

「訪問販売・電話勧誘販売の勧誘」 に関する提出資料

平成27年12月2日



○ 本資料の位置づけ

本資料は、消費者庁が、消費者委員会特定商取引法専門調査会設置・運営規定第8条に基づき、調査審議に協力するため、「中間整理」を踏まえ、提供可能なデータを整理したものである。

第1. 行政処分の対象となっている事業者の規模等

第14回のご指摘事項

◆ 行政処分されている事業者の規模や特性を示して欲しい。

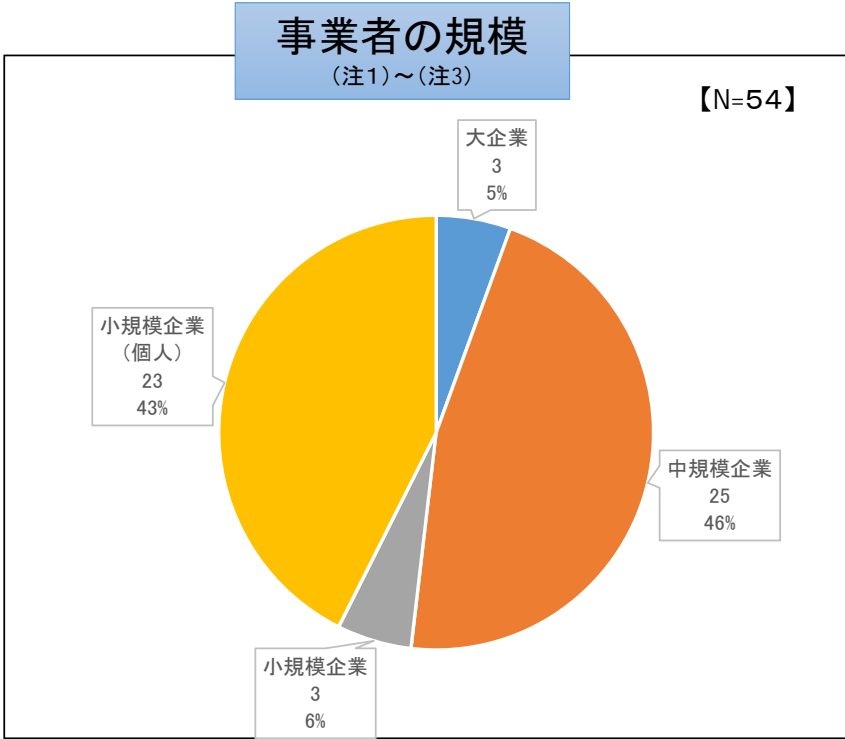
対応

- 特商法の「再勧誘禁止」違反を理由とする処分事業者の規模について(2~3頁)
- 上記処分事業者の事業内容について(2~3頁)

第1. 行政処分の対象となっている事業者の規模等(平成22～26年度)

【訪問販売】

- ◆ 再勧誘禁止違反を認定された処分事業者のうち、資本金・従業員数が判明した事業者(54社)について、事業者の規模を分類した。
- ◆ 再勧誘禁止違反を認定された処分事業者のうち、事業内容が判明した事業者(84社)の取扱商材・役務を集計した。



