

平成18年度の消費者相談について

平成19年10月
経済産業省

経済産業省では、当省所管の物資やサービスについて、消費者の方々からの苦情、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、これらが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18年度における消費者相談の概況は以下の通りです。

1．平成18年度における消費者相談件数 （参考1参照）

平成18年度における経済産業省の消費者相談件数は16,178件で、前年度比3.8%の増となりました。

相談の内容は『特定商取引法関係』が最も多く、43.6%、次いで『契約その他』が9.9%、『製品関係』が9.7%、『割賦関係』7.2%となっています。

さらに『特定商取引法関係』の内訳を見ると、「訪問販売」が最も多く34.7%、次いで「通信販売」23.8%、「特定継続的役務提供」14.6%となっています。「通信販売」については、出会い系サイト利用に関するトラブルの相談が前年度比20.2%減となり「通信販売」全体の相談件数も前年度比14.4%の減となっています。

2．相談事例や消費者の方々へのアドバイス （参考2,3参照）

平成18年度に受け付けた消費者相談の特徴は、以下のとおりです。

参考3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～I）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、十分注意をして下さい。

訪問販売に関する相談では、高齢者や判断能力が充分でない者に対して、事業者が次々と自宅を訪問し契約を結ばせる例が見られます。

また、「これを使って勉強すれば希望する大学に行けるようになります」等と言って学習教材を長時間に亘って勧誘し購入させるケースも見られます。

さらに、個人事業者等に対し、「今の電話機は使えなくなる」「電話代が安くなる」等と勧誘し、電話機のリース契約を結ばせる例が引き続き多く見られます。

通信販売に関する相談では、インターネット・オークションにおけるトラブル例が多く見られます。具体的には購入した商品が実際と違うので返品したい、返金を受けたいという問い合わせが多く見られます。

また、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たり、ワンクリックでアダルトサイトに登録となり料金を請求された例も引き続き多く見られます。

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、「この資格は将来国家資格になります」等と不実のことを告げ、資格講座等の契約を結ばせる例が見られます。また、以前受講した資格講座の契約が終わっておらず、終了するにはお金が必要等といて費用を請求される、いわゆる資格商法の二次被害のケースも多く見られます。

連鎖販売取引に関する相談では、一部の成功例を強調し、「簡単に収入が得られる」と誰もが確実もしくは容易に収入が得られるかのような説明をされ、商品を購入したが、商品が売れず、ローンだけが残るといった例が見られます。

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精算金額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、契約時に買った商品は関連商品ではな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、パソコン等の入力等業務を行う在宅ワークを希望する消費者に対して、実際に報酬を得るためには種々の条件があるにもかかわらず、「毎日できなくとも月5万円から月7万円の収入を得られます」「1日2時間仕事をすれば、月2万円は稼げます」等と告げたり、提供される仕事量に限りがあるにもかかわらず、「仕事はいくらでもあります」等と勧誘し、在宅ワークに必要であるとして教材費やトレーニングを受けるための費用を支払ったにもかかわらず仕事が提供されないといった例が見られます。

製品関係では、消費者の製品の安全に対する関心が高くなってきていることから、製品事故や品質性能等に関する相談が増えています。

その他、海外先物のオプション取引やロコ・ロンドン取引と称される先物取引類似の取引（いずれも行政上の法律の規制がかからない取引）の勧誘を受けて大きな損害を被ったといった相談が新しく見られました。（平成19年7月15日以降の契約は特商法の規制対象となった）

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。（参考2参照）

消費者政策ホームページアドレス

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/index.html>

【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 - 811 - 8527
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

(申出制度)

特定商取引法には、同法に違反する行為について行政上の措置をとるよう求める申出制度があります。

財団法人日本産業協会(03 - 3256 - 3344)は、特定商取引法に基づく指定法人として、申出をしようとする消費者の方などに対する指導・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

消費経済対策課消費者相談室 片桐、加藤、後藤(03 - 3501 - 4657)

(参考1)

