

平成21年度の消費者相談について

平成22年9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問い合わせ、相談、苦情などを受け付け、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、消費者庁と連携して消費者行政に的確に反映されるよう努めています。

平成21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21年度における消費者相談件数（参考1参照）

- 平成21年度における経済産業省の消費者相談件数は14,072件で、前年度比3.4%（▲490件）の減となりました。主な要因としては、『契約その他（特定商取引法関係、割賦販売及び先物取引に該当しない当省所管物資及び役務に関する契約）』が前年度比13.5%減（▲151件）、また、『先物取引関係』が前年度比21.4%減（▲129件）となっ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、49.4%、次いで『製品関係』が10.4%、『割賦関係』が8.4%、『契約その他』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15.7%、次いで「通信販売」11.5%、「連鎖販売取引」7.4%となっています。
なお、「通信販売」のうち、出会い系サイト利用に関するトラブルの相談が3.1%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2参照）

平成21年度に受け付けた消費者相談の主な類型ごとの特徴は、以下のとおりです。

参考2は、平成21年度中にいただいた相談の中から消費者の方々へのアドバイスなどをまとめたものです。悪質な勧誘等が行われたと思われるケースもありますので、十分注意をしてください。

- ① **割賦関係の相談**では、平成21年12月に施行された改正割賦販売法に関連し、与信基準に関する相談が多く見られました。この他、延滞時の対応、分割払い手数料の取扱いに関する相談が多く見られました。また、年度後半には翌年度の貸金業法改正が控えていたこともあり、キャッシング枠とクレジット枠の関係の照会も多く見られました。
- ② **訪問販売に関する相談**では、海外商品先物オプション取引において、「儲かります。」「損はさせません。」と勧誘されたのに、多額の損失を被ったので解約したいといった相談や、設備の工事・修繕にかかる解約に関する相談、個人事業主から電話機リースの契約解除に関する相談が多く寄せられました。
- ③ **通信販売に関する相談**では、引き続きインターネット・オークションにおけるトラブル例が多く見られました。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、事業者と交渉したいが連絡先の記載が無いという相談が多く見られました。

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。

さらに、購入した情報商材の内容が、事前の広告の内容と異なるので解約できないかという相談も目立ちました。

- ④ **電話勧誘販売に関する相談**では、以前受講した資格講座の契約が終わっておらず、終了するには新たな契約が必要等と費用を請求する、いわゆる資格商法の二次被害になりかねない相談が多く見られます。しつこい勧誘電話についての相談も多く見られました。
- ⑤ **連鎖販売取引に関する相談**では、連鎖販売取引で売買される健康食品等の商品について、その効果効能の信憑性に関する相談や、家族が連鎖販売取引にのめりこんで大量の在庫を抱えている状況を心配した家族からの相談が多く見られました。
また、行政処分を受けた事業者と結んだ契約の解除に関する相談も多く見られました。
- ⑥ **特定継続的役務提供に関する相談**では、結婚相手紹介サービスにおいて、短時間で解約したにもかかわらず、多額の違約金を求められ納得がいかないという相談や、エステティックサロンの中途解約に関する相談が多く見られました。
- ⑦ **業務提供誘引販売取引に関する相談**では、在宅ワークを希望する消費者に対して、仕事を提供する条件として、在宅ワークを習得するために必要な教材を購入させられたが、実際には仕事が提供されなかったという事例が見られました。また、いわゆるドロップシッピングを行うため、ホームページ作成等の契約をして、そのホームページを使って指示どおりに従事したものの、十分な利益が得られず解約したいという相談も見られました。
- ⑧ **先物取引関係の相談**では、国内先物取引に関する相談は減少しましたが、海外先物取引に関する相談は事業者の勧誘により取引の内容をほとんど理解しないまま契約し、大きな損失を被った高齢者やその家族からの相談が引き続き見られました。
- ⑨ **製品関係の相談**では、製品事故に関する相談や情報提供が比較的落ち着いた動きとなった一方、パーソナルコンピュータ、家電製品の不具合や故障などにおけるメーカーの修理・補償に関する相談や企業の顧客対応窓口応接方法についての要望に関する相談が多く見られました。
- ⑩ **その他**未払い金を払わなければ訴訟を起こすと通知し金銭を請求する等、いわゆる架空請求についての相談や不動産、保険、未公開株、通信サービスに関する相談も多く寄せられました。

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、必要に応じ主な事例についてホームページ上で公開していくこととしています。

また、平成21年9月1日に消費者庁が設立され、消費者安全法が施行されました。寄せられた消費者相談のうち消費者事故に該当するおそれのあるものについては、同法の規定に基づき、相談者の個人情報に配慮した上でその概要を消費者庁に通知し、消費者トラブル情報の一元化に努めています。

なお、特定商取引法に違反する行為を行った事業者に対する行政処分の執行は、平成21年9月から消費者庁に一元化されました。詳しくは消費生活安心ガイド (<http://www.no-trouble.jp>) をご覧ください。

【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

消費経済政策課消費者相談室 植木、吉崎（03-3501-4657）

(参考1)

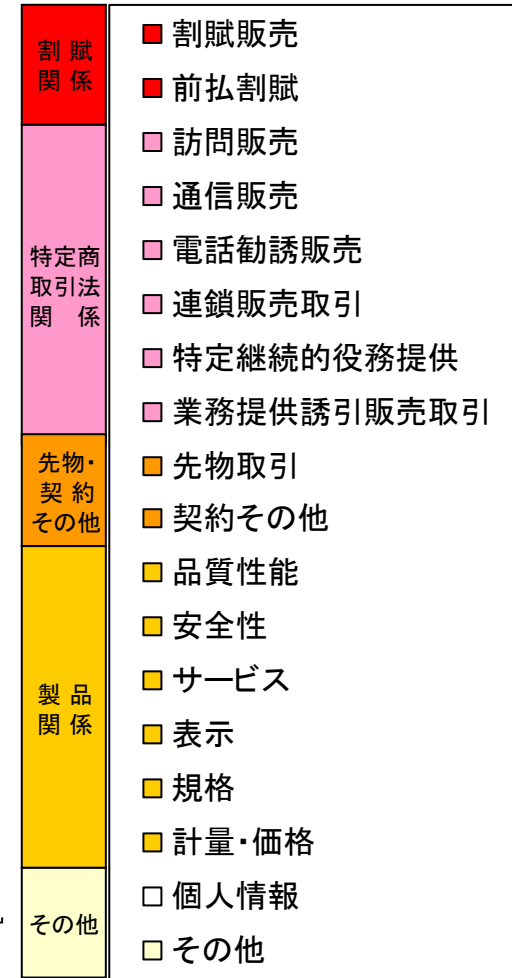
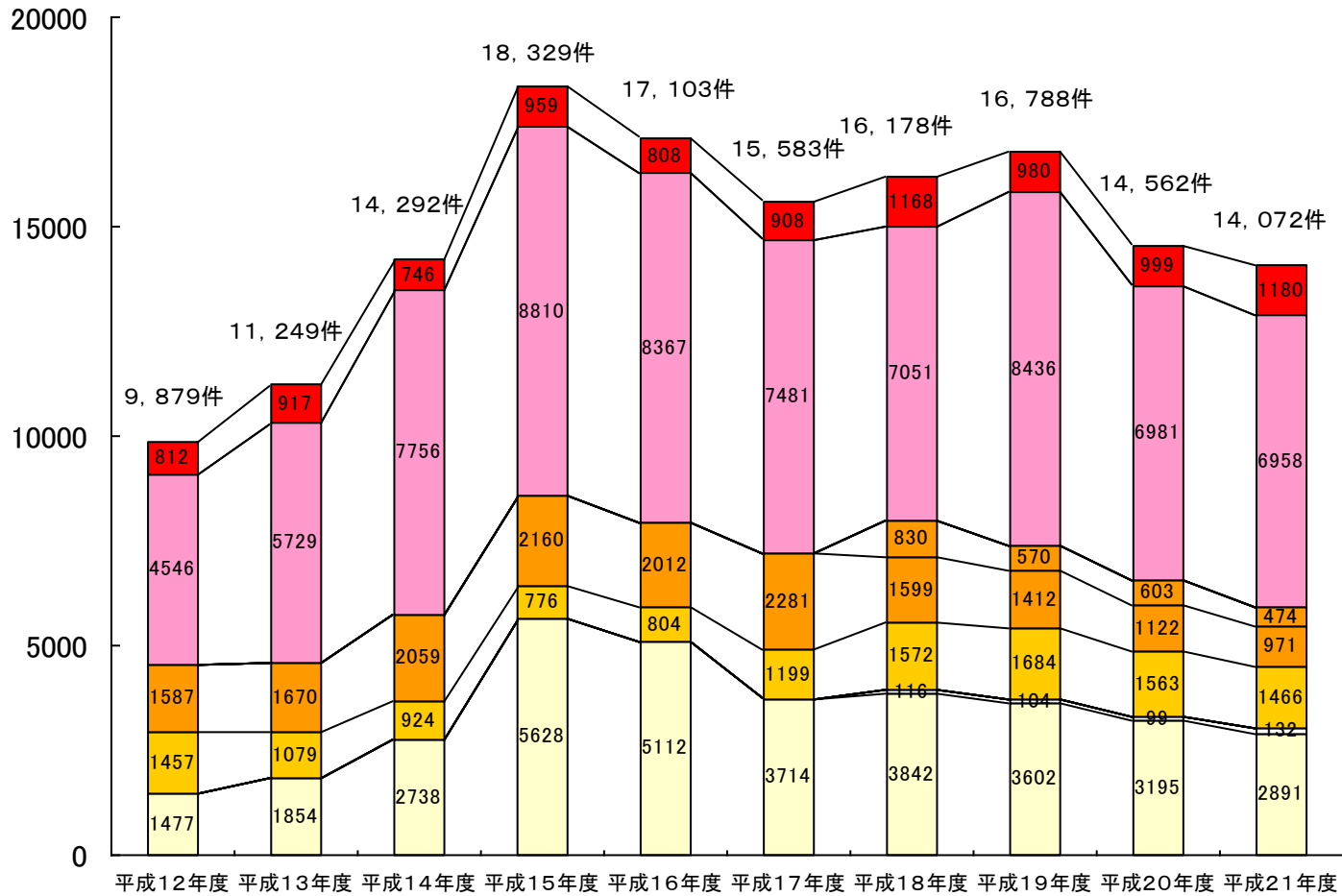
平成21年度消費者相談件数表

