

消費生活

No. 151

令和7年1月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所3階



◆悪質業者についての情報提供制度 特定商取引法に基づく申出制度についての解説

第2回消費者講座を開催しました!



10月1日(火)に関東財務局千葉財務事務所より前田 和彦理財課長を講師に招き、「金融トラブルから身を守る基礎知識」をテーマに講座を開催しました。キャッシュレス決済の仕組みや金融トラブルの事例のほか、安定的な資産形成のポイントなどについてわかりやすく学べる講座となりました。

悪質業者についての情報提供制度 特定商取引法に基づく申出制度についての解説

【はじめに】

特定商取引法に基づく申出制度(以下申出制度)は、申出者の抱える個別のトラブルを解決することを目的としたものではありませんが、消費者と行政が一体となって、取引の公正の確立及び消費者の利益を守ることを目的に、消費者などからの情報を取り入れるために設けられました。

1 申出制度って何?

特定商取引法で規定している7つの取引類型について、取引の公正や消費者の利益が害されるおそれがあると認められる場合に、これらの状況を是正するため、国や都道府県に対してその内容を申し出て、適当な措置をとるように求めることができる制度です。申出は、悪質・不公正な取引により被害を受けた消費者本人に限らず、個人、法人を問わず誰でも行うことができます。

2 特定商取引法って何？

特定商取引法は、消費者トラブルが生じやすい以下の7つの取引類型について、事業者に対する規制と、クーリング・オフ等の消費者を守るためのルールを定めています。事業者による悪質・不公正な行為を防止し、消費者の利益を守るための法律です。

No	取引形態	取引内容	クーリング・オフ期間
1	訪問販売	消費者の自宅等、店舗以外の場所で商品や権利の販売等を行う取引のことです。また、店舗における取引でも、店舗外で呼び止められて店舗に同行した場合等は訪問販売に該当します。	8日間
2	電話勧誘販売	事業者が消費者に対して電話をかけ勧誘を行う取引のことです。また、消費者に対して勧誘目的を隠して電話をするように依頼し、その電話で勧誘を行う取引も電話勧誘販売に該当します。	8日間
3	通信販売	消費者から郵便、電話、インターネット等の通信手段により契約の申込みを受ける取引のことです。	適用外であるが、返品特約があればこれに準ずる。
4	連鎖販売取引	友人等を販売組織に加入させると報酬が得られるとあって勧誘し、販売組織に参加する条件として金銭を負担させる取引をいいます。	20日間
5	特定継続的役務提供	エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療の7つが対象とされています。	8日間
6	業務提供誘引販売取引	「仕事を紹介するので収入が得られる」等と勧誘し、仕事に必要であるとして商品の購入等を求める取引のことです。いわゆる内職商法、モニター商法のことです。	20日間
7	訪問購入	消費者の自宅等、店舗以外の場所で消費者から事業者が物品を買い取る取引のことです。	8日間

詳しくは特定商取引法ガイドを御覧下さい。



特定商取引法ガイド

3 特定商取引法の主な規制内容

次のような事業者の行為は、特定商取引法で禁止されています。

- ・勧誘の前に、事業者の正式名称や商品等の種類、勧誘が目的であることを告げない
- ・迷惑な勧誘をする
- ・誇大広告をする
- ・クーリング・オフを妨害する
- ・事実と異なることをわざと告げる
- ・勧誘目的を隠して、一般の人々が自由に出入りしない場所に誘い込んで勧誘をする
- ・利益を得ることが確実であると誤解させる
- ・法律で定められた事項を記載した書面を交付しない
- ・消費者をおどして困らせる
- ・日常生活ではとうてい必要でない量の商品等の契約締結を勧誘する
- ・物品の買い取りについて、いわゆる飛び込み営業を行う

4 申出制度の流れ

(1) 国や都道府県に申し出る

特定商取引法に違反する悪質な事業者について、事業者の行為を改めさせて、同じような被害が起きることを防ぐために、国や都道府県へ情報提供し、適切な措置をとるように求めることができます。



(2) 国や都道府県が調査します

申出書を受理した消費者庁長官若しくは経済産業局長又は都道府県知事は、申出書に記載されているような事実があったかどうかについて、情報収集や調査を行います。また、必要に応じて事業者に対して報告書を提出させたり、立入検査を行ったりします。

(3) 特定商取引法に基づき適切な措置を講じます

消費者庁長官若しくは経済産業局長又は都道府県知事は、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認める場合には、このような状況を是正するため、事業者に対して特定商取引法に基づく措置その他適切な措置を講じます。

5 申出書の書き方

■申出人の氏名又は名称及び住所

申出を行おうとする者が個人の場合は、氏名、住所、電話番号を記載してください。申出を行おうとする者が法人、団体の場合には、その名称、代表者名、担当者名、所在地、電話番号を記載してください。

■申出に係る事業者

申出の対象である取引の公正や消費者の利益を害するおそれのある行為を行っている事業者の所在地、名称を記載してください。

■申出に係る取引の態様

申出の対象である事業者が特定商取引法で規制している取引類型（訪問販売、通信販売、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、訪問購入）のいずれの取引を行っているのか記載してください。

■申出の趣旨

取引の公正や消費者の利益を害するおそれがあると認められる行為の内容について可能な限り具体的に（誰が、いつ、何を、どのように行ったのか等）記載してください。

■その他の参考となる事項

契約書、パンフレット、クーリング・オフ通知の写し等は調査の際に有用な資料となりますので申出書に添付してください。なお、電磁的な方式による記録媒体は、種類によっては内容を確認できない場合があるため、参考となる資料は、原則、書面にして申出書に添付してください。



6 申出書の提出先

勧誘が行われたり、契約や申込みを行った地域における都道府県知事、または消費者庁長官若しくは経済産業局長に対して申出を行ってください。

【申出先】

- 千葉県知事 〒260-8667 千葉県千葉市中央区市場町1-1 本庁舎4階
千葉県環境生活部くらし安全推進課消費者安全推進室
- 消費者庁長官 〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階
消費者庁取引対策課
- 経済産業局長 〒330-9715 埼玉県さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館
関東経済産業局産業部消費経済課

7 執行状況

消費者庁、地方経済産業局及び都道府県における特定商取引法に基づく行政処分について、事業者名や処分内容などの情報を年度別に掲載しています。

詳しくは特定商取引法ガイドの執行状況を御覧ください。



執行状況/特定商取引法ガイド

公正取引と消費者保護のため
情報提供にご協力ください。



申出書の様式 ※消費者庁のホームページにあります。

様式第八(第百五十一条関係)

申 出 書 年 月 日 殿 氏名又は名称 住 所 電話番号 下記のとおり、特定商取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがありますので、適当な措置をとられるよう、特定商取引に関する法律第60条に基づき、申し出ます。 記 1. 申出に係る事業者 所在地： 名 称： 2. 申出に係る取引の態様 3. 申出の趣旨 4. その他参考となる事項
--

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時00分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所3階) ☎23-1161 ●