

特定商取引法の執行について (施策番号41番)

消費者庁 取引対策課

特商法の執行件数

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22年度に過去最高に。

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	平成23
国	16	35	30	40	37	48	53	24
都道府県	24	45	54	140	104	90	135	27
合計	40	80	84	180	141	138	188	51

平成23年11月24日現在

特商法の改正について

悪質商法対策の充実・強化を図るため、「特定商取引に関する法律」を抜本的に改正し、平成21年12月1日より施行

規制の抜け穴の解消(指定制の廃止)

規制の後追いを脱却するため、原則すべての商品・サービスを規制対象に(訪問販売・通信販売・電話勧誘販売)

訪問販売規制の強化(再勧誘の禁止、過量販売契約の解除)

契約を締結しない旨の意思を示した消費者に対して訪問販売業者が当該契約の勧誘をすることを禁止
通常必要とされる量を著しく超える商品などを購入する契約を結んだ場合、契約後1年間は契約の解除などを可能に

通信販売規制の強化(返品ルールの整備、迷惑メール規制強化)

返品可否・条件・送料負担を広告に表示していない場合は、8日間、送料消費者負担での返品(契約の解除)を可能に
消費者があらかじめ承諾・請求しない限り、電子メール広告の送信を禁止(オプトイン規制違反)

平成21年12月の特商法改正後に処分可能となった処分のうち国による処分件数(平成22、23年度)

旧指定商品・役務以外に係る処分者数・・・9事業者(平成22年度:3事業者、平成23年度:6事業者)

再勧誘禁止違反の処分者数・・・6事業者(平成22年度:3事業者、平成23年度:3事業者)

電子メール広告のオプトイン規制違反の処分件数・・・9事業者

(平成20年度(12月以降):2事業者、平成21年度:2事業者、平成22年度:3事業者、平成23年度:2事業者)

電子メール広告のオプトイン規制違反については、他の規制に先駆けて平成20年12月1日から施行。

指定商品・役務制廃止に伴って処分が可能となった事例

不用品回収業者の処分事例

平成22年8月5日付 株式会社グローバルマネジメントに対する業務停止命令(6ヶ月)

(概要) 株式会社グローバルマネジメントは、トラックで走行しながら不用品を回収する旨のアナウンスで顧客を誘引し、回収を依頼した顧客に対してあらかじめ料金を提示することなく、依頼された以外のものまでトラックに積み込み、その後高額な料金を請求し、顧客が回収を断っても、「ふざけんなよ。もう積んだんだよ。俺の手間はどうなるんだよ。」などと、顧客を威迫して困惑させ、また、執拗に勧誘を続けるなどしていたもの。

(違反事実) 威迫・困惑、再勧誘、迷惑勧誘、名称等不明示、契約書面の不備

カニの販売業者の処分事例

平成22年11月25日付 道産子フーズ株式会社に対する業務停止命令(3ヶ月)

(概要) 道産子フーズ株式会社は、ハローページ(電話帳)等をもとに、カニ等の海産物の電話勧誘販売を行っていたもので、「いらない。」と断って電話を切った消費者に対し、その後も電話をかける等、引き続き勧誘を行っていたもの。

(違反事実) 再勧誘、迷惑勧誘、氏名等不明示及び契約書面の不交付

保証人紹介・斡旋サービス業者の処分事例

平成23年3月11日付 株式会社国内保証援助会に対する業務停止命令(3ヶ月)

(概要) 株式会社国内保証援助会は、インターネット上にウェブサイトを開設し、同サイトにおいて消費者(保証人を紹介してもらいたい者)から申込みを受け、賃貸契約、融資契約等に必要となる保証人を紹介・斡旋するサービスを行っていたが、保証人として登録している者の人数などの数字について具体的な算定根拠を欠くなどの誇大広告が認められたもの。

(違反事実) 誇大広告、債務履行の不当な遅延、顧客の意に反する申込み(申込み内容の確認・訂正機会の不備)

絵画・短歌等掲載業者の処分事例(褒めあげ商法)

平成23年8月9日付 アートライフ株式会社ほか4社に対する業務停止命令(9ヶ月)

(概要) アートライフ株式会社、現代通信株式会社、株式会社東宝堂、株式会社東広通信、株式会社アドクリエイトの5社は、いずれも、立川市内の同一の事務所に所在し、絵画や短歌等を趣味とする高齢者(平均年齢75歳)に電話をかけ、絵画や短歌等の作品を有料で自社HP等に掲載するというサービスの提供について、勧誘する消費者の情報等を共有し、相互にタイミングを謀りつつ、電話勧誘販売を行っていたもの。実際は掲載料が30万円以上であるにもかかわらず、「一切お金はかからない」などと不実のことを告げる行為などを行っていた。

