

平成20年度の消費者相談について

平成21年8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。

平成20年度における消費者相談の概況は、以下のとおりです。

1. 平成20年度における消費者相談件数（参考1参照）

- 平成20年度における経済産業省の消費者相談件数は14,562件で、前年度比13.3%の減となりました。主な要因としては、『特定商取引法関係』が前年度比17.2%減となったことがあげられます。
『特定商取引法関係』の減少の要因としては、「特定継続的役務提供」が前年度比59.4%減と大幅に減少したことがあげられます。
- 相談内容の割合を見ると『特定商取引法関係』が最も多く、47.9%、次いで『製品関係』が10.7%、『契約その他』が7.7%、『割賦関係』が6.9%となっています。
- 『特定商取引法関係』の内訳を見ると、「訪問販売」が最も多く16.1%、次いで「通信販売」9.9%、「連鎖販売取引」7.7%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20.5%減となっています。「連鎖販売取引」に関する相談件数は前年度比3.8%の増となっています。

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20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～J）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。

- ① **訪問販売に関する相談**では、海外先物オプション取引やいわゆるロコ・ロンドン取引と称される先物取引類似取引について、内容を理解していない高齢者を中心に、「取引の内容を教えてほしい」、「業者は信頼できるのか」等の相談のほか、「必ず儲かる」と勧誘され、結果多額の損失を被り、「解約したいがどのようにしたらよいか」といった相談も見られました。
また、個人事業者等が過去に個人及び事業兼用で使用している電話機について、数年前にリース契約を結んだが、支払い額に比べて使用量が少ないため中途解約ができないか等の相談が見られました。
- ② **通信販売に関する相談**では、インターネット・オークションにおいて、「購入した商品がネット上で説明があったものと異なるので返品して返金を受けたいがどうしたらよいか」等の問い合わせが見られました。また、通信販売には無条件解約（クーリングオフ制度）はないのかという問い合わせも見られました。
さらに、いわゆる出会い系サイトにおいて、「無料」との表示を信用して利用を開始したが、途中から根拠のない高額な請求を受けるようになったがどのように対処したら

よいか等の相談も見られました。

- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、過去に教材を購入したことのある者に対し、「『あなたは資格をとっていないので新たに教材を購入する必要がある。』とか、『勧誘を止めさせてあげるが、それには新たに教材を購入しなければならない。』と事実と異なることを告げて商品の購入を迫られたがどうしたらよいか」という、いわゆる資格商法の2次被害の相談が見られました。
- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、「連鎖販売取引の対象となる商品について著しい効果、効能が謳われているが信頼できるだろうか」という相談が見られました。また、平成20年度は、連鎖販売取引の行政処分も多かったため、行政処分の内容の照会や、自分も行政処分の際に公表された事例によく似た勧誘を受けたが、今からでも行政処分を理由に解約できないかという相談が見られました。
- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、外国語学校に対する行政処分に関する相談が大幅に減少しましたが、結婚情報サービスにおいて、思うような情報が得られないので解約したいとか、エステティックサロンにおいて中途解約をする際の精算金額に納得がいかないという相談が見られました。
- ⑥ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、パソコン等の入力業務を行う在宅ワークを希望する消費者に対して、「安定して収入を得ることが出来る」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消費者が支払ったにもかかわらず仕事が提供されず、収入も得られないので解約したいが事業者が解約に応じないといった例が見られました。
- ⑦ **製品関係に関する相談**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やアフターサービス、修理対応に関する相談が相当数あったほか、表示に関する相談が増えています。
- ⑧ **先物取引関係に関する相談**では、国内、海外の市場を問わず、取引の内容を理解しないで契約に到り大きな損害を被った高齢者やその家族からの相談が見られました。
- ⑨ **割賦関係に関する相談**では、分割払い手数料や支払停止の抗弁権についての相談が寄せられました。また、割賦販売法の改正が成立して以降は、クレジット会社による個人の与信調査に関する問い合わせが増加し始めています。

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。

消費者行政（製品・取引）の推進ホームページアドレス

<http://www.meti.go.jp/policy/economy/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 笹川、吉崎（03-3501-4657）

(参考1)

