

## 平成17年度上期の消費者相談について

平成18年2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せるよう努めています。

以下、平成17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

(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部

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

## 1. 平成17年度上期における消費者相談件数

平成17年度上期における経済産業省への消費者相談件数は6,960件で、前年同期比20.5%の減少となりました。要因としては「通信販売」における出会い系サイト利用に関するトラブル等の相談が前年同期に比べ66.3%減少したことや「その他」における根拠のない請求（いわゆる「架空請求」等）についての相談も前年同期に比べ64.5%減少したことが上げられます。

相談の内容は「特定商取引法関係」が最も多く50.1%、次いで「その他の契約」が14.7%、「製品関係」が6.7%、「割賦関係」が6.5%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14.8%、次いで「通信販売」が13.4%、「電話勧誘販売」が8.0%となっています。なお、「通信販売」については、5.4%が出会い系サイト利用に関するトラブル等の相談となっています。  
(参考1参照)

(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」に関する相談を指します。

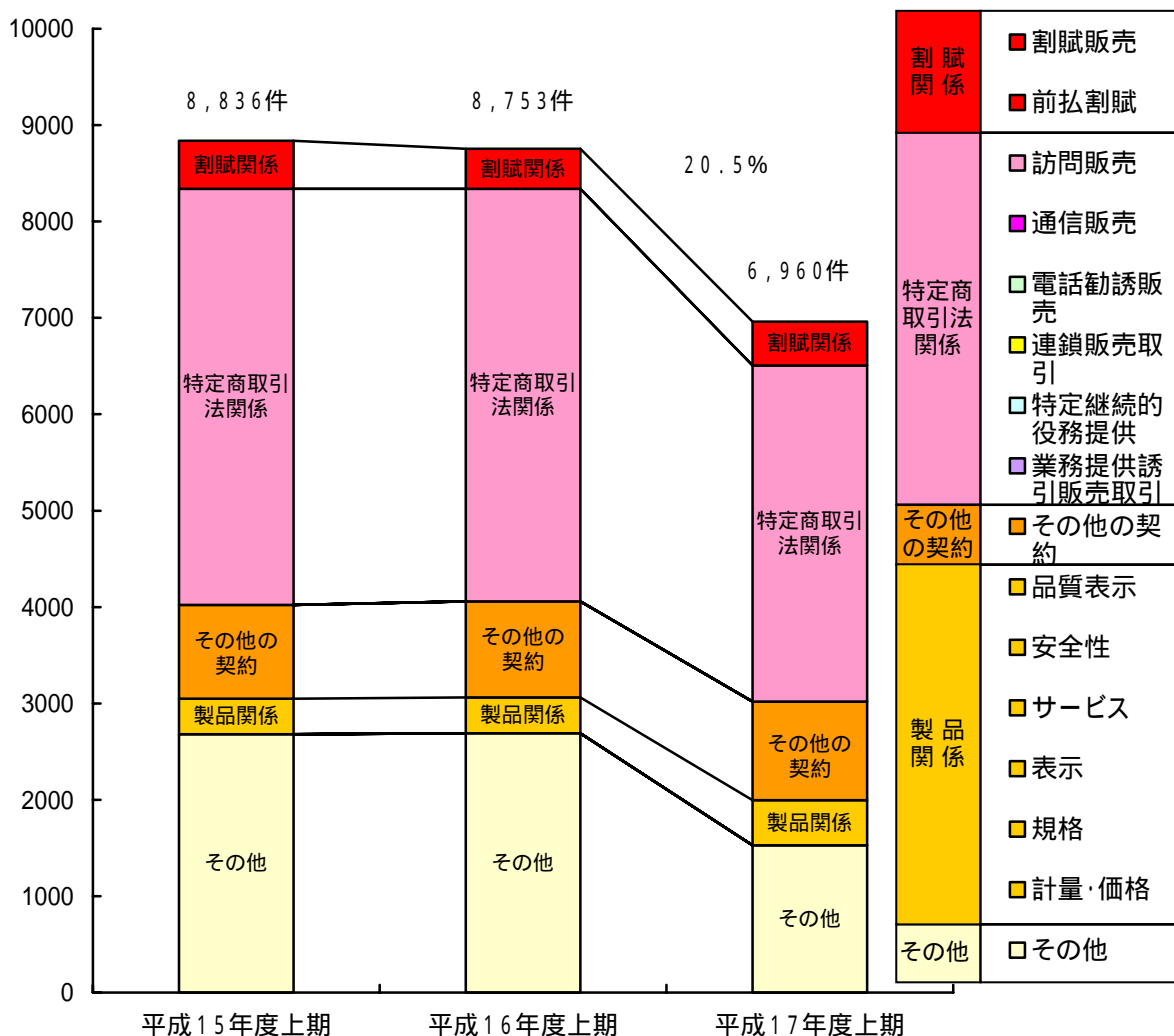
特定商取引法関係とは、特定商取引法の適用を受ける取引6類型「訪問販売」「通信販売」、「電話勧誘販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」に関する相談を指します。