事業内容 (注4) 【N=84】

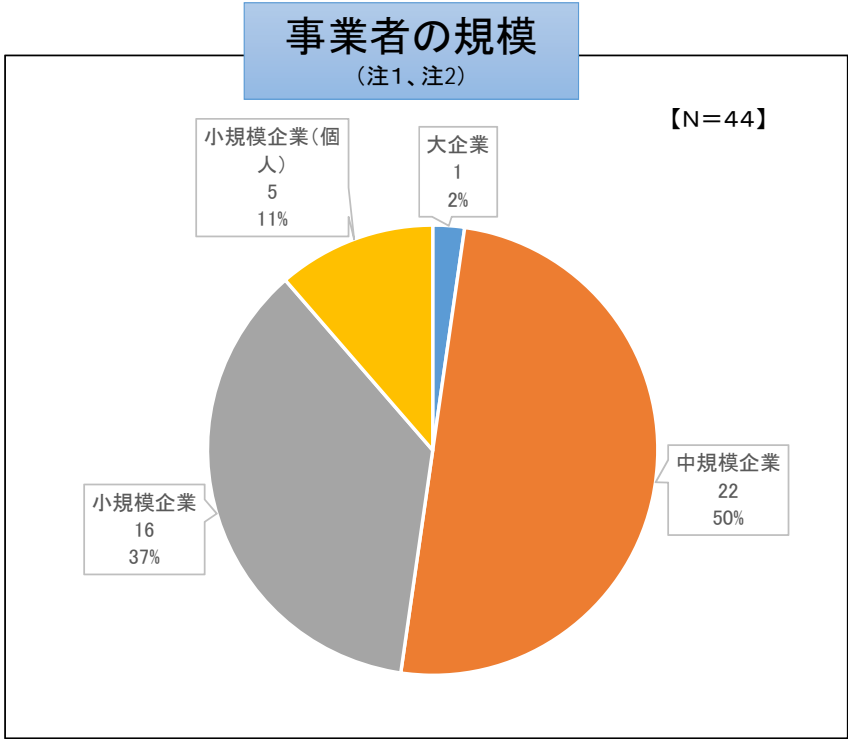
商材・役務	事業者数	商材・役務	事業者数
寝具	27	寝具用品(布団乾燥剤等)	2
浄水器	7	金地金	2
工事・建築(外壁工事・塗装工事・屋根工事、床下工事)	5	CO2排出権取次ぎ	2
リフォーム	5	不用品回収	1
ハウスクリーニング	4	消火器	1
宝飾品	3	かつら	1
家庭用健康器具	3	絵画・俳句等の出典、掲載サービス	1
メガネ	3	温水器・給湯器	1
コンテナ	3	太陽光発電	1
味噌	2	日用品	1
学習教材	2	ボイラー	1
印鑑、印章、表札	2	仏具・神具	1
排水管洗浄	2	和服	1

(注1) 中規模企業と小規模企業は「中小企業基本法」の基準により分類。
 (注2) 従業員数の内訳(正規社員、非正規社員、アルバイト等)が不明である場合には、総人数を従業員数とみなして分類している。
 (注3) 複数の事業者を一体とみなして処分を行なった事案であっても、上記においては、当該複数の事業者それぞれについて判定、集計している。
 (注4) 商材の分類は消費者庁が独自に行ったもの。

第1. 行政処分の対象となっている事業者の規模等（平成22～26年度）

【電話勧誘販売】

- ◆ 再勧誘禁止違反を認定された処分事業者のうち、資本金・従業員数が判明した事業者（44社）について、事業者の規模を分類した。
- ◆ 再勧誘禁止違反を認定された処分事業者（54社）の取扱商材・役務を集計した。



事業内容 (注3)

【N=54】

商材・役務	事業者数
健康食品	24
俳句等の作品掲載、出版支援	8
資格教材	5
海産物	4
広告掲載	3
祈禱サービス	3
書籍、写真集	3
CD-ROM	1
紳士録	1
開運ブレスレット等	1
ウェブサイト開設等	1

(注1) 中規模企業と小規模企業は「中小企業基本法」の基準により分類。

(注2) 従業員数の内訳(正規社員、非正規社員、アルバイト等)が不明である場合には、人数総数を従業員数とみなして分類している。

(注3) 商材の分類は消費者庁が独自に行ったもの。

第2. 「明確に拒絶できなかった事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかった事例(分類ウ)」の分析(1)

第14回のご指摘事項

- ◆ 平成26年4月に寄せられた910件の中の「再勧誘非該当」の領域(102件)について、その中身や、何をどうすればこれが減るのか、と言う点を示して欲しい。
- ◆ 「再勧誘非該当」の中の事業者の重複の有無や、具体的な相談の中身を示して欲しい。

対応

- 分類イ、ウに該当する事業者の業種(商材・役務)および事業者数(5~6頁)
- 分類イ、ウに該当する事案の処理結果(7~8頁)

第2. 「明確に拒絶できなかった事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかった事例(分類ウ)」の分析(1)

【訪問販売】 分類イ、ウに該当する事業者の業種(商品・役務)、事業者数

◆ 分類イ、ウに該当する相談件数102件中、事業者名(購入・契約先名)が判明している相談件数は88件。確認できた事業者名は82社であった。(「相談件数」の括弧のうち数は、事業者名が判明している相談件数)

