

**その勧誘、
大丈夫ですか？**

これだけは守りたい

販売事業者の ルール

東京都消費生活条例 **編**

東京都消費生活条例では、消費者が迷惑と感じる勧誘等、不適正な取引行為を掲げ、事業者に対してその行為を禁止しています。東京都では条例で定めた不適正な取引行為が行われていると認めた時は、事業者に対し必要な是正措置を取ることとなっています。





消費者に迷惑な 売り方を していませんか？



訪問の目的をきちんと伝えましょう

「無料で屋根の点検をします」「昔、お世話になったのでお礼にきました」などと勧誘目的がないかのように訪問し、その後商品・役務の契約をさせていませんか？

東京都では、訪問販売をしようとするときはその勧誘に先立って、事業者の氏名又は名称、契約の締結について勧誘をする目的を明らかにしなければならぬと定めています。（第25条第1項第3号、規則第6条第1号・第7号）



断られたときは勧誘をやめましょう



消費者が「その商品はいりません」「お金がないので結構です」などと断っているにもかかわらず商品・役務を勧めていませんか？

契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、当該契約の締結について勧誘をすることは禁止されています。（第25条第1項第1号、規則第5条の2第1号）

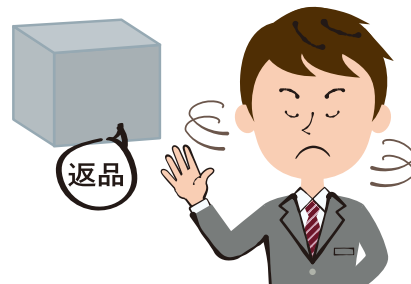
消費者のクーリング・オフの権利を侵害してはいけません

訪問販売で浄水器を購入した消費者がクーリング・オフ通知をしたことに対し、「使用済みなので、返金はできない」「一度でも使用しているため、契約金額の一部を負担してもらう」などと告げたりしていませんか？

クーリング・オフ期間（訪問販売の場合は契約書を交付した日を含めて8日以内）であれば、金銭を受領している場合は、速やかに返金しなければいけません。また、既に引き渡された商品が申込者・契約者に使用されたときにおいても、その分の代金は請求できません。（第25条第1項第8号、規則第11条）

※1 消耗品（化粧品・健康食品等）の使用分は請求可能です。ただし、事業者が消費者のクーリング・オフの権利を妨害するために使用させた場合を除きます。

※2 クーリング・オフ期間後も消費者からの正当な根拠に基づく中途解約を妨げてはいけません。



嘘や誇張した説明は禁止です



「毎日このサプリメントを飲むと、必ず痩せます」「今契約すればあなただけ割引します」などと、自分の会社の商品の効果を偽ったり、その人にだけ特典があるように装った説明をしたりしていませんか？

商品の効能・効果や販売価格など、契約をする上で重要な情報について虚偽の説明をして勧誘することは禁止されています。著しく優良であると誤信させるような表現を用いてはいけません。(第25条第1項第3号、規則第6条第3号・第4号)

しつこく勧誘してはいけません

説明時につい熱が入って、夜遅くまで長時間に渡って勧誘していませんか？

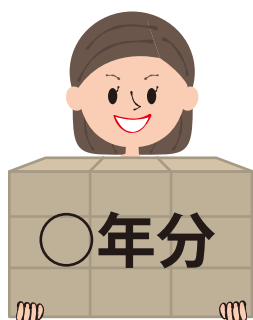
迷惑を覚えさせるような方法で勧誘することは禁止されています。迷惑を覚えさせるような方法とは、客観的にみて相手方に迷惑を覚えさせるような勧誘であり長時間の勧誘、執拗な勧誘、深夜や早朝の勧誘※などが該当します。

(第25条第1項第4号、規則第7条第1号・第3号・第11号)

※個人の生活様式にもよりますが、日中活動する人の場合は午後9時から午前8時の勧誘は迷惑と考えられます



必要以上の契約を勧めてはいけません



高齢者に「必要なものだ」と数年分の健康食品の契約を勧めたり、明らかに一人暮らしの人に対して「来客用も必要」などと言って4～5組の布団の購入を勧めたりしていませんか？

訪問販売を行うときは、その消費者にとって通常必要とするよりも多い量や長期間の契約をしないよう注意しなければなりません。すでに契約をしている商品を重ねて契約するときも注意が必要です。

(第25条第1項第5号、規則第8条第5号)

知識や経験の浅い人に強引な勧誘をするのはやめましょう



投資商品に詳しくないという高齢者に対して商品の内容等を十分に説明せず契約させたり、お金がないという若者に対し収入に見合わない高額な契約を締結させたりしていませんか？

消費者の知識や経験、財産状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うことは禁止されています。

(第25条第1項第1号、規則第5条の2第3号)

●不適正な取引行為（条例第25条 1 項 1 号～9 号の概要）

- 1** 消費者を訪問し又は通信機器等を利用して、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当と認められるにもかかわらず若しくは判断力不足に乗じた契約を勧誘し、又は契約させること
(第25条第1項第1号)



- 2** 法令等に定める書面を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反して、勧誘し、又は契約させること
(第25条第1項第2号)



- 3** 取引に関する重要な情報を消費者に十分知らせず、又は誤信を招く情報や不確実な事項について断定的判断を提供して、勧誘し、又は契約させること
(第25条第1項第3号)



- 4** 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者が正常な判断ができない状態などに陥らせ、勧誘し、又は契約させること
(第25条第1項第4号)



- 5** 取引における信義誠実の原則に反し、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させること
(第25条第1項第5号)



- 6** 消費者を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、債務の履行を迫り、又は債務の履行をさせること
(第25条第1項第6号)



- 7** 契約どおりの履行がないという消費者からの苦情に適切な処理をしなかったり、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は事前の通知をしないうちで中止すること
(第25条第1項第7号)

- 8** 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、取消等を妨げ、存続を強要し、又はこれらの主張が有効に行われたのに、債務の履行を不当に拒否し、又は遅延させること
(第25条第1項第8号)

- 9** 信販会社等が介在する与信契約において、消費者の利益を不当に害することが明らかなのに締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は不当な方法で債務の履行を迫り、若しくは履行させること
(第25条第1項第9号)

条例では、契約時に、消費者に事実と異なることを告げる、脅して不安にさせる等の「重大不適正取引行為」をした事業者に対して禁止命令（一定期間の契約の勧誘・締結の禁止を命じるもの）を設け、罰則（過料）を規定しています。（第25条の2）

その他の情報はこちらをご覧ください

東京くらしWEB

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp>



令和元年9月発行

東京都生活文化局消費生活部取引指導課
電話：03-5388-3073