

## 平成13年度の消費者相談件数（速報）

平成14年5月  
経済産業省  
消費者相談室

### 1. 消費者相談処理件数について

(1) 平成13年度における消費者相談処理件数は、11,257件でした。

消費者相談処理件数表

事 項	平成13年度 件数（構成比）
契約関係	8,316(73.9)
割賦販売	420(3.7)
前払割賦	499(4.4)
訪問販売	1,769(15.7)
通信販売	1,221(10.8)
ネット通販（電子商取引）	474(4.2)
電話勧誘販売	1,004(8.9)
連鎖販売取引等	433(3.8)
特定継続的役務提供	738(6.6)
業務提供誘引販売取引	572(5.1)
契約その他	1,660(14.7)
製品関係	1,077(9.6)
品質性能	421(3.7)
安全性	141(1.3)
サービス	360(3.2)
表示	102(0.9)
規格	25(0.2)
計量・価格	28(0.2)
その他	1,864(16.6)
計	11,257(100.0)

(注) ) 件数は、速報値です。

)「前払割賦」は、前払式割賦販売及び前払式特定取引に関する相談を指します。

)「ネット通販」には、迷惑メールに関する相談を含みます。

)「業務提供誘引販売取引」は、改正後の特定商取引法が施行され同取引が法規制の対象となった平成13年6月以降の件数です。

)「その他」とは、当省が所管していない法令又物資に関する相談を指します。

- (2) 相談の種類は、大きく「契約関係」と「製品関係」などに分かれます。このうち、「契約関係」が全体の73.9%を占めています。
- (3) 「契約関係」の相談を取引類型別に分けてみると、「訪問販売」(1,769件)が最も多く、次いで「通信販売」(1,221件)、「電話勧誘販売」(1,004件)、「特定継続的役務提供」(738件)、「業務提供誘引販売取引」(572件)、「前払割賦」(499件)、「連鎖販売取引等」(433件)、「割賦販売」(420件)となっています(上記表参照)。

## **2. 最近の相談事例と主な事例**

### (1) 概要

平成13年度に受け付けた消費者相談事例の中で特徴的なものは、次のようなものがあります。

訪問販売に係る相談では、高齢者を相手に高額な布団や浄水器などを販売したり、一度こうした商品を購入した高齢者に対して、次から次へと新たに別の商品の購入をさせるなどの例がみられます。また、若年層に対し、異性の勧誘員が電話をして、商品の販売であることを明確にしないまま、ホテル等に誘い出して、パソコンなどの商品の購入を勧誘する例もあります。

平成13年6月から規制の対象に追加された業務提供誘引販売取引に係る相談では、正社員募集の広告を見て面接に行くと、正社員は無理であるが、別な仕事を提供すると言って、その仕事に必要な商品を購入させられたものの、仕事が提供されないという例がみられます。

特定継続的役務提供に係る相談では、家庭教師の派遣契約は解約できたが、家庭教師による指導を受けるために必要との説明を受けて教材を購入したのに、その教材の購入契約を解約できない、というトラブル(いわゆる関連商品に関するトラブル)もみられます。

電話勧誘販売に係る相談では、過去に資格取得のために講座を受講した人に対して、あたかも公的な機関であるかのような名称を用いて電話をかけ、受講名簿に名前が記載されていることを口実に、氏名を抹消すると言って、その費用の支払いをさせる例がみられます。

インターネット通販に係る相談では、一方的な商業広告の送りつけ、いわゆる迷惑メールの例が目立っています。また、パソコンの画面上で申込みを行う際に、申込みの内容を訂正できなかったというトラブルがみられます。

### (2) 主な事例

最近の相談の中から主なものを選び、その概要と消費者に対するアドバイスを別紙に相談例(A~I)としてまとめました。

当省としては、引き続き、個別の相談に対して助言等を行うほか、主な事例について、ポイントと消費者に対するアドバイスをホームページ上で公開することにより、消費者に対する情報提供を充実していくこととしています。

