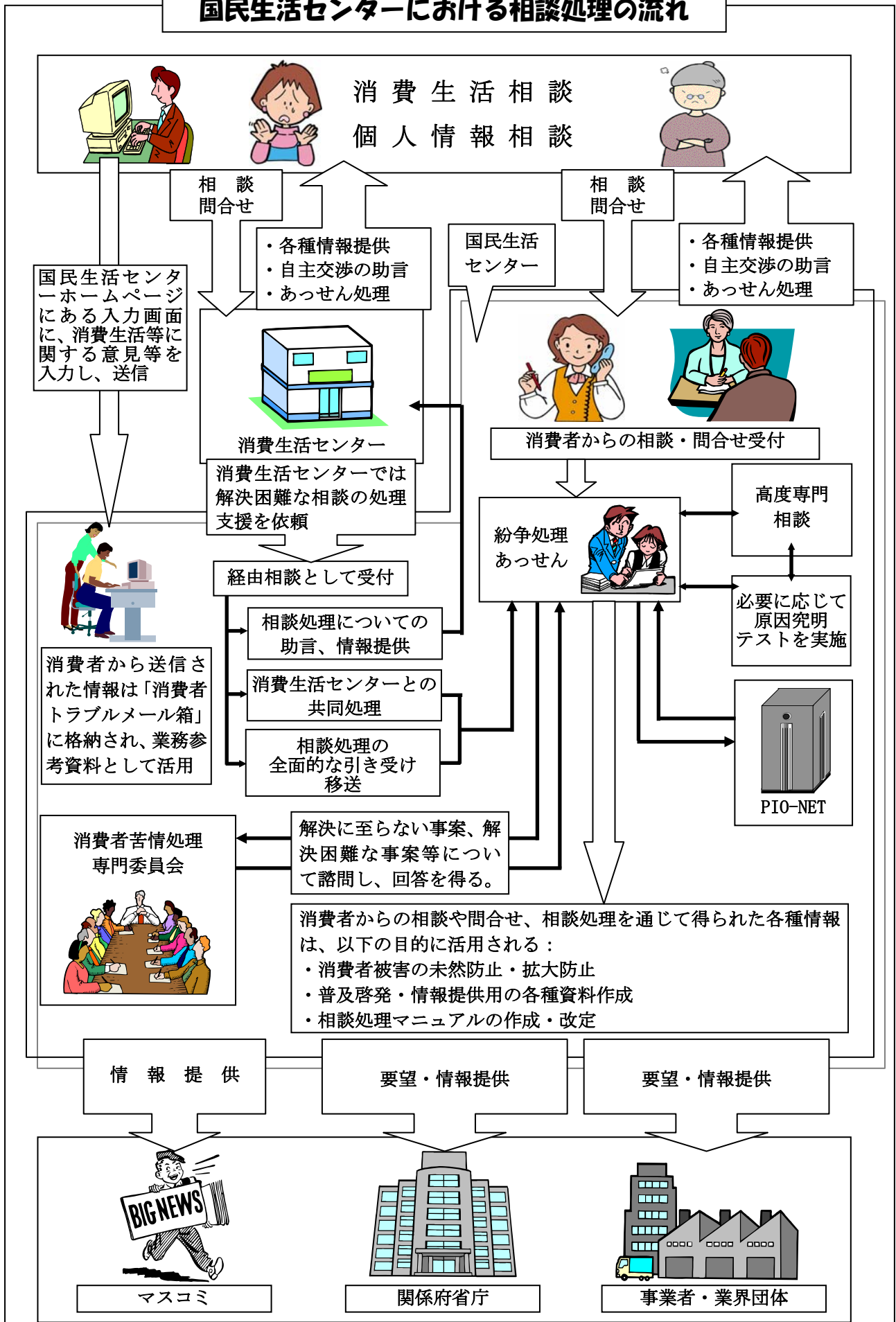


# 国民生活センターにおける相談処理の流れ



## 平成 1 8 年度実施の苦情相談あっせん事例

平成 1 8 年度受付の苦情相談の中で、「あっせん」に結びついた 4 事例を以下に示す：

### <事例 1> 3 年たっても納品されなかった中古バイク

#### (相談概要)

知り合いのバイク販売店の社長に、中古の高級バイクを 400 万円でアメリカから見つけてきてあげると言われて、契約した。バイクは 2~3 ヶ月後に渡すと口頭で言われた。支払いは、今乗っているバイクを下取りして代金の一部に充当してもらい、残金を信販会社との立替払契約にした。信販会社からの確認電話には、販売店と契約したということを返答した。しかし、その後、社長はアメリカに行く素振りを全く見せず、いくら待っても納品されないため社長に何度も話をしたが、その都度曖昧な返事をするだけであった。納車されるバイクのメンテナンスを依頼しなくてはならず関係が悪くなることを心配していたこと、個人的にかわいがってもらっていたことから、関係を悪くすることを心配して、これまで余り強く言うことはできなかった。その後契約してから 3 年以上経って、300 万円近く支払っているが納品されない。もうバイクは要らない、また、社長と関係が悪くなってもかまわないので、これまでに支払ったお金を返してほしい。

(平成 1 8 年 8 月 1 8 日受付) (20 代男性給与生活者)

