

京都市消費生活条例で規制する 「不適正な取引行為」



京都市消費生活条例（以下「条例」という。）は、消費者の権利（消費者権）の実現を図り、消費者の消費生活における自立並びに消費生活の安心、安全、安定及び向上に寄与することを目的としています。

また、消費者トラブルを未然に防止し、事業者の取引行為の適正化を図るため、条例第20条や条例施行規則第2条で「不適正な取引行為」を定めており、京都市内で事業者が不当な勧誘等を行った場合は行政指導の対象となります。

この度、消費者関連法の改正に伴う規則改正の内容を中心に、どのような行為が「不適正な取引行為」に当たるか事例で紹介します。

次のような手段により、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為は 条例施行規則の「不適正な取引行為」に当たります

01

クーリング・オフが適用される契約にもかかわらず、
その行為を妨げたり拒否したりする行為(条例第20条第5号)

企業の
Web説明会で
勧誘された商材を
クーリング・オフ
したいんですが…



インターネットを
通した契約は
クーリング・オフ
できませんよ！

事例

企業のWeb説明会と聞いていたが「副業でお金を稼ぐ情報を買わないか。」と勧誘され契約してしまった。消費生活センターに相談すると、今回の場合は、電話勧誘に当たり※クーリング・オフができると言われたため、クーリング・オフを事業者申し出たところ、事業者からは「電話勧誘に当たらない。クーリング・オフはできない。消費生活センターに聞いても仕方ない。もう電話するな。」などと言われた。

※ 特定商取引に関する法律の電話勧誘販売は、Web会議システムのようなインターネット回線を使って通話する形式(映像を伴う場合も含む)を用いた場合も「電話」に該当します

<クーリング・オフ制度とは>

消費者が一旦申込みや契約の締結をした場合でも、冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で申込みの撤回や、契約の解除をすることができる制度です。クーリング・オフをすると、支払ったお金が返金され、事業者の負担で商品の返品や工事の原状回復が行われます。

クーリング・オフができる取引は、特定商取引に関する法律で定められた訪問販売、訪問購入、電話勧誘販売、連鎖販売取引など6つの取引形態で契約した場合のほかに、事業者が契約書などの約款で独自に定めている場合があります。

詳しくは、消費生活総合センターのホームページを御覧ください。

(<https://kyoto-soudan.jp/coolingoff/>)



(関係条文)

京都市消費生活条例第20条

事業者は、消費者に商品等を販売し、又は提供する契約及び信用を供与する契約その他の契約に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって別に定めるもの(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

(5) 消費者の正当な根拠に基づく契約の解除若しくは申込みの撤回その他の行為(以下「解除等」という。)を妨げて契約の存続若しくは成立その他の行為を強要し、又は解除等に基づく債務の履行を不当に遅延し、若しくは拒否する行為

02

商品等の必要性の虚偽告知（条例施行規則別表（1）キ）

新しい
化粧品が
欲しいな～



ボロボロになるか、
知らないけどね～



あなたは2、3年後必ず
肌がボロボロになります！
この化粧品があれば
大丈夫です！

事例

「このままだと2、3年後には肌がボロボロになるので、この化粧品が必要。」と言われ、心配になって化粧品を購入してしまった。

03

SMS等で電話を掛けさせるなどし、契約するまで執ように勧誘する行為（条例施行規則別表（1）セ）

今を逃すと
後悔しますよ！
あなたのためです！
納得するまで
何度でも説明
いたしますよ



契約すると
言うまで電話が
切れないよ～

事例

スマートフォンに「特別モニター価格！〇〇分以内にお電話ください！」とショートメッセージ(SMS)が届いており、電話をしたが、やっぱり契約が嫌になり断っても、電話を切ってもらえなかったり、消費者から電話を切っても何度も掛け直されるなどして執ように勧誘された。

（関係条文）

京都市消費生活条例施行規則別表（第2条関係）（1）

キ 商品等の必要性の虚偽告知（消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために、商品等が通常必要であると判断される事情について、虚偽の事実を告げることをいう。）