その他の契約とは、特定商取引法に該当しない契約（先物取引に関する相談等）を指します。

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」に関する相談を指します。

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指します。いわゆる「架空請求」のような根拠のない請求もこれに含まれます。

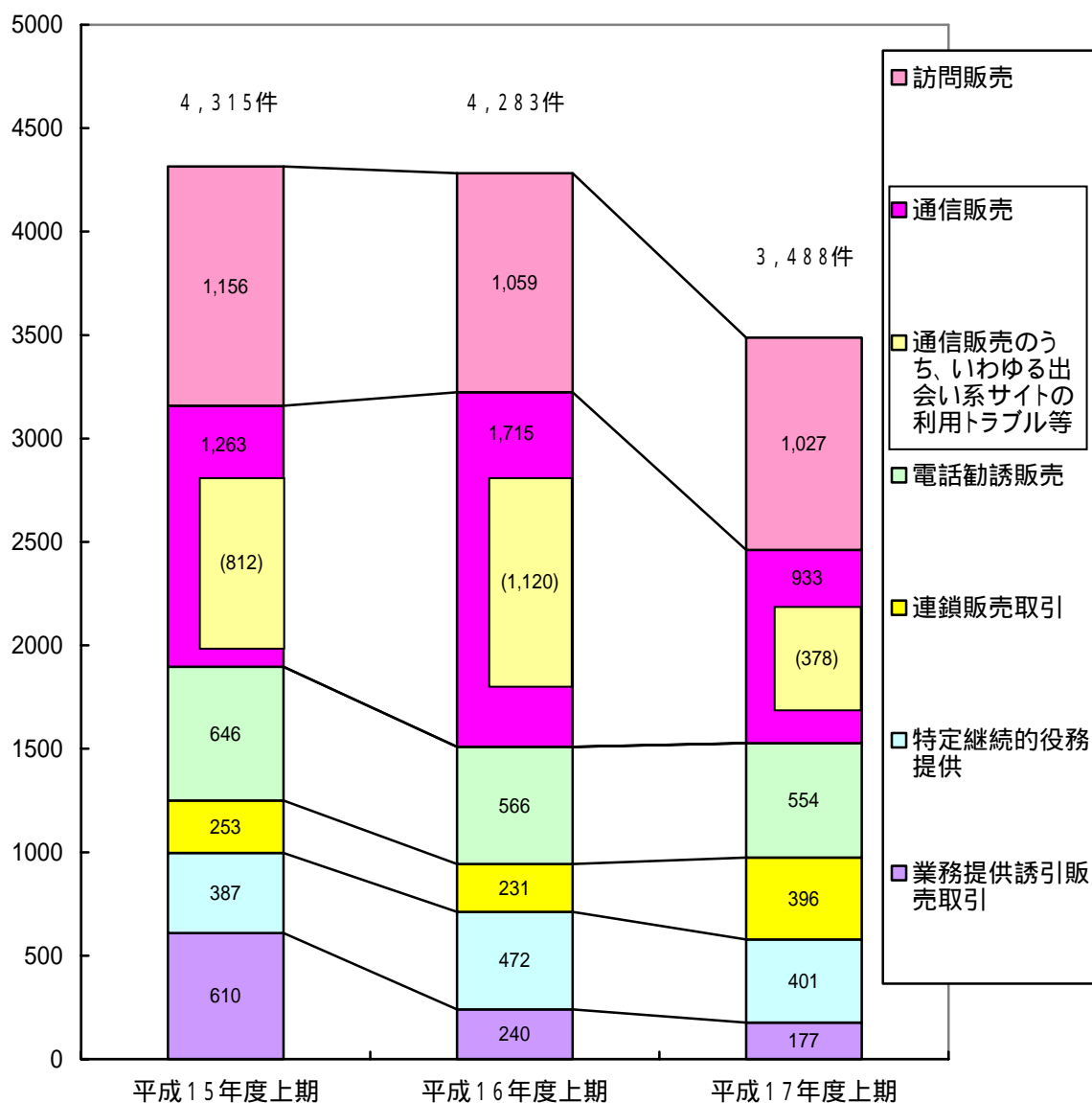
### 上期における消費者相談件数の推移



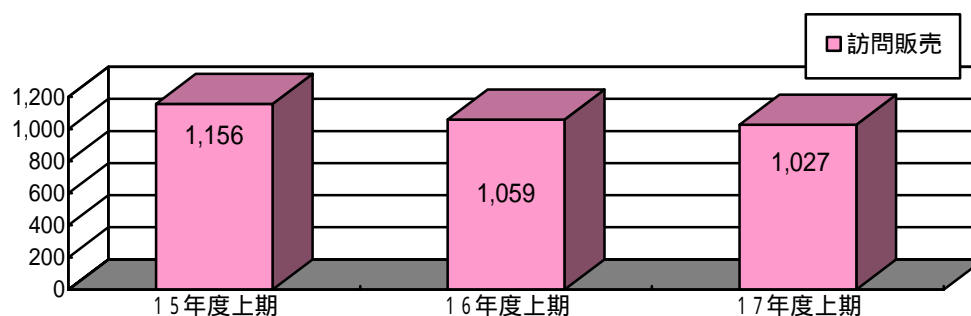