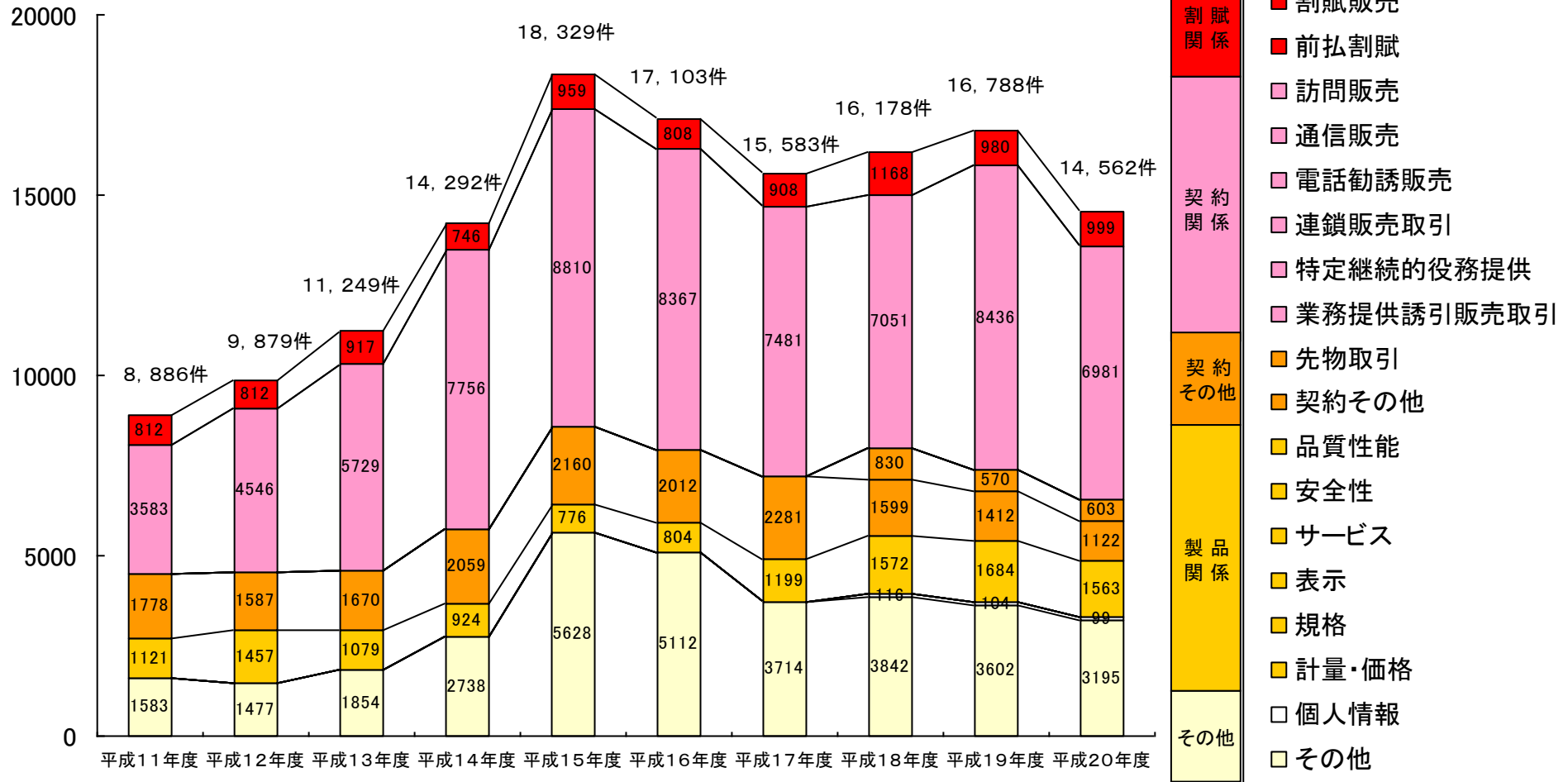
平成20年度消費者相談件数表

事 項	平成20年度件数 (構成比)	平成19年度件数	対前年 度比 (%)
割賦関係	999 (6.9)	980	101.9
割 賦 販 売	599 (4.1)	621	96.5
前 払 割 賦	400 (2.7)	359	111.4
特定商取引法関係	6,981 (47.9)	8,436	82.8
訪 問 販 売	2,349 (16.1)	2,433	96.5
通 信 販 売	1,436 (9.9)	1,569	91.5
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	478 (3.3)	601	79.5
電 話 勧 誘 販 売	918 (6.3)	947	96.9
連 鎖 販 売 取 引	1,127 (7.7)	1,086	103.8
特定継続的役務提供	853 (5.9)	2,103	40.6
業務提供誘引販売取引	298 (2.0)	298	100.0
先物取引関係	603 (4.1)	570	105.8
契約その他	1,122 (7.7)	1,412	79.5
製品関係	1,563 (10.7)	1,684	92.8
品 質 性 能	310 (2.1)	360	86.1
安 全 性	273 (1.9)	291	93.8
サ ー ビ ス	718 (4.9)	792	90.7
表 示	163 (1.1)	154	105.8
規 格	17 (0.1)	19	89.5
計 量 ・ 価 格	82 (0.6)	68	120.6
個人情報関係	99 (0.7)	104	95.2
その他	3,195 (21.9)	3,602	88.7
根 拠 の な い 請 求 等	270 (1.9)	372	72.6
合 計	14,562 (100.0)	16,788	86.7

- (注) i) 『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。
ii) 『先物取引関係』とは、国内や海外の先物取引に関係する契約をさします。
iii) 『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。
iv) 『個人情報関係』とは、個人情報に関する相談をいいます。
v) 『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。
vi) 『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)

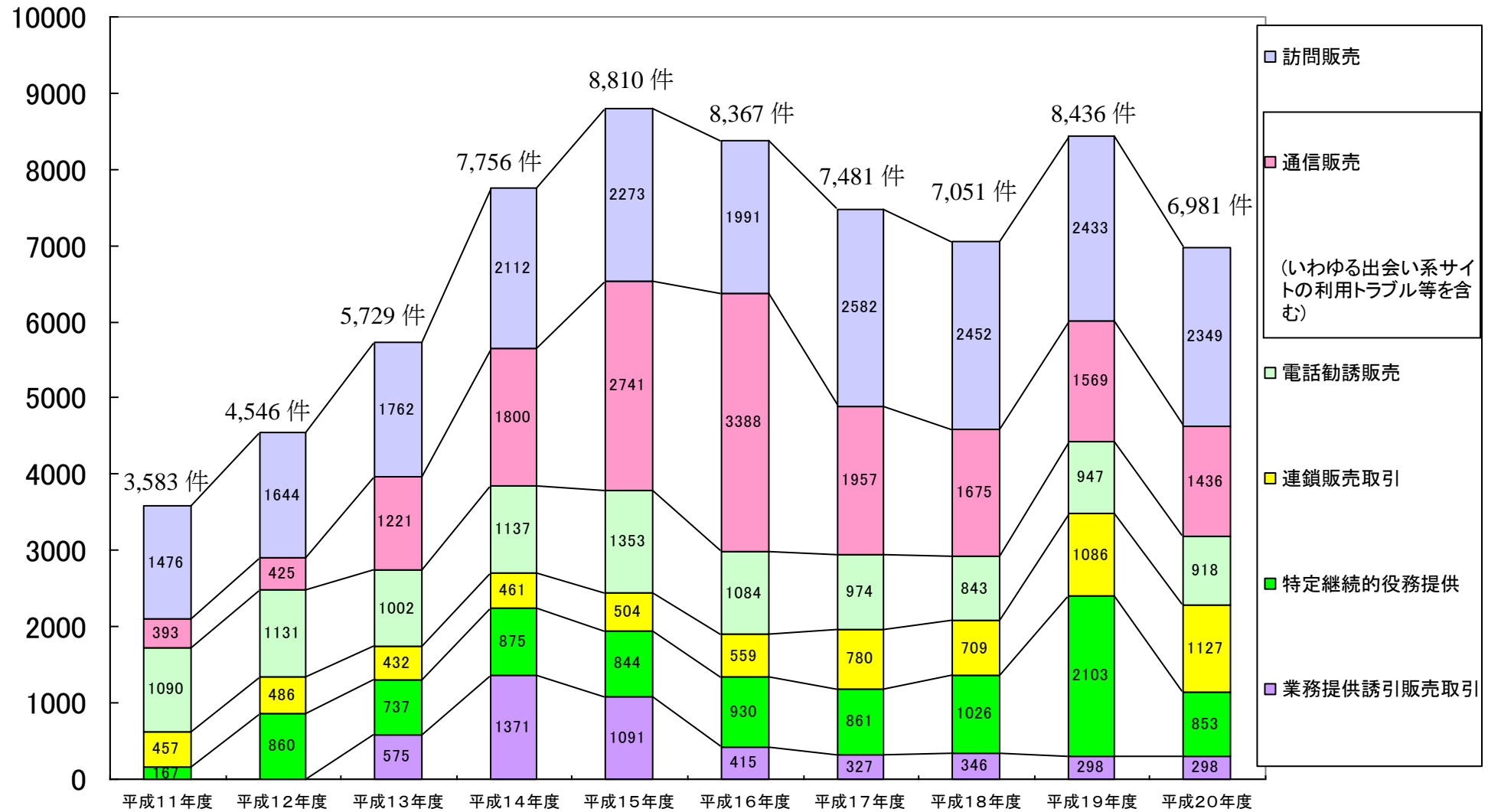
消費者相談件数の推移



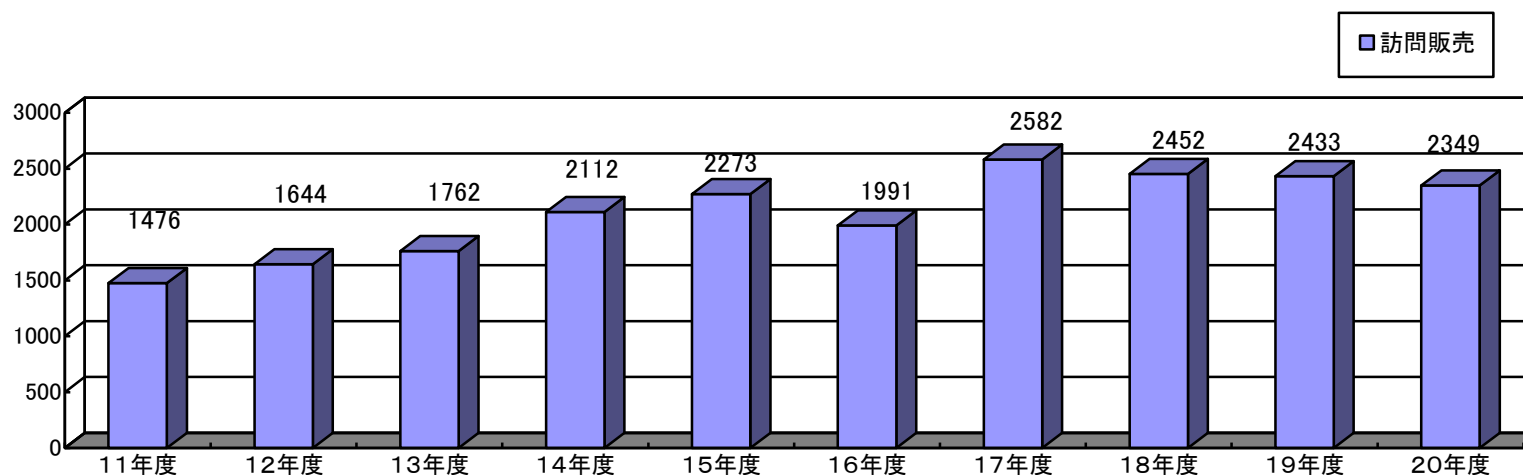
- (注) i) 『割賦関係』とは、割賦販売法にいう「割賦販売（前払式割賦販売を除く）」、「ローン提携販売」、「割賦購入あっせん」に関するものと、「前払式割賦販売」及び「前払式特定取引」に関する相談をさします。
- ii) 『契約関係』とは、特定商取引法の適用を受ける取引6類型「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「連鎖販売取引等」、「特定継続的役務提供」、「業務提供誘引販売取引」に関する相談をさします。
- iii) 『契約その他』とは、特定商取引法に該当しない契約や先物取引に関する相談等をさします。
- iv) 『製品関係』とは、「品質性能」、「安全性」、「サービス」、「表示」、「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

