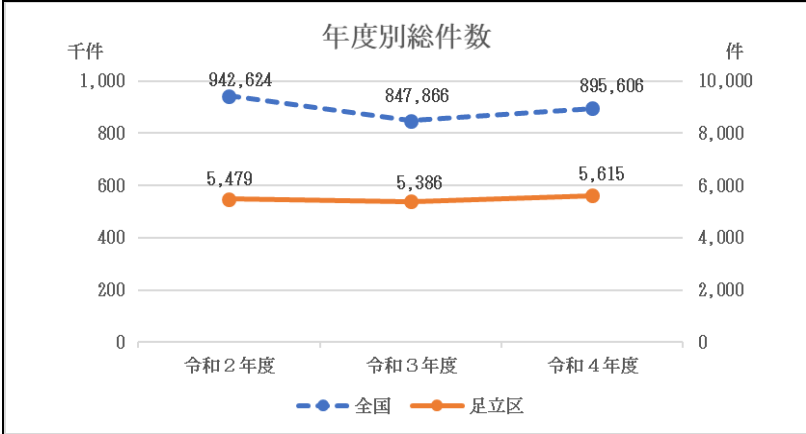
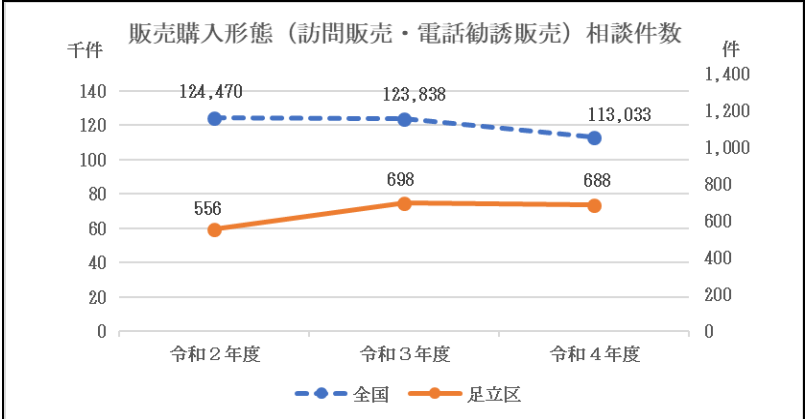


# 産業環境委員会陳情説明資料

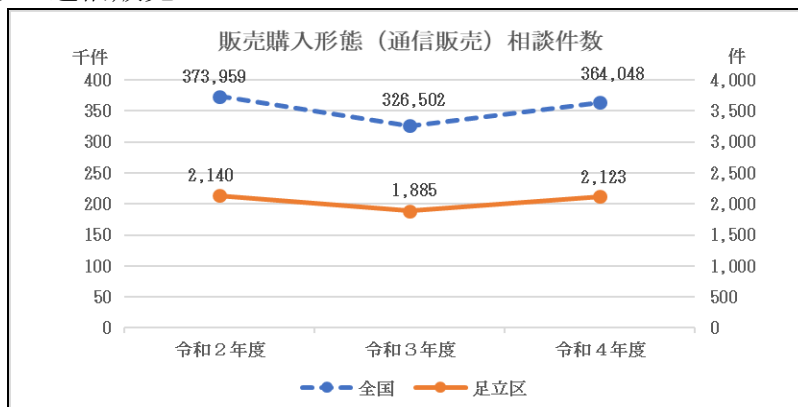
令和5年12月11日

件名	頁
(1) 受理番号46 消費者被害を防止、救済するため特定商取引法の抜本的法改正を求める意見書を政府等に提出することを求めることに関する陳情・・・・・・・・・・・・・・・・	2

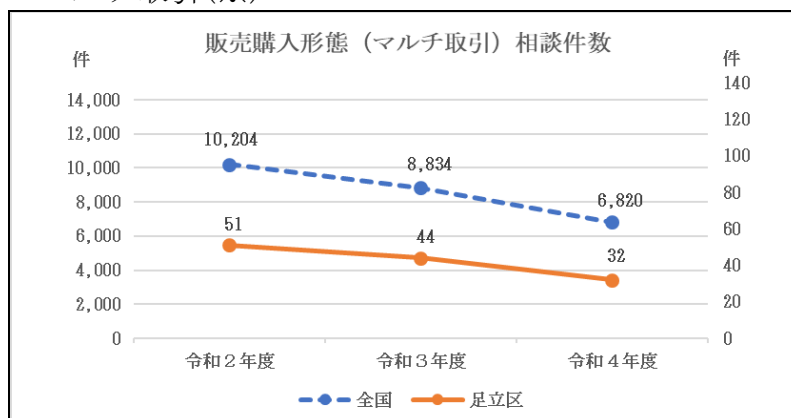
(産業経済部)