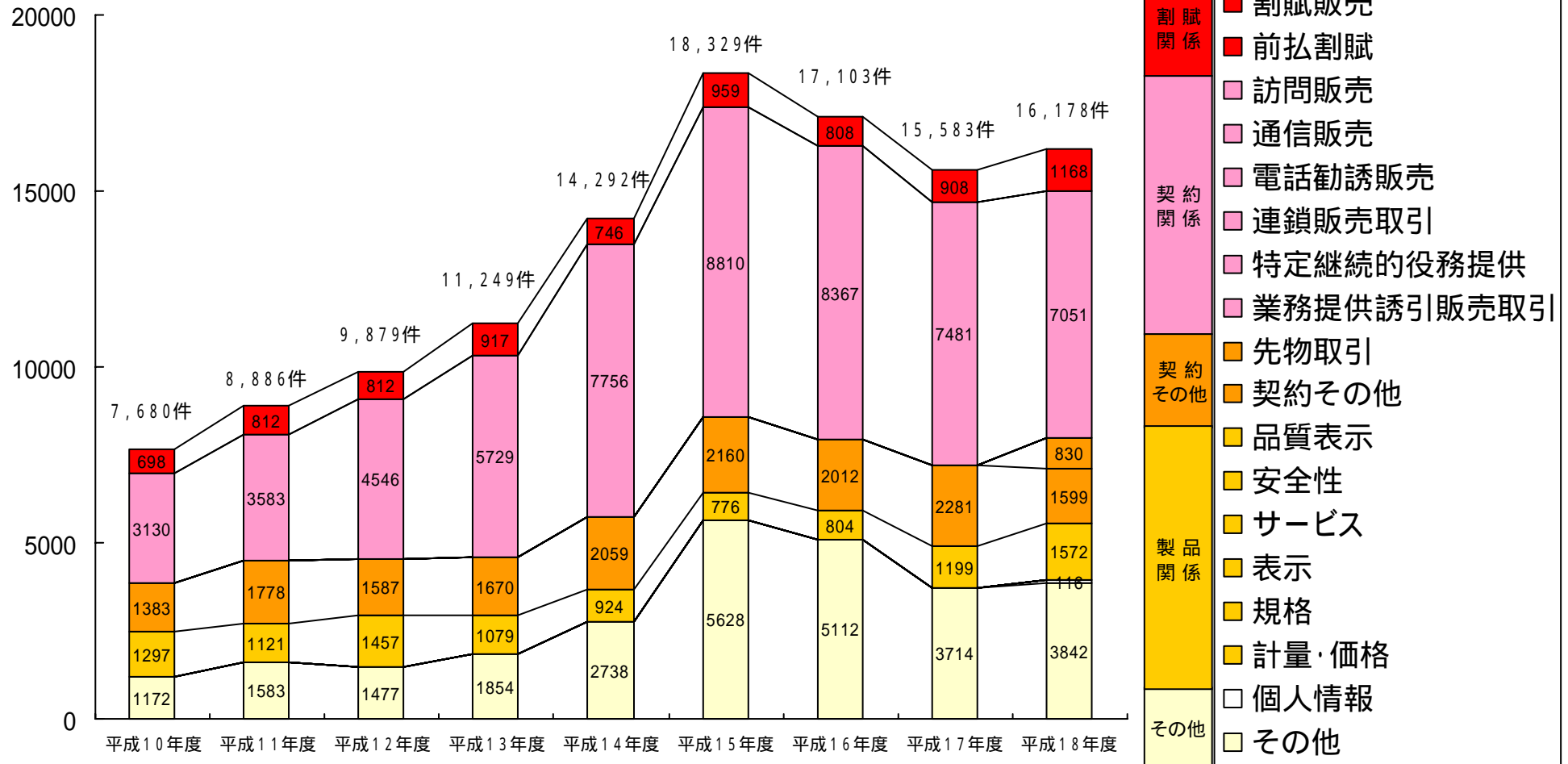
平成18年度消費者相談件数表

事 項	平成18年度件数 (構成比)	平成17年度件数	対前年度比 (%)
割賦関係	1,168 (7.3)	908	128.6
割 賦 販 売	753 (4.7)	511	147.4
前 払 割 賦	415 (2.6)	397	104.5
特定商取引法関係	7,051 (43.6)	7,481	94.3
訪 問 販 売	2,452 (15.2)	2,582	95.0
通 信 販 売	1,675 (10.4)	1,957	85.6
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	644 (4.0)	807	79.8
電 話 勧 誘 販 売	843 (5.2)	974	86.6
連 鎖 販 売 取 引	709 (4.4)	780	90.9
特定継続的役務提供	1,026 (6.3)	861	119.2
業務提供誘引販売取引	346 (2.1)	327	105.8
先物取引関係	830 (5.1)	-	-
契約その他	1,599 (9.9)	2,281	70.1
製品関係	1,572 (9.6)	1,199	131.1
品 質 性 能	342 (2.1)	235	145.5
安 全 性	243 (1.5)	115	211.3
サ ー ビ ス	725 (4.5)	524	138.4
表 示	169 (1.0)	246	68.7
規 格	23 (0.1)	13	176.9
計 量 ・ 価 格	70 (0.4)	66	106.1
個人情報関係	116 (0.7)	-	-
その他	3,842 (23.8)	3,714	103.4
根 拠 の な い 請 求 等	827 (5.1)	1,001	82.6
合 計	16,178 (100.0)	15,583	103.8

- (注)) 件数は、速報値です。
) 『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。
) 『先物取引関係』とは、国内や海外の先物取引に係る契約をさします。
) 『契約その他』とは、特定商取引法に該当しない契約をさします(17年度は先物取引を含む)。
) 『個人情報関係』とは、個人情報に関する相談をいいます。
) 『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(17年度は個人情報関係を含む)。
) 『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

(件数)

