

# 不適正な取引行為は 禁止されています。

※平成17年4月1日より「不適正な取引行為の基準」を一部改正します。



名古屋市消費生活条例では、「契約の勧誘・締結」「契約内容」「契約の履行」「解約」やクレジット契約などの場面において、消費者側に不利な契約や取引行為であると知りながら事業者が「不適正な取引行為」を行うことを禁止しています。

これを受けて、「不適正な取引行為の基準」において、不適正な取引行為を52項目に類型化しています。

本市は、事業者が不適正な取引行為を行っていると認めるときは、指導・勧告・公表などの是正措置をとることとしています。

# 不適正な取引行為の体系(全52類型)

条項(条例第16条)	内 容
<b>1 不当な勧誘・締結行為</b> 第1項第1号(25類型)	消費者の知識、能力又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 販売目的の隠とく ② 適合性を有しない者への勧誘 ③ 主要な事実の不告知・不実告知 ④ 取引内容等の説明不足 ⑤ 優良・有利の誤信を招く表現 ⑥ 断定的判断の提供 ⑦ 義務強調 ⑧ 身分詐称等 ⑨ 不退去 ⑩ 監禁・退去妨害 ⑪ 長時間勧誘・強引勧誘 ⑫ 早朝・深夜等の勧誘 ⑬ 電話による強引勧誘	⑭ 不適正な電気通信手段による勧誘 ⑮ アポイントメントセールスによる強引勧誘 ⑯ キャッチセールス等による強引勧誘 ⑰ 心理的不安に乗じる勧誘 ⑱ 心理的負担に乗じる勧誘 ⑲ 催眠商法による不適正な勧誘 ⑳ 次々販売による不適正な勧誘 ㉑ 従前取引情報の不適正な利用による勧誘 ㉒ 契約書面への虚偽表示の教唆 ㉓ 資金調達の強要 ㉔ 拒絶した者への再勧誘 ㉕ 法令違反の疑い
<b>2 不当な契約内容</b> 第1項第2号(10類型)	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 事業者の虚偽表示等 ② 契約書面への虚偽表示 ③ 不当な過量販売・長期契約 ④ 不当な免責特約 ⑤ 一方的な契約変更の定め	⑥ 不当な違約金の定め ⑦ 解約等の不当な制限の定め ⑧ 不当な裁判管轄の定め ⑨ 名義借り契約 ⑩ 過剰与信と一体となった契約
<b>3 不当な債務履行の遅延・拒否・強要</b> 第1項第3号(7類型)	契約に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為、又は消費者若しくはその関係人に対し、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 債務履行の遅延・拒否 ② 債務の不完全履行 ③ 不当な手段による債務履行の強要 ④ 不当な金銭調達による債務履行の強要	⑤ 心理的圧迫による債務履行の強要 ⑥ 契約の成立の一方的主張 ⑦ 支払い義務のないものへの強要行為
<b>4 不当な解除妨害</b> 第1項第4号(7類型)	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、又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する行為
① クーリング・オフ妨害 ② クーリング・オフ妨害(口頭行使) ③ クーリング・オフ妨害(商品・サービスの使用・利用) ④ クーリング・オフ妨害(手数料等の要求)	⑤ 継続的供給契約の中途解約の不当な拒否 ⑥ その他の解約等の不当な拒否 ⑦ 原状回復義務等の遅延・拒否
<b>5 不当な与信行為</b> 第2項第1号(2類型)	加盟店(与信契約の条件又は原因となる商品又はサービスの販売に係る事業者で、与信を行う事業者と加盟店契約その他の提携関係にある者をいう。次号において同じ。)に対する審査及び管理を不当に怠ることによって消費者に不利益を与える行為
① 過剰与信	② 不適正な加盟店管理等
<b>6 対抗の不当な妨害</b> 第2項第2号(1類型)	当該購入に係る加盟店に対して生じている事由をもってする消費者の正当な根拠に基づく対抗にもかかわらず、消費者又はその関係人に債務の履行を不当に強要する行為
① 消費者の対抗の不当な妨害	

# 不適正な取引行為 不当な勧誘・締結行為

(条例第16条 第1項第1号)

消費者の知識、能力又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 販売目的の隠とく

商品又はサービスの販売の意図を隠して、若しくは商品又はサービス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



## 2 適合性を有しない者への勧誘

消費者の知識、経験、理解力、資力、年齢等に照らして不適当と認められる商品又はサービスについて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 3 主要な事実の不告知・不実告知

商品又はサービスの内容、取引条件その他の取引に関する主要な事実を故意に告げず、又は不実を告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 4 取引内容等の説明不足

消費者の取引に関する知識の不足に乗じて、取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をしないまま、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



## 5 優良・有利の誤信を招く表現

商品又はサービスの内容又は取引条件が、実際のもの若しくは他の事業者に係るものより著しく優良若しくは有利であるかのような説明をし、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



## 6 断定的判断の提供

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



## 7 義務強調

商品又はサービスの購入、利用又は設置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、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 8 身分詐称等

官公署、公共的団体若しくは著名な法人等の職員であると消費者を誤認させるような言動等を用いて、又は官公署若しくは公共的団体等の許可、認可、後援等を得ていると誤信させるような言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 9 不退去

消費者が事業者に対して退去すべき旨の意思を示したことに反して、又は事業者に対して退去することを望んでいることを知ることができたにもかかわらず、その場所から退去せず、消費者の住居、勤務先その他の場所に居座り、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 10 監禁・退去妨害