(違反事実) 不実告知、勧誘目的等不明示、再勧誘、迷惑勧誘及び契約書面の記載不備等

特商法の事案の状況

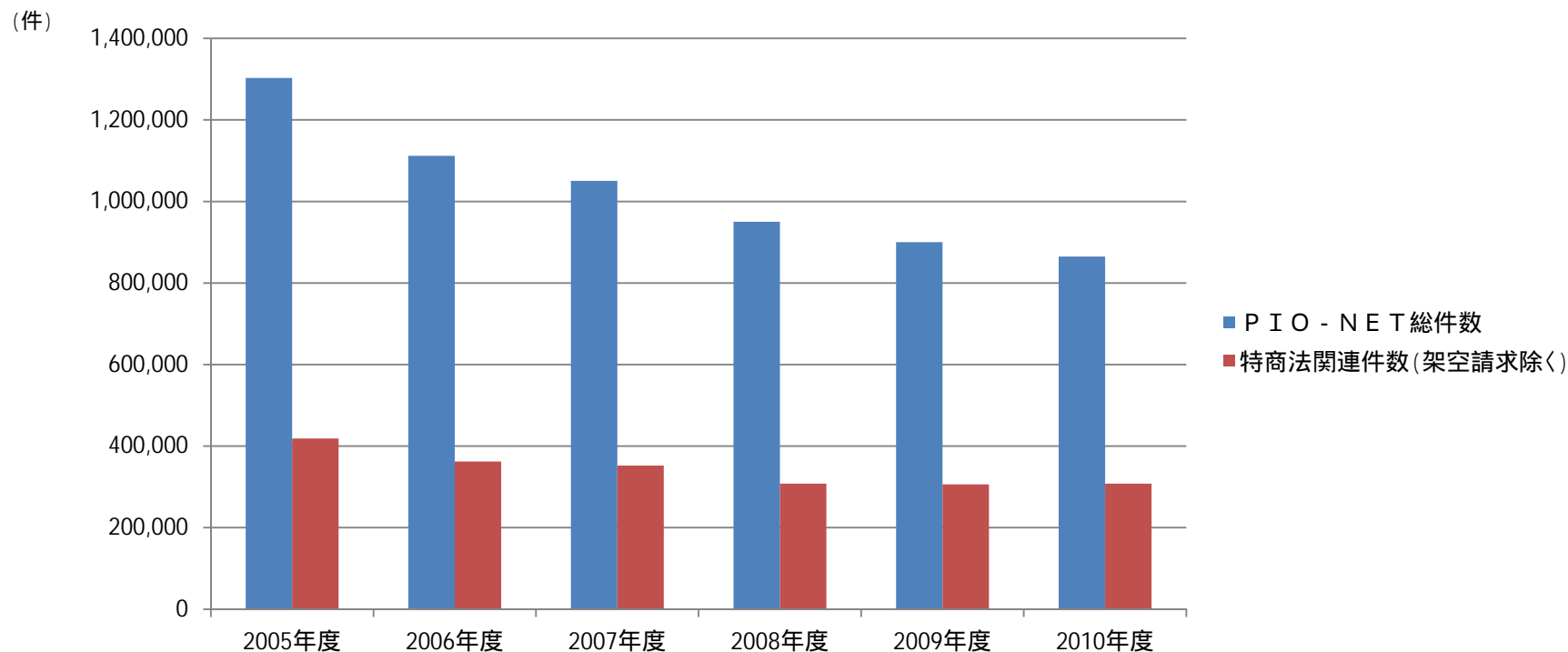
- PIO-NET情報にみる相談件数推移 -

PIO-NET^{*1}情報の総件数をみると、全体的に相談件数は減少。特商法関連の相談件数^{*2}は、一時の40万件超から30万件程度に。(2005年度41.9万
2010年度30.8万件)。

*1 PIO-NET 国民生活センターが保有する全国消費生活情報ネットワーク・システム

*2 不当請求は除く

PIO=NET情報の件数推移(総数)

