

< 1 >不適正情報の提供 類型

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、勧誘に際して不実を告知する事	○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	★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不実を告知する事	○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、以下のようなことを告げる。 ・「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	★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、不実を告知を唆すこと	○「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。	○必ずしも収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

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、勧誘をする際し、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、消費者に当該告げら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。	○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、業務提携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「使用すればバストアップ効果がある、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みし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、勧誘に際して故意に事実を告げないこと	○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、故意に事実を告げないこと	○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。 ○業務提携誘因販売において、「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、故意に事実を告げないことを唆すこと	○「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
(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、勧誘に際して故意に事実告げないこと。	○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、故意に事実を告げないこと。	○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。	○「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、公共施設などの会談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第4項 第52条第3項

< 2 > 行為規則違反 類型

項 目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)不備広告	①通信販売、業務提供誘引販売取引において、広告記載事項の全部または一部を表示しないこと（法令に基づいて省略する場合を除く。）	○広告の方法の如何は問わない。カタログ等のダイレクトメール、テレビ放映、折込チラシ、インターネット上のHP（オークション含む）、電子メールも広告に含まれる。 ○「法令に基づいて省略する場合」とは、「請求により、遅滞なく、書面により交付又は電磁的記録により提供する旨を表示することで広告表示を省略できる事項を省略する場合」をいう	（送料に関する事例） ○消費者が負担する送料について、「送料実費」など金額を表示していない場合。 ○商品により送料が異なる場合で、「〇〇運輸〇〇円」など最低金額を表示し、最高金額を表示していない場合。（売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項及び、引き渡された商品が種類又は品質に関して 契約の内容に 適合しない 場合に、販売業者の責任についての定めに関する事例） ○「商品に欠陥が無い場合の返品についてはその都度ご相談に応じます。」など具体的にどのような場合に返品に応じるか不明確な場合。	○特商法 第14条第1項 第56条第1項
(2)誇大広告	①通信販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引において、商品の種類、商品の性能、役務の内容、申込の撤回等について、著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると誤認させるような表示をすること	○「著しく事実と相違する表示」「実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると誤認させるような表示」とは、社会一般に許容される程度を超える事実の相違や、商品の性能等が実際のものよりも優良等であると誤認させる表示をいう。 ○「社会一般に許容される程度」については、例えば「一般消費者が広告に書いてあることと事実との相違を知っていれば、当該契約に誘い込まれることはない」等の場合は、該当すると考えられる。	○インターネットを利用した通信販売等において「データの更新日」を明示しないことにより、既に新型ではなくなっている商品に「最新機種」等の表示を行った場合。 ○「この製品は、経済産業省認定」等の表示のほか、事業者についての認定等（例えば、「当社は、経済産業省認定事業者」の表示、オンライントラストマークの不正表示等）、事業についての認定等（例えば「経済産業省認定事業」等の表示）と事実とは異なり表示した場合。 ○連鎖販売取引において、入会金1万円のほかに再販売するためには、商品を購入しなければならないにもかかわらず、「このビジネスを始めるために必要な負担は、1万円のみ」といった広告表示をした場合。 ○業務提供誘引販売取引において、確実に収入が得られる保証がないにも関わらず、「月収〇〇万円は、確実なので、それで商品購入の支払は大丈夫」等の広告表示をした場合	○特商法 第14条第1項 第38条第1項、 第2項、 第3項 第46条第1項 第56条第1項
	②連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引において、特定負担、業務提供利益等について、著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると誤認させるような表示をすること			
(3)不承諾広告メール	①通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引において、その相手方となる者の承諾を得ないで電子メール広告をすること		○膨大な画面をスクロールしないと広告メールの送信についての承諾の表示にたどり着けず、かつ画面の途中に小さい文字で記述されているなど、消費者がよほどの注意を払わない限りは見落としやすく、広告メールの送信について承諾をしたことになってしまう場合。 ○関連サイトについて単に姉妹サイト一覧と表示されているのみで、クリックしないとどのようなサイトが消費者に認識できず、かつ関連サイトのアドレスから想定される内容が実際の内容とは全く異なり、いわゆるアダルトサイトなど、表示からは想定されないようなところからの広告メールの送信を承諾したことになってしまう場合。 ○メール広告の提供を受けない旨の意思表示の方法として、膨大な画面をスクロールしないと当該表示にたどり着けない、文中に紛れ込んでおり他の文章との見分けがつかないなど、消費者がよほどの注意を払わない限りは、認識でき	○特商法 第14条第1項 省令第16条第2項 第1号、第2号 第38条第1項、 第2項、 第3項 省令第31条第9号、 第10号 第56条第1項
	②通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引において、電子情報処理組織、電磁的方法による電磁的記録の送信、書面等の方法により、電子メール広告の承諾を得、又は請求を受ける場合に、顧客の電子計算機 の操作、電磁的方法による電磁的記録の送信、書面への記入等が電子メール広告の承諾又は請求となることを顧客に容易に認			
	③通信販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引において、電子メール広告の委託にかかる規制の違反者に対して、電子メール広告の承諾・請求等の業務を一括して委託			