(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



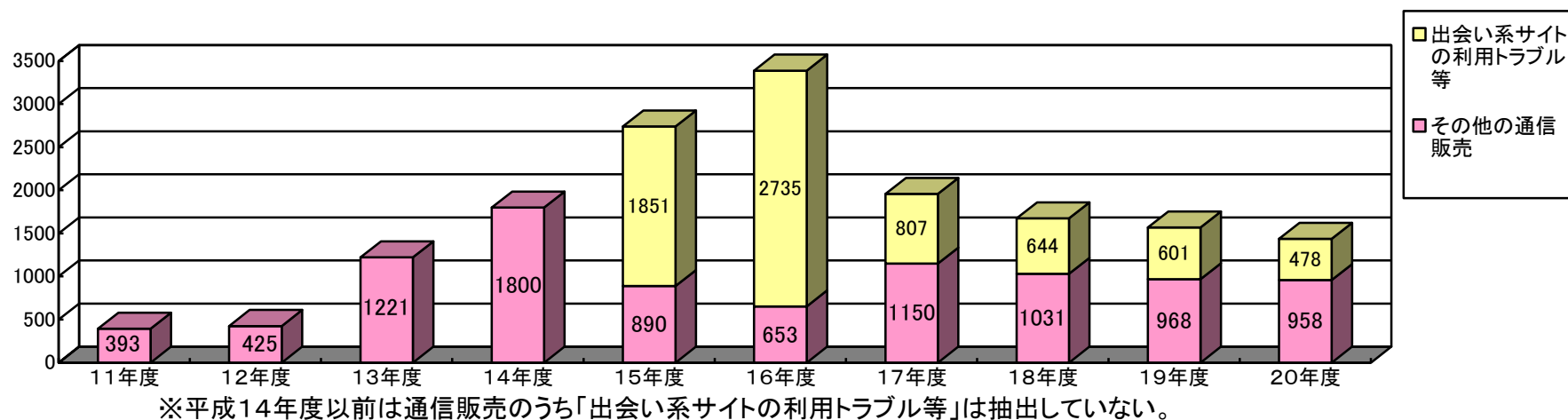
(1) 訪問販売の相談件数の推移



訪問販売の相談件数は、2,349件と前年度比で3.5%の減となりましたが、特定商取引法にかかる相談の中では多くを占めています(33.6%)。相談内容としては、過去に結んだ電話機のリース契約の解約、高齢者や判断能力が十分でない者に対するの次々販売、さらに、平成19年7月15日付けで海外先物のオプション取引やいわゆるロコ・ロンドン取引と称される先物取引類似の取引が指定役務となり、こういった取引の経験がない者や内容を理解していない高齢者が「必ず儲かる」と勧誘されトラブルとなった事例が多く見られました。

経済産業省としては、平成21年3月にいわゆる催眠商法により電気温熱健康機器を販売していた訪問販売業者である株式会社ダイシンに対して業務停止命令の処分を行う等、平成20年度には訪問販売業者15社に対して業務停止命令、指示処分を行いました。

(2) 通信販売の相談件数の推移

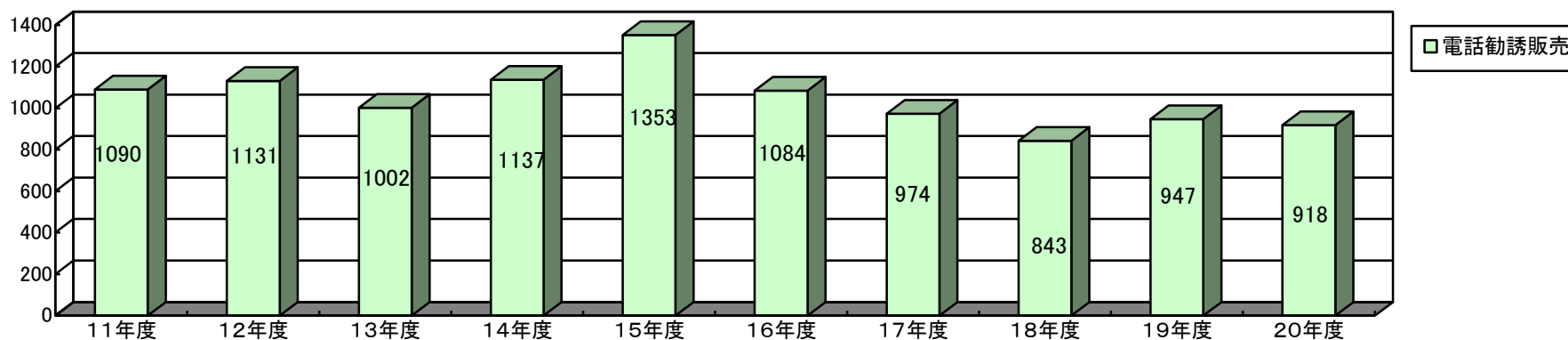


通信販売の相談件数は、1,436件と前年度比で8.5%の減少となりました。しかし、インターネットやTV、チラシ、雑誌広告等を媒体とした一般通信販売においては、効能・効果に係る虚偽・誇大な表示や広告表示事項の欠落、返品特約等に係る債務不履行等の消費者トラブルが目立っています。

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ます。

経済産業省としては、平成21年2月に株式会社クロノスに対して指示の処分を行う等、平成20年度には通信販売業者3社に対して業務の改善の指示を行いました。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

