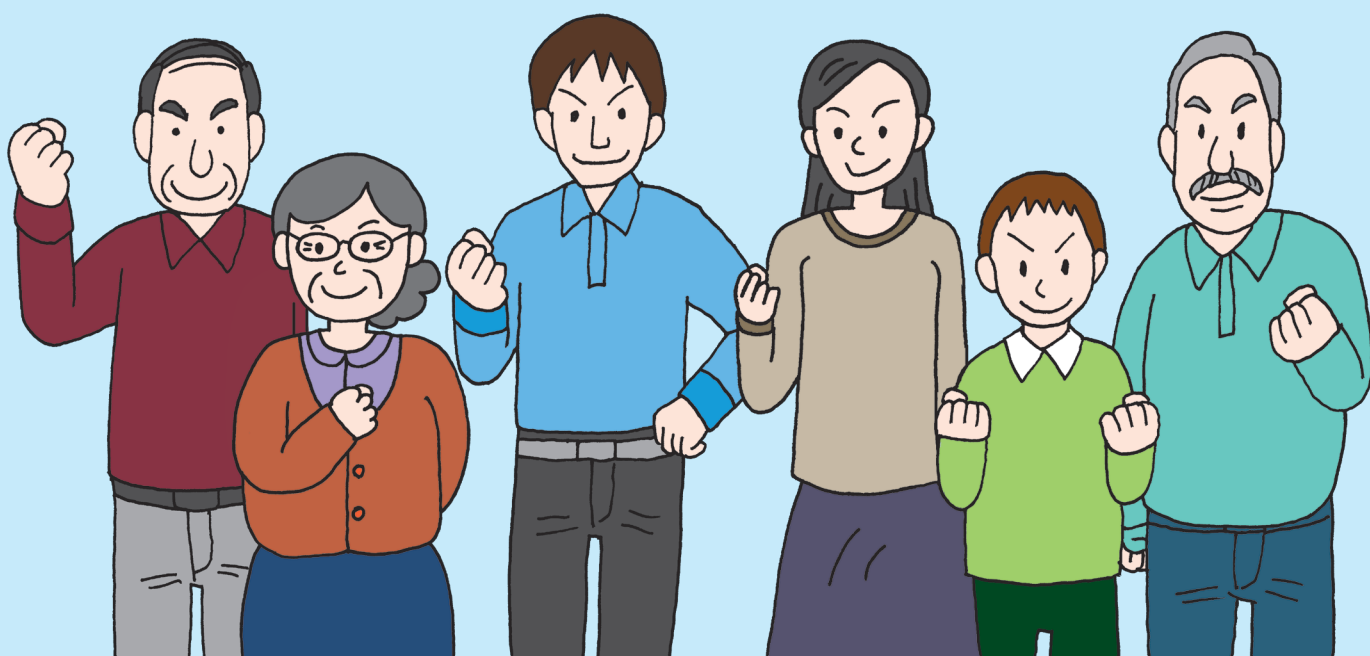


# 福岡市消費生活条例で 不当な取引行為

は **禁 止** されています！



悪質な訪問販売やキャッチセールスなど、消費者を狙う悪質商法は後を絶ちません。

福岡市では、福岡市消費生活条例の中で、こうした取引行為を「不当な取引行為」として禁止し、対象となる56の行為を指定しています。

市は、事業者の行為がこれら指定行為に当たると認められるときは、是正指導・勧告や違反事業者の公表を行うなどにより、消費者被害の発生や拡大の防止に努めます。

# 不適切な情報提供

(条例第21条第1号 指定行為)

## ① 重要情報の不提供

取引に関する重要な情報を知らせずに契約を勧誘し、締結させること。



①重要情報の不提供

## ② 消費者に適合しない説明

消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、身体状況、社会生活上の地位等に応じた適切な説明をせずに契約を勧誘し、締結させること。(平成19年9月1日施行)

