

【別表1】利用者等の保護に欠ける行為

①不実告知型

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)不実告知	①全ての消費者取引において、勧誘に際して別表1の事項について不実を告知する事（画面表示、不実告知、勧誘	○勧誘とは、「購入者等の契約締結の意思の形成に影響を与える行為」をいう。 ○不実告知とは、虚偽の説明を行なう事、すなわち事実と異なることを告げる行為をいう。 ○「告げる」は、必ずしも口頭によることを必要とせず、書面や電子媒体など購入者等が実際にそれによって認識し得る方法による場合を含む。 ○加盟店が不実の告知していることを認識していても、告知内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り、不実の告知に該当する。 ○契約締結段階で告知内容が実現するか否かを見通すことが不可能な場合であっても、告げている内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り不実の告知に該当する。 ○不実告知は、契約締結の有無を問わない。	<商品の内容等に関する事例> ○商品の品質が類似のものと比較して劣るにもかかわらず優良と告げられた。 ○根拠もなく商品の品質等について公的機関から認定を受けているかのごとき説明を受けた。 <販売価格> ○「今だけ特別キャンペーン価格」と言いながら実際にはそれが通常価格であるような場合。 ○契約当時、解約金なしで解約できると説明を受けたが、販売店へ中途解約を申し出た際、高額な違約金を請求された。 ○「他所では高くつくが、うちなら低価格でできる」と言いながら実際にはそういった価格は存在しなかった。 <契約の締結を必要とする事情に関する事項> ○事実と反して、以下のようなことを告げてる事。 ・住宅リフォームで「床下が腐っていてこのままでは家が倒れてしまう。床下の換気扇が必要」。 ・消火器の販売勧誘で「法律上一年おきに詰め替えの義務がある」。 ・布団の販売で、「このまま使い続けると病気が悪化する」。 <契約に関する事項で顧客などの判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの> ○「ご近所はみんなやっている」と告げられて排水管の清掃等の勧誘をされた。 ○あたかもマンションの管理会社と契約をしている業者であるかのように告げられた。 ○国家資格になると説明を受けて契約したが事実ではなかった。 ○車両の実際の走行距離が12万キロメートルであったにもかかわらず、HP上でも店舗内でも走行距離を8万キロメートルと表示して販売した。	★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く） ○消費者契約法第4条第1項第1号 ○特商法第6条第1項第21条第1項第34条第1項、第2項第44条第1項第52条第1項
	②すべての消費者取引において、契約解除を妨げるため、別表1の事項について不実を告知する事（画面表示：不実告知：解除妨害）	○契約解除の妨害には、クーリング・オフ、過量販売契約の撤回、不適正販売契約の意思表示の取り消しなど、購入者等が契約解除を法的にできる場合などの正当な行為の妨害を含む。 ○加盟店が不実の告知をしていることを認識していても、告知内容が客観的に事実と異なっていると評価できる限り不実の告知に該当する。	○クーリング・オフを申し出た顧客に対して、以下の湯女ことを告げる。 ・「個人的な都合によるクーリング・オフは認められません」 ・「違約金を支払ってもら。これは法律で決まっている」 ・「工事を既に始めたので解約できない」 ・「設置や工事が済んでおり、撤去費用が掛かる」 ・「クーリング・オフは4日間である」 ○未成年者契約を理由とする契約解除に対して、商品を使用しているので解除できないと拒否する。 ○通信販売の申込書面やネット通販における最終申し込み画面に表示されている電話番号に掛けても一切繋がらない。 ○窓口担当者に用件を伝えて折り返しの連絡を依頼した後に一向に連絡がないような場合。 ○解約を申し出た顧客に対して解約を妨げるために、「定期購入になっているので、残りの分の代金を支払わなければ解約はできない」や「その商品は、いま仕様を中止すると逆効果になる」と不実を告げる。	★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く） ○特商法第6条第1項第14条第1項第21条第1項第34条第1項、第2項第44条第1項第52条第1項
	③連鎖販売取引において、勧誘に際して、又は解除を妨げるため、別表1の事項について不実を告知を唆すこと（画面表示：不実告知：教唆）	○「勧誘」「契約解除」については、前項①、②を参照。 ○唆す行為と事実不告知、不実告知は時間的に同時又は近接したものであることを要しない。	○必ずしも取入が得られない可能性がある事など、不利益となることを故意に告げないように唆した。	○特商法第38条第1項第4号省令第31条第2号