事 項	平成21年度件数 (構成比)	平成20年度件数	対前年 度比 (%)
割賦関係	1,180 (8.4)	999	118.1
割 賦 販 売	858 (6.1)	599	143.3
前 払 割 賦	322 (2.3)	400	80.5
特定商取引法関係	6,958(49.4)	6,981	99.7
訪 問 販 売	2,209 (15.7)	2,349	94.0
通 信 販 売	1,614 (11.5)	1,436	112.4
いわゆる出会い系サイトの利用トラブル等	437 (3.1)	478	91.4
電 話 勧 誘 販 売	963 (6.8)	918	104.9
連 鎖 販 売 取 引	1,035 (7.4)	1,127	91.8
特定継続的役務提供	710 (5.0)	853	83.2
業務提供誘引販売取引	427 (3.0)	298	143.3
先物取引関係	474 (3.4)	603	78.6
契約その他	971 (6.9)	1,122	86.5
製品関係	1,466 (10.4)	1,563	93.8
品 質 性 能	253 (1.8)	310	81.6
安 全 性	200 (1.4)	273	73.3
サ ー ビ ス	745 (5.3)	718	103.8
表 示	141 (1.0)	163	86.5
規 格	31 (0.2)	17	182.4
計 量 ・ 価 格	96 (0.7)	82	117.1
個人情報関係	132 (0.9)	99	133.3
その他	2,891 (20.5)	3,195	90.5
根 拠 の な い 請 求 等	145 (1.0)	270	53.7
合 計	14,072 (100.0)	14,562	96.6

- (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」、「信用購入あっせん」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係る契約をさします。
iii) 『契約その他』とは、特定商取引法関係、割賦販売及び先物取引に該当しない当省所管物資及び役務に関する契約をさします。
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

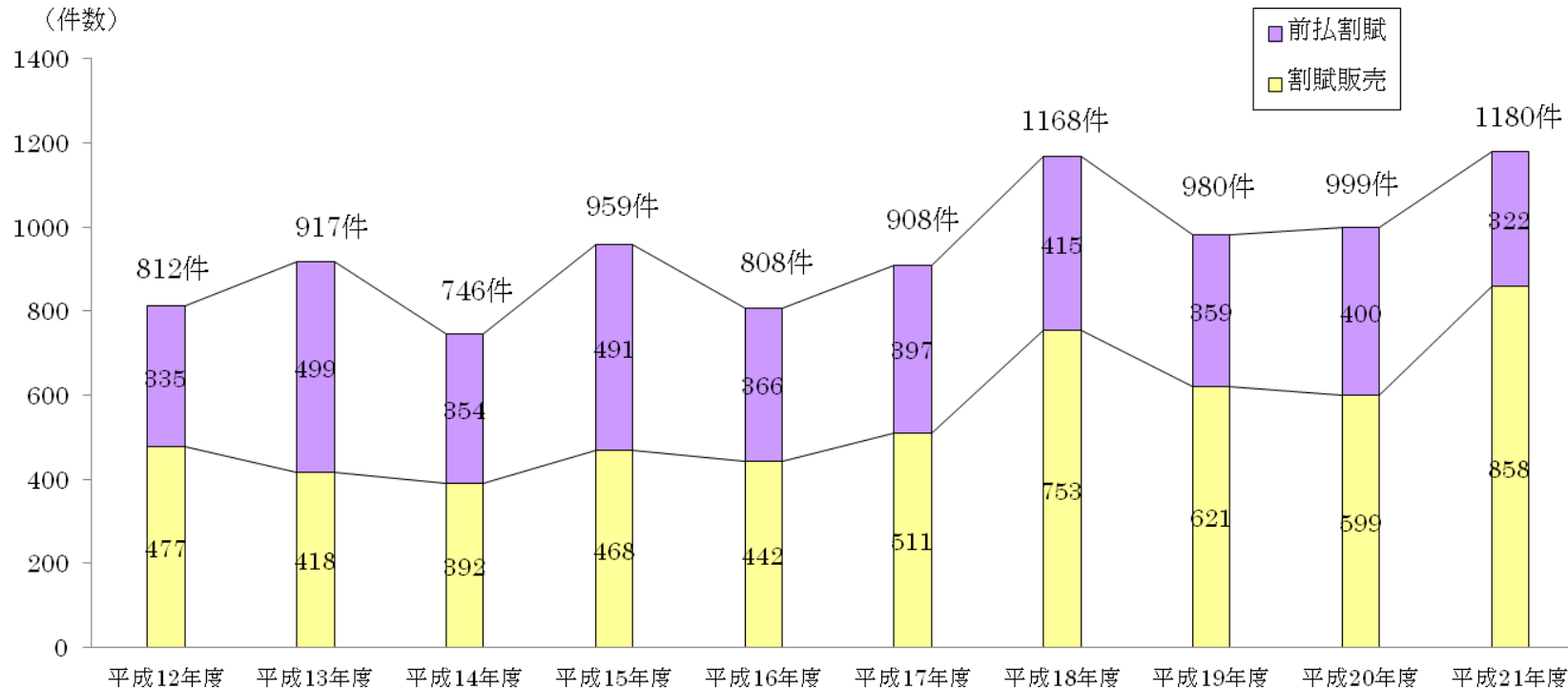
(件数)

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」、「信用購入あっせん」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) 平成17年度以前は、「先物取引」は『契約その他』に含めて集計していましたが、平成18年度以降は、「先物取引」を『契約その他』から分割し、個別に集計しています。
- iii) 『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。
- iv) 『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。

