

平成27年12月9日  
東京都生活文化局消費生活部

## アポイントメント・セールスにおける来訪要請方法について

### ■ 1 対面による来訪要請について

(1) 特商法の適用を逃れようとする悪質事業者の手口は巧妙化している。悪質事業者は、販売目的を告げずに消費者に来訪を要請し、営業所等に来訪した消費者に対し、販売目的を告げないまま、特商法の適用を逃れようと再度、来訪することを約束させ、いったん帰宅等させている。

通常であればその場で勧誘を行う方が効率的であり、いったん帰宅等させると消費者が来訪しない可能性があるにもかかわらず、対面で来訪を要請して消費者をいったん帰宅等させている。

こうした特商法の適用を逃れようとする悪質な行為に対応するため、対面での来訪要請を政令で指定する来訪要請方法（誘引方法）に該当することを明確にする必要がある。

※参照 相談事例1、2、3、4

(2) 販売目的を告げない対面での来訪要請は、例えば、新車の試乗会やイベント等への来訪要請で行われている可能性があり、試乗後やイベント会場等で車や商品販売等の勧誘が行われうる。このような場合に影響を及ぼさないような工夫が必要である。

例えば、販売目的を告げない対面での来訪要請が、現行の来訪要請（キャッチセールスを含む）に連続性を有して行われるような場合を、政令指定の来訪要請とする方法がある。このような整理をすれば、通常の商行為として行われているものを対象から除外できるのではないか。

(3) 「販売目的を告げない」という要件や「不意打ち性」の内容が必ずしも明確でないという意見について

販売目的を告げられずに電話等により来訪を要請され、消費者は相手方（事業者）から勧誘を受けることを知らずに営業所等に来訪し、不意に勧誘を受けてしまうことを「不意打ち」と称している。

法では「不意打ち」という形ではなく、販売目的の明示義務という形で規定しており、「勧誘に先立つて、その相手方に対し…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…を明らかにしなければならない。」とされている。アポイントメント・セールスでは、電話をかけるなど消費者と接触した際に「本日は、弊社の〇〇をお勧めにまいりました。」などと告げることとされている。このように、販売目的の明示義務の内容は明確に規定されており、「販売目的を告げない」ことを含め、事業者は十分に予見可能である。

なお、相談事例の手口では、消費者は対面での来訪要請の際も、販売目的を告げられていない

ため、2回目に来訪してはじめて相手方（事業者）が販売目的であったことを知ることになる。

## ■ 2 SNSを利用した来訪要請について

(1) SNSは、電子メールと同様に一対一でメッセージをやり取りすることが可能であり、悪質事業者は、若者に広がっているSNSを利用して、販売目的を隠して若者に近寄り呼び出して、不適正な勧誘行為を行っている。

SNSについては多様な活用方法があるが、悪質事業者が活用しているように、電子メールと同様の形で一対一でメッセージをやり取りして、販売目的を告げずに来訪要請をする場合を、政令が指定するアポイントメント・セールスの来訪要請方法に該当することを明確にすべきである。

※参照 相談事例1、2、(参考)SNSによるアプローチ

(2) SNSが政令に来訪要請方法として明記されていないのは、政令の改正当時、現在のようにSNSが普及していなかったため、SNSと電子メールとの違いに着目して、積極的に政令から除外したものではないのではないか。

(3) 「SNSは、友人等として認証された者から送信されるものであることから、法令上電子メールとは異なる扱いを受けているのではないか。」という意見があるが、一般に電子メールアドレスは公表されていないので、相手方と電子メールのやり取りをする場合は、自らの電子メールアドレスを相手方に何らかの方法で知らせる必要があり、この知らせる行為は、SNSにおける友人等としての認証行為と同様な意味をもつものといえる。また、特定の個人を友人等として認証しなくても、当該個人とのメッセージのやり取りが始められるSNSもあり、認証という手続きで区別できないSNSも存在する。

