

平成16年度上期の消費者相談について

平成17年1月
経済産業省
消費者相談室

経済産業省では、当省所管の法律や物資について、消費者からの苦情、相談、問い合わせなどを受け付け、助言や情報提供等の消費者相談業務を行うとともに、消費者の方々から得られた情報をもとに特定商取引法等の遵守状況を把握し、これらを消費者行政に的確に反映されるよう努めています。

以下、平成16年度上期における消費者相談の概況をお知らせします。

【消費者相談窓口のご紹介】

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	011 - 709 - 1785
東北経済産業局	022 - 261 - 3011
関東経済産業局	048 - 601 - 1239
中部経済産業局	052 - 951 - 2836
近畿経済産業局	06 - 6966 - 6028
中国経済産業局	082 - 224 - 5673
四国経済産業局	087 - 861 - 3237
九州経済産業局	092 - 482 - 5458
沖縄総合事務局経済産業部	098 - 862 - 4373
経済産業省(本省)	03 - 3501 - 4657

(指定法人)

財団法人日本産業協会相談室 03 - 3501 - 3344

財団法人日本産業協会は、「特定商取引に関する法律」に基づく指定法人として、同法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。

本件に関する問い合わせ先

経済産業省商務流通グループ消費経済部

消費経済対策課消費者相談室 佐藤、齋藤、坂口(03 - 3501 - 4657)

1. 平成16年度上期における消費者相談件数の推移

平成16年度上期における経済産業省の消費者相談件数は8,753件で、前年同期比0.9%の減となりました。

割賦関係とは、割賦販売法にいう「割賦販売（前払式割賦販売を除く）」、「ローン提携販売」、「割賦購入あっせん」に関するものと、「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をさします。

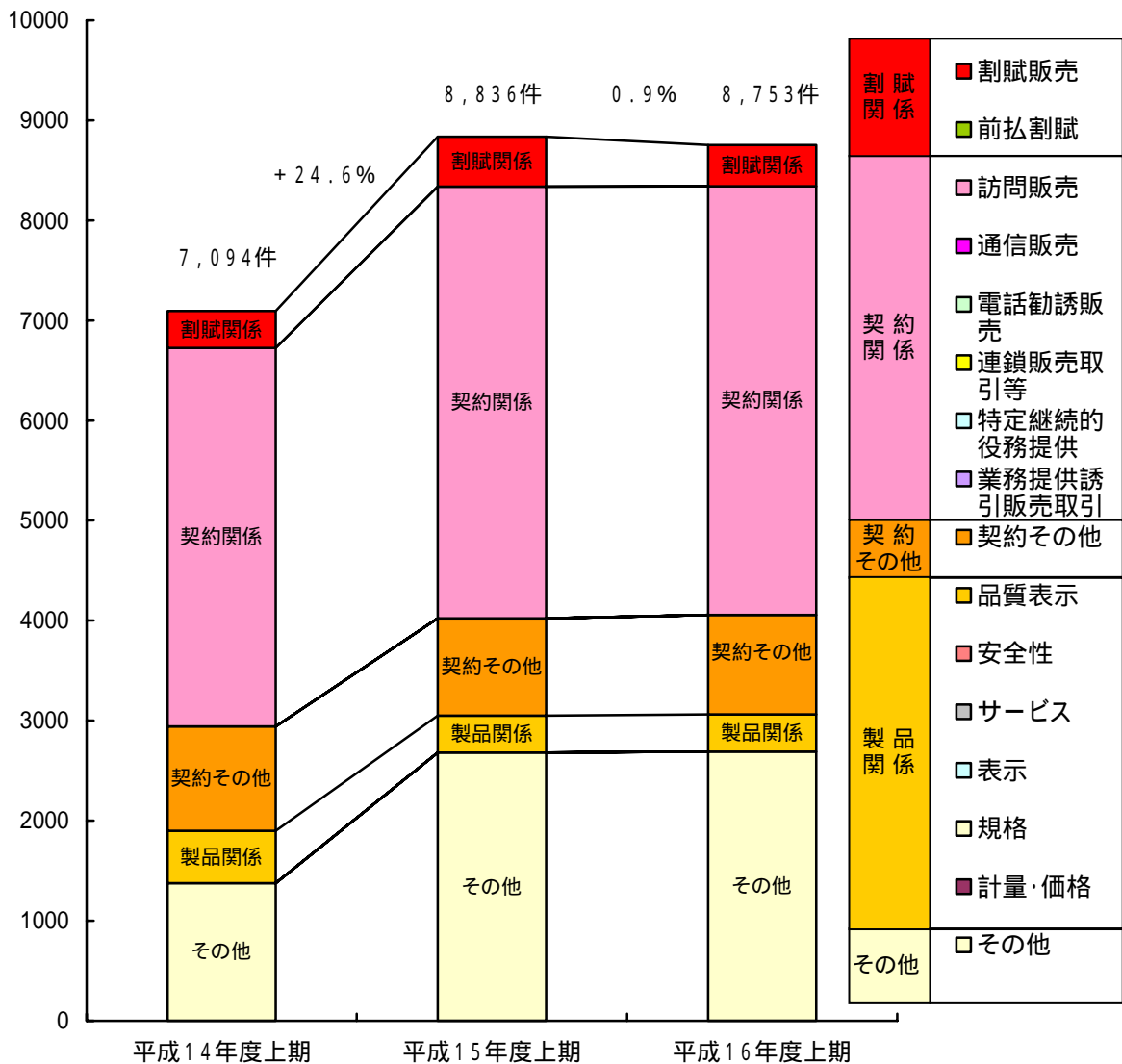
契約関係とは、特定商取引法の適用を受ける取引6類型「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「連鎖販売取引等」、「特定継続的役務提供」、「業務提供誘引販売取引」に関する相談をさします。

契約その他とは、特定商取引法に該当しない契約や、先物取引に関する相談等をさします。

製品関係とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をさします。

その他とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をさします。いわゆる「根拠のない請求等」もこれに含まれます。