## 2. 特定商取引法の適用を受ける取引（6類型）の相談件数の推移

平成17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、3,488件で前年同期比18.6%の減少となりました。

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

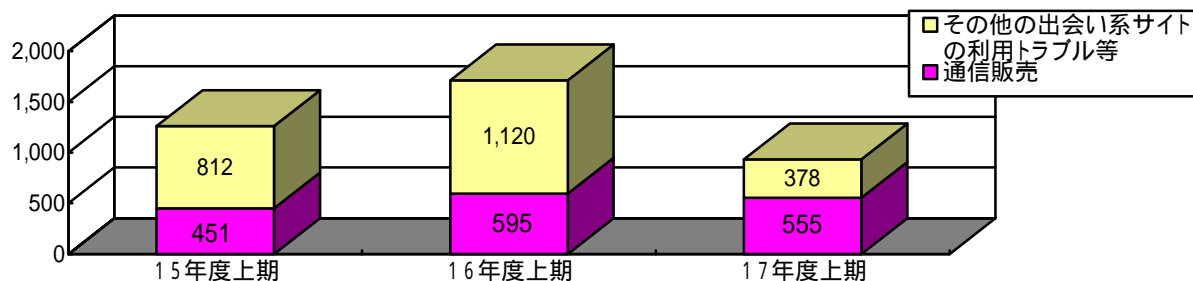


訪問販売の相談件数は、1,027件と前年同期と比べるとほぼ横ばいとなっていますが、依然として特定商取引法にかかる相談の中では多くを占めています(29.4%)。

手口としては、いわゆる点検商法やアポイントメントセールスやキャッチ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)が依然として目立っている状況です。