#### (処理概要)

消費者から入手した信販会社との契約書面を確認したところ、以下のことが分かった。

- ・書面は車両販売専用の契約書であった。・商品等の引渡し時期は空欄となっていた。

また、相談者は既に国民生活センター（以下、当センター）に相談する前に、信販会社に相談しており、抗弁書を取寄せて必要事項を記入して返送していた。しかし、その後信販会社からの連絡はなかったということであった。そこで、当センターから販売店に事実関係の確認のために連絡した。しかし、バイクを納入しなかった理由等について明確な回答はなく、それ以上の話合いはできなかった。そのため、当センターから信販会社に連絡したところ、相談者からの抗弁書は既に到着しており、現在調査を行なっているということであった。信販会社は、契約してからこのように長期間にわたって商品が渡されていないにも関わらず、支払いも滞りなく行なわれていたことは過去に例がなく、相談者から連絡が入るまで全く分からなかったという。信販会社は既に販売店への電話連絡、訪問等を複数回行なっているが、納品しなかった理由は明確にせず、また、相談者とは別のバイクを納品することで話がついているという話をしてきたということであった。信販会社は、売買代金は一括して販売店に支払ったこと、バイクの納品についての確認までは行なっていなかったことを認めた。当センターから相談者の意向を改めて確認したところ、もう我慢の限界を超えたので代替のバイクは要らない、これまで支払ったお金を全て返して欲しいというものであった。当センターは相談者が幾度となく督促しているにもかかわらず、商品が渡されていない以上、既払金は全額返金するべきであると信販会社に伝えた。信販会社はなぜ長期間にわたって商品が納品されないにもかかわらず、毎月の支払いを行っていたのか、相談者から直接話を聞きたいと申し出があった。相談者にそのことを伝えたところ、相談者もこれまでの経緯を説明したいということだったので、相談者・信販会社・当センターで話合いをする場を設けた。話合いの席で、相談者はこれまで当センターに話をしてきた事を改めて信販会社に伝え、信販会社はそれに耳を傾け、若干の質問をした。支店長からは、社長は経営的なセンスはないが、相当な技術力を持っている人物であること、そうした点を直せば適切な管理の下に加盟店契約を続けたいといった趣旨の話がなされた。3 者間での話合いを終えた数日後、信販会社の支店長から、商品が渡されていない以上、既払金は全額返金するが、社長を説得する時間がほしいという提案がなされた。相談者に確認したところ、いずれにしても既払金が返ってくることを信販会社が約束してくれるのであれば、信販会社が提案した約 2 週間という期間を待つことに同意してもよいということだった。その後、信販会社から当センターに社長が信販会社の説得に応じたという連絡があった。その後、相談者に入金を確認してもらったところ、信販会社から既払金全

額が振り込まれていたもので、処理を終了した。信販会社からは、中古バイクのように市場から調達した後、消費者に渡すといった契約については、車検証等の確認後に、加盟店に金銭を支払うような仕組みを検討したいという話がなされた。

## ＜事例2＞病気がよくなると説明されたが全く効果はなかった音楽再生機器

### （相談概要）

妻が重い病気に罹っていることが分かった。妻の病気が少しでも早く治ることを願い、様々な民間療法等も試みていた。そうした中、知人から「イヤホンを通して音楽を聴くだけで奥さんの病気は治る」と言われて、その知人から紹介された販売員から商品の説明を受けた。「このようなもので本当に効果があるのか」と販売員に尋ねたところ、「本当に効く」と言ったので、藁にもすがる思いから、言われるままに出された契約書類にサインした。その場で商品を受け取って、入院中の妻に手渡した。販売員からは、妻に直接使い方を教えたいと言われたので、入院先の病院で説明を行なうことを了解した。その後しばらくして信販会社からクレジットの明細書が届いたので開封すると、商品代金は30万円以上で、返済総額は約44万円になっていることを知り、驚いた。この頃、妻から指示されたとおりに使っていたが、一向に効き目が表われないため、機械を使うことを止めてしまったと聞かされた。また販売員が病院で販売活動を行なったため、病院側から出入り禁止となったことも聞いた。そこで、販売員や知人に商品の効果や代金のことなどを改めてきちんと聞こうとしたが、連絡はつかなくなっていた。妻の病気に効果の無い商品は要らない。返品するのでこれまで支払ったお金を返してほしい。

（平成18年8月3日受付）（60歳代 男性 自営自由業）

### （処理概要）

#### （1）商品について

国民生活センター（以下、当センター）では、まず事業者のホームページから商品に関する情報収集を行なったところ、リラクゼーション効果を得ることができるといった記載があるだけで、病気が治るといった記載は全く見当たらなかった。

#### （2）抗弁書の送付と事業者への確認

事業者の販売方法に問題があると思われたことから、相談者に信販会社へ抗弁書を郵送するように依頼した。信販会社から当センターに対して、「抗弁に応じる。担当の支店に調査を行なうように指示した」という返事があった。並行して、事業者に連絡を取り、相談者の主張を伝えて事実確認を求めた。事業者からは、連鎖販売事業を行っていることを踏まえて、商品の販売に当たっては特定商取引法はじめ関係法規、社内規定は必ず守るように指導しているという説明があった。さらに、事業者からは①相談者に商品の説明を行なった者（販売員）、②相談者の知人（紹介者）と連絡がついたとして、その者たちから聞き取りをしたところ、以下の回答があったという報告もなされた。

##### ① 販売員

- ・「ストレスをなくすことは病気には良いことだ」とは言ったが、病気に効く・治るとは一切言っていない。医療用具ではないということも伝えた。
- ・既に相談者はこの商品を購入したいという気持ちが強い印象であった。また商品に関する詳しい質問は特に受けなかった。
- ・「商品を使用するのは妻である」という相談者の強い申し出があったので、商品購入と連鎖販売組織への登録申込書（以下、契約書面）の名義を、相談者の妻の名前に書き換えた。
- ・相談者から妻に商品の使い方の説明をしてほしいと言われたので、病院に出向いて病院内で説明を行なった。病院内で他の人への販売活動は一切していない。