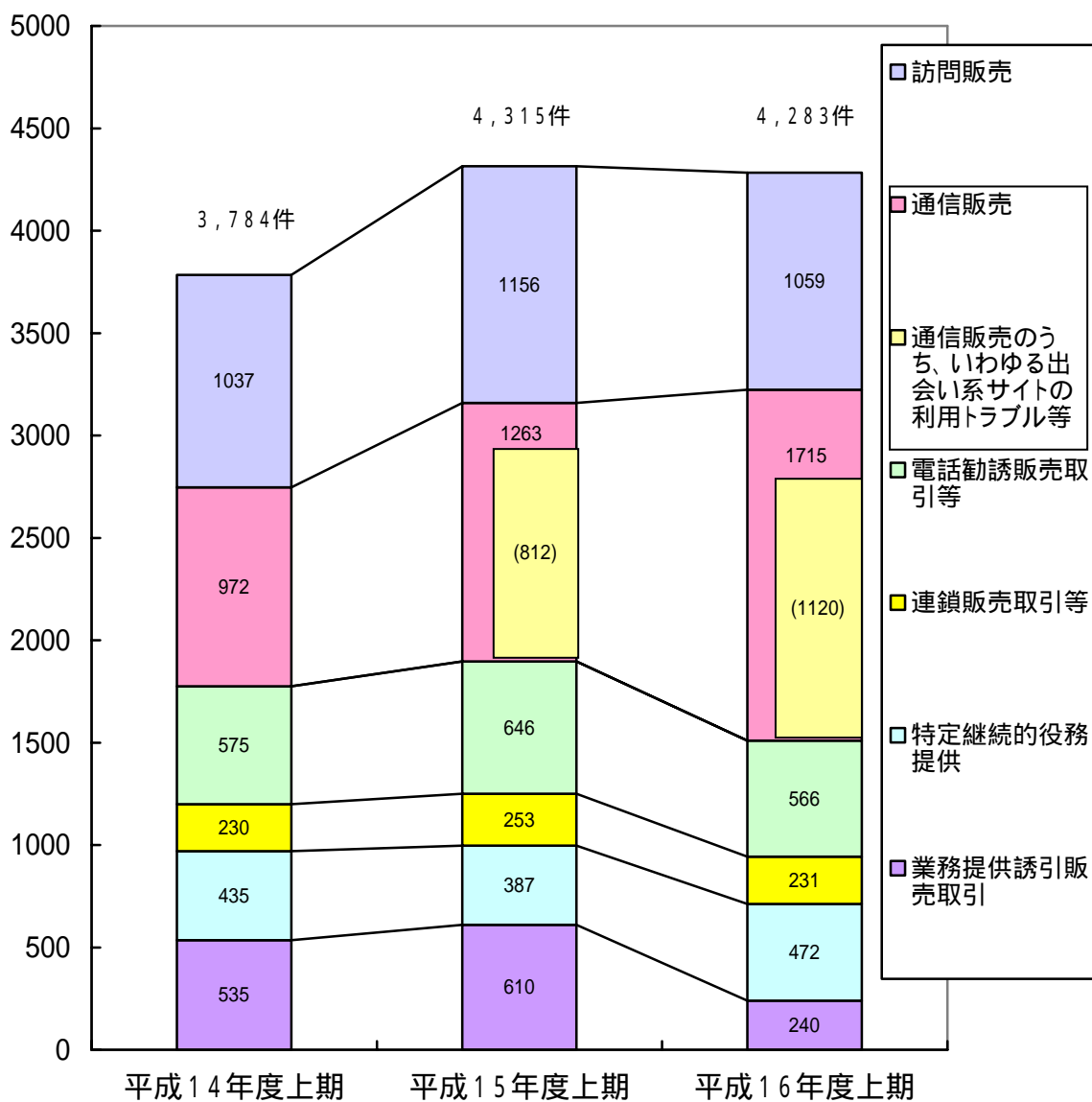
上期における消費者相談件数の推移



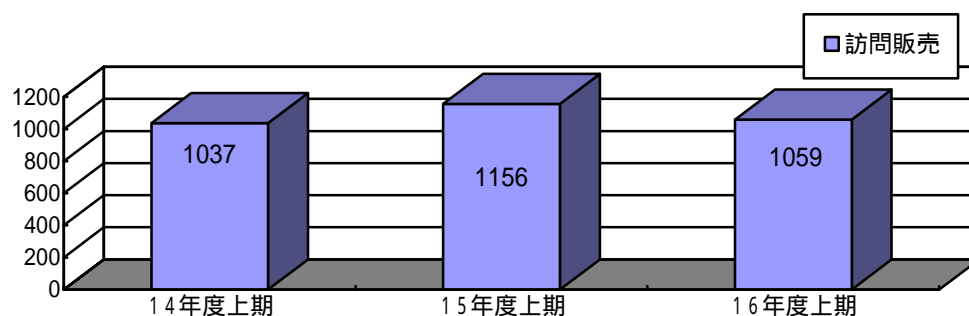
2. 特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成16年度上期における特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数は、4,283件で前年同期比0.7%の減となりました。

特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移



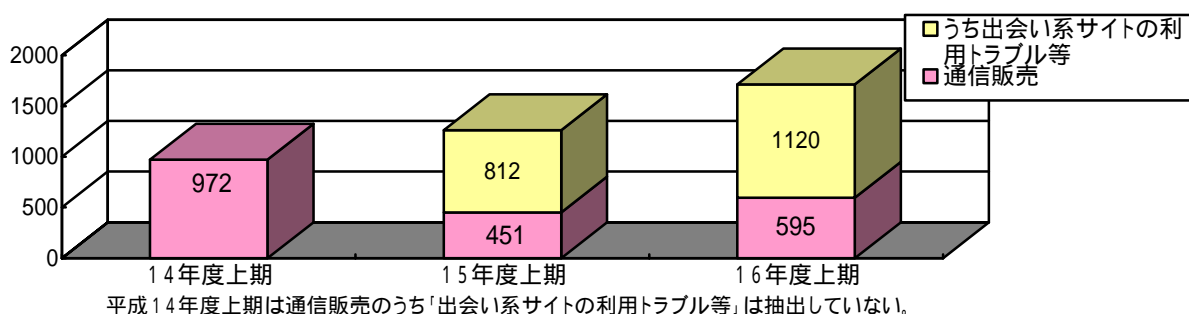
(1) 訪問販売の相談件数の推移



訪問販売の相談件数は、1,059件と昨年度同期と比べるとやや減少しているが依然として特定商取引法にかかる相談の中では多くを占めている(24.7%)。手口としては、いわゆる点検商法やキャッチセールス、アポイントメントセールスなどといった事例(詳細は後に掲載されている相談事例A、Bを参照のこと)が依然として多い状況である。

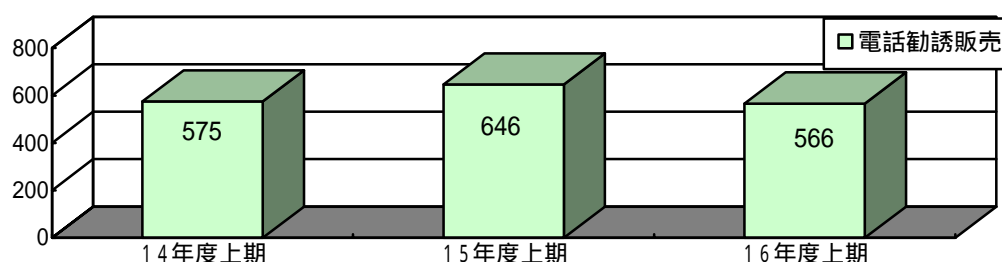
こうした状況を踏まえ、平成16年11月11日施行の改正特定商取引法により、販売目的隠匿型の悪質な訪問販売に対する行政規制の強化等が図られたところである。

(2) 通信販売の相談件数の推移



通信販売の相談は、1,715件と急増傾向にあるが、その内訳の65.3%にあたる1,120件の相談は、「いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等」が占めている。また、インターネットやTV、チラシ、雑誌広告等を媒体とした一般通信販売においては、効能・効果に係る虚偽・誇大な表示や広告表示事項の欠落、返品特約等に係る債務不履行等の消費者トラブルが目立っており、昨年同期に比べると、相談件数は31.9%増加している。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

