

特定商取引法の執行について

2010年11月30日(火)

消費者庁取引・物価対策課

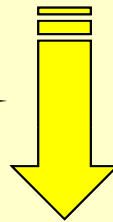
○ 特商法の執行は、国（消費者庁長官、各経済産業局長）と都道府県知事がそれぞれの役割分担のもと執行。

全国的に被害が及んでいる事案等に対処

- ①指示（法第7条等）
- ②業務の停止（法第8条等）
- ③報告及び立入検査（法第66条）等

主務大臣（内閣総理大臣、
経済産業大臣及び物資等所管大臣）

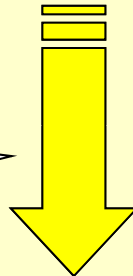
権限の委任
（法第67条第3項）



- ①指示（法第7条等）
- ②業務の停止（法第8条等）
- ③報告及び立入検査（法第66条）等

消費者庁長官

権限の委任（法第69条第3項）
指揮監督（経産省設置法第12
条第4項）



- ①指示（法第7条等）
- ②業務の停止（法第8条等）
- ③報告及び立入検査（法第66条）等

経済産業局長

県域レベルの事案について対処

都道府県知事
（自治事務）

都道府県が処理する事務
（法第68条）

- ①指示（法第7条等）
- ②業務の停止（法第8条等）
- ③報告及び立入検査（法第66条）等

特定商取引法の執行件数

- 近年、累次の特商法の改正も基礎に、執行件数は大きく増加。
- 国による執行件数は、平成21年度に過去最高に。
- 消費者庁設立後も経済産業局と一体となって、着実に執行。

特商法に基づく行政処分の件数

年度	平成16	平成17	平成18	平成19	平成20	平成21	平成22
国	16	35	30	40	37	48	35
都道府県	24	45	54	140	104	90	77
合計	40	80	84	180	141	138	112

※ 平成22年11月30日現在

特商法に基づく行政処分の件数(消費者庁設立後)

年度	平成21 (9月以降)	平成22 (11月30日現在)	合計
消費者庁	4	24	28
経済産業局	22	11	33

1. 特定商取引法違反に基づく処分件数の推移(平成22年11月30日現在)

(単位:件)

年度	平成8 (1996)		平成9 (1997)		平成10 (1998)		平成11 (1999)		平成12 (2000)		平成13 (2001)		平成14 (2002)		平成15 (2003)		平成16 (2004)		平成17 (2005)		平成18 (2006)		平成19 (2007)		平成20 (2008)		平成21 (2009)		平成22 (2010)		合計		年度
	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	業務停止 命令	指示	
合計	2		9		13		7		4		20		25		26		40		80		84		180		141		138		112		881		合計
国	0	2	1	8	0	12	0	5	0	0	1	12	2	7	0	7	10	6	22	13	25	5	34	6	26	11	25	23	17	18	163	135	国
都道府県	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4	0	7	0	16	0	19	0	24	3	42	11	43	79	61	87	17	75	15	64	13	319	264	都道府県
北海道																1		1			3	3	6	4	9		5		4		27	9	北海道
青森																				1	1			1							2	1	青森
岩手																				2		2	1	4	2	1					3	9	岩手
宮城											1																1		1		2	1	宮城
秋田																				2	1	2			1		1	1	1	1	4	5	秋田
山形																									1				2		3	0	山形
福島																							1	1	3	1	3	1	1		8	3	福島
茨城																										1	1	3		4	1	茨城	
栃木																							1				3		2		8	2	栃木
群馬																									2				1		2	1	群馬
埼玉																1		2		5		2	3	3	5	2	16	1	14	1	38	17	埼玉
千葉																	1		1		1		2	3	1		2			6	4	千葉	
東京					1						3		9		10		1		1		1		2	3	1		2			6	4	東京	
神奈川												3		1		1		2		8	4	13	26	18	27	3	15	3	13	7	86	84	神奈川
新潟													1					2		2			3	3	2	9	1	4	1	3	19	13	新潟
富山																							1	1						1	3	富山	
石川																		3		2			1	1						1	1	石川	
福井																							1							1	0	福井	
山梨											1		1							1				4						0	7	山梨	
長野																														0	1	長野	
岐阜																						1	3	1	1		2			1	3	岐阜	
静岡							2		3		3		4		4		3	2	4		1	5	6	1	1	2	2	2	4	16	30	静岡	
愛知																1		1				2	2	2	2	2				6	5	愛知	
三重																							1		1					2	0	三重	
滋賀																							2	2	2	1				5	5	滋賀	
京都																							3	2	1	2	1	1	1	7	3	京都	
大阪																							1	5	4	4	2	3	2	1	13	11	大阪
兵庫																							1	3	3	1		2	1	7	6	兵庫	
奈良																								1	2					2	2	奈良	
和歌山																													1	1	1	1	和歌山
鳥取																														0	0	鳥取	
島根																		1		1										0	2	島根	
岡山																									2	2	1			3	2	岡山	
広島																								1		1				3	1	広島	
山口																														2	0	山口	
徳島																									1					0	0	徳島	
香川																							1		4	3	4	2	3	15	5	香川	
愛媛																							1		1				2	1	愛媛		
高知																									1	1			1	1	高知		
福岡																										1	2		2	4	4	福岡	
佐賀																													1	2	3	佐賀	
長崎																										1	1	1	2	4	3	長崎	
熊本																											1	1		1	5	熊本	
大分																														0	1	大分	
宮崎																														0	0	宮崎	
鹿児島																														1	0	鹿児島	
沖縄																														0	1	沖縄	