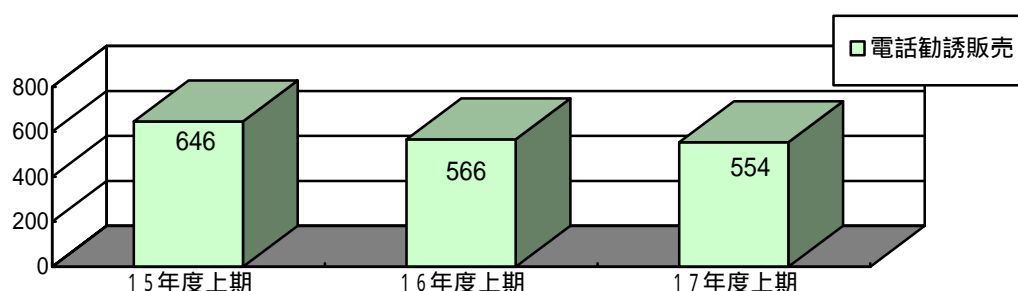
なお、違法な点検商法については、平成17年8月に経済産業省が住宅リフォーム業者に対して業務停止命令を行ったほか、複数の都道府県が業務改善の指示処分を行っています。

## (2) 通信販売の相談件数の推移



通信販売の相談は、933件と前年同期と比べ45.6%減少していますが、そのうち、特に、いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等の相談は、378件と前年同期と比べ66.3%の大幅な減少となっています。インターネット、TV、チラシ、雑誌等を媒体とした一般的な通信販売の相談は、ほぼ横ばいとなっていますが、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。