②断定的判断提供

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)断定的判断の提供	①次のいずれかの行為をおこなう事 ・すべての消費者取引において、勧誘をする際、財産上の利得に影響するものにつき、将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供し、消費者に当該告知された内容を事実であると誤認させること ・連鎖販売取引、業務提供誘因販売取引において、その取引につき利益を生ずることが確実であると誤認させ、契約の締結について勧誘すること。 (画面表示：断定的判断提供)	○勧誘とは、「購入者等の契約締結の意思の形成に影響を与える行為」をいう。 ○「告げる」は、必ずしも口頭によることを必要とせず、書面や電子媒体など購入者等が実際に認識し得る方法による場合を含む。 ○「将来における変動が不確実な事項」の例は以下の通り。 ・契約の目的となるもの（＝物品、権利、役務その他のもの）の将来における価額 ・将来において当該消費者等が受け取るべき金額 ・連鎖販売取引、業務提供誘因販売取引において、利益を生ずることが確実であること ○「断定的判断」については「絶対に」「必ず」のようなフレーズを伴うか否かは問わない。	○「印鑑で運勢が変わる、縁起がいい、金運が必ず良くなる等」断定的な判断を提供され契約させられた。 ○サプリメントの説明で「使用すればバスタップ効果がある、6ヶ月間使用すれば効果が解る、健康にも良い効果がある」と説明され契約したが、実際にはそのような効果が無いことがわかった。 ○「今のままだと命を落とす、健康食品を飲んで効果出るには7ヶ月から12ヶ月かかる」と言われた。 ○絶対血糖値が下がると説明されたのに効果が無く、強引に一年分の契約を勧められた。 ○省エネ機器の販売時の説明で、「必ず」毎月〇〇円電気代が安くなると言われたが、安くなっていない。 ○ホームページに掲載して勧誘すれば何もしなくても毎月確実に利益が出ると言われた。 ○パソコンを購入すれば月々5万円以上の収入になると言われて教材をクレジットで購入したが、言われた金額の収入を稼ぐことができない。 ○近いうちにこの絵は必ず高騰して儲かるなどと言われた。	★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く） ○消費者契約法第4条第1項第2号 ○特商法第38条第1項第2号第56条第1項第2号

