

日弁連総第59号  
2012年(平成24年)6月26日

消費者庁長官 福嶋浩彦 殿

日本弁護士連合会  
会長 山岸憲司

特定商取引に関する法律の執行強化について(追加要請)

第1 要請の趣旨

当連合会は、貴庁に対し、2011年7月29日付け要請書(「特定商取引に関する法律の執行強化及び同法適用除外取引類型における被害への対応について」(要請))で、特定商取引に関する法律の執行強化の要請を行ったが、同要請書で指摘した被害以外にも多くの分野で消費者被害が多発していることを踏まえ、改めて下記の事項を追加的に要請する。

記

- 1 特定商取引に関する法律の適用対象取引とされる取引類型で別紙記載のような消費者被害が発生している。  
かかる消費者被害に対して、同法の執行強化及び同法の適用対象取引の拡大を伴う同法の改正、その他同法適用除外取引を対象とする各所管業法の改正を含めた、別紙記載の所要の措置を速やかに講じていただきたい。
- 2 今後の対応について意見交換をするため、貴庁と当連合会との協議会を開催いただきたい。

第2 要請の理由

特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)は、2008年6月に大幅な改正がなされ、2009年12月に本体部分が施行されたことにより、それまで大きな問題となっていた次々販売等の悪質商法に対しては大きな効果をあげており、これらの被害には顕著な減少傾向がみられる。

しかし、その一方で、別紙のように、特商法の適用対象取引であるにもかかわらず、依然として多数の被害が報告されている取引類型が存在し、これらの取引類型については、特商法の執行強化によって対応すべきであると思われる。

そこで、当連合会は、貴庁に対する、2011年7月29日付け要請書と同

様，特商法の適用対象取引であるにもかかわらず多数の被害が報告されている取引類型について，別紙記載のような特商法の執行強化を求める取組を実践していく所存である。

以上の取組の一環として，改めて貴庁に上記第 1 の事項を要請するものである。

以上

(別紙)

特商法の規制対象であるにもかかわらず、多数の被害が報告されており法執行の強化によって対応すべき取引類型の被害

## 第1 インターネットを利用した通信販売による被害について

### 1 被害内容・傾向

#### (1) 成人向け情報サイト

いわゆるワンクリック詐欺の被害相談が多い状況が続いている。

近時、無料の成人向け情報サイトにアクセスしていたところ、パソコンのデスクトップに突如そのサイト(又は別のサイト)に直接アクセスさせるバナーが表示される(パソコンウィルス的一种)との被害事例もみられる。

#### (2) 出会い系サイト

出会い系サイトのいわゆるサクラ(出会い系サイトの利用を促すために、付き合うことを装った女性からのサイト利用を継続的に勧誘するメール)により、多額のメール交換ポイント料金を支払わされたり、直接金銭をだまし取られたなどの被害事例が多い。

近時は、芸能人のマネージャーと称する者から、芸能人の相談にのってくれないかとのメールによる勧誘から始まる被害事例が多くみられる。

利用者の決済方法は、クレジットカードを利用した決済代行業者によるもののほか、サイト業者指定の口座に振り込ませる方法が多い。

### 2 規制の問題点と今後の対応

成人向け情報サイトと、出会い系サイトのいずれについても、特商法第11条違反(通信販売における広告についての表示義務)、同法第14条第1項第2号、第3号違反(顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為及び通信販売に係る取引の公正及び購入者等の利益を害するおそれがあるもの)、同法第12条の3違反(承諾をしていない者に対する電子メール広告の提供の禁止等)などの問題がある。

これらの行為については、同法による行政処分や罰則の適用を積極的に行うべきである。

また、利用の契機となる迷惑広告メールについては、未承諾であれば特商法第12条の3第1項による規制が及ぶところ、かかる被害を実効的に防止するために、送信委託を受けた電子メール広告受託業者に対する罰則(同法第12条の4・同法第72条第1項第4号)の適用を積極的に行うことが必

