

掲載日：2018年7月2日

神奈川県消費生活条例で禁止する不当な取引行為事例集

神奈川県は、消費者被害の未然防止を図るため、事業者の不当な取引行為の規制（条例第13条の2、別表第1～別表第8）を定めており、事業者が消費者との取引を行うにあたって、これらの不当な行為を行うことを禁止するとともに、不当な取引行為が行われていると認められたときは、必要な措置をとっております。

このページでは、相談があった事例の中から不当な取引行為になるとと思われるものを、条例に掲げた規制項目ごとに区分して掲載しましたので、今後の事業活動の参考にしてください。

※各別表の事例をまとめて印刷する場合は[こちら](#)（PDF：4,308KB）

[神奈川県消費生活条例](#) 第13条の2

第1項 勧誘・締結段階 (販売目的秘匿・ 不招請勧誘類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者に対し契約の締結について勧誘しようとして、消費者に迷惑を及ぼし、又は消費者を欺いて消費者に接触する不当な行為として別表第1に掲げる行為をしてはならない。	事例
第2項 勧誘・締結段階 (重要事項告知・ 不実告知・ 誤認類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者との契約の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該契約に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある不当な行為として別表第2に掲げる行為をしてはならない。	事例
第3項 勧誘・締結段階 (威迫・困惑・ 判断力不足・ 心理的負担類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者との契約の締結又はその勧誘に際して、契約を締結させようとして消費者に害を加え、消費者を威迫し、又は困惑させる等消費者の自由な意思形成を妨げるおそれがある不当な行為として別表第3に掲げる行為をしてはならない。	事例
第4項 契約内容 (不当不利益 条項類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む契約を締結させる不当な行為として別表第4に掲げる行為をしてはならない。	事例
第5項 履行段階 (履行強制類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者との契約に関し、消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等により、契約（当該契約の成立、存続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請求し、又は当該債務を履行させる不当な行為として別表第5に掲げる行為をしてはならない。	事例
第6項 履行段階 (履行拒否・不当な 履行遅延類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者との契約に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる不当な行為として別表第6に掲げる行為をしてはならない。	事例
第7項 終了段階 (解除権等行使の 妨害類型)	事業者は、商品等の取引において、消費者との契約に関し、法律上認められた消費者の権利の行使を妨げるおそれがある不当な行為として別表第7に掲げる行為をしてはならない。	事例
第8項 不当与信行為 (不当与信	事業者と消費者との間において商品等に関し締結した契約（以下「主契約」という。）に伴う立替払、資金の貸付、債務の保証その他の消費者への信用の供与又は保証の受託を業として行う者（以下「与信業者等」という。）は、信用の供与の契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）に関し、当該契約に関する主契約に係る事業者の	事例

行為類型)	不当な行為を知っていた、又は知り得べきであったにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は締結させる行為、法令の規定又は与信契約等に基づく消費者の権利の行使を妨げるおそれがある行為その他の不当な行為として別表第8に掲げる行為をしてはならない。
-------	--

不当な取引行為に関する事例 (別表第1)

掲載日：2020年2月28日

勧誘・締結段階（販売目的秘匿・不招請勧誘類型）

1 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問すること。

<事例>

- ／ 「床下の点検に来た。」と言って消費者宅を訪れ、消費者が断ったにもかかわらず、家に上がり込み「このまま放置すると床下が腐る。」と乾燥剤を散布するよう勧誘する。
- ／ 「クーラーの掃除を千円でする。」と言って、突然消費者宅を訪れ、清掃後「きれいになった。」とお礼を言った消費者に対し、「ついでに5万円で配水管洗浄や換気扇の清掃もやってあげる。」と強引に勧誘する。
- ／ 新聞の購読を何度も断っている消費者に対し、「宅配便だ。」と言ってドアを開けさせ、購読を迫る。
- ／ 消費者が何度も断っているマンションなどの物件について、勤務中にもかかわらず、勤務先へ押し掛けて強引に購入を迫る。
- ／ 着物の展示会への参加を断っている消費者宅に、迎えに行き「見るだけでよいから。」と言って会場に連れ出し、商品の購入を勧める。
- ／ 貴金属を買い取る目的がありながら、電話では「いらぬ衣類を買い取りたい」とのみ告げ、貴金属の買い取りについては告げないまま消費者宅を訪問し、訪問後に「貴金属はないか」と衣類以外の買い取りについて勧誘する。
- ／ 消費者に土地を販売する目的がありながら、電話では「（消費者の所有する）山林を買い取りたい」とのみ告げ、販売目的については告げないまま消費者宅を訪問し、訪問後に「税金対策のために土地を買った方が良い」などと言って事業者の土地を消費者へ販売しようとする。