③不告知型

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)重要事項の不告知	①次のいずれかの行為を行うこと ・すべての消費者取引において、勧誘をするに際し、当該消費者に対して別表1の重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実(当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものを限る)を故意又は重大な過失によって告げないこと ・特商法5類型において、勧誘に際して、別表1の項番1から項番5に関する事項について(特定継続的役務提供は項番1から項番6)、故意に事実を告げないこと (画面表示：重要事項不告知：勧誘)	○勧誘とは、「購入者等の契約締結の意思形成に影響を与える行為」をいう。 ○「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであることを知っており、かつ、「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っている」をいう。 ○「重大な過失」とは、僅かの注意をすれば容易に有害な結果を予見し、回避することができたのに、漫然と看過したというような、殆ど故意に近い著しい注意欠如の状態をいう。 ○「故意に事実を告げない行為」をもって足り、相手方が錯誤に陥り、契約を締結し又は解除を行わなかったことは必要としない。	○ゴルフ場の会員権を販売する際に会員が一人もいることを告げない。 ○床下換気扇の販売において、家の広さ等からして3台で十分であることを告げずに、10台を販売した。 ○期間限定の役務であったものにその説明が無く、契約後6ヶ月経過して、役務を受けられなくなってしまった。 (「重大な過失」が認められる事例) ○隣地のマンション建設計画に関する説明会に事業者が参加可能な形で実施されていたり、隣地のマンション建設計画が近隣の不動産業者において共有されていたにもかかわらず、「日照良好」としてマンションを販売した。	★割賦販売法35条の3の7該当行為（通信販売、ネット通販を除く） ○消費者契約法第4条第2項 ○特商法第6条第2項第21条第2項第34条第1項第2項第44条第2項第52条第1項
	②連鎖販売取引、業務提供誘因販売取引において、契約解除を妨げるため、別表1の事項について、故意に事実を告げないこと (画面表示：重要事項不告知：解除妨害)	○契約解除の妨害には、クーリング・オフ等の購入者が契約解除を法的にできる場合等の正当な行為の妨害を含む。 ○「故意」、「故意に事実を告げない行為」については、前項①を参照。 ○「解除を妨げる」とは、通常は、解除を申しでた相手に対してなされるが、先制攻撃的に会場妨害を行うことも有り得る。	○統括者や一般連鎖販売業者の経営が破綻の危機に瀕しているにもかかわらず、その財産状況などを告げなかった。 ○業務提供誘因販売において、「雇用契約を結んだ以上、契約の解除はできない」などと言って契約解除を妨害した。	★割賦販売法35条の3の7該当行為 ○特商法第34条第1項第2項第52条第1項
	③連鎖販売取引において、勧誘に際して、又は契約解除を妨げるため、別表1の事項について、故意に事実を告げないことを唆すこと (画面表示：重要事項不告知：教唆)	○「勧誘」「契約解除」「故意」「故意に事実を告げない行為」については前項①、②を参照。 ○唆す故意と事実不告知、不実告知は時間的に同時又は近接したものであることを要しない。		○特商法第38条第1項第4号省令31条第2号

項目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(2)その他の事項の不告知	①訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供において、契約を締結されるため、勧誘に際して、別表1以外の事項について、故意に事実告げないこと。 (画面表示：その他事項不告知：勧誘)	○勧誘とは、「購入者等の契約締結の意思形成に影響を与える行為」をいう。 ○「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであることを知っており」、かつ、「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っている」をいう。 ○「故意に事実を告げない行為」をもって足り、相手方が錯誤に陥り、契約を締結し又は解除を行わなかったことは必要としない。 ○契約の内容のみならず、当該契約に関連のある事項が幅広く対象となる。	○契約時に、営業権を他社に譲渡することが決定しており、当該商品の販売も打ち切りとなることが確定しているにもかかわらず、その事実を告げずに契約するよう勧誘した。	○特商法 第7条第1項第2号 第22条第1項第2号 第46条第1項第2号
	②訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供において、申込みの撤回、契約の解除を妨げるため、別表1以外の事項について、故意に事実を告げないこと。 (画面表示：その他事項不告知：解除妨害)	○契約の内容のみならず、当該契約に関連のある事項が幅広く対象となる。 ○「故意」「故意に事実を告げない行為」については前項①を参照	○近日中に当該サロンが閉鎖されることが決定しているにもかかわらず、その事実を告げずに、駅前にあるサロンだから便利であると勧誘した。	○特商法 第7条第1項第3号 第22条第1項第3号 第46条第1項第3号
(3)勧誘目的不告知による勧誘	①訪問販売、連鎖販売取引、業務提供誘因販売において、勧誘目的であることを告げずに、自宅などへの訪問などによる来訪要請、又はキャッチセールスなどにより、公衆の出入りする場所以外の場所において契約の締結について勧誘する事。 (画面表示：勧誘目的不告知)	○「公衆のデイルする場所以外の場所」とは、不特定多数の一般人が自由に出入りしていない場所の意味である。 ○誘引した者に対し、公衆の出入りする場所で勧誘を始め、その後公衆の出入りしない場所で勧誘を行った場合でも該当する。	○勧誘目的を告げずに、事業者の事務所、ホテルの部屋や会議室、公共施設などの会釈室に誘引して勧誘する事。 ○クリスマスプレゼントがあるからと電話で誘われ、会社に行ったら指輪を勧められた。	○特商法 第6条第4項 第34条第4項 第52条第3項