

プレス発表

平成14年度における特定商取引法執行状況及び消費者相談について

平成15年5月
経済産業省
消費経済部

【概要】

1. 平成14年度において、特定商取引法に基づき経済産業省が行政処分を行った件数は、指示7件、業務停止命令2件で合計9件でした。また、都道府県における処分件数は16件となっており、経済産業省及び都道府県の処分件数の合計25件は過去最高となっています。(別紙1)
2. 平成14年度における消費者相談件数は、14,407件で、このうち、契約関係の相談が全体の73.7%を占めています。契約関係の相談を取引類型別にみると、訪問販売が最も多く(契約関係のうち20.0%)、次いで通信販売(同17.7%)、業務提供誘引販売取引(同12.9%)となっています。(別紙2)

問い合わせ先

1. 特定商取引法執行状況について

経済産業省商務情報政策局消費経済部消費経済対策課
山下 関
電話(代表) 03-3501-1511(内線4291)

2. 消費者相談件数について

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 齋藤
電話(代表) 03-3501-1511(内線4298)

平成14年度における特定商取引法の執行状況

1. 特定商取引法違反に係る行政処分件数の推移

平成14年度において、経済産業省が特定商取引に関する法律（特定商取引法）に違反する事実があると認定して行政処分を行った件数は、業務の改善を命ずる「指示」が7件、「業務停止命令」が2件、合計で9件でした。また、都道府県が平成14年度に行った行政処分の件数は、16件に上っており、都道府県においても近年、特定商取引法の執行に積極的に取り組んでいます。

		8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	合計
行政処分		2	8	13	8	4	20	25	80
経済産業省	指示	2	7	12	6	0	12	7	46
	業務停止命令	0	1	0	0	0	1	2	4
都道府県	指示	0	0	1 (東京1)	2 (静岡2)	4 (静岡3) (長崎1)	7 (静岡3) (東京3) (宮城1)	16 (東京9) (静岡4) (山梨1) (新潟1) (神奈川1)	30 (東京13) (静岡12) (長崎1) (宮城1) (山梨1) (新潟1) (神奈川1)
報告徴収 (経済産業省分)		4	16	21	8	47	58	125	279
警告メール (注) ネット上での違反 のおそれのある 広告に対する 警告メール等)		-	-	196	1,497	634	10,271	6,881	19,479
インターネット上の 広告サイト		-	-	196	1,497	634	9,127	3,197	14,651
いわゆる 迷惑メール		-	-	-	-	-	1,144	3,684	4,828

(注) ネット上での広告に対する警告メールについて

いわゆるインターネット通販サイトについては、平成10年度から、また、いわゆる迷惑メールについては、平成14年2月から、それぞれ広告のモニタリングを行い、特定商取引法の広告表示規制に違反しているおそれのあるものについては、警告メール等を送付している。

2. 経済産業省による平成14年度の行政処分事例

- (1) 経済産業省が平成14年度において行政処分を行った事例の概要は、別表のとおりです。
- (2) 取引類型別の内訳をみると、指示を行った7件は、訪問販売が1件（事例5）、特定継続的役務提供が1件（事例1）、業務提供誘引販売取引が5件（事例2～4、8、9）となっています。業務停止命令を行った2件は、通信販売が1件（事例7）、業務提供誘引販売取引が1件（事例6）となっています。
- (3) 事例の特徴をみると、近年の厳しい雇用環境を反映して、いわゆる資格商法（事例7）や、内職商法についての事例（事例2～4、6、8、9）が目立っています。

また、最近、若年層を対象に異性の販売員が販売目的を告げずに自宅から呼び出した上で、高額の商品を販売するトラブルが消費者からの苦情として多くみられますが、処分事例の中にも、こうした消費者トラブルと関連する事例があります（事例5）。

