

# 神戸市消費生活条例で禁止されている不当取引

～神戸市消費生活条例施行規則 別表解説～

類型	号	内容	神戸市消費生活条例施行規則 別表	具体事例
1 不当な情報提供等による勧誘・契約締結行為	(1)	販売目的隠匿	商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入の意図をあらかじめ明らかにすることなく、若しくは商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入以外のことが主要な目的であるかのように告げて、又はそのような広告その他これに類する手段を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	「無料で水質検査をする」という検査目的で訪問しておきながら、浄水器を購入するよう勧誘すること。
	(2)	不実告知	商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、消費者が契約締結の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、事実と異なること又は誤信させるような事実を告げ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	十分耐震能力を備えているにもかかわらず「このままでは地震で家が倒壊する」と告げ、必要のない耐震補強工事契約を締結すること。
	(3)	断定的判断の提供	商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、将来における変動が不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	「このパワーストーンを持っていれば必ず結婚できます」と開運グッズを勧めること。
	(4)	不利益事実の不告知	商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際し、消費者が契約締結の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、消費者の不利益となる事実を故意に告げないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	販売するマンションの隣接地に高層ビルの建設計画があることを知りながら、その説明をせず、「眺望・日当たり良好のマンション」として販売契約の勧誘をすること。
	(5)	重要事項不告知	商品若しくは役務又は訪問購入に関する品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組みその他の事業者が保有し、又は保有すべき重要な情報を提供しないで、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	元本保証がない金融商品を、元本保証がないことを告げずに、「高い収益性がある」とだけ説明し、勧誘をすること。
	(6)	優良・有利誤認	商品又は役務について、その品質、安全性、内容若しくは取引条件が実際のものよりも著しく優良若しくは有利であり、又は同種の商品若しくは役務と比較して著しく優良若しくは有利であると消費者に誤信させる言動(文書、電子メールその他の手段による表示の行為を含む。以下同じ。)を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	カシミヤ10%のストールを、カシミヤ50%と称して販売すること。
	(7)	他事業者に関する不実告知	商品の販売又は役務の提供を行う目的で、他の事業者又はその商品若しくは役務に関し、事実と異なることを告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	事実ではないのに、「A社の商品は1年でバッテリーがダメになる」と言って自社製品を勧誘すること。
	(8)	模倣商品販売	他人の商号若しくは商標若しくはこれらに類似する商号若しくは商標を使用すること又は他人の商品の形態を模倣することにより、商品又は役務に関する信用度を誤信させ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	A社のロゴマークに酷似したロゴマークをつけ、商品を販売すること。
	(9)	官公署等偽装	官公署、公共的団体若しくは著名な法人の業務に従事する者と誤信させる言動を用いて、又は官公署、公共的団体、著名な法人若しくは著名な個人の許可、認可、後援その他これらに類するものを得ていると誤信させる言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	「消防署の方から消火器の点検に来た」と言ってあたかも消防署員であるかのように思わせて、消火器を販売すること。
	(10)	法令等不当利用	商品又は役務が、法令、条例、規則その他これらに類するものにより購入、設置又は利用を義務づけられたものであると誤信させる言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	「法律が改正され、家庭への消火器の設置が義務付けられた」と偽って勧誘し、消火器を販売すること。
	(11)	契約時事業者名等不明示	商品の販売若しくは役務の提供又は訪問購入に際して、事業者の住所、氏名若しくは名称若しくは連絡先の表示を行わず、又はこれらに関する虚偽の表示を行って、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	実はB社のセールススタッフであるのに、消費者が契約済のA社を名乗って訪問し、B社のサービスを強引に勧誘すること。