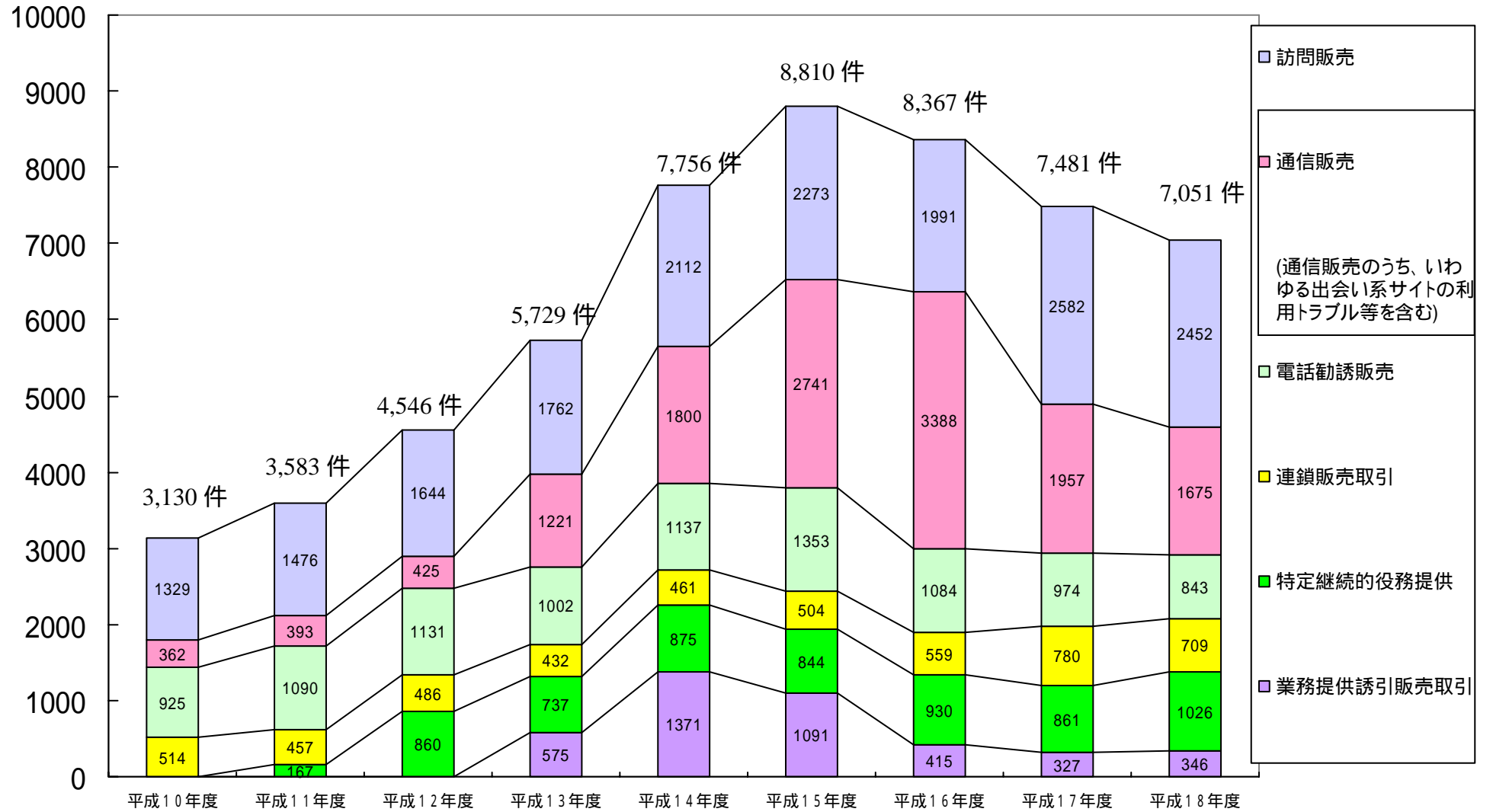
消費者相談件数の推移



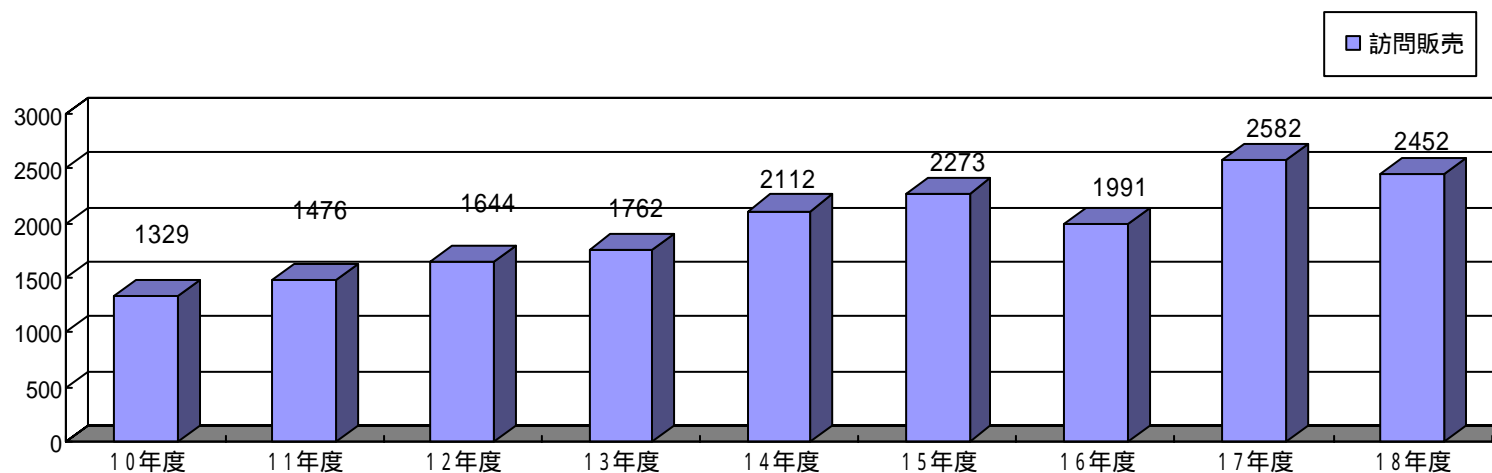
(注))『割賦関係』とは、割賦販売法にいう「割賦販売(前払式割賦販売を除く)」、「ローン提携販売」、「割賦購入あっせん」に関するものと、「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をさします。
)『契約関係』とは、特定商取引法の適用を受ける取引6類型「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「連鎖販売取引等」、「特定継続的役務提供」、「業務提供誘引販売取引」に関する相談をさします。
)『契約その他』とは、特定商取引法に該当しない契約や先物取引に関する相談等をさします。
)『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「規格」、「計量・価格」に関する相談をさします。
)『その他』とは、当省の所管する法令又は物質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。

(件数)

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



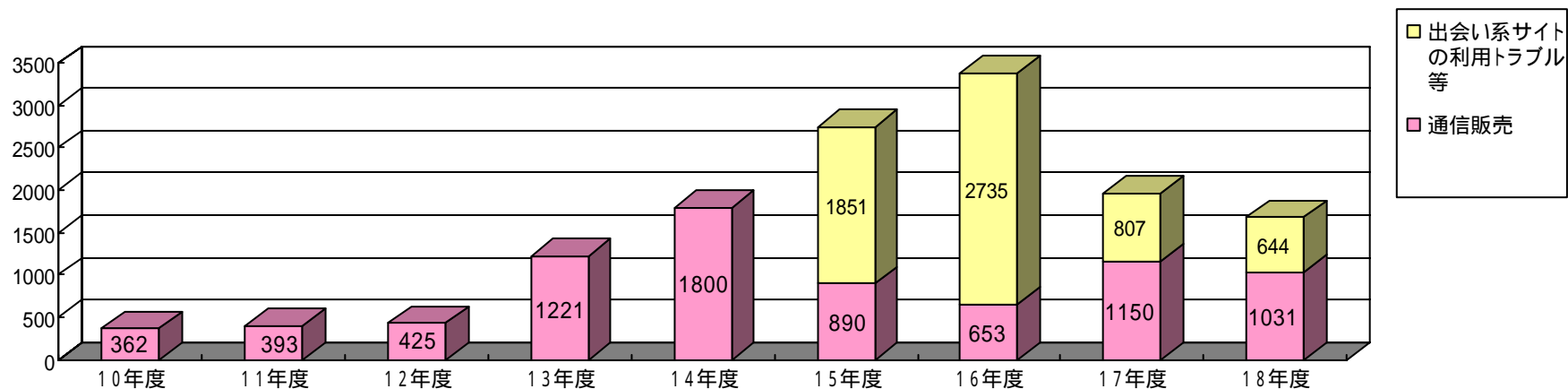
(1) 訪問販売の相談件数の推移



訪問販売の相談件数は、2,452件と前年度比で5.7%減少となったが、特定商取引法にかかる相談の中では多くを占めている。(34.7%) 手口としては、高齢者に対する訪問販売や電話機のリース契約、また教材の訪問販売といった事例が多い状況である。(詳細は後に掲載されている相談事例A、B、Cを参照のこと)

平成19年3月に株式会社ベスト教育社(教材販売業者)ほか2社に対して業務停止命令の処分を行う等、平成18年度には訪問販売業者9社に対して業務停止命令、指示処分を行っている。

(2) 通信販売の相談件数の推移



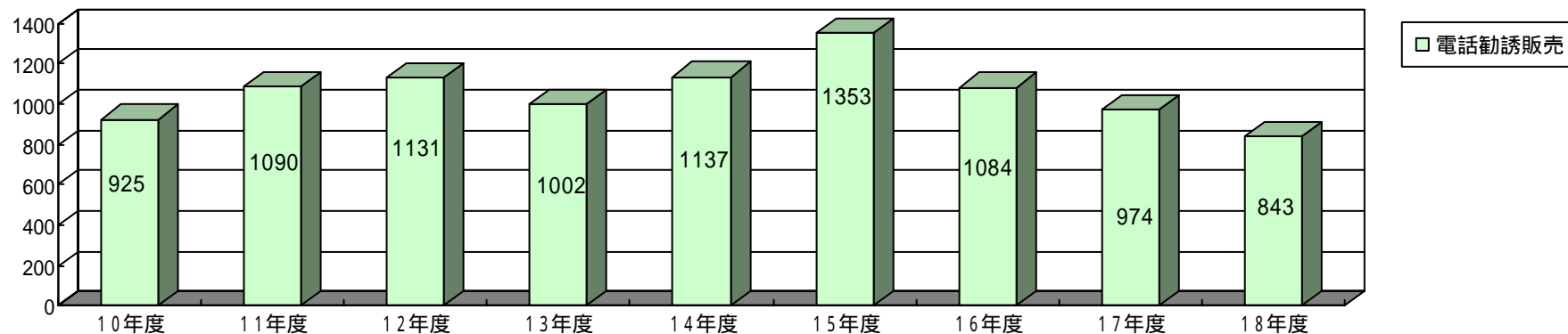
平成14年度以前は通信販売のうち「出会い系サイトの利用トラブル等」は抽出していない。

通信販売の相談は、1,675件と前年度比で14.4%と減少している。しかし、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いる。