##### ② 紹介者

- ・購入後2回ぐらい会ったが商品の苦情の話は一切なかった。今回の話を聞いて驚いている。
- ・自分は商品紹介後に体調が悪くなり、しばらく入院していた。

上記の回答を相談者に伝えたところ、「そんなことはありえない、妻の病気に効くと聞いていなかったら買うはずがない」と憤った。さらに、契約書面に関しても、妻の名義にし

て欲しいと申し出たことは一切ないということだった。相談者はそのような説明をした両者と直接会って話をしたいという気持ちも述べたが、一方で入院中の妻の傍から離れることはできないということで、相談者・事業者（勧誘者を含む）・当センターの三者面談を行なうことは叶わなかった。当センターは事業者と相談者の主張が平行線を辿ったことから、相談者の金銭的な被害回復を図るために、契約書面の名義が妻の名義であったことに焦点を絞り、①たとえ相談者からの申し出があったとしても病気の妻の名義で会員登録（しかも消費会員ではなく連鎖販売組織の販売会員としての登録）を認めたことは問題がある。②①の問題に加えて、そもそも妻を会員にするのを認めたのであれば、妻に対して法定書面の交付義務があると思われるが、それを行っていないのは、特商法違反（書面不交付など）であると思われると主張して交渉したところ、事業者は当センターの指摘を受け入れて、無条件解約に応じた。併せて事業者に対しては一層の販売員等の指導を求めるとともに、こうした問題を発生させないように要望した。

### <事例3>路上にて不特定多数の人に声をかけ、会員を獲得させる連鎖販売取引業者 (相談内容)

買い物をしていたところ、女性に呼び止められ「インテリアや美容に関する外資系の会社を立ち上げたばかりで一緒に働いてくれる人を探しています。会社説明会に来ませんか。とても素敵なお方でしたので、声をかけさせていただきました」と誘われた。以前にもその業者ロイヤルワールド（以下、業者）からは、都内の別の場所で2回、声をかけられたので、またかと思った。しかし、声をかけてきた女性が綺麗で感じのよい人だったため、携帯電話番号を教えた。後日、その女性から電話があり説明会に行った。説明会では、簡単な会社概要と商品の紹介、会員の成功体験を聞かされた。会員登録すれば詳細な話が聞けると、紹介された女性に言われたため1万円を支払い会員登録した。登録後の説明では、「5年以内に5千億の売上を達成する、参加すれば50億以上の収入がある」等言われたが、その日は健康食品2点のみ購入して帰宅した。その後、当初声をかけてきた女性から一流ホテルで説明会を開くから参加しないかと誘われ、一流ホテルにステータスを感じて参加することにした。そこでの説明では、現在の仕事の片手間でできる業務であるといわれ悩んでいたところ、社長から「絶対大丈夫、責任を持つから私に任せなさい」と言われ組織の上位ランクになるための商品セット（絨毯・化粧品・健康食品）約130万円を現金一括で支払った。しかし、実際には仕事の片手間ではできないこと、キャッチセールスをしなければならぬことが分かった。当初受けた説明とは異なるので解約したい。

（平成18年7月11日受付）（40歳代・女性・給与生活者）

#### (処理概要)

国民生活センター（以下、当センター）が、業者から相談者に交付された書面を確認したところ、①当該業者が連鎖販売取引に該当するならば、特定負担についての記載が見当たらないこと、②勧誘の際のセールストークにも問題が見られることから、社長と副社長を呼んで話を聞いた。内容は以下のとおりである。

- ・連鎖販売取引を行なっている事業者であり会員は約2000人いる。
- ・街頭での勧誘方法は、会員の友人・知人を勧誘の対象にしない点で有効であると考えて採用したが、販売目的を告げずにその場で勧誘することはしていない。アトランダムに人を勧誘することによって、関心を持ってくれる人を探し出せることに役立っていると思われる。説明会では、商品説明と併せてセールストークなどでの禁止事項の話もしている。なお、商品購入を強制はしていない。あくまで本人の意思で勧誘・販売するよう伝えている。
- ・一流ホテルの会議室の借用料はかなりの負担ではある。
- ・この販売システムは、顧問弁護士の意見や他の連鎖販売取引業者の書面を参考に社長自ら作成した。現在、販売システム等について説明できるものは社長以外いない。解約等の決定は全て社長が行っている。

なお、社長はこの事業を始める前には別の連鎖販売事業者のかなり上位会員であったと

のことであった。そこで、当センターは、業者の顧問弁護士に対して、当該業者の販売方法・書面への記載事項の問題点等を伝えて、特定商取引法等の関連法規についてどのような助言をしたのかを確認した。すると弁護士からは、当該業者からはいくつかの事項について、一般的な法律に関する助言をしたことはあるが、当該業者の顧問ではないとのことであった。以上を踏まえて、再度当センターと業者の社長との話し合いを行った。その中で当センターから、①必ず儲かる（売れる）わけではないこと、②人間関係を破綻させる可能性があること、③片手間で出来る仕事といいながら、実際にはそうではなかったといった連鎖販売におけるさまざまな不利益な情報を告げずに、儲かる話しか行っていないこと、④法定書面の記載事項に関して問題がある点などを指摘した。そうしたところ、業者はこれらの問題点を全て認めて、無条件解約を受け入れた。併せて、当センターから社長に今後消費者関連法規を遵守して営業を行なう旨の業務改善書の提出を求めたところ、後日、改善を行なう旨の文書が郵送にて提出された。