また、特定商取引法に違反する行為に対しては、引き続き厳正に対処していくことと

しています。

何かお困りのことなどございましたら、経済産業局や経済産業省（本省）の消費者相談室又は財団法人日本産業協会相談室までお気軽に御相談ください。

なお、個別企業についてのお問い合わせや裁判で係争中のものに関することについては、お答えいたしかねますので、あらかじめご了承ください。

（経済産業省）

北海道経済産業局	0 1 1 - 7 0 9 - 1 7 8 5
東北経済産業局	0 2 2 - 2 6 1 - 3 0 1 1
関東経済産業局	0 4 8 - 6 0 1 - 1 2 3 9
中部経済産業局	0 5 2 - 9 5 1 - 2 8 3 6
近畿経済産業局	0 6 - 6 9 6 6 - 6 0 2 8
中国経済産業局	0 8 2 - 2 2 4 - 5 6 7 3
四国経済産業局	0 8 7 - 8 6 1 - 3 2 3 7
九州経済産業局	0 9 2 - 4 8 2 - 5 4 5 8
沖縄総合事務局経済産業部	0 9 8 - 8 6 2 - 4 3 7 3
経済産業省（本省）	0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7

（指定法人）

財団法人日本産業協会相談室 0 3 - 3 5 0 1 - 3 3 4 4

財団法人日本産業協会は、指定法人として、「特定商取引に関する法律」に基づき、申出をしようとする消費者の方などに対する助言を行っています。

問い合わせ先

経済産業省商務情報政策局消費経済部

消費経済対策課消費者相談室 吉田、船橋( 0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7 )

消費経済対策課 山下 ( 0 3 - 3 5 0 1 - 1 2 2 8 )

(参考)

平成12年度 消費者相談処理件数

事 項	平成12年度 件数(構成比)
契約関係	6,945(70.3)
割賦販売	477(4.8)
前払割賦	335(3.4)
訪問販売	1,644(16.6)
通信販売	425(4.3)
ネット通販(電子商取引)	154(1.6)
電話勧誘販売	1,131(11.4)
連鎖販売取引等	486(4.9)
特定継続的役務提供	860(8.7)
契約その他	1,587(16.1)
製品関係	1,457(14.7)
品質性能	606(6.1)
安全性	234(2.4)
サービス	446(4.5)
表示	96(1.0)
規格	31(0.3)
計量・価格	44(0.4)
その他	1,477(15.0)
計	9,879(100.0)

(注) )「前払割賦」は、前払式割賦販売及び前払式特定取引に関する相談を指します。  
 )「その他」とは、当省が所管していない法令又物資に関する相談を指します。

相談例 A 内職に必要な商品をクレジットで購入する際、「信販会社からの確認に対しては、商品の売買契約以外に内職の契約はないと答えて欲しい」と言われた。

## 1. 勧誘事例

職場に A 業者から電話があり、「ホームページ作成の内職をやってみませんか」という勧誘があり、後日資料が届いた。再度 A 業者から電話があり、

「仕事は B 業者から紹介します」

「ホームページ作成の仕事をするためには、40万円ほどの CD-ROM のソフトウェアを購入する必要があります」

「クレジットによる支払いの場合、ホームページの作成によって収入が得られた後に CD-ROM の購入代金の引き落としがあるので、銀行の残高がマイナスになることはありません」

とのことであった。

このため、クレジットで CD-ROM を購入することにしたが、その際、事業者から

「内職の契約が付いている商品の購入であることが分かると、信販会社はクレジット契約を結んでくれないので、信販会社からの確認には、CD-ROM の売買契約以外には契約や約束事はないと答えて欲しい」

などと、事実と異なることを答えて欲しいと言われたので、信販会社には言われたままに答えた。その後、仕事がもらえず、CD-ROM の代金の引き落としもされ始めた。最初の話と違うので解約したい。

## 2. ここに注意！

仕事に就くために、商品を購入しなければならないということは、常識的に考えにくいところです。事業者に詳しい説明を求めるなど、よく確認し、納得した上で契約することが大切です。

クレジットで商品を購入しようとする場合には、商品の販売業者が消費者に対して、信販会社からの確認の際事実と異なることを答えるよう持ちかけてくる場合がありますが、このような場合には、販売業者からの契約締結の勧誘には応じないようにすることをお勧めします。

信販会社は、消費者に対する本人確認に際し、「販売契約（又は役務の提供契約）の締結に際して、仕事が提供される、又は、仕事があっせんされる、という勧誘はありませんでしたか」、「提供又はあっせんされた仕事の報酬で商品の代金を支払うおつもりはありませんか」と明示的に聞いて確認することが求められています。信販会社には、販売業者から受けた勧誘の内容や、受領したパンフレット等の内容をできる限り詳しく説明するようにしましょう。

