

悪質業者についての情報提供制度



水道水の点検です

本当は浄水器を売るのが目的



申出制度って何?

国や都道府県に対する



断ったのに
また勧誘電話だ、
もう10回目だよ...



契約しないと
帰れないのかな

特定商取引法に基づく
申出制度についての解説



友達を紹介して
商品を売ってだけで
絶対儲かるよ!

クーリング・オフは
できません



消費者庁

●● 申出制度ってどんな制度?	2
●● 特定商取引法って何?	2
●● 特定商取引法の主な規制内容	3
●● 申出制度の流れ	4

●● 申出制度Q & A	5
●● 申出書の書き方	6
●● 申出書の様式	7
●● 申出書の提出先	8

申出制度ってどんな制度？

★★★

申出制度とは

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、適切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。

特定商取引法って何？

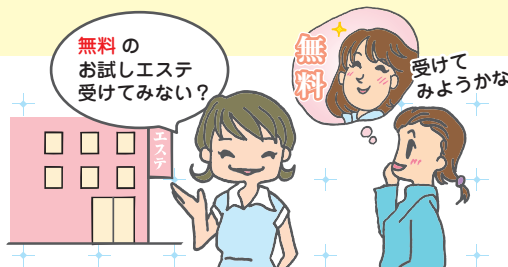
★★★

●詳しくは、消費生活安心ガイド (<http://www.no-trouble.go.jp/>) を御覧ください。

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。

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。



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。



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。

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。

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の6つが対象とされています。

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。

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。

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



- 誇大広告をする



- 迷惑な勧誘をする



- クーリング・オフを妨害する



- 勧誘目的を隠して、一般の人々が自由に入りしめない場所^(※)に誘い込んで勧誘をする



(※) 一般の人々が自由に入りしめない場所とは…

例えば、事業者の事務所、個人の住居、ホテルの部屋や会議室、カラオケボックス、貸し切り状態の飲食店等が該当します。

- 利益を得ることが確実であると誤解させる



このほかにも…

- 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

申出制度の流れ

1 こんなときに申出できます！

前ページ（P.3）のような違反行為があったときには、申出できます。

2 国や都道府県に申しましょう

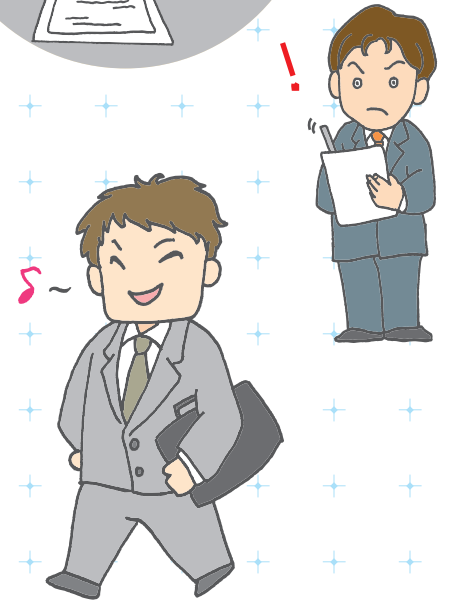
特定商取引法に違反する悪質な事業者について、事業者の行為を改めさせて、同じような被害が起きることを防ぐために、国や都道府県へ情報提供し、適切な措置をとるよう求めることができます。



3 国や都道府県が調査します

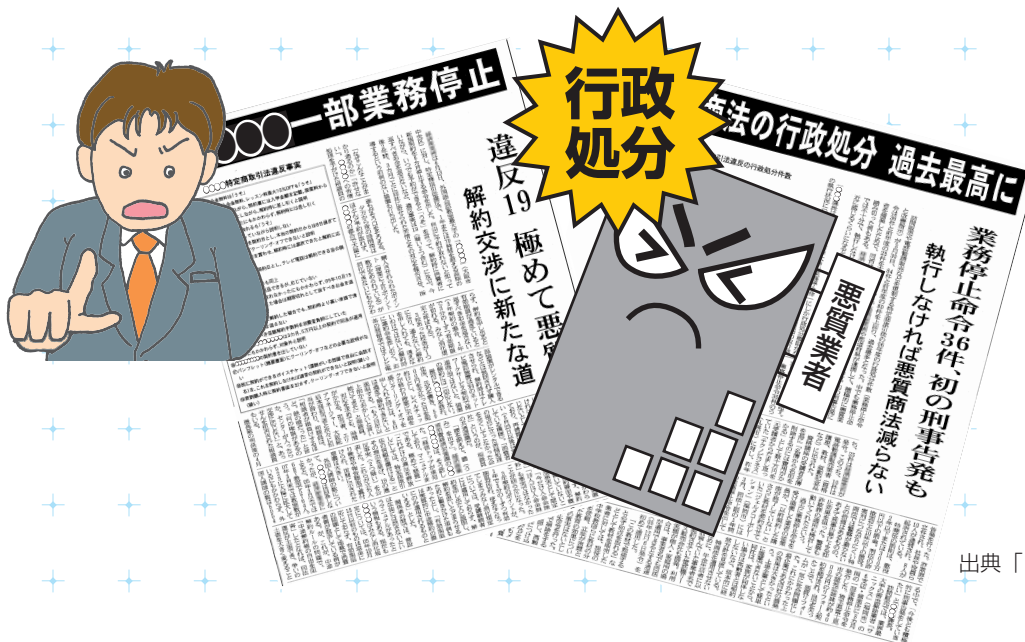
申出書を受理した消費者庁長官若しくは経済産業局長又は都道府県知事は、申出書に記載されているような事実があったかどうかについて、情報収集や調査を行います。

