

平成17年7月1日より

# 事業者の不適正な取引行為を禁止します

消費者と事業者の間において、販売方法や契約・解約等に関するトラブルが多ことから、愛媛県消費生活条例では、消費者契約の適正化を図るため、契約の勧誘、締結、履行、解除等における事業者の不適正な行為を「不適正な取引行為」として禁止しました。

これに違反する事業者があるときは、違反事項を是正するよう指導又は勧告（勧告に従わない場合は事業者の氏名等を公表）することができるとともに、被害防止のために緊急の必要があるときは、事業者の氏名等を消費者に周知することとしています。

## 1 契約勧誘における情報提供が不適正な行為（8項目）

事業者が消費者に重要な情報を提供しなかったり、嘘の説明をしたり、将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約を締結させる行為を禁止します。

### 【事例】

訪問販売で、販売目的を告げないで「無料で布団のダニの点検をします」などと言って点検を行った後、布団の購入を勧誘するもの。

訪問販売で、効果はないのに「健康によく、血栓の予防になる」などと言って健康食品の購入を勧誘するもの。

## 2 契約勧誘の方法が不適正な行為（13項目）

事業者による威圧的言動、長時間の執拗な勧誘、消費者の知識不足に乗じた勧誘、催眠状態に陥れる勧誘などの行為を禁止します。

### 【事例】

消費者が電話でレストランに呼び出され、宝石の購入を勧められたが断ったところ、「買ってくれないと困る」などと声を荒げて契約させようとするもの。

特設会場で、日用品を無料で配付したり、格安で販売するなどして雰囲気盛り上げ、消費者の購買意欲をあおった後、高額な商品の購入を勧誘するもの。

## 3 契約内容に関しての不適正な行為（10項目）

消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為を禁止します。

### 【事例】

訪問販売の契約で、「クーリング・オフは一切受け付けない」との条項を設けた契約を締結させるもの。

「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」旨の条項を定めた契約を締結させるもの。

## 4 消費者の債務履行に際しての不適正な行為（6項目）

事業者が、消費者を欺いたり、威圧的な言動により圧力をかけ、履行を強制する行為を禁止します。

### 【事例】

「代金を支払わないなら、身内の者に請求する」などと言って支払を迫るもの。身に覚えがないのに、債権回収業者からハガキで「電子通信料金が未納である」として、利用料金の支払いを求めるもの。

## 5 事業者の債務履行に際しての不適正な行為（3項目）

事業者が、正当な理由なく債務の履行を拒否又は遅延したり、取引条件を一方的に変更するなどの行為を禁止します。

### 【事例】

庭の改良工事を契約したが、工事が未完成のまま、消費者が何度督促しても工事を行わないもの。

## 6 契約解除に際しての不適正な行為（6項目）

契約解除に関する消費者の権利を妨害する行為を禁止し、また、有効に行われた解約等により、事業者が生じた債務の履行を拒否・遅延する行為を禁止します。

### 【事例】

訪問販売で、クーリング・オフをしようとしたところ、「商品を渡しているので、クーリング・オフできない」などと言って、クーリング・オフを妨害するもの。訪問販売で商品の購入を契約させ、3日後、消費者からのクーリング・オフの申出に対し、「多額の解約料、商品回収料などが必要」などと説明して、クーリング・オフを妨害するもの。

## 7 消費者信用取引における不適正な行為（4項目）

販売業者が不適正な方法によって勧誘をし、契約をさせている場合など、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約を締結させたり、与信業者による不当な債務履行を迫る行為を禁止します。

### 【事例】

床下換気扇の訪問販売業者が消費者に対して十分な説明をせず、必要以上の数量の換気扇を購入させていることを知りながら、これに係る立替払い契約を締結させるもの。

不適正な取引行為の詳細な内容は、県のホームページ (<http://www.pref.ehime.jp> 「暮らし・防災」 「消費・家庭生活」) をご覧ください。

< 不適正な取引行為に関するお問合せ先 >

愛媛県県民環境部管理局県民生活課消費生活係

〒790 - 8570 愛媛県松山市一番町4丁目4 - 2

TEL 089 - 912 - 2336