類型	号	内容	神戸市消費生活条例施行規則 別表	具体事例
2 消費者の自由な意思決定を妨げる不当な勧誘・契約締結行為	(12)	迷惑勧誘	契約を締結する意思を持たないことを明らかにしている消費者に対して、威圧的な言動を用いて、長時間にわたり、又は反復して、迷惑となる行為を行い、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	消費者が「必要ない」と断っているのに、しつこく勧誘し、又は契約を行うこと。
	(12の2)	訪問販売等における不招請勧誘	訪問販売、電話勧誘販売又は訪問購入に係る契約を締結する意思を持たないことを明らかにしている消費者に対して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	消費者が「必要ありません」と断っているのに、電話勧誘や訪問を行うこと。
	(12の3)	訪問購入に係る不招請勧誘の禁止	訪問購入に係る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(特定商取引法に関する法律(昭和51年法律第57号)に定める営業所等という。)以外の場所において、当該契約の締結について勧誘すること(勧誘を受ける意思の有無を確認することを含む。)	消費者が呉服の買取を依頼したのに、貴金属の買取の勧誘を行うこと。
	(12の4)	訪問購入に係る勧誘を受ける意思の確認の義務	訪問購入をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで、契約の締結を勧誘すること。	消費者から呉服の買取の依頼を受けた購入業者が、「査定をしようとして契約の勧誘をしてもよいか」と確認せず、買取を行うこと。
	(13)	威迫 監禁等	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、しつように説得し、又は威圧的な言動を用いて、その場で、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こと。	路上で宝石類の販売のため声をかけ、しつこく勧誘し、又は契約を行うこと。
	(14)	異常時勧誘	消費者の意に反して、早朝若しくは夜遅くに、又は消費者が正常な判断をすることが困難な状態のときに、電話をし、電気通信手段を用いた文書の送信をし、又は訪問することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	夜遅くに勧誘の電話をすること。
	(15)	電気通信手段による反復勧誘	商品の販売又は役務の提供に関する広告宣伝を目的として、反復して電話をし、又は消費者から送信拒否の意思表示を受けた後に、若しくは消費者に対し送信拒否の意思表示を行う機会を与えずに、電気通信手段を用いて反復して文書を送信することによって、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	体調を整える健康食品の話と言って電話をかけ、不要だと断られたが、何度も電話やFAXで勧誘を行うこと。
	(15の2)	迷惑メール勧誘	商品の販売又は役務の提供に関する広告宣伝を目的として、消費者からの請求を受けず、かつ、消費者の承諾なく、電子メールを送信して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	消費者に断りなく広告メールを送信すること。
	(16)	生命等威迫	商品の販売又は役務の提供を行う目的で、消費者又はその親族若しくは知人の生命、身体、財産、健康又は運命に関し、心理的に不安な状態に陥らせる言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	広告を見て写真を送ってきた消費者に、「霊がついているので病気になる」と言ったり、消費者の健康状態を聞いて、「このままではお肌が荒れる」と言って不安にさせ、開運プレスレットやサプリメントを販売すること。
	(17)	無料商品等不当利用	商品の販売又は役務の提供を行う目的で、無料検査、親切行為その他の無償又は著しい廉価の商品の販売又は役務の提供を行い、これによる消費者の心理的負担を不当に利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	無料屋食付き展示会を行い、参加者に対し食後にジュエリーの購入を勧めること。
	(18)	正常判断妨害	主たる販売目的の商品又は提供目的の役務以外の商品又は役務を意図的に無償又は著しい廉価で提供することにより、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こと。	多数の消費者を会場に集め、日用品を次々と無料で配布したり安価で販売し、消費者を興奮状態にさせ、正常な判断ができないようにして高額な商品を販売すること。
	(19)	契約時資金調達強要	消費者からの要請がないにもかかわらず、商品の購入又は役務の利用を行うための資金について、金融業を営む事業者(以下「金融機関等」という。)からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧め、又は消費者に金銭を調達させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	消費者が「お金がない」と言っているのに、「クレジットで分割払いにしたらよい」と伝え、エステの契約をさせること。
	(20)	虚偽記載誘引	申込書又は契約書(以下「契約書等」という。)に年齢、職業、収入その他の契約の締結に関する重要な事項を偽って記入するよう消費者をそそのかして、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	消費者はアルバイトだったが、正社員と偽って契約書に記入するよう指示し、契約させること。
	(21)	名義貸与強要	威圧的な言動を用いて、長時間にわたり、又は反復して、消費者に対し名義の貸与を求め、これを使用して、その意に反する債務を負担させる契約書等を作成して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	「販売実績を上げたいので、名義だけ貸してほしい、支払いはこちらでするので迷惑をかけない」と長時間にわたり何度も言い、契約書に名義を書かせること。