要である。

これらの取引類型については、特商法の規制が及んでいる分野なので、義務違反の認められる事例については、地方の消費生活センターや行政体との連絡連携を密にし、被害情報を円滑・迅速に共有するなどして、特商法による処分を積極的に行うべきである。

さらに、サイトを利用することによる対価の支払についてクレジットカード決済が用いられ、当該クレジットカード決済の過程にいわゆる決済代行業者が関与するケースでは、決済代行業者が悪質なサイト業者からの依頼を受け、クレジットカード決済を可能とする便宜を提供している実情がある。

消費者は決済代行業者とは直接の契約関係になく、他方、クレジット会社は末端のサイト運営業者とは直接の契約関係がないため、末端のサイト運営業者に対するクレジット会社の加盟店審査・管理が十分に及ばず、また、悪質なサイト業者は所在不明・連絡不能・倒産などにより、事実上、法的責任の追及が困難であることから、決済代行業者の関与する事案に対しては、決済代行業者が末端のサイト業者の違法行為に対する連帯責任を負うなどの早急な法規制の導入の検討が強く望まれる。

## 第2 高齢者に多い被害について

### 1 被害内容・傾向

#### (1) 訪問販売による不要なリフォーム工事

訪問販売によるリフォーム工事の契約については、2008年の割賦販売法の改正により、クレジット会社の加盟店審査や管理が厳格化したため、クレジット会社が関与する事例は激減したが、代わりに、クレジット会社を利用せず現金を支払わせるものや、割賦販売法における割賦販売（いわゆる自社割賦）による被害が増加している。

また、特商法の法定交付書面に虚偽の住所地を記載してクーリング・オフの通知書面が返送されるようにしたり、年金受給日に消費者宅を直接訪問して割賦金を取り立てるなど、手口が悪質化・巧妙化している。

#### (2) 電話勧誘販売による俳句・絵画の出品契約

高齢の消費者に対し、当該消費者の作成した絵画や俳句などが、あたかも社会で高く評価される芸術であるかのごとく褒めたり、「先生」、「師匠」などとおだてる等の巧妙な手段を用いて展覧会や雑誌・書籍等への出品・掲載契約を締結させ、高額の料金を徴収する手口である。

絵画等の作品の展覧会への出展については、実際に展覧会に出品されたのかどうかはそもそも不明であったり、同種の業者が一人の高齢の消費者

に対して次々と同種の契約をさせられ、数千万円規模の被害に遭ったとの被害事例もある。

被害者は高齢者が多く、契約の詳細が不明であったり、そもそも被害に遭っているということ自体に気付いていないことも多く、潜在的な被害は相当に多数・多額と考えられる。

### (3) 電話勧誘販売による自分史の編纂

高齢の消費者に対して、先祖や自分自身の歴史を編纂しませんか、と勧誘し(いわゆる「自分史」の編纂の勧誘)、その対価として、多額の費用を前払いさせるが、実際に完成した「自分史」を受け取ってみると、粗悪なパンフレット程度のものが多く、およそ多額の費用に見合ったものではないという被害も多い。

### (4) 電話勧誘販売や訪問販売による生前契約

高齢の消費者が、自己の死亡後の葬儀や遺品の片付け、遺族への対応等、死亡時及び死後の処理などを業者に依頼するという契約をあらかじめ締結するという「生前契約」が高齢者を対象に広く勧誘されている。

しかし、かかる契約には、契約内容・範囲が不明確であったり、契約締結後のキャンセルの場合には一切返金をしない、など問題の多いものがある。

また、かかる契約では、契約者本人が履行の段階で死亡していることが前提となっていることから、契約に基づいた履行がなされたかどうかについて契約者本人が確認しようがなく、さらに、契約者の遺族も、このような契約の存在すら知らないので、業者が履行をしないまま放置をしても遺族が関知し得ないという問題もある。