件名	<b>受理番号 46</b> <b>消費者被害を防止、救済するため特定商取引法の抜本的法改正を求める意見書を政府等に提出することを求めることに関する陳情</b>																								
所管部課名	産業経済部 産業政策課																								
陳情の要旨	消費者被害を防止、救済し、消費者の安心安全な生活を確保するため、特定商取引法における訪問販売・電話勧誘販売、通信販売、連鎖販売取引の抜本的改正を行うよう、政府等に意見書提出を求める。																								
陳情者等	請願文書表のとおり																								
内容及び経過	<p><b>1 特定商取引法について</b></p> <p>特定商取引法とは、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律である。</p> <p>具体的には、「訪問販売・電話勧誘販売」「通信販売」「連鎖販売取引（いわゆるマルチ取引）」等の消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めている。</p> <p><b>2 陳情に関わる消費生活相談の状況</b></p> <p>（全国：独立行政法人国民生活センター「2022年度全国の消費生活相談の状況－P I O-N E Tより－」引用）</p> <p>（1）年度別総件数</p>  <table border="1"> <caption>年度別総件数</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>全国 (千件)</th> <th>足立区 (件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>942,624</td> <td>5,479</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>847,866</td> <td>5,386</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>895,606</td> <td>5,615</td> </tr> </tbody> </table> <p>（2）陳情に関わる特定商取引に関連する相談状況</p> <p>ア 訪問販売・電話勧誘販売</p>  <table border="1"> <caption>販売購入形態（訪問販売・電話勧誘販売）相談件数</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>全国 (千件)</th> <th>足立区 (件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>124,470</td> <td>556</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>123,838</td> <td>698</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>113,033</td> <td>688</td> </tr> </tbody> </table>	年度	全国 (千件)	足立区 (件)	令和2年度	942,624	5,479	令和3年度	847,866	5,386	令和4年度	895,606	5,615	年度	全国 (千件)	足立区 (件)	令和2年度	124,470	556	令和3年度	123,838	698	令和4年度	113,033	688
年度	全国 (千件)	足立区 (件)																							
令和2年度	942,624	5,479																							
令和3年度	847,866	5,386																							
令和4年度	895,606	5,615																							
年度	全国 (千件)	足立区 (件)																							
令和2年度	124,470	556																							
令和3年度	123,838	698																							
令和4年度	113,033	688																							

## イ 通信販売



## ウ マルチ取引(※)



※ 商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。

### 3 陳情に関わる消費者トラブル事例(消費者センターに寄せられた相談)

#### (1) 訪問販売・電話勧誘販売について

ア 新聞の勧誘員が度々来訪し、今回断りきれずに契約してしまったが解約したい。どうしたらよいか。

イ 強引な海産物の電話勧誘があり仕方なく購入したが、届いたものは金額には見合わない物だった。

#### (2) 通信販売について

ア SNSの広告を見て注文した化粧品が定期購入になっていて、届いた2回目の商品を返品しようと思ったが、4回受け取らないとやめられないと言われた。

イ インターネット通販でダイエット食品を買ったが、高価なためクーリング・オフしたいと申請したら、適用対象外と拒否された。

#### (3) 連鎖販売取引(いわゆるマルチ取引)について

ア 代理店に加入する人を紹介すると報酬が入る副業を友人から誘われた。登録料を支払ったが、稼ぐのは難しいと思い、やめたい。

イ 友人により儲け話があると誘われ、FXの自動売買ツールを契約したが、その後行ったセミナーで、人を誘うと報酬が得られると言われた。当初の説明とも異なり儲けもなく、解約返金希望。

#### **4 消費者センターにおける相談対応や啓発**

- (1) 寄せられた相談への助言や事業者とのあっせん等
- (2) 消費者被害の多い事例への注意喚起のため、啓発紙等による周知
- (3) 「訪問販売お断りステッカー」の作成・配布
- (4) 大学生、高校生等への若者向け相談事例集やリーフレットの配付
- (5) 地域・団体等への講師派遣（消費者教室）

#### **5 陳情に関わる平成28年以降の特定商取引法の改正 (令和3年通常国会で成立した主なもの)**

- (1) 通信販売の「詐欺的な定期購入商法」対策
  - ア 定期購入ではないと誤認させる表示等に対する直罰化
  - イ 上記の表示によって申込みをした場合に申込みの取消しを認める制度の創設
  - ウ 通信販売の契約解除の妨害に当たる行為の禁止
- (2) 送り付け商法対策
  - ア 売買契約に基づかないで送付された商品について、送付した事業者が返還請求できない規定の整備等(改正前は消費者が14日間保管後処分等が可能 → 改正後は直ちに処分等が可能に)