上記のように見ていくと、SNSと電子メールを異なる取り扱いをする意味がないものといえる。

(4) 来訪要請の方法が政令指定とされた理由として、その実態が多様であり、また今後の来訪要請の方法の変化に機動的に対処し得るようにするためとされている。他法令等におけるSNSの位置付けをどのように整理するかはともかく、来訪要請の方法が政令指定とされた趣旨に基づき、実態に即した対応が必要である。

# アポイントメントセールスに関する都内相談事例

## 相談事例1

①消費者甲は、AからSNSで「自分も〇〇を学んでいます。」というメッセージをもらった。やり取りしていく中で、Aから「会って話しませんか。」とメッセージがきたので、会う約束をし、数日後、喫茶店で会った。Aは「自分を変えてくれた人がいる。投資で成功して、今は社長をやっている。②今度、その社長と会って、話を聞いてみませんか。投資以外の話もいろいろしてくれますよ。」と言った。甲は、自分の知らない考え方や価値観を聞けるのではないかと思い、「会ってみたいです。」とAに告げた。

翌日、甲はAに連れられて、マンション内にある事務所に行った。社長のBを紹介され、Bは甲に「投資に興味あるのかな。」と聞いた。甲は興味がなかったが、甲が答える前に、Aが「少しあるみたいです。」と答えたので、甲はわざわざ否定することでもないと思い、黙っていた。するとBは、海外のブックメーカーで投資を行っている話し始め、「確実に勝てる試合にしか賭けないから、確実に資産は貯まっていく。この賭け方を教えているスクールがある。」と話し、スクールの料金が〇〇万円であると言った。甲が「そんな大金用意できません。お金に余裕はないし、投資は自分には合わないと思うので、できません。」と断ると、Bは「お金を借り入れて、出た利益で返済する方法もあるよ。」と言って、執拗に契約を迫った。Aも「自分も借金して投資をやって、今では借金も返せて、プラスになっている。絶対やったほうがいい。」と契約を勧めた。

## 相談事例2

①消費者乙はSNSで、Cから「よかったらお友達になってください」というメッセージを受け取り、何度かメッセージのやり取りをした後、Cから「暇な日があったら遊ぼう。」と誘われて会うことになった。

当日、カフェで、Cは自分の仕事の話をしなが、乙の肩に触れると、②「肩こってるから、お店で無料でしてあげる。」と、近くにある自分が働いているというエステサロンに誘った。乙は、初対面でよく知らない人だし、悪いからと何度も断ったが、Cに「ただでいいし、練習にもなるから、遠慮なくていい。友達もよく練習台に来てもらっている。」と何度も誘われ、断りきれずに店に行くことにした。

乙は、エステサロンで店長のDを紹介された。Dはカウンセリングを始め、「コリがあるから筋肉が偏っている。血流が悪いとお肌にも悪い。」などと言った後、オイルでマッサージをするエステの施術を行った。「骨盤の位置を変えるので、かなりウエストが細くなる。ここは他のエステと違って、骨も移動しながら、肉も移動する。」などと効果を強調していた。

そして乙は、CとDの2人から、「コリがひどくて1回では無理だから、今後もサロンに通わないか。」と契約を勧誘された。

## 【勧誘イメージ】

### ①SNSで親しくなる



### ②喫茶店等で会う



### ③事業者の事務所で勧誘



※販売目的を告げない

### 相談事例3

①甲は、街中で「ネイルに興味ありませんか。」とAに声をかけられた。一緒に店へ行くと、従業員Bが「3年後に出てくるシミが見える機械だ」と言って、甲の肌を機械で見た。Bは「これはひどい。3年後には顔中シミだらけだよ。このままじゃ君の将来が心配だ。レーザー治療をするか、エステに3年間通わないとシミは消えない。」と言ったため、甲はショックを受けた。Bは「僕がモデルをケアする時に使っている良いものがある。シミもきれいになる。一般の人に教えてなくて、がんばれる人にしか使わせない。②今度持ってきてあげる。明日来れる？」と言った。Bは、良いものが何かは教えず、「とにかく試してみても」と言うだけだった。甲は、ただで貸してくれると思いき、来店予約をし、店を出た。