3. 経済産業省では、都道府県等関係機関との連携を図りつつ、今後とも特定商取引法の一層の厳正な執行を行っていくこととしています。

平成14年度において特定商取引法に基づき行政処分を行った事例

	処分内容 担当部局	事業者概要	関係法条	違反事実の概要
事例 1	指 示 (14.4.22) 〔中国局〕	特定継続的 役務提供事業者 - 家庭教師派遣 ・教材販売 - (広島県所在)	42条1項 (概要書面交付義務 違反) 42条2項 (契約書面交付義務 違反) 43条 (誇大広告) 46条1号 (債務の履行拒否)	契約の概要を記載した書面において、事業者の正式名称及び代表者氏名を記載していなかった。 解約内容を明らかにした書面において、事業者の正式名称及び代表者氏名等が記載されていなかった。 新聞折込広告において、講師及び生徒の名前を挙げ「先生」により「××さん」が指導を受けた実例として実績データを示しているが、当該講師及び生徒は実在しなかった。 契約の解除(いわゆるクーリング・オフ)をした消費者から支払済みの金銭の返還請求を受けたにもかかわらず返還に応じないでなかった。
事例 2	指 示 (14.5.21) 〔北海道局〕	業務提供誘引 販売業者 (北海道所在)	52条1項 (不実告知) 55条1項 (概要書面交付義務 違反) 55条2項 (契約書面交付義務 違反)	パソコン検定に合格したらホームページ作成の仕事を紹介するので、検定試験対策用のCD-ROMを購入するよう勧める電話による勧誘に際して、「先ほど教材の申込みをしましたね。CD-ROMの作成もあるし、もうこれからは解約することはできません。」等解約を妨げるため事実と反することを告げていた。 業務提供誘引販売業の概要を記載した書面において、契約解除に関する事項、抗弁権の接続に関する事項等が記載されていなかった。 契約内容を明らかにする書面において、契約解除(クーリング・オフ)できる期間を8日間と記載していた(業務提供誘引販売取引については、実際のクーリングオフできる期間は20日間。)
事例 3	指 示 (14.7.19) 〔本省〕	(株)メイホーレション 業務提供誘引 販売業者 (東京所在)	53条1項 (広告表示義務違反) 54条 (誇大広告) 55条1項 (概要書面交付義務 違反) 55条2項 (契約書面交付義務 違反) 52条1項 (不実告知)	新聞折込広告において、業務の提供を受けるための組織に入会し(会員登録)、認定試験を受ける必要があるといった業務の提供条件、業務提供利益の指標の根拠等が記載されていなかった。 実際には5万円以上の報酬を得ている者はほとんどいないにもかかわらず、新聞折込広告中に、「月額 未経験者…5万円~可能」「月額 経験者…10万円~可能」等と表示していた。 業務提供誘引販売業の概要について記載した書面において、契約の解除に関する事項が記載されていなかった。 契約内容を明らかにした書面において、契約の解除に関する事項が記載されていないほか、業務の提供を受けるためには、会員登録、認定試験を受ける必要があること等業務の提供条件が記載されていなかった。 勧誘用のリーフレット等に、架空の人物を用いて業務の提供を受けた者の体験談を記載していた。また、報酬について、実際には1か月あたり2万円未満の者がほとんどを占め、かつ、その大半は1万円未満の者であるにもかかわらず、同書面において、1ヶ月の収入の階層別割合について「8万円以上 40%、6~8万円 37%、2~6万円 20%、1~2万円 3%」などと記載していた。