## ③ 取引の意図の隠匿

本来の取引の意図を明らかにせず、取引以外のことが目的であるかのような言動により消費者の興味・関心を引いて契約を勧誘し、締結させること。

## ④ 契約締結行為の誘導

消費者の特定の行為が契約の申込み・承諾となることを知らせずに、パソコンや携帯電話の操作等の行為を誘導するなどによって契約の申込み・承諾をさせること。

## ⑤ 重要事項に関する誤信情報の提供

契約をするか否かの判断をする上で重要な事項について、誤った認識を招く情報を提供して契約を勧誘し、締結させること。

## ⑥ 優良・有利誤信情報の提供

取引の目的物の性質や内容、取引条件等が著しく優良・有利であるかのような誤った認識を持たせる表現により契約を勧誘し、締結させること。

## ⑦ 名称誤信情報の提供

他の商品等と同一・類似のものであると誤らせるような名称を用いて契約を勧誘し、締結させること。

## ⑧ 虚偽の義務付け

商品等の購入・利用・設置が法令等で消費者に義務付けられているかのように説明して契約を勧誘し、締結させること。

## ⑨ 身元詐称

官公署等、著名あるいは社会的信用のある団体等の関係者であり、あるいはそれらの関与があるかのような言動により契約を勧誘し、締結させること。

## ⑩ 身元隠匿

事業者が氏名、名称、住所等自らを特定する情報を明らかにせず、あるいは偽って契約を勧誘し、締結させること。

## ⑪ 断定的判断の提供

取引に関して将来の不明確な事柄について、あたかも間違いなくそうなると思わせるような言動により契約を勧誘し、締結させること。



⑪断定的判断の提供

# 意思決定への不当干渉

(条例第21条第2号 指定行為)

## ① 威圧・困惑行為

迷惑となる言動を行うなどにより、消費者の拒絶できない心理状態を利用して契約を勧誘し、締結させること。



①威圧・困惑行為

## ② 電気通信手段等による執拗な勧誘等

消費者の意に反し、又は消費者に意思を表明する機会を与えることなく、繰り返し電話や電子メール、はがき等で連絡をしたり自宅を訪問するなどして執ようにあるいは強引に契約を勧誘し、締結させること。

## ③ 早朝・深夜の勧誘等

早朝・深夜などに電話等で連絡したり住居等を訪問したりして契約を勧誘し、締結させること。

## ④ つきまといによる勧誘等

路上などで呼び止めたり営業所など他の場所へ誘い入れるなどして、執ようにつきまといあるいは拒絶できない状況にして契約を勧誘し、締結させること。

## ⑤ 電気通信手段による一方的勧誘等

消費者の意思の如何に関わらず、電気通信手段により一方的に契約を勧誘し、締結させること。

## ⑥ 資金調達の強要

借入れ、預金・保険の解約等をして資金を調達することを勧めて執ようにより契約を勧誘し、締結させること。

## ⑦ 過去の取引情報による不当勧誘等

消費者が従前にかかわった取引情報を利用して、消費者の窮状や不安心理につけ込んで契約を勧誘し、締結させること。

## ⑧ 心理的不安に乗じた勧誘等

消費者本人や親族等の不安をあおるなど、消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を行って契約を勧誘し、締結させること。

## ⑨ 心理的負担に乗じた勧誘等

親切を装うなどの行為や無償・廉価の商品の提供を行うことなどで生じる消費者の断りづらいという心理につけ込んで契約を勧誘し、締結させること。



⑨心理的負担に乗じた勧誘等

## ⑩ 合理的判断の阻害

無償・廉価の商品等を供給するなどにより、消費者の精神状態を異常に興奮・高揚させ、合理的な判断を行うことが困難な状態にして契約を勧誘し、締結させること。

## ⑪ 一方的送りつけ行為

商品を一方的に消費者の自宅等に送りつけ、代金引換で受領させるなどにより契約を勧誘し、締結させること。

# 訪問購入における不招請勧誘

(押し買い)

(飛び込み勧誘)

(条例第21条第3号 指定行為) (平成25年12月26日施行)

## ① 訪問購入の要請なき者への勧誘等

消費者からの要請がないにもかかわらず、消費者の自宅などを訪問して、商品を購入する契約を勧誘し、あるいは勧誘を受ける意思を確認すること。

## ② 勧誘を要請された商品以外の訪問購入の勧誘等

特定の商品購入の契約について勧誘の要請をした消費者に対して、消費者の自宅などを訪問して、当該商品以外の商品を購入する契約を勧誘し、あるいは勧誘を受ける意思を確認すること。

## ③ 査定要請を超えた訪問購入の勧誘等

商品の査定のみでの要請をした消費者に対して、消費者の自宅などを訪問して、査定をした商品を購入する契約を勧誘し、あるいは勧誘を受ける意思を確認すること。



② 勧誘を要請された商品以外の訪問購入の勧誘等

# 不当な契約内容

(条例第21条第4号 指定行為)