セ 呼出し等による執ような勧誘等（電話、郵便、特定商取引に関する法律施行規則第11条の2第1号から第3号までに規定する電磁的方法その他の通信手段を用いて、消費者を営業所その他の場所に呼び出し、又は消費者から電話を掛けさせ、当該消費者を執ように勧誘し、欺き、又は威迫することをいう。）

04

恋愛感情に類似する好意の感情を利用し勧誘する行為
(条例施行規則別表(1)タ)

先輩に勧められた
投資の話、お断り
したいんですけど…

お金もないし、契約したく
ないな～、でも先輩との関係が…



君のこと良い子だと思
ってたんだけど、
買ってくれないなら
もういいわ

事例
▽

日頃、同じ寮で生活し、同じサークルに所属する同郷の先輩から、簡単にもうかる投資システムがあるという話を持ち掛けられ「その投資をするためには、DVDを購入する必要があるが、すぐに元が取れてもうかる。」などと勧誘された。断ろうとすると、先輩から「DVDを買ってくれないなら、今までのように親しくはできない。」と言われ、DVDを購入してしまった。

05

靈感や開運等について消費者やその親族の不安をあおり
勧誘する行為(条例施行規則別表(1)二)

最近、運が
悪いんです。
運勢を占って
もらえませんか

え、家族にまで影響する
ならすぐ買わないと…!



あなたの守護霊が
悪さをしている！
家族にも悪い影響が
出ています。
すぐにこの壺を買えば、
瞬く間に悪い運気が
良くなりますよ

事例
▽

「私は霊能力者であり、あなたの霊が見える。あなたには悪霊がとりついており、このままではあなたの両親が重大な病気になる。壺を買えば悪霊が取り除ける。」と言われ、壺代として100万円を支払った。

(関係条文)

京都市消費生活条例施行規則別表(第2条関係)(1)

タ 好意の感情の利用(消費者の恋愛感情その他の好意の感情を利用することをいう。)

二 心理的不安の惹起(消費者の生命、身体、財産、運命、願望等の不安(靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、当該消費者の親族の生命、身体、財産、運命、願望等の事項について、そのままでは現在生じ、若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避することができないとの不安を含む。)をあおるほか、消費者を心理的に不安な状態に陥れるような言動又は表示を行うことをいう。)

06

消費者が認知症等であると知りつつ、つけ込み勧誘する行為 (条例施行規則別表(1)ノ)

事例

今のままでは
「将来が不安でしょう。」
家族にも迷惑が
掛からないように
マンションをすぐに
購入すべきです！



認知症なのか、
最近物忘れが
ひどくって
不安なんです

物忘れが激しくなるなど、加齢により判断力が著しく低下した消費者の不安を知りつつ「投資用マンションを持っていなければ、定期収入がないため、今のような生活を送ることは困難である。」と告げて、当該消費者に高額マンションを購入させた。

07

事業活動による損失の補償を消費者に請求する旨を告げる行為 (条例施行規則別表(1)ホ)

～ファミレスにて～

事例

話を聴かせて
もらいましたが、
やっぱり、契約は
やめときます



契約しないの
でしたら、今まで
おごった飲食代を
払ってください

保険の見直しをしようと思い、近所のファミレスにファイナンシャルプランナーを派遣してもらった。ファミレスで3回会って食事しながら説明を受けた。食事代は事業者が支払った。提示された保険の見積額が高いので4回目の面会時に契約を断ると「契約しないなら、これまでの飲食代を支払え。」と言われた。

(関係条文)

京都市消費生活条例施行規則別表(第2条関係)(1)

ノ 判断力の不足等への無配慮等(加齢、心身の故障その他の事情による消費者の判断力の不足又は低下について、配慮せず、又は不当に利用することをいう。)

ホ 損失の補償の請求(消費者が契約の申込み又はその承諾の意思表示をする前に、事業者が契約の締結を目指して実施した事業活動が当該消費者のために特に実施したものである旨及び当該事業活動により生じた損失の補償を当該消費者に請求する旨を告げることをいう。)