翌日、甲は店に行き、個室に案内された。店長Cが来て、甲に美容器を試し、効果があったと何度も言った。突然、Cは「きれいになりたい？がんばれる？」と言い、甲はよくわからないまま「はい」と答えた。Bが来て「昨日、お金の話を全然しなかったでしょ。機械は30万円だけど、月1万円の支払いでいい。月1万円できれいになれるならいいでしょ。エステに比べたら安いけど、自分でやらないといけなから、何度もがんばれるか聞いたんだ。」と話した。甲は、昨日の「がんばれる人にしか使わせない」という意味は、美容器を買うことだったと、ようやく気付いた。

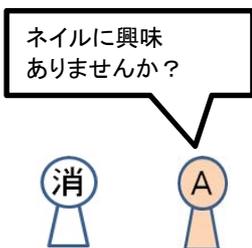
### 相談事例4

消費者乙は街で、従業員Dから「読者モデルを探しているんだけど。」と声を掛けられた。乙は、Dから手渡された用紙に、氏名と、雑誌や芸能活動に関するアンケートを記入した。①その後、電話があり、「1次選考が通ったので、2次選考に来てください。」と言われたので、乙は2次選考の話を聞きに事務所を訪ねた。従業員Eが、②「プロフィールの写真を撮りたいので、無料のエステに行ってお越しください。今後の活動についてお話ししたいことがあるので、エステの帰りに事務所に来てください。」と言い、エステサロンの場所を書いたチラシを渡した。

乙がエステの施術後に事務所に行くと、ブースに案内され、従業員Fから説明を受けた。Fは「うちの事務所に入って芸能関係の仕事はしませんか。事務所に所属するには、プロフィール代として10万円を払ってもらおう。」と言った。乙はそれまでお金の話は一切聞いていなかった。「お金が掛かるならやりません。」と断ったが、Fは「10万円はムダにはならないよ。すぐに元が取れる。」と勧誘を続けた。

### 【勧誘イメージ】

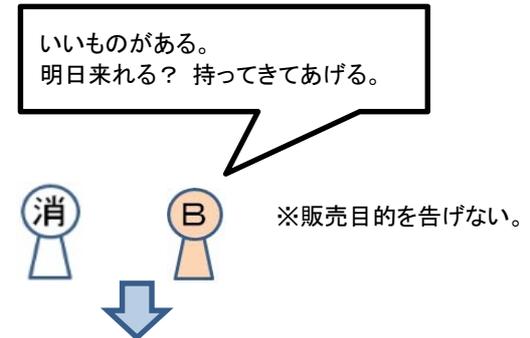
①街中で声を掛けられる



②事務所で肌診断される



③後日の来訪を要請される。

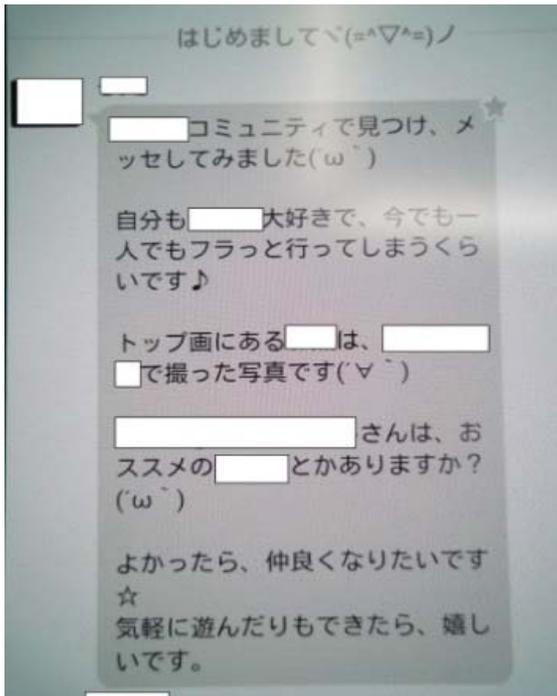


④再度来店すると、商品を案内される



## (参考) SNSによるアプローチ

①突然、メッセージが届く



②趣味等の話をしたあと、販売目的を告げないまま、会う約束を取り付ける。