特定商取引法の執行体制強化に向けた取組（消費者庁・経済産業局）

1 平成 23 年度機構・定員要求における増員要求

- 執行状況の監督・工程管理を行う管理職である統括消費者取引対策官の設置を要求
- 処分に向けた調査（消費者聴取や立入検査など）を担当する消費者取引対策官などの増員を要求（15 名増）
- 経済産業局についても増員を要求（20 名増）

2 処分に向けた調査を行う法執行補助職員の増員（8 名増）に係る経費を予算要求

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく取組
(特定商取引法執行関係)

1 法執行を担う体制整備と人材強化

(1) 都道府県からの行政実務研修員の受入れ

- 端緒から処分まで一連のプロセスを一通り経験してもらうことを目的とし、都道府県からの行政実務研修員を受入れ。
 - ・ 都道府県の事情にも応じ多様な期間で受入れ
- これまで、経済産業局等のルートを通じ、三重県、岐阜県より研修員を受入れ。
- 23年度以降における更なる受入れを目指し、ブロック会議（後述）の場を活用したり経済産業局の協力を得つつ、都道府県に要請していく。

(2) 執行担当職員等への研修の充実

(執行専門研修)

- ケーススタディの充実により一層の「実戦志向」を図った「執行専門研修」を本年6月21～25日に開催。(於：国民生活センター相模原研修所)
 - ・ 日ごろ執行実務を担っている消費者庁担当官より説明（消費者聴取や立入検査のロールプレイングで実務上の注意点を指摘、警察経験者から講義）
 - ・ 実際の事例をもとにグループワークを行い消費者庁担当官より講評
- 全国の都道府県、経済産業局等から約100名が参加。

(法令研修)

- 執行を行うに必要な法令解釈スキルの向上を目的とした「法令研修」を本年9月13～15日に開催。(於：国立オリンピック記念青少年総合センター)
 - ・ 執行の際にポイントとなる法解釈や行政訴訟等への対応について消費者庁担当官より説明
 - ・ 警察庁による講義や、弁護士による判例動向等の講義
- 全国の都道府県、経済産業局等から約80名が参加。

(3) 国（消費者庁・経済産業局）との連携・協力の強化

- 経済産業局において都道府県が行う立入検査に立ち会うなどにより、都道府県担当者に執行のノウハウを伝播。

2 国と地方などの連携の強化

(1) 連携のための「場」づくり

- 消費者庁幹部と地方公共団体幹部の交流を図る場として、本年秋頃から全国6ブロックで「消費者行政ブロック会議」を開催。
- 当該ブロック会議において、地方消費者行政活性化の取組に加え、法執行強化に向けた取組について情報交換や意見交換を行う。

(2) 情報の「ネットワーク」の強化

- 国（消費者庁・経済産業局）や都道府県の過去の執行事例や調査中の事案、消費者庁が蓄積している法解釈事例を「特商法・割販法執行NET」に掲載し、国と都道府県との間で情報を共有。

報 道 資 料

平成22年11月2日
消費・生活安全課
消費者行政係

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する行政処分

消火器の訪問販売事業者に9か月の業務停止命令
(近畿6府県による初めての同時行政処分)