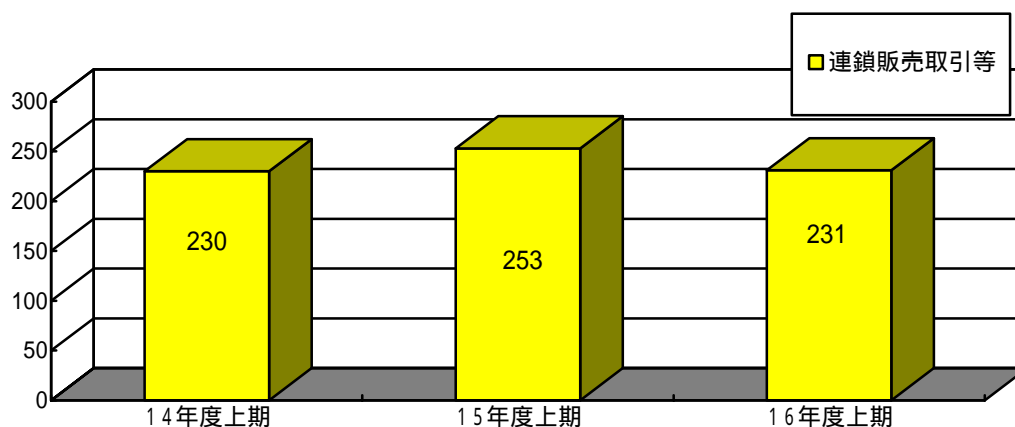


電話勧誘販売の相談件数は減少している。

電話勧誘販売における消費者トラブルの特徴としては、過去に悪質事業者と契約をしたことがある者の顧客名簿等を利用して、消費者に電話をかけ「あなたが過去に締結した契約が未だ続いており、新たな契約をする必要がある」などと嘘の説明をして、別の商品売買契約を締結させようとする、いわゆる二次被害が多く見られたところである。

こうした状況を踏まえ、経済産業省としては、平成15年度から平成16年度にかけて、特定商取引法に違反する電話勧誘販売業者に対して厳格かつ機動的な取締りを実施してきたところであり、(参考資料：近年経済産業省により行政処分を受けた事業者)これに加え、悪質商法についての消費者に対する普及啓発も相まって、平成16年度上期においては、前年同期比で12.4%の減少に転じたところである。

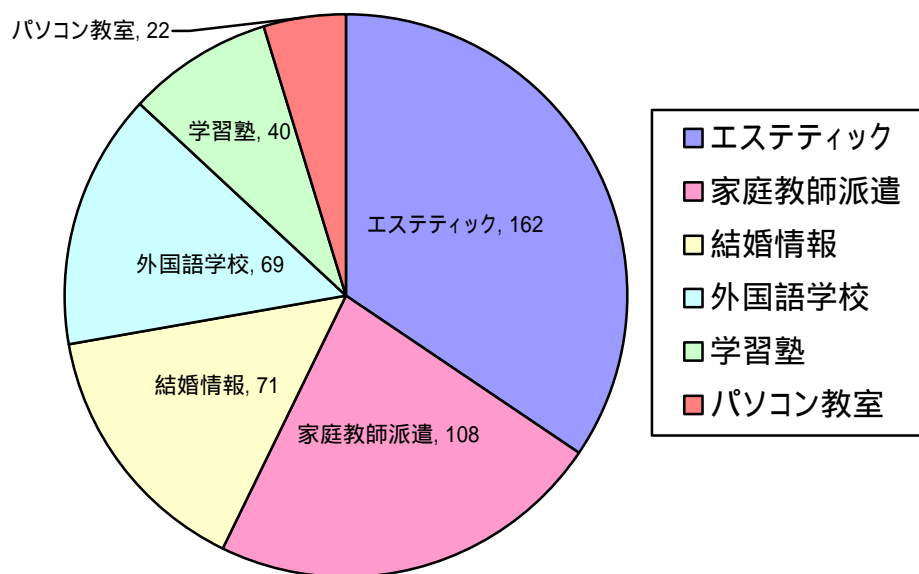
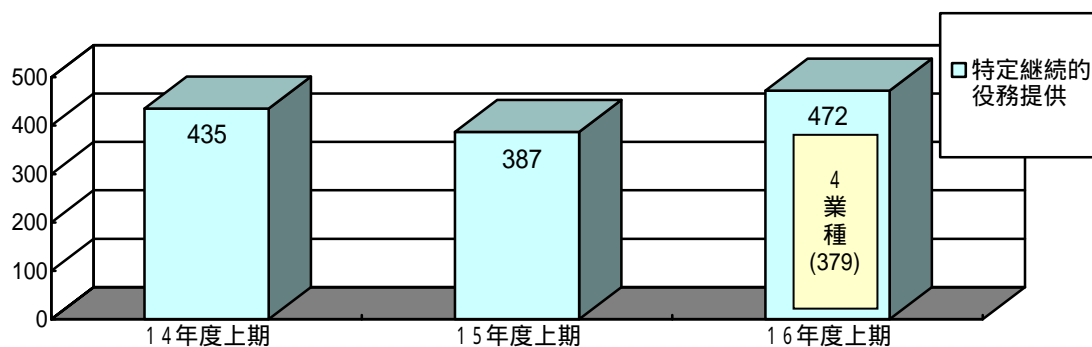
(4) 連鎖販売取引等の相談件数の推移



連鎖販売取引等の相談件数はほぼ横ばいとなっている。相談内容としては、勧誘にあたり巧みな話術で必ず利益が得られる等といった虚偽の説明により勧誘を受け、ビジネスに不慣れな個人がトラブルに巻き込まれたというケース等が多数見られる。

こうした観点から、平成16年特定商取引法改正により、連鎖販売取引における中途解約や返品ルール、取消しルール等の導入を中心とする民事ルールの整備を行うとともに、行政規制の強化を図ったところである。

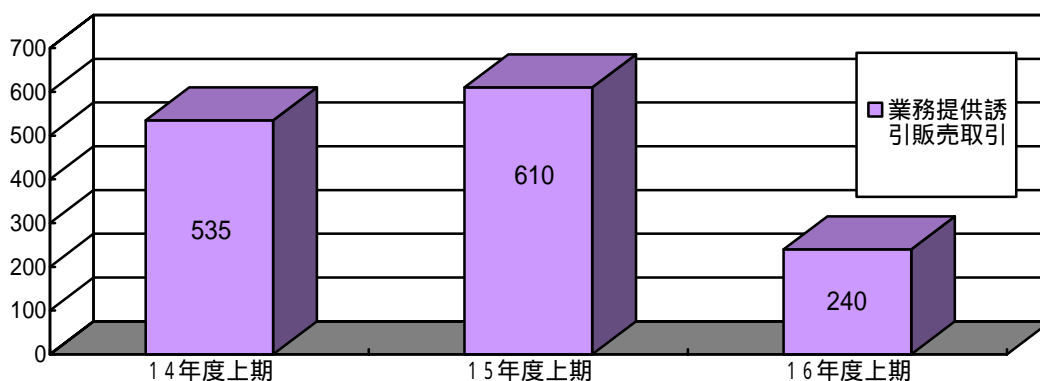
(5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移