2 道路その他公共の場所において、消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくは目的を偽り若しくは秘匿して消費者に接し、又は消費者につきまとうこと。

<事例>

- ／ 街で消費者に「肌のアンケートに協力して。」と言って、断っている消費者の後をしつこくついて行くなどして無理矢理店に連れて行き、エステティックサービスや美顔器の契約を勧誘する。
- ／ 路上で、消費者が「いらぬ。」と言っているにもかかわらず、消費者の前面に立ちふさがり、アクセサリーを販売しようとする。
- ／ 消費者に、路上やコンビニエンスストアの店舗入口付近等で「くじを引いていかないか。」「抽選しないか。」とのみ言ってくじを引かせ、ウォーターサーバーの無料レンタルが当選した消費者に、ミネラルウォーターの定期購入契約を勧誘する。
- ／ 路上で、「無料でサポーターをあげる。」とのみ言って、カラオケボックスなど公衆の出入りしない場所へ誘導し、健康機器を勧める。

3 消費者が拒絶の意思を示したことに反して、若しくはその意思表示の機会を与えることなく、目的を偽り若しくは秘匿して、又は迷惑を覚えさせるような方法で、電話その他の電気通信端末機器で連絡すること。

<事例>

- ／ 消費者へ連絡先不明の出会い系メールを送る。
- ／ 消費者が受信を拒否した商品広告メールをなおも反復して送りつける。
- ／ マンションの購入について勧誘するために、消費者の職場に電話をかけ、相手が断っても繰り返し電話をかける。
- ／ 友人に「久しぶりに昼食でも一緒に食べよう。」と電話で呼び出し、連鎖販売取引について勧誘する。
- ／ 男性販売員が、街でアンケートをとった女性の消費者に電話をし、「店に遊びにおいでよ。」などと親密に振舞って来店させ、高額な貴金属の購入を勧める。

4 消費者に、取引に誘引する意図を秘匿して利益のみを供与する等事実と反する内容を広告し、又は事実と反する内容を記した文書を送付し、若しくは配布すること。

<事例>

- ／ 新聞折り込み広告に「キャンペーン中につきマッサージ1回分無料体験」と掲載し、無料の施術を受けた消費者が、今後の契約を勧められたが断ると、無料体験分の料金を請求する。

- 「当社の専用ソフトを購入すれば、誰でも簡単に在宅ワークができる。」と広告して、消費者を勧誘した後に「仕事をするには、1万円の登録料を支払い、認定試験をパスしなければならない。」と告げる。
- 消費者に突然「海外宝くじに当選した。賞金の受け取りのために登録料が必要。」と、事実と異なるダイレクトメールを送付する。
- 雑誌に「応募者の中から抽選で5万円の無料エステ券を進呈」という広告を載せ、応募者を募り、訪れた消費者に対し「5万円分は契約したコースの中から値引くだけ。」と言って、高額なエステの契約を勧誘する。
- 日用品が格安で購入できることを強調したチラシを配布し、消費者を会場へ誘引して、高額な健康食品等の購入を勧める。

5 1の項から4の項までに掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第1項の目的及び別表第1の1の項から4の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。(平成30年6月末時点で指定なし)

不当な取引行為に関する事例 (別表第2)

掲載日：2018年7月2日

勧誘・締結段階 (重要事項不告知・不実告知・誤認類型)

1 契約の対象となる商品等 (以下「契約商品等」という。)の内容又は契約の内容に関する重要な情報で、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを消費者に告げないこと。

<事例>

- 中古車の販売に際し、その車が事故車であることを知っていたにもかかわらず、そのことを告げない。
- スポーツクラブの会員権を販売する際に、会員がたくさんいて、満足な利用ができないことが分かっているのに、そのことを消費者に告げない。
- リスクの高い金融商品をリスクのあることを説明せずに、消費者に購入させる。
- 学習用教材の訪問販売で、クーリング・オフの告知をした書面を交付しない。
- 催事場で、インターネットの回線接続の契約が条件であることを告げずに、「パソコンを格安で提供するキャンペーン」と言って署名させる。

2 消費者が契約の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、事実と異なること又は誤信させる事実を告げること。

<事例>

- 住宅リフォームの勧誘に際し、「補修しないと家屋が傾斜する。」など消費者の判断に影響を及ぼす重要な事項について事実と異なることを告げる。
- 「ほかのお宅はみんな交換した。」などと事実と異なることを言って、給湯器の交換を勧誘する。
- 蛇口の水漏れ修理について、部品の交換だけで直るにもかかわらず、「洗面台の交換工事が必要。」と説明する。
- 「この布団はダニだらけだ。このまま、この布団に寝ていると病気になる。」など、事実と異なることを言って、新しい布団の購入を勧める。
- これまで、消費者から電話を受けたことがないにもかかわらず「申込のあった健康食品を明日の何時に配送すればよいか。」など、あたかも注文があったかのように電話をかける。

