

特定商取引法の見直しについての意見

平成27年3月5日

(公社)全国消費生活相談員協会

専務理事 増田悦子

平成20年特定商取引法が改正され、一定の効果があつたものの、最近では脱法的な販売方法、詐欺的な勧誘が行われ、現実には被害は減少していない。

特商法は行政規制が厳しく民事的な効果もあり、消費生活相談の現場では利用しやすい法律である。現状の解決困難な問題を消費生活センターレベルで解決しやすく、また消費者、事業者にも明確に理解できるよう、見直しを要望する。

1 指定権利制度について

平成20年改正後、水資源の権利の販売やプロ投資家向けのファンドへの投資、CO2排出権の店頭デリバティブ取引、老人ホーム利用権、カンボジアの土地使用权、国内では換金困難で価値のない外国通貨の両替、医療機関債の販売等の相談が多数寄せられているが、特商法の指定外の権利であったり、実態が確認できない、勧誘者と契約の相手方との一体性が裏付けられないなどから、解決困難なトラブルである。連鎖販売取引では事業者が一方的に「権利」の販売と称するなど、交渉が難しいケースがある。

また、共同購入サイトにおいては、商品を購入したりサービスを受けることができる権利の販売が行われている。これらの多くは特商法の指定外の権利であり、通信販売の規制は受けない。大手の事業者の自主規制によりトラブル回避がなされている状況である。

消費生活相談の現場では、役務なのか権利なのかあいまいであったり、事業者が権利であると主張したりすることにより、交渉が難航する。権利だけを指定制として残す理由がなく、指定権利制度の撤廃を要望する。

2 不招請勧誘規制について

家に1人である時間の多い高齢者をねらった脅迫的な健康食品の送り付け商法や、詐欺的投資勧誘は、電話勧誘が発端となっていることがほとんどである。また、家庭への訪問販売による被害も相変わらず発生している。

根本的な被害の未然防止策として、不招請勧誘規制を導入していただきたい。

3 各取引について

① 訪問販売

●キャッチセールス 次に来る日の約束をし、再度出向いた時に契約をする。

- ・「雑誌モデルの仕事をしませんか」と路上で声をかけられ、写真を撮られた。「社長が気に入ったとっている。ぜひうちに来てもらいたい。プロフィール作成が必要で

費用が 89000 円かかる。仕事はある。よく考えるように」と言われ、一度帰宅した。
その後、お金がかかるのは不安だったが、再度出向き契約をした。

●アポイントメントセールス 政令で定める方法には該当しないケース

○アポイントメントセールスで出向いたところ、他の事業者を紹介されて自ら出向いて契約する。

- ・インターネットでアルバイトを探したところ、モデルの求人募集があった。応募したら面接に来てほしいと電話があった。面接を受けたら合格となったが、「仕事をするためにはエステを受けたほうがよい。知り合いのエステサロンを紹介するので行くように」と言われた。紹介されたサロンに出向き、50万円のエステ契約をした。

○職場で先輩に声をかけられて一緒に営業所に行く。

- ・職場の先輩から、女性として向上させるためのすごい話を聞きにいかないかと誘われ、サロンに一緒に行くことにした。そこで先輩とサロンの担当者の3人で、とても気が合って楽しかった。40万円のビジネススクールを勧められ、仲良く話していた手前断り切れず契約した。

○SNS で呼び出され、契約に至る。

- ・SNS で学生時代の友人から連絡があり久しぶりに会った。「すごいものあるから来て」といわれ、事務所に出向いた。パソコンが並んだ机がいくつもあり、「自動で馬券を買ってくれるソフト。負けることはない。一緒に勝ち組になろう」と熱心に誘われた。お金がないと言ったが、消費者金融で借り入れするよう勧められ、馬券自動購入ソフトを契約した。しかし、説明のような高確率での勝ちはなかった。投資資金が底をついてあせり始めた頃、業者から、「人を紹介し販売すると一人につき6万円、その人が販売すればさらに紹介料も増える」と代理店になることを勧められ、ビジネス活動を始めたが、全く売れない。

○本や新聞等を見て問い合わせ、説明を聞きに出向いたところ契約に至る。

- ・本を読んで、その本の内容について電話で問い合わせたら、詳しく説明したいので来てほしいと言われた。説明を受けに出向いたら、高額な速読教材を勧められ、断り切れずに契約してしまった。
- ・5万円でライセンスが取れるダイビング合宿という雑誌広告を見て教室に行ったら、自前のダイビング用品が絶対必要と言われて20万円の機器を購入した。合宿もダイビング用品も解約したい。

② 通信販売

○誇大広告

通信販売は広告だけで購入の意思決定をするケースが多い。誇大広告、虚偽広告である場合、取消しができるようにしてほしい。

- ・「ダイエット」をキーワードに検索していろいろな情報を販売するサイトに入り、「今

までの方法で効果がなかった人にも必ず効果がある。画期的な方法」という広告を見つけた。「60日間試して改善されない場合は全額返金する」という保証も付いていたため、16000円で購入した。ダイエットの情報をダウンロードしたところ、食事療法や生活改善の方法程度で、別段新しい内容ではなかったが、効果がなければ返金してくれる条件だったため、60日間実行して記録を付けた。やはり効果がなかったので、手続き通りに返金申し出をしたが返金されない。