類型	号	内容	神戸市消費生活条例施行規則 別表	具体事例
2 消費者の自由な意思を妨げる契約締結行為	(22)	消費者情報等不当利用	商品の販売又は役務の提供に関し、当該消費者が従前にかかわった取引に関する当該消費者の情報又は取引に関する情報を利用して、消費者を心理的に不安な状態に陥らせ、過去の不利益が回復できるかのように告げ、又は害悪を受けることを予防し、若しくは現在被っている不利益が拡大することを防止す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こと。	「以前、株で大損しているが、今後どうやって生活していくのか」と消費者を不安にさせ、「この金融証券なら、その借金を完済できるばかりか、余りあるほどの配当が得られる」と言い契約させること。
	(23)	判断能力不十分な者への勧誘	未成年者、高齢者その他判断能力が不十分な者の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こと。	相手の高齢者と話すうちに、認知症であると分かったが、新聞購読の契約を締結させること。
	(24)	適合性欠如商品等取扱	消費者の知識、経験又は財産の状況に照らし、取引についての適合性を欠くと認められる商品の販売又は役務の提供を行う目的で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	金融商品に関する知識のない消費者に対し、契約を強要すること。
3 消費者に不当に不利益な内容の契約締結行為	(25)	違約金に係る不当条項	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の負担を求める条項を設けた契約を締結させること。	結婚式場の予約を解約する際に支払う違約金について、不当に高額な支払いを求める契約を締結させること。
	(26)	解除等不当妨害条項	消費者が、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不当に制限する条項を設けた契約を締結させること。	「本契約後、お客様からの一方的な解約は致しかねます」と書いた契約書を使用し、契約させること。
	(27)	契約条件の一方的変更条項	事業者が消費者の利益を不当に害する契約条件の変更を一方的に行うことができる条項を設けた契約を締結させること。	「やむを得ず、取引内容の一部を一方的に変更することがあります」と書かれた契約書を使用し、契約させること。
	(28)	過量販売長期契約	消費者にとって不当に過大な量の商品の販売若しくは役務の提供、又は不当に長期にわたる商品の販売若しくは役務の提供を契約の内容又は条件とする契約を締結させること。	高齢独居の消費者に、10年間の新聞購読契約を締結させること。
	(29)	管轄裁判所不当指定	消費者に不当に不利な管轄裁判所を定める条項を設けた契約を締結させること。	「本契約に関して、裁判上の紛争が生じた場合は〇〇地方裁判所を第一審の合意管轄裁判所とすることに合意する」と消費者にとって遠方の裁判所に訴訟を提起することが記載された契約書を使用し、契約させること。
	(30)	不当免責条項	事業者の免責に関して、消費者に著しく不当な不利益をもたらすことを内容とする条項を設けた契約を締結させること。	契約書面の規約中に、「支払われた金銭は理由のいかんを問わず、一切返金はしません」という条項を設けて契約を締結させること。