割賦関係の相談件数の推移



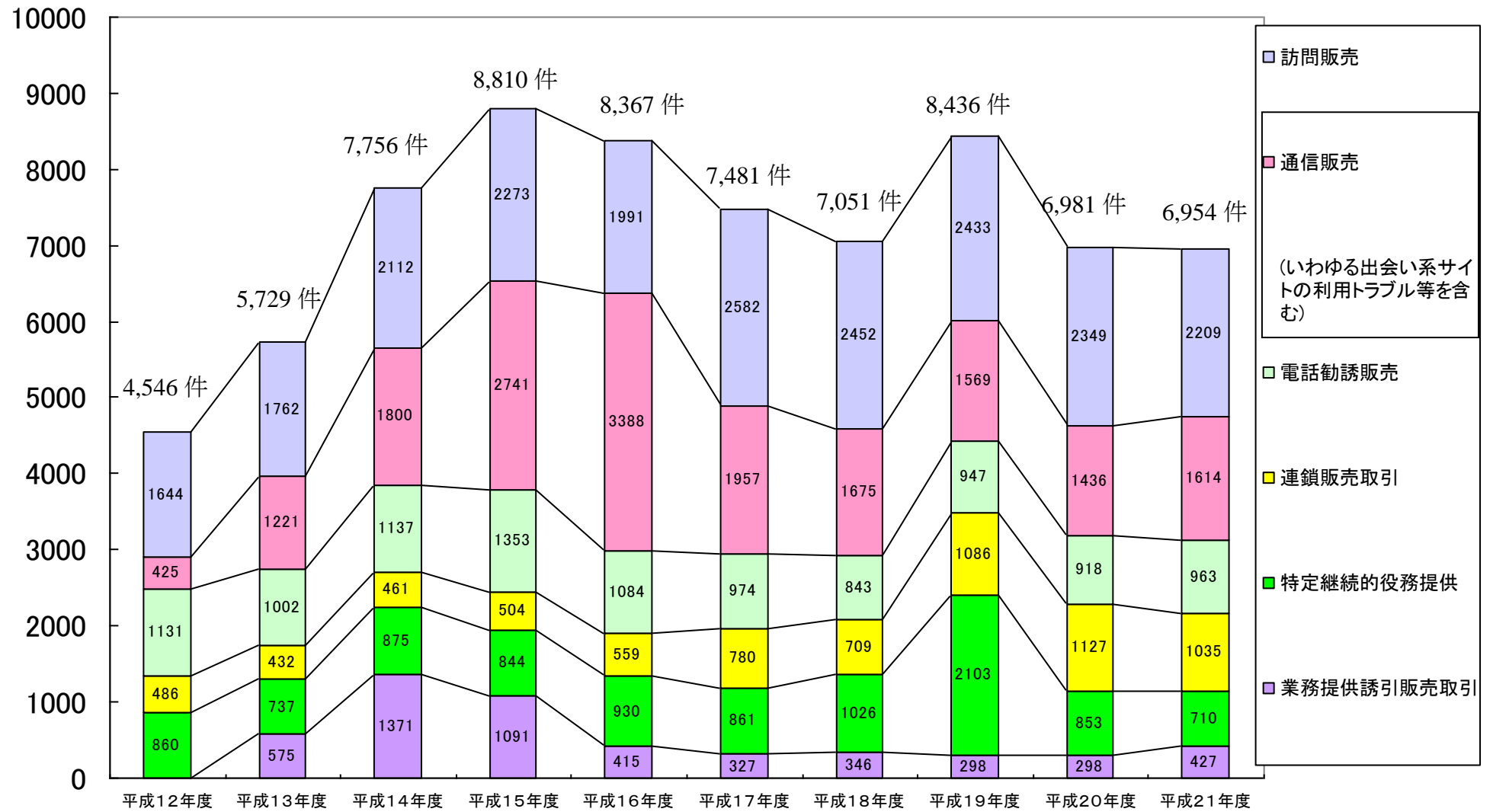
割賦関係の相談件数は、1,180件と前年度比で18.1%の増となりました。このうち割賦販売（信用購入あっせん（個別、包括）、ローン提携販売、自社割賦）に係る相談は、前年度比43.2%の大幅な増加となり、過去10年間で最高の相談件数となりました。また、前払割賦については、同19.5%減と過去10年間で最低の相談件数となりました。

相談内容としては、割賦販売については、平成21年12月の改正割賦販売法施行に伴い与信枠の設定や審査内容はどうなるのか、貸金業法改正に伴うキャッシング枠の審査はクレジット枠の審査と連動するのかといった相談が多く見られました。このほか、延滞時の対応や一括返済時の手数料に関する相談も多く見られました。

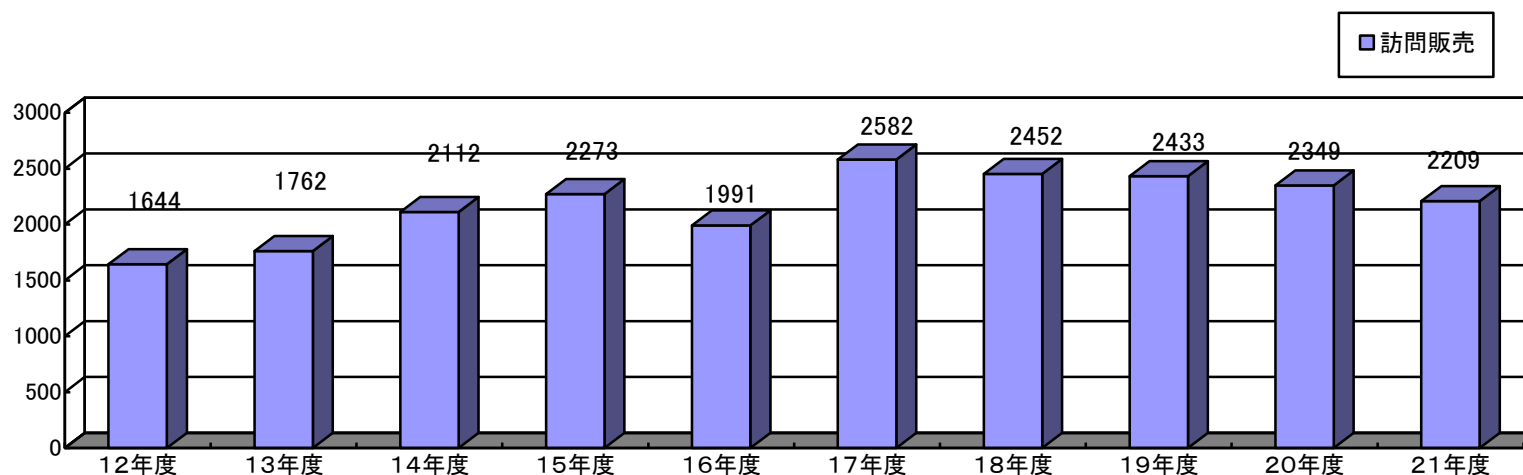
前払割賦については、解約手数料の妥当性や、解約時返金の手続きに関する相談が多く見られました。

(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

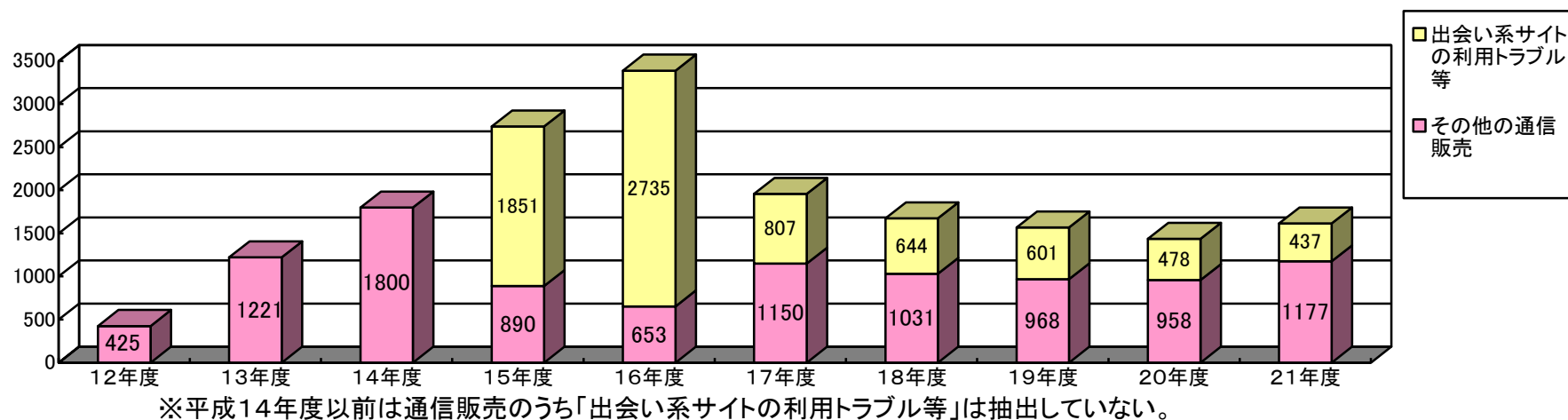


訪問販売の相談件数は、2,209件と前年度比で6.0%の減となりましたが、引き続き、特定商取引法に係る相談の中では多くを占めています(15.7%)。

相談内容としては、海外商品先物オプション取引において、依然として、取引全般に関する知識及び経験がほとんどない高齢者等が、取引相手の「必ず儲かる」という言葉を信用して多額の金額を支払って損失が出た事例や取引内容を理解しないまま事業者から損を取り戻すと告げられ次々とお金を預け、最終的に損失のみが残ってしまい事業者とトラブルになった事例が多く見られました。