商品・役務名(中分類)	相談件数(事業者名判明相談件数)	事業者数
新聞	16 (13)	12
ふとん類	16 (13)	10
工事・建築	8 (6)	6
修理サービス	7 (7)	7
補修用教材	4 (4)	4
クリーニング	3 (3)	2
建物清掃サービス	3 (3)	3
室内装飾品	2 (2)	2
他の住居雑品	2 (2)	2
他の台所用品	2 (1)	1
商品一般	2 (2)	2
メガネ	2 (1)	1
エステティックサービス	2 (2)	2
外国語・会話教室	2 (2)	2
プロパンガス	2 (2)	2
健康食品(全般)	1 (1)	1
ハンカチーフ	1 (0)	0
貴金属	1 (0)	0
履物付属品	1 (1)	1
配置薬	1 (1)	1
給水設備	1 (1)	1
洗濯物干し用品	1 (0)	0

商品・役務名(中分類)	相談件数(事業者名判明相談件数)	事業者数
はり・灸用機器	1 (0)	0
電気空調・冷房機器	1 (1)	1
冠婚葬祭互助会	1 (1)	1
住宅管理設備	1 (1)	1
頭髮用具	1 (1)	1
他の衣類用雑品	1 (1)	1
音響・映像ソフト	1 (1)	1
帯類	1 (1)	1
印鑑	1 (1)	1
家庭用電気治療器具	1 (1)	1
他の衛生サービス	1 (1)	1
電気掃除機類	1 (1)	1
興信所	1 (1)	1
他の住居用電気器具	1 (1)	1
他の内職・副業	1 (1)	1
他の清涼飲料水	1 (1)	1
タレント・モデル内職	1 (1)	1
他の家具・寝具	1 (1)	1
ネックレス	1 (1)	1
給湯システム	1 (1)	1
他の理美容用具	1 (1)	1
他の健康食品	1 (1)	1
計	102 (88)	83

注1) 第14回専門調査会資料2(5頁)においてイ、ウに分類した相談事例の商品・役務名(中分類)を消費者庁独自に集計したもの。

注2) 同じ事業者が複数の商品・役務を取り扱っている場合があるため、確認できた事業者名数(82社)と商品・役務ごとの事業者数の合計(83社)は一致しない。(例:1社で「布団の販売」と「布団のクリーニング」を両方行っている場合は、「ふとん類」と「クリーニング」にそれぞれ分類される。)

第2. 「明確に拒絶できなかった事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかった事例(分類ウ)」の分析(1)

【電話勧誘販売】 分類イ、ウに該当する事業者の業種(商品・役務)、事業者数

◆ 分類イ、ウに該当する相談件数68件中、事業者名(購入・契約先名)が判明している相談件数は56件。確認できた事業者名は55社であった。(「相談件数」の括弧のうち数は、事業者名が判明している相談件数)

商品・役務名(中分類)	相談件数	事業者数
鮮魚	7(3)	3
単行本	6(6)	6
健康食品(全般)	6(5)	5
書籍・印刷物(全般)	5(4)	4
基礎化粧品	3(3)	3
資格講座	3(3)	3
祈とうサービス	3(3)	3
他の健康食品	3(3)	3
他の書籍・印刷物	2(1)	1
役務その他サービス	2(2)	2
新聞	2(2)	2
ホームページ作成代行	2(2)	2
広告代理サービス	2(2)	2
化粧品(全般)	1(1)	1
デジタルコンテンツ	1(1)	1
魚介類(全般)	1(1)	1
化粧品セット	1(1)	1

商品・役務名(中分類)	相談件数	事業者数
工事・建築	1(0)	0
他の内職・副業	1(1)	1
仏具・神具(宗教用品)	1(1)	1
音響・映像ソフト	1(1)	1
ワープロ・パソコン内職	1(1)	1
家庭教師	1(0)	0
きのこ粉末	1(1)	1
資格取得用教材	1(1)	1
補修用教材	1(1)	1
結婚相手紹介サービス	1(0)	0
文庫本	1(0)	0
教養・娯楽サービスその他	1(1)	1
ソーラーシステム	1(1)	1
フリーローン・サラ金	1(0)	0
ニンニク食品	1(1)	1
海草	1(1)	1
麦緑素	1(1)	1
ローヤルゼリー	1(1)	1
計	68(56)	56