また、インターネット・オークションに関するトラブル相談も増加している。

経済産業省としては、平成19年3月に有限会社アイニティプランニングほか1社に対して業務停止命令の処分を行う等、平成18年度には通信販売業者2社に対して業務停止命令を行っている。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

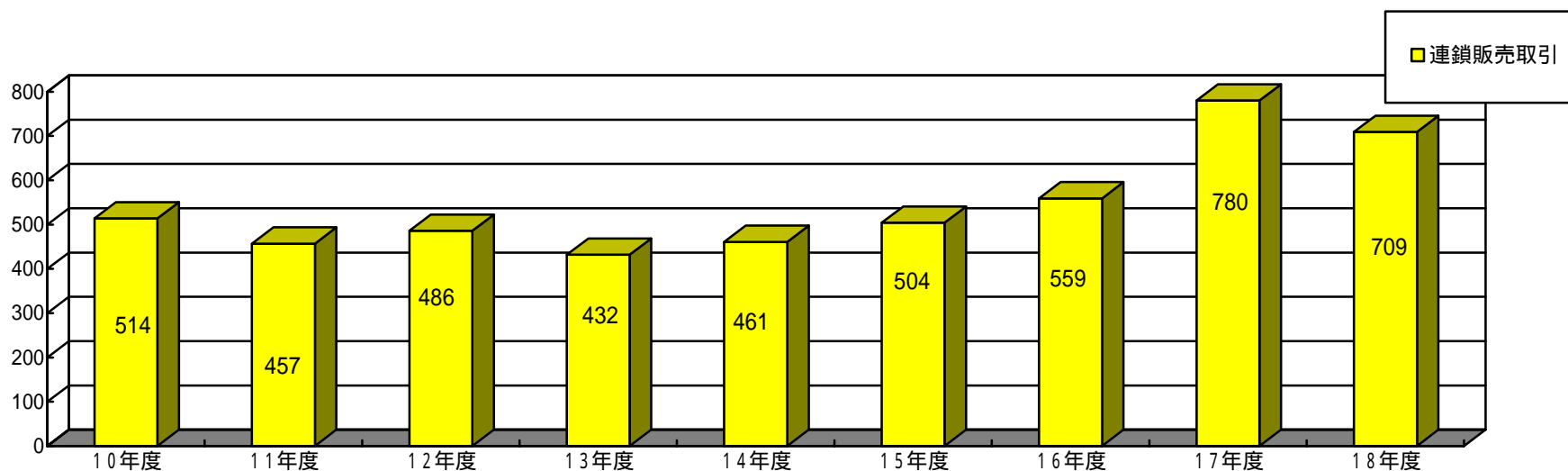


電話勧誘販売の相談件数は微減となっている。

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19年3月に教材の販売会社である有限会社ジェルメコーポレーションに対して業務停止命令の処分を行う等、平成18年度には電話勧誘販売業者11社に対して業務停止命令、指示処分を行っている。

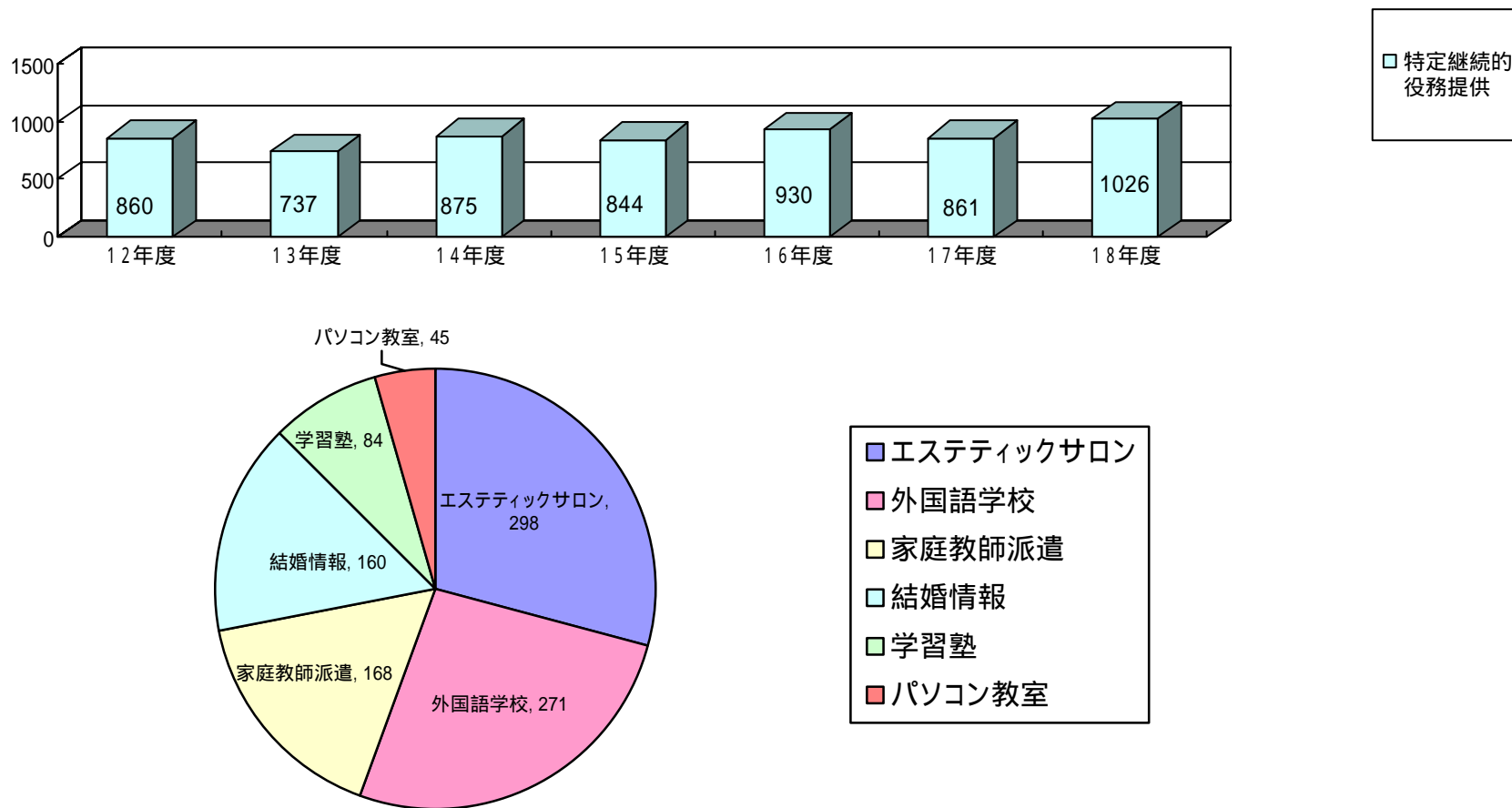
(4) 連鎖販売取引の相談件数の推移



連鎖販売取引の相談件数は前年同期比で9.1%の減少となっている。相談内容としては、再販売のために商品を購入したが売れずに在庫やローンだけ残ったりすることなどが多く見られる。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。

