝手に商品を開封して消費者に飲ませ、クーリング・オフの申し出をすると、使用したので解約できないと主張する。
	6	原状回復義務、代金返還義務等の拒否・遅延	訪問販売で浄水器の購入契約をした消費者が、翌日クーリング・オフをして代金を返金するように事業者へ通知した。返金を催促しているのに数ヶ月経っても返金されない。
(5) 与信契約等に係る禁止される行為	1	重要事項の不告知、不実告知による与信契約等	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、与信契約を締結させる。
	2	返済不能に陥ることが明らかな者との与信契約等	収入の見通しのない学生に、高額なクレジット契約をさせる。
	3	不当な取引行為を用いた契約を条件とした与信契約等	加盟店が不実告知や脅迫的な勧誘により契約をさせるため、クーリング・オフや中途解約率が異常に高いのを知りながら与信契約を締結する。
	4	正当な根拠に基づく支払いを拒絶できる場合の与信業者の履行強要	販売業者が倒産したために、購入した商品が納入されないから、消費者が与信業者に対して支払いを拒絶したのに、与信業者がクレジットの支払いを督促する。