3 消費者が契約の締結をするか否かについての判断に影響を及ぼす重要な事項について、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すること。

<事例>

- 「全ての成績が上がる勉強方法を教える。」「必ず希望校に合格できる。」などと言って、家庭教師の派遣と学習教材の購入を勧める。
- 「絶対損はさせない。」と言って石油の先物取引の契約を迫る。
- 「1か月後10キロは確実に痩せられる。」などと言って、健康食品の購入を勧める。
- 「代理店になって友人にも買わせれば、月300万円の収入が確実だ。」と言って、化粧品を購入と連鎖販売取引を勧める。

4 契約商品等の内容が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく優良であると消費者に誤認される行為

<事例>

- パソコンの通信講座で「教材を購入すれば、懇切丁寧な添削指導をする。」と説明し契約をさせたが、添削指導は最初の1か月だけで教材のみの購入と変わらない。
- 弁護士でないのに法律事務所と名乗ったり、税理士でないのに税理士事務所またはそれらに類似する名称を用いて契約を締結させる。
- その事実がないにもかかわらず「当社の講師スタッフは一流大学の講師で構成されており、ほとんどの受講生は一流大学に合格している。」などと言って、勧誘する。
- どこの取扱会社でもさほど変わらないリスクのある金融商品を勧誘する際に、「当社の商品は、他社の商品と比べ元本割れの可能性が低い。」などと言って、購入を勧める。

5 契約商品等の取引条件が実際のもの又は自己と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく有利であると消費者に誤認される行為

<事例>

- 「モデル工事なので、普通は400万円する工事を特別に150万円で施工する。」と言って屋根修理の契約を勧めるが、実際は他社の通常の価格とさほど変わらない価格である。
- 「あなただけ特別に安くする。」と言いながら、実際は、他の人にも同じ値段で購入させている。
- 「今日申し込まないと、次に来たときでは予約がとれない。」「この値段も今しか出せない価格である。」などと事実と異なることを告げて、結婚式の契約を勧める。

6 事実と反して公的な機関、他の事業者又は他の団体若しくは個人と直接又は間接に関係があると告げる等自己の信用について消費者に誤認させる行為

<事例>

- 電気給湯器の販売勧誘にあたり、「地域一体で国や自治体が推奨している。」など事実と異なることを告げる。
- 電力会社を名乗り、自然触媒ヒートポンプ給湯器に興味があるかと電話勧誘を行う。
- 「アイドル歌手〇〇の事務所のスタッフだ。」と偽って、「モデルにならないか。」と勧誘し、モデル登録料を請求する。
- 「消費者センターへの相談者を対象にした、住宅リフォーム会社を立ち上げた。」「県から頼まれた。」「住宅関連の財団法人から派遣された。」など、あたかも公的機関と関係があるかのように告げる。

7 その事実がないにもかかわらず法令等により契約商品等の購入、利用又は設置が義務付けられていると消費者に誤認させる行為

<事例>

- 「法律上、1年おきに詰め替えの義務がある。」と偽って、新しい消火器を購入させる。
- 「法律が変わって、10年経ったら交換しなければならない。」と偽って、ガス給湯器を購入させる。
- 「自治会の決定で全世帯が備え付けることになった。」と言って、消火器を購入させる。

8 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽ること。

<事例>

- 消費者宅を訪問し、床下換気扇の設置の契約をさせ、即日取り付け作業を行い、代金を受け取った後、事業者の氏名が記載されていない契約書面を交付して帰ってしまう。
- 法人登記の事実がないにもかかわらず、株式会社を称して勧誘し、契約書面にも偽った事業者名を記載して、契約を締結する。
- 訪問販売で物干しざおの購入契約を締結させ、代金を受け取った後、電話番号のみ記載した名刺を渡し、契約書面を交付しないでそのまま帰ってしまう。

9 契約の対象となる商品の種類及びその性能若しくは品質又は契約の対象となる役務若しくは権利の種類及びこれらの内容について、合理的な根拠がないにもかかわらず、事実と異なること及び誤信させる事実を告げること。