### 3. 消費者へのアドバイス

事業者から「信販会社からの確認は、形式的な確認で、あまり重要ではないので、事実と異なることを答えても大丈夫」とか「ハイハイと答えておくように」などと言われることがあります。これを真に受けて、ホームページ作成の仕事を得るためにCD-ROMを購入しようとしている旨を、消費者があえて信販会社に告げなかった場合には、後で、事業者からホームページの作成の仕事が回ってこないことが判明しても、これを理由に、信販会社に対する支払いをストップさせることができないなどの不利益を受けることがあります。

万一、契約してしまった場合には！

#### 【事業者に対しては・・・】

事業者から契約内容を記載した書面を受け取った日から起算して20日以内に書面でクーリング・オフ（契約の解除）をすれば、理由の如何に関係なく契約を解除することができます。事業者の中には、商品の契約になっていることから、「クーリング・オフ期間は8日間」と書いてある契約書面を使っている場合がありますが、この場合には、正規の契約書面を交付したことにならず、クーリング・オフはいつでも行うことが可能です。

#### 【事業者からホームページの作成の仕事が来ない場合には・・・】

事業者から商品をクレジットで購入したときには、トラブルが生じたとき、当該商品の売買契約を解除したこと等を理由に、信販会社に対して支払いの停止を申出ることができます。

具体的には、信販会社に対して「商品の購入の条件となっているホームページの作成の仕事が来ないので、信販会社に対する支払いをストップします」といった内容の書面（抗弁書）を出し、直ちに信販会社と相談することが重要です。

この場合には、信販会社に対して、事業者から受けた勧誘の内容を詳しく説明したり、事業者が配布したパンフレット等の写しを送付したりして、仕事の紹介の勧誘を受けていたことを具体的に説明するようにしましょう。

【クーリング・オフの書面の例】

本例は内職に必要な商品を購入している場合をもとに示してあります。

契約の解除の通知

契約者 住所

氏名

印

電話番号

被通知人

社

殿

平成 年 月 日付けで貴社と締結したホームページ作成業務のためのCDROMに係る売買契約を解除します。  
ついては、契約の締結に関して支払いました金  
円也については、郵便小為替にして右記住所に郵  
送してください。

平成 年 月 日

(注)

《クーリング・オフの方法》

クーリング・オフをすることを書面で契約の相手方に郵便などで通知してください。

そして、信販会社には、この書面の写しを添えて抗弁書を提出して下さい。

**ポイント**

書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください！

(あとで、証拠として使用できる場合があります。)

**ポイント**

なるべく郵便により送付しましょう。また、その際は、あとでより確実な証拠とするため、配達記録付きの郵便や内容証明郵便にしましょう！

相談例B 「正社員求ム」との求人広告を見て応募したところ、仕事に必要な商品を購入させられた。

### 1. 勧誘事例

求人広告による次のような勧誘例がみられます。

「幹部候補、正社員、契約社員募集」の求人広告を見て、面接に出向くと、「社員としての採用は無理ですが、「責任者」として会社に業務内容の問い合わせをしてくる人に対応する仕事があるので、この仕事をしてもらえば、歩合で収入を得ることができます。この仕事に就くためには、業務内容を説明するために、当社の商品を購入することが必要です」と誘われ、50万円分のビデオ、健康食品を購入したが、仕事は提供されず、収入がない。

### 2. ここに注意！

求人広告を出して応募者を募っていますが、実際は、「仕事を提供するので収入が得られると誘い、仕事に必要だとして商品等を販売する商法」と考えられます。こうした商法では、仕事の提供やあっせんがなかったり、期待していた収入がない等、トラブルに巻き込まれるケースが多く見受けられます。契約する前には、仕事の内容などをよく確かめましょう。

### 3. 消費者の方々へのアドバイス

契約書面等により、内容を十分理解できるまで説明を求めましょう！

このような商法は、特定商取引法で業務提供誘引販売取引として規制されており、契約をする前及び契約をしたときのそれぞれの時点において、購入する商品と仕事を提供する条件などについて書面で正確に消費者に伝えることなどが事業者には義務付けられています。