消費者が契約の締結を勧誘されている場所から退去する旨の意思を表示した、又は退去することを望んでいることを知ることができたにもかかわらず、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



## 11 長時間勧誘・強引勧誘

消費者の意に反して、長時間にわたり、又は執ように若しくは威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 12 早朝・深夜等の勧誘

消費者の意に反して、早朝若しくは深夜に、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、又は訪問して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



### 13 電話による強引勧誘

消費者の意に反して、反復して電話をし、執ように又は威圧的な言動を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



### 14 不適正な電気通信手段による勧誘

消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなく、電気通信手段を介して一方的に広告等を反復して送信することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



### 15 アポイントメントセールスによる強引勧誘

消費者を電話等により営業所その他の場所へ誘引し、執ように又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



### 16 キャッチセールス等による強引勧誘

路上その他の公共的な場所において、消費者を呼び止め、消費者の意に反して、その場で、又は営業所その他の場所へ誘引して、執ように又は威圧的な言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



### 17 心理的不安に乗じる勧誘

消費者の不幸を予言し、又は消費者の生活上の不安をことさらにあおる等、消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



### 18 心理的負担に乗じる勧誘

商品又はサービスを販売する目的で、無料検直、親切行為等、無償で商品又はサービスを提供すること等により、消費者の心理的な負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 19 催眠商法による不適正な勧誘

主たる販売目的以外の商品又はサービスを無償若しくは著しい廉価で提供して、又は提供するといって消費者を集め、閉鎖的な場所で、不当に購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 20 次々販売による不適正な勧誘

消費者の意に反して、同一の消費者に対し商品又はサービスを次々と続けて販売したり、あるいは更新させるために契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 21 従前取引情報の不適正な利用による勧誘

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状態に陥らせ、又は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告げて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 22 契約書面への虚偽表示の教唆

契約書面等に年齢、職業、収入等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行為



## 23 資金調達の強要

消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等の融資先からの借入れその他信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 24 拒絶した者への再勧誘

消費者の拒絶の意思表示にもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為



## 25 法令違反の疑い

法令に違反する疑いのある方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

## 不適正な取引行為 不当な契約内容 (条例第16条第1項第2号)

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 事業者の虚偽表示等

商品又はサービスの販売に際し、事業者の住所、氏名、連絡先等を明らかにせず、又は偽った内容の契約を締結させる行為



### 2 契約書面への虚偽表示

消費者が購入の意思表示をした主たる商品又はサービスとは異なるもの、又は消費者が表示した年齢、職業、収入等とは異なった事項を記載した契約書面を作成して、消費者に著しく不当な不利益をもたらすこととなる契約を締結させる行為



### 3 不当な過量販売・長期契約

消費者が当面必要としない不当に過大な量の商品又はサービス、又は不当に長期にわたって供給される商品又はサービスの購入を内容とする契約を締結させる行為



### 4 不当な免責特約

消費者に著しく不利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





## 不適正な取引行為 不当な債務履行の遅延・拒否・強要 (条例第16条第1項第3号)

契約に伴う債務の履行を不当に遅延若しくは拒否する行為、又は消費者若しくはその関係人に対し、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 債務履行の遅延・拒否

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又は拒否する行為



### 2 債務の不完全履行

契約に基づく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、又は十分な説明等の対応をすることなく、債務の履行を遅延又は拒否する行為



### 3 不当な手段による債務履行の強要

消費者、その保証人等法律上支払い義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、若しくは威迫し、又は正当な理由なく早朝若しくは深夜に電話をし、若しくは訪問する等の不当な手段を用いて、債務の履行を強要する行為



### 4 不当な金銭調達による債務履行の強要

消費者等を欺き、若しくは威迫して、消費者等と金融機関へ同行し、又は消費者等に代わって預金の払戻し若しくは借入れを受ける等の方法により、消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を強要する行為



### 5 心理的圧迫による債務履行の強要

消費者等に対して、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又は消費者の関係人に通知する旨の言動を用い、心理的な圧迫を与えて、債務の履行を強要する行為



### 6 契約の成立の一方的主張

契約の成立について消費者等が争っているにもかかわらず、契約の成立を一方的に主張して、債務の履行を強要する行為



### 7 支払い義務のないものへの強要行為

消費者の関係人で法律上支払い義務のないものを欺き、又は威迫して、債務の履行への協力を強要する行為



# 不適正な取引行為 不当な解除妨害

(条例第16条第1項第4号)

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、又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する行為

## 1 クーリング・オフ妨害

クーリング・オフの権利(割賦販売法(昭和36年法律第159号)第4条の3第1項並びに特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第9条第1項、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第58条第1項に規定する契約の申込みの撤回又は契約の解除を行う権利その他これらに類する権利で、法令の規定又は契約により認められたものをいう。以下同じ。)の行使に際し、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



## 2 クーリング・オフ妨害(口頭行使)

クーリング・オフの権利の行使に際して、口頭による行使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、契約の成立又は存続を強要する行為



## 3 クーリング・オフ妨害 (商品・サービスの使用・利用)

クーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で、消費者の自発的意思を待つことなく、商品又はサービスを使用又は利用させて、契約の成立又は存続を強要する行為



## 4 クーリング・オフ妨害 (手数料等の要求)

クーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、サービスの対価等法令上根拠のない要求をして当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要する行為



## 5 継続的供給契約の 中途解約の不当な拒否

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、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金を要求し、又は威迫等して、契約の存続を強要する行為