#### <事例4> 利用停止に時間がかかり請求金額が拡大したクレジットカード

##### (相談内容)

以前からキャッシュカードとクレジット機能が一体となったカードを所持していた。

信販会社から送付された請求書を見て、覚えの無い請求の記載があったので調べたところ、17歳になる息子がカードの番号を勝手に利用し、オンラインゲームの支払いに充てていたことが分かった。そこで信販会社の窓口で電話し、カードの利用停止を申し出たところ、「当該カードは金融機関との共用カードである為、金融機関で手続きするように」と指示を受けた。その後、金融機関に出向き、カードの利用停止を申し出て、その理由も話した。担当者は、カードの裏面に記載されていた信販会社に連絡を取り、自分に受話器を渡した。自分はカード番号を変えれば息子がカードを使えなくなると思っていたため、「今のカード番号では困る」と言って、番号の変更方法を尋ねた。信販会社の担当者から、「カードの再発行の手続きを行なう」ということだったので、「クレジット機能の停止についてはこれで大丈夫なのか」と何度も確認したところ担当者は「問題ない」と言ったため信用した。そのため、信販会社の担当者の指示通りに金融機関で、カードの再発行手続の書類を作成、カードの再発行に関する理由について、金融機関担当者に確認したところ、「紛失」にしておくと言われた。1週間後、信販会社から連絡があり、カードの紛失状況を聞かれた。カードが本当に使えなくなっているか不安になったためそれまでのやり取りを伝えて、カードの使用状況を確認してもらったところ、金融機関で手続をした以降もカードの利用があることがわかった。そこで「手続日からの利用分については支払いたくない」旨を申し出たが、「カードの再交付とクレジット機能の停止とは違う。使用分は正当な当社の債権であり、支払って欲しい」と主張して譲らなかった。手続後の約7万円の請求には納得できない。

(18年7月6日受付) (40歳代 男性 給与生活者)

##### (処理概要)

国民生活センター(以下、当センター)は、当該カードの利用停止の手続き方法等について確認するため、信販会社に連絡を取った。信販会社は「紛失等の申し出を金融機関で受付けた場合、オンラインで情報のやり取りを行なう仕組みにはなっていない。金融機関で所定の書類を記入してもらい、信販会社に郵送してから利用停止となる。紛失、盗難であれば、信販会社でも受け付け、直ちに停止することもある。緊急性があればすぐに対応し、記録を残すことになっているが、今回は、金融機関でのやり取りについての記録が一切残っていない。記録がないということは、単なる再発行の問合せと判断したのではないか」という回答であった。そこで、当センターは信販会社に対して以下の点を主張した。

- ① 記録が残っていないからといって、信販会社の主張が正しいとまではいえない。消費者は信販会社に申し出をすればすぐにクレジット機能が停止されると思っていたと主張している。たとえ相談者が事情を十分に伝え切れなかったとしても、カード番号を変更するという申し出をしているのであれば、何らかの事情があったと考えて、その聞き取りを行なうべきではなかったか。
- ② 信販会社は金融機関と提携して利益を得ているのであるから、金融機関に対してカード

の取り扱いに関して、正確に対応できるように関係を強化するべきではないか。

- ③ 同様のトラブルを防止する観点から、カードを所有する全ての契約者に対してもっと注意喚起をするべきではないか。

以上に対して信販会社は、②、③については検討するが、①に関しては、消費者の中には番号が気に入らないという理由だけで番号変更を申し出る人もいることから、対応に問題があったとまでは考えない。請求金額全額を支払ってほしいという回答であり双方の主張は、平行線を辿っていた。このため、当センターは信販会社に対して、「電話を受付けた担当者が、踏み込んだ対応をしてきていたら、金融機関での利用停止申込以降のカード利用は出来なかったという点を考慮するべきではないか」と交渉した。その結果、相談から1ヶ月半後、信販会社からカード利用分の半額を請求したいと提案があった。相談者は信販会社の提案を受け入れることに同意し、カードも引き続き利用することで解決した。

## 個人情報保護に係る相談事例集〔追補版〕

### 目 次

#### 個人情報保護法を活用した相談事例

##### 1.利用目的の特定に関する相談

＜事例 1 広範な利用目的への同意を強制する不動産会社＞……………1

##### 2.不適正な取得に関する相談

＜事例 2 郵便受けから郵便物を抜き出して住所を書き写し、DM 送付した事業者＞……2

##### 3.第三者提供に関する相談

＜事例 3 削除を依頼した HP 上の個人情報が検索エンジンにヒットする＞……………3

＜事例 4 高校生に学校名簿の提供を求める名簿業者＞……………4

＜事例 5 保険金給付と無関係の社員が知っていた請求の根拠＞……………5

##### 4.本人関与に関する相談

＜事例 6 無断で名前が使われた申込葉書＞……………6

＜事例 7 会員登録抹消のための過剰な本人確認手続＞……………7

#### 資料：平成 18 年度報道発表資料

個人情報保護法施行後 1 年間の相談概要について……………8

保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について……………19

**平成18年度における特定商取引法違反による行政処分実施状況について**

経済産業省からの資料請求に応じて提供したP I O-N E T情報が、同省による悪質業者に対する行政処分に繋がった例は以下の通り：

**(1) ビジネス関連の教材販売業者に対し業務停止命令（平成18年4月12日）**

経済産業省は、ビジネス関連の教材の販売を行なっている業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、迷惑勧誘等）を認定し、業務停止命令（4ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、過去に別の事業者と資格講座等の契約を締結したことのある消費者に電話をかけ、過去の契約が今でも続いていて、終了するためには新たな教材を購入しなければならないなどと虚偽の説明を行い、教材の販売について勧誘を行なっていた。

**(2) ビデオテープ付の書籍の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令（平成18年4月28日）**

経済産業省は、ビデオテープ付の書籍の電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、迷惑勧誘等）を認定し、業務停止命令（6ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、過去に経済産業省が業務停止命令を行なった販売業者と契約をしたことのある消費者に対し、あたかもかつての契約に関連する何らかの義務が今も存在するかのようにな実のことを告げて、書籍等の購入について勧誘を行なっていた。