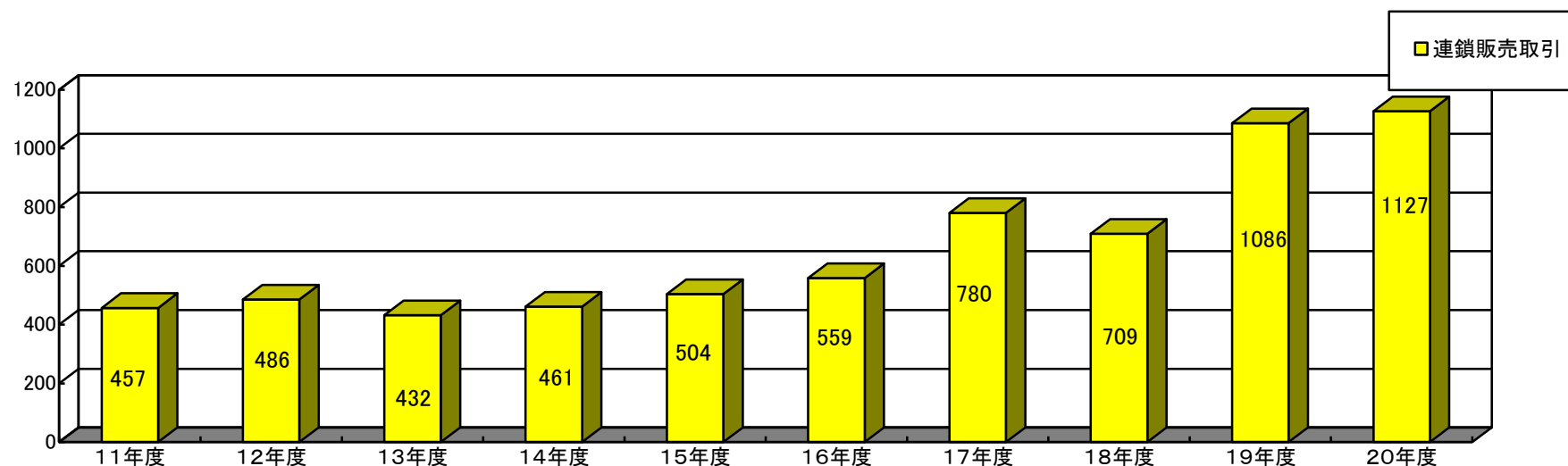


電話勧誘販売の相談件数は918件となり、前年度比で3.1%の減少となりました。

電話勧誘販売における消費者トラブルの特徴としては、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、いわゆる資格商法や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に続いており、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引き続き見られます。

こうした状況を踏まえ、経済産業省としては、平成20年12月に資格教材等の勧誘を行っていた株式会社全国教育振興会に対して業務停止命令の処分を行う等、平成20年度には電話勧誘販売業者9社に対して業務停止命令を行いました。

(4)連鎖販売取引の相談件数の推移

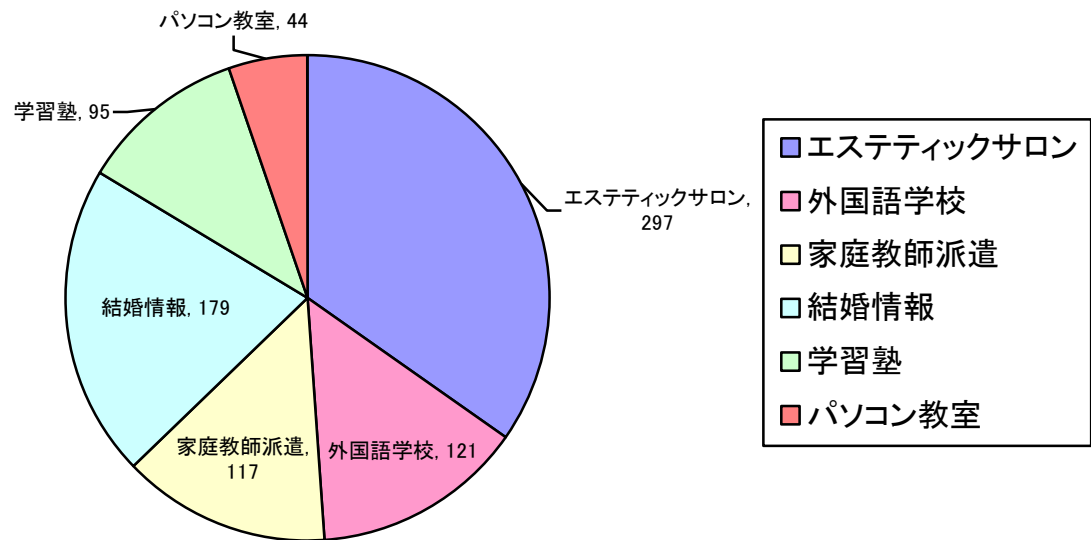
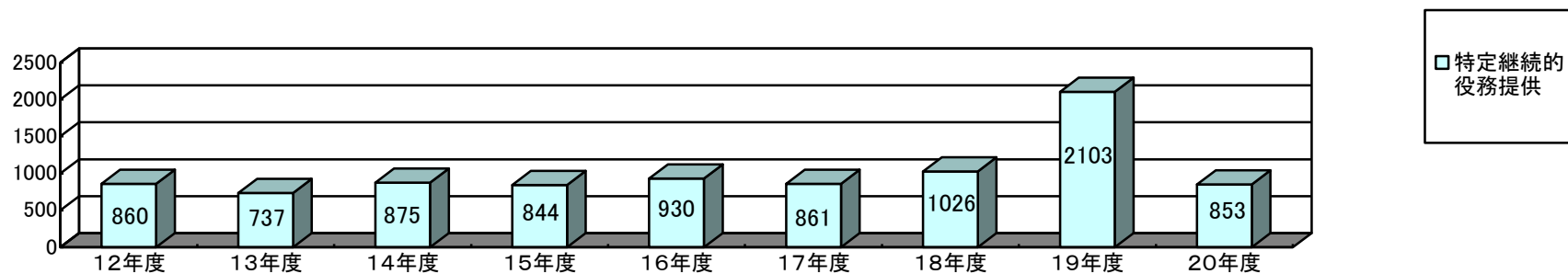


連鎖販売取引の相談件数は1,127件となり、前年度比で3.8%の増加となりました。増加の要因としては平成19年度の連鎖販売業者の行政処分に関して問い合わせや相談が増えたことがあげられます。

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ます。引き続き法令遵守に向けた取り組みが求められます。

また、経済産業省としては、平成21年2月に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フォーリーフジャパンに対し業務停止命令並びに取引停止期間中には、その連鎖販売業の全部又は一部の譲渡又は貸与を行わないよう指示を行う等、平成20年度には連鎖販売業者4社に対して業務停止命令及び指示を行いました。

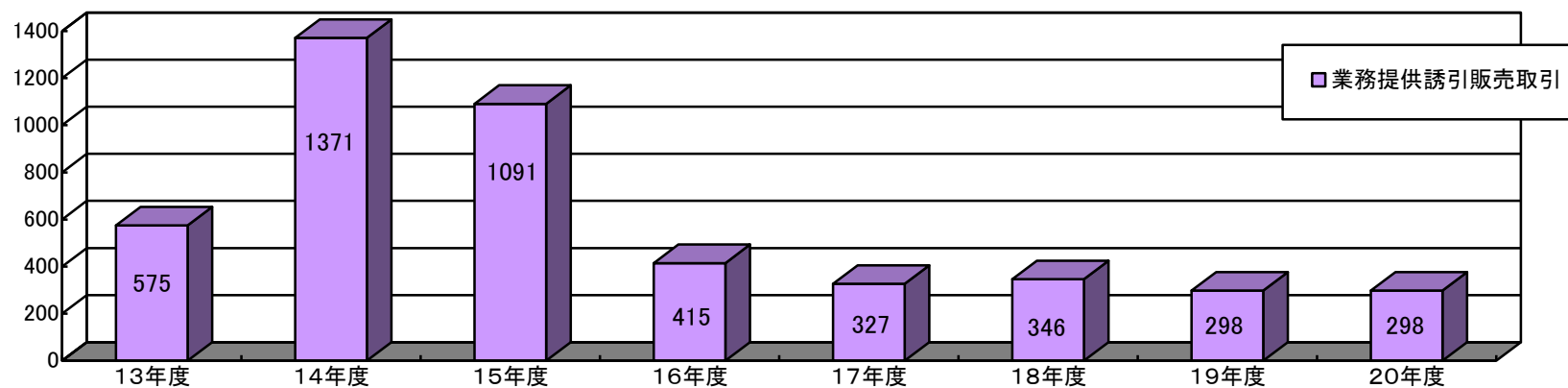
(5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移



特定継続的役務提供の相談件数は853件となり、前年度比で40.6%の大幅減少となりました。減少の要因としては、平成19年6月に業務停止命令を行った株式会社ノヴァに関する問い合わせや相談が減ったことによるものです。

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す。

(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298件となり、前年度と同数となっています。相談内容としては、パソコンを購入すれば在宅でパソコン等の入力業務の提供を行う等、いわゆる内職商法において解約に関する相談が多く見られました。