また、個人事業者が、かつて訪問販売で家庭用と事業用を兼用して使用する電話機のリース契約を締結したが、これら契約を解約したいといった事例も見られました。

(2) 通信販売の相談件数の推移



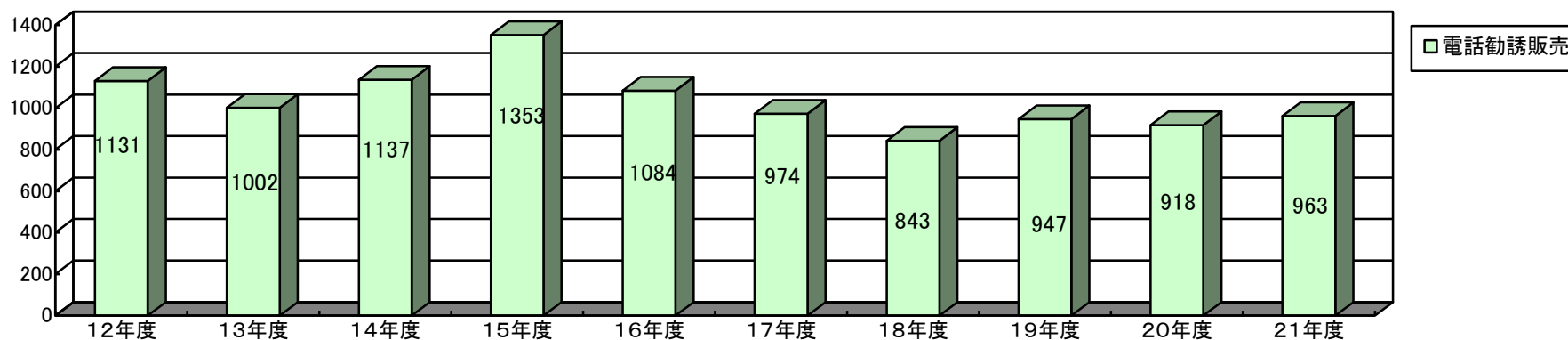
通信販売の相談件数は、1,614件と前年度比で12.4%の増加となりました。

相談内容としては、インターネット・オークションや通販サイトで商品を購入したものの、送られてきた商品が説明と異なっていたので返品したいとか、返金交渉をしたいが表示先の住所や連絡先の記載がなく困っている等の相談が多く見られました。

また、高額なアダルト・出会い系サイトの利用料金に対する相談も依然として多く見られました。

さらに、購入した情報商材の内容が、値段ほどの価値がないとか、事前の広告の内容と異なるので解約したいという相談も見られました。

(3) 電話勧誘販売の相談件数の推移

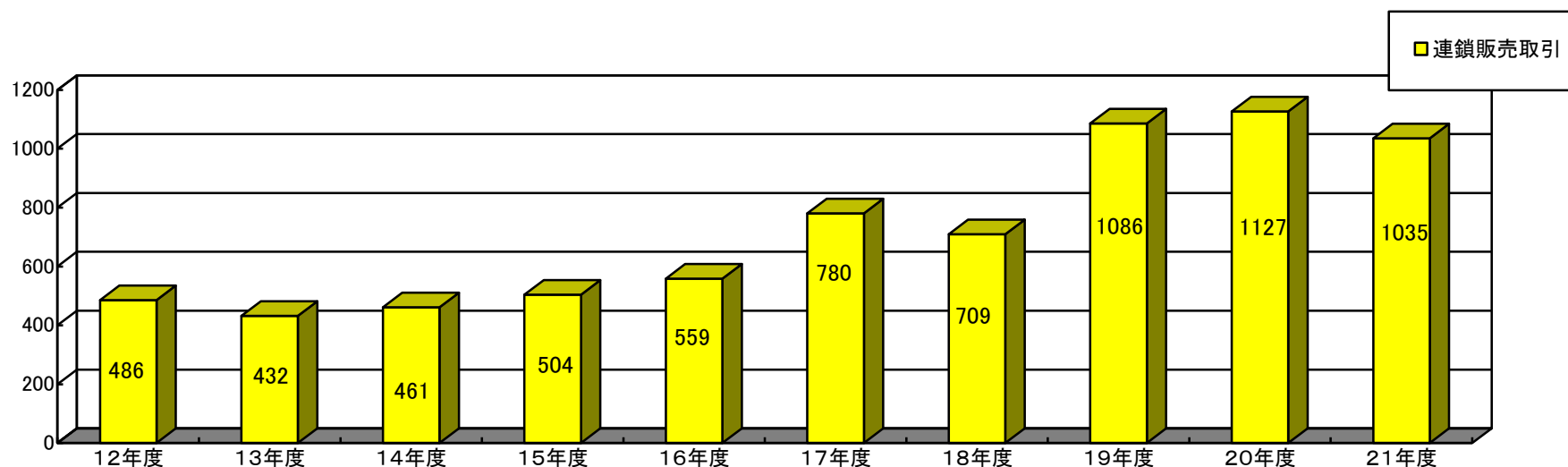


電話勧誘販売の相談件数は963件となり、前年度比で4.9%の増加となりました。

相談内容としては、本人が資格講座等を受講したことのある消費者に対し、「あなたは、まだ本講座を終了していない。終了させるためには、新たな教材を購入する必要がある。」などと告げ、強引に高価な教材等を購入させるといった、いわゆる「資格商法」に関するトラブルが依然多く見られました。

また、平成21年度には、当省の職員になりすました者が、過去に電話勧誘販売で教材等を購入したことのある者に対し、「過去の契約における被害額を返金する訴訟を起こすので、着手に当たっての印紙代を送金して欲しい」と架空請求する事例が見られました。