**(3) トレース教材の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令（平成18年6月26日）**

経済産業省は、教材の販売を行なっている電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、販売目的の不明示等）を認定し、業務停止命令（6ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、他社のトレース等の教材を購入したことのある消費者に電話をかけ、過去の契約が今でも続いていて、終了するためには新たな教材を購入しなければならないかのように虚偽の説明を行い、教材の販売について勧誘を行なっていた。

**(4) 換気扇フィルター等の訪問販売業者2社に対し業務停止命令（平成18年7月12日）**

経済産業省は、一般家庭用の換気扇フィルター、室内壁等に取り付けられている給気口の専用フィルター等の販売を行なっている訪問販売業者2社に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、販売目的の不明示等）を認定し、業務停止命令（3ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、主として新築マンションや新築の戸建住宅に居住する消費者の住宅を訪問した際に、「このマンションの工事関係の業者です」等と、あたかも当該業者が消費者の住居の施行や販売を行なう会社等と関連があるかのように虚偽の説明をし、商品の売買契約等の締結について勧誘を行なっていた。

**(5) 電話機等リースの販売業者に対し業務停止命令（平成18年7月24日）**

経済産業省は、リース会社と提携し、消費者の住居等を訪問してビジネス用電話機等のリース契約締結のための勧誘等を行なっていた業者に対し、特定商取引法上の違反行為（不実告知、勧誘目的等の不明示、適合性原則違反勧誘等）を認定し、業務停止命令（3ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、事業者としての活動実態はあるが、電話機等を事業用に利用することはほとんどなく、主に個人用として使用している者や、すでに廃業している者の住居等を訪問し、



大手電話会社の行なう電話回線事業の一環で訪問したかのように告げて当該住居等に上がりこんだ上、あたかも、新しい電話機に交換しなければならない事情が存在するかのような内容を告げていた。

**(6) ビジネス教材の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令（平成18年9月28日）**

経済産業省は、ビジネス教材の電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、迷惑勧誘等）を認定し、業務停止命令（4ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、自社又は他社の各種講座を受講したことがある消費者や書籍等を購入したことのある消費者の勤務先等に電話をかけ、あたかもかつての受講の契約を終了するには新たな受講契約が必要などと虚偽のことを告げ、書籍の購入について勧誘を行っていた。

**(7) ビジネス教材の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令（平成18年10月3日）**

経済産業省は、ビジネス教材等の電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、迷惑勧誘等）を認定し、業務停止命令（4ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、自社又は他社の各種講座を受講したことがある消費者や書籍等を購入したことのある消費者の勤務先等に電話をかけ、あたかもかつての受講の契約を終了するには新たな受講契約が必要などと虚偽のことを告げ、書籍の購入について勧誘を行っていた。

**(8) アルカリイオン整水器等の訪問販売業者に対し業務停止命令（平成18年10月27日）**

経済産業省は、アルカリイオン整水器、風呂用活性浄水器等の生活関連機器、家庭用天然温泉、栄養補助食品等の訪問販売を行なう訪問販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（勧誘目的不明示、契約書面の記載不備等）を認定し、業務停止命令（3ヶ月）の行政処分を行なった。

また、アルカリイオン整水器に係る訪問販売については、不実告知についても認定し、アルカリイオン整水器に係る訪問販売に関する業務について、業務停止命令（6ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、消費者宅に電話をかけ、「水の点検に回っています」等とのみ告げて訪問し、勧誘に先立ち、商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げていなかった。

**(9) 業務提供誘引販売業者に対し取引停止命令（平成18年12月11日）**

経済産業省は、在宅ワークで収入を得るのに必要として教材を販売していた業務提供誘引販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、虚偽広告等）を認定し、業務提供誘引販売取引の一部を停止（3ヶ月）するよう行政処分を行なった。

当該業者は、在宅ワークを希望する消費者に対して電話をかけ、あたかも必ず収入が得られるかのように事実と異なることを告げ勧誘を行っていた。

**(10) ビジネス書籍等の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令（平成18年12月12日）**

経済産業省は、ビジネス書籍やパソコンの電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、勧誘目的等不明示等）を認定し、業務停止命令（6ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、過去に自社又は資格講座等の契約を締結したことがある消費者の職場等に電話をかけ、過去の契約に係る義務が存在し、そのことにより、何らかの手続きが必要であるかのように告げるほか、本件商品の購入代金を支払うことによって、あたかも他社による電話勧誘が無くなるかのように告げるなど、虚偽の説明を行い、本件商品の販売について勧誘

を行っていた。

**(1 1) 高齢者に対する叙勲記念品・皇室関係商品の販売業者 2 社に対し業務停止命令**

(平成 1 9 年 1 月 2 2 日)

①経済産業省は、叙勲記念品等に係る電話勧誘業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、勧誘目的等不明示等）を認定し、業務停止命令（3 ヶ月）の行政処分を行なった。

当該事業者は、国から叙勲や褒章を受けた者の名簿等を基に電話をかけ、商品の勧誘目的を告げず、電話を受けた者は必ず商品を購入しなければならないかのように一方的に告げていた。

②経済産業省は、皇室関係商品に係る電話勧誘業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、氏名等不明示等）を認定し、業務停止命令（3 ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、高齢者の氏名等が記載された名簿を他の事業者から購入し、虚偽のことを告げて執拗な勧誘を行っていた。

**(1 2) ビジネス教材の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令 (平成 1 9 年 2 月 2 3 日)**

経済産業省は、ビジネス教材の電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、氏名・勧誘目的等不明示等）を認定し、業務停止命令（3 ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、過去に自社又は他社との教材の売買契約を締結したことがある消費者に電話をかけ、過去に締結した契約にかかる義務が存在し、そのことにより、何らかの手続きが必要であるかのように告げるほか、本件商品の支払いをすることで、あたかも、自社及び他社からの勧誘がなくなるかのように告げるなど、虚偽の説明を行い、勧誘を行っていた。