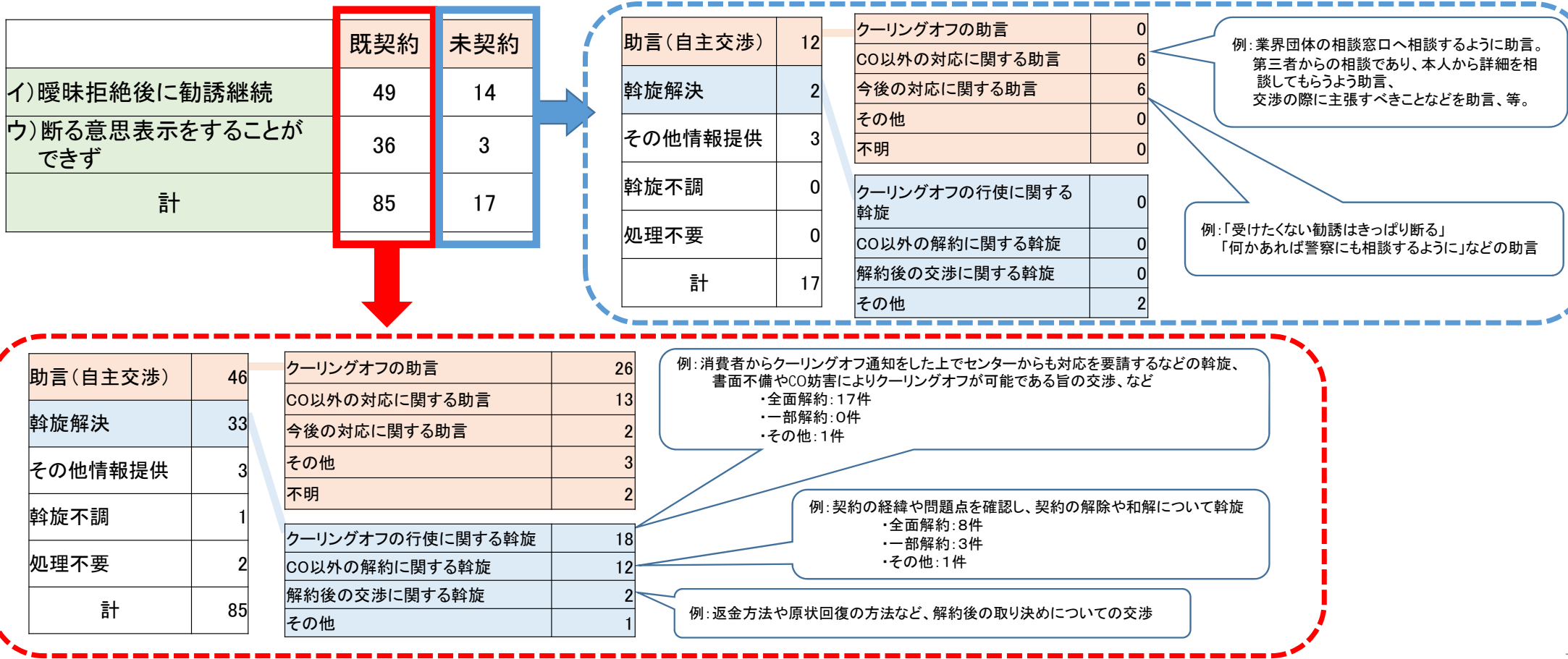
注1) 第14回専門調査会資料2(7頁)においてイ、ウに分類した相談事例の商品・役務名(中分類)を消費者庁独自に集計したもの。

注2) 同一の事業者が複数の商品・役務を取り扱っている場合があるため、確認できた事業者名数(55社)と商品・役務ごとの事業者数の合計(56社)は一致しない。(例:「音響・映像ソフト」と「書籍・印刷物(全般)」の両方を取り扱っている場合は、それぞれ分類される。)

第2. 「明確に拒絶できなかった事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかった事例(分類ウ)」の分析(1)

【訪問販売】 分類イ、ウに該当する事案の処理結果

- ◆ 分類イ、ウに該当する事案の処理結果を分析したところ、既に契約した事案では、85件中、46件が「助言(自主交渉)」、33件が「斡旋解決」であった。
- ◆ 未契約の事案では、17件中、12件が「助言(自主交渉)」、2件が「斡旋解決」であった。