(参考2)

経済産業省により行政処分を受けた事業者(2003. 5~)

処分日	事業者名	業種	処分内容
2009.08.27	日開堂(株)	通信販売業者 電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月) (6ヶ月)及び指示処分
2009.08.27	(株)宝招院	通信販売業者 電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.08.27	ROXY こと横島和宏	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.08.26	(株)トレーダーズ・エクストリム・カンパニー	訪問販売業者	業務停止命令(9ヶ月)
2009.08.26	(株)日彫	電話勧誘販売業者	業務停止命令(12ヶ月) 及び指示処分
2009.08.26	ニュートラルインターネットリサーチ(株)	通信販売業者	指示処分
2009.08.25	(株)エフ・ティー・シー	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.08.20	(株)シーアンドピーインデックス	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2009.08.07	ワースワイル・ドットコム(株)	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.05.27	(有)リーテックシステムズ	通信販売業者(出会い系 サイト業者)	指示処分
2009.05.15	ゼンケン教育システム(株)	訪問販売業者 特定継続的役務提供者	業務停止命令(3ヶ月) (6ヶ月)及び指示処分
2009.05.01	(株)J・Hトレード	通信販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2009.04.10	(株)スタイレックスエンタープライズ	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2009.03.30	(合)HAIGHA(メイヤ)	通信販売業者	指示処分
2009.03.27	ブルーイング(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2009.03.26	(株)ダイシン	訪問販売業者	業務停止命令(1年)
2009.02.25	(株)スピリット・コーポレーション	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2009.02.19	(株)フォーリーフジャパン	連鎖販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2009.02.17	(株)クロノス	通信販売業者(出会い系 サイト業者)	指示処分
2009.01.23	(株)Wasse コーポレーション	訪問販売業者	指示処分
2009.01.13	オリエンタルマザーズ(株)	訪問販売業者 電話勧誘販売業者	業務停止命令(9ヶ月) 及び指示処分
2008.12.26	(株)アーバンライフ	訪問販売業者	業務停止命令(3ヶ月)

2008.12.26	(有)モア・ベストサービス	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.12.19	(株)全国教育振興会	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2008.12.08	(株)ベルテックス	訪問販売業者	業務停止命令(9ヶ月) 及び指示処分
2008.11.14	(株)ワールドビジョン	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2008.11.14	(株)MMS	連鎖販売業者	業務停止命令(9ヶ月) 及び指示処分
2008.11.14	(有)アヴァンセコーポレーション	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2008.11.14	(有)クレディ	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2008.11.14	(有)イデール	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.11.14	(有)サンセル	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.10.31	(株)サミット	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.08.05	(株)バゲーラジャパン	訪問販売業者	業務停止命令(9ヶ月)
2008.08.05	(株)ボメール	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.08.05	(株)ディオソジャパン	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.07.22	ワールドビジネスバンク(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.07.18	(株)川角建設	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.07.18	(株)石田建設	訪問販売業者	業務停止命令(12ヶ月)
2008.07.09	(株)ベルーナ	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2008.06.06	あさひアセットマネジメント(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.05.27	(株)バイオシーパルス	連鎖販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2008.05.01	(有)メディアテクノロジー	通信販売業者(出会い系 サイト業者)	指示処分
2008.04.24	(有)ラフ21	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2008.03.31	(株)日本ライフパートナー	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.03.27	(株)トーショウ	訪問販売業者	業務停止命令(1年)
2008.03.26	宗教法人幸運乃光(通称:高島易断 崇鬼占相談本部、高島易断総本部)	訪問販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2008.03.19	JUKI家庭製品(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2008.02.20	ニューウエイズジャパン(株)	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2008.01.10	(株)シェルコーポレーション	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.12.20	(株)I・N・E	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.12.20	(有)教育情報社	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)

2007.12.11	(株)日本マネジメントアカデミー	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.12.06	(株)ビジネスフロンティア	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.12.06	(株)マーベラスアンカー	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)
2007.12.05	(有)OTTコミュニケーション	電話勧誘販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2007.12.05	(有)アンディプロジェクト	業務提供誘引販売業者 電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.11.28	(株)サンヨーメガ	連鎖販売業者	業務停止命令(6ヶ月) 及び指示処分
2007.11.22	(有)スティードファースト	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
2007.11.22	(株)ドリーム・オブ・トータル・コミュニケーション	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2007.11.06	(株)オーグ	通信販売業者	業務停止命令(3ヶ月) 及び指示処分
2007.10.22	(株)ビジネスリンク	電話勧誘販売業者	業務停止命令(3ヶ月)
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)通販エクスプレス	通信販売業者	業務停止命令(3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) 及び指示処分
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	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) 及び指示処分
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)
2006.07.24	(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)
2006.04.27	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(出会い系サイト業者)	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業者・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)アドヴァンスブレーン	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

[相談事例]

相談例 A 金と銀のスポットCFD取引業者に多額のお金を預けてしまった**1. 相談事例**

事業者Xから「金と銀の混じった取引をしませんか」「この取引の特徴は、金相場が値下がれば値下がるほど儲かる仕組みになっていて、万一、金が値上がったとしても銀があるので損はしないのです」「定期的に利子も付く」などと勧誘された。少しはリスクがあるかもしれないが、普通の預貯金よりは良いかもしれないと思い、後日、喫茶店で会う約束をした。喫茶店で会った際に、Xの担当者から更に詳しい話を聞き、200万円を預けた。

数日後、Xから契約書一式が郵送されてきた。契約書には『スワップCFD取引』とあった。クーリング・オフについては、「クーリング・オフ制度においては、特定商取法第4条第5条の規定により、本契約は、契約者が納得した上で契約したものとする」旨の記載はあったが、それ以外はない。月末に郵送されてきた残高報告書には「報告書の内容に疑義がある場合には5日以内にお申し出下さい。お申し出がない場合には、ご承諾と見なします」旨の記載があった。

契約後、友人や知人から「その種の取引には手を出さない方がいい」などと言われ、少々不安になった。契約書に「随時換金可能」とあったので、昨日、多少のマイナスは覚悟の上で、Xに取引を停止したい旨を連絡したが、最初は「担当者が不在のため分かりません」と言われた。何度目かの電話でようやく担当者らしき者に繋いでもらったが、「やめるようにしますが今は金が上がってますからね」「長期的にはいろいろありますから、もうちょっとお付き合いしてもらえませんか」などと言われ逃れをされるばかりだった。結局、昨日は1日中何度もXに電話をしたが、決済してもらえなかった。

- ◎ 最近、十分な金融知識のない人にハイリスク・ハイリターン金融商品等を販売したりする金融被害が多発しています。特に老後の資金を何とか確保しようとする高齢者をねらう傾向にあります。

2. ここに注意！

近年、「ロコ・ロンドン取引」と称する金（銀、プラチナ等）の取引や「海外商品先物オプション取引」などの仲介サービス（取引や契約の名称は様々）に関するトラブルが増加しています。これらの取引は、預託金（証拠金など）と称して、取引の決済に必要な金銭の預託を前提としており、元本の保証はありません。金の価格が下がったからと何度も追加で預託金を支払ってしまうような被害もありました。このような状況に鑑み、平成19年7月15日から特定商取引に関する法律施行令が改正されこれらのサービスを指定役務に追加し、特定商取引法の規制対象としました。

訪問販売や電話勧誘販売で上記の取引を行った場合は、事業者は法定書面（追加で預託金（証拠金など）を預ける場合を含む）の交付が義務づけられ、消費者は法定書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができるようになりました。また、勧誘行為において、高齢者などの判断力の不足に乘じ契約を締結することや消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘をすること、また、消費者

が断っているにもかかわらず、執ように勧誘を続けていること等は、禁止行為として行政処分の対象となります。また、「絶対儲かる。」等不実のことを告げられ誤認して契約した場合は、その契約を取り消すこともできます。