特定継続的役務提供の相談件数は、全体として増加しているものの、その要因としては、平成16年1月1日の政令改正により、特定継続的役務に「パソコン教室」及び「結婚相手紹介サービス」の2業種が新たに加えられたことが考えられる。

相談内容としては、中途解約に関わる消費者トラブルが多く見られるところであり、関係各位においては、引き続き、法令遵守に向けた取り組みが求められるところである。

(6) 業務提供誘引販売取引の相談件数の推移



業務提供誘引販売取引（いわゆる内職商法）の相談件数は、ここ数年の増加傾向に歯止めがかかり、一転して急減した。その要因としては、特定商取引法に基づく経済産業省や東京都、静岡県といった法執行行政当局や、警察当局による厳格な取締り、消費者に対する普及啓発効果等によるものと考えられる。

(参考1)

経済産業省により行政処分を受けた事業者(2002.3~)

処分日	事業者名	業種	処分内容
2004.12.22	シーファイブ(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2004.12.20	(株)バルビゾン	訪問販売業者	業務停止命令(1年)
2004.12.15	(株)ビジネス研究社	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2004.12.15	(株)ビジネスカルチャーセンター	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2004.11.08	(株)サンプルナーズジャパン	電話勧誘販売業者	指示処分
2004.08.09	全日法規(株)	電話勧誘販売業者	指示処分
2004.07.08	(有)日本電気工学協会	電話勧誘販売業者	指示処分
2004.07.08	エネルギー資格者人材開発センター こと榮明彦	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1ヶ月)
2004.06.15	(株)アドヴァンスブレーション	電話勧誘販売業者	指示処分
2004.06.15	(株)ピレーインターナショナル	電話勧誘販売業者	指示処分
2003.12.22	(株)日本保健機構	電話勧誘販売業者	指示処分
2003.11.12	(株)カワイ化粧品	通信販売業者	指示処分
2003.10.07	(有)アクセス・コントロール	通信販売業者(迷惑メールにより広告を行っていた出会い系サイト業者)	指示処分
2003.10.07	(株)リメイン	通信販売業者(迷惑メールにより広告を行っていた出会い系サイト業者)	指示処分
2003.09.10	(株)友陣	電話勧誘販売業者	指示処分
2003.07.14	日本電気工業会こと榮明彦	電話勧誘販売業者	指示処分
2003.05.09	通販倶楽部(株)	業務提供誘引販売業者	指示処分
2003.01.31	(株)アクセスコア	業務提供誘引販売業者	指示処分
2003.01.31	(株)メディアタイム	業務提供誘引販売業者	指示処分
2002.12.11	電気事業連合協会こと島中順行	通信販売業者	業務停止命令(2週間)
2002.10.08	(株)マイン	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(1ヶ月)
2002.07.18	(株)メイコラボレーション	業務提供誘引販売業者	指示処分
2002.07.18	(株)マイン	業務提供誘引販売業者	指示処分
2002.03.19	日本全国直販(株)	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(2週間)

平成16年度上期消費者相談件数表

事 項	平成16年度上期件数(構成比)
割賦関係	412 (4.7)
割 賦 販 売	214 (2.4)
前 払 割 賦	198 (2.3)
特定商取引法関係	4,283 (48.9)
訪 問 販 売	1,059 (12.1)
通 信 販 売	1,715 (19.6)
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	1,120 (12.8)
電 話 勧 誘 販 売	566 (6.5)
連 鎖 販 売 取 引 等	231 (2.6)
特定継続的役務提供	472 (5.4)
業務提供誘引販売取引	240 (2.7)
契約その他	996 (11.4)
製品関係	372 (4.3)
品 質 性 能	100 (1.1)
安 全 性	44 (0.5)
サ ー ビ ス	161 (1.8)
表 示	48 (0.5)
規 格	13 (0.1)
計 量 ・ 価 格	6 (0.0)
その他	2,690 (30.7)
根 拠 の な い 請 求 等	1,777 (20.3)
合 計	8,753 (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。
-) 「契約その他」とは、特定商取引法に該当しない契約や先物取引に関する相談等をいいます。
-) 「その他」とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談をいいます。
-) 「根拠のない請求等」とは、身に覚えのない料金請求や債権取り立て通知等をいいます。

相談事例や消費者の方々へのアドバイス

平成16年度上期に受け付けた消費者相談の特徴は、以下のとおりです。別紙は、勧誘事例や消費者の方々へのアドバイスなどを相談例(A～H)としてまとめたものです。このような勧誘があった場合には、十分な注意をして下さい。

訪問販売に関する相談では、高齢者や主婦に対し、居宅を訪問して布団の無料点検をするなどと言って居宅に上がり込み、高額な布団を売りつけるようなケースがあります。また、屋根や外壁の修理、耐震工事など的高額な住宅リフォームの契約を結ばせたり、「柱が腐っている」、「水漏れして床下が湿っている」、「白アリがいる」などと虚偽のことを告げて、害虫駆除の役務提供や床下換気扇などを販売する例が見られます。

その他に、街頭で若者を展示会等に誘い、宝石、絵画、ビデオ、リゾート施設を安く利用できる会員権などを長時間にわたって勧誘し購入させる例(いわゆるキャッチセールス)が見られます。

通信販売に関する相談では、いわゆる出会い系サイトの利用に対して高額な料金を請求されるというトラブル例が多く見られます。

また、解約に関する相談では、通信販売で購入した商品を解約したいという問い合わせも多く見られます。

電話勧誘販売に関する相談では、あたかも公的な機関であるかのような名称を使って相手を信用させ「あなたの上司に推薦された」、「あなたが特別に選ばれた」、「今なら無試験で資格がとれる」等と虚偽のことを告げて、資格講座等の契約を結ばせる例が見られます。

連鎖販売取引等に関する相談では、一部の成功例を強調し、「必ず儲かる」というような話をされ、商品を購入するために借金をして契約したが、商品が売れず大量の在庫を抱えてしまう例も見られます。

特定継続的役務提供に関する相談では、中途解約の際に、事業者側が提示する解約損料に納得がいけないという相談が多く見られます。また、中途解約の際に同時に買った商品は関連商品では無いので中途解約は認めないと事業者に言われたという例も見られます。

業務提供誘引販売取引に関する相談では、「誰でも簡単にできる」「空いている時間にいつでもできる」という折り込み広告等を見た消費者の方が、内職の斡旋を申し込んだところ、成果物の検品が通らなかったり、事業者にクレームをつけられて報酬が支払われないというような例が見られます。また、代理店になることを勧めて、高額な加盟店料を払わせるような例も見られます。

その他、ハガキや電子メールによる、「身に覚えのない高額請求」の例が増加しています。手口も巧妙化しており、公的機関のような名称を用いたり、実際に存在しない法律の名前をあげたりして消費者を惑わす例も見られます。