注)第14回専門調査会資料2(5頁)においてイ、ウに分類した相談事例の契約の有無や処理結果について、消費者庁独自に集計したものを。

第2. 「明確に拒絶できなかつた事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかつた事例(分類ウ)」の分析(1)

【電話勧誘販売】 分類イ、ウに該当する事案の処理結果

- ◆ 分類イ、ウに該当する事案の処理結果を分析したところ、既に契約した事案では、51件中、29件が「助言(自主交渉)」、18件が「斡旋解決」であった。
- ◆ 未契約の事案では、17件中、15件が「助言(自主交渉)」であった。

	既契約	未契約
イ)曖昧拒絶後に勧誘継続	19	13
ウ)断る意思表示をすることができず	32	4
計	51	17

助言(自主交渉)	15
斡旋解決	0
その他情報提供	1
斡旋不調	0
処理不要	1
計	17

クーリングオフの助言	1
CO以外の対応に関する助言	3
今後の対応に関する助言	10
その他	1

例: 契約した認識はないが、もし一方的に商品を送ってきた場合には受け取り拒否せよ、との助言や、手口の不審さについての助言等。

例: 地域見守りの対象としてもらうよう手配するとともに、電話勧誘被害防止の留守電機能の取り付けを所管警察防犯係に申し込んだ。

例: 今後は留守番電話にし、知らない番号からの架電には応じないように助言、など。

助言(自主交渉)	29	クーリングオフの助言	16
斡旋解決	18	CO以外の対応に関する助言	13
その他情報提供	3	今後の対応に関する助言	0
斡旋不調	1	その他	0
処理不要	0	クーリングオフの行使に関する斡旋	8
計	51	CO以外の解約に関する斡旋	8
		解約後の交渉に関する斡旋	1
		その他	1

例: 消費者からクーリングオフ通知をした上でセンターからも対応を要請するなどの斡旋、書面不備やCO妨害によりクーリングオフが可能である旨の交渉、など
 ・全面解約: 7件
 ・一部解約: 1件

例: 契約の経緯や問題点を確認し、契約の解除や和解について斡旋
 ・全面解約: 7件
 ・一部解約: 1件

例: 商品の返品費用負担や返金方法について調整

注) 第14回専門調査会資料2(7頁)においてイ、ウに分類した相談事例の契約の有無や処理結果について、消費者庁独自に集計したもの。

第2. 「明確に拒絶できなかった事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかった事例(分類ウ)」の分析(2)

第14回のご指摘事項

- ◆ 平成26年4月に寄せられた910件の中の「再勧誘非該当」の領域(102件)について、その中身や、何をどうすればこれが減るのか、と言う点を示して欲しい。
- ◆ 「再勧誘非該当」の中の事業者の重複の有無や、具体的な相談事例を示して欲しい。
- ◆ 分類ア～オに該当する典型例をいくつかピックアップし、イメージが共有できるようにして欲しい。

対応

- 分類(ア～キ)の典型的な事例を紹介(10～14頁)

第2. 「明確に拒絶できなかった事例(分類イ)」と、「断りの意思表示ができなかった事例(分類ウ)」の分析(2)

ア)再勧誘

【訪問販売】

- 「新聞はいらない」と断っても、なかなか帰ってくれず、1時間勧誘を受け、契約してしまった。お米を景品にもらったが、やはりクーリングオフしたい。(20歳代／男性)
- 住宅の外壁塗装のセールスが訪問してくる。帰ってもらいたくて何度も「結構です」と言っているのに話を続けてなかなか帰らない。夜の7時頃来られて執拗に説明をして帰らず迷惑している。今後どのように対応したら良いだろうか。(50歳代／女性)
- 1人暮らしである。玄関で「お久しぶりです」と営業員に言われたが見覚えがなかった。布団の事でと言うので、以前訪問販売で購入した敷布団のことかと思い、家に上げ布団を見せた。「この布団を敷布団に掛けると布団を干さなくてよい。布団から熱が出る」と掛け布団を持ってきた。「いらない」と断ったが、1時間以上勧誘され購入しないと帰ってくれそうになく、怖くなったので契約してしまった。(80歳代／女性)