**(1 3) 小中学生用学習教材の訪問販売業者 3 社に対し業務停止命令 (平成 1 9 年 3 月 1 5 日)**

経済産業省は、小中学生用学習教材の訪問販売業者 3 社に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、迷惑勧誘等）を認定し、業務停止命令（6 ヶ月）の行政処分を行なった。

**(1 4) 教材ビデオ等の連鎖販売業者に対し取引停止命令及び同社の勧誘者 3 名に対し指示処分 (平成 1 9 年 3 月 2 0 日)**

経済産業省は、主として学生等の若者を対象に、代理店を募集する権利等と一体として教材ビデオ等の販売を行なう連鎖販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、勧誘目的等不明示等）を認定し、業務停止命令（6 ヶ月）の行政処分を行なった。

また、同社の勧誘者 3 名に対しても、不実告知等の違反を行なわないように指示処分を行なった。

当該業者の勧誘者は、勧誘時にあたかも誰もが容易に又は確実に収入が得られるかのように告げていたが、実際には、誰もがそのような収入を得ているわけではなかった。

**(1 5) 資格取得用教材の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令 (平成 1 9 年 3 月 2 3 日)**

経済産業省は、衛生管理者資格に関するテキスト、ビジネス実務法務検定に関するテキストの電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、氏名・勧誘目的等不明示）を認定し、業務停止命令（1 2 ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、過去に自社又は他社と教材の売買契約を締結したことがある消費者に電話をかけ、過去に締結した契約に係る義務が存在し、そのことにより本件商品の売買契約の締結が必要であるかのように告げて、虚偽の説明を行い、商品の販売について勧誘を行っていた。

た。

**(16) 資格取得用教材の電話勧誘販売業者に対し業務停止命令（平成19年3月23日）**

経済産業省は、衛生管理者資格に関するテキスト、ビジネス実務法務検定に関するテキストの電話勧誘販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（契約書面の記載不備、虚偽記載）を認定し、業務停止命令（12ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、過去に他社と教材の売買契約を締結したことのある消費者に電話をかけ、商品の販売について勧誘を行っていた。

**(17) 掃除機等の訪問販売業者に対し業務停止命令（平成19年3月30日）**

経済産業省は、掃除機等の訪問販売業者に対し、特定商取引法の違反行為（勧誘目的の不明示、迷惑勧誘等）を認定し、業務停止命令（6ヶ月）の行政処分を行なった。

当該業者は、掃除機等の販売を行なうために消費者宅を訪問する際、勧誘に先立って、掃除機等の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

—以 上—

## 平成18年度 全国消費者フォーラムの分科会概要

## 1. 分科会のテーマ及びアドバイザー

第1分科会：「行政・企業・NPOの新しい取り組み」

アドバイザー：弁護士 長野 浩三

第2分科会：「消費者教育への多様な取り組み」

アドバイザー：椙山女学園大学現代マネジメント学部教授 東 珠実

第3分科会：「消費者トラブル防止への取り組み」

アドバイザー：国士舘大学法学部教授 山口 康夫

第4分科会：「新しい消費者問題への取り組み」

アドバイザー：朝日ニュースター・解説委員 猪狩 章

第5分科会：「『安全・安心』への取り組み」

アドバイザー：実践女子大学生活科学部教授 西島 基弘

第6分科会：「地球環境への取り組み」

アドバイザー：名古屋学芸大学客員教授・環境省環境カウンセラー 石澤 清史

## 2. 各分科会の発表テーマ一覧

## ●第1分科会：「行政・企業・NPOの新しい取り組み」

- ①消費者団体訴訟制度の担い手として  
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク（京都府）
- ②消費生活用製品PLセンターの調停事例について  
財団法人 製品安全協会（東京都）
- ③消費者・国民が主体的に参加する裁判員制度のために  
特定非営利活動法人 日本メディエーションセンター（神奈川県）
- ④消費者の意識調査と企業としての情報発信のあり方  
花王株式会社 生活者リサーチ部門 消費者相談センター（東京都）
- ⑤消費者契約法見直し・事例研究からの提言  
社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
東日本支部消費者法研究会（埼玉県）
- ⑥県及び市町の消費生活相談業務受託における成果  
特定非営利活動法人 消費生活相談員の会さが（佐賀県）
- ⑦消費者団体訴訟制度をより使いやすく実効性のあるものに  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（大阪府）

## ●第2分科会：「消費者教育への多様な取り組み」

- ①在宅ワークビジネストラブルに対する啓発の実践  
OLC～豊かな生活創造（大阪府）
- ②悪質商法に見る消費者の意識と問題点－啓発活動のあり方を探る－  
栃木県消費者リーダー連絡会佐野支部（栃木県）
- ③「お断りコント&クーリングオフクイズ」の実演  
消費者啓発劇団「アドコン座」（京都府）
- ④『楽しく学ぶテスト教室』を出前する  
コンシューマー技術教育研究会（東京都）
- ⑤「消費生活能力検定試験」の結果をふまえた消費者教育のあり方

- 財団法人 日本消費者協会（東京都）
- ⑥くらしのナビゲーターによる高齢者向けミニ講座  
財団法人 関西消費者協会（大阪府）
- ⑦市民参加と専門職の連携による悪徳商法撲滅への取り組み－伊賀市を事例として－  
社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会（三重県）