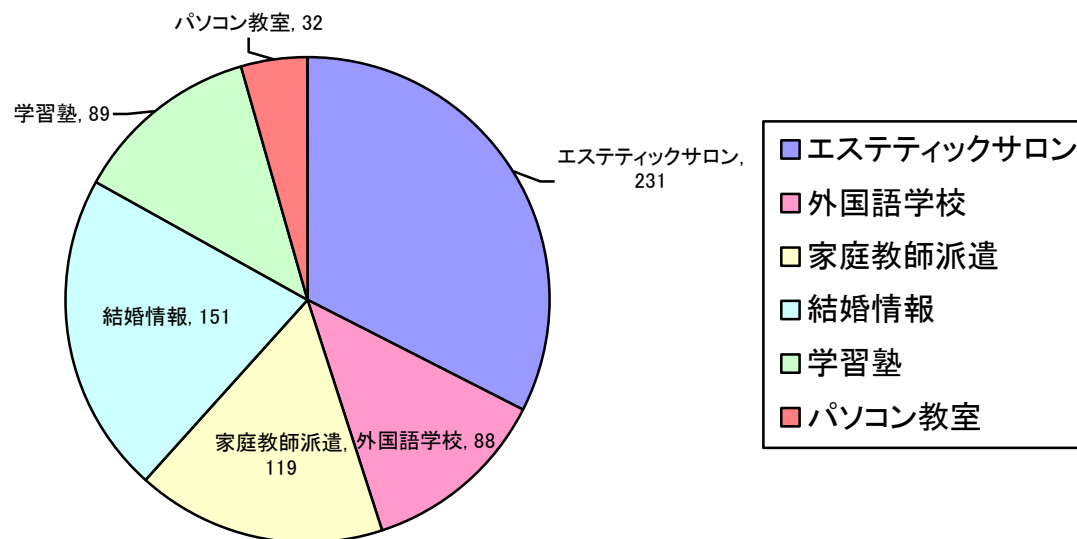
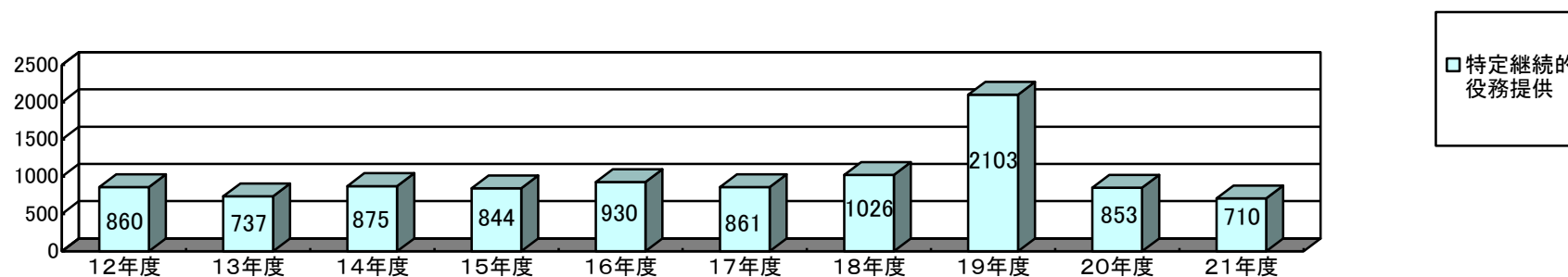
(4)連鎖販売取引の相談件数の推移



連鎖販売取引の相談件数は1,035件となり、前年度比で8.2%の減少となりましたが、3年連続して1000件超となりました。近年連鎖販売業者に関する行政処分も行われたため、連鎖販売業者の行政処分に関する問い合わせや処分を受けた事業者との契約に関する相談が多くなっています。

このほか相談内容としては、家族が連鎖販売取引にのめり込んでしまい、家族間でコミュニケーションが全くとれなくなったとか、在庫を抱えているようで心配だといった事例や連鎖販売取引において購入する商品の効果、効能に関する説明内容は問題ないのかといった事例も見られました。

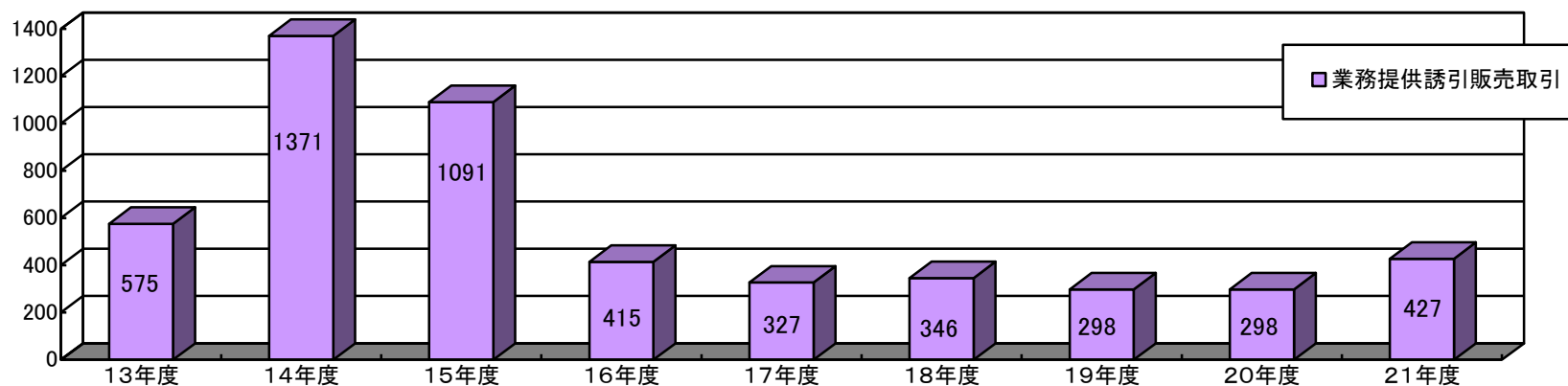
(5) 特定継続的役務提供の相談件数の推移



特定継続的役務提供の相談件数は710件となり、前年度比で16.7%の減少となりました。減少の要因としては、エステティックサロンや外国語学校に関する相談が減ったことによるものです。

相談内容としては、エステティックサロンを中途解約したが請求された違約金の額は適正なのかといった事例や結婚相手紹介サービスにおいて、契約後、短期間で解約を申し出たにもかかわらず、違約金が高すぎるのではないかといた事例が見られました。

(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427件となり、前年度比で43.3%の大幅増加となっています。悪質事業者の処分も行われ、ここ数年減少傾向にありましたが、平成21年度は一転大幅な増加となりました。

相談内容としては、在宅ワークを希望する消費者に対して、「パソコンの能力が一定レベルに達したら仕事を依頼します。」「安定した収入を得られます」などと勧誘し、能力向上のための高額な教材等購入させたものの、いつまでたっても「仕事を出せる能力に達していない」などと仕事を提供しないという事例が見られました。また、いわゆるドロップ SHIPPINGを行うため、ホームページ作成等の契約をし、そのホームページを使って指示どおりの業務に従事したが、十分な利益が得られなかったため解約したいという事例も多く見られました。

[相談事例]

相談例 A 給与明細書の提出は義務付けられているのか

1. 相談事例

先日、自分が会員であるクレジットカード会社Xから、「法改正に伴い、キャッシング機能の付いたカードをお持ちの方には、給与明細書の提出をお願いすることになります。」という連絡がきた。個人情報漏洩の心配もあるため、できれば給与明細の提出はしたくない。Xに、キャッシング機能を付けなければ（給与明細は）提出しなくても良いかと問い合わせたところ、そのような選択も可能であると言われた。割賦販売法が改正されたと聞いているが、ショッピング枠については、給与明細書の提示等はしなくても大丈夫なのだろうか。

2. ここに注意！

改正割賦販売法では、過剰与信を防止するためにクレジットカードの発行、更新の際に支払可能見込額調査を行い、消費者の支払能力の範囲内でクレジット契約を結ぶことになっています。この支払可能見込額の算定の基礎となる事項の一つが「年収」です。「年収」は、消費者の自己申告による年収又は年齢、勤務先、勤続年数等からクレジット会社が推定したものを利用することになっており、給与明細や源泉徴収票などを提出する必要はありません。ただし、キャッシング機能付きのクレジットカードでは、貸金業法の規定により、所得を証明する書類が必要になる場合があります。

3. 消費者の方々へのアドバイス

- ◎ 支払可能見込額調査は、消費者がクレジットの支払いのために日々の生活が困窮したり、住宅などの財産を手放したりすることなく、自分の支払い能力を超えない範囲で安心してクレジットを利用できることを目的としています。
- ◎ 算定の基礎となる事項は、年間の収入、預貯金、過去のクレジットの支払状況、過去の借入の状況などです。これらをクレジット業者が総合的に判断して、算定します。
専業主婦（夫）等の場合には、世帯の年収を申告できます。ただし個別クレジットで購入する商品等が日常生活に必要とされない商品（自身の生活レベルとかけ離れた金額や分量の商品など）の場合には配偶者の同意を得ることが必要です。
- ◎ 消費者保護に支障のない場合には、消費者の利便性を考慮して、簡易な調査や調査の省略など以下のような例外措置を認めています。