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。

相談例 A 訪問販売で高額な布団を買わされた。

1. 相談事例

留守番の高齢者宅を見知らぬ事業者が訪れ、「布団の無料点検をしています。きちんと手入れをしない布団にはダニやカビが発生しやすいので、アレルギーになってしまいますよ」と言われ、無料点検ということであったので了承した。事業者が、綿を引き出して「ひどい状態ですね。これ、ダニの死骸ですが見えますか。このままだと、病気になってしまいますよ。この布団を下取りするのでうちの布団を買いませんか」と奨められた。布団は、ダニの発生しにくい乾燥性の磁気布団で35万円だという。高額な契約なので、「家族に相談したい」と言ったが、事業者に今すぐ契約をすれば割引価格で30万円にすると言われ、布団の購入契約をしてしまった。商品を包んであったビニール袋を破り、1日使用してみたが、契約のことが心配になり、家族に話したところ、高額な契約なので考え直すよう言われ、クーリング・オフを申し出た。しかし、事業者は「あなたは、梱包のビニールを破り、その布団を使用したでしょう。一度使ってしまった商品は売り物にならないのでクーリング・オフはできませんよ」といわれた。事業者の言うとおりクーリング・オフはできないのだろうか。

高齢者や在宅の主婦を狙った訪問販売には、このような事例のほか、強引にリフォーム工事や、屋根や外壁の修理、シロアリ駆除を勧めたり、高額な浄水器、掃除機などを販売する事例も見られます。

2. ここに注意！

平成16年11月11日に施行された改正特定商取引法では、訪問販売業者は、勧誘に先立って、事業者の名称や商品の種類、商品販売等の勧誘目的で来訪した旨を明示することが求められております。本件のように「布団の無料点検をしています」と売買契約の目的を隠して居宅に上がり込んだ上で、販売勧誘を行うことは認められません。

クーリング・オフ妨害があった場合には、クーリング・オフできる期間が延長されることとなりました。本件のように「あなたは、梱包のビニールを破り、その布団を使用したでしょう。一度使ってしまった商品は売り物にならないのでクーリング・オフはできませんよ」というような妨害があった場合には、期間経過後もクーリング・オフが可能です。

ダニなどいないにも関わらず「ダニがいる」といったような不実告知をしたり、重要事項の故意の不告知があった場合に、消費者が誤認して行った意思表示は取り消すことができます。

訪問販売の規定では、商品を使用したり、一部を消費した場合にクーリング・オフができなくなる場合がありますが、容易に包装し直せる商品の包装を破いただけでは「使ってしまった」とまでは言えません。本件のようなケースは、通常クーリング・オフが可能です。事

業者が、消費者に故意に商品を使用させたような場合もクーリング・オフをすることができます。

また高齢者をターゲットにして悪質な訪問販売が行われるケースが見られます。高齢者の方の中には、とっさの判断力が乏しくなっていたり、若い人に比べて体力的に弱くなっていたりする方がいるためです。突然の訪問販売の契約は、一人で判断せず、ご家族やご近所の方などに相談したり、契約に立ち合っていただくなど慎重な対応が必要です。本当に適正な価格なのか、市価や他の事業者の販売価格と比較してみる必要があります。

一度契約をしてしまうと、購入者の名簿が出回り、次々と新たな契約を勧誘される可能性もありますので、特に注意が必要です。

3. 消費者の方々へのアドバイス

特定商取引法では、訪問販売における氏名等の明示が義務づけられています。事業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して事業者の氏名または名称、販売勧誘の目的で来訪した旨、商品やサービスの種類を明らかにしなくてはなりません。 (法第3条)

公衆の出入りする場所以外の場所(例:事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等)に販売目的を隠して消費者を同行させ、勧誘をすることは禁止されています。 (法第6条4項)

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。 (法第9条の2)

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。 (法第9条)

事業者が訪問販売を行うに当たり、申込みを受けた際に、商品または役務の対価、代金の支払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。 (法第4条)

訪問販売で勧誘する際の事業者の次のような行為は、特定商取引法で禁止されていません。

事実と異なることを言って勧誘すること。

消費者が買うか買わないかの判断に影響を及ぼす重要な事項を故意に告げないこと。

長時間にわたる勧誘等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘すること。

消費者を威迫して困惑させること。

公衆の出入りする場所以外の場所に販売目的を隠して消費者を同行させ、勧誘をすること。 (法第6条)

【万一、契約をしてしまったら】

< 1 . クーリング・オフ制度 >

たとえば工事契約の場合などの訪問販売による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから8日以内であれば、工事が終わっていても損害賠償又は違約金の請求を受けることなく、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・オフの結果、事業者は無償で原状に回復することが求められます。工事が終了してしまったからといってクーリング・オフができなくなるわけではありません。

< 2 . 契約の意思表示の取消し >

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。

< 3 . クーリング・オフ妨害があった場合 >

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

相談例B 街を歩いていたら、展示会に連れて行かれ高額な絵画を買わされた。

1. 相談事例

街を歩いていたところ、女性勧誘員に「絵画に興味はありますか？ 近くでA先生の絵画展をやっています。A先生のポストカードを差し上げますので、よかったら見ていきませんか？」と誘われて、その女性勧誘員に連れられて展示会場に入った。そこは展示会場とはいうものの人気は殆どなく、他の客も勧誘員に連れられて入って来たような人ばかりだった。最初は、その女性が絵の説明をしていたが、途中から怖い感じの男性の勧誘員と交替し、商品の購入を迫り、「契約をするまで帰さない」と言われて、2時間も拘束されたため怖くなって、50万円の絵画を買ってしまった。

家に帰ったところ、両親が反対したので本契約を解約したいと思った。貰った契約書面には、クーリング・オフを8日間できる旨の記載があった。しかし、事業者に電話でクーリング・オフを申し出たところ、「何、解約するだと！それならもう一度、展示会場に来い！」と凄まれ、怖くなったのでクーリング・オフすることを諦めた。

このような事例のほか、毛皮、ビデオ、宝石などの商品を販売する目的を告げずに、電話やダイレクトメールで呼び出すような事例も多く見られます。

2. ここに注意！

平成16年11月11日に施行された改正特定商取引法では、訪問販売を行う者は、勧誘に先立って、事業者の名称や商品の種類、商品販売の勧誘目的である旨を明示することが求められております。また勧誘をするためのものであることを告げずに、営業所等以外の場所において呼び止めて同行させる等の方法により誘引した者に対して、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該契約についての勧誘をすることは禁止されております。本件のように「A先生のポストカードを差し上げますので…」と売買契約の目的を隠して誘引し、本件のように「展示会場」とはいうものの人気は殆どないような、公衆の出入りする場所以外の場所に同行させて、勧誘をすることは認められません。

事業者は、売買契約を締結させるため、人を威迫して困惑させてはなりません。本件のような「契約するまで帰さない」という行為は、威迫困惑にあたり、特定商取引法で禁止されている行為です。

また、消費者からのクーリング・オフを妨害するため、事業者が虚偽の説明を行い誤解させたり威迫して困惑させたりする行為があった場合には、8日間のクーリング・オフ期限が経過した後も、消費者は、クーリング・オフできるようになりました。本件のように「何、解約するだと！それならもう一度、展示会場に来い！」というような威迫があり消費者が困惑して、クーリング・オフできなかった場合には、期間経過後もクーリング・オフが可能です。

