

不当な取引行為とは

消費者トラブルを防止し、取引の適正化を図るため、消費生活安全条例第15条で6つに分けて不当な取引行為を規定しています。事業者が、消費者との間で行う取引に関して次の1～6に該当する行為は禁止されています。さらに具体的には63項目の行為を規定しています。

1 勧誘に係る不当な取引行為

次のような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

- ① 商品等に関する重要な情報を提供しないこと。
- ② 商品等に関して誤信を招く情報を提供すること。
- ③ 消費者を威迫すること。
- ④ 消費者を心理的不安に陥れること。
- ⑤ 消費者の拒絶の意思に反し勧誘すること。
- ⑥ 判断力の不足に乗じて勧誘すること。

具体例

- 「家庭用消火器」は消防法上、設置義務があると偽って、購入を勧める。
- 「訪問販売お断り」ときっぱり断っているにも関わらず、何度も訪問販売の業者が訪ねてくる。

2 契約内容に係る不当な取引行為

消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為。

具体例

- 「いかなる理由があっても一切損害賠償責任は負わない」という契約を締結させる。

3 債務強要に係る不当な取引行為

消費者又はその関係人を欺き、威迫する等の不当な手段を用いて、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務の履行をさせる行為

具体例

- 床下工事の訪問販売で、事前に見積もりもせず即日施工したうえ、「今日中に入金が必要。」と言って、強引に販売員が消費者を銀行へ連れて行き、契約代金を支払わせる。

4 履行遅滞等に係る不当な取引行為

消費者との契約に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

具体例

- リフォーム工事が不完全で、事業者に苦情を言っても対応しない。

5 解除妨害等に係る不当な取引行為

- ① 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し、申込みの撤回を不当に妨げて、契約の成立又は存続を強要する行為
- ② 契約の解除、取消し、申込みの撤回に基づく債務の履行を不当に遅延し、又は拒否する行為

具体例

- 電話でクーリング・オフを申し出ると、営業所に来なければ、クーリング・オフ出来ないと主張する。
- 訪問販売により、不要な床下防湿剤の散布契約を結ばせ、即日工事を施工。後日、消費者がクーリング・オフを行使したが、担当者が不在と言って応じない。

6 与信行為に係る不当な取引行為

販売業者からの商品等の購入を条件又は原因として締結させる与信契約等に係る次のような行為

- ① 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、その締結を勧誘し、又は締結させる行為
- ② 消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせる行為

具体例

- 販売業者が住宅リフォームの次々販売により契約させたことを知りながら、クレジット契約を締結する。
- 販売店が倒産して、購入した商品が納入されないことを理由として、信販会社に対し、支払いを拒絶したが、信販会社からクレジットの支払いを督促された。