	処分内容 担当部局	事業者概要	関係法条	違反事実の概要
事例 4	指 示 (14.7.18) 〔本省〕	(株)マイ 業務提供誘引 販売業者 (東京都所在)	53 条 1 項 (広告表示義務違反) 54 条 (誇大広告) 55 条 1 項 (概要書面交付義務 違反) 55 条 2 項 (契約書面交付義務 違反) 52 条 1 項 (不実告知・重要 事項の不告知) 56 条 2 号 (断定的判断の提供)	新聞折込広告等において、業務をあっせんする回数、業務提供利益の指標の根拠等が記載されていないかった。 同社が平成 14 年 3 月 4 日までに推薦した在宅ワーカーは、実際には、累計で 190 名にとどまっているにもかかわらず、広告中に在宅ワーカーのスタッフ数を 2069 名と表示していた。業務提供誘引販売業の概要を記載した書面において、業務をあっせんする回数等が記載されていないかった。 契約内容を明らかにする書面において、業務をあっせんする回数等が記載されていない。 実際には、同社が在宅スタッフとして推薦をした者は 190 名にとどまっているにもかかわらず、勧誘用のパンフレットに、「当社卒業の在宅スタッフは 1,300 名以上。」等との記載をしていた。また、架空の人物や別の企業と研修契約を締結した者をパンフレットの中で紹介して、業務によって得られる報酬の水準を示していた。さらに、同社が推薦をした在宅ワーカーの数が研修契約をした者の数に比べ著しく少ないにもかかわらず、その旨を記載していなかった。 同社が研修契約をした者の数に比べ、実際に同社が推薦し、業務の発注を受けた者は著しく少ないにもかかわらず、勧誘用のパンフレットの中では、確実に仕事を得られ、安定した収入が得られる旨を記載し、利益が生ずることが確実であると誤解させるような断定的判断を提供して勧誘していた。
事例 5	指 示 (14.8.22) 〔四国局〕	訪問販売業者 (大阪府所在) (いわゆる デート商法)	7 条 3 号、 (迷惑勧誘) 6 条 2 項 (威迫・困惑) 7 条 3 号、 (虚偽の記載をさせる 行為)	異性の販売員が電話をかけ、ホテルでの展示会場に連れていき、CD-ROM や美容器具の販売について長時間にわたって執拗に勧誘した。 勧誘をする女性販売員とは別の男性販売員が、「お前が契約せんかったら、この女(女性販売員)がどうなってもええんか。おれがなにしてもいいんか。」などと言い、売買契約を締結させるため、消費者を威迫して困惑させた。 消費者に対し契約書面に、実際は勤続年数等について虚偽の記載をさせた。
事例 6	業務提供誘 引販売取引 の一部停止 命令 (1 か月間) (14.10.8) 〔本省〕	(株)マイ (東京都所在) 業務提供誘引販売 取引業者	53 条第 1 項 (広告表示義務違反) 54 条 (誇大広告)	平成 14 年 7 月 18 日付けの指示(事例 4)を受けたにもかかわらず、次の行為を行っていたことから、業務提供誘引販売業務の一部停止を命じた。 FAX により送付した広告において、「在宅スタッフ登録された方には固定給制度を全員適用！」等として「年額 36 万円」等と表示しているが、実際には収入を得るためには、同社と契約をした後、スキルチェックに合格すること等が必要であり、当該業務の提供条件、収入の根拠について適切な表示をしていなかった。 実際には、14,693 名の者に広告を配布しているにもかかわらず、「250 名様だけにお届けする特別なご案内です。」「9 月度前期生 各コース 15 名」、「先着順の限定人数のため、満員の場合はご容赦ください。」等と表示して、あたかも、FAX を 250 名のみを送付し、受け取った者のみが特別割引を受け得る地位を有するかのように表示し、また早く申し込んだ 15 名の者が固定給の在宅スタッフになれるかのような表示をしていた。

	処分内容 担当部局	事業者概要	関係法条	違反事実の概要
事例 7	通信販売に関する業務の一部停止命令 (14日間) (14.12.11) 〔近畿局〕	電気事業連合協会 こと島中 順行 通信販売業者 - 資格講座 - (大阪市所在)	12条 (誇大広告) 11条1項 (広告表示義務違反)	平成13年10月18日付けで誇大広告の禁止違反、広告表示義務違反により指示を受けたにもかかわらず次の行為を行っていたため、通信販売に関する業務の一部停止命令を行った。 電気事業連合協会の通称を用いて、消費者に対し広告(はがき)を送付し、当該広告中において、講座を受ければ国家資格が取得できるかのような表示等をしていった。 広告中に、氏名、役務の対価等を表示しておらず、また、住所について虚偽の住所を記載していた。
事例 8	指 示 (15.1.31) 〔本 省〕	(株)メディアタイム 業務提供誘引販売業者 (東京都所在)	52条1項 (不実告知・重要事項の不告知) 54条 (誇大広告) 56条2号 (断定的判断の提供) 53条1項 (広告表示義務違反) 55条1項 (概要書面交付義務違反) 55条2項 (契約書面交付義務違反)	パンフレット中で、「毎月の平均収入約4～5万円」などと、架空の在宅ワークの体験談を掲載していた。また、実際には毎月の収入が6万円を超えた者はおらず、ほとんどの者が2万円未満であるにもかかわらず、「1～2万円6%、2～6万円34%、6～8万円42%、8万円以上18%」と記載していた。 雑誌広告中に、架空の体験談を掲載していた。 電話による勧誘の際に、在宅ワーカーの平均月収について、具体的な根拠がないにもかかわらず、「最低でも5～6万円になることは保証します。」等と利益が生ずることが確実であると誤解させるような断定的判断を提供して勧誘していた。 雑誌やインターネット上の広告において、商品の種類、購入金額、あっせんする業務の内容及び量等の業務の提供条件等を表示していなかった。 業務提供誘引販売業の概要を記載した書面に、業務のあっせん条件を正確かつ十分に記載していなかった。 契約の締結後、契約の内容を明らかにする書面を交付していなかった。
事例 9	指 示 (15.1.31) 〔本 省〕	(株)アクセスコア 業務提供誘引販売業者 (東京都所在)	52条1項 (不実告知・重要事項の不告知) 54条 (誇大広告) 56条2号 (断定的判断の提供) 53条1項 (広告表示義務違反) 55条1項 (概要書面交付義務違反) 55条2項 (契約書面交付義務違反)	パンフレット中で、「毎月の平均収入/約5～6万円」など、架空の在宅ワークの体験談を掲載していた。 雑誌広告中に、架空の体験談を掲載していた。 電話による勧誘の際に、在宅ワーカーの平均月収について、具体的な根拠がないにもかかわらず、「報酬は、最低でも5万円は稼げます。」「1日2時間、週4、5日働くだけで、5万円の収入となります」等と利益が生ずることが確実であると誤解させるような断定的判断を提供して勧誘していた。 新聞折込広告や雑誌の広告において、商品名、購入金額、業務の提供条件を表示していなかった。 業務提供誘引販売業の概要を記載した書面に、業務の提供条件等を記載していなかった。 契約内容を明らかにする書面に、業務の量、抗弁権の接続に関する事項等が記載されていなかった。