また、経済産業省としては、平成19年3月に主として学生等の若者をターゲットとして、特定商取引法違反を行っていた連鎖販売業者である株式会社ISMに対し取引停止命令を行い、併せて複数の勧誘者に対しても違反を行わないよう指示した。

(5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移

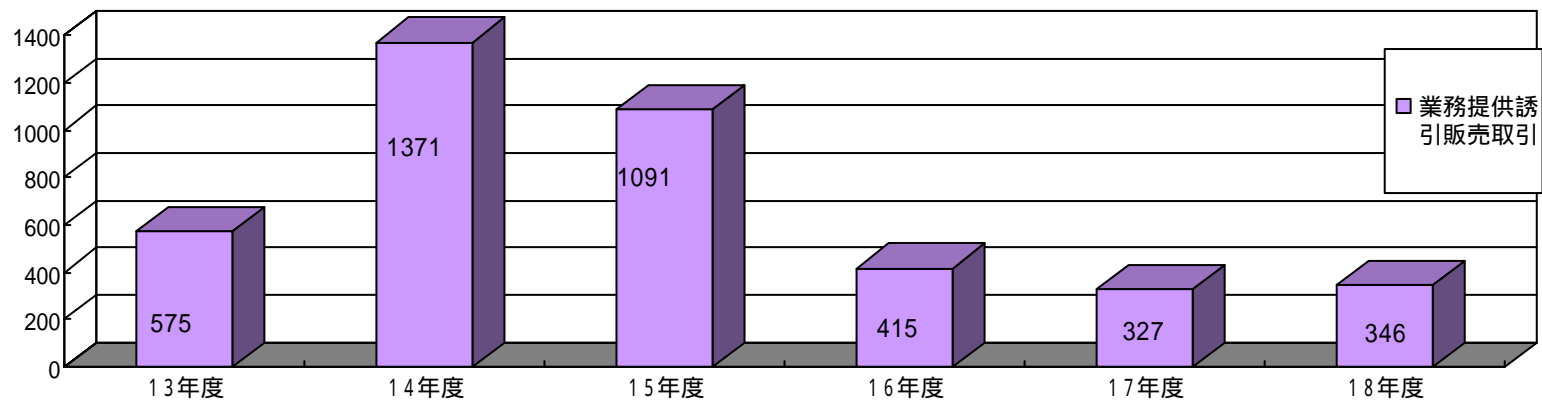


特定継続的役務提供の相談件数は、全体として増加となっている。

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、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。

こうした状況を踏まえ、経済産業省では、平成19年3月に特定商取引法違反（解除後の返金拒否・遅延、書面不備、不実告知等）とし、株式会社学研ジー・アイ・シーほか1社に対し業務停止命令を行う等、平成18年度には上述の特定継続的役務提供業者2社に対して業務停止命令を行っている。

(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の相談件数は、微増となっている。相談内容としてはいわゆる内職商法に関する相談が多い。

経済産業省は平成18年12月に業務提供誘引販売業者（いわゆる内職商法関係）である株式会社テクノサイエンスに対して取引停止命令を行った。

(参考2)

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
2007.10.22	(株)グローバル	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.10.22	(株)JBS	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.10.22	(株)エスペラント	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.10.22	(株)SIZE	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.10.15	サンライフテクノケミカル(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.23	(有)ビューティー・アートセンター	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.08.10	ユナイテッドパワー(株)	連鎖販売取引業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.07	(株)ヴィーナスイーストジャパン	特定継続的役務提供業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.07	(株)ヴィーナスイーストジャパン	特定継続的役務提供業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.08.07	(株)ヴィーナスイーストジャパン	特定継続的役務提供業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.06.13	(株)ノヴァ(通称:NOVA)	特定継続的役務提供業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.05.28	(株)WIES	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.05.28	(有)PIC	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.05.28	(有)ソリューション (旧称:(有)ジョイ)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.05.28	日本システムネット(有)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.03.30	ルックスジャパン(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.03.23	(有)ジェルメコーポレーション	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.03.23	日本実務指導センターこと野見山信彦	電話勧誘販売業者	指示処分
2007.03.22	(株)フィットウェブ	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)	業務停止命令(3ヶ月)
2007.03.22	(有)アイニティプランニング	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)	業務停止命令(6ヶ月)
2007.03.20	(株)ISM	連鎖販売取引業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.03.20	(勧誘者)原井 徹	連鎖販売取引業者	指示処分
2007.03.20	(勧誘者)松下 祐樹	連鎖販売取引業者	指示処分
2007.03.20	(勧誘者)杉浦 健人	連鎖販売取引業者	指示処分
2007.03.15	(株)アドバンス教育センター	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)

2007.03.15	(株)カスタム教育出版	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.03.15	(株)ベスト教育社	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.03.02	(有)学伸舎	特定継続的役務提供業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.03.02	(株)学研ジー・アイ・シー	特定継続的役務提供業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.02.23	(有)グランディアフォアネット (通称:ビジネスサポートセンター)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.01.22	(株)インフォメーションプロダクト (通称:日本皇室図書刊行会)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.01.22	叙勲文化社こと(株)清風社	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2006.12.12	(株)テクノビジネス	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2006.12.11	(株)テクノサイエンス	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2006.10.27	サンライズコーポレーション(株)	訪問販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2006.10.02	グローバルアソシエイツジャパン(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2006.09.28	ジャパンリーディングエンタープライズ (株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2006.07.25	(株)メディアサポート	訪問販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2006.07.12	(株)近畿設備大阪本社	訪問販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2006.07.12	(株)近畿設備東京本社	訪問販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2006.07.07	(株)サニックス	訪問販売業者	指示処分 業務停止命令(3ヶ月)
2006.06.26	(株)ジャパン・カルチャーセンター	電話勧誘販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2006.04.28	ウィルジャパン(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2006.04.12	全国経営者研究所(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2006.03.31	荒居 利栄	通信販売業者	業務停止命令(1ヶ月)
2006.03.28	マナサプライ(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2006.03.28	(有)アバンギャルド	電話勧誘販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2006.02.03	シーズングローバルワークス(株)	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(1年)
2006.02.03	(株)アライズ	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(1年)
2006.02.03	(株)モス	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(1年)
2006.02.03	(株)キューブ	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(1年)
2006.02.03	(株)テクノ	業務提供誘引販売業者	業務停止命令(1年)
2005.12.09	(株)セルムス	特定継続的役務提供業者	指示処分

