

悪質商法対策について

1 悪質商法とは

消費者を対象とした反復される商取引であって、その商法自体に違法又は不当な手段・方法（※）が組み込まれ、消費者被害が発生している又は発生のおそれがある商法のこと。

※ 特定商取引法のほか、景品表示法、金融商品取引法、貸金業法、宅地建物取引業法、岡山県消費生活条例等の違反行為、刑法（詐欺）など

2 悪質商法による消費者被害の防止対策について（第3次県消費生活基本計画）

（1）消費者教育の推進

- ・ 悪質商法に騙されない自立した賢い消費者の育成。

（2）地域における消費者問題解決力の充実・強化

- ・ 消費生活センター等の相談機関の周知及び体制強化。
- ・ 消費生活センター等への相談が困難であるなど判断力に問題のある高齢者等の「見守りネットワーク」の構築。

（3）悪質事業者の取締りの強化

- ・ 悪質な違反を繰り返す事業者の排除
- ・ 全市町村へのPIO-NET2015導入による悪質事業者の情報共有化。

3 特定商取引法による悪質事業者の取締りについて

（1）特定商取引法について

- ・ 同法は、消費生活において身近にみられる「訪問販売」や「通信販売」など、消費者トラブルの多い7つの取引について、事業者の行為を規制している消費者保護に非常に重要な法律。

※ H27年度に県消費生活センターに寄せられた消費生活相談のうち、特定商取引法類型の相談は、相談全体の約半数（約4,400件）。

(2) 特定商取引法の執行について

- ・ 悪質な違反を繰り返す事業者に対しては、業務停止命令等の行政処分を実施し、公表する。罰則規定有り。
- ・ 法執行にあたっては、消費生活相談、警察情報等を端緒に調査を開始し、消費者からの聴取、事業者調査（立入検査等）を経て、処分を実施する。
- ・ 法執行の権限は、都道府県のほか、国（消費者庁、各経済産業局）が有している。都道府県域内に収まる違反に対しては都道府県が対処し、県域を越える違反に対しては、国や関係県が連携して対処する。
また、特に悪質な事案については、警察とも連携する。

・ 具体的な違反例（健康機器の訪問販売）

区分	違反行為	適切な勧誘
①	訪問後、開口一番で「販売目的で訪問した旨」等を告げず、「以前販売した機器の調子を見に来ました」「お身体の具合はいかがですか」などと告げる。	訪問後、開口一番で「販売目的で訪問した旨」「事業者名」等を正確に告げる。
②	商品について「使い続けると病気が治ります」「使わないと足が動かなくなります」などと消費者の不安を煽るような <u>不実のことを告げる</u> 。	商品について、正しい情報を適切に告げる。
③	断られてもしつこく勧誘を続け、消費者に迷惑をかける。	勧誘を断られたらすぐに退去する。
④	契約の際、クーリング・オフ等の <u>法定事項の記載のない書面を交付する</u> 。又は書面を交付しない。	契約の際、法定事項をすべて記載した書面を交付する。
⑤	クーリング・オフの申し出に対し「解約されたら上司に怒られる」「今回だけは契約してほしい」などと告げ、無条件で解約に応じない。	クーリング・オフの申し出に対し無条件で解約に応じる。
⑥	商品の引渡しを不当に遅延させる。	納期通りに商品を引き渡す。

※ ②の不実告知、④の書面不備には罰則規定有り

・悪質商法を行った事業者の背景

区分	事業者の背景
①	健康機器の訪問販売を行う事業者が <u>健康に不安のある高齢者を狙って違法勧誘を繰り返して高額な機器を販売し、高い利益を上げていた。</u> 行政から指導や処分を受けると、新たな法人を設立して同様の商法を繰り返していた。(数珠や表札の訪問販売でも同様の背景有り)
②	住宅リフォームを行う事業者が、本業の合間に点検商法で排水管修繕の訪問販売を行い、(小遣い稼ぎ的な感覚で)違法な勧誘を繰り返していた。
③	以前は業績が好調だったが、業績が悪くなるにつれて、納期が遅れるようになり、最終的に違法勧誘を行うとともに(意図的に)債務不履行を繰り返していた。
④	会社を解雇された者が、勤務経験を生かして訪問販売を行っていたが、資金繰りが苦しくなり、材料調達、下請発注ができなくなり、違法勧誘を行うとともに(意図的に)債務不履行を繰り返していた。

(3) 執行方針及び課題・対策

〔執行方針〕

悪質な違反を繰り返す事業者については、厳正に行政処分を実施し、公表することにより、市場から排除する。

また、警察により事件化された案件についても、行政処分・公表を実施し、再発を防止する。

〔課題・対策〕

- ① 特定商取引法が昨年6月に改正公布されており、来年度中に施行の見込みとなっている。改正法では行政権限が強化されており、その権限を有効に執行できる体制づくりが必要である。
→ 担当課の執行体制を見直しし、体制強化を図る。

② 消費者被害が県域を越え、広域で確認されるようになっており、県単独での対処では限界がある。

また、広域案件では、手口が巧妙化され、違反認定が困難な事案がみられる。

→ 広域案件では、国、近隣他府県とより一層連携し対処する。

また、現在、同法の権限を岡山市・倉敷市へ移譲しているが、広域案件に対処できるよう移譲の見直しを行う。

※ 巧妙化する手口の一つに、判断力に問題のある高齢者等を狙った手口があり、「被害が発覚しない、発覚が遅れる」「悪質商法の詳細が確認できない」という点が大きな問題となっている。

こうした被害の未然防止のため、「高齢者等の見守りネットワーク」の構築を重点施策として取り組んでいるところである。

③ 行政処分に際しては、消費者の協力が不可欠であるが、様々な事情により、協力を得ることが困難な事案が見られる。

→ 今後も消費者へ丁寧に接触して協力を求めるとともに、県の執行体制の強化を図り、事業者への立入検査等の調査を効果的、積極的に実施する。