- ◎ 経済産業省のHPで注意喚起を行っていますので御参照ください。
悪質な「ロコ・ロンドン取引」と称する金の取引及び海外商品先物オプション取引等の仲介サービスにご注意ください。

<http://www.meti.go.jp/policy/commerce/a00/2007/0131.html>

相談例 B 無料着付け教室に参加していたら、着物や帯を強引に売りつけられた。

1. 相談事例

Xの「無料着付け教室」という広告を見て、当該教室の申込みをした。「1回目は帯のセミナーなので、指定した日時に必ず受講してください。もし都合の悪い方は他の日に振り替えますので、必ず受講するようにしてください。」と言われた。

セミナー当日の会場は、普段は業者が着物や帯を購入するという、事業者専用の販売場所であった。普段は一般の顧客は出入りできない場所だが、セミナー受講者だけ特別に入れると言われた。会場に入ると、たくさんの帯や着物が展示してあり、「好きな帯を選んで、膝の上に乗せてください。」と指示され、「デパートで購入すると何百万もするが、ここでは数十万円で買える。」と突然購入を勧めるようなことを言われた。セミナー中だったので、勝手に会場から出ていくこともできず、「クレジットにすれば、月8千円で大丈夫。」「旦那さんに内緒にすればいい。」「パートで少し働けばいい。」等と執拗な勧誘を受けた。

このセミナーが帯の販売会であるということを事前に説明されず、騙されて会場に連れて行かれ、断り切れない状況の中で、無料の着付け教室のことも気になって、やむを得ずその場で50万円の帯の契約をしてしまった。解約できないだろうか。

2. ここに注意！

特定商取引法では、「事業者が電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ若しくは電子メールにより、若しくはビラ若しくはパンフレット等を配布し、(中略)当該売買契約等の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに営業所その他特定の場所への来訪を要請すること」をアポイントメントセールスとして定義し、同法における訪問販売の規制類型に含めています。

上記の場合は、販売を目的とした勧誘を受けていません。また、通常事業者しか入れない場所に連れて行かれていますから、訪問販売に当たる可能性があります。訪問

販売であれば、契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフを行うことができます。

相談事例A, B(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)で勧誘を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 >

例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だけからといってクーリング・オフができなくなる訳ではありません。

また、例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特定商取引上では訪問販売となり、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日間が経過するまでクーリング・オフができます。

(参考)

- ◎ 法律が改正され、指定商品、指定役務、指定権利制が変わります。

平成21年12月1日に改正特定商取引法が施行されます。これにより、現行訪問販売、通信販売及び電話勧誘取引に適用されていた指定商品、指定役務制が撤廃され、下記に示すような適用が除外される場合を除き、平成21年12月1日以降に締結される契約においてはすべての商品、役務が同法の対象となります。また、クーリング・オフ制度についても、同法が適用される商品、役務については、一部の例外を除き対象となります。
- 他の法令の規制があるため同法の適用が除外されるもの
 - ・金融取引に関するもの
(例：有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受等)
 - ・通信・放送に関するもの
(例：電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送等)
 - ・運輸に関するもの
(例：航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー、フェリー等の運送等)
 - ・法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの
(例：公認会計士、土地家屋鑑定士、行政書士、税理士、社会保険労務士等)
 - ・その他類型
(例：商品取引、自動車整備業、倉庫業、国民年金、信用購入斡旋、積立式宅地建物販売、海外商品取引、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続等)
- 同法は適用されるが、部分的に適用される取引（訪問販売、電話勧誘取引）
 - ・書面交付及びクーリング・オフが適用除外されるもの
当該役務の全部の履行が契約の締結後直ちに行われることが通例の役務

(例：キャッチセールスで行われる飲食店、マッサージ、カラオケボックス等)

・クーリング・オフの適用除外

－ 購入者等との間で販売条件等の交渉が相当の期間にわたり行われるのが、通常取引態様である商品・役務

(例：自動車販売、自動車リース等)

－ 契約締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれのある役務

(例：電気・ガス・熱の供給、葬儀等)

－ 商品の使用、一部の消費により価値が著しく減少するおそれがある商品を使用し又はその全部若しくは一部を消費したとき（消費させた場合を除く）

(例：化粧品、毛髪用材及び石けん等7品目、配置薬)

－ 少額取引

3,000円未満の現金取引

なお、従来から全面適用除外となっている事業者間取引、輸出、国又は地方公共団体等が行う取引については、変更ありません。(同法適用外)

相談例 C 通信販売で購入した商品をクーリング・オフしたい

1. 相談事例

通信販売事業者Xのカタログ通信販売で、カシミア製のセーターを8万円で購入した。このセーターは、祖母がカタログの写真を見てデザインや色がすっかり気に入ったため、祖母に変わって私がXに注文を出した。1週間後、Xからセーターが届いたのだが、デザインも色合いもカタログの写真とは微妙に違うような気がする。祖母からも「カタログと比べてずいぶんイメージが違うセーターね。やっぱり返品できないかしら。」と言われた。他の家族の者からも「通信販売だから、クーリング・オフできるはずだ」と言われた。

先ほど、Xに電話で「クーリング・オフができますか」と問い合わせたが、「この商品については、カタログにも書いてあるとおりクーリング・オフを受け付けていません」と言われてしまった。通信販売で購入した商品は、クーリング・オフできないというのは本当か。カタログの写真と実際の商品に微妙な違いがある場合や、注文した後から購入者の趣味に合わなかった場合などは、返品できないのか。

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。

◎ 返品に関するルールが変わります。

平成21年12月1日から改正特定商取引法が施行され、通信販売業者が通信販売の広告の中で、契約申込みの撤回に関する特約を記載していない限り、当該売買契約については、商品が引き渡された日又は指定権利の移転を受けた日から起算して8日間は返品が認められます。ただし、広告の中で返品不可等の特約が記載されている場合には、特約が優先され返品はできませんので、注意が必要です。

なお、返品をする場合の商品の引取りや返還に要する費用は、原則、購入者の負担になります。

改正特定商取引法の内容の詳細は以下をご覧ください。

【別添1】

<http://www.no-trouble.jp/#1232679167401>

◎ 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として、平成18年1月30日付け特定商取引法のガイドラインがあります。

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ください。ガイドラインや公表されたIDの詳細等については別添2をご覧ください。

【別添2】

<http://www.no-trouble.jp/#1232088015221>

相談例 D 将来公的資格になるので、そのための教材を購入するよう勧誘を受けたが大丈夫だろうか

1. 相談事例

数年前に職場に電話があり、リスクマネジメントに関する通信講座についての勧誘を受け、契約を締結したことがある。当時の契約書面等は既に破棄しており、事業者名等を含め、契約の詳細は覚えていないが、当該通信講座の終了後も、様々な事業者から「名簿が漏れている」等との電話が頻繁にかかってくる。電話がくるたび、二度と連絡をしないようにと強く断っている。ところが、先日 X から「リスクマネジメントの優遇制度ができ、リスクマネジメントに関する資格はいずれ行政に引き上げられるようになる。関連資料を送る」との電話がきた。資料を受け取るだけならばと思い、資料の送付については了解をした。資料が届くと、X の別の担当者から連絡があり、「以前、リスクマネジメントに関する通信講座を受講した人に対して連絡をしている。案内は届いたか」等と言われ、リスクマネジメントに関する新たな講座を受講するよう勧誘を受けた。今回も断りたいとは思っているが、「リスクマネジメントに関する資格は公的なものに引き上げられる」という言葉が気になり、断るのに少し迷っている。

X の話の信憑性を確認しようと、最寄りの商工会議所にリスクマネジメントの資格で行政に引き上げられるものがあるのか問い合わせたが、「そのような事実はない」と言われた。リスクマネジメントの優遇制度ができたり、資格が行政に引き上げられる等の動きは実際にあるのか。