かかる契約の法的性質を委任又は準委任と解すれば、死亡時に終了するとも考えられ、そもそも契約の有効性にも疑義がある。

## 2 規制の問題点と今後の対応

これら高齢者を対象とした訪問販売や電話勧誘販売の特徴として、判断能力の低下した高齢者は自ら被害を防止することが難しく、何度も繰り返し同様の被害に遭いやすいこと、被害情報が複数の業者に出回り、「ターゲット」として更に狙われること、発覚まで時間を要するため被害の総額が大きくなること、生命線である年金が奪われること等が挙げられ、深刻な問題が生じている。

かかる現状を踏まえ、広範囲にわたる高齢者被害に対応するには、高齢者の被害が多い取引類型については、事業者に対する特商法上の規制を特に厳

格に適用すべきである。

訪問販売や電話勧誘販売については、特商法の規制が及んでいる分野であり、訪問販売については特商法第7条や同法第8条、電話勧誘販売については同法第22条や同法第23条による処分を、地方の消費生活センターや行政体との連絡・連携を更に密にし、被害情報を円滑・迅速に共有するなどして、積極的に行うべきである。

### 第3 特定継続的役務提供に関する被害

#### 1 被害内容・傾向

##### (1) 結婚相手紹介サービス

###### 契約内容・サービス提供について

結婚相手紹介サービスについては、特商法により書面交付義務が課されているが、概要書面・契約書面を見るだけではサービスの質の善し悪しがほとんど判断できず、契約締結の是非を判断するに当たって、その契約内容を確認することが難しい。

また、業者が本当に契約者を相手方異性に取り次いで紹介をしているのか、契約の目的とされる役務の提供が実際に行われているのかどうか自体も確認できないことがある。

さらに、零細事業者の場合には、そもそも概要書面・契約書面が交付されていないかったり、書面が形式上交付されていても記載不備の書面が交付されているにすぎないという場合が多い。

###### 中途解約の場合の返金について

契約締結時に高額の前金の支払を求められ、その後、消費者が中途解約を申した場合には、支払済みの役務の対価から初期費用等の名目でほとんどの金員を差し引かれ（登録費、加入費、写真撮影代、カウンセリング代、面接代等、様々な名目で差し引かれる）、満足なサービスを受けていないにもかかわらず、高額のコストを徴収された（差し引かれた）として、返金に関するトラブルになるケースが多い。

###### 前受金について

契約内容としていわゆる「出会い保証」を付け、成婚できなかつたら前払金の一部を返金するなどとされていることが多いが、このような場合においても、30万円～50万円の高額の前払金を支払わされ、事後、成婚に至らない状況で業者が倒産し、前金の返還がなされないケースがあるほか、そもそも成婚前の契約締結段階で、成婚をした結果に対する対価の支払をあらかじめ要求して消費者から徴収すること自体が問題で

ある。

(2) 語学教室（英会話教室，日本語学校等）

特商法上の法定書面を交付していない業者がいまだに相当数ある。

また，特定継続的役務提供としての規制対象となるための要件（役務を2月を超える期間にわたり提供し，かつ，5万円を超える金銭を支払う）を際どいところで回避することで，書面交付義務等の特商法による規制を意図的に免れようとしている業者もみられる。

2 規制の問題点と今後の対応

これらの取引類型については，特商法の規制が及んでいる分野なので，法定書面の不交付や記載不備書面については，地方の消費生活センターや行政体との連絡連携を密にし，被害情報を円滑・迅速に共有するなどして，特商法に基づく処分を積極的に行うべきである。

結婚相手紹介サービスについては，以上述べたような被害が多発していることに加え，契約者の家族構成や職業・収入，趣味・嗜好等，高度のプライバシー情報を取り扱う業態であることなどから，特商法による規制強化に加えて，他の特別法を制定し，問題のある業者の参入を制限して，国による監督を及ぼし得るような措置（登録制・許可制等）及び前受金の保全措置（保証金制度）を設けることが検討されるべきである。

さらに，特商法規制の要件に関する脱法的契約が見受けられてトラブルとなっているという実態を考慮し，法適用対象となる役務提供期間（1月又は2月を超える）及び消費者の役務対価の支払額の下限額（5万円超）の要件の見直し（緩和）も是非とも検討されるべきである。

以上