2005.12.01	(株)ライフブリッジ (通称:東京学参グループ学生家庭教師会)	特定継続的役務提供者 者・訪問販売業者	業務停止命令(4ヶ月)
2005.11.15	(株)アリックス	連鎖販売取引業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.11.15	(勧誘者)平野 治	連鎖販売取引業者	指示処分
2005.11.15	(勧誘者)平野 真夕美	連鎖販売取引業者	指示処分
2005.11.15	(勧誘者)菅野 まゆみ	連鎖販売取引業者	指示処分
2005.11.15	(勧誘者)浅野 幸子	連鎖販売取引業者	指示処分
2005.11.15	(勧誘者)川村 みどり	連鎖販売取引業者	指示処分
2005.11.02	(株)アサヒ産業	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.10.28	(株)エスフローラ	連鎖販売取引業者	指示処分
2005.10.25	(有)クロイツェル・ソナタ	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.09.09	(株)日本実務学院	電話勧誘販売業者	業務停止命令(9ヶ月)
2005.08.16	中央信用出版社こと岩元治人	電話勧誘販売業者・通信 販売業者	指示処分 業務停止命令(3ヶ月)
2005.08.10	西日本基礎(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2005.06.20	(株)EarthWalker	連鎖販売取引業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.06.14	(有)アジアン・オアシス	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)	業務停止命令(3ヶ月)
2005.06.14	(有)エス・ケー・アイ	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 業務停止命令(3ヶ月)
2005.05.10	日本技能開発センターこと大塚忠士	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2005.05.10	日本総合研究所こと及川繁弘	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.05.10	日本資格教育センター(有)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.04.19	全日法規(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2005.03.31	サッポロ製薬(株)	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2005.03.29	(有)日本トラストプランニング	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2005.03.29	日本ビジネスキャリア(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2005.03.29	(株)CSA	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2005.03.29	(株)アピル	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)

2005.02.24	インターライフ(株)	連鎖販売業者	指示処分
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)アドヴァンスプレーン	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)

相談例 A 訪問販売でリフォーム工事の契約をさせられた。**1. 相談事例**

高齢で一人ぐらしの祖母が自宅に居たところ、見知らぬ事業者 A が訪れ「浴室塗装の点検をさせて下さい。キャンペーンにつき無料で行います。」と言われたのでお願いした。事業者 A から「見えない場所が湿気で腐り始めています。早急に工事に取りかかると家全体が潰れてしまいますよ。」と告げられ、浴室改修と屋根裏の補強工事について、総額 125 万円のリフォーム工事の契約を結び事業者 A に言われるがまま銀行へ行きその日のうちに全額支払ってしまった。数日後、祖母を訪ねると、既に事業者 A が工事を始めており、祖母から契約の事を聞いた。高額な契約であった事もあり、すぐに同業者の知人へ相談をしたところ工事の必要はなく、金額も通常半額程度で行っているのでクーリング・オフをした方が良いと助言を受けた。契約書面を受け取った日から 8 日以内であったので、事業者 A にクーリング・オフ通知を出そうと連絡したところ、「もう工事が始まっている。今更クーリング・オフできない」と強い口調で言われてしまった。当該契約をクーリング・オフすることはできないだろうか。

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、強引に屋根や外壁の修理、シロアリ駆除を勧めたり、高額な布団、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！

特定商取引法では、訪問販売業者は、訪問販売をしようとするときは勧誘に先立って、その相手方に対し、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しなければなりません。本件のように「浴室塗装の点検をさせて下さい」と勧誘目的を隠して居宅に上がり込んだ上で、契約の勧誘を行うことは法違反となります。

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ます。例えば「もう工事をする業者の手配も終わっている。今更クーリング・オフできない」と強く言われ、困惑してクーリング・オフを行わなかった場合には、契約内容を記載した書面を受領してから 8 日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から 8 日経過するまでクーリング・オフができます。

また、シロアリなどがいないにも関わらず「シロアリがいる」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契約の申込みや承諾の意思表示は取り消すことができます。

クーリング・オフの規定では、一部の商品について交付書類に「使用したり消費した場合にはクーリング・オフできなくなる」旨記載されていれば、その商品を使用したり、一部を消費したときにはクーリング・オフができなくなる場合がありますが、例えば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。このようなケースは、通常はクーリング・オフが可能です。また事業者が、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。高齢の方の中には、独り暮らしのため、すぐに相談できる人が近くにいなかったり、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。高齢者は、突然の訪問販売の契約は、その場で一人で判断せず、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。

悪質事業者との間で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、新たな契約の勧誘は、慎重に検討するなど特に注意が必要です。

相談例B「電話代が安くなる」「光通信に対応できなくなる」等と言われ電話機のリース契約をした。

1. 相談事例

私は昨年まで個人事業者として、自宅兼事務所で事業を営んでいたが、老齢のため現在は廃業している。先日、自宅に居たところ電話機のリース事業者Aが訪問してきた。事業者Aは大手電話会社の関係者であるかのようなことを告げ、続けて「今の電話は光通信では使えなくなる」、「電話代が安くなる」等と勧誘してきた。事業者Aが大手電話会社と関係があると信じていたことと、料金表や今後対応可能な電話機のカatalog等を見せられ断ることができなくなり7年間の電話機のリース契約を結んでしまった。

しかし、今になって考えてみると電話機が使えなくなるような話は聞いたことがないし、当該契約書面に、今は廃業している事業所名で契約するよう勧めるなどおかしい内容だった。

近年、個人事業者等を狙った電話機等のリース契約に係る訪問販売についての苦情相談が増加しており、販売業者が「今の電話は使えなくなる」、「電話代が安くなる」等と不実のことを告げて勧誘し、

長期間にわたる高額の電話機等のリース契約を締結させられることが多く見られます。

また、特定商取引法の適用を逃れるため、事業者間の契約であることを装い、実質的に廃業している者に屋号で契約させるなど、悪質な事例も見受けられます。

2. ここに注意！

本問題に係るトラブルの対応策として特定商取引法の通達改正(平成17年12月6日付け)を行い事業者名による契約であっても、一定の事案については特定商取引法による救済が受けられることを明確にしました。

・法第2条関係(「販売業者等」の解釈明確化)

例えばリース提携販売のように、一定の仕組みの上での複数の者による勧誘・販売等であるが、総合してみれば一つの訪問販売を形成していると認められるような場合には、いずれも販売業者等に該当することを明示しました。

・法第26条関係(「営業のために若しくは営業として」(第1項第1号)の解釈の明確化)

例えば、一見事業者名で契約を行っていても、事業用というよりも主として個人用・家庭用に使用するためのものであった場合には、原則として本法は適用されることを明示しました。

通達改正の詳細は別添1をご覧ください。

【別添1】<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/press/051206houdouhappyou.pdf>

相談例C 小学生用の学習教材の購入を執ように勧誘された。

1. 相談事例

自宅にいたところ事業者から電話があり、小学生の子供の学力テストを受けることを勧められ、テストを受けることを承諾した。

数日後、教材の販売員2人が自宅を訪問し、テストを渡してすぐに帰った。

さらに数日後、テストを持って来た2人のうちの1人が自宅を訪問し、テストの採点后、一般的な教育の問題や勉強方法の話をしてから、良い勉強方法があると告げて、これを使えば希望の学校に入れるなどと言って教材を勧めた。

教材の金額を聞いたら高額だったため、何度も断ったが、販売員は執ように教材の勧誘を続けた。この間、子供に昼食も作れず、また昼を過ぎても販売員が帰る気配がなかったので、長時間の勧誘に次第に疲れ、払える金額であれば契約してしまおうと思い契約した。