	(31)	暗証番号等不正利用責任転嫁	商品の購入又は役務の利用を行う際の資格を証するクレジットカード、会員証又は暗証の番号若しくは記号が第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負担させる条項を設けた契約を締結させること。	クレジットカードを申し込む際に、「第三者の不正利用による損害は、会員の責任となります」という条項を設定し、契約を締結させること。
4 消費者に対する不当な債務の履行強要	(32)	債務履行強要	消費者等(消費者、その保証人等法律上支払義務のある者をいう。以下同じ。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は早朝若しくは深夜に、若しくは消費者等が正常な判断をすることが困難な状態に乗じて、消費者等に債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。	深夜に消費者宅を訪れ、玄関のドア叩き、借金の返済を迫ること。
	(33)	履行時資金調達強要	消費者等を欺き、威迫し、困惑させ、その他これに類する不当な手段を用いて、預金又は貯金の払戻し、有価証券その他の資産の売却、保険契約の解約、金融機関等からの借入れその他の手段により、商品の購入又は役務の利用のための資金を調達させ、債務の履行をさせること。	「高利回りの金融商品がある」と強引に勧誘し、預貯金等を解約させ、購入資金に充てさせること。
	(34)	情報流布等の脅迫による債務履行強要	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若しくは消費者等の親族又は知人に通知すること、又はインターネット等の情報伝達手段を用いて情報を流布すると告げることにより、消費者等に対して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こと。	支払期日はまだだったが、「支払わなければ信用情報機関に実名が載ることになる」という内容のメールを送ること。
	(35)	無関係者への債務履行協力不当要請	消費者等の親族又は知人で法律上支払義務のない者に対して、消費者等の債務の履行に関する協力を不当に要求し、又はその協力をさせること。	消費者の親戚に督促状を送った後、親の勤務先に電話をかけ、「親には子供の監督義務があるので、息子さんの未払料金を勤務先に取り立てに行く」と連絡すること。
	(36)	契約成立一方的主張	消費者等に対し、契約の成立を一方的に主張して、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。	注文されてないのに、「以前ご注文いただいていた健康食品が出来ましたので、代引きでお送りします」と消費者に電話をかけ、一方的に消費者宅に送りつけること。
	(37)	履行時事業者名等不明示	事業者の氏名若しくは名称若しくは住所又は請求の根拠となる事実を明らかにせず、又は偽って、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること。	実在しない事業者名を名乗り、消費者の携帯電話にメールを送信し、「有料サイトの登録料」として高額な請求を行うこと。
	5 当る消費者、履行拒否、遅延	(38)	債務履行拒否等	商品の販売又は役務の提供に関する契約に基づく債務について、不当に履行を拒否し、若しくは遅延し、又は消費者からの履行の請求に対して適切な対応をしないこと。
(39)		取引条件一方的変更等	継続的に商品又は役務を提供する契約に関して、正当な理由がなく取引条件を一方的に変更し、又は消費者に対する債務の履行を一方的に中止すること。	サービスに対する対価の支払方法を半年払いにしている消費者宅に訪問し、月払いにするよう要請した。承諾してくれなかったにもかかわらず、勝手に月払い処理に変更すること。