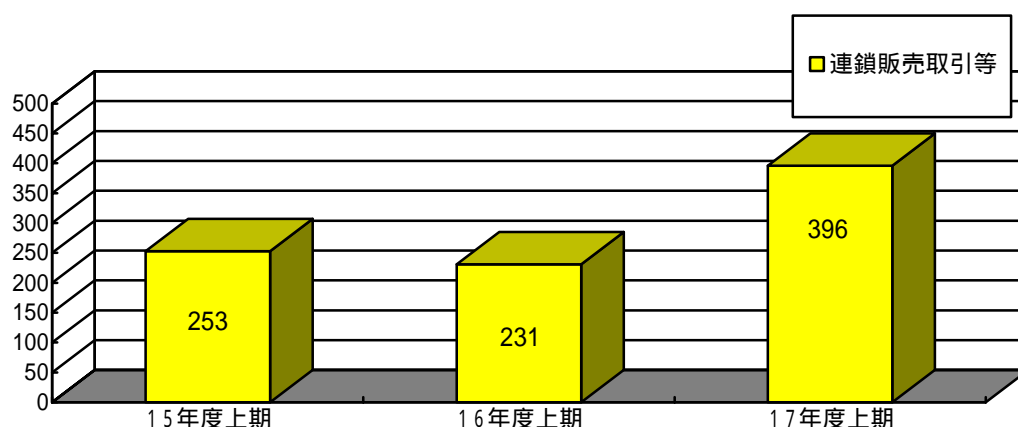
### (3) 電話勧誘販売の相談件数の推移



電話勧誘販売の相談件数は、554件と前年同期と比べほぼ横ばいとなっています。

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す。

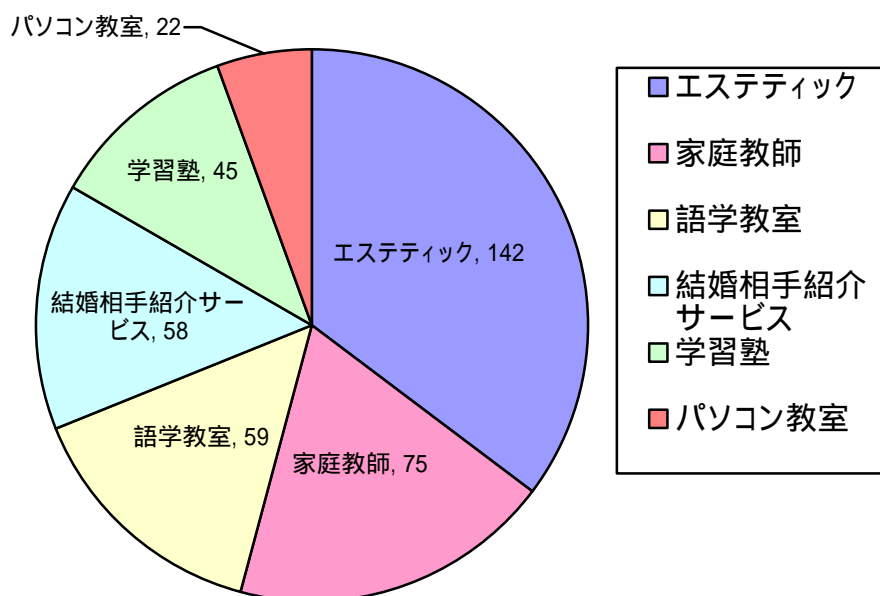
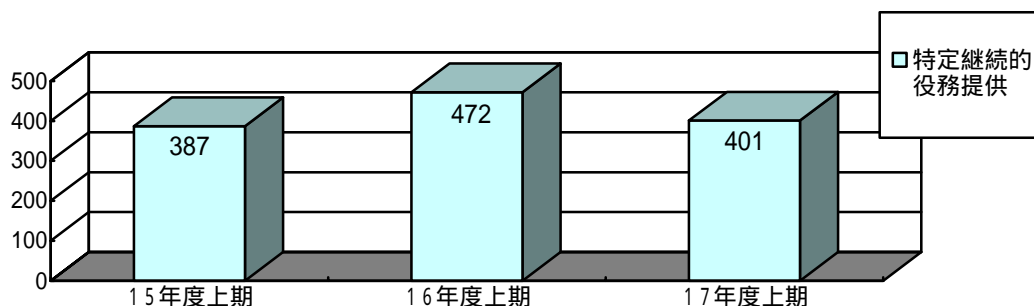
### (4) 連鎖販売取引の相談件数の推移



連鎖販売取引等の相談件数は、396件と前年同期と比べ71.4%の増加となっていますが、その要因としては、平成16年11月11日施行の改正特定商取引法により、連鎖販売取引における中途解約や返品ルールの導入を中心とした民事ルールの整備が行われたことや平成17年6月に連鎖販売業者が行政処分を受けたこと等に伴い、中途解約や返品等に関する相談が増加したこと等が考えられます。

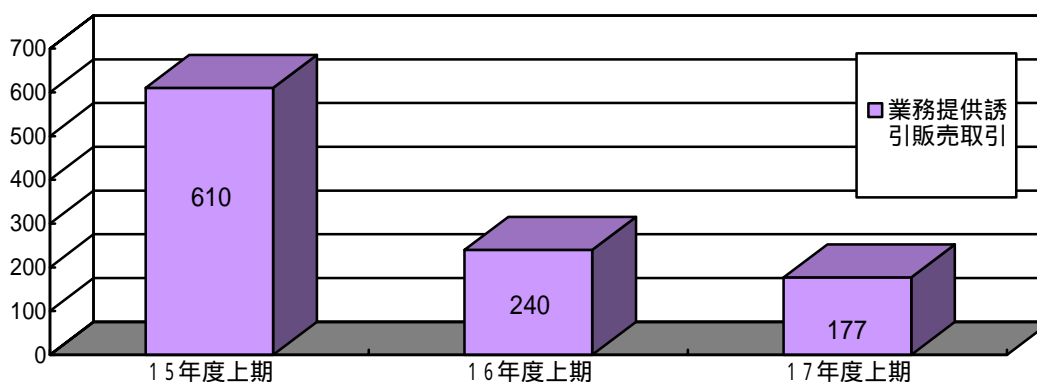
相談内容としては、勧誘にあたり巧みな話術で必ず利益が得られる等といった虚偽の説明により勧誘を受け、ビジネスに不慣れな個人がトラブルに巻き込まれたというケース等が多数見られます。

### (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、401件と前年同期と比べると15.0%減少しています。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ます。