約束された業務の提供条件をよく確かめましょう！

上記の書面や広告では、例えば、月あたり何回ぐらいの頻度で業務があるのか、また、何人ぐらいの人がどれぐらいの収入を得ているのかという業務の提供又はあっせんの条件を書くことが義務付けられていますので、よく確かめましょう。

万一、契約した場合には！

契約内容を記載した書面を事業者から受け取った日から起算して20日以内であれば、理由の如何を問わず、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

また、商品をクレジットで購入したときには、当該商品の売買契約を解除したこと等を理由として、信販会社に対して支払停止を申し出ることができます。

【クーリング・オフの書面の例】

本例は仕事に必要な商品を購入している場合をもとに示してあります。

契約の解除の通知

契約者 住所

氏名

電話番号

印

被通知人

社

殿

平成 年 月 日付けで貴社と締結した「  
責任者」の業務のためのビデオ、健康食品に係る売  
買契約を解除します。  
ついては、契約の締結に関して支払いました金  
円也については、郵便小為替にして右記住所に郵  
送してください。

平成 年 月 日

(注)

《クーリング・オフの方法》

クーリング・オフをすることを書面で契約の  
相手方に郵便などで通知してください。  
そして、信販会社には、この書面の写しを添え  
て抗弁書を提出して下さい。

ポイント

書面は、郵送などをする前にコピー  
を取り大切に保管してください！  
(あとで、証拠として使用できる場合  
があります。)

ポイント

なるべく郵便により送付しましよ  
う。また、その際は、あとでより確  
実な証拠とするため、配達記録付き  
の郵便や内容証明郵便にしましょう！

相談例C 20歳になったばかりの学生が「無料体験エステ」に誘われて、エステの店に出向いたところ、高額なエステの契約を結ばされた。解約に応じてくれない。

### 1. 勧誘事例

20歳になったばかりの学生に対して、エステ無料お試し券が当たったと勧誘し、高額なエステの契約をさせる、という被害を受けた例がみられます。

エステの無料お試し券が当たったという電話があり、店に行って施術を受けていたら、長時間にわたりエステの契約の締結を迫られ、数人の店員に取り囲まれてしまったので、43万円のエステの契約を結んでしまった。4か月ほどたってから、やはり学生で経済的に余裕もないので解約を申入れたが、訪問販売では、クーリング・オフ（契約の解除）は契約後8日以内と言われ、解約に応じない。

### 2. ここに注意！

未成年者であれば法定代理人の同意を得ずに契約を結んでしまった場合には、未成年者契約として取消を主張できますが、20歳になればこうした取消はできないこととなります。「エステ無料招待」などと誘われても、自分一人では判断しないで、店に行く前に家族の方と相談するなどしましょう。

### 3. 消費者へのアドバイス

本件の場合には、エステの契約の締結について勧誘するためのものであることを告げずに営業所への来訪を要請していますので、このエステの契約は、特定商取引法上の訪問販売に該当するとともに、契約期間が1ヶ月を超え、金額が5万円を超える場合には、同法の特定継続的役務にも該当します。契約書面の受領後8日以内であれば書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

万一、クーリング・オフの期間が過ぎても中途解約が可能な場合があります。

クーリング・オフの期間が過ぎても、エステの契約は、金額が5万円を超え、期間が1ヶ月を超える契約であれば、特定商取引法の特定継続的役務に該当し、中途解約をすることができます。ただし、既にサービスの提供を受けた場合には、そのサービスの対価分と法律で定める上限内の損害賠償金額を事業者から請求されることがあります。

契約の際、消費者が事業者に対して勧誘を受けている場所から退去したいとの意思を表示したにもかかわらず、事業者が退去させないといった状況があった場合には、消費者契約法第4条第3項第2号に基づき、契約の取消ができる可能性があります（ただし、この取消権は、追認をすることができる時から6ヶ月間、契約の締結の時から5年間、のいずれか一方の期間の満了によって消滅しますので、注意してください。）。

相談例D 若い女性から「会ってくれませんか」などと言われて、ホテルや喫茶店などに誘い出されたところ、その場に、その女性のほか、男性の販売員が現われて、商品の購入を迫ったため、結局高額な契約を結ばされた。