万一、会場などに行ってしまったら

商品の購入を勧められた場合には、自分に不要な商品であればきっぱりと断り、契約はしないようにしましょう。また、帰りたいという意思を明確に相手に告げ、退去するようにしましょう。

3. 消費者の方々へのアドバイス

特定商取引法では、訪問販売における氏名等の明示が義務づけられています。事業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して事業者の氏名または名称、勧誘目的である旨、商品やサービスの種類を明らかにしなくてはなりません。(法第3条)

公衆の出入りする場所以外の場所(例:事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等)に販売目的を隠して消費者を同行させ、勧誘をすることは禁止されています。(法第6条4項)

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。(法第9条の2)

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。(法第9条)

訪問販売で勧誘する際の次のような行為は、特定商取引法で禁止されています。

事実と異なることを言って勧誘すること。

消費者が買うか買わないかの判断に影響を及ぼす重要な事項を故意に告げないこと。
長時間にわたる勧誘等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘すること。

消費者を威迫して困惑させること。

公衆の出入りする場所以外の場所に販売目的を隠して消費者を同行させ、勧誘をすること。(法第6条)

事業者が訪問販売を行うに当たり、申込みを受けた際に、商品または役務の対価、代金の支払時期、方法等について記載した書面を交付することが義務づけられています。

(法第4条)

【万一、契約をしてしまったら】

< 1. クーリング・オフ制度 >

たとえばキャッチセールスやアポイントメントセールスの場合などの訪問販売による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから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。

< 2 . 契約の意思表示の取消し >

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。

< 3 . クーリング・オフ妨害があった場合 >

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

相談例C インターネットの通信販売で購入したパソコンを返品したい。

1. 相談事例

インターネットのHP上で、パソコンを購入した。商品が家に届き、商品を開封したところ、自分が思っていたようなデザインではなかった。そこで、このパソコンが気に入らないので返品を申し出たが、購入してから1週間も経っていないのに、事業者は返品に応じてくれない。確かに、HP上の約款には「自己都合による返品には一切応じられません」と表示されていたが、クーリング・オフはできないだろうか。

2. ここに注意！

通信販売の場合、**返品特約**(返品についての当事者間における特別な合意)があれば、返品特約に従った返品は可能ですが、それ以外は商品に**瑕疵**(傷や欠陥)がない限り、原則として返品はできません。

3. 消費者の方々へのアドバイス

通信販売や店舗販売にはクーリング・オフの制度はありません。事業者が定める返品特約が無い場合には原則として、契約の解除ができません。注文の前に返品特約の有無、内容をよく確認しましょう。

特定商取引法では、通信販売についての広告をしようとする事業者には、当該広告に**必要表示事項**(「販売価格」「送料」「その他の負担すべき金銭」「代金の支払い時期」「商品の引渡時期」「代金の支払方法」「返品特約(その特約が無い場合にはその旨)」「事業者の名称」「事業者の住所」「事業者の電話番号」「代表者氏名(又は通販業務担当者の氏名)」等)を**表示する義務**があり、また**誇大広告等**(著しく事実に相違する表示、実際のものより著しく優良・有利であると人を誤認させるような表示)が禁止されています。これらを守っていない事業者とは取引しないよう十分に注意しましょう。

相談例D 会社の上司に推薦されたと虚偽のことを告げて電話勧誘された。

1. 相談事例

職場に公的な機関と似たような名称の事業者から「あなたの会社の上司に推薦された。中堅の職員を対象に業務管理研修を行っている。今後の昇進のために是非受けた方が良い」と勧誘の電話がかかってきた。会社の勧めでは受けなければと思い、承諾した。その後、上司や総務部に当該研修のことを尋ねてみたが、会社ではそのような研修を受講することを奨めている事実はないといわれた。必要のない研修なので解約したい。

このように、あたかも公的な機関との関与があるかのような名称を騙り、会社や上司の推薦を受けたと虚偽のことを告げ、契約を結ばせようとする事例が見られます。

2. ここに注意！

平成16年11月11日施行の改正特定商取引法では、不実告知や重要事項の不告知があつて誤認して契約した場合には、契約の意思表示の取消しができるようになりました。「あなたの会社の上司に推薦された」というような不実告知による勧誘は認められません。

また、勧誘に際して、あたかも公的な機関と関与があるようなことを騙る事業者がありますが、**国等の公的機関がこうした勧誘に関与することはありません。**

事業者の言うことを鵜呑みにせず、不明な点はきちんと確認をし、納得できなければ、はっきりと断ることが必要です。

3. 消費者の方々へのアドバイス

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は取消しができます。(法第24条の2)

事業者の側に不実告知又は、威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

(法第24条)

過去に公的資格を取得するための講座や教材などを購入したことがあると、事業者間で契約者の名簿が出回っていることがあり、数年後に別の事業者から「国からの指導があり、あなたは契約を続けるか、やめるための手続きをしなければならぬ」と言って新たな契約の締結についての勧誘をされることがあります。

このような販売方法は資格商法の二次被害と呼ばれています。これは新たな契約の締結の勧誘であり、契約しなければならぬ義務はありません。不必要なものは、はっきりと断りましょう。

しつこい勧誘に対しては、契約しないことをはっきり言いましょう。
電話勧誘販売において、契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、同じ電話で引き続き、又は再度電話をかけ直して勧誘をすることは、特定商取引法で禁止されています。曖昧な返事はせず、はっきりと契約する意思がないことを伝えましょう。 (法第17条)

早く電話を切りたいために「とりあえず資料だけでも送って下さい。」などと安易に資料などを請求することは、事業者から氏名、住所、電話番号などを知らせることになってしまいます。曖昧な返事をしたために、事業者から「あなたは資料の申込みをされたでしょう。それは契約したことになるのですよ」と虚偽のことを言われ、契約の締結をせまる悪質なケースが見られます。不必要な契約は、はっきり断ることが大事です。

もし、実際に申し込んでいないにも関わらず契約書面や、商品の代金の請求が来たら、事業者に対し契約していない旨を文書で通知するようにしましょう。この場合、書面をコピーした上で、配達記録付郵便や内容証明郵便で送るとより安心です。

【万一、契約をしてしまったら】

< 1 . クーリング・オフ制度 >

電話勧誘販売取引による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから 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。

< 2 . 契約の意思表示の取消し >

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。

< 3 . クーリング・オフ妨害があった場合 >

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

相談例 E マルチ商法で借金をかかえてしまった。

1. 相談事例

環境問題について考える集会があると知人に誘われて駅前の雑居ビルに連れて行かれた。環境破壊についての講演だと聞いていたが、実際は、環境に良いと称した洗剤を使おうという話で、会員になると当該洗剤を1本1万5千円で特別に購入することができるので、これを知人に勧め、会員にするとマージンが貰えるといわれた。この洗剤を使う会員は、全国に100万人以上もいて、洗剤を使った会員の癌や難病が治ったという事例や、紹介ビジネスで年収1億円も稼いだ会員が居るといって話を話された。それを聞いて、魅力的に感じて実際に自分も会員となったが、製品の効果は目に見えないし、知人を勧誘しても誰も買ってくれず、知人に避けられるようになった。商品を大量に買うために借金をしてしまい、商品の在庫が多くなって困ってしまった。

この事例のように、個人を商品などの販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘すれば収入になると商品の購入等をさせ、販売組織を連鎖的に拡大し、商品やサービスの提供を行う商法を連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)といいます。

2. ここに注意!