○共同購入クーポン

通信販売の指定外の権利であることが多い。共同クーポンサイト運営業者の立場と販売会社・サービス提供者の立場や責任の所在が不明確である。トラブルが発生した場合の申し出先、交渉先が消費者にとってわかりにくい。

- ・共同購入クーポンサイトで、カレーとドリンクのクーポンを購入した。予約の必要のないクーポンだった。有効期限最終日に店に行ったら完売と言われた。仕方ないと思い代金650円分の返金を求めたが、店からは共同購入クーポンサイトに申し出てほしいと言われた。共同購入クーポンサイトはクーポン掲載ページの上に「品切れの場合はご了承ください」という注意書きを掲載しているので返金に応じられないという。共同購入クーポンサイト内の「特定商取引法上の表記」の中には「店舗がサービスを提供できない場合は返金する」という記載がある。何故返金してもらえないのか納得できない。
- ・共同購入サイトで、脱毛エステサービスの20万円以上のコースが、割引価格5200円になるというので申し込んだ。チケットを持ってエステサロンに出向いた。カウンセリングをしている最中から、長期の契約の勧誘をするので不愉快になり、施術を受けずに帰ってきた。使わなかったチケットを返品したい。
- ・共同購入サイトでピーリングが3回受けられるクーポンを購入した。美容クリニックに予約を入れ出向いたところ、白衣を着た女性から「貴方の肌の状態ではレーザーの方がいい」と言われた。「クーポンを使わなければレーザー治療6回42万円のところ、24万円にする」と強引に勧められた。「クーポンを利用したい」と主張したが、「クーポンを利用しても特別にレーザーを24万円にする」と言われ、契約を了承してしまった。冷静になって考えるとレーザーはしたくない。後日、美容クリニックに解約を申し出たら、契約金額の10%の解約料を請求された。

○場貸しサイト

場貸しサイト運営業者と販売会社・サービス提供者の立場や責任の所在が不明確である。トラブルが発生した場合の申し出先、交渉先が消費者にとってわかりにくい。

- ・インターネットの旅館サイトから年末の旅館の予約をした。1人1泊16800円だった。予約後、旅館から電話があり、「年末であるためその値段ではうちはやっていけない。追加料金1万円を払ってほしい。嫌ならキャンセルしてほしい。」と言われた。そんなところに行きたくないでキャンセルした。その後、同サイトで別の旅館を予約し

たが同様だった。サイトがひどすぎる。

- ・ A社のホテル予約サイトで1泊3万円のホテルの部屋を7泊予約した。自分にとっては浴槽がついていることは重要なことだったので、もっと便利で安いホテルもあったが、浴槽付の部屋をわざわざ選択した。サイト上では3か所も浴槽付であることを表示されていた。しかし、ホテルに行ったところ、浴槽がないことがわかった。すぐにホテルに交渉したが、アップグレードの部屋にしか浴槽はなく空きはないと言われた。

○瑕疵担保責任

消費者契約法不当条項規定に該当する場合は無効となると解説されているが、消費者にとっては該当するかの判断は困難であり、瑕疵担保責任を負わないと言われるとあきらめてしまう。

- ・ ウェストに巻いて収縮運動をする健康器具を、インターネット通販で購入した。忙しかったため、届いてすぐには開封せず、昨日初めて使用してみた。スイッチを入れたら一瞬ランプが点いたが全く動かず、その後は電源が入らない。販売店に交換をしてほしいとメールをしたが、商品到着後8日間は交換、返品ができるが、8日を過ぎたら何も対応はできないと返信が来た。HPを確認したところ、「すべての商品について、商品到着後8日間は返品に応じる」と記載されていた。

○インターネットオークションにおける販売業者と判断される例示

現状の例示はハードルが高く、販売業者であると認定が困難であり、個人間取引であるとして、消費生活センターの介入が困難となる。例示を見直してほしい。

③ 電話勧誘販売

○「電話をかけ又は政令で定める方法で電話をかけさせ・・・」

- ・ アダルトサイトを見ていて高額な費用が発生した。あわててインターネット検索をして探偵事務所のサイトを見て、無料メール相談をした。「相手のサイトには連絡はしないでよい。24時間以内なら継続して無料の相談を電話相談できる継続できる」と書いてあった。すぐに電話をしたところ、「大変なことになることもある。弁護士に依頼すると15万円はかかる。我々なら、3万円で済む。」と言われ、FAXで送られてきた書面一式に記載してFAXで返信した。不審なので解約したい。

④ 特定継続的役務

○美容医療サービス

エステと同じ問題を内包している緊急性、必要性が他の医療より少ない美容医療サービスを特定継続的役務に該当することとしてほしい。

- ・ インターネットで探した美容医療の無料カウンセリングを申し込んだ。医院に行きカウンセリングを受け、10本のヒアルロン酸の注射60万円の契約をした。自宅に戻りやはり高額と思い解約を希望した。契約書には「解約料は6万円」と書いてあった。高