### 1．勧誘事例

自宅に若い女性から男性あてに「 さんですか」とファーストネームを呼んで電話があり、例えば、次のような方法で被害を受けた例が見られます。

相手の女性は、最初は、親しげに世間話を長々とした上で、「海外旅行に安く行ける話があります。詳しい話がしたいので会ってくれませんか」などと言って、まず、喫茶店を待ち合わせ場所に指定し、喫茶店で話をして親しくなったとみせかけた後、今度は、「詳しい話がしたい」と言って、夜ホテルで会う約束を取り付ける。

夜になって、待ち合わせの場所であるホテルの部屋に入ると、相手の女性が「会員になれば安く旅行に行けます。会員になるためには CD-ROM とパソコンを買う必要があります」と言い出し、購入を勧める。

「自分には必要ない」と繰り返し断っていると、男性の販売員も部屋に入ってきて、深夜、早朝まで執拗に勧誘を行い、男性が帰ろうとすると、男性販売員が立ちふさがったりしたため、根負けしてその場で契約をしてしまった。

### 2．ここに注意！

姓ではなく、名前（ファーストネーム）で親しげに電話をしてくるので、つい話に応じてしまいますが、こうしたケースは、ほとんどの場合、販売員が手元のリストに基づき、片っ端から男性に電話をしているにすぎません。本当の目的は、パソコン等の販売ですので、気軽にこうした誘いにはのらないことが賢明です。

ホテルの部屋や喫茶店に出向いてしまった場合には、自分に不要の商品であったら、きっぱりと断りましょう。帰ろうとする際には、「帰ります。」とはっきり相手に言うようにしましょう。

### 3．消費者へのアドバイス

ホテルの客室や喫茶店など事業所以外の場所で勧誘することも訪問販売に該当します。仮に、事業所で契約したケースでも、販売目的を隠して呼び出せば、これも訪問販売（アポイントメントセールス）に該当します。訪問販売で勧誘する際、消費者を長時間拘束するなど、迷惑を覚えさせるようなやり方で契約を締結する行為は特定商取引法により禁止されています。

万一、契約してしまった場合には！

訪問販売による契約では、契約書面の受領後 8 日間以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

クーリング・オフ期間が経過していても・・・

このケースでは、男性販売員が立ちふさがって部屋から出させないようにしていますので、消費者が「退去する旨の意思を示した」とみることができる場合には、消費者契約法第 4 条第 3 項第 2 号に基づき、契約の取消ができる可能性があります（ただし、この取消権は、追認をすることができる時から 6 ヶ月間、契約の締結の時から 5 年間、のいずれか一方の期間の満了によって消滅しますので、注意してください。

）

【クーリング・オフの書面の例】

本例は契約した場合のクーリング・オフをもとに示してあります。  
申し込んだだけの場合には、傍線部をカッコ内の言葉に置き換えて、ご参照ください。

契約の解除（申込みの撤回）の通知

契約者 住所

氏名

電話番号

印

被通知人

社

殿

平成 年 月 日付けで貴社と締結した（に対して行った）CDROM及びパソコンの売買契約を解除（の申込みを撤回）します。  
ついては、契約の締結（申込み）に関して支払い  
ました金 円也については、郵便小為替にして右  
記住所に郵送してください。

平成 年 月 日

（注）

《クーリング・オフの方法》

クーリング・オフをすることを書面で契約の相手方に郵便などで通知してください。

そして、信販会社には、この書面の写しを添えて抗弁書を提出して下さい。

**ポイント**

書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください！

（あとで、証拠として使用できる場合があります。）

**ポイント**

なるべく郵便により送付しましょう。また、その際は、あとでより確実な証拠とするため、配達記録付きの郵便や内容証明郵便にしましょう！

## 相談例 E 高齢者をターゲットにした勧誘

### 1. 勧誘事例

最近、訪問販売で次のような高齢者をターゲットに商品を販売する例が見られます。

A 業者が自宅に訪問し、羽毛布団の購入を勧められ、最初は断ったが、「今使用している布団を下取りするから新しいものを購入した方が良い」と言われ購入した。

その後、B 業者が自宅を訪問し、「敷布団カバーと掛布団カバーを案内している」と言われ、20万円する布団カバーを購入した。

さらに、C 業者が自宅を訪問し、「布団を保護するために、押入に除湿シートを敷いた方が良い」と勧められ、80万円のシートまで購入した。

商品として、浄水器や健康食品などを売る業者もいます。

### 2. 高齢者がいる御家族の方に注意！

高齢者の方は、日中家に一人であることが多く、また、高齢であるため、体力的・精神的に瞬時の判断がしにくいこともあることから、悪質な訪問販売のターゲットになりやすい状況にあります。一度、契約すると購入者の名簿が出回り、次から次へと新たな契約を勧誘される可能性もありますので注意する必要があります。日頃から家族の方が頻繁に家に連絡をとるなど細心の注意を払ってください。また、ご近所の方と日頃から、コミュニケーションを密にして、不審な者が近所に出入りしていないか確かめることも大切です。

