

特定商取引法の執行状況について

平成28年11月15日
消費者庁取引対策課

特定商取引法に関する法律(特定商取引法)の概要

「特定商取引に関する法律」は、訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律(旧称:訪問販売等に関する法律)。

1. 本法律の対象となっている取引類型

(消費者が自ら求めないのに、販売の勧誘を受ける)

1. 訪問販売

自宅等への訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス(電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売)等

2. 電話勧誘販売

電話で勧誘し、申込を受ける販売

(事業者と対面して商品や販売条件を確認できない)

3. 通信販売

新聞、雑誌、インターネット等の広告による場合など、郵便、電話等の通信手段により申込を受ける販売

訪問販売、電話勧誘販売、通信販売は原則すべての商品・役務が対象

(長期・高額 of 負担を伴う)

4. 特定継続的役務提供

長期・継続的な役務の提供とこれに対する高額 of 対価を約する取引(英語、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室が対象)

(ビジネスに不慣れな個人を勧誘する)

5. 連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売

6. 業務提供誘引販売取引

「仕事を提供するので収入が得られる」と誘引し、仕事に必要であるとして、商品等を買って金銭負担を負わせる取引

(消費者が自ら求めないのに、購入の勧誘を受ける)

7. 訪問購入

消費者の自宅等を訪問し、物品を購入するいわゆる「押し買い」

2. 法律の内容

行政規制

被害拡大防止のためルールが設けられ、法違反に対しては、指示命令、業務停止命令といった行政処分又は罰則の適用がある。

ⅰ) 氏名等の明示の義務づけ

勧誘開始前に目的や事業者名などを消費者等に告げることを義務づけ

ⅱ) 不当な勧誘行為の禁止

不実告知(虚偽説明)、重要事項の不告知や威迫困惑を伴う勧誘行為等を禁止、再勧誘の禁止、迷惑勧誘等の禁止

ⅲ) 広告規制

広告に重要事項の表示を義務づけ(通信販売では返品特約等)

虚偽・誇大な広告を禁止

請求や承諾なしに電子メール広告を送信することを禁止

ⅳ) 書面交付義務

契約締結時等に、重要事項を記載した書面を交付することを義務づけ

v) 告知義務

訪問購入業者は、クーリング・オフ期間は物品の引渡しを拒むことができる旨告げることを義務付け

民事ルール

行政規制とは別に、消費者による契約の解除などの民事ルールが設けられている。

ⅴ) クーリング・オフ

契約後一定の期間(訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入は8日間、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は20日間)、無条件で解約することが可能。

訪問購入では、クーリング・オフ期間中物品の引渡しを拒むことが可能。

ⅴ) 中途解約・過量販売解除

特定継続的役務提供・連鎖販売取引では、クーリング・オフに加えて、将来に向かって契約解除が可能(中途解約)。訪問販売では、購入者にとって特別の事由なく、通常必要とされる分量を著しく超える契約をした場合、解除が可能(過量販売解除)

特定商取引に関する法律の一部を改正する法律

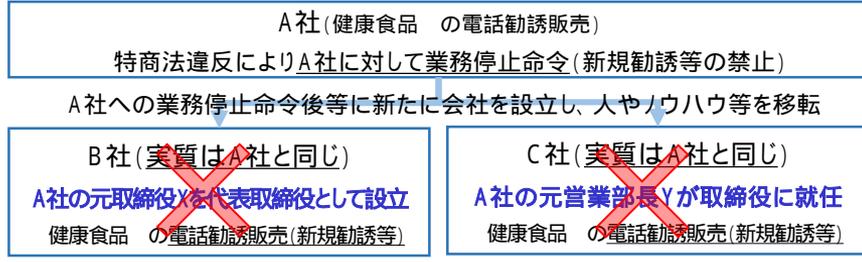
(平成28年法律第60号)

1. 悪質事業者への対応

次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者への対処

- ・業務停止を命ぜられた法人の**取締役**やこれと**同等の支配力を有すると認められるもの**等に対して、停止の範囲内の業務を新たに法人を設立して継続すること等を禁止する。[違反した場合、個人は3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、法人は3億円以下の罰金<新設>]

[対応イメージ]



業務停止命令の期間の伸長(最長1年 2年)

行政調査に関する権限の強化

- ・「質問」に関する権限の追加等。[違反した場合、個人は6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、法人は100万円以下の罰金<新設。なお、報告徴収・立入検査等の他の検査忌避についても同様に懲役刑を追加。>]

刑事罰の強化

- ・不実告知等に対する法人への罰金を300万円以下から1億円以下に引上げ
- ・業務停止命令違反に対する懲役刑の上限を2年から3年に引上げ 等

2. 所在不明の違反事業者への対応

所在不明の違反事業者に対する公示送達による処分

- ・違反事業者の所在が不明な場合に、処分書を交付する旨を一定期間掲示することにより事業者に交付されたものとみなし(公示送達により)処分を可能とする。

[対応イメージ]

消費者庁等による処分

[原則]処分書を書面で交付

[改正後]処分書を交付する旨を処分庁に掲示することで交付したものとみなすことも可能に

違反事業者

違反事業者(所在不明)

ウェブサイトのみによって広告や注文の受付を行い、消費者との連絡手段としてもメールアドレスだけが表示されているケースなど

3. 消費者利益の保護

消費者利益の保護のための行政処分規定の整備

- ・処分事業者(業務停止命令を受けた悪質事業者を想定)に対して、**消費者利益を保護**するために必要な措置を指示できることを明示することとする。[違反した場合、業務停止命令及び刑事罰(個人は6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、法人は100万円以下の罰金<指示違反行為に懲役刑を追加>)]