<事例>

- 電話勧誘で「2カ月で20kgは必ず痩せられる。絶対保証する。」と言って、健康食品を販売したが、そのような効果を立証できる資料などは何も保有していない。
- 合理的な根拠が全くないにもかかわらず「続けて使用するとガンや糖尿病に効く」と表示しているチランを見せながら、健康食品の購入契約を勧める。
- 消費者に「月々の光熱費が大幅に節約できる。」として高額な電気温水器を勧めているが、その電気温水器の節約効果を具体的に証明できる根拠資料を保有していない。

10 1の項から9の項までに掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第2項の目的及び別表第2の1の項から9の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。(平成30年6月末時点で指定なし)

不当な取引行為に関する事例 (別表第3)

掲載日：2020年2月28日

勧誘・締結段階(威迫・困惑・判断力不足・心理的負担類型)

1 消費者若しくはその親族等の生命、身体、自由若しくは財産に害を加え、又は消費者にそのおそれを抱かせる行為

<事例>

- 消費者宅へ再三電話をし「契約しなければ、どうなっても知らないぞ。」などと脅かして、契約を締結させる。
- 店舗(会場)に向いた消費者に対し、印鑑、壺などの購入を執拗に勧め、複数の販売員が消費者を挟むように両側に座り契約を迫る。
- 「家族に相談したい。」と契約を迷っている消費者に、「そんなこと自分で決められないのか。」と脅かす。

2 長時間にわたり、若しくは反復して勧誘し、又は消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示したことに反してその場所から消費者を退去させない等消費者を困惑させる行為

<事例>

- 浄水器の訪問販売で「どうしても今日決めて下さい。」と言って長時間にわたって強引な勧誘を続ける。
- 消費者が「後日ゆっくり説明を聞く。」と言っているにもかかわらず、しつこく勧誘を続ける。
- 展示場で、消費者が「着物を買う気はない。」と言っているにもかかわらず、消費者のカバンや靴を預かって案内を続け、複数の店員が入れ替わり立ち代りに消費者に着付けながら着物や帯の購入を勧める。

3 消費者又はその親族等の健康、将来等に関して、消費者にみだりに不安を抱かせるおそれがある行為

<事例>

- 「先祖の霊を供養しないと、貴方の息子が大学に落ちたり、娘が交通事故に遭う。」などと言い、消費者の不安をあおり、水晶などの置物を購入させる。
- 「あなたに悪霊がついている。これを浄化するには〇〇茶を飲むと効果がある。」と言って、契約を結ばせる。
- 「肌の無料診断をする。」と20代の女性を店に連れて行き、「あなたの肌は40代後半の肌で、このまま手入れをしないと取り返しのつかないことになる。」と不安を抱かせ、高額な化粧品の購入を勧める。
- 「無料で耐震診断をします。」と言って消費者宅を訪問し、診断後に「このままでは危ない。地震がきたらすぐ潰れてしまう。」と不安をあおって住宅リフォームの契約を締結させる。
- 消費者の恋愛感情を知りつつ、「契約してくれないと関係を続けない」と告げて勧誘する。

4 消費者又はその親族等の私生活に関する事項を流布する旨を告げる等消費者に恐れを抱かせるおそれがある行為

<事例>

- 健康食品の訪問販売で、消費者に「買わなければ、今聞いた家族間のトラブルを近所に言いふらす。」と言って購入を迫る。

5 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、又は迷惑を覚えさせるような方法で、消費者の住居、勤務先その他の場所に居座ること。

<事例>

- 消費者宅で新しい布団の購入を勧める際に「買うつもりはないから帰ってくれ。」と何度も断っている消費者に対し、「買ってくれるまで、帰らない。」と言って、居座り続ける。
- 資格取得講座の教材の販売のため、消費者の職場を訪問し、消費者が「忙しいから帰ってくれ。」と拒絶しているにもかかわらず、そのまま居座り続け、購入を迫る。
- 屋根工事の訪問販売に来て、家の外で、大声でわめき続ける。
- 不要な靴の買い取りのために消費者宅を訪問した際、貴金属の買い取りについて勧誘し、消費者が「貴金属はない」と何度も断っているにもかかわらず、「何かあるでしょ。」と言って、居座り続ける。

6 消費者の判断力の不足に乗じる行為

<事例>

- 認知症気味の高齢者に対し、高額なダイヤモンドの指輪やネックレスなどの貴金属類の購入を勧める。

7 消費者の取引に関する知識、経験及び財産の状況等に照らして不相当と認められる行為

<事例>

- キャッチセールスで、学生に対し補正下着の契約を勧誘し、「学生なので支払えない。」と断っているにもかかわらず、「月々1万円ならアルバイトをすれば支払えるでしょう。」と言って契約させるが、クレジットの手数料を含めた支払総額の説明をしない。
- 国内では換金困難な外国通貨の取引について、消費者の取引に関する知識不足に乗じ「将来価値が上がるから。」と言って勧誘し、契約させる。

