

## 平成28年度 不適正取引に係る事業者指導等の概要

都では、都民の消費者被害の未然防止・拡大防止のため、特定商取引法及び東京都消費生活条例に基づき、不適正な取引行為を行った事業者に対して指導等を行っています。平成28年度は、行政指導を98件、行政処分等を13件実施しましたので、事業者指導等の概要と主な事例についてご紹介いたします。

### ◆平成28年度 事業者の行政指導等の結果について

法令	内容	件数
特定商取引法	業務停止命令	11
条例	情報提供 (事業者名含む)	2
特定商取引法及び条例、又は条例のみ	指導	98

### ◆取引類型別の概要と主な不適正行為

取引類型	件数	商品・サービス	主な不適正行為
特定商取引法	訪問販売	屋根工事、外壁工事、排水管洗浄、布団、新聞等	有名店の名前を偽って訪問する、断っている消費者に無理やり勧誘する、契約書を消費者に渡さない等
	通信販売	健康食品、情報商材等	返品方法についての記載が十分でない、消費者が勘違いするような広告を載せる等
	電話勧誘販売	書籍送りつけ	福祉活動への協力等と言って本来の目的である書籍の販売について告げない等
	連鎖販売取引(*裏面参照)	化粧品、投資用学習商材、水素水生成器等	病気が治るなどとウソをつく、会わせたい人がいると言い人気のないところへ連れて行く、「支払えない」と言うと言金をするよう強要する等
	業務提供誘引販売取引(**)	タレント登録・レッスン	クーリングオフはできないとウソを告げる、レッスン代の支払いのために収入等をウソの理由で申請してカードを作るよう指示する等
	特定継続的役務提供(***)	エステ、日本語学校等	契約時に書面を渡していない、途中で解約したいと申し出ても解約できない等
	訪問購入	貴金属買取等	消費者が勧誘を断っているにも関わらず勧誘する、貴金属の購入が目的であることを告げない等
条例	18	投資用マンション、インターネット、鍵修理等	料金を知らせず工事をはじめ、安くなると言って高額な契約を結ぶ、契約書面渡さない、夜中に勧誘の電話をかけてくるなど

(複数の類型で取引している場合があるので、合計は一致しない。)

**【本件に関する問合せ先】**  
生活文化局消費生活部取引指導課  
(電話) 03-5388-3073

## — 主な事例 —

### 訪問販売（利殖商法）の事例

突然訪問してきた営業員が何度か訪問した後に突然、投資の話を持ちかけられた。「お金がない。」と断っても、「銀行よりよい利息がついて、損をすることはない。」などと言って帰ろうとしないので、根負けして数十万を支払ってしまった。

### 特定継続的役務提供（エステ）の事例

SNSサイトを通じて親しくなった人と会うことになった。その人から「私の働いているサロンでマッサージをしないか。」などどエステに誘われ、そこで、「体がボロボロになっている。」などと言われて、高額オイルマッサージの勧誘を受け、カードローンでお金を借りるよう指示された。

### 連鎖販売取引の事例

知り合いが久々にSNSで連絡してきたので、会うことにした。後日喫茶店で「旅行するだけでお金がもらえる。説明会に参加しないか。」と誘われ、説明会に行くことにした。長時間にわたる説明会が終わると他の会員に囲まれ、会員登録を迫られた。

### S F 商法の事例

近所の空き店舗に日用品や食品を安売りする店が開店した。その店で健康情報の講演会があるというので話を聞きに行くと、脂肪を燃焼するという磁気マッサージ器などを言葉巧みに売りつけてきた。はじめは優しかった店員も商品を買うよう脅すようになり、怖くて断れなかった。

### 架空請求の事例

「未払い料金がありますので、至急ご連絡ください。連絡がない場合は法的手続きに移行します。」というSMS（ショートメッセージ）が届いた。不安になって記載の電話番号に電話すると「ほかにも未払いがある」などと言い、ギフトカードなどで支払いをするよう求められた。

#### ◆まずは消費生活センターへ

高齢者や若者をねらったトラブルが目立ちます。また手口も巧妙化、複雑化しています。少しでも臍に落ちないことがあったら、一人で悩まず最寄りの消費生活センターにご相談ください。

**【東京都消費生活総合センター】03-3235-1155（相談専用番号）**

#### ◆悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください

すでに解決したトラブルや、窓口相談するほどでもないけれど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。寄せられた情報は、悪質な事業者の指導・処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。平成28年度は、行政処分1件、指導7件に繋がりました。

#### 【悪質事業者通報サイト】

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

(\*) 連鎖販売取引：商品を買って販売組織に参加した会員が、同じように友人・知人を組織に加入させ、新たに会員になった人がさらに新しい会員を加入させ組織を拡大していく取引。マルチ商法、ネットワークビジネスともいう。

(\*\*) 業務提供誘引販売取引：仕事をあつせんすると誘い、あつせんする仕事のための商品やサービスを販売する取引。

(\*\*\*) 特定継続的役務提供：エステ、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で、一定期間を超えて、一定金額以上の金額を支払うサービスの提供