すぎる。

○長期間にわたる継続的役務契約をした場合、中途解約ができない、あるいは高額な解約料を請求されるというケースがある。不当な勧誘による契約であっても、契約から時間経過していたり、高齢者で契約時の状況を覚えていない場合は、不実告知などの主張が困難である。また、有益なサービスであったとしても、事情が変化して必要がなくなることもある。適正な解約料による中途解約が速やかにできるようにする必要がある。

- ・SNSで女性と知り合い食事をした。女性はエステティシャンで「姿勢が悪い、マッサージで改善すれば肩こりが治る」と言われ、一緒に近くのサロンに行った。マッサージを勧誘され、最初は300万円を「100万円に親戚割引にしてあげる」と勧められた。支払はクレジットより割安といって、サラ金から借りるよう指示され、手渡した。
- ・90歳になる認知症の一人暮らしの父の家に通っている。今日訪ねたら、新聞が配達され始めたことがわかった。父に聞いたが申し込みなどしていないというし契約書もない。新聞販売店に契約内容を確認したところ、4年前に3年間の契約を2回、合計6年間の契約をしていたことがわかった。景品はもらったかもしれないがわからない。解約したい。

⑤ 連鎖販売取引

○法定書面に追加してほしい事項

会員数、実質的にビジネス活動をしている会員数（1年間に利益を得ている人など）、会員が収受している特定利益の額の分布

○特定利益・特定負担がないケース

アポイントもしくは店舗外販売等で商品・役務・権利の契約をさせる。その際は特定利益の説明をせず、後日、販売することで利益があることの説明をする。

- ・大学の先輩から「投資をしてみないか」と誘われた。儲けるためには「投資用教材DVD」の購入が必要と言われた。50万円以上と高額でありお金がないので断ったところ、学生ローンの利用を勧められ、結局、借金して購入した。購入したDVDを見たが、経済用語の説明ばかりでよくわからず、また簡単に儲からないとわかった。借金の返済に困っていると、友人を勧誘すると収入が得られると言われた。
- ・就職活動に役立つと友人に勧められ、自分を変えたいと思い自己啓発講座の契約をした。終了後、講座受講の結果を試すために人に勧めて契約が取れたら講座受講の効果があつたことになると言われ、友人知人に勧めるよう言われた。勧めることでのマーケティングはない。

○権利の販売

- ・副業の情報商材を購入したことがあり広告メールが届いた。それを見て副業の情報商材を購入した。その内容は、商品を購入し業者が用意したサイトで販売する仕事だった。業者から商品を購入し、サポートメールを受けて販売のためのブログを書き、業

者の販売サイトにリンクを張ったが全く売れない。大量の商品を解約したいと言ったが、「商品を販売したのではなく、「販売する権利」を販売した。すでに利用したので解約はできない」と言われた。

⑥ 業務提供誘引販売取引

○要件が難しく、個別に慎重な判断が必要であり、事業者と争いになる。

- ・自宅で副業ができないかとネット検索すると、ドロップ SHIPPING の広告が見つかった。ネット上から資料請求すると、担当者から電話があり、「今月はキャンペーン期間なので品揃えが充実する。必ず月 15~20 万円の純益が出る」と説明された。その後メールや電話で、「SEO 対策や顧客へのメルマガにより店の広告をするので確実に売れる、月収 30 万円は固い。クレジット決済もできるようにする。」と説明され契約した。利益は全くない。
- ・インターネットで内職を検索し、ヒットした業者に資料請求したら後日電話があった。自分のホームページを持ち、アフィリエイト内職をすれば利益が得られるという。「ホームページ作成費用として 30 万円かかるが、アフィリエイトで簡単に利益が出るのですぐに元が取れる」と言われた。何回か電話やメールで説明を受けて、消費者金融からお金を借りるよう指示され、50 万円を業者に払った。その後、無料で登録できる ASP に登録してアフィリエイト内職を始めたが、説明されたような利益がなかった。

○中途解約権がない。

中途解約権がないため、事業者との規約により一方的に解約を制限されたり不利な条件による清算になる。業務提供誘引販売に該当する場合はリスクが高いため勧誘時の規制は厳しいが、実際にやってみて初めて問題に気付くことも多い。勧誘時の不実告知等により取消しの主張はできるが、連鎖販売取引と同様に、中途解約権が新設された場合、簡易な方法により最低限の被害救済が可能となる。

⑦ 訪問購入

○クーリング・オフをしても商品がすでに転売されてしまった場合の被害の算定が困難。

- ・「ご不用の着物を高価買い取り」というチラシを見て電話をし、着物を買い取りに来てほしいと頼んだ。買い取り業者が家に来て、着物は値段がつかないと言い貴金属を出すように言われて見せた。あっという間に貴金属を袋に入れて 3 万円で買い取りと言われ、思わず 3 万円と書面を受け取ったら、すぐに業者が帰ってしまった。貴金属を返してほしいと言ったがすでに転売してしまったと言われた。