### 3. 御家族の方へのアドバイス

訪問販売で勧誘する際、消費者を威迫して困惑させたり、長時間にわたって勧誘するなど、契約の締結について迷惑となるような方法での勧誘は禁止されています。

万一、契約してしまった場合には！

訪問販売による契約では、契約書面の受領後8日間以内であれば、書面によりクーリング・オフ（契約の解除）ができます。

契約書面の交付がなければ、いつまで経っても契約の解除ができます。

契約をする時には、その内容を書面で正確に消費者に伝えるため、契約書面の交付が事業者に義務付けられており、契約書面が交付されていない場合は、クーリング・オフ（契約の解除）の起算日が進行しないので、いつでもクーリング・オフができます。契約書面が法律上義務付けられている主要な事項を満たしていない場合には、書面を交付したものとはいえず、クーリング・オフはいつでも行使できることとなります。

【クーリング・オフの書面の例】

本例は契約した場合のクーリング・オフをもとに示してあります。  
申し込んだだけの場合には、傍線部をカッコ内の言葉に置き換えて、ご参照ください。

契約の解除（申込みの撤回）の通知

契約者 住所

氏名

電話番号

印

被通知人

社

殿

平成 年 月 日付けで貴社と締結した（対して行った）【該当する商品名】の売買契約を解除（の申込みを撤回）します。  
ついては、契約の締結（申込み）に関して支払い  
ました金 円也については、郵便小為替にして右  
記住所に郵送してください。

平成 年 月 日

（注）

《クーリング・オフの方法》

クーリング・オフをすることを書面で契約の相手方に郵便などで通知してください。

そして、信販会社には、この書面の写しを添えて抗弁書を提出して下さい。

**ポイント**

書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください！

（あとで、証拠として使用できる場合があります。）

**ポイント**

なるべく郵便により送付しましょう。また、その際は、あとでより確実な証拠とするため、配達記録付きの郵便や内容証明郵便にしましょう！

## 相談例 F 家庭教師派遣契約と同時に購入した教材を解約したい

### 1. 相談事例

事業者の訪問を受け、子供のために月謝 15,000 円で 3 年間にわたる家庭教師派遣契約を結び、現金で支払うこととした。加えて、契約時に「家庭教師の指導に必要である」と言われ、中学 3 学年間分の教材(総額 60 万円、36 回払い)をクレジットにより購入した。

契約後、2 週間してから段ボール 2 箱分の教材が届いたが、本当に必要なのか、勉強しきれないのではないかと不安になり解約を申し出たが、教材については解約できないと言われた。

### 2. ここに注意!

家庭教師派遣の契約については、契約を締結する前に、その契約の概要を示す書面(概要書面)を交付することが事業者には義務付けられています。

家庭教師派遣の契約については、いつでも解約をすることが認められています。そして、同時に家庭教師の指導を受けるために必要な教材についても解約が認められています。

### 3. 消費者へのアドバイス

家庭教師の指導を受けるために必要な教材は「関連商品」として解約が認められています!

契約の際に家庭教師の指導を受けるに際し購入する必要があるものとして教材を購入している場合は、その教材は、特定商取引法上の関連商品に該当し、契約後 8 日間以内であればクーリング・オフ(契約の解除)が可能です。また、クーリング・オフの期間が経過した後であっても、家庭教師派遣契約の中途解約とともに、いつでも解約ができることになっています。

関連商品については、概要書面の記載事項となっています!