8 契約商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、貸金業者等からの借入れその他の信用の供与を受けることをしつように勧めること。

<事例>

- 投資ソフトの契約に際し、「所持金がないから買えない。」と言っている消費者に現金での支払いをさせるため、「簡単な手続きで借りられるところを紹介する。」などとしつこく消費者金融での借金を勧める。
- 布団類の購入契約で、断っている消費者に対し「支払えなくなったら、自分が払うから。」と言って、クレジット契約を締結させる。
- 訪問販売による床下防湿剤の散布契約の勧誘で、消費者が支払えないと断っているのに「月々5千円なら支払っていきましょう。」と言って、クレジット契約を勧める。

9 契約を締結する目的で、無償又は著しい廉価で商品等を提供することにより、消費者の心理的負担を利用すること。

<事例>

- 消費者宅を訪問し、「屋根を点検して不具合箇所を無料で修理しておいた。」と言ってそのまま居座り、補強工事の施工契約を締結させる。
- 一人暮らしの高齢者宅へ上がり込んで話し相手になったり、肩たたきをしたりした後、高額な住宅リフォームの契約を勧める。
- 無料イベントやパーティーなどに参加させて、高額な貴金属類の契約を締結させる。

10 消費者を集め、又は消費者が集まっている場所において、契約商品等以外の商品等を意図的に無償又は著しい廉価で提供すること等により、不当に消費者の購買意欲をあおり、消費者を正常な判断ができない状態に陥れること。

<事例>

- 「この近くに百元ショップを開店する。この先の空き地で近所の人に商品を無料で配布しているので、来てください。」などと言って誘い出し、集まった消費者に無料で生活雑貨を配って興奮状態にした後、巧みなセールストークでマッサージ器の購入契約を締結させる。
- 路上で消費者を呼び止め「店で抽選をしている。一等は有名ホテルの豪華ディナーに無料で招待する。」と言って、多数の消費者を店に集め、様々な物を無償で配布したり、安価な値段で販売したりして、競争心をあおり、正常な判断ができないようにした後、高額な貴金属類を購入させる。

11 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居、勤務先その他の場所において商品等を一方的に提供して、消費者を心理的に不安な状態又は正常な判断ができない状態に陥れること。

<事例>

- 「床下の点検に来た。」と言って消費者宅を訪問し、事前に工事内容の説明や見積書の交付もしいまま、勝手に床下補強工事を行うなどして、強引に契約を締結させる。
- 玄関のドアの鍵を紛失した消費者から解錠を依頼されて消費者宅を訪問したにもかかわらず、何の説明もなく、「この鍵は解錠できないので新品と交換した。」と言って、高額な工事契約を締結させる。
- 布団類の訪問販売で、消費者が買う意思を示していないにもかかわらず、商品の布団を開封し、勝手にその場に敷いてしまうなどして、強引に契約を結ばせる。

12 消費者が従前関係した取引に係る情報を利用して、消費者に不安を抱かせ、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のを防止するかのように告げる行為

<事例>

- 以前、人名録を購入した消費者に対し「登録をしたままでは、どこで利用されるか分からない。登録削除料を振り込めば、今後の人名録への掲載を削除する。」などと言って、消費者の不安をあおり、代金を請求する。
- 資格講座の未修了者に「まだ契約は終了していない。終了手続きが必要だが、今なら再受講料を安くしておく。」と説明して、新たな講座を契約させる。
- 強引な契約により布団類の購入をしてしまった高齢者に対し、「この竹炭シートを契約すれば、今後、他の業者からの勧誘は来ないようにできる。」と言って、契約を勧める。
- 以前、先物取引で損をした消費者へ電話をし、「取引業者の隠し資産を押さえたので、返金ができる。」などと言って、手数料を請求する。

13 消費者の年齢、職業、収入等契約を締結する上で、重要な事項について、事実と異なる内容の契約書を作成すること。

<事例>

- 未成年の消費者に、家族の名前で契約書を書くよう指示する。
- エステティックサービスの契約をする際に、消費者がアルバイトをしているだけなのに、信販契約書面の職業欄に「正社員」と記載するよう指示する。
- アルバイト収入しかない消費者と高額な貴金属の購入契約をする際に、「年収が80万円では与信が通らない。」と言って、年収250万円と書かせる。

14 1の項から13の項までに掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第3項の目的及び別表第3の1の項から13の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。(平成30年6月末時点で指定なし)

不当な取引行為に関する事例 (別表第4)

