

平成27年11月16日  
東京都生活文化局消費生活部

### 法執行等における再勧誘禁止規定の効果について

再勧誘禁止規定は、接触後の消費者による勧誘拒否の意思表示が前提となるため、法執行上は、消費者の意思表示の事実認定が必要になる。しかし、消費者は断るつもりであっても、意思表示として必ずしも明確でないケース（事例1～事例3）や、高齢者では記憶が曖昧なケースが多いなど、再勧誘が疑われるものの事実認定が難しいケースがある。

また、都の処分実績における訪問販売事業者数・処分理由は下表の通りであるが、迷惑勧誘を認定した事業者において、再勧誘が疑われる行為が行われていることが多く、中には消費者が事業者の対応に怯えて拒否の意思表示ができないケース（事例4、事例5）もあった。

都における訪問販売の処分事業者数・処分理由（2010年4月～2015年9月）

|                   |                | 訪問販売 | 家庭等訪問販売 |
|-------------------|----------------|------|---------|
| 処分事業者数            |                | 71社  | 42社     |
| 処分理由件数の合計         |                | 305件 | 167件    |
| 処分理由              | 販売目的不明示        | 64件  | 35件     |
|                   | 再勧誘禁止違反        | 2件   | 1件      |
|                   | 書面不備等          | 41件  | 26件     |
|                   | 不実告知           | 53件  | 33件     |
|                   | 重要事項不告知        | 15件  | 11件     |
|                   | 公衆の出入しない場所での勧誘 | 21件  | 0件      |
|                   | 迷惑勧誘           | 42件  | 24件     |
|                   | 適合性原則違反        | 11件  | 4件      |
|                   | その他の違反         | 56件  | 33件     |
| 再勧誘が疑われる行為のあった事業者 |                | 40社  | 23社     |

訪問販売の数字は、家庭等への訪問販売、アポイントメントセールス、キャッチセールス等の合計。家庭等訪問販売の数字は、訪問販売の内数。

「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針」では、いったん勧誘が始まってしまうと、明確に断ることが困難である場合が多いため、勧誘開始段階において、勧誘受諾の意思確認を事業者の努力義務とし、勧誘拒否の意思表示をした消費者に対しては、再勧誘を禁止したとしている。

しかし、都の処分手例からみると、事業者による勧誘開始段階での意思確認はみられず、消費者の拒否の意思表示は、再勧誘禁止規定において想定されている明確な意思表示となっていない場合が少なくない。また、事業者の対応に押されて拒否の意思表示を

断念する消費者も存在する。このように再勧誘禁止規定が、こうした実態に対応できていないともいえる。

以上より、さまざまな対応がありうる消費者の行為を前提とした事業者の行為規制（再勧誘禁止規定）による法執行の実効性は限定的であり、執行の強化を図るためには、何らかの法的措置が必要となるといえる。

なお、消費生活相談において活用する民事効果については、再勧誘禁止規定によって新たに設けられたものはなく、クーリングオフ等20年改正前と同様である。したがって、再勧誘禁止規定によって、消費生活相談による解決が促進されるようになったとは言い難い。

## 再勧誘禁止規定に関する事例について

～消費者の拒否の意思表示が明確でないケース～ 特商法第3条の2第2項関連

### 事例1 儲け話の勧誘に「何もしないのが一番」等の意思表示を行った事例

その社員Aは、しきりと金の購入を勧めるのです。私は、「お金を儲けようなんて思っていないの。お金というのは増やそうとすると、逆に減ってしまうものよ。株とか、そういうものは何もしない方がいいの。何もしないのが一番。」と断りました。

けれど、Aは、「金は貯蓄だから。金は、自分が関わって以降、下がったことがない。」と、金が確実なもののように言いました。私は、金の購入には積極的な気持ちにはなれず、「金のことはよく分からないから。」と言いました。しかし、Aは、「上がった時にこっちで売ってあげるから大丈夫。今買えば、〇月までには元本と儲けを渡します。」と、いかにも全く危険が無いように言いました。私は、Aが熱心に勧めてくれて、貯蓄より確実に損をしないように言うのを信じてしまい、つい、「分からないから、お任せするわ。」と言ってしまいました・・・。