08

消費者の解除権を放棄させ、又は事業者に消費者の解除権の有無を決定する権限を付与する行為（条例施行規則別表（2）エ）

事例

「弊社に過失があると弊社が認める場合を除き注文のキャンセルはできないものとします」



「契約後のキャンセル、返品、返金、交換は一切できません」

携帯電話端末の購入契約等において「契約後のキャンセル、返品、返金、交換は一切できません」とする契約条項※や「お客様は、本サービス上にて行った注文に関して、注文番号が発行された後は、弊社に過失があると弊社が認める場合を除き注文のキャンセルはできないものとします」とする契約条項が記載されている。

※ ただし、事業者に債務不履行があったとき、又は商品等に瑕疵があったときは消費者が契約を解除することができる旨が別途記載されている場合は「不適正な取引行為」に該当しない場合がある

09

消費者の後見開始等を理由に消費者契約を解除させる条項を付与する行為（条例施行規則別表（2）オ）

事例



「賃借人が後見開始等の審判を受けた場合は、直ちに契約を解除します」

アパートの賃貸借契約において、契約書に「賃借人が後見開始等の審判を受けたときは、賃貸人は直ちに契約を解除することができる」と記載されている。

（関係条文）

京都市消費生活条例施行規則別表（第2条関係）（2）

エ 消費者の解除権の放棄等（事業者の債務不履行により消費者に生じた解除権を放棄させ、又は事業者が消費者の解除権の有無を決定する権限を付与することをいう。）

オ 消費者が後見開始等の審判を受けたことのみを理由とする契約の解除（消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として、事業者が契約の解除権を付与することをいう。）

10

消費者が当面必要としない商品等を多量に販売し、又は提供する行為（条例施行規則別表（2）ケ）

事例

あなたには
1年分じゃ足りない！
もっと購入して
ください！



これ以上
必要ない
けどなあ～

店舗で、健康食品の購入を勧められ、賞味期限が1年の健康食品を1年分契約した。

翌日、別の用事で来店した際にも、同じ販売員から「昨日の分では足りないと思っていた。もう1年分あっても大丈夫。」と、更に1年分の同じ健康食品の購入を勧められた。昨日、契約時に住所等を伝えており、無理に断ると怖いこともあって契約してしまった。

11

消費者を欺き、又は威迫して契約に必要な資金を調達させる行為（条例施行規則別表（3）エ）

事例

その
アクセサリ
欲しいけど…
お金がないので
契約はやめて
おきます



今買わないのは
もったいない！
一緒に消費者金融に
借りに行きましょう

アルバイトで不規則の収入しかない学生が「お金がない。」と断ると、消費者金融からお金を借りて契約するよう執ように勧められた。

以上の事例のほかにも「不適正な取引行為」を規定しています。

困ったときは一人で悩まず、まずは御相談ください

※ 相談先の電話番号は背表紙に記載しています

（関係条文）

京都市消費生活条例施行規則別表（第2条関係）（2）

ケ 過量販売等（消費者が当面必要としない不当に多量の商品等を販売し、又は提供することをいう。）

京都市消費生活条例施行規則別表（第2条関係）（3）

エ 資金調達の強要等（消費者を欺き、又は威迫して、当該消費者に資金を調達させることをいう。）



みんなで、みんなに、いい消費。

ETHICAL CONSUMPTION

エシカル消費

「エシカル消費」って、知ってる？



えしかるん

みんなはエシカル消費って聞いたことあるかな？
みんながよりよい社会に向けて、
人や社会、環境、地域に配慮されたものを選ぶ
お買物や行動をすることだよ！

お買物にエコバックを持ってきたよこのあなた！
ナイスエシカル！みんなで実践してみよう♪



えしかりん

困ったときは一人で悩まず、まずは御相談ください

< 契約トラブルなどの相談 >

【平日】消費生活総合センター 075-366-1319（午前9時～午後5時）

【土日祝休日】消費者ホットライン 188（午前10時～午後4時）

※ 土日祝休日は「独立行政法人国民生活センター」の相談窓口につながります

< 悪質商法などで詐欺に遭ったと思ったら >

警察相談専用電話 #9110（午前9時～午後5時45分）

※ 京都市内では、京都府警察本部の相談窓口につながります