事業者は、契約をする前に、その概要について書面で正確に消費者に伝えることが事業者には義務付けられています。その概要書面の中には、関連商品についても記載しなければならないことになっていますので、教材についての記載がない場合には、その事業者によく確認をするようにしましょう。納得いかなければ契約しないことにしましょう。

もちろん、契約書面においても、関連商品の内容や解除に関する事項は、概要書面と同じく、記載することが義務付けられています。

クレジットで商品を購入しようとする場合には、事業者が消費者に対して、信販会社からの確認の際、事実と異なることを答えるよう持ちかけてくる場合があります。例えば、実際には、家庭教師の派遣契約を結んでいるのに、信販会社には教材の購入契約しか結んでいないと答えるように、と言ってくる場合があります。このような場合には、事業者からの契約締結の勧誘には応じないようにすることをお勧めします。

クレジットで、教材を購入する場合、信販会社から、消費者に対する本人確認に際し、附帯する契約の有無等について確認をされた時には、家庭教師派遣に関する契約を結んでいる旨告げるようにしましょう。仮に、クレジット書面の中で、附帯する契約について「無」に印が付してある場合には、信販会社に対しては、これは誤りであり、附帯契約がある旨伝えるようにしましょう。

【クーリング・オフの書面の例】

本例は契約した場合のクーリング・オフをもとに示してあります。

(注)

《クーリング・オフの方法》

クーリング・オフをすることを書面で契約の相手方に郵便などで通知してください。  
そして、信販会社には、この書面の写しを添えて抗弁書を提出して下さい。

**ポイント**

書面は、郵送などをする前にコピーを取り大切に保管してください！  
(あとで、証拠として使用できる場合があります。)

**ポイント**

なるべく郵便により送付しましょう。また、その際は、あとでより確実な証拠とするため、配達記録付きの郵便や内容証明郵便にしましょう！

なお、中途解約は書面による必要はありませんが、書面による方が、後日の証拠となりますので、クーリング・オフと同様に書面で相手方に郵便などで通知しておきましょう。

契約の解除の通知

契約者 住所

氏名

電話番号

印

被通知人

社

殿

平成 年 月 日付けで貴社と締結した家庭教師派遣に係る役務契約及び教材の売買契約を解除します。  
ついては、契約の締結に関して支払いました金円也については、郵便小為替にして右記住所に郵送してください。

平成 年 月 日

## 相談例 G 公的な機関であるかのような名称を用いた電話勧誘

### 1. 勧誘事例

過去に資格取得のための講座を申込み、その講座の代金を支払ったことのある消費者に対して、あたかも公的な機関であるかのような名称を用いて、電話をかけ、その講座の名簿に消費者の名前が記載されているとの理由で、

- ・このままだと色々な事業者から悪質な勧誘の電話などがきてしまう
- ・名簿に載っているだけで、費用がかかるので、このままにしておくとお大変なことになる

などと言って、消費者を不安にさせた上で、

- ・その名簿から名前を削除するためには、費用がかかる
- ・救済措置として国からその費用の一部が補てんされる

などと、あたかも国が関与しているようなことを言って、何度もしつこく、金銭の支払いを迫ってくる。

### 2. ここに注意！

国の機関がこうした勧誘に関与することはありません。

かつて自分が申し込んだことのある資格講座を根拠に勧誘をされると、ついつい、本当に契約が終了していないのではないかなどと、不安にさせられてしまいますが、こうした金銭を支払う義務はありませんので、毅然とした態度で断りましょう。

### 3. 消費者へのアドバイス

名簿抹消商法は、法律で規制されています！

いわゆる名簿などに掲載されている個人情報削除を削除すると言って、その見返りに代金を請求する商法は、名簿抹消商法と呼ばれています。電話で名簿抹消を勧誘する際、次のような行為は特定商取引法で禁止されています。

正式な名称を告げないで勧誘すること。

事実と異なることを告げて契約の締結を勧誘すること。

一度断った消費者に対して、再び勧誘すること。

しつこい勧誘に対しては、拒否する意思を明確にしましょう！

契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、繰り返し勧誘をすることは、特定商取引法上、禁止されています。はっきりと、契約する意思がない旨を告げ、または文書で通知をするようにしましょう。あいまいな断り方や、どちらとも受けとめられる言い方（「結構です」など）は避けましょう。また、事業者が「ここまでの説明は分かりましたか」と聞いて、消費者に「分かりました」と答えさせ、それを後で楯に取ってくることもありますので、注意しましょう。