奈良県は、本日(平成22年11月2日)、下記訪問販売事業者に対し、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)第8条第1項に基づく行政処分を行いましたので、同条第2項に基づき公表します。

また、奈良県消費生活条例(以下「条例」という。)第14条第1項に基づき禁止行為として指定した「不当な取引行為を指定する告示(以下「告示」という。)」に該当する行為が認められることから、条例第14条第3項の規定に基づき、情報提供を行います。

今回の特定商取引法に基づく行政処分は、近畿6府県(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県及び和歌山県)が連携して調査を実施したうえで同時に行うもので、このような取組みは今回が初めてです。

なお、奈良県における特定商取引法に基づく行政処分は、今回で4件目となります。

1 対象事業者

- (1) 名 称：株式会社ユウキニッショー
- (2) 代 表 者：代表清算人 古賀 孝雄
- (3) 所 在 地：大阪市天王寺区寺田町一丁目3番14号
(現所在地：大阪市淀川区西中島六丁目3番24号431号室)
支 店：奈良支店 奈良市法蓮町153-5
京都支店 京都市伏見区深草小久保町295-1
神戸支店 明石市小久保六丁目4番5号
- (4) 資 本 金：1,000万円
- (5) 設 立：平成3年6月18日
- (6) 取引内容：訪問販売(消火器の販売、回収及び消火剤の詰替え等)
- (7) 販売価格：消火器の販売価格は約1万円から1万5千円程度、回収は2,940円
- (8) 売 上 高：約2億円(平成22年3月期)
- (9) 従 業 員：約100名

(注) 株式会社ユウキニッショーは、平成22年10月21日に解散決議を行い、古賀孝雄を清算人に選任した。同社は現在、清算中の法人として存続している。

2 業務停止命令の内容

特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を平成22年11月3日から平成23年8月2日までの9か月間停止すること。

- (1) 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約を締結すること。

3 行政処分の対象となる主な違反行為

株式会社ユウキニッショー（以下「同社」という。）は、以下のとおり特定商取引法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が不当に害されるおそれがあると認められた。

- (1) 勧誘目的等の不明示（特定商取引法第3条違反及び告示I 1(1)に該当する行為）
同社の従業員は、消費者宅を訪問した際、「古い消火器があったら引き取ります」などと告げ、その勧誘に先立って、消費者に対して、消火器の販売契約について勧誘する目的であることを明らかにしていなかった。
- (2) 契約書面記載不備（特定商取引法第5条違反）
同社は、消費者宅を訪問して契約を締結した際に交付する契約書面に、特定商取引法で定める記載事項である、事業者の妨害行為によりクーリング・オフが行われなかった場合の期間延長について記載していなかった。
また、同社の代表者名の記載がなく、商品名や営業担当者名についても記載に不備があった。
- (3) 不実告知（特定商取引法第6条第1項6号違反及び告示I 2(3)に該当する行為）
同社の従業員は、訪問販売に係る契約の締結について勧誘を行う際に、消費者に対して、消費者宅にある消火器の使用期限が3年後であるにもかかわらず、「消火器の交換の時期が来ました」と、不実のことを告げていた。
また、耐用年数が3年の中古の消火器について、「この消火器はリサイクルだけど、容器の良いものだけをリサイクルしている。5年後には無料で中身の詰め替えをするし、新品と外も中身も一緒だから、安い方がいい。底は大丈夫です、心配いりません。」と告げ、事実と異なり、あと5年間は安全に使用できるかのように告げていた。
- (4) 債務の履行拒否・不当な遅延（特定商取引法第7条1号及び告示IV 2に該当する行為）
同社は、クーリング・オフを行った消費者に対して返金する際、消火器の回収料金を差し引いた金額を返金していた。
また、消費者がクーリング・オフを行った後、何度も同社に連絡して返金を求めたが、正当な理由がないにもかかわらず、2か月以上返金しなかった。
- (5) 消費者の意に反した勧誘（告示I 1(2)に該当する行為）
同社の従業員は、訪問販売に係る契約の締結について、消費者がその意思がない旨表明しているにもかかわらず、「古い消火器を放置しておくとも爆発する事もある」ときつい口調で告げて勧誘した。

4 同社に関する苦情・相談件数（平成22年10月22日現在）

年 度	奈良県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	和歌山県
平成20年度	7件	0件	4件	79件	14件	0件
平成21年度	9件	10件	20件	161件	39件	0件
平成22年度	8件	8件	44件	66件	63件	3件
計	24件	18件	68件	306件	116件	3件