	ケース	対応
個別 クレジット	少額店頭販売品 店頭販売等であって、比較的少額(10万円以下)の生活に必要な耐久消費財(例:家電、携帯電話)	延滞等がなければ支払可能見込額を超える個別クレジットが利用できる。
	高額生活必需耐久消費財等 比較的高額であっても、生活に必要とされる耐久消費財(例:自動車)	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用できる。
	教育 但し、特定継続的役務提供契約は含まれない。	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用できる。
	緊急的支出 生命・身体を保護するため緊急に必要とされる商品・役務(例:緊急医療費、介護用品)	消費者の生活実態に関する丁寧な審査を前提として支払可能見込額を超える個別クレジットの利用できる。
包括 クレジット	少額限度額 限度額が30万円以下のクレジットカードを発行する場合	過剰な債務や延滞等を確認する簡易な審査で発行可能とする。
	一時増額 一定期間だけ、特定の目的(海外旅行、引越費用、冠婚葬祭等)のため、消費者の求めに応じて限度額を増額する場合	目的・使用場所を確認することで、与信審査なしに限度額の増額を認める。
	カード更新 クレジットカードを更新するときは①債務残高が5万円未満の場合 ②5万円以上の場合 で区別する。	①審査なしで、更新できる。 ②簡易な審査により更新できる。
	付随カード等の交付や増額	親カード等の与信限度額の範囲内で利用されるので、単独での調査は不要。
	カードの紛失等による再交付など 有効期間内に同じクレジット業者から紛失前のカードに代えて交付される場合に限る	支払可能見込額調査は不要。

55

(法第30条の2、第35条の3の3)

相談例 B 原油と金のCFD取引を行ったが預けたお金は返ってこないのだろうか

1. 相談事例

自宅にXの営業担当が来訪し、原油のCFD取引の契約を締結し、その場で60万円を預けた。「必ず儲かる」と言われて契約をしたのだが、1か月も経たないうちに、「赤字になった」と言われて、追加で90万円を預けた。その後、「原油から金のCFD取引に変えた方がいい」と言われ、言われるがまま金のCFD取引に変更した。金の取引に変えて以降も、「買いと売りの2本立てでやらなくてはいけない」等と言われ、追加金を要求された。最初は90万円、次は150万円と預け、追加金の合計は最終的には契約時の60万円を合わせ合計で900万円となった。しかし、Xからの最新の通知では、有効口座残高は280万円となっている。「儲かる」と言われたものの、説明とは違い一度も利息等が支払われたことはなく、損が出てばかりである。Xは金の先物取引の事業者として登録のある事業者だろうか。また、預けたお金は老後の資金の一部なのだが返してもらえないだろうか。

なお、150万円を預けた時点で、最寄りの消費者センターに相談をし、「すぐに取引を止めた方がいい」と言われたが、150万円が惜しくなり、Xに言われるがまま取引を続け、このような結果となってしまった。

※ 最近、十分な金融知識のない人にハイリスク・ハイリターンの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！

「ロコ・ロンドン取引」と称する金（銀、プラチナ等）の取引や最近では、「海外商品先物オプション取引」、「商品CFD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。

訪問販売や電話勧誘販売で上記の取引を行った場合は、特定商取引法の規制を受けます。販売事業者は法定書面（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・オフができます。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相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>

- ◎ 「ロコ・ロンドンまがい取引」や「商品CFD取引」といった取引所外取引は平成23年1月に施行される商品先物取引法において、国内商品先物取引、海外先物取引とともに規制対象となり、特定商取引法の規制から商品先物取引法への規制に一本化されます。詳しくは、40ページをご参照ください。

相談例 C 温水器の点検で業者を家に入れたら、活水器の勧誘を始めた。

1. 相談事例

2009年9月、「温水器の点検について説明に伺っています」と突然訪問販売事業者Xが訪問してきた。住んでいるマンションには全室温水器がついているので、マンションの関係者からの説明と思い家に上がってもらった。

最初は水垢を取り出す方法を詳しく説明し、定期的に手入れをすると温水器は10年近く使えるという説明をしたが、突然活水器Yを持ち出し、「セラミック製の活水器Yを取り付けると水を浄化する作用がはたらいって水垢が出なくなります。手入れが不要になるだけでなく、温水器の寿命も5～6年は伸びます。取り付けてはいかがですか？」と勧められた。強制的ではなかったが、日曜日は相談する管理人もおらず、断りにくい状況だったので、取り付けるとしても次の休日にと伝えた。しかし、Xはどこかに電話をかけた後「今日なら在庫があるのですぐに取付けが出来ます」と言い、断り切れず取り付けることになった。

支払は40万円で、集金代行のZの手続きをとれば、11月の指定日に一括でA銀行から引き落としができるというので、契約の書面と一緒にZの書類を書いた。アフターサービスは、修理が365日24時間対応とのことである。

転居の場合の取り外し及び取付けもすべて無料と言うことで、その規約兼同意書は改めて郵送するとのことであった。

事業者の訪問から3日後、管理人に会って確認したところ、Xはマンションとは何ら関係がなく、Yの購入の必要性もないことを聞かされた。Xにはクーリング・オフを電話で申し出たが、これでクーリング・オフできているであろうか。

2. ここに注意！

特定商取引法では、契約書面を受領した日から8日間は売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除（クーリング・オフ）を行うことができます。法律では、クーリング・オフは書面で行うことと定められています。また、クーリング・オフの効力はその書面を発した時となっています。

特定商取引法のクーリング・オフの通知書面の書き方例は43ページをご参照ください。

(参考)

◎ 法律が改正され、指定商品、指定役務制が変わりました。

平成21年12月1日に改正特定商取引法が施行されました。これにより、旧来の訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に適用されていた指定商品、指定役務制が撤廃され、下記に示すような場合を除き、平成21年12月1日以降に締結された契約においては原則すべての商品、役務が同法の対象となっています。したがって、書面の交付やクーリング・オフ制度についても、一部の例外を除き対象となっています。

○ 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、部分的に適用除外される取引（訪問販売、電話勧誘販売）
- ・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、石けん、配置薬等 8 品目）
 - － 少額取引
3, 0 0 0 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）

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）
- ◎ 事業者は訪問販売に係る当該売買契約又は当該役務提供契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、引き続き又は再度訪問し、当該契約について勧誘することは禁止されています。（法第 3 条の 2）

- ◎ 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)

- ◎ 法定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。

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。

また、事業者の側に申込みの撤回等について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。

(法第9条)

- ◎ 訪問販売で、申込者に契約を締結する特別な事情がなく、日常生活において通常必要とされる分量等を著しく超える契約（いわゆる過量販売）となっている契約部分については、その契約の申込みの撤回や解除を行うことができます。

(法第9条の2)

- ◎ 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3)

相談例 D クーリング・オフはどのように行えばよいのか

1. 相談事例

2010年2月、自宅を訪問してきた事業者Xと布団購入契約を交わした。代金のうち34万8千円分の支払いについてはクレジット会社Yとのクレジット契約とし、頭金として現金5万円を支払った。しかし、事業者が訪問した時はその気になって契約してしまったが、契約した翌日冷静になって考えると支払いが大変であり解約したい。頭金を現金で支払い、クレジット契約も結んでいるが、このような場合、クーリング・オフ通知は誰にどのようにして送ればよいのだろうか。やり方を教えてほしい。

2. ここに注意！

割賦販売法では、訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務誘引販売取引において、個別にクレジットを利用して商品の購入等をした場合（個別信用購入あっせん契約）には、クレジット会社に対してクレジット契約のクーリング・オフを行うことにより、販売業者等に対する売買契約等もあわせてクーリング・オフすることができます（クーリング・オフ連動）。

ただし、販売業者に支払った現金（頭金など）は販売業者等から消費者に返金され、消費者が既に受け取った商品は販売業者に返すことになります。

割賦販売法上のクーリング・オフの通知書面の書き方例は44ページをご参照ください。

3. 消費者の方々へのアドバイス

- ◎ クーリング・オフ連動は、販売契約が効力を有している（既に取り消されたり、解除されたり、クーリング・オフされていない）場合に適用されます。このため、販売業者へもクーリング・オフ書面を送付する場合には、必ずクレジット会社宛の書面を先に又は同時に送付することが必要です。
- ◎ クレジット契約のクーリング・オフ書面において、販売契約等をクーリング・オフしない旨を記載している場合には、クレジット契約のみクーリング・オフされることになります。
- ◎ 個別クレジットのクーリング・オフは、クレジット契約書面を受領した日から8日間（訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供）又は20日間（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引）行うことができます。
- ◎ また、クレジット業者、販売業者等によるクーリング・オフ妨害が行われた場合には、事業者から改めてクーリング・オフができる旨を明示した書面が送付され、消費者が受領した日から8日間又は20日間が経過するまでクーリング・オフできます。