平成16年11月11日に施行された改正特定商取引法では、連鎖販売取引について勧誘をする場合には、統括者、勧誘者(統括者がその統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引について勧誘を行わせる者をいう)又は一般連鎖販売業者は、その勧誘に先立って、統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者の名称や商品の種類、特定負担を伴う商品販売の勧誘目的である旨を明示することが義務づけられました。本件のように「環境問題について考える集会がある」というような勧誘の目的を隠匿した誘引方法は認められません。ホームパーティや同窓会などと目的を偽って相手方に告げ、言葉巧みに取引に誘い込み、その結果その相手方が知らず知らずのうちに特定負担を伴う取引に同意させられてしまうというトラブルも見られますので、十分にご注意下さい。

勧誘に際して不実のことを告げられたり、故意に事実を告げない行為があった場合に、誤認して行った意思表示は、クーリング・オフ期間(20日間)経過後であっても、取り消すことができるようになりました。例えば「年収1億円稼いだ会員が居る」という勧誘が不実のことであれば、契約の意思の取消しが可能です。

また、平成16年の法改正により、中途解約や返品に関する民事ルールも整備されました。

悪質なマルチ商法は、一部の成功例を強調し、あたかも全員が成功するかのように勧誘してくることがあります。「必ず儲かる」というような話はありません。

3. 消費者の方々へのアドバイス

連鎖販売取引における氏名等の明示が義務づけられています。統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して業者の氏名または名称、特定負担を伴う契約について勧誘する目的である旨、商品(役務)の名称を明らかにしなくてはなりません。(法第33条の2)

公衆の出入りする場所以外の場所(例:事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等)に販売目的を隠して消費者を同行させ、勧誘することは禁止されています。(法第34条4項)

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。(法第40条の3)

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。(法第40条)

以下のすべての要件を満たす場合には、商品売買契約の中途解約が可能で、その商品を返品し、少なくとも購入価格の90%相当額の返金を受けることができます。

連鎖販売組織に入会後、1年未満であること

引渡しを受けてから90日未満の商品であること

商品を再販売していないこと

商品を使用又は消費していないこと(販売者が使用又は消費させた場合を除く)

自らの責任で商品を滅失又はき損していないこと

(法第40条の2)

ノウハウや得意先の無い状態で、素人がいきなり収益を得られる事業というものは、なかなかないと思われます。「必ず儲かる」というような話はありません。

「多量の商品を購入したが、思ったように売れず、収入にならない」といったケースも見られますし、職場の同僚や友人を勧誘することが多いため、職場での信頼や友人関係を壊すことも多く、場合によっては会社の就業規則や学校の校則に違反することもあります。

いわゆるマルチ商法を行う者は、特定商取引法によって、契約内容を説明した書面の交付が義務付けられています。書面には、商品や金銭負担の内容だけでなく、利益の計算方法等を明示することになっていますので、取引の仕組み、リスク等をよく理解し、冷静な判断をすることが重要です。

なお、商品を介在しない、いわゆる「ねずみ講」は「無限連鎖講の防止に関する法律」で禁止されています。

【万一、契約をしてしまったら】

< 1 . クーリング・オフ制度 >

連鎖販売取引による契約は、契約内容を記載した書面を受領してから 20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。

< 2 . 契約の意思表示の取消し >

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。

< 3 . クーリング・オフ妨害があった場合 >

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

相談例F 家庭教師派遣の契約をクーリング・オフしたところ、教材は関連商品ではないのでクーリング・オフには応じられないと言われた。

1. 相談事例

雑誌の広告を見て、中学1年生の子供の家庭教師派遣の契約を結んだ。契約の説明の際に、3年間の継続契約で、家庭教師の授業を受けるためには、教材も必要であると言われたので中学1年～3年生用の教材を併せて購入した。実際に派遣されてきた担当の先生の教え方があまり良くなく、子供がそれを嫌がったのでクーリング・オフすることとした。すると事業者は、「家庭教師派遣の契約の解除には応じるが、教材は物販の契約であるのでクーリング・オフには応じられない」と言った。事前に、家庭教師の授業で使うという理由で教材を買ったもので教材はまだ未使用なので、関連商品としてクーリング・オフに応じるべきではないか。

このように、家庭教師派遣契約における教材や、エステ契約における化粧品のように、関連商品のクーリング・オフを事業者が認めないというような事例が見られます。

2. ここに注意！

平成16年1月1日の政令改正により、特定継続的役務に「パソコン教室」と「結婚相手紹介サービス」の2業種が新たに追加され、「エステティックサロン」「語学教室」「家庭教師」「学習塾」の4業種とあわせ、計6業種が、特定継続的役務提供に係る規制の対象となりました。

特定継続的役務提供に係る取引に際しては、役務の提供に際しその相手方が購入する必要のある商品の販売等があわせて行われる場合が多く見られます。このような場合において、役務提供契約に係るクーリング・オフはもちろん、当該商品(関連商品として政令で定められているもの)の販売に係る契約についてもクーリング・オフが認められます。

また、特定継続的役務提供契約は、クーリング・オフ期間の経過後も、役務提供期間内であれば役務受領者は将来に向かって契約を解除することができます。(中途解約)

相談事例でいう教材は、「書籍」、「磁気的方法又は光学的方法により音、映像又はプログラムを記録したもの」及び、「ファクシミリ装置」及び「テレビ電話装置」であれば関連商品として指定されています。

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。(法第49条の2)

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。(法第48条)

3. 消費者の方々へのアドバイス

特定継続的役務とは、一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取り提供(役務を受ける権利の販売も含む)するものが規制の対象となります。

特定継続的役務	役務内容	期間	金額
エステティックサロン	人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと	1月を超えるもの	5万円を超えるもの
語学教室	語学の教授(入学試験に備えるため又は大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものを除く)	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
家庭教師	学校(小学校及び幼稚園を除く)の入学試験に備えるため又は、学校教育(大学及び幼稚園を除く)の補習のための学力の教授(いわゆる学習塾以外の場所において提供されるものに限る)	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
学習塾	学校(小学校及び幼稚園を除く)の入学試験に備えるため又は、学校教育(大学及び幼稚園を除く)の補習のための学力の教授(いわゆる学習塾以外の場所において提供されるものに限る)	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
パソコン教室	電子計算機又は、ワードプロセッサの操作に関する知識又は技術の教授	2月を超えるもの	5万円を超えるもの
結婚相手紹介サービス	男女を問わず結婚を希望する者に対して異性の紹介を行う	2月を超えるもの	5万円を超えるもの

相談例G パソコンの入力の内職をはじめたが報酬が支払われなかった。

1. 相談事例

求人雑誌の広告で「パソコンの入力作業の在宅ワークをはじめてみませんか？すぐにも、誰にでも空いている時間で簡単にできます。」という広告を見て、在宅の仕事に興味があったので、資料を送ってもらった。