● 第3分科会：「消費者トラブル防止への取り組み」

- ①「身近な消費者トラブル」アンケート調査  
福島県消費者団体連絡協議会（福島県）
- ②「バイヤーズガイド」って何？－生損保の「契約の手引き」から－  
消費生活コンサルタント生損保研究会ぐるーぷ31（大阪府）
- ③銀行の顧客満足に関する調査  
社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
消費者提言特別委員会（神奈川県）
- ④契約なんでも110番～消費者被害の発生・拡大防止に向けて～  
社団法人 全国消費生活相談員協会（奈良県）
- ⑤提携クレジットカード……申込書から見えてくるもの  
社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
東日本支部クレジット研究会（神奈川県）
- ⑥多重債務再発防止への取り組み－再生プログラム報告－  
特定非営利活動法人 女性自立の会（東京都）
- ⑦消費者相談事例研究  
社団法人 全国消費生活相談員協会北海道支部  
十勝消費生活相談事例研究会（北海道）

● 第4分科会：「新しい消費者問題への取り組み」

- ① 福祉の観点から神奈川のまちづくりを考える  
社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会神奈川分科会（神奈川県）
- ②古い布団綿の再利用－安全な“ふきん”作りを目指して  
特定非営利活動法人 エコネットふくおか（福岡県）
- ③ミネラルウォーター  
さいたまコープくらしの研究会 ミネラルウォーターチーム（埼玉県）
- ④親子たんけん隊 つめ替え用品をさがそう  
しずおか市消費者協会（静岡県）
- ⑤「高齢者の終末期介護サービス～満足できる終末期ケアを選び取る～」  
栃木県在住消費生活アドバイザー連絡協議会（栃木県）
- ⑥食品用トレーについて  
呉市消費者協議会（広島県）
- ⑦着物を捨てないで!!「型紙いらずの着物リメイク」はCutting 15分  
ぬくもり会（手工芸講師連盟）（東京都）

● 第5分科会：「『安全・安心』への取り組み」

- ① これは変だよ！表示のあれこれ  
裾野市消費生活研究会（静岡県）
- ② 健康補助食品～過信は禁物  
東京都地域消費者団体連絡会（東京都）
- ③食事バランスゲームで見た食事のかたより  
中央区消費者友の会（東京都）
- ④健康食品（サプリメント等）の使用実態と利用者意識について  
社団法人 全国消費生活相談員協会（京都府）
- ⑤マスク装着時、隙間からの異物・花粉の侵入状況と表示について

新宿区消費者団体連絡会（東京都）

⑥芳香消臭剤

さいたまコープくらしの研究会 香りチーム（埼玉県）

●第6分科会：「地球環境への取り組み」

①中越大震災にめげず「持続可能な循環型社会」を再構築

特定非営利活動法人 地域循環ネットワーク（新潟市）

②食料の輸入品と国産品のフード・マイレージとその二酸化炭素（CO2）排出量について

静岡県消費者団体連盟（静岡県）

③きれいな水と命を守る 廃油からの手づくり石けんに取り組んで

安曇野市豊科消費者の会（長野県）

④私達にできる CO2 削減～身近かな省エネ測定～

東京都地域消費者団体連絡会 環境グループ（東京都）

⑤“地球が熱いと泣いている”