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。



4 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。



出典「日本消費経済新聞」より

申出制度Q & A

★★★

Q

誰でも申し出ることができるの？

A

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。



Q

申出書の様式はあるの？

A

申出書の様式は法律で定められています。P. 7に様式を掲載していますので御覧ください。
(P. 7を切り取り、必要事項を記入して申出を行うこともできます。)



Q

誰に対して申出すればいいの？

A

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又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。都道府県の区域内で活動していると思われる事業者については都道府県知事に、都道府県の区域を越えて活動している、あるいはその判断がつかない場合には、消費者庁長官又は経済産業局長に申出を行ってください。(国と都道府県のいずれに申出を行っても担当機関間で情報を共有し、必要な調査をいたします。)



Q

申出書はどこに提出するの？

A

都道府県知事に申出するときは、都道府県の特定期取引法担当課に提出してください。消費者庁長官又は経済産業局長に申出するときは、消費者庁取引対策課又はお近くの経済産業局特定期取引法担当課に提出してください。

● 申出書の提出先はP. 8を御覧ください。



申出制度に関して、御質問や御不明な点がございましたら、
(一財)日本産業協会相談室までお問合せください。

一般財団法人 日本産業協会 相談室

☎ (03)3256-3344

〒101-0047

東京都千代田区内神田2-11-1
島田ビル3F

申出書 は次のように書いてください！

★★★

財団法人日本産業協会のホームページに申出書の記載例を掲載していますので御覧ください。

申出先

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又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。●申出書の提出先はP. 8を御覧ください。

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。また、個人、法人とも申出人の押印が必要です。

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。

●記載例は、(財)日本産業協会のホームページに掲載していますので御覧ください。
<http://www.nissankyo.or.jp/>

その他の参考となる事項

例えば、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。

●1枚の紙に書ききれないときは、詳細を別紙（様式自由）に記載し添付していただいても構いません。

申出書

年 月 日

殿

氏名又は
名 称
住 所
電話番号

印

下記の通り、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、適切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

きり
と
り
せ
ん

消費者庁長官に提出するとき

消費者庁
取引対策課

〒100-8958 千代田区霞が関3-1-1
中央合同庁舎第4号館7階

経済産業局長に提出するとき

北海道経済産業局
産業部消費経済課

〒060-0808 北海道札幌市北区八条西2-1-1

東北経済産業局
産業部消費経済課

〒980-8403 宮城県仙台市青葉区本町3-3-1

関東経済産業局
産業部消費経済課

〒330-9715 埼玉県さいたま市中央区新都心1-1

中部経済産業局
産業部消費経済課

〒460-8510 愛知県名古屋市中区三の丸2-5-2

近畿経済産業局
産業部消費経済課

〒540-8535 大阪府大阪市中央区大手前1-5-44

中国経済産業局
産業部消費経済課

〒730-8531 広島県広島市中区上八丁堀6-30

四国経済産業局
産業部消費経済課

〒760-8512 香川県高松市サンポート3-33

九州経済産業局
産業部消費経済課

〒812-8546 福岡県福岡市博多区博多駅東
2-11-1

沖縄総合事務局
経済産業部消費者相談室

〒900-0006 沖縄県那覇市おもろまち2-1-1

都道府県知事に提出するとき

都道府県の特定商取引法担当課は、一般財団法人 日本産業協会ホームページから御覧になれます。 <http://www.nissankyō.or.jp/>

個別のトラブル(契約の解除や返金交渉等)を解決するためには、消費生活センター等の消費者トラブルの専門窓口にご相談しましょう。