資料によると、登録料30万円を払うと、自宅に教本と発注のペーパーが届き、その指示に従って入力作業をすると、その作業量に応じて報酬がもらえるという説明だった。具体的な収入に関する資料は同封されていなかった。しかし、このくらいの入力作業ならば私にもできると思い、契約を結んだ。相当の時間をかけて丁寧に作業をして、データを納品したにもかかわらず「あなたの作業は雑である。こんなに誤字脱字があったり、指示と違うものを納品されては困る」と言われ、報酬が支払われなかった。その後、事業者とも連絡が取れなくなってしまった。

この事例のように、販売する商品や役務を利用する仕事を提供するので利益が得られると言って勧誘し、商品を販売したり、サービスを受けさせる取引を業務提供誘引販売取引といい、特定商取引法で規制されています。

2. ここに注意！

平成16年11月11日に施行された改正特定商取引法では、業務提供誘引販売業を行う者は、勧誘に先立って、自らの氏名又は名称、商品等の種類、及び金銭上の負担(特定負担)を明示することが求められるようになりました。

仕事に就くために、仕事の提供やあっせんをする事業者から商品を購入したり、高額な加盟料等を負担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。また、最初に高額な商品を購入しても、今後の収入があるのでクレジットでの返済も容易であると思っても、実際には思っているような収益が得られず、返済が困難になることも考えられます。契約に先立って、業務を実際に提供するとされている会社に詳しい説明を求めたり、ホームページで当該事業者の情報を点検するなど、よく注意して、慎重に対応することが必要です。

また、合格率、合格者数、仕事量、平均収入などは資料をもらって良く確認しましょう。

3. 消費者の方々へのアドバイス

業務提供誘引販売取引における氏名等の明示が義務づけられています。事業者は、その勧誘に先立って、その相手に対して業者の氏名または名称、特定負担を伴う契約について勧誘する目的である旨、商品(役務)の名称を明らかにしなくてはなりません。

(法第51条の2)

公衆の出入りする場所以外の場所(例:事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、公共施設等の会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等)に販売目的を隠して消費者を同行させ、勧誘することは禁止されています。(法第52条3項)

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。(法第58条の2)

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

(法第58条)

クレジット契約をしようとする際に、信販会社は、加盟店が業務提供誘引販売取引業を一部でも行っている場合には、業務提供誘引販売取引に該当するか否かを確認するため、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、または、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などの内容を出来る限り詳しく説明するようにしましょう。

【万一、契約をしてしまったら】

< 1 . クーリング・オフ制度 >

業務提供誘引販売取引の場合には、事業者から契約内容を記載した書面を受領してから20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。

< 2 . 契約の意思表示の取消 >

勧誘に際して、事業者側の不実告知や重要事項の故意の不告知により消費者が誤認して行った意思表示は、取消しができます。

< 3 . クーリング・オフ妨害があった場合 >

事業者の側に不実告知又は威迫行為により消費者のクーリング・オフを妨害する行為があった場合に、当該妨害行為により、消費者が誤認又は困惑してクーリング・オフを行わなかったときは、消費者のクーリング・オフ期限が延長されます。

相談例H 身に覚えのない請求のハガキが届いた。

1. 相談事例

(その1)

「経済産業省より重要なお知らせ」という件名の封書が届いた。開封したところ、経済産業省の実在する課の課長の名を騙り「貴殿は、特定商取引法 条に違反する行為を行っているので、詐欺罪で財産の差し押さえ、逮捕・禁固刑に処する準備をしております。以下の口座に入金することにより、罪が減免される可能性があります。速やかなご入金をお願いします。

振込先： 銀行 支店 普通
振込名義 経済産業省 課 課長 ）」

(その2)

自宅に、聞いたことも無い事業者から「電子消費料金未納分請求通達書」という件名のハガキが届いた。「貴方の未納されました電子消費料金について民事訴訟として、訴状が提出されましたことを通知します。請求金額・支払い方法等は当局職員まで御連絡下さい。下記に定めます裁判取り下げ最終期日までに御連絡いただけない場合は、欠席判決と致しまして、執行官による不動産の差し押さえを行います。

裁判取り下げ最終期日：平成 年 月 日

(財) 債権管理事務局 TEL 03 - - ）」

と書かれた、全く身に覚えのない請求のハガキが届いたがどうしたら良いかわからない。

2. ここに注意!

身に覚えのない請求であれば、料金を支払う必要はありません。
最近、本事例のように手口が巧妙化しています。他にも、ありもしない法律名を書き連ねたり、連絡を求めるような記載が多く見られます。事業者と連絡を取らないようにしましょう。個人情報を出され、不当な請求をされるおそれがあります。また、相手の請求に応じて、不用意にお金を支払ってしまうと、今後も更に根拠のない請求を受けたりすることがあります。根拠のない請求には応じないようにしましょう。
省庁の名前を騙っているような場合も見られますが、実際に国等の機関が違反金等を直接口座に入金を求めるような行為は行っていません。

3. 消費者の方々へのアドバイス

もし、突然根拠のない請求を受けたら

相手方はなんらかの方法で、あなたの住所等を名簿から入手し、不特定多数の人に対して不当な請求を行っている可能性があります。不用意に事業者と連絡を取ったり、相手に名前や自宅の住所、自宅の電話番号など個人情報を教えないようにしましょう。

根拠のない請求は、電話や電子メール、電報、ハガキ、封書等で来ることもあります。

実際に役務の提供(サービス)を受けてしまっていたら

利用した分については支払いをする必要があります。ただし、本当に自分の利用した事業者と同一かどうかを確認しましょう。利用前の説明と異なる利用料や、法律で決められた上限額を超える延滞料など、不当な請求に応じる必要はありません。怖いからと、つい相手のいう金額を支払ってしまうと、今後も請求を受けるおそれがあります。

また、延滞料は、消費者契約法で年14.6%を超えて支払う必要がないことが定められています。

脅迫めいた請求があったら、直ぐに最寄りの警察に相談しましょう。

【クーリング・オフの通知書面の書き方 例1】契約書面受領後（契約の解除）

契約の解除の通知	
契約者	住所
氏名	印
電話番号	
被通知人	
殿	
平成 年 月 日	付
け	で
貴社と締結した契約	
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（信販会社に対する支払いを止めるための書面）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！

（証拠書類として使用できる場合があります。）

ポイント

配達記録付きの郵便や内容証明郵便で送付しましょう。（あとでより確実な証拠となる場合があります。）

【クーリング・オフの通知書面の書き方 例2】契約書面受領前（申込みの撤回）

契約の申込みの撤回の通知	
被通知人	契約者
殿	住所
	氏名
	電話番号
	印
平成 年 月 日付けで貴社に対して行った 契約の申込みを撤回します。 ついては、契約の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（信販会社に対する支払いを止めるための書面）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！

（証拠書類として使用できる場合があります。）

ポイント

配達記録付きの郵便や内容証明郵便で送付しましょう。（あとでより確実な証拠となる場合があります。）