【電話勧誘販売】

- 電話で「足が治るので健康食品を送る」と勧められた。「薬を飲んでいるから必要ない」と断ったが、執拗に勧められ了承してしまった。今日の夕方代引きで届くが、断りたい。どのように対応すればよいか。(80歳代／女性)
- 塗装業者から塗装工事のチラシが入り、その後電話がかかってくるようになった。「塗装は自宅を建てたハウスメーカーにお願いします」と断っても、「自分ところの良さは、してみないとわからない。」と強気の激しい口調で、何回も電話をかけてくる。着信拒否をしたが、毎日夜電話がかかってくるようだ。(50歳代／女性)

(注1) 平成26年4月受付、平成27年10月26日までに登録された苦情について、第14回専門調査会資料2(5、7頁)において示した分類(ア～キ)の苦情事例を紹介するもの。

(注2) 括弧内は、相談者の属性(年代・性別)である。

イ) 曖昧な拒絶後に勧誘継続

【訪問販売】

- 排水設備の工事の中休みの日の夕方、突然業者がやってきた。母は座敷に通し話を聞いたが、業者は浴室のリフォームを勧めた。心配になり私が話の内容を確認すると300万円をこえる高額な工事内容でとても了承できるものではなかった。婉曲に断ったが業者は帰ろうとせず、結局23時過ぎまで居座った。何とか契約はせずに済んだがこんなことは許されるのだろうか。(40歳代/女性)
- 昨日夕方6時過ぎ、自宅アパートに新聞勧誘員が来訪した。「夫に相談しないと分からない。」と何度も断わったが、勧誘員は自分の話をしたり「新人なんで・・・」等となかなか帰ろうとせず、そのうちに大量の景品を置き始めた。1時間近くねばられ、購読申込書を出し「これに書いてくれればいいですから。仮契約なので明日断わることもできます。」と言われ、書かないと帰ってもらえないと思い住所・氏名を記入した。やはり断わろうと思い申込書の裏面を見るとクーリング・オフについて書かれていた。結局仮申し込みではなく、契約したことになっているのではないか。クーリング・オフしたい。(20歳代/女性)
- 昨日昼頃布団の打ち直しをしないかと訪問があった。「近所の人に話を聞いてから」と断るつもりで営業マンに伝えたが、「古い布団の綿をきれいに洗いダニも除去する、今ならキャンペーン特別価格だ」とチラシを見せられ営業を続けられた。結局断り切れず契約してしまった。(70歳代/女性)

【電話勧誘販売】

- 少し障害のある弟が電話に出たところ「前に購入してもらったことがある。北海道のカニを購入してくれ」と電話があった。弟は「嫁に聞かないとわからないので、またにして欲しい」と言ったが、業者が勝手に話をして着日も指定してきた。相手の電話番号も住所も名前もわからない。(70歳代/男性)

ウ)断りの意思表示をすることができず

【訪問販売】

- 以前に付けた浄水器の点検と言ったので、家にあげた。書面を見たいと言われ、契約書や説明書を探している間に作業をして活水機をつけ、これはとても良いと説明した。話が違うとは思ったが、怖くて要らないと言えなかった。周りの皆さんに相談したら、高すぎるというし、自分もそう思うので、なかったことにしてほしい。(80歳代／女性)
- 玄関チャイムがなり子供がでてしまったので仕方なく対応することになった。新聞購読を勧められた。契約の意思はなく断りたかったが勧誘の男性が威圧的で怖く感じたので断ることができずしぶしぶ契約してしまった。クーリング・オフの手続き方法を知りたい。(30歳代／女性)
- 80代の実家で一人暮らしをしている母から、「訪問販売で高額なメガネを購入したが後悔している。事業者に解約すると連絡してほしい。」と相談を受けた。以前から、訪問販売や電話勧誘で契約を繰り返しており、勧められると断れないようである。(50歳代／女性)

【電話勧誘販売】

- 鮮魚業者から電話があり、強引な口調で勧誘され買うと言ってしまった。一人暮らしで何をされるか怖かった。無理やり買うと言わされたもので、欲しくもないのに買いたくない。今日宅配便が届いてしまうがどうしたらよいか。(80歳代／女性)