芝川町地球温暖化防止活動推進グループ（静岡県）

⑥くらしと環境を考える取り組みの実践

加須市くらしの会（埼玉県）

⑦住宅地での農薬散布について

日本消費者連盟関西グループ（大阪府）

## 平成18年度における教育研修事業評価結果一覧

月	実施時期	開催場所	講座名・テーマ・開催地	受講者数	アンケート回答者数	満足度(5段階評価)	アンケート回収率
5月	5月10日(水)～12日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座①消費者契約基礎編Ⅰ	100	85	4.8	85%
	5月19日(金)	東京	企業1日コース①	88	78	4.5	89%
	5月24日(水)～26日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座②消費者契約基礎編Ⅱ	99	89	4.8	90%
	5月26日(金)	相模原	市民講座	118	89	4.2	75%
	5月31日(水)～6月2日(金)	相模原	行政職員講座①	71	68	4.8	96%
6月	6月7日(水)～9日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座③インターネット・電話関連をめぐる消費者トラブル	99	87	4.7	88%
	6月14日(水)	宮城	生活大学移動セミナー(宮城県) 公開講座	93	47	4.5	51%
	6月15日(水)～16日(金)	宮城	生活大学移動セミナー(宮城県) 相談基礎講座	52	44	4.9	85%
	6月14日(水)～16日(金)	相模原	行政・職員講座②	66	63	4.8	95%
	6/17,18, 7/8,9,23,30	宮城	生活大学移動セミナー(宮城)消費生活専門相談員育成支援講座	38	27	4.8	71%
	6月19日(月)～20日(火)	群馬	生活大学移動セミナー(群馬県) 相談基礎講座	37	33	4.8	89%
	6月22日(水)	京都	生活大学移動セミナー(京都府) 公開講座	117	68	4.9	58%
	6月20日(水)～22日(水)	京都	生活大学移動セミナー(京都府) 相談基礎講座	87	69	4.7	79%
	6月21日(水)～23日(金)	相模原	消費生活相談カード作成セミナー①	46	36	4.6	78%
6月30日(金)	東京	個人情報保護法講座(東京)	81	70	4.5	86%	
7月	7/1,2,8,9	静岡	生活大学移動セミナー(静岡)消費生活専門相談員育成支援講座	54	45	4.8	83%
	7月5日(水)～7日(金)	相模原	消費生活相談カード作成セミナー②	49	32	4.9	65%
	7/10(月)～28(金)	相模原	消費生活相談員養成講座(第1期)	53	49	5.0	92%
	7月18日(水)	京都	個人情報保護法講座(京都)	50	43	4.6	86%
	7/22,23, 8/5,6	北海道	生活大学移動セミナー(札幌)消費生活専門相談員育成支援講座	62	24	4.9	39%
	7月26日(水)	秋田	生活大学移動セミナー(秋田県) 公開講座	150	61	4.8	41%
	7月27日(水)～28日(金)	秋田	生活大学移動セミナー(秋田県) 相談基礎講座	38	26	4.7	68%
8月	8/28(月)～9/8(金)	相模原	消費生活相談員養成講座(第2期)	48	46	5.0	96%
9月	9月5日(水)～6日(水)	愛知	消費者教育学生セミナー(40) (共催:日本消費者教育学会)	51	50	4.7	98%
	9月20日(水)～22日(金)	相模原	行政管理職講座(50)	48	44	4.8	92%
	9月13日	大阪	最新相談情報セミナー①大阪	82	74	4.6	90%
	9月14日	東京	消費者法講座①東京	89	73	4.9	82%
	9月21日(水)～22日	熊本	生活大学移動セミナー(熊本県) 相談基礎講座	42	29	4.9	69%
	9月26日	福岡	最新相談情報セミナー②福岡	57	52	4.4	91%
10月	10月5日～6日	山口	生活大学移動セミナー(山口県) 相談基礎講座	55	44	4.7	80%
	10月10日(水)	京都	企業1日コース②(京都)	60	56	4.4	93%
	10月11日(水)～13日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座④金融商品をめぐる消費者トラブルー改正販売ルールの活用ーⅠ	100	86	4.7	86%
	10月18日	長野	生活大学移動セミナー(長野県) 公開講座	187	104	4.9	56%
	10月19日(水)～20日(金)	長野	生活大学移動セミナー(長野県) 相談基礎講座	34	17	4.8	50%
	10月18日(水)～20日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座⑤クレジットの仕組みと割賦販売法Ⅰ	99	95	4.9	96%
	10月25日(水)～27日(金)	相模原	消費者教育に携わる講師養成講座①	44	38	4.8	86%
10月31日(水)～11月2日(水)	相模原	企業3日コース(50)	49	46	4.5	94%	
11月	11月8日(水)～10日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座⑥クレジットの仕組みと割賦販売法Ⅱ	100	93	4.8	93%
	11月13日	千葉	最新相談情報セミナー③千葉	48	47	4.8	98%
	11月13日	千葉	最新相談情報セミナー④千葉	48	47	4.8	98%
	11月15日(水)～17日(金)	相模原	消費者教育に携わる講師養成講座②	44	42	4.9	95%
	11月21日(水)～22日(水)	岡山	生活大学移動セミナー(岡山県) 相談基礎講座	50	36	4.7	72%
	11月29日	岩手	最新相談情報セミナー⑤盛岡	41	32	4.9	78%
11月29日	岩手	最新相談情報セミナー⑥盛岡	41	32	4.9	78%	
12月	12月4日(月)	東京	全国消費者フォーラム	643	324	4.5	50%
	12月7日	兵庫	最新相談情報セミナー⑦神戸	74	68	4.8	92%
	12月13日(水)～15日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座⑦ 高齢者の消費者トラブルー未然防止策を考えるー	98	84	4.7	86%
	12月14日	大阪	消費者法講座②大阪	92	77	4.9	84%
1月	1月11日	福岡	消費者法講座③福岡	51	49	4.9	96%
	1月17日(水)～19日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座⑧消費者契約トラブルー特定継続的役務提供を中心にー	99	99	4.9	100%
	1月24日	岡山	最新相談情報セミナー⑧岡山	24	23	4.5	96%
	1月29日(月)～31日(水)	相模原	消費者教育に携わる講師養成講座③	22	22	4.8	100%
2月	2月1日	愛知	消費者法講座④名古屋	78	73	4.9	94%
	2月7日(水)～9日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座⑨住宅関連トラブル	102	83	4.4	81%
	2月16日(金)	京都	地域交流セミナー	80	76	4.8	95%
	2月27日(水)	東京	企業トップセミナー	171	85	4.7	50%
3月	3月7日(水)～9日(金)	相模原	消費生活相談員専門・事例講座⑩金融商品をめぐる消費者トラブルー改正販売ルールの活用ーⅡ	115	107	4.7	93%
	3月14日	神奈川	最新相談情報セミナー(横浜) ⑨	87	79	4.7	91%
	3月15日	宮城	消費者法講座⑤仙台	58	52	4.9	90%
	3月28日(水)～30日(金)	相模原	教員を対象とした消費者教育講座	27	21	5.0	77%

## 平成18年度消費生活専門相談員資格認定試験受験申込者数及び都道府県別認定者数

## ●受験申込者数及び資格認定者数

申込者数	欠席者数	実受験者数A	合格者数B	合格率B/A
869人	118人	751人	248人	33.0%

## ●都道府県別資格認定者数

都道府県	認定者数(人)	都道府県	認定者数(人)
北海道	11	滋賀県	3
青森県	4	京都府	5
岩手県	4	大阪府	12
宮城県	7	兵庫県	19
秋田県	1	奈良県	3
山形県	5	和歌山県	0
福島県	2	鳥取県	2
茨城県	5	島根県	6
栃木県	3	岡山県	4
群馬県	3	広島県	3
埼玉県	5	山口県	8
千葉県	10	徳島県	3
東京都	15	香川県	1
神奈川県	15	愛媛県	1
新潟県	2	高知県	3
富山県	10	福岡県	18
石川県	6	佐賀県	1
福井県	2	長崎県	2
山梨県	2	熊本県	2
長野県	1	大分県	1
岐阜県	2	宮崎県	0
静岡県	10	鹿児島県	2
愛知県	18	沖縄県	3
三重県	3	<b>合計</b>	<b>248</b>

以上