(4)意に反する通信販売申込みをさせる広告等	①通信販売の電子契約において、電子契約に係る電子計算機の操作の際に、容易に確認し訂正できるようにしていないこと		○申込みの最終段階の画面上において、申込み内容が表示されず、これを確認するための手段（「注文内容を確認」などのボタン設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻ることができる」旨の説明）も提供されていない場合。 ○申込みの最終段階の画面上において、訂正するための手段（「変更」などのボタン設定や、「ブラウザの戻るボタンで前に戻ることができる」旨の説明）が提供されていない場合。 ○申込の内容として、あらかじめ（申込者が自分で変更しない限りは）、同一商品を複数申し込むように設定してあるなど、一般的には想定されない設定がなされており、よほど注意していない限り、申込み内容を認識しないままに申し込んでしまうようになっている場合。	○特商法 第14条第1項第2号 省令第16条第1項 第1号、第2号、 第3号
(4)-2 特定申込表示不備	①通信販売又はネット通販において、特定申込に係る表示事項の全部または一部を表示しないこと（広告部分等を該当箇所又はリンク先として参照している場合は除く。）	○「特定申込」とは、①販売業者等が作成した所定の様式に沿って消費者が注文内容を記入し、通信販売の契約の申込みや、②販売業者等が電子計算機の映像面に表示する手続きに従って顧客が行う申込をいう。 ○広告部分等を該当箇所又はリンク先として参照する場合は、消費者が明確に認識できることを前提とする。 ○「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、」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こと」をいう。		○特商法 第14条第1項
	②通信販売又はネット通販において、特定申込の際に消費者を誤認させるような表示をすること	○「消費者を誤認させるような表示」とは、表示事項の表示それ自体並びにこれらが記載されている表示の位置、形式、大きさ、色調等及び特定の文言等の表示のみからではなく、他の表示と組み合わせで見た表示の内容全体から消費者が受ける印象・認識により総合的に判断する。	○「プレゼント」「初回無料」等を強調し、有償の契約又は定期購入契約であること及びその具体的内容の表示については、「プレゼント」「初回無料」等の文字から離れた箇所に、それと比較して小さな文字でしか記載していないもの。 ○ネット通販において、最終的な申込みにあたるボタン上では、「購入（注文、申込）」等の用語ではなく、「送信する」「次に」等といった、申込みが完了するということを容易に認識できないもの。 ○ネット通販において、一部の表示事項を申込みを確定させるボタンから更に離れた箇所に表示。	

< 3 > 債務不履行 類型

項 目	行為の定義	判断基準等	具体的な事例	関係条文
(1)履行拒否・遅延	①すべての消費者取引において、契約に基づく債務又は契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること	○「契約の解除によって生ずる債務」とは、販売業者等の原状回復義務であり、受領済の金銭の返還義務等がある。 ○「履行の拒否」は、契約相手方の請求に対して、明示的に拒否することはしないまでも、実態上「拒否」と認められる場合（契約の相手方の請求を聞こうとしない等）も含む。	○エステの回数券を購入。その後店と連絡が取れなくなりサービスを受けることができなかった。 ○退会したい旨を販売店に告げ、中途解約金も販売店に支払済であり、中途解約の合意をしていたにもかかわらず、退会届を送ると言いながら、いつまで待っても送ってこない。 ○クーリング・オフの行使が可能な場合に、その通知を出しているにもかかわらず、「クーリング・オフに応じられない」等と言って受領代金の返還を拒否したり、返金を不当に遅延させる。	○特商法 第7条 第1項第1号 第14条 第1項第1号 第22条 第1項第1号 第38条第1項第1号 第46条 第1項 第1号、 第4号 省令第39条第7号 第56条第1項第1号
(2)キャンセル未処理	①すべての消費者取引において、売買契約等の取消・解除などのクレジット契約のキャンセル事由が発生したにも関わらず、故意にキャンセル処理を行わないこと、又は、立替金を精算しないこと			
(3)残債未処理	①すべての消費者取引において、加盟店が、顧客からクレジット代金の全部又は一部を受け取ったにもかかわらず、故意にクレジット会社に入金し			
(4)下取り未処理	①すべての消費者取引において、他社のクレジット債務が残っている商品を下取りし、新たな商品等のクレジット契約を締結したにもかかわらず、故意に当該他社の残債処			
(5)相談拒否	①すべての消費者取引において、消費者からの問合せ、相談、苦情の受付自体を拒否すること		○「契約手続きが済んでいるので、クレジット会社に連絡してくれ」などと商品に関する相談にも応じない。	
(6)その他債務不履行	①すべての消費者取引において、「（履行拒否・遅延」以外で、契約に基づく債務又は契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部を履行しないこ		○加盟店が倒産したことによって、商品または役務が提供されなかった。	