5 奈良県における過去の処分事例

- (1) 平成19年5月21日 特定商取引法第7条に基づく指示
名 称：ウェーブ・フィルターサービス堺営業所（個人事業主）
代 表 者：石田太志
所 在 地：大阪府堺市北区大豆塚町2丁67番地2（301号）
業 務 内 容：訪問販売（レンジフード用フィルター等）
- (2) 平成19年11月15日 特定商取引法第8条第1項に基づく業務停止命令3か月
名 称：株式会社アーバンクリエイト
代 表 者：代表取締役 平河 孝義
所 在 地：兵庫県尼崎市食満7丁目8番13号
業 務 内 容：訪問販売（浄水器、寝具等）
- (3) 平成19年11月15日 特定商取引法第7条に基づく指示
名 称：株式会社アーバンライフ
代 表 者：代表取締役 亀井 章
所 在 地：大阪府茨木市西駅前町8番11号-110
業 務 内 容：訪問販売（浄水器、寝具等）

○参考法令

1. 特定商取引に関する法律（抜粋）

（定義）

第2条 この章及び第58条の4第1項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

- 一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

（訪問販売における氏名等の明示）

第3条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

（訪問販売における書面の交付）

第5条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第5号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

（禁止行為）

第6条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

- 一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
- 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第9条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第3項又は第4項の規定の適用がある場合にあっては、同条第3項又は第4項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
- 七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

(指示)

第7条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- 一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

(業務の停止等)

第8条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

- 2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

2. 奈良県消費生活条例（抜粋）

（不当な取引行為の禁止）

第14条 事業者は、その供給する商品等の取引に関し、消費者の知識、経験又は判断力の不足に乗じて消費者を取引に誘引し、又は消費者を取引を強制する行為その他の消費者の利益を害するおそれがある行為として知事が指定するもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

- 2 知事は、事業者が不当な取引行為に該当する行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為を是正するため必要な措置を講ずるよう勧告することができる。
- 3 知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引方法の内容その他の情報を消費者に提供するものとする。この場合において、重大な被害の発生及び拡大を防止するために緊急の必要があると認めるときは、速やかに、当該不当な取引行為を行つた事業者の氏名又は名称及びその他の必要な情報を消費者に提供することができる。

3. 「奈良県消費生活条例第14条第1項の規定による不当な取引行為の指定」の告示（抜粋）

I 契約締結の勧誘に係る不当な取引行為

1 消費者を欺き、又は消費者に迷惑を及ぼして接触し、勧誘する行為

(1) 販売の意図を隠した勧誘

商品等の販売の意図を明らかにせず、若しくは商品等の販売以外のことを主たる目的であるかのように告げて消費者に接近し、又は郵便、電話、広告等で同様の方法を用いて消費者を誘引すること。

(2) 消費者の意に反した勧誘

消費者が契約を締結する意思がない旨を表明しているにもかかわらず、又はその意思表示の機会を与えることなく、消費者の住居、勤務先その他の場所を訪問し、又は電話すること。

2 消費者が契約に関する事項を正確に認識することを妨げる行為

(3) 契約の主要な事項について誤認させる勧誘

商品の内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利であると誤認させるような説明を行い、又は商品等又は契約に関する主要な事項について、必要な情報を提供せず、故意に事実を告げず、若しくは不実のことを告げること。

IV 解除権の行使等に係る不当な取引行為

2 事業者の義務の不履行

消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回又は契約の解除若しくは取消しが有効に行われたにもかかわらず、法律上その義務とされる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由がないのに遅延させること。

国が行った特定商取引法の行政処分に対して起こされた訴訟

- 1年に1件程度、行政事件訴訟を起こされている。
- 却下などされたり、訴えが取下げられている。

年度	原告	行政処分の内容	訴訟形式	結果
平成18年度	電話勧誘販売業者A	業務停止命令(4ヶ月)	差止訴訟	却下
			取消訴訟	訴えの取下げ
	電話勧誘販売業者B	業務停止命令(4ヶ月)	差止訴訟	訴えの取下げ
平成19年度	連鎖販売取引業者	業務停止命令(6ヶ月)	差止訴訟	訴えの取下げ
	訪問販売業者	業務停止命令(6ヶ月)	差止訴訟	訴えの取下げ
平成22年度	連鎖販売取引業者	業務停止命令(3か月)	差止訴訟	訴えの変更
			取消訴訟	訴えの取下げ