掲載日：2020年2月27日

契約内容 (不当不利益条項類型)

1 正当な理由がないにもかかわらず、事業者の損害賠償責任の全部又は一部を免除する内容の条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない。」旨の内容の契約を締結させる。
- 「事業者の責めに帰すべき事由があっても一切損害賠償責任を負わない。」旨の内容の契約を締結させる。
- 「いかなる理由があっても事業者の損害賠償責任は〇〇円を限度とする。」旨の内容の契約を締結させる。
- 「事業者は、商品に瑕疵があっても、一切損害賠償、交換、修理をしない。」旨の内容の契約を締結させる。

2 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な負担を求める内容の条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 温泉宿の宿泊予約のキャンセルをした消費者に対し、宿泊日が1ヵ月先にもかかわらず、宿泊料金の90%の解約損料を請求する。
- レンタルビデオ店で「DVDを紛失、毀損した場合は、実損額以上の損害賠償金を支払う。」旨の内容の契約を締結させる。
- 塾での学習指導期間が3年間であるにもかかわらず、契約後から退会までの通塾月数が1年未満で90%の受講料を請求する旨の内容で契約を締結させる。

3 法律の規定を適用する場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重することにより信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する内容の条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 「事業者に故意、過失があることを消費者が証明した場合に限り損害賠償責任を負う。」旨の内容の契約を締結させる。
- 「商品の瑕疵による損害賠償責任については、消費者が瑕疵を知ってから1ヵ月以内に事業者に申し出た場合に限り負うものとする。」旨の内容の契約を締結させる。
- 「紛争解決に当たっては、いかなる場合でも、事業者の選定した仲裁人の仲裁によるものとする。」旨の内容の契約を締結させる。
- 「賃借人(消費者)が成年被後見人になった場合、直ちに賃貸人(事業者)は契約を解除できる」旨の内容を含む契約を締結させる。

4 法令の規定に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を制限して、消費者に不当に不利益となる内容の条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 訪問販売による住宅リフォームの契約書に、「キャンセル不可」と記載する。
- 外国語会話教室などの特定継続的役務提供契約において「関連商品はクーリング・オフ経過後はいかなる場合も返品できない。」旨の内容の契約を締結させる。
- 学習塾で「引越等による転居以外はいかなる理由があっても解約できない。」旨の内容の契約を締結させる。
- パソコンを買えば、それを使った内職を紹介するといった業務提供誘引販売取引の契約書に、本来クーリング・オフできる期間は20日間であるにもかかわらず「クーリング・オフは8日間」と記載する。

5 消費者に不当に過大な量の契約商品等又は不当に長期にわたって供給される契約商品等の購入を内容とする条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 賞味期限1年の健康食品を3年分契約させる。
- 一人暮らしの高齢者宅を訪問し、布団の契約を締結させたことをきっかけとして、その後2年間で十数回にわたって、布団の契約を次々と締結させる。

- 訪問販売で「小、中一貫して学習することで効果が上がる。」と言って、小学校4年生から中学校3年生までの6年分の学習教材を購入させる。
- エステティックサービスの契約で、コースが半分以上残っているのに、次のコースの契約を追加する。

6 契約に関する訴訟について、消費者に不当に不利な裁判管轄に係る内容の条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 神奈川県民である消費者のクレジット契約に関して、遠隔地にある信販会社の本店所在地を管轄する裁判所のみで裁判を行う旨の内容の契約を締結させる。

7 消費者が受ける信用がその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、当該与信契約等を締結させ、又は当該信用の供与若しくは保証の受託を伴った内容の条項を含む契約を締結させる行為

<事例>

- 「親からの仕送りとわずかなアルバイトの収入しかないので支払えない。」と断っている学生に「月々1万円なら払えるでしょう。」と言って、高額な商品のクレジット契約をさせる。
- 年金だけで生活している一人暮らしの高齢者に、次々と高額な住宅リフォーム工事の契約を締結させ、支払いについてクレジット契約を締結させたり、消費者金融から借りさせる。
- 年金だけで生活している高齢者に、すでに複数の着物を購入し、多額の残債があることを把握しているにもかかわらず、新たな商品の購入にクレジット契約を勧める。

8 1の項から7の項までに掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第4項の目的及び別表第4の1の項から7の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。(平成30年6月末時点で指定なし)

不当な取引行為に関する事例 (別表第5)

掲載日：2018年7月2日

履行段階 (履行強制類型)

1 消費者、その保証人等法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその私生活若しくは業務の平穩を害する等により、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