販売員は、訪問から5時間ほど経過した午後3時頃に帰った。これ程の長時間にわたる執ようなセールスは、普通ではないと思った。

「無料の学力テストを実施しています」などとのみ告げ、教材の販売目的を隠し、消費者の警戒心をゆるませて家に入り込み、長時間居座る迷惑勧誘を行う事例が多くみられました。

2. ここに注意！

経済産業省は、平成19年3月に迷惑勧誘等を行っていた教材の訪問販売業者3社に対して業務停止命令(6か月間)を行いました。

同社は、主に小中学生の子供を持つ消費者に対し、販売の目的を隠しあらかじめ電話をかけて訪問日を予約してから営業員がその消費者の住居を訪問し、教材の購入を勧誘していました。

教材の効果について「確実に成績が上がる」「テスト前にこの予想問題をするだけで80点以上は必ずとれる」等あたかも教材の効果が確実であるかのように告げるなど虚偽の説明を行って勧誘していました。また、顧客が断っているにもかかわらず、長時間にわたって、執ように勧誘を続けていたり、勧誘に先だて、勧誘目的や当該勧誘にかかる商品の種類を明らかにしていないケースが見受けられます。

これらは、特定商取引法で禁止行為となっています。

長時間居座られ、迷惑勧誘を受けたら

何を言われてもきっぱり「契約するつもりはありません」と断ること。あいまいな態度は禁物です。販売員が何度言っても帰らない場合は、警察を呼ぶことも考慮に入れて対処することも必要です。

相談事例 A , B , C (訪問販売) 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)

事業者が訪問販売をし、消費者から申込みを受けた際に、商品又は役務の価格、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、法第5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す。(法第6条第1項～第3項)

- 事実と異なることを言って勧誘すること。
- 重要な事項を故意に告げないこと。
- 威迫して困惑させること。

販売目的を隠して同行させた者等に対し、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)で勧誘することは禁止されています。(法第6条4項)

契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。
また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、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、クーリング・オフ期限が延長されます。(法第9条)

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契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。(法第9条の2)

【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。

また、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は営業所で契約をしても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契約の申込みや承諾の意思表示は、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があり、それ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、契約内容を記載した書面を受領してから8日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から8日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例D インターネット・オークションで購入した商品を返品したい。

1. 相談事例

事業者Aのインターネット・オークションで、カメラを購入した。商品が家に届き、開封したところ、自分が思っていたものとイメージがかなり違っていた。そこで、直ぐに返品を申し出たところ、「返品特約が無いことは記載していた。返品は受け付けない。」と言われたが、納得できない。なお、オークションサイトにはわかりやすく「自己都合による返品には一切応じられません」との表示があったが、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、それ以外は商品に隠れた**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。

インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドラインについてインターネット・オークションにおいては、出品者の中に事業者と非事業者が混在していることが多く見られます。そのため、個人の出品者であっても一定の基準(出品数や落札額)を超えるような場合等、販売業者に該当すると考えられる場合の判断基準を明確化するために、平成18年1月30日付けで特定商取引法のガイドライン

を策定しました。詳細については別添 2 をご覧ください。

【別添 2】 <http://www.meti.go.jp/policy/consumer/tokushoho/gaiyou/auctionguideline.pdf>

また、同法第 11 条（表示義務）に違反していると考えられる出品者について、その ID を公表しています。消費者の方は、出品者が販売業者に該当すると考えられる場合には同条に定める表示事項の確認を励行されるとともに、公表された ID も 1 つの参考として、オークション取引の相手方を慎重に判断下さい。詳細（違反と考えられる出品者 ID の公表等）については別添 3 をご覧ください。

【別添 3】 http://www.meti.go.jp/policy/consumer/auction_id/main.htm

相談例 E 過去に受けた資格講座がまだ終了していないと言われ、別の講座を勧められた。

1. 相談事例

5年前に事業者Yの資格講座を受講していたが結局、試験には合格できなかった。授業料も完納し講座は終わったものだと思っていた。先日、事業者Yから職場に電話があり「以前の講座はまだ終了していない。来年には、経済産業省の認定する資格になるので今年のうち習得した方が良い。合格できるよう特別講座を開催する。費用は40万円になる。」と勧誘された。今更、勉強する気も無かったので受講を断ったところ「あなたの名前は名簿に残っています。名簿から抹消するには30万円の手続き料が必要です。」と言われた。

このような契約は有効なのだろうか。

このように、過去に受講した資格講座が終了しておらず、合格するためと称して特別講座を勧めたり、あたかも公的な機関の関与があるかのような名称を騙り、「この資格は、間もなく国家資格に認定される」等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！

特定商取引法では、電話勧誘販売において、事業者の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ます。「近々、この資格は国家資格に認定される」というような虚偽のことを告げられ誤認して契約してしまった場合も取消ができます。

また、勧誘に際して、あたかも公的な機関の関与があるようなことを騙る事業者がいますが、**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

契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。

また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、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、クーリング・オフ期限が延長されます。(法第24条)

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契約の申込みや承諾の意思表示は取消しができます。(法第24条の2)

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ない」等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ない義務はありません。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。また、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、契約の締結を迫られ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。

【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契約の申込みや承諾の意思表示は、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があり、それ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、契約内容を記載した書面を受領してから 8 日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を受領した日から 8 日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例F マルチ商法で大量の在庫をかかえてしまった。

1. 相談事例

大学生である息子が「簡単に稼げるアルバイトがある」と友人の紹介を受けて、Xという連鎖販売業者の事務所に出向いた。事務所では友人とXの社員が「入会金3、000円を支払い、中国茶と浄水器（総額30万円）を購入すると会員になることができ、これを知人に勧めるか、あるいは知人を会員にするとマージンが貰える」と勧誘された。「誰にでもできる仕事であり、簡単に稼げる。中には月に100万円の報酬を得る者もいる。」等と説明され、魅力的なビジネスに感じて会員となったが、知人を勧誘しても誰も買ってくれないし会員にもならないので大量の在庫を抱えてしまった。

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が得られるとして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・ネットワークビジネス等)といいます。

2. ここに注意!

特定商取引法では、統括者、勧誘者(統括者と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、連鎖販売取引について勧誘をする場合には、その勧誘に先立って、その相手方に対し、統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者の氏名又は名称や商品の種類、特定負担を伴う商品販売の勧誘目的であることを明示することが義務づけられています。本件のように「簡単に稼げるアルバイトがある」と、勧誘目的を隠したまま誘引し、事務所で勧誘が行われる場合は法違反となります。また、ホームパーティや同窓会などと目的を偽って告げられ、会場に行ってみると言葉巧みに勧誘され、その結果契約を締結させられてしまった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、誤認して行った契約の申込みや承諾の意思表示は、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ます。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り、誤認して契約したときには契約の意思表示の取消しが可能です。

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なんか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

統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、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、その相手に対して統括者及び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)の種類を明らかにしなくてはなりません。(法第33条の2)

特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを隠して同行させた者等に対して、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)で勧誘することは禁止されています。(法第34条4項)

契約書面を受領した日又は再販売をする商品につき、最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い日から20日間はクーリング・オフができます。

