

令和3年度答申第21号
令和3年7月15日

諮問番号 令和2年度諮問第122号、123号（令和3年3月31日諮問）
審査庁 消費者庁長官
事件名 特定商取引に関する法律38条1項に基づく指示に関する件2件

答 申 書

審査請求人X₁及び同X₂からの各審査請求に関する上記審査庁の各諮問に対し、次のとおり答申する。

結 論

本件各審査請求は棄却すべきであるとの各諮問に係る審査庁の判断は、いずれも妥当である。

理 由

第1 事案の概要

本件は、A経済産業局長（以下「処分庁」という。）が、審査請求人X₁及び審査請求人X₂に対し、それぞれ特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）38条1項（平成28年法律第60号による改正前のものを含む。）の規定に基づく連鎖販売取引に関する指示（以下「本件各指示」という。）をしたことから、審査請求人らがこれらを不服として各審査請求をした事案である。

1 関係する法令の定め

- (1) 特定商取引法33条1項は、「連鎖販売業」とは、物品の販売の事業であって、販売の目的物たる物品（以下「商品」という。）の販売のあっせんをする者を特定利益を収受し得ることをもって誘引し、その者と特定負担を伴うその商品の販売に係る取引（以下「連鎖販売取引」という。）をするものをいうと規定している。
- (2) 特定商取引法33条の2は、統括者（連鎖販売業に係る商品に自己の商標を付し、連鎖販売取引に関する約款を定め、又は連鎖販売業を行う者の

経営に関し継続的に指導を行う等一連の連鎖販売業を実質的に統括する者をいう。以下同じ。)、勧誘者(統括者がその統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引について勧誘を行わせる者をいう。以下同じ。))又は一般連鎖販売業者(統括者又は勧誘者以外の者であって連鎖販売業を行う者をいう。以下同じ。))は、その統括者の統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者の氏名又は名称(勧誘者又は一般連鎖販売業者にあつては、その連鎖販売業に係る統括者の氏名又は名称を含む。)、特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を明らかにしなければならないと規定している。

- (3) 特定商取引法38条1項は、主務大臣は、勧誘者が特定商取引法33条2の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その統括者に対し、「当該違反又は当該行為の是正のための措置、連鎖販売取引の相手方の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきこと」を指示することができる」と規定しており、「次に掲げる行為」として特定商取引法38条1項2号は、その統括者の統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引につき利益を生ずることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供してその連鎖販売業に係る連鎖販売契約の締結について勧誘をすることを掲げている。

なお、平成28年法律第60号による改正前の特定商取引法38条1項は、上記の指示の内容を「必要な措置をとるべきこと」と規定していた(以下、特に注記する場合のほか、同項を引用した場合、上記改正前の規定及び改正後の規定を併せて指すものとする。))。

- (4) 特定商取引法39条1項は、主務大臣は、統括者が特定商取引法33条2の規定に違反し、又は特定商取引法38条1項2号から4号までに掲げる行為をした場合において連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認めるときは、その統括者に対し、「2年以内の期間を限り、」当該連鎖販売業に係る連鎖販売取引について勧誘を行い若しくは勧誘者に行わせることを停止し、又はその行う連鎖販売取引の全部若しくは一部を停止すべきことを命ずることができ、この場合において、主務大臣は、その統括者が個人である場合にあつては、

その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の連鎖販売取引に係る業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を併せて命ずることができる」と規定している。

なお、平成28年法律第60号による改正前の特定商取引法39条1項は、上記の業務停止の期間を「1年以内の期間を限り」と規定していた（以下、特に注記する場合のほか、同項を引用した場合、上記改正前の規定及び改正後の規定を併せて指すものとする。）。

- (5) 特定商取引法67条3項は、この法律における主務大臣の1人である内閣総理大臣は、この法律による権限のうち消費者庁の所掌に係るものを審査庁に委任すると規定し、特定商取引法69条3項及び特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）20条2項1号は、審査庁は、内閣総理大臣から委任された権限の一部（特定商取引法38条から39条の2までに掲げるもの）を、当該統括者、勧誘者又は一般連鎖販売業者がその業務を行う区域を管轄する経済産業局長に委任すると規定している。