（法第35条の3の10、第35条の3の11）

相談例 E 通信販売で商品を購入したが組み立てられないので返品したい

1. 相談事例

2009年12月、通信販売業者Xのテレビ広告を見て電話で高圧洗浄機を注文した。支払はクレジットでの一括払いである。申込みをした日の翌々日に商品が届き、組み立てをしようとしたが、非常に複雑で説明書の内容を理解することができなかった。そこで、娘夫婦に組み立ててもらい、やっと使用できるようになったが、組み立て方法に問題があったのか圧力がかからず、高圧洗浄機としての用をなさなかった。使えないのでは意味がないので、返品したいとXに連絡した。

しかし、Xは、「商品に瑕疵があるのであれば、返品を受けるが、単に組み立てが適切でない可能性がある。瑕疵がある場合でも、輸入品なので製造業者に問い合わせる必要があるので、判断には時間がかかる」等と言われすぐに返品に応じてもらえなかった。組み立てが複雑であることについてテレビ広告では一切触れられておらず、それを認識していたのならば購入しなかった。テレビ広告では返品に関する記載は一切なかった。一度使用している商品でも契約解除の主張をすることはできないだろうか。

2. ここに注意！

通信販売の場合、申込みの撤回や売買契約の解除に関することについての特約を広告に記載していない場合には、商品の引渡し等を受けた日から8日間は、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができます。ただし、商品が既に引渡されていた場合には、その返還に要する費用は、消費者の負担となります。なお、広告に一度購入したものは返品不可と記載があった場合には、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。

通信販売には、訪問販売や電話勧誘販売のように無条件解約（クーリング・オフ）制度はありません。ただし、広告に返品についての特段の記載がない場合には、商品を受け取った日から8日間は、契約の申込みの撤回や契約の解除を行うことができます。その場合には、返還に要する費用は消費者が負担しなければなりません。なお、広告に予め事業者が「返品不可」「契約成立後の解約は不可」等、返品ができない旨の特約が記載されている場合には、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記載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（その特約の有無を含む）」「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した。

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ています。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、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 F 以前締結した行政書士の契約を終わらせるために、再度契約をしなければならぬか。

1. 相談事例

2009年8月に電話勧誘販売業者Xより電話があり、以前受けていた行政書士の試験に合格にしていけないので、再度契約が必要だと言われた。「Xと契約した覚えがない」と伝えると、「以前購入した行政書士の教材契約は、全行程のセミナーを受けて、最後の試験を終了しないと契約も終了しない」という話だった。確かに5年前に別の事業者Yから電話を受け、行政書士の教材を購入したが、勉強も試験も受けずにクレジット会社への支払だけすましている。「5年前にはそんな話は聞いていないし、これからもセミナーに行く気も試験を受ける気もないので、契約はしません。」とハッキリ伝えたところ、「今後一切このような案内が行かないようにするので、これから送る書面に必要事項を記入して返送して欲しい」と言われ、「分かりました」と答えた。

後日書面が届いたので、内容をみると、商品名が「行政書士教材」、契約金額は「409,500円」と記載されていた。支払い方法は現金振込で振込用紙が同封されており、支払期日が8月31日になっていた。「今後一切案内をしない」という書類を送ってもらうことには承諾したが、購入契約に承諾した覚えはない。クーリング・オフが8日間と赤字で書いてあるが、このような場合もクーリング・オフをした方がよいか。

※ 過去に受講した資格講座が終了しておらず、その口座を終了させるために、新たに教材等の購入契約を締結しなければならないと勧誘したり、あいまいなやりとりの回答をもって、契約の申込みをしたとして教材の売買契約書を送り付けてきたるケースが見られます。このほか資格に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資格名称を騙り、「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、新たな資格講座や教材の購入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。」とか、過去の契約とは全く関係がないにもかかわらず、「過去の講座が終了しておらず、終了するためには新たな教材を購入する必要があります。」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。

また上記事例以外に、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見受けられます、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

- ◎ 法定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、当該売買契約等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 >

事業者の側に申込みの撤回等について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 G ビジネスセミナーへ参加したつもりが、実際はワークビジネスの説明会だった

1. 相談事例

人材派遣会社が主催する新卒者向けセミナーに参加し、そこで先輩社会人のPと親しくなった。ある日そのPから「師匠」と仰ぐQを紹介され、仕事に対する私の考えや起業に向けた希望などについて相談したところ、Qからあるセミナーに参加するよう誘われた。セミナーの講師が銀行の支店長格の人物との説明だったので、ビジネスに関するセミナーだと思い、参加することにした。

ところが、Qから案内されたセミナーに赴いたところ、ネットワークビジネスを行うXについての説明会であった。そして、セミナーの主催者となっていたグループYはXの中の大きな販売系列であること、そしてQはYの一員であることを知った。

説明会場まで来てしまったので、仕方なく説明会に出て話を聞くことにした。事業者説明会ではグループYの幹部が、ネットワークビジネスのシステムについて説明した。それによると、自分が別の会員を紹介して、その会員が商品を購入すれば自分の利益が増える仕組みであった。ただし、その場では細かいことはよくわからず、登録手続きのみをしたら、後日書類が郵送されてきた。その書類によれば、登録料は初年度無料で、2年目以降は情報提供料として1,800円を支払うことになっていること、その他、初期費用として8万円分の商品と毎月13万円分のXの商品を購入しなければならないと記載されていた。また売上額に対して得られる収入のパーセンテージなどが記載されていた。

セミナーから1週間後、今度はグループYのミーティングに参加した。そのミーティングでは主に新規会員を勧誘するためのノウハウのようなものについて説明があった。講師は「効率的な方法は、SNSなどの会員に対し、最初は「お友達になりませんか」と誘いのメールを出し、仲良くなったらビジネスの話をする」などと繰り返した。

また、グループYには各種ボーナス制度があり、ほんの少しががんばればランクが上がると、すぐに豪邸や外車が手に入ると説明していた。ボーナス制度について詳しく説明を求めたところ、結局は、個人個人がローンを組んで商品を購入し、それにより得られるXの収入でローンを返済しなければならないとのことだった。しかし、それならランクを維持できなければ収入も減り返済に窮することになるのが明らかで、ローンを組んでまで商品を購入するメリットは、最後まで詳しく説明されなかった。ただ、2日間のミーティングでは、結局繰り返し「みんなであれば会員が幸せになれる」などと必要以上に射幸心を煽り、次第に参加者が洗脳されていくようで、私はこの制度に大きな違和感を覚えた。

Xには解約を申し出たが、このような勧誘は問題ないのだろうか。

※ 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（統括者がその統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引について勧誘を行わせる者をいう）又は一般連鎖販売業者は、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。例えば単なる講演会、ホームパーティー、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注意してください。

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いる。」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、事業者の側に契約の解除について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 >

事業者の側に契約解除について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 エステティックサロンの契約を中途解約したときの清算金額を教えてください

1. 相談事例

事業者Xと2008年8月に2年間で12回の施術を受けるエステティック契約を結んだ。1回の施術は1万5千円で合計額は18万円である。施術を受けるが予約がなかなか取れなかったので、「解約したい」と伝えたが、「別の契約をすれば予約が取れやすくなり、効果も期待できる」と言われ、解約をためらってしまった。予約が取れやすくなり、効果も期待できるならばと思い、2009年9月に2年間で6回の施術が受けられる契約を、1回の施術につき1万1千円、合計6万6千円で契約した。

2つの契約を結んだが、引き続き予約はなかなか取れないままである。私の名前等を言わずに予約の電話をすると予約が取れるなどXの対応に不審な点があり、また、施術を受ける度に別の契約を勧められることに抵抗があるので解約したいと思っている。しかし解約を申し出るとまた別の契約を勧められるのではないかとも思い、非常にためらっている。この2つのエステティック契約を解約することはできるのだろうか。