◎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、この資格は公的資格に認定される。」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ください。」などと安易に資料などを請求することは、事業者氏名、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。

1. 相談事例

ネットワークビジネスXの会員になっている女性の友人から、Xに入会しないかとしつこく誘われている。

先日、その友人に誘われ、喫茶店でXの上位者と呼ばれる女性2名と会い、名刺を手渡された。喫茶店では友人も含め女性会員3人から、夜8時頃から3時間にわたり、Xのシステムについての説明を聞かされた。その説明によると、Xに入会するには、初回分として1万5千円分の健康飲料を購入しなければならず、翌月以降も1万円分以上の健康飲料を購入しなければならないが、支払った金額の一定額がマージンとして後日バックされ、また、新たに会員を入会させれば紹介料が支払われる仕組みになっているとのことだった。

しばらく頑張ればかなりの収入になるとも言われた。その後、会員専用のセミナーにも連れて行かれた。セミナーでは「Xの健康飲料を飲めば難病の類が治る」などと声高に唱える会員もいたが、その一方で、「そのような言い方は法律に違反する」などと指摘する者もいるなど実態がよくわからなかった。

今日の午後、友人に最終的な返事をする事になっている。自分としては入会したくないのだが、大事な友人からの誘いということもあり返答に窮している。どうしたらいいだろうか。

- ◎ 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旨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、十分にご注意ください。

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后、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、

そうそうありません。「必ず儲かる。」というようないい話はありません。

- ◎ 「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、商品等を介在しない、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 F 信頼できない結婚相手紹介業者との契約をクーリング・オフしたい

1. 相談事例

新聞の折り込み広告を見て、結婚相手紹介業者 X の営業所にパンフレットをもらいに出向いた。もらった広告には「契約金 36 万円」との表示があった。

初めはパンフレットだけもらって帰るつもりだったが、いきなりカウンターに座らされ長い勧誘説明を聞かされた。年齢的な焦りもあり、つつい事業者からの説明に聞き入ってしまったが、今にして思えば、X の勧誘説明は、結婚したい者の弱みにつけ込んだ内容で、強引に契約を結ばせようとする悪質な勧誘だった。X には「高額な契約なので、一晩家でじっくり考えさせてほしい」とその場ははっきり断った。しかし、それでも勧誘説明を延々と聞かされ、次第にマインドコントロールされてしまったように思う。更に「あなた様はラッキーですよ。7 万円の割引プレゼントを差し上げます」などと言われ、結局、拇印だけで契約を結んでしまった。

契約書面等はないが、支払明細書はもらった。その支払明細書の裏面に「8 日間以内は書面にてクーリング・オフできる」旨の記載があった。帰宅後、支払明細書をよく見ると、下段の方に「書類作成、ファイル作成、手続費用として別途 11 万円を請求する」との記載があり、X への信頼が一瞬にして崩れ去った。

契約をした翌日に X 宛に内容証明郵便でクーリング・オフを申し出たが、この方法で契約は解除できたと考えていいだろうか。また、手続き費用として 11 万円を請求されることはないだろうか。

◎ このように消費者が断っても聞き入れず、しつこく長時間にわたり勧誘を続ける結婚相手紹介業者の事例が見受けられました。

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、クーリング・オフが認められていますが、クーリング・オフは契約の無条件撤回ですから、クーリング・オフの行使を受けた事業者は違約金・手数料等の対価を請求することはできません。

◎ 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)

1. 相談事例

新聞に掲載された広告をみて、家庭教師派遣業者Xに問い合わせの電話をしたところ、「今、ちょうど近所に出向いている者がいるので、すぐに自宅に向かわせます。」と言って、すぐにXの担当者が自宅に訪問してきた。担当者からパンフレットを渡され、簡単な説明を受けた。中学2年生になる子供と家庭教師との相性もあるので、授業を何回か受けた様子を見て、長期の契約を検討しようと思い、そのつもりで、取りあえずXと契約を締結した。その際のXの説明では、2時間が1コマになり、その内容は45分の説明、15分の質疑応答を2回繰り返して2時間の授業内容とのことだった。

しかし派遣されてきた家庭教師によると、45分で15分間の休憩を入れるということであり、休憩を入れずに授業を行った場合には、1時間30分で授業が終了となる契約内容であると言っており、自分が契約時にXから受けた説明とは異なった。なお、家庭教師は子供と相性があった家庭教師であっても、家庭教師の都合で約2か月間しか継続して指導して貰うことはできないと知り、たまたまXからかかってきた電話で、子供も気が進まないようなので1か月のみで契約をやめたいと伝えたところ、乱暴な口調で、「こちらからかけた電話で解約を申し出るとはどういうことだ。もともと、当該契約は6か月間以上の契約期間である旨が契約書面にも明記されている。契約直後の1か月で受講をやめたいということだが、1か月分の授業料プラス違約金2万円を請求する。ほかの生徒にも支払ってもらっている。」と乱暴な口調で言われた。

契約時に契約期間が半年以上の長期の契約であるとの説明は一切受けていなかった。Xは自宅に訪問してきた後、契約について簡単な説明を行い、その場での契約を急がされたため、うっかり、契約書面に記載された内容の詳細を確認しないままに署名してしまった。契約書面を確認してみると、「教師と生徒が慣れるまでの期間や生徒に合った学習方法を身につけるまでの期間として、また計画に基づいた定期的な指導による効果をあげるために入会後は、最低6か月間分の指導をお受け下さい。」「解約は電話連絡にて1か月以上前までに解約通知書を請求し、必要事項を記入してXまで郵送にてご返送ください。なお、指導期間を満了しない場合や1か月以上前までに連絡がなかった場合については、月謝1か月分（開始後3ヶ月までは違約金2万円を追加請求します）を支払えば解約することができます。また、費用についての返金は一切行っていませんので、ご了承ください。」と記載されていた。乱暴な口ぶりの対応を受け、すぐにでも契約を解除し、Xとは関わりを断ちたいと思っているが、解約にあたり月謝1か月分3万6千円に当初聞いていなかった違約金2万円の合計5万6千円という請求は高額すぎるので、支払いたくない。Xが請求しているとおおり 支払わなければ当該解約はできないのだろうか。

2. ここに注意！

特定継続的役務提供契約は、クーリング・オフ期間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）

中途解約までに提供された役務の対価に相当する額については消費者が負担することになります。また、中途解約に伴う損害賠償の額は上限が設定され、事業者は、これを超える額を請求することはできません。事業者が解約料を定める場合には合理的算出根拠が必要です。なお、これらに対する遅延損害金が生じた場合は、別途消費者が負担することになりますが、法定利率を超えた額を支払う必要はありません。

◎ 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。その際に役務提供事業者が消費者に請求できる金額の上限は、特定継続的役務ごとに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

◎ 特定継続的役務における中途解約時の精算に係る考え方について

「特定継続的役務提供（いわゆる語学教室）」における中途解約時の精算に関して、平成19年4月3日に最高裁判所の判決が出されたことを受け、4月12日に特定商取引法における中途解約時の清算に関する規定（法第49条）の解釈について通達の改正を行い、中途解約において「提供された役務の対価」の計算に用いる単価は、契約締結の際の単価と明確にしました。

詳細については、下記をご覧ください。

<http://www.no-trouble.jp/u/pdfs/tuutatsukaisei.pdf>

◎ 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）

相談事例 F, G (特定継続的役務提供) 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	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、影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

1. 相談事例

ネットで探した在宅ワークの会社X社に資料請求のため名前と住所を登録した。後日X社から電話があり、「仕事は保険会社とその他金融会社のデータ入力であること、A、B、Cランクがあるが一番下のCランクからはじめること、データ入力にY社の専用業務サーバーを使用するのでその費用等として48万円がかかるが、クレジットカードのリボ払い（3年）にすれば負担にならないこと、またデータ入力の仕事により毎月最低でも6万円の収入になるので大丈夫です」と、約1時間にわたり説明を受けた。