(注)平成14年2月1日以降に行われた特定商取引法違反の事実に係る指示については、事業者名を公表することとしたところ。なお、従前から、業務停止命令をした場合には、公表しなければならないものとされている。

平成14年度の消費者相談(速報)

消費者相談処理件数について

(1) 平成14年度における消費者相談処理件数は、14,407件でした。

消費者相談処理件数表

事 項	平成14年度件数(構成比)
契約関係	10,622(73.7)
割賦販売	391(2.7)
前払割賦	354(2.5)
訪問販売	2,129(14.8)
通信販売	1,813(12.6)
ネット通販(電子商取引)	227(1.6)
いわゆる迷惑メール	176(1.2)
電話勧誘販売	1,138(7.9)
連鎖販売取引等	463(3.2)
特定継続的役務提供	877(6.1)
業務提供誘引販売取引	1,369(9.5)
契約その他	2,088(14.5)
製品関係	924(6.4)
品質性能	296(2.1)
安全性	138(1.0)
サービス	348(2.4)
表示	109(0.8)
規格	6(0.0)
計量・価格	27(0.2)
その他	2,861(19.9)
計	14,407(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。
 -) 「いわゆる迷惑メール」とは、商業広告の電子メールによる一方的な送り付けのことを指します。
 -) 「契約その他」とは、主に、先物取引や特定継続的役務提供に該当しない役務に関する相談等をいいます。
 -) 平成14年度からは、本消費者相談処理件数表に独立行政法人製品評価技術基盤機構へ直接入った相談は含まれていません。
 -) 「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。

(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73.7%を占めています。

(3) 「契約関係」の10,622件の相談を取引類型別に分けると、「訪問販売」(契約関係のうち20.0%)が最も多く、次いで「通信販売」(同17.1%)「業務提供誘引販売取引」(同12.9%)が上位を占めています。

2. 最近の相談事例と主な事例

(1) 概要

平成14年度に受け付けた消費者相談事例の概要は、以下のとおりです。

訪問販売に係る相談では、高齢者や主婦に対し、居宅を訪問して、長時間居座って、屋根や外壁の修理、耐震工事などの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」などと言って、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。

また、特に若い方を対象に、電話、電子メールやはがきで相手呼び出した上で絵画、アクセサリ、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が見られます。

電話勧誘販売に係る相談では、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「過去に取得しようとした資格がまだ終了していない。終了させるために手数料を払うように」とか「あなたへの電話勧誘をやめさせる」などと言って、契約を結ばせる例が見られます。

また、叙勲を受けられた方や、公職にあった方など的高齢者を対象に、公的機関とまぎらわしい名称を用いて名簿や記念品等の勧誘をしたり、一方的に送りつけて購入を求める例も見られます。

業務提供誘引販売取引に係る相談では、「パソコン教材を購入して勉強し、業者の試験に合格すると仕事を紹介する」と勧誘されて契約したが、試験に合格しない、または、試験に合格しても、勧誘時に言われたほどの報酬が得られないという例が見られます。また、代理店になることを勧めて、業務に使うと言って高額な商品を買わせるような例も見られます。