### 事例2 「今日は決められない」等の意思表示を行った事例

午後7時頃、浄水器販売の事業者（社員B）が訪問してきた。Bは、カタログを見せながら一つひとつ説明をしましたが、一括で支払う場合は30万円弱、月々であれば5,000円の60回払いとの説明でした。私は月々5,000円と聞いて、やはり高いと思いましたし、2年に1回はフィルター交換代として5万円がかかることを考えるとなかなか契約に踏み切ることではできませんでした。すると、Bは「月5,000円の金額で何とかありませんか。ガソリンを1回入れるようなものですよ。今日、決められませんか。」と言って、契約を勧めてきました。私はその時は契約をするかどうか迷っていたので、Bに「今日じゃなきゃダメなんですか。」と聞きました。Bは、「今日であれば、工事代もかかりません。今日、契約できませんか。」と言って契約することを勧めてきました。

私は、4・5回、即決はできない旨を伝えましたが、そのたびに今日中に契約するよう勧めてきました。私は、次第にこの会社に対し不信感を持つようになり、今日初めて知った会社であるのに、いきなり何十万円もする商品の契約をするのはおかしいのではないかと思うようになりました。時間は午後9時頃になっていました。私はBに、「今日は決められません。ローンの計画書を置いていってもらえますか。少し検討させてください。」と言いました。

結局、ローンの計画書はもらえず、支払金額を書いたメモの写真を撮らせてもらいました。Bは名刺とカタログだけを置いて帰りました。

### 事例3 「支払いが不安だから考えさせてほしい」との意思表示を行った事例

私は個室に通され、従業員Cが私に美容器を試した。終わると従業員Dが個室に来て「全然違う。1回使っただけでこんなに変わるんだから、絶対にきれいになる。」と言い、「今、ちょうど店の決算の時期で、特別に9万円を負担してあげる。39万円のところ

ろを 30 万円でもいいよ。支払いは月 1 万円。その月の支払いが大変なときは、僕に言ってくれれば支払いを待つ。君は払える時に払える額を支払ってくれればいい。」と言って、突然購入を勧めた。私は、「30 万円は高額なので、支払いが不安だから考えさせてほしい。」と断ると、「そんなにひどい肌なんだから悩んでいる時間はないよ。値段を考えず、欲しいか欲しくないかで答えて。きれいになりたいでしょ。きれいになるために欲しいでしょ。」と執拗に勧めた。私は帰りたいと何度も言ったが、Dは繰り返し引き止め、帰らせてくれないので、諦めて契約を了承した。私がようやく店を出ると、5 時間が経っていた。

#### 事例 4 怯えてしまい、拒否の意思表示ができなかった事例

その社員 E の態度はやたら馴れ馴れしく、話の途中で「ねえ、そうでしょう。」と何度も膝を叩いてきたりするので、とても気持ち悪かったです。そして、使っている銀行がどこか聞いてきたり、延々と金地金の話ばかりするので、ついに私は、「怪しい。やはり金を無理やり売りつけるつもりじゃないですか。」と言いました。すると、E は血相を変えて物凄い恐ろしい形相になり、「僕は、そんなことしませんよ。」と言いました。

私は、家の中に二人きりの状態で、もう怖くて怖くて仕方ありませんでした。私は怯えてしまい、もう逆らえないというような気持ちになってしまったのです。E は、延々と難しくて分からない話をした後、何かの書面を取り出し、「ここに住所と氏名を書いてください。」と言いました。私は、もうボーっとなってしまい、E が怖かったので、つい言いなりになり、書類に住所と名前を記入してしまいました。そして、その場で夫の遺産のタンス預金から〇〇〇万円を出しました・・・。

#### 事例 5 怯えてしまい拒否の意思表示ができなかった事例

その会社の従業員 F は、「換気扇が回っていても湿気がひどいです。湿気を取る湿気剤を床下に敷いた方が良いです。半永久的なものです。今は薄いもので、昔とは質が全然違います。」と言った。シートは 50~60 センチくらいのもので、5 枚セットだと言っていた。私が、「いくらなの。」と値段を聞くと、2 セットで〇〇万円くらいになりますと言われた。私は、床下が湿っていると信じていたので、除湿シートを敷かなければならないと思った。私は、口のうまい F と二人でいるうちにだんだん怖くなってきて、値段も高いように感じたが、今断ると何をされるか分からないと思った。従業員 F は、床下にシートを敷いて 5 分くらいで上がってきた後に、契約書を作成した。

後日、自宅の床下を確認してくれた職人さんから、「お宅の床下は乾いているから、不要な契約だ。」と言われた。さらに、市場価格の 3 倍くらいの値段で契約したことが分かった。