相談例H 送られてきたメールをきっかけとして出会い系サイトを見たところ、後から高額請求が来た。

### 1．相談事例

携帯電話に突然メールが届いたので確認したところ、出会い系サイトに関する広告であった。面白半分でアクセスしたが、有料の画面に進む前に電話を切った。課金されるまで利用したつもりはなかったが、そのサイトからメールで利用料4百円の請求が来た。支払わずにいたら、利用料4百円+延滞金5千円を振り込むように言われた。事業者の説明によると、サイトにアクセスし、「ピンポン」という音が流れた以降は課金されるシステムとのことだが、サイト上にそのような説明は存在しなかったし、音も聞いた覚えはない。

### 2．ここに注意！

迷惑メールに多く見られる、いわゆる出会い系サイトやアダルトビデオ通販についての広告は、特定商取引法上の通信販売に係る広告の規制対象となっております。

### 3．消費者の方々へのアドバイス

いわゆる出会い系サイトについては、特定商取引法上の通信販売に係る広告に該当するおそれがあります。その広告には、サービスの対価や対価以外の負担に関する事項の表示義務や事実と異なる広告の禁止といった規制があります。

通信販売についてのメールを開封するときは、表示されている事項を十分に確認するようにしましょう。

見知らぬ人からのメールは不用意に開封しないよう気をつけて下さい。

#### <迷惑メール問題に対する当省の取組>

2月1日より、電子メールにより通信販売等に関する広告を一方向的に送りつける場合には、通信販売事業者等の電子メールアドレスの表示や電子メールの件名欄の冒頭に広告である旨の表示等を義務づけております。

さらに、今通常国会において、特定商取引法の改正を行い、以下のような規制を設けて、対応を強化しております(4月19日公布、施行日は公布日より3か月以内)。

- ・消費者が電子メールによる商業広告の受け取りを希望しない旨の連絡を通信販売事業者等に行った場合には、その消費者に対する商業広告の再送信を禁止。
- ・消費者が通信販売事業者等に対してその連絡を行うための方法を表示すること。

相談例Ⅰ インターネットを使用して、コンサートのチケットを申し込もうとしたが、画面がわかりづらく間違えて別なチケットを購入し、キャンセルできなかった。

### 1. 相談事例

パソコンの画面上で申込ができるようなインターネット通信販売に関して、次のような事例がみられます。

インターネットを使用して、チケットを購入しようと思い、購入画面を開いたら、チケットの一覧表が表示され、チケットごとに「申込」ボタンが表示された。慌てていたため、別のチケットの購入ボタンを押してしまうと、「購入ありがとうございました」というメッセージが表示され、そのまま、申し込んだことになってしまった。その際、訂正ができるような画面は、表示されなかったように思う。

### 2. ここに注意！

パソコンの画面上で申込みができるようなインターネット通信販売では、事業者側が消費者の申込み内容などの意思を確認する措置（確認画面等）を設けていない場合には、原則として、操作ミスによる契約は無効となります（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（電子契約法）第3条）。

また、特定商取引法は、消費者側の操作ミスによる誤注文を防止するため、事業者に対して分かりやすい申込画面の設定を行うことを義務付けています。例えば、消費者が申込みの内容を容易に確認及び訂正できるように表示されていない場合には、こうした画面表示をすることは、同法に違反することになります。

### 3. アドバイス

電子契約法において、確認措置が講じられていると考えられる画面とは、次のようなものです（「電子商取引等に関する準則」）。

申込み画面  
商品 A  
(説明)....

購入します

確認画面  
申し込まれた商品 A  
について購入すること  
でよろしいでしょうか？

確認 取消

消費者が申込みの内容を容易に確認及び訂正できるようになっていると認められる画面設定とは、例えば、次のようなものです。申込みに際して、こうした画面表示がなされているかどうか、よく確かめてください。

ご注文内容確認

この内容で店主にメールが送信されます。

この内容で良ければ、[この内容で注文する]を、修正したい部分があれば、ブラウザのボタンで前のページに戻って下さい。

ご注文商品

商 品	単 価	数 量	小 計
商品	1,000 円	1 個	1,000 円
		送 料	200 円
		消 費 税	60 円
		合 計	1,260 円

ご注文者

氏名：

住所：

電話番号：

E - MAIL

お届け先

ご注文者に同じ

お支払い方法

代金引換