その他、電子メールによる一方的な商業広告の送りつけ(いわゆる迷惑メール)や、携帯電話の着信履歴にかけ直ただけで高額な請求を受ける(いわゆるワン切り)の例などが目立っています。

(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~F)としてまとめました。このような勧誘があった際には、十分な注意が必要です。

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。

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、「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。

問い合わせ先

経済産業省商務情報政策局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 吉田、齋藤（0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7）

(参考)

平成13年度の消費者相談(確報)

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	418(3.7)
前払割賦	499(4.4)
訪問販売	1,762(15.7)
通信販売	1,221(10.9)
ネット通販(電子商取引)	160(1.4)
いわゆる迷惑メール	127(1.1)
電話勧誘販売	1,002(8.9)
連鎖販売取引等	432(3.8)
特定継続的役務提供	737(6.6)
業務提供誘引販売取引	575(5.1)
契約その他	1,670(14.8)
製品関係	1,079(9.6)
品質性能	423(3.8)
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	1,854(16.5)
計	11,249(100.0)

- (注)
-) 件数は、確報値です。
 -) 「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。
 -) 「いわゆる迷惑メール」とは、商業広告の電子メールによる一方的な送り付けのことを指します。
 -) 「契約その他」とは、主に、先物取引や特定継続的役務提供に該当しない役務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。

相談例A 一人暮らしの高齢者を狙った住宅工事や設備の販売

1. 勧誘事例

一人暮らしの高齢な女性の自宅に見知らぬ事業者が訪れ、「近所で何軒かの家のシロアリ駆除をした。お宅も大丈夫か点検しましょう」と言われて、大事な家なのでもしもの事があってはいけないと思いを承した。この事業者は、床下の点検をしてみると床下の奥に入り、床下の写真をとってきて「シロアリの死骸がある」「柱が折れそうだ」などと言うので不安になった。「息子に相談したい」と言ったが、事業者が今すぐ契約しないと駄目だと言うのでやむを得ずシロアリの駆除と柱の補強工事を了承してしまった。シロアリ駆除と補強工事が終わって、初めて金額を聞き、高いと思ったが、工事が終わってしまっていたため、仕方なく代金を支払ってしまった。

高齢者や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や床下換気扇の取り付けを勧めたり、高額な浄水器や布団、掃除機などを販売する事例も見られます。

2. ここに注意！

高齢者は、とっさの判断力が乏しくなっていたり、体力的に若い人に比べて弱かったりするため、悪質な訪問販売業者に狙われやすい状況にあります。住宅のリフォーム工事等の高額な契約は、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。また、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がありますので、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、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。

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。

長時間にわたって勧誘すること。

消費者を威迫して困惑させること。

万一、契約をしてしまったら

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。

相談例 B あなたが当選したので商品を取りに来るようにというハガキが届き、受け取りに行くとしてリゾート施設を安く利用できる等の特典のある会員権の契約をさせられた。

1. 勧誘事例

自宅に、A社から「おめでとうございます。パソコンが当たりました。期間内に連絡下さい」というハガキが届き、A社に電話したところファミレスに呼び出された。実際にパソコンはもらえることになったが、リゾート施設を安く利用できる等の特典のある会員権を80万円で購入するように長時間にわたり勧誘されたので、会員権をクレジットで購入することにした。

このような事例のほか、宝石、ビデオ、絵画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!

身に覚えのないプレゼントの当選のハガキが届いたり、見知らぬ人からの電話で呼び出しがあっても安易に連絡をとったり相手の指示する先に行かないことが大切です。

万一、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

この事例の場合は、会員権の購入を勧誘をするためのものであることを告げずに呼び出していますので、特定商取引法の訪問販売（アポイントメントセールス）に該当します。したがって、契約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。

契約の際、消費者が事業者に対し、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、契約の取消し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、注意して下さい。）

相談例C インターネット通信販売で購入したパソコンの返品に応じてもらえない。

1. 勧誘事例

インターネット通信販売の広告を見て、パソコンを注文した。自分のイメージしたものと違う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、事業者が返品に応じない。事業者のホームページには「自己都合による返品には一切応じません。」とは記載してあったが、クーリング・オフできないだろうか。

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）が無い限り、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）」）**を表示する義務**があり、また**誇大広告**（著しく事実に相違する表示、実際のものより著しく優良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 電話勧誘の被害に遭わないように対処してくれるという勧誘。

1. 勧誘事例

数年前に、ある国家資格を取得するための通信講座の契約をした。支払いは完済しているが、最近になって以前契約したところと似たような名称の事業者から頻繁に資格に関する勧誘の電話がかかってくるようになった。そのような電話勧誘に困っていたところ、職場に、公的な機関であるかのような名称を用いて、「勧誘の電話がしつこく何回もかかってきて困ることはありませんか。3万円で会員登録すれば今後、勧誘の電話がかからないように情報を抹消してあげます。」と言われて3万円を支払ったが、勧誘の電話は益々増える一方である。

このように、あたかも公的な機関であるかのような名称を使ったりして、相手を信用させて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!