[対応イメージ]

不実告知を行っていた事業者に、不実告知により行政処分があった旨の既存顧客への通知や返金を求める消費者への適切な対応(計画的な返金の実施等)等を指示する。 など

4. 過量販売への対応

電話勧誘販売における過量販売規制の導入(訪問販売ルールの拡張)

- ・電話勧誘販売において、消費者が日常生活において**通常必要とされる分量を著しく超える商品**の売買契約等について、行政処分(指示等)の対象とするとともに、申込みの撤回又は解除を行うことができるようにする(消費者にその契約を締結する特別の事情がある場合を除く)。

[過量のイメージ]

寝具(4か月で6回購入)
化粧品(72本の化粧水と乳液、2,160袋のパウダーを購入) など

5. その他

訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売における規制対象の拡大(指定権利の見直し)

通信販売におけるファクシミリ広告への規制の導入(電子メール広告における規制の拡充)

- ・ファクシミリ広告を請求等していない消費者に対するファクシミリ広告の提供を禁止する(オプトイン規制)。

指示の公表規定の整備

取消権の行使期間の伸長

- ・現在の6月から1年に伸長する。

施行期日は公布日から1年6月以内

公布日は平成28年6月3日

など

特定商取引法による判断力不足便乗及び適合性原則違反の規制

- I 特定商取引法の規制対象となる取引類型のうち、通信販売を除く6類型()において、以下の行為が行政処分(指示又は業務停止命令)の対象となっている。

相手方の判断力不足に乗じて契約を締結させること
相手方の知識、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行うこと

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、業務提供誘引販売取引及び訪問購入

例：訪問販売に関する規定

特定商取引に関する法律(抄)

(指示)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六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。

一～三 略

四 前三号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、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を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

(業務の停止等)

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六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。

特定商取引に関する法律施行規則(抄)

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第四号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 略

二 老人その他の者の判断力の不足に乘じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。

三 顧客の知識、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行うこと(法第七条第三号に定めるものを除く。)。

四～七 略

特定商取引法に基づく処分事業者の契約者の年齢構成

		10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明	事業者数
訪問販売	全体	0.0%	15.6%	5.8%	8.5%	4.0%	61.9%	4.2%	37
	投資用DVD	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3
	それ以外	0.0%	9.6%	6.2%	9.1%	4.3%	66.3%	4.5%	34
電話勧誘販売	全体	0.0%	0.5%	1.7%	2.3%	3.9%	88.1%	3.4%	38
通信販売	全体	0.4%	5.0%	14.0%	21.0%	28.0%	26.5%	5.1%	10
特定継続的役務提供	全体	1.5%	60.0%	20.2%	9.6%	3.8%	3.0%	1.9%	5
	エステティックサービス	1.6%	71.1%	16.1%	5.9%	1.6%	2.0%	1.6%	2
	それ以外	1.3%	29.2%	31.3%	19.9%	9.6%	5.8%	2.8%	3
業務提供誘引販売取引	全体	2.0%	18.3%	42.9%	18.4%	14.3%	4.1%	0.0%	2
連鎖販売取引	全体	0.1%	21.1%	8.4%	7.9%	12.0%	47.2%	3.4%	13
	スマホ向けゲームアプリ等 自動車関連機器	0.0%	63.1%	16.2%	11.0%	5.3%	2.6%	1.8%	2
	それ以外	0.1%	8.7%	6.1%	7.0%	14.0%	60.3%	3.9%	11
訪問購入	全体	0.0%	0.4%	3.0%	10.0%	15.5%	67.4%	3.8%	4
7類型全体		0.3%	17.8%	7.5%	7.3%	6.2%	57.4%	3.5%	109

平成24年4月～28年10月に国が処分した事業者の契約者のうち、PIO - NETに登録された者の数を消費者庁が集計。
 検索期間は、処分日より過去3年間分を集計 四捨五入により合計が100%にならない場合がある。

判断力不足便乗及び適合性原則違反に対する消費者庁の行政処分事例

注:それぞれの事例について、処分に際して認定された他の違反行為(不実告知等)がある。

平成28年6月1日 訪問販売業者A:業務停止命令(12か月)及び指示

CO2排出権取引に係る役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が投資の知識や経験に乏しいことにつけ込み、CO2排出権取引が複雑で、多額の損失を被るおそれのある大きなリスクを伴う取引であるにもかかわらず、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行っていた(適合性原則違反)。

平成27年4月9日 電話勧誘販売業者B:業務停止命令(3か月)及び指示

認知症が認められる消費者の判断力の不足に乗じ、電話勧誘販売に係る健康食品の売買契約を締結させていた(判断力不足便乗)。

平成27年1月8日 連鎖販売業者C:業務停止命令(9か月)及び指示

連鎖販売取引契約の締結について勧誘をするに際し、「お金がないから無理です。」と言っている相手方に対し、「親戚はいないの。親戚から借りてくればいいでしょ。」などと告げて、消費者の財産の状況に照らして不相当な勧誘を行っていた(適合性原則違反)。

平成26年6月10日 電話勧誘販売業者D:業務停止命令(3か月)及び指示

電話勧誘販売に係る健康食品の売買契約の締結に際し、消費者に認知症などの症状が現れ、契約締結に係る判断力が不足していることを認識した上で、これに乗じて売買契約を締結させていた(判断力不足便乗)。

また、消費者が年金や生活保護受給者など財産状況に照らして支払いが困難であることを認識した上で、不相当な勧誘を行っていた(適合性原則違反)。