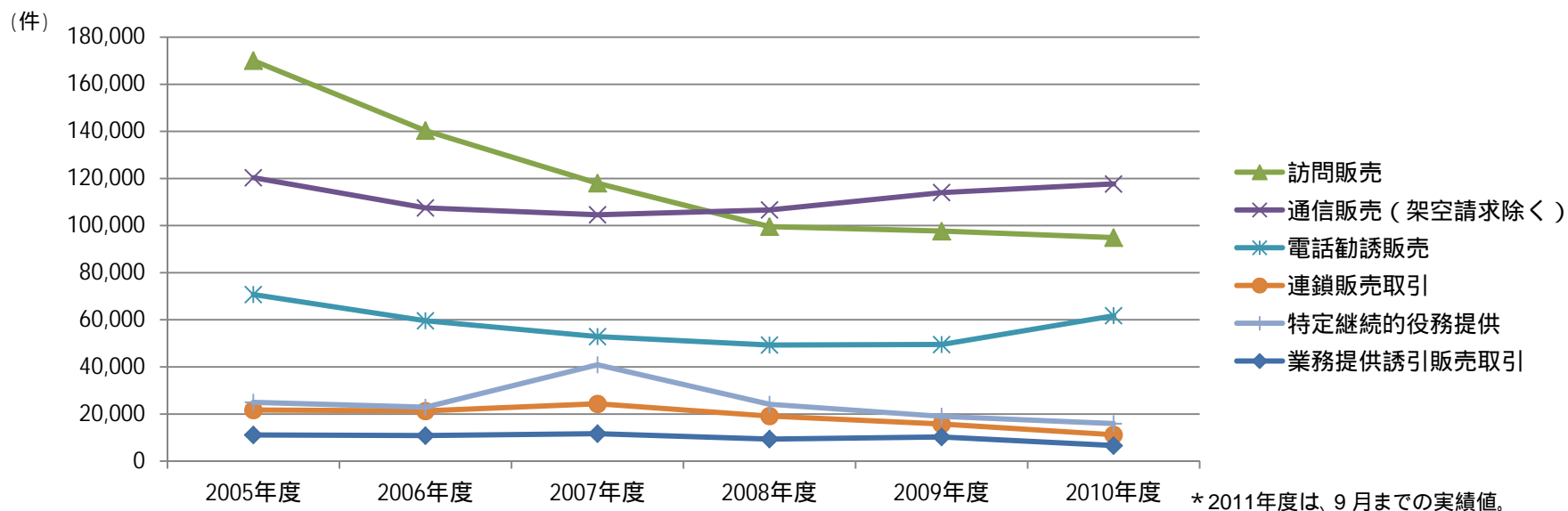


特商法の事案の状況

- PIO-NET情報にみる取引類型別相談件数推移 -

訪問販売・連鎖販売取引・特定継続的役務・業務提供誘引販売取引は、近年減少。
 通信販売・電話勧誘販売は、ここ1～2年若干増加。

PIO-NET情報の件数推移(特商法取引類型)



(参考数値)	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
訪問販売	170,039	140,316	118,013	99,553	97,632	94,897	47,559
通信販売(架空請求除く)	120,330	107,501	104,583	106,615	114,005	117,669	66,624
電話勧誘販売	70,709	59,596	52,880	49,261	49,491	61,752	33,483
連鎖販売取引	21,678	21,297	24,324	19,151	15,736	11,179	4,709
特定継続的役務提供	24,940	22,869	40,909	24,135	19,011	15,906	7,192
業務提供誘引販売取引	11,103	10,832	11,656	9,338	10,250	6,579	2,634

高齢者を狙った特商法違反案件の最近の例

褒めあげ商法の例(平成23年8月9日付アートルライフ株式会社ほか4社に対する業務停止命令(9ヶ月)) (再掲)

(概要) アートルライフ株式会社、現代通信株式会社、株式会社東宝堂、株式会社東広通信、株式会社アドクリエイトの5社は、いずれも、立川市内の同一の事務所に所在し、絵画や短歌等を趣味とする高齢者(平均年齢75歳)に電話をかけ、絵画や短歌等の作品を有料で自社HP等に掲載するというサービスの提供について、勧誘する消費者の情報等を共有し、相互にタイミングを謀りつつ、電話勧誘販売を行っていたもの。実際は掲載料が30万円以上であるにもかかわらず、「一切お金はかからない」などと不実のことを告げる行為などを行っていた。

(違反事実) 不実告知、勧誘目的等不明示、再勧誘、迷惑勧誘及び契約書面の記載不備等
(平均被害者年齢) 75歳

紳士録販売の例(平成23年8月23日付帝国人事株式会社に対する業務停止命令(9ヶ月))

(概要) 帝国人事株式会社は、消費者宅に電話をかけ、「帝国人事名鑑」と称する紳士録(氏名、生年月日、住所、経歴等の個人データを掲載。)の購入の勧誘を行っていたもの。契約を締結しない意思を表示している消費者に対し、「申込書」を返送する必要がないにもかかわらず、「『申し込まない』に丸をして送る必要がある」などと不実のことを告げ、実際は返送しただけで(次年度分は申し込まないが)本年度分の申込みを承諾することとなる巧妙な書式の申込書を返送させるなどの行為を行っていた。

(違反事実) 不実告知、債務の履行遅延、再勧誘、迷惑勧誘、契約書面不交付
(平均被害者年齢) 74歳

健康食品の販売の例(平成23年10月27日付株式会社エクセルシア及び株式会社イヴコスメティクスに対する業務停止命令(6ヶ月))

(概要) 株式会社エクセルシア及び株式会社イヴコスメティクスは、他社から買い受けた名簿等をもとに、健康食品の電話勧誘販売を行っていたもので、その際に、商品が実際には効果効能がないにもかかわらず、「糖尿病が治る」「いろいろな病気が治る」等と不実のことを告げる行為を行っていた。

(違反事実) 再勧誘、迷惑勧誘、契約書面の不備記載、不実の告知(効果・効能)
(平均被害者年齢) 75歳