国の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

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をしたことがあると、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契約をする義務があるなど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2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、再度勧誘することは、**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。

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。」などと安易に資料等を請求することは、事業者氏名、住所、電話番号等を知らせることになってしまいます。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かかわらず契約書面や、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。

相談例 E 叙勲を受けられた方や公職にあった方などに対する名簿や記念品などの勧誘。

1. 勧誘事例

叙勲を受けられた方の自宅に、公的機関のような名称の事業者から「叙勲者の方は叙勲者名簿を買っていただく必要があります。」という電話があり、叙勲者は必ず購入しなければならないものだと思い、「はい」と返事をしたところ、後日、当該事業者から契約書面と名簿が送られてきた。このような名簿は本当に購入しないといけないのか。

このように、叙勲を受けられた方や公職にあった方などを対象に叙勲者名簿や記念品などを購入するよう、電話やダイレクトメールで勧誘する事例が見られます。

このほかにも、「叙勲者の方へ記念品を送らせていただきます。」という電話があり、叙勲対象者全員に送られるものだと思いを承したところ、後日、記念品の代金を振り込むよう請求する書面と記念品が送られてくるという事例もあります。

2. ここに注意！

国、地方公共団体や公益法人と紛らわしい名称を用いた勧誘の例がみられますが、**国、地方公共団体や公益法人で、叙勲に関連する名簿や記念品などの販売事業を行っているところはありません。**

3. 消費者の方々へのアドバイス

叙勲者の名前が公表されると、電話やダイレクトメールなどによる多くの勧誘を受けることがあります。このような勧誘があった場合には、その意図、目的、内容をよく確認し、不必要であれば、曖昧な返事をせず、はっきりと断ることが大事です。

電話で返事をしてしまった場合には

冒頭の事例では、電話で「はい」と返事をした時点で契約が成立していると言われる可能性があります。電話勧誘販売の場合には、契約の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。

電話の意図、目的を確認して不必要な商品であれば断りましょう。

注文していない商品がいきなり送りつけられてきた場合には

注文をしていないのに、いきなり商品を送りつけ、商品代金を請求してくる販売方法を「**送りつけ商法（ネガティブ・オプション）**」といいます。

このような場合には、できる限り商品を受け取らないようにしましょう。万一、送りつけられた商品を受け取ってしまい、販売業者が購入するように要求してきても、消費者が承諾しない限り、代金を支払う義務も商品を返送する義務もありません。こ

のような場合には、商品が送付された日から起算して14日（消費者が商品の引取りを販売業者に請求した場合には、請求した日から7日）を経過すると、その間に消費者が購入を承諾するか、販売業者が商品を引き取らない限り、販売業者は商品の返還を請求することができなくなりますので、消費者はその商品を自由に処分することが出来ます。

相談例 F パソコンと教材を購入して勉強し事業者の認定試験に合格すると旅行業務に関する在宅ワークができると言われて契約したが、試験に合格できない。

1. 勧誘事例

A事業者から自宅に「旅行会社の手書きの簡単な事務書類を書くだけで月7～8万円の収入が必ずあり、パソコンを使った書類作成ができれば、より多くの収入が得られる」という電話があり、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、パソコンと50万円の教材を購入して勉強し、A社の認定する試験に合格すると、提携している旅行代理店Bから仕事が紹介されるという仕組みになっていた。試験は簡単で誰でもすぐに合格すると書かれていた。また、旅行をする人がいなくなるということは絶対に無いので仕事は必ずあり、収入も保証されるとのことだったので、在宅の仕事がしたかったこと、報酬が高額であるという好条件に誘われてクレジットで契約をした。その後、何度試験に挑戦しても合格できない。

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！

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。

消費者の方々へのアドバイス

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」、「提供また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・・・

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け取った日から20日以内に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	
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。）