<事例>

- 住宅リフォーム業者が、工事完了前にもかかわらず「全額工事代金を払わないと残りの工事はやらない。」などと言って消費者を困惑させ、代金の支払いを迫る。
- 消費者の金融機関への支払いが滞ったところ、深夜に何度も電話で返済を迫る。

2 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金銭を調達させ、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

<事例>

- 支払えないと言っている消費者に、「支払うまで帰らない。銀行から引き出すのに付いて行く。」などと、無理やり金銭を調達させようとする。
- アポイントメントセールスで、会員権付きDVDソフトを契約した消費者が「すぐには支払えない。」と言っているのに消費者金融へ同行させ、購入代金を借りさせる。
- 「高利回りの金融商品を買わないか。」と勧誘し、契約を結んだ後、手持ち資金のない消費者に「絶対有利だから。」と言って、生命保険を解約させて購入資金に充てさせる。

3 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(消費者等の支払能力に関する情報(以下「信用情報」という。))の収集及び事業者に対する信用情報の提供を業とする者をいう。)又は消費者等の関係人に通知し、又は流布する旨を告げる等消費者等を困惑させて債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

<事例>

- 消費者が事業者との解約に関するトラブルの最中で、信販会社への支払いを拒否していると、事業者が「支払わないと信用情報機関のブラックリストに載せる。」と言って、支払いを強要する。
- 消費者金融への返済が滞っていると「返済しないと、借金のことをインターネットに実名を上げ公表する。」と言って、返済を強要する。
- 以前多額の負債を抱え、任意整理をした消費者に対し「返済が少しでも遅れれば、前に多額の借金があったことを会社へばらす。」と言って、困惑させる。

4 契約の成立、存続又はその内容について、当事者間で争いがあるにもかかわらず、契約の成立、存続又はその内容を一方的に主張して、債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

<事例>

- 商品先物取引の電話勧誘で「検討してみるから、とりあえず資料を送ってくれ。」と言った消費者に対し、後日「契約は成立している。手数料を至急支払ってくれ。」と強引に支払いを迫る。
- キャッチセールスで「きっとあなたに似合うから、着てみて。」と下着の試着を勧め、消費者が着た後「もう商品として売れないから。」と言って、買い取るよう強引に迫る。
- 「お見合いパーティーの問い合わせの電話をしただけで申し込んでいない。」と主張している消費者に対し、当日参加していないことを理由に、一方的にキャンセル料を請求する。
- 消費者の携帯電話に着信履歴を残して、その電話番号にかけ直した消費者に対し、根拠のない不当な情報料の請求をする。
- 消費者が利用した覚えのない有料サイト利用料を、はがきやメールなどで請求する。

5 消費者等の関係人で支払義務のない者に債務の履行への協力をしつように求め、又は協力をさせる行為

<事例>

●

- 債務者が債務を履行しないことから、その両親に対し何度も支払いをするよう強要する。
- 債務者の会社に何度も電話をかけ、上司に対し「債務者に支払うように言ってくれ。」と要求する。

6 事業者の氏名若しくは名称又は住所について明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

<事例>

- 消費者へ「アダルトサイトの利用料金が未納となっているので、直ちに振り込むように。」と書いたはがきやメールを送りつけるが、電話番号しか記載されていない。電話をかけると全く関係のない場所へつながる。
- 消費者が注文した覚えのない商品を送りつけ「同封の振込書により支払うように。」と記載があるだけで、住所や電話番号などの問合せ先の記載がない。

7 1の項から6の項までに掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第5項の目的及び別表第5の1の項から6の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。(平成30年6月末時点で指定なし)

不当な取引行為に関する事例 (別表第6)

掲載日：2018年7月2日

履行段階（履行拒否・不当な履行遅延類型）

1 法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部又は消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し若しくは契約の無効の主張によって生ずる債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

<事例>

- 訪問販売により、住宅用太陽光発電システムの契約をさせ「工事はすぐ取りかかり、1カ月で完了する。」と約束をしたにもかかわらず、消費者が何度催促しても施工せず、3カ月経っても履行しない。
- インターネットで遊園地のチケットの購入を申し込み、代金も指定日までに振り込んだ消費者に対し、入園指定日になってもチケットを送付しない。
- 学習教材の訪問販売で「電話やファックスによる指導も行う。」と約束したにもかかわらず、何度電話やファックスをしてもつながらず、消費者が苦情を言っても「そのうちつながるから。」などと言って、誠実な対応をしない。
- 通信販売で「原則、入金確認後5～9営業日前後までに発送」とホームページに記載しながらも、1カ月経過しても商品を発送しない。
- 消費者がクーリング・オフで商品の解約を申し出ると、正当な理由がないにもかかわらず、返金を3カ月後とする。