## ① クーリング・オフの制限

クーリング・オフの権利を制限し、消費者に不当な不利益をもたらす内容の契約を締結させること。

## ② 不当な違約金等の定め

損害賠償額の予定・違約金・契約解除に伴う清算金等について、消費者に不当に高額・高率な負担内容の契約を締結させること。

## ③ 不当な免責特約の定め

事業者が負うべき損害賠償責任・修補責任を不当に免除させる契約を締結させること。

## ④ 不当な責任負担の定め

クレジットカード、会員証、パスワード等が第三者によって不正に使用されたときに、消費者に不当に責任を負担させる内容の契約を締結させること。

## ⑤ 不当な裁判管轄等の定め

裁判管轄等、契約に関する紛争・苦情の処理について、消費者に不当に不利な内容の契約を締結させること。

## ⑥ 名義貸与による契約

消費者に名義貸与を求め、これを使用して本人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こと。



⑦ 不当な過量・長期契約

## ⑦ 不当な過量・長期契約

不当に過大な量あるいは不当に長期にわたって提供される商品等の購入を内容とする契約を締結させること。

## ⑧ 過剰与信による契約

明らかに消費者の返済能力を超えるような信用供与を伴う内容の契約を締結させること。

## ⑨ 契約書面の虚偽記載

取引の目的物あるいは消費者が申告した年齢、収入、職業等について虚偽の情報を記載した契約書を作成し、消費者に不当に不利益な内容の契約を締結させること。

## ⑩ 消費者に適合しない契約

消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、身体状況、社会生活上の地位等に照らし社会通念上不相当と認められる内容の契約を締結させること。

(平成19年9月1日施行)



⑨ 契約書面の虚偽記載

# 不当な履行強制

(条例第21条第5号 指定行為)

## ① 威迫・困惑等による履行強制

消費者や保証人等を欺き、威迫し、困惑させるなどの不当な手段により債務の履行を迫り、あるいは履行をさせること。

## ② 義務なき者への協力要求

法律上の義務なき者に電話や訪問する等して、契約による債務の履行について協力を求め、あるいは協力させること。

## ③ 意に反する資金調達による履行

消費者等を欺き、威迫し、困惑させるなどして、預金の払戻しや借入れ、保険の解約等により金銭を調達させて債務の履行をさせること。

## ④ 不利益情報流布等による心理的圧迫

消費者等に不利益となる情報を流布するなどの言動を行うこと等により、消費者等に心理的圧迫を与えて債務の履行を迫り、あるいは履行をさせること。



④ 不利益情報流布等による心理的圧迫

## ⑤ 契約に関する抗弁権の拒否

契約の成立・有効性に関する消費者等の正当な主張を受け付けず、一方的な自己の主張にもとづき、債務の履行を迫り、あるいは履行をさせること。



⑤ 契約に関する抗弁権の拒否

## ⑥ 請求根拠の不明示等

事業者の氏名、名称、住所等の情報や請求の根拠を示さず、あるいは虚偽の情報等を示して債務の履行を迫り、あるいは履行をさせること。

# 不当な履行拒絶等

(条例第21条第6号 指定行為)

## ① 債務履行における不誠実対応

履行期限を過ぎても履行をせず、消費者からの履行請求に対して適切な対応をしないなど契約の趣旨に従った履行をしないこと。

## ② 情報開示請求の拒否

法令等で認められている財産書類の閲覧などの情報開示請求に対し、正当な理由なくこれを拒むこと。

## ③ 事前通告なき履行中止

契約に基づく債務の履行が終了していないにもかかわらず、消費者に事前の通知をせずに履行を中止すること。



① 債務履行における不誠実対応

# 不当な契約変更

(条例第21条第7号 指定行為)

## ① 一方的な契約内容等の変更

消費者への十分な説明なしに契約の内容や履行条件等を一方的に変更すること。



# 解除権行使の妨害等

(条例第21条第8号 指定行為)

