

資料4－15

独立行政法人国民生活センター
松本理事長提出資料

「消費者の脆弱性につけ込む悪質商法への対策強化」について

令和2年4月21日
独立行政法人国民生活センター

論点① 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する実効性のある対策

論点	消費生活相談の状況	対応・検討事項
消費者が、勧誘されている取引が真に持続可能性のあるものであるか確実に判断することができるような対応	<ul style="list-style-type: none">・消費生活センターに寄せられる相談をみると、「解約しても返金されない」「配当金が支払われない」状況になると、相談が急増・それ以前は、事業者の勧誘方法や、事業者（事業）の信用性に関する相談が見られる・事業者が破産等すると、相談が激増・将来的に破綻が確実なビジネスモデルであっても、消費者への配当がされている状況では、消費者は被害に気付かない・事業の実態や持続可能性、購入した商品等の存在について、消費者※が自ら確認・判断することは困難 <p>※販売預託商法の被害者には高齢者も多くみられる</p>	<ul style="list-style-type: none">・事業・財務等の状況、預託対象商品等の運用・保有状況（会員ごとの商品等の特定、会員数と商品等数の関係など）等について、事業者は勧誘時、契約時、契約期間中において、消費者への分かりやすい情報提供・行政・特定適格消費者団体は、消費生活センター等への相談等を端緒に、金融商品ではないビジネスの対象としての合理的な根拠を示す資料の提出を事業者に要求・事業者から合理的な根拠を示す資料の提出がなされなかった場合、行政・特定適格消費者団体から消費者への分かりやすい情報提供
新たな商品・権利による販売預託商法への対応	<ul style="list-style-type: none">・現行預託法の対象外の商品・権利に関する販売預託商法がみられる・特定商取引法の取引類型への適用が困難なケース、取引類型を変更して勧誘を続けるケースがみられる	<ul style="list-style-type: none">・販売預託商法にかかる商品・権利や取引類型等を包括的に規制

論点	消費生活相談の状況	対応・検討事項
その他	<p>(被害回復)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配当金の支払いや、解約時の返金がされなくなると、相談が急増 ・消費者が支払ったお金を事業者から取り戻すこと（被害回復）は困難 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者のビジネスモデルの破綻（そのおそれ）が顕在化した早い段階において ・事業者の勧誘活動等の停止処分 ・散逸・隠匿のおそれのある事業者の財産を行政・特定適格消費者団体が差押（論点③）
	<p>(広告・勧誘等)</p> <p>消費生活相談では以下のようなケースがみられる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「元本保証」「高配当」などの説明 ・投資経験のない消費者（高齢者）などへの勧誘 ・実態のない事業・商品等についての勧誘 ・高額な代金の支払い(複数回にわたり支払うケースも) ・事業者が開催するセミナー等への、歌手・タレントなど本人の出席 	<ul style="list-style-type: none"> ・断定的判断の提供や、過量販売（次々販売）・投資面における適合性原則違反などの禁止 ・これらのほか、不実告知や故意の不告知、威迫困惑行為などの不当行為が行われた場合について、契約等の取消しに係るルールの整備 (論点③) ・歌手・タレントなどのプロダクション・マネジメント事務所等との問題意識の共有等による、広告活動への対応

論点	消費生活相談の状況	対応・検討事項
	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘者と連絡が取れなくなる ・勧誘者の責任が不明 ・責任者の氏名や連絡先が分からず・連絡が取れない 	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘時・契約時に、事業者の住所、代表者または業務の責任者、確実に連絡がとれる連絡先等を記載した書面の交付 ・上記について変更があった場合の、消費者への通知
	<p>(行政処分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者の行政処分について <ul style="list-style-type: none"> ・消費者が知らない ・消費者が問合せても「行政処分はされたが、いま問題があるわけではない」などの営業員の説明や書面の送付が行われる ・ジャパンライフ株式会社より通知された「独立監査法人による監査結果等のお知らせ」について、消費者の理解は不十分だった ・行政処分後や破産後に、関係者が別の法人を立ち上げて、同様・後継の事業が行われているケースがみられる ・複数の事業者名で同様のノウハウ等で事業が行われているケースがみられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政処分の事実・内容について、行政から消費者への分かりやすい情報提供 ・業務停止命令後等に新たに会社を設立し、人やノウハウ等を移転する会社の役職員・関係者等への対処 ・業務停止命令等された事業者と関係性があり、当該事業者と同様のノウハウ等で事業を行う事業者への対処

論点② 消費者の脆弱性を狙った悪質商法への法執行の強化・迅速化

論点	消費生活相談の状況	対応・検討事項
消費者被害の防 止の拡大を迅速 に防ぐための方 策	<p>(過量販売)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅リフォーム等の訪問販売や、エステティックサービスなどで、次々販売のケースがみられる <p>(適合性原則違反)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・投資経験のない消費者への投資契約の勧誘や、収入の少ない消費者への高額な契約の勧誘がみられる ・「お金がない」と断っている消費者にローンやクレジットを組ませ、消費者が返済困難になっているケースがみられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・過量販売や適合性原則違反ではないと判断したについて根拠を示す資料の事業者から行政への提出
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ローンやクレジットの契約時に年収等について消費者にウソをつかせるなどの行為もみられる ・事業者と契約解除ができた場合でも、ローン契約の利息部分は消費者が負担 ・過量販売、適合性原則違反のケースで、「営業員が勝手にやった」など、事業者自体の関与を否定 ・契約（内容・量など）の必要性が不明（事業者からの明確な説明はない） ・訪問販売、電話勧誘販売等での儲け話のトラブルでは、「絶対に儲かる」などの勧誘・説明がみられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・過量販売や適合性原則違反にかかる消費者と事業者のトラブルにおいて、消費者が契約した当時の特別な事情の存在等について、事業者の立証責任 ・ローンやクレジットで借金をさせてまで契約させる行為の禁止 ・訪問販売、電話勧誘販売等での断定的判断の提供の禁止・禁止行為を取消事由にするなど、民事効果の付与 ・契約を取り消し・解除できるような場合に、ローン契約の利息部分を事業者に負担させるような民事ルール（論点③）

論点	消費生活相談の状況	対応・検討事項
	<ul style="list-style-type: none"> ・禁止行為違反について民事効果がなく、被害救済につながらない 	

論点③ 被害者救済の抜本的強化

論点	消費生活相談の状況	対応・検討事項
悪質商法による被害者救済の強化のため、民事ルールその他の措置	<p>※預託法関連は論点①に記載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定の事業者への行政処分における「処分の原因となる事実」や「事例」等と同様のケースが、他の事業者でも多くみられる 	<p>(論点①記載事項以外について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売預託商法について、特定商取引法と同等の消費者保護ルールを整備 ・特定の事業者への行政処分（その資料等）において、他の事業者にも同様にみられる問題に関して、事業者が参考・遵守すべき、また、消費生活センター等における相談処理でも活用可能な、事業者への抑止力が生じるようなルール形成について記載等の工夫
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、テレビ、新聞等で商品Aに関する広告を見て、消費者から事業者に電話をかけた場合、その電話の中で事業者が別の商品Bに関する勧誘を行ったとしても、「電話勧誘販売」には該当しない 	<ul style="list-style-type: none"> ・適用除外の見直し