2 1の項に掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第6項の目的及び別表第6の1の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。（平成30年6月末時点で指定なし）

不当な取引行為に関する事例 (別表第7)

掲載日：2018年7月2日

終了段階 (解除権等行使の妨害類型)

1 法令の規定若しくは契約に基づく消費者の契約の申込みの撤回、契約の解除、契約の取消し又は契約の無効の主張を妨げるおそれがある行為

<事例>

- クーリング・オフ期間内に電話でその旨を申し出た消費者に対し、「材料を注文してしまったからキャンセルできない。」と告げる。
- アポイントメントセールスにより着物の購入契約を結んだ消費者が、クーリング・オフ期間内に、解約を申し出たところ「あなたの身体に合わせたので、解約できない。」と主張して、解約に応じない。
- クーリング・オフを申し出た消費者に対し、消費者宅へ押しかけ、「更に値引きするから。」などと言って契約を続けるよう迫る。
- 電話でクーリング・オフを申し出た消費者に対し「上司に伝えておく。」と答えておき、9日後に販売員が「解約を了承した覚えはない。」として、契約の継続を主張する。
- 訪問販売により、床下換気扇の取付工事の契約を結ばせ、即日工事を施工。翌日消費者がクーリング・オフを申し出ると「原状回復工事は、有料になる。」と説明し、クーリング・オフの行使を諦めさせる。
- 英会話教室で有効期間が2年間で100回コース100万円の契約について、消費者が6ヵ月後10回受講したところで中途解約を申し出ると、役務の対価として経過期間6ヵ月分25万円の請求をする。
- 消費者契約法の不実告知があり、契約の取消しを求めた消費者に対し「事務手数料はかかっているから。」と言って、5万円の手数料を請求する。
- 消費者が退会を申し出ているにもかかわらず、「様子を見たらどうか。」と引きとめたり、「担当者がいない。」などと言って、手続きについてすぐに対応しない。
- ネットレスの買取契約をした消費者から、クーリング・オフ期間内にその旨の申し出があったにもかかわらず、「他の人に転売済みのため契約解除はできない。」と告げる。

2 法令においてその使用又は消費により消費者が契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができないこととなる商品について、故意にその使用又は消費をさせる行為

<事例>

- 健康食品の訪問販売で「中身を開けて、錠剤の色を確認して。」などと言って、クーリング・オフを回避させようと、消費者に開封を勧める。
- 化粧品の訪問販売で「すぐに肌がすべすべになるから、試しにちょっと使ってみたら。」と言って、クーリング・オフを回避させようと、その場で消費者に使用するよう勧める。

3 未成年者との契約の取消しを不当に妨げ、未成年者に契約に係る書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせる等未成年者の契約に係る取消権の行使を妨げるおそれがある行為

<事例>

- エステティックサロンで19歳の未成年者に美顔器の購入契約を勧め、その際に契約書の契約年月日を20歳の誕生日にする。(民法の改正により、2022年4月1日から成人年齢は18歳に引き下げられることとなっています。)
- 看護学生の未成年者に「〇〇病院内科勤務」と契約書の職業欄に記載させ、高額な貴金属類の契約をさせる。

4 1の項から3の項までに掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第7項の目的及び別表第7の1の項から3の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。(平成30年6月末時点で指定なし)

不当な取引行為に関する事例 (別表第8)

掲載日：2018年7月2日

不当与信行為 (不当与信行為類型)

1 主契約に係る事業者の行為が第13条の2第1項から第4項までに規定するいずれかの不当な行為に該当することを知っていた、又は業務上知り得べきであったにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させる行為

<事例>

- 個人信用情報機関（CIC）で調べるなど必要な調査をしないで、不当に過大な量の契約をしている消費者に与信を行う。
- 契約書の参考人欄に親の名前と勤務先が記載されていることを事由にして、収入のない無職の若者に対し、高額な商品の契約に関する与信を行う。

2 主契約に係る事業者に対して生じている事由をもって消費者が法令の規定又は与信契約等に基づき支払を拒絶できる場合であるにもかかわらず、与信業者等が不当に消費者又は関係人に債務の履行を請求し、又は債務を履行させる行為

<事例>

- 立替払い契約書に抗弁権の接続が記載されていることから、消費者が販売業者の債務不履行を理由に抗弁しているにもかかわらず、クレジット会社が支払期限が経過したとして消費者に支払を迫る。

3 1の項及び2の項に掲げる行為に準ずる行為であって、知事が指定するもの

条例第13条の2第8項の目的及び別表第8の1の項及び2の項の内容に照らして、同質の行為を別途告示で指定する。（平成30年6月末時点で指定なし）