## ① クーリング・オフの拒絶

クーリング・オフの行使を拒否・黙殺し、あるいは脅したり騙したりして、その行使を妨げること。

## ② 自認行為誘導によるクーリング・オフ妨害

消費者を誘導して商品等を消費・利用させることにより、その消費・利用を根拠としてクーリング・オフの行使を妨げること。

### ③ 法的根拠なき要求によるクーリング・オフ妨害

手数料、送料等の名目で法的根拠のない要求をしてクーリング・オフの行使を妨げること。

### ④ 口頭のクーリング・オフを認めた場合の禁反言

当初は口頭でのクーリング・オフを認めておきながら、後に法の規定等を根拠に書面でなければ効果がないとしてクーリング・オフの行使を妨げること。

### ⑤ 実質的一体契約における解除等の拒否

一体として履行されなければ本来の目的が達成されないなど、相互に密接な関連のある複数の契約において、契約の形式的独立性を根拠に特定の契約の解除を拒否すること。

### ⑥ 不当要求による解除等の妨害

不当な違約金、損害賠償金を要求し、あるいは威迫する等して契約の解除権等の行使を不当に拒否し、あるいは妨げること。

### ⑦ 解除等における義務違反

契約の解除等が有効に行われたにもかかわらず、法律上の返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、あるいは遅延すること。

もう使ってしまったからダメですよ



クーリング・オフしたいんですが...



①クーリング・オフの拒絶

3か月前にクーリング・オフしたのにもたに戻してくれない、返金もしてくれないの...



⑦解除等における義務違反

## 不当な与信契約

(条例第21条第9号 指定行為)

### ① 与信契約における重要情報の不提供等

クレジット契約などの与信契約において、重要な情報を提供せずあるいは誤った認識を与えるような表現を用いて与信契約等を勧誘し、締結させること。

ローンを組めば大丈夫！返済も少しずつだし、お小遣いの範囲で返せるわよ



私アルバイトもしていないんだけど...

②過剰与信契約

### ② 過剰与信契約

消費者の返済能力を超えることが明白な与信契約等を勧誘し、締結させること。

### ③ 不当な取引行為についての悪意・有過失

販売業者等が条例に定める不当な取引行為を行っていることを知りながら、あるいは加盟店契約等に基づく適切な管理をしていれば知ることができたにもかかわらず、与信契約等を勧誘し、締結させること。

### ④ 抗弁権接続の不当妨害

消費者が販売業者等に対して生じている事柄を理由に、与信契約上の債務を拒絶できる場合であるにもかかわらず、不当な手段により債務の履行を迫り、あるいは履行をさせること。

## ご存じですか？ クーリング・オフ

訪問販売など、不意打ち性のある取引で契約した場合に、契約書面を受け取ってから一定期間内であれば、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。

※取引の種類等によって、契約期間や金額などに一定の条件があります。  
※通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。

**詳しくは消費生活センターへご相談ください。**

### 期間 契約して8日以内

- 訪問販売 (キャッチセールス・アポイントメントセールスなどが含まれます)
- 電話勧誘販売 ●エステティックサービス
- 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
- 訪問購入

### 契約して20日以内

- マルチ商法 ●内職・モニター商法

### 出し方 ●特定記録郵便 (ハガキ) ●内容証明郵便

**必ず書面でお出ししましょう。**

※ハガキの場合は、証拠として残すために、両面のコピーをとり、郵便局の発行する控えとともに保管しましょう。

クレジット契約の場合は、販売会社だけではなくクレジット会社にも通知をお出ししましょう。

### ハガキの記載例

#### 契約解除通知

契約年月日 ○○年○月○日  
商品名 ○○  
契約金額 ○○円  
販売会社 ○○○○  
担当者○○○

上記の契約は解除します。  
なお、支払い済みの○○円を返金し、商品を引き取ってください。

○○年○月○日  
契約者 住所 ○○○○○○  
氏名 ○○○○

記載例) 商品を受け取り、代金を支払っている場合

訪問購入で、既に商品を引き渡している場合は、訪問購入事業者(買取業者)の宛先を書き、「引き渡し済みの商品○○を返還してください」と書いてください。

## 消費生活相談のご案内

福岡市消費生活センターでは、さまざまな消費者トラブルの相談を電話、来所、インターネットでお受けし、解決のお手伝いをしています。

- 相談できる方は、福岡市内に在住または在勤・在学の個人の消費者の方に限ります。
- 相談無料・秘密厳守

### 消費生活相談コーナー

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始は除く)9時から17時  
第2・4土曜日 10時から16時(電話相談のみ)

相談専用電話 **092-781-0999**

※番号のおかけ間違いにご注意ください。

インターネット消費生活相談

パソコン用サイト

<https://ssl.city.fukuoka.lg.jp/shohiseikatsu-soudan/>



**福岡市消費生活センター**

〒810-0073 福岡市中央区舞鶴2-5-1 あいいふ7階  
TEL 092-712-2929 (事務室) FAX 092-712-2765