### (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（いわゆる内職商法）の相談件数は、177件と前年同期と比べ26.3%減と減少傾向が続いています。

平成17年度上期消費者相談件数表

事 項	平成17年度上期件数(構成比)
割賦関係	454 ( 6.5)
割 賦 販 売	252 ( 3.6)
前 払 割 賦	202 ( 2.9)
特定商取引法関係	3,488 ( 50.1)
訪 問 販 売	1,027 ( 14.8)
通 信 販 売	933 ( 13.4)
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	378 ( 5.4)
電 話 勧 誘 販 売	554 ( 8.0)
連 鎖 販 売 取 引	396 ( 5.7)
特定継続的役務提供	401 ( 5.8)
業務提供誘引販売取引	177 ( 2.5)
その他の契約	1,022 ( 14.7)
製品関係	467 ( 6.7)
品 質 性 能	112 ( 1.6)
安 全 性	44 ( 0.6)
サ ー ビ ス	220 ( 3.2)
表 示	61 ( 0.9)
規 格	5 ( 0.1)
計 量 ・ 価 格	25 ( 0.4)
その他	1,529 ( 22.0)
根 拠 の な い 請 求 等	630 ( 9.1)
合 計	6,960 ( 100.0)

- (注) )「前払割賦」は、前払式割賦販売及び前払式特定取引に関する相談を指します。  
)「その他の契約」とは、特定商取引法に該当しない契約(先物取引に関する相談等)を指します。  
)「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指します。  
)「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指します。

(参考2)

平成17年度上半期において経済産業省により行政処分を受けた事業者一覧

処分日	事業者名	業種	処分内容
2005.9.9	(株)日本実務学院	電話勧誘販売業者	業務停止命令(9ヶ月)
2005.8.16	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	業務停止命令(3ヶ月)・業務改善指示
2005.8.10	西日本基礎(株)	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)
2005.6.20	(株)EarthWalker (及び同社の勧誘者4名)	連鎖販売業者	業務停止命令(3ヶ月)・業務改善指示
2005.6.14	(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)
	(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)	業務停止命令(3ヶ月)・業務改善指示
2005.5.10	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)
	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)
	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)
2005.4.19	全日法規(株)	電話勧誘販売業者	業務停止命令(1年)

なお、平成17年7月1日より、過去に経済産業省及び各都道府県において特定商取引法に基づく行政処分を受けた事業者名を一括して公表し、悪質事業者に関する情報を都道府県を越えて共有可能としました。

## 相談事例や消費者の方々へのアドバイス

平成17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、相談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、居宅を訪問して点検をするなどと言って居宅に上がり込み、「柱が腐っている」「水漏れして床下が湿っている」「シロアリがいる」などと虚偽のことを告げて、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、害虫駆除の役務提供や床下換気扇などの販売をする例が見られます。

その他に、街頭で若者をアンケートなどに誘い、化粧品、指輪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)や勧誘するためのものであることを告げずに電話等で呼び出して商品を購入させる例(いわゆるアポイントメントセールス)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やいわゆる二次被害が見られます。

**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か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」の例が見られます。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。

経済産業省としては、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 訪問販売でリフォーム工事の契約をさせられた。

### 1. 相談事例

高齢者が自宅に居たところ、見知らぬ事業者 A が「排水管の点検をさせて下さい」と言って訪問してきた。排水管の洗浄を勧められ、さらに、「床下の点検をします」と言って床下に潜り込み点検した。事業者 A から「トイレの汚水が漏れています。トイレを取り換えて床の修繕をした方が良い」と言われたため、総額 95 万円のリフォーム工事の契約を結んでしまった。契約後、別の事業者 B に相談したところ、事業者 A よりもかなり安く工事ができることがわかった。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、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しなければなりません。本件のように「排水管の点検をさせて下さい」と契約や勧誘という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交付した日から 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「使用した等の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。高齢な方の中には、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。高齢者は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。

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、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、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)

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)

- 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)

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)

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)

## 【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交付した日から8日経過するまでクーリング・オフができます。

## 相談例B アンケートに協力して欲しいと呼び出され、高額な指輪を買わされた。

### 1. 相談事例

自宅に居たところ、知らない女性から電話があり「アンケートに協力して欲しい」と言われ、待ち合わせのファミリーレストランに行ったところ、電話をしてきた女性ではなく男性販売員が待っていた。近所にある営業所に移動し、そこで「当社のアクセサリーを購入すると洋服が安く購入できる特典がある」などと3時間以上勧誘され、契約しないと帰してもらえないと思い、しかたなく79万円の指輪の契約をしてしまった。