類型	号	内容	神戸市消費生活条例施行規則 別表	具体事例
6 クーリングオフ等の権利行使の妨害行為	(40)	クーリングオフ等妨害	消費者がクーリングオフ等の権利(条例第21条第1項第6号に規定するクーリングオフ等の権利をいう。以下同じ。)を行使する際に、これを拒否し、若しくは威迫し、又は術策、甘言その他これらに類する言動その他の手段を用いて当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を主張すること。	訪問販売で床下工事契約をし、その日に施行を完了した。翌日、消費者がクーリングオフを申出てきたが、もう工事も済んでしまったと主張し応じないこと。
	(41)	口頭によるクーリングオフ行使妨害	消費者がクーリングオフ等の権利を行使する際に、口頭によるクーリングオフの意思表示に対し書面又は電磁的記録によるべきことを告げないで、又は口頭による行使を認めたとにもかかわらず、後に書面又は電磁的記録によらないことを理由として、契約の成立又は存続を主張すること。	電話勧誘時、「必要なければ口頭でクーリングオフを受ける」と言って契約を取った。翌日、消費者がクーリングオフを申出てきたが、「書面でなければ受けない」と言って拒否すること。
	(42)	商品等使用によるクーリングオフ妨害	消費者がクーリングオフ等の権利を行使する際に、消費者に対して事業者の側から商品の使用若しくは役務の利用をさせたにもかかわらず、その使用若しくは利用を理由として、契約の成立又は存続を主張すること。	訪問販売で化粧品を勧め、「試しに使ってみて」とその場で使用させ、翌日、消費者がクーリングオフを申出てきたが、訪問時に商品を使ったことを理由としてクーリングオフを受けないこと。
	(43)	クーリングオフ等不当拒否	消費者のクーリングオフ等の権利の行使その他申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し、又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、返還義務、原状回復義務、損害賠償義務その他の義務の履行を正当な理由がないのに拒否し、又は遅延すること。	クーリングオフを申出た消費者が、商品を返却してきたが、消費者に対し代金等の返金をしないこと。
	(44)	クーリングオフ行使に伴う不当請求	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、役務の対価の支払いその他の法律上根拠のない請求を行うこと。	クーリングオフを申出た消費者に、「商品の返送料はお客様負担です」と言うこと。
	(44(2))	訪問購入に係る物品引渡しのお知らせ	訪問購入により消費者から物品の引渡しを受けた後、当該消費者がクーリングオフ等による権利を行使できる期間内に、次に掲げる通知を行うことなく、第三者に当該物品を引渡すこと。 ア 当該消費者に対して行う特定商取引に関する法律第58条の11の規定に基づく通知 イ 当該第三者に対して行う特定商取引に関する法律第58条の11の2の規定に基づく通知	訪問購入業者が、クーリングオフ期間中に第三者に物品を引き渡す場合、第三者にクーリングオフ対象物品であることを書面で通知しないで、第三者に引き渡すこと。
	(45)	中途解約不当拒否等	継続的に商品又は役務を提供する契約に関し、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、不当にこれを拒否し、解約に伴う不当な違約金、損害賠償その他の金員を要求し、又は威圧的な言動を用いて契約の存続を強要すること。	1年間のエステ契約をした消費者が、遠方に転居することになり中途解約を申し出たが、「解約できない」と拒否すること。
7 信用供与事業者による不当な取引行為	(46)	不当な与信契約勧誘	提携関係にある販売業者等(商品の販売又は役務の提供を行う事業者をいい、実質的な販売又は役務の提供行為を行う代理店を含む。以下同じ。)の行為が前各号に掲げる行為を行っていることを知りながら、又は提携関係にある販売業者等を適切に管理していれば、その事実を知ることができたにもかかわらず、与信契約等(信用の供与をする契約又は保証を受託する契約のことをいう。以下同じ。)の締結を勧誘し、又は与信契約等の締結をすること。	加盟店の業者が同一の商品を過量に次々契約させているのを信販会社として知っていたが、与信契約を締結すること。
	(47)	与信契約に伴う債務履行不当強要	与信契約等に関し、販売業者等に対して生じている事由をもって、消費者が正当に商品の購入又は役務の利用に係る支払請求を拒否している場合において、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こと。	リフォーム工事の施工業者が、途中で工事を放置しており、消費者が支払を拒否しているにもかかわらず、構わず消費者に対し支払を続行するよう求めること。
	(48)	過大与信契約勧誘	与信契約等に係る債務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すること。	クレジットカード事業者が、返済のための収入の見通しのない学生に、調査もせず高額なクレジットを組ませること。
	(49)	与信契約に係る重要事項不告知	立替払、債務の保証その他の与信契約等に係る債務に関する重要な情報を提供せず、又はそれらについて誤信させる言動を用いて、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こと。	消費者がお金がないと断っても、分割払いできると言って、手数料や支払期間等の説明をせず契約を結ばせること。

【問い合わせ先】

神戸市消費生活センター

〒650-0016 神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階

電話 (078)371-1222 FAX (078)371-5556

KOBE  
CITY of DESIGN

リサイクル適性 (A)  
この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。