また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、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、クーリング・オフ期限が延長されます。(法第40条)

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契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。(法第40条の3)

連鎖販売契約を解除し、以下のすべての要件を満たす場合には、商品の販売契約の中途解約によりその商品を返品し、購入価格の90%相当額の返金を受けることが可能です。

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日を経過していない商品であること

商品を再販売していないこと

商品を使用し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。

連鎖販売取引を行う者には、特定商取引法によって、契約内容を明らかに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。

【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た日又は再販売をする商品につき最初の引渡しを受けた日のどちらか遅い方から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契約の申込みや承諾の意思表示は、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があり、それ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、契約内容を記載した書面を受領してから20日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を交付した日から20日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例G エステ及び関連商品のクーリング・オフができるだろうか。

1. 相談事例

エステティックの従業員が街頭でチラシを配布し、受け取ろうとすると「ネイルに興味ある？」と親しげに話しかけられ、営業所に連れて行かれた。

従業員は、機械を用いて肌診断を行い、シワ、シミ、たるみ等を告げて肌の状態が将来的に相当悪化するかのよう消費者に不安を抱かせ、一番高価な美顔エステと化粧品、サプリメントを組み合わせたコースを勧めた。

契約金額が高額だったので「払えない」というと、分割払いを勧めたりして、何度も断っているにもかかわらず、強引な勧誘が2時間ほども続いた。

このままでは帰れないと思い、契約書にサインをしてしまった。

このように消費者が断っても聞き入れず、役務や関連商品を勧誘し、しつこく長時間にわたり勧誘を続けるエステ業者の事例が見受けられます。また、中途解約時のトラブルの相談も多く寄せられています。

2. ここに注意！

現在、特定商取引法では、「エステティックサロン」「語学教室」「家庭教師」「学習塾」「パソコン教室」「結婚相手紹介サービス」の6業種が、特定継続的役務提供に係る規制の対象となっています。

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(サービス提供に当たって購入が必要と言われて購入した商品で、エステの化粧品や健康食品、家庭教師や学習塾の教材など政令で指定されたもの)の販売に係る契約についてもクーリング・オフが認められています。

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提供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)

契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができます。

また、事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、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、クーリング・オフ期限が延長されます。(法第48条)

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将来に向かって契約を解除することができます。その際に事業者が消費者に請求できる金額の上限は下記のとおり定められています。

また、役務提供を受ける際に関連商品(詳細は後述)も一緒に購入されている場合はその関連商品も一緒に解除することができます。(法第49条)

特定継続的役務	役務提供開始前	役務提供開始後
エステティックサロン	2万円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び2万円又は契約残額の10%のいずれか低い額を合算した金額
語学教室	1万5千円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額を合算した金額
家庭教師	2万円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び5万円又は1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を合算した金額
学習塾	1万1千円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び2万円又は1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額を合算した金額
パソコン教室	1万5千円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額を合算した金額
結婚相手紹介サービス	3万円	提供された特定継続的役務の対価に相当する額及び2万円又は契約残額の20%のいずれか低い額を合算した金額

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契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。(法第49条の2)

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役務を提供(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(役務提供事業者が用意する場所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	入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校(大学及び幼稚園を除く)の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授(役務提供事業者の事務所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する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への異性の紹介	2月を超えるもの	5万円を超えるもの

【政令に規定する関連商品】

・エステティックサロンの関連商品

1. 動物及び植物の加工品(一般の飲食の用に供されるものに限る。)であって、人が摂取するもの(医薬品を除く。)いわゆる健康食品。
2. 化粧品、石けん(医薬品を除く。)及び浴用剤
3. 下着
4. 電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし又は美化する器具又は装置

・語学教室、家庭教師または学習塾の関連商品

1. 書籍
2. 電磁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物
3. ファクシミリ装置及びテレビ電話装置

・パソコン教室の関連商品

1. 電子計算機及びワードプロセッサ並びにこれらの部品及び付属品
2. 書籍
3. 電磁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物

・結婚相手紹介サービスの関連商品

1. 真珠並びに貴石及び半貴石
2. 指輪その他の装身具

相談例H 在宅ワークの契約をしたが、テストに合格できず仕事の提供がない。

1. 相談事例

インターネットのホームページ上の「在宅ワーク」の広告を見て資料請求をした。資料送付を受けた後、事業者から電話で「教材（CD ROM）を購入して自宅で学習し、当社のスキルチェックに合格すると、パソコンのデータ入力の仕事を提供します。スキルチェックは簡単で、誰でも簡単に合格でき、高収入が得られます。教材費用は49万円で、月々1万3千円の支払いで済みます」との説明を受け契約した。数日後、自宅に教材が届いたので、睡眠時間を削って勉強し、スキルチェックを受けたにもかかわらず、スキルチェックには合格できず、データ入力の仕事を受けられない。テストの内容はとても難しく、誰でも簡単に合格できるという説明は嘘ではないか。解約したい。

この事例のように、販売する商品や提供される役務を利用する仕事を提供するのでそれに従事することにより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ます。

2. ここに注意！

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、その相手方に対し、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)を伴う取引についての勧誘をする目的である旨明示しなければなりません。

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するが業務が提供され収入が得られるのでクレジットでの返済も容易であると思っても、実際には思ったような収入が得られず、返済が困難になることも多く見られています。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、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

業務提供誘引販売業を行う者は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、その相手方に対して業者の氏名または名称、特定負担を伴う取引について勧誘をする目的である旨、商品(役務)の種類を明らかにしなくてはなりません。
(法第51条の2)

特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを隠して同行させた者等に対し、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)で勧誘することは禁止されています。(法第52条3項)

契約書面を受領した日から20日間はクーリング・オフができます。

事業者の側に不実告知又は威迫行為があり、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、クーリング・オフ期限が延長されます。(法第58条)

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契約の申込みや承諾の意思表示は、取消しができます。(法第58条の2)

クレジット契約をしようとする場合は、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。

【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契約の申込みや承諾の意思表示は、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があり、それ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、契約内容を記載した書面を受領してから20日を経過していても、新たにクーリング・オフができる旨を明示した書面を交付した日から20日経過するまでクーリング・オフができます。

相談例Ⅰ 身に覚えのない請求のハガキが届いた。

1. 相談事例

自宅に、聞いたことも無い事業者から「総合消費料未納分訴訟最終通達書」という件名のハガキが届いた。ハガキには「総合消費料が未納なので通知する。総合消費者民法特例法に基づく法務局許可通知書である。期日までに連絡がない時は給与・自宅の差し押さえをする。身に覚えがない場合は下記に連絡下さい」と書かれている。身に覚えはないがどうしたら良いかわからない。

民事通達局訴訟管理課 TEL 03 -

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。個人情報聞き出され、更に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するよう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。

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。

実際に役務の提供(サービス)を受けてしまっていたら(身に覚えがある場合)

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、延滞料等は、消費者契約法で年率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。

【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	
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内容証明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 クーリング・オフは書面を発送した時に成立します。

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	
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内容証明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 クーリング・オフは書面を発送した時に成立します。

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。）