必要のない商品を無理矢理買わされたものであり、クーリング・オフ期間内にクーリング・オフ通知を出そうとしたところ、「一度発注すると取り消しはできない」と言われたが、クーリング・オフはできないだろうか。

このような事例のほか、絵画、毛皮、ビデオ、リゾート施設を安く利用できる会員権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！

本件のように、勧誘をするためのものであることを告げずに電話で呼び出して商品や役務の購入契約を結ぶことは、いわゆるアポイントメントセールスと呼ばれ、店舗での契約であっても特定商取引法の訪問販売に該当します。

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しなければなりません。また、アポイントメントセールスやいわゆるキャッチセールスで、勧誘相手を公衆の出入りする場所以外の場所に連れて行って契約の勧誘をすることは禁止されています。

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。また、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認させたり、威迫して困惑させクーリング・オフを行わなかった場合には、8日間のクーリング・オフ期限が経過した後でも、消費者は、クーリング・オフできます。

勧誘場所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、帰りたいたい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)

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)

- 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)

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)

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)

## 【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交付した日から8日経過するまでクーリング・オフができます。

## 相談例C インターネットの通信販売で購入した商品を返品したい。

### 1. 相談事例

インターネットの通信販売で、時計を購入した。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違っていた。そこで、直ぐに返品を申し出たところ、「商品代金の15%を支払えば解約に応じる」と言われたが、納得できない。なお、ホームページには「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**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。

## 相談例D 「国家資格になる」との虚偽のことを告げられ、資格講座を勧誘された。

### 1. 相談事例

職場に公的機関と似たような名称の事業者から電話があり、「来年、業務監査士という資格が国家資格になる。所管は経済産業省である。認定前の現時点で当社の講座を受講した人は、一次試験、二次試験が免除になり、資格が得られる。この資格を持っておけば将来、昇進や転職に有利である」と勧誘された。契約する前に、念のため、経済産業省に問い合わせたところ、そのような話はないと言われた。

このように、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、不実告知や重要事項の不告知があっ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同様に取消ができます。

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

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)

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。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、より適切な対応です。

#### 【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交付した日から 8 日経過するまでクーリング・オフができます。

## 相談例 E 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

学生が、「地球環境と健康を守る」というセミナーがあると友人に誘われてビルの一室に連れて行かれた。その友人からは環境保護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や歯磨き粉の話であった。会員になると当該洗剤や歯磨き粉を特別価格で購入することができ、これを知人に勧め、会員にするとマージンが貰えると言われた。「誰にでもできる仕事であり、簡単に稼げる」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ず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)といいます。

### 2. ここに注意!

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、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ています。本件のように「地球環境と健康を守るセミナーがある」と勧誘目的を隠したまま誘引し、会場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)

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)

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、少なくとも購入価格の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。

いわゆるマルチ商法を行う者には、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。

#### 【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 エステティックサロンの契約をクーリング・オフしたところ、化粧品と健康食品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、お試しコースを受けに店舗に行ったことがきっかけで美顔エステの契約を勧められ、さらに施術に必要と言われて化粧品の契約や自宅で飲む健康食品の契約も勧められ、総額200万円の契約を結んだ。

あまりにも高額で支払いが困難なので、クーリング・オフ通知を出したところ、「エステのクーリング・オフには応じるが、化粧品や健康食品は物販契約なのでクーリング・オフには応じられない」と言われたが、納得できない。

このように、エステ契約における化粧品や、家庭教師派遣における教材等の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！

現在、「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が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、エステの化粧品や家庭教師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）

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）

### 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(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	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を行う	2月を超えるもの	5万円を超えるもの

【政令に基づく関連商品】

・エステティックサロン

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。)
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、学習塾、

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

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

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G 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、データ入力の仕事の提供がない。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、特定商取引法で規制されています。

### 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、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、実際には思ったような収益が得られず、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、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)

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)

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H 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。個人情報を出され、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。）