この2つの契約はクレジットカードYで1回払いかりボルビング払いで決済したと思う。解約した場合は、どのように清算されるのか教えて頂きたい。

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解約ですから、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。

また、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）

上記事例ではクーリング・オフ期間を過ぎていますので中途解約となります。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。

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
いわゆる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
いわゆる語学教室	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
いわゆる家庭教師	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
いわゆる学習塾	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
いわゆるパソコン教室	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
いわゆる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

(法第41条)

- ◎ 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以下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
いわゆる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
いわゆる語学教室	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
いわゆる家庭教師	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
いわゆる学習塾	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
いわゆるパソコン教室	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
いわゆる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

【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

- ◎ 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
中途解約時の精算（法第49条関係）に関しては、既提供部分の対価の算出は、契約締結時の単価を上限とし、解約時のみに高額な単価を定めていても無効となります。
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）

相談例 I ドロップシッピングの契約を結んだが説明と違って収入が得られない

1. 相談事例

ホームページ上の広告を見てXという事業者と契約を締結した。ドロップシッピングの契約である。商品の販売価格等をXから提案され、ネット上のショップで販売を行う。自分は、サイト上で客から注文をXに連絡したり、購入者からのメールでの照会に答えるという作業を行うことになる。仕入れ値と販売した価格の差額が自分の収入となることになる。

契約にあたりXから受けた説明では、「ネット上にホームページを開設してから1か月後には、200万円の収入を得ることが可能だ。そのための方法を教える。SEOで1位にしてみせる。」ということであった。Xの説明を信用し、2009年10月、Xから指定された口座に59万8千円を振り込んだ。その後、11月にXに作成依頼したホームページがアップされ、ネットショップを開設したが、1か月が経過したが収入は全くなかった。Xが言っていた「1か月で200万円の収入が得られる」との説明と事実が異なると思い、その旨をメールでXに伝えてが、Xから返信のメールはなく、電話をしても確認しますと言うのみで何の対応もしてもらえなかった。自分がXに厳しく苦情を伝えた後は、一切、契約内容にあったSEO対策などのサポートを行わなくなった。契約から3か月後、本件について、Xに解約の意思を伝えたところ、「契約締結前に渡した利用規約にクーリング・オフについて記載があるのでクーリング・オフはできない。」とされている。Xとの契約を解除し支払った代金の返金を求めることはできないか。

※ 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。いわゆるドロップシッピングの場合、ホームページ作成の役務の提供契約を締結し、その提供されたホームページを利用して、在庫管理等を行う業者の商品の広告や注文等の対応などを行う仕事に従事し、ホームページを作成した事業者から報酬を得る形をとっているようなものであれば、業務提供誘引販売に該当することになります。

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。

仕事に就くため又は収入を得るために、仕事の提供やあっせんをする事業者から選考して多額の商品を購入したり、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ものの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、販売される商品が業務を行うに当たっての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。いわゆるドロップシッピングの場合では、思うように商品が売れないとか、売れ筋の商品の提供がないな

ど、当初勧誘を受けたときと状況が異なるケースも見られます。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、仕入原価、小売差益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。
事業者の側に契約の解除について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、クレジット会社は、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。
クレジット会社には、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でき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 >

事業者の側に契約の解除について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 J 経済産業省消費者相談室から被害金を返金するので費用を支払うよう電話があったが本当か

1. 相談事例

経済産業省消費者相談室のXと名乗る人物から電話があった。テクノビジネス社の被害者に対して被害額が返金されることになったので、テクノビジネス社とテクノビジネス社の契約と関連して契約した別会社との契約で支払った金額を答えるように言われた。「書類を探す」と答えたところ、担当者は「経済産業省消費者相談室でも分かる範囲で調べる」と言って電話が切れた。別の日に再び電話があったので、「こちらでは書類を破棄してしまったようで、見当たらない」と伝え、Xから「2つの契約で約90万円支払っている。返金手続きに来るのが難しければ、弁護士に依頼してこちらで代理手続きをすることができる。被害額の20%の印紙代を支払ってもらえれば、納付から10日後には被害額と印紙代の合計額を返金する」と言われた。話が不自然であるし、経済産業省のホームページに載っている電話番号とXの言っていた連絡先の電話番号も異なる。本当に経済産業省消費者相談室にXと名乗る者がいるのか確認したい。

2. ここに注意！

経済産業省の実際の部署名や架空の部署名を名乗って金銭等の請求をしてきたとの相談が増えています。

内容は、過去に当省から業務停止命令を受けた事業者の不当勧誘によって被害を受けた消費者に対して経済産業省であると名乗り「過去の契約の被害金を返金する。そのための手続き費用を振り込んでもらいたい。」などとして、有りもしない「費用」等を請求する架空請求事案です。

当省では、上記のような請求をすることはありません。

このような請求があった場合、一切取り合うことなく、くれぐれも金銭等を支払うことのないようご注意ください。新たに個人情報を取得される恐れもありますので、一切取り合わないようご注意ください。

少しでも不審な点がありましたら最寄りの経済産業省（局）消費者相談室に相談してください。

- ◎ 上記のほか、電話で経済産業省の職員と名乗り、法テラスが法律手続きを行うので、法テラス事務局に送金するよう指示するといった、架空請求事案も発生しています。また、新たに送金先を架空の弁護士とする事例も登場し、手口は複雑化しています。

当省では注意喚起を行っています。詳しくはHPをご覧ください。

<http://www.meti.go.jp/press/20100215001/20100215001.pdf>

<http://www.meti.go.jp/topic/data/100630aj.html>

3. 消費者の方々へのアドバイス

- ◎ 過去の契約の状況と何ら関係しない突然の根拠のない請求を受けるケースもあります。
この場合は、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、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K 預金と思って大金を海外商品先物事業者に渡してしまった

1. 相談事例

2009年6月、海外先物取引事業者XのA氏から電話があり、海外先物取引の勧誘を受けた。電話で話した後、自宅に来訪し、「間違いなく儲かる」等と言われ、契約を締結した。これまで先物取引の経験はないため、具体的な指示を出すことはできず、A氏に取引を一任していた。最初にとりもろこしを300万円買い、6月末頃に「既に10万円の利益が出ている金と白金の取引を譲る。今後も間違いなく儲かる」として金と白金の勧誘を受け、200万円を支払った。さらに、7月中旬頃に金と白金の追加投資を勧められ、2回分けて合計200万円を支払った。毎月末には月次報告書が出ており、また、売買の都度、売買報告書が発行されている。2009年8月のある日、A氏から連絡があり、「白金の取引で損を出した。もう1口ずつ金と白金を買えば損が消滅するので、追証拠金として150万円を支払っていただきたい」と言われた。A氏が勧めてくる内容に不審を感じ始めている。

今朝、A氏に「150万円は準備できないので、もう取引は解約したい」旨の連絡をすると、承諾するともしないとも言わず、「午後1時に自宅に行く」とだけ言われた。どのように対処すればよいだろうか。

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)等の金、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」「損がでてで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、これを顧客に威迫して追認させる。
- 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>

平成23年1月に商品先物取引法が施行されます。

「使いやすい」「透明な」「トラブルのない」商品先物市場を実現するため、商品取引所法等の一部を改正し、来年1月から施行する予定です。

商品取引所法の改正法は、三段階に分けて施行され、第一段階として、国境を越えた相場操縦行為などの不公正取引に対する規制を強化する規定が、平成21年10月8日に施行されました。また、第二段階として商品取引所と金融商品取引所の相互乗り入れの実現や商品取引所の業務制限の緩和、商品取引所の主要株主制度や商品取引所持株会社の導入等に関する規定も、平成22年7月1日に施行されました。

第三段階としてトラブルが多い取引所外取引や海外商品市場取引への参入規制の導入や不招請勧誘の禁止等の行為規制強化に関する規定については、平成23年1月に施行される予定であり、商品取引所法の名称が商品先物取引法に変わります。第三段階施行においては、

取引所外取引や海外商品市場取引についても商品先物取引法により規制されることになるため、農林水産大臣及び経済産業大臣の許可を受けた業者でなければ商品先物取引業を行うことができなくなります。