エ)断っているが、ア・イのいずれに該当するのか判断不能

【訪問販売】

- 宅配の牛乳の勧誘が家に来るが、そのたびに断っている。訪問販売お断りシールも貼っている。同じ店の担当者が入れ替わり来て「聞いていない」と言って、年に3~4回家に来る。今日も「キャンペーン中」と言って来た。センターから業者に注意してもらいたい。(40歳代/男性)
- 給湯器の業者が断っても何度も訪問に来る。部長の指示で訪問しないよう要請したら、客の取り合いが当たり前の会社だと言う。訪問しないと一筆書くことを求めたが断われた。さらに上の上司への連絡を求め直接その上司とも話したが、嫌なら追い返してくれたらいい、10年後に来訪するかもしれないなどと言われた。あまりに悪徳で情報提供する。(30歳代/男性)
- 認知症で独居の姉宅に新聞購読の勧誘があるようだ。何度も断っているがしつこく粗品を置いて帰るらしい。姉には粗品を使用しないように伝えている。別の新聞は購読しているが、認知でもあるので他の新聞社の勧誘はやめてほしい。しつこい勧誘は問題があるのではないか。(70歳代/女性)

【電話勧誘販売】

- 最近事業者から屋根工事の勧誘電話がかかってくる。断っても「絶対工事が必要」といって執拗に勧誘が続く。会社名もはっきりとは分からないし、住所も聞いていない。どうすればよいか。(80歳代/女性)
- 「カニを買いませんか」と電話があった。何度も断ったがしつこかったので承諾した。高額なので解約したい。(20歳/代男性)

オ)意思に反して勧誘を受けている(ア~エのいずれに該当するか不明)

【訪問販売】

- 乳酸菌飲料を宅配する業者が、先日、試供品だと言って商品を持って来た。宣伝の為の単なる試供品と思い受け取ったが、その後、頻繁に来訪され、宅配を勧められて困っている。契約するつもりはないので、断りたいがどのように対処したら良いだろうか。(60歳代/女性)
- 妻が、自宅を訪れた業者に外壁と屋根の塗装工事を勧められ、熱心な業者の勧誘を断り切れずに契約を承諾した。両方の塗装費用は総額80万円になるが、高額であり、性急に決めたことを後悔している。(40歳代/男性)

【電話勧誘販売】

- 父の葬儀を済ませた翌日から、墓や仏壇等の電話勧誘が続いて困っている。平日の日中は母一人になるので、悪質な勧誘をされないかと心配だ。どうしたらよいか。(40歳代/男性)

力) 勧誘に対する意思が不明(勧誘を受ける本人の意思が不明)

【訪問販売】

- 高齢の父が訪問販売で新聞の契約をしているが、2紙が重なっている。84歳と高齢で2紙も読めなくなっているが、勧誘の人が強引で断れなかったのだと思う。(40歳代／男性)
- 以前購入した布団の点検をすると電話があり、訪問を承諾した。3日前に事業者が訪問し布団の点検をした際「こんなにいい布団を湿気がだめにしている」と言われ、湿気取り布団袋、5万円の購入を勧められた。業者に言われるまま布団袋を購入し代金を支払ったが、クーリングオフしたい。(80歳代／女性)

【電話勧誘販売】

- 見守りをしている80代の高齢者宅に、健康食品の送り付けの電話がかかる。長々と話しを聞かないで、きっぱり断って電話を切るよう助言した。昨年同様、健康食品の送り付けの電話勧誘が続いている。(60歳代／女性)

キ) 勧誘を受けることは意思に反していない

【訪問販売】

- 訪問した業者に求められて検診票を見せると「今契約しているガス会社よりもうちのガス会社の方が700円安い」と言われ、安い方がよいと思った。石油給湯ボイラーが古くなったことを話すと、ガス給湯器に変更することを勧められて契約したら「給湯器本体は無料だ」と言われた。その時は、給湯器本体が小さいサイズのもので5万4千円の契約だった。複数の担当者が次々に来訪し「サイズが大きい方がお風呂を早く沸かせる」と言われ、給湯容量を変更し契約金額も7万5千円になった。知人に契約したことを話すと、業者の評判が悪いと知らされもう一度考え直してみてはいかがかと助言された。(70歳代／女性)

【電話勧誘販売】

- 電話でソーラーシステムの勧誘があり、当該業者を自宅に呼び納得して契約した。その後の対応において、勧誘、契約時の対応ぶりから一変して当方の希望日は無視し、業者の一方的な予定で工事設置日を要求された。当該業者の横柄な態度に不満。(50歳代／女性)