A氏の説明にやる気があると答えたところ、電話のあった翌日にX社の別の担当者から、「在宅ワークのスタッフとして採用を決定した。契約日を本日にする。当社から契約書等資料を送る」旨の電話があった。翌日同じ担当者から、「クレジットカードには利用枠があるので、当方でクレジット会社に確認する。あなたの番号と有効期限を教えてください」と電話があったので、Z社の自分のカード情報を教えた。その後、「あなたの利用枠は40万円であるので、残金（8万円）は現金支払になるが、当社へ翌々日中に振り込んで欲しい。振込んだら連絡ください。」と言われた。

契約日の2日後、X社から資料などが送られてきた。資料には、特定商取引法第55条第1項に基づく概要書面であると記載され、20日間のクーリング・オフの表示もある。また、代表者の氏名も記載されている。クレジット申込書も同封されており、必要事項を書いて送り返すようになっている。残金の振り込み期限は書面の到着した本日であるが、まだ振り込んでいない。

業務はY社から提供されると聞いていたが、概要書面からはその詳細がつかめない。また、48万円もの大金の契約であるので契約書に署名し、返送してよいものか迷っている。また、このような契約は契約自体問題ないのであろうか。

- ◎ 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誘引し、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ないこともありま

す。また、販売される商品が教材等でその教材等によって自己研修することを求めているような場合には、仕事の提供に当たって、契約者の能力が仕事を提供する能力に達していないなどとして、事業者が仕事の提供を渋るケースなども多く見られています。契約の前に、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。

- ◎ 業務提供誘引販売業を行う者には、特定商取引法によって、その業務提供誘引販売業の概要について記載された書面及び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。
- ◎ 合格率、合格者数、仕事量、平均収入などはこれらの書面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又は名称、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、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契約書面やパンフレット

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

息子の携帯に全く身に覚えのない請求メールが届いた。Xを名乗る業者からのメールで、「以前登録した有料サイトの件で、サイト運営業者から未払いの相談があった。無料キャンペーン中に入会し、退会手続きがとられていないため、支払い義務が発生しています。本件についてお話ししたいので、連絡ください」と書かれ、相談窓口としてXの電話番号が記載されている。息子はこのような類のサイトを利用したことがないが、どのように対処したらいいだろうか。

2. ここに注意！

身に覚えのないものが勝手に送り付けられてきた場合には、料金を支払う必要はありません。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。

ケースによっては、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、メール以外にも電話、電報、ハガキや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。

相談例J 海外商品先物取引で老後の資金を失ってしまった

1. 相談事例

昨年、突然自宅にXという海外先物事業者が訪問してきた。先物取引をするつもりは全くなかったため、何度も断っていたが、「田舎から出てきたばかりで、契約が取れないと困ります。あなたと同じ田舎の出身です。同郷のよしみで少しでもいいので何とか契約だけはお願いできないでしょうか。」等と言って、若い営業の子に泣きつかれたため、仕方なく契約した。

契約後、Xは手のひらを返したように態度を変え、次々に取引を勧め、追証拠金を要求してきた。自分は先物取引について全く知識がなかったため、「このままでは、残高がゼロになる。損失が出る。」と言われ、何とか元金だけでも取り戻さなければと、借金までしてXに言われるまま取引を続けてきた結果、最終的に身ぐるみはがされたような状態にまでなってしまった。どうしても納得できなかったため、Xに交渉しようとしたが、「病気で退職した。」「支店に異動になった。」等の理由で何度も担当者が代わり、「前の担当者が言ったことは知らない。」と言われたり、脅されたりすることが続いた。離れて暮らす息子にも相談したが、一人暮らしの自分を心配して、「無理してお金を取り戻そうとして、Xから脅しや嫌がらせを受けるよりは、示談に応じた方がいい。」と言われ、泣く泣くわずかな示談金で和解に応じたような状態である。老後のためのお金を全て失ってしまった。Xに騙されて契約した自分も悪いが、Xの勧誘は巧妙であり、老人や自分のような一人暮らしの未亡人ばかり狙っているようだ。

2. ここに注意！

海外市場における商品取引は、時々刻々変わる海外の相場を確認するのが困難であること、商品相場のみならず為替相場の変動も考慮に入れなければならないこと等から、一般委託者にとっては馴染みにくい取引です。

海外市場における商品取引については、国内の市場での取引と異なり、事業者によっては自社資産と顧客資産の分別管理を行わずに海外市場での取引を行っていた例があり、また、事業者の手数料等の料金体系も一定の統一された基準がある訳ではなく、各社が自由に決定しております。

したがって、取引を行うに当たっては、海外商品先物取引自体の特性や内容、リスクについて十分理解することはもちろんのこと、海外商品取引業者の信頼性や顧客資産の保全方法、手数料等についても十分検討した上で、自己責任により取引することが必要です。

仮に、取引をする意思がない場合には、あいまいな返事をせずにはっきりと断ることが肝要です。また、取引内容が理解できない場合や、取引を行うつもりもないのに執拗な勧誘を受けた場合も、同様にはっきりと断ることが肝要です。

3. 消費者の方々へのアドバイス

海外商品市場を舞台とした商品取引について、一般委託者が取引の特性や内容を理解せず取引に参加し、結果的に多額の損失を被るケースも見受けられます。

従来、我が国では、香港の商品市場で取引される大豆・砂糖・金等の取引を勧誘するケースが多数見受けられましたが、最近では、アメリカ（NY・シカゴ）、イギリス（ロンドン）等の大豆、砂糖、石油、コーヒーなどの取引を勧誘するケースが多くなっています。

◎ 海外商品取引業者の次のような行動・言動には十分注意しましょう。（これらの行為は違法行為です。仮に、取引をする意思がない場合には、あいまいな返事をせずにはっきりと断ることが肝要です。また、取引内容が理解できない場合や、取引を行うつもりもないのに執拗な勧誘を受けた場合も、同様にはっきりと断ることが肝要です。）

- 海外商品先物の勧誘だと告げないで、勧誘する。
- 海外商品先物の勧誘を一度断ったにもかかわらず、再度勧誘する。
- 「絶対もうかります」「銀行預金より有利」「損が出ても会社で負担します」「安全確実な投資」など、必ずもうかるかのごとく勧誘し、何時間もねばる。
- 顧客が頼んでもいないのに勝手に取引を行い、これを顧客に押しつける。
- 顧客の注文を海外商品取引所に取り次がず、自ら相手方となって売買を成立させる（いわゆる呑み行為）。
- 架空の相場を用いて損金を発生させる。
- 会社等職場の忙しい時を狙って電話をかけ、客の「もういいです」「結構です」との断りの言葉を「同意した」と逆にとり、注文したからと契約を迫り断ると「裁判沙汰にする」と脅す。
- 海外商品取引業者自らが債務超過状態にあり、顧客の利益を害するおそれがあることを知りながら勧誘する。

詳細については、下記をご覧ください。

<http://www.meti.go.jp/policy/commerce/a00/2006/0725.htm>

【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
〇〇〇〇	住所
〇〇〇〇	氏名
〇〇〇〇	電話番号
〇〇〇〇 殿	印
平成〇〇年〇月〇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〇〇円也については、郵便小為替にして右記住所に郵送してください。	
平成〇〇年〇月〇日	

(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。(後で、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
〇〇〇〇	住所
〇〇〇〇	氏名
〇〇〇〇	電話番号
〇〇〇〇 殿	印
平成〇〇年〇月〇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 金〇〇円也については、郵便小為替にして右記住 所に郵送してください。	
平成〇〇年〇月〇日	

(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。（後で、より確実な証拠となる場合があります。）