2 事案の経緯

各項末尾掲記の資料によれば、本件の経緯は、以下のとおりである。

(1) 審査請求人ら及びその関係者等

X₁は、昭和50年に設立された健康医療機器の販売等の事業を目的とする株式会社であり（なお、平成27年3月7日までの商号はP社であった。）、X₂は、平成23年に設立された美容機器、化粧品及び健康機器の販売等を目的とする株式会社である。両社は、いずれもB地内に本店を有するが、X₂は令和元年8月までC地内に本店を有していた。

Q（令和元年5月31日以前の氏はR）は、X₁の代表取締役である。Sは、X₁の設立時の代表取締役を務め、現在は同社の取締役兼会長の地位にある者である。

Tは、X₂の代表取締役であるとともに、X₁の営業本部長の地位にあり、平成14年から平成22年までは同社の取締役を務めた者である。

（各登記簿、Sの供述調書、Tの供述証書）

(2) X₁に対する行政指導及び業務改善報告

X₁は、平成25年9月2日、D経済産業局消費経済課から、同社が行っていた特定商取引法上の連鎖販売取引に係る勧誘について、目的を明示すべきこと、勧誘の場所、勧誘に当たって留意すべき表現、解約やクーリングオフの説明の必要性、書面の交付の必要性等に関する行政指導（以下

「本件行政指導」という。)を受けた。

X₁は、本件行政指導を踏まえ、平成25年10月4日、D経済産業局消費経済課長宛てに、連鎖販売取引の勧誘を行うに当たっては、勧誘に先立って、特定商取引法33条の2所定の事項を相手方に明らかにすること、「確実に儲かる」など事実を婉曲して告げたり事実を告げず相手方に誤解を生じさせるようなことをしてはならないことなどの改善措置等を講じたことを報告する業務改善報告書(以下「本件改善報告書」という。)を提出した。

(行政指導の内容(報告要請の報告書に付随して提出を受けたもの)、業務改善報告書)

(3) X₁に対する立入検査及び報告徴収等

処分庁は、平成30年12月18日、X₁に対し、特定商取引法66条1項の規定に基づき、報告を命じるとともに事業所への立入検査を実施し、併せて、特定商取引法66条の2の規定に基づき、照会(報告の要請)をした。

X₁は、平成31年1月15日、上記報告徴収及び報告要請に対する処分庁宛ての報告書を提出した。

(報告要請に基づく報告書、報告徴収に基づく報告書)

(4) 弁明の機会の付与

処分庁は、令和元年11月18日、以下のアからエまでの各処分を行うことを予定しているとして、X₁、Q、S、X₂及びT(以下、上記の5名を併せて「被処分者ら」という。)に対し、行政手続法(平成5年法律第88号)13条1項2号の規定に基づき弁明の機会を付与し(以下「本件弁明の機会付与」といい、本件弁明の機会付与に当たって処分庁が被処分者らに送付した通知書を「本件各付与通知書」という。)、弁明がある場合には同月28日までに文書をもって提出するよう指示した。

ア X₁に対し、特定商取引法39条1項の規定に基づく取引等停止命令(期間6か月間)及び特定商取引法38条1項の規定に基づく指示

イ Q及びSに対し、特定商取引法39条の2第1項の規定に基づく新たに業務を開始することの禁止命令(期間6か月間)

ウ X₂に対し、特定商取引法39条1項の規定に基づく取引等停止命令(期間3か月間)及び特定商取引法38条1項の規定に基づく指示

エ Tに対し、特定商取引法39条の2第1項の規定に基づく新たに業務

を開始することの禁止命令（期間3か月間）

被処分者らは、これに応じ、令和元年11月28日、処分庁に対し、「弁明書」を提出した。

（各弁明の機会の付与通知書、弁明書（被処分者ら作成のもの））

(5) 被処分者らに対する処分

処分庁は、令和元年12月16日、被処分者らに対し、以下のアの事実を認定して、イのおおりの処分を行った。

ア 処分の原因となるべき事実

(ア) X₁は、同社の統率の下、X₂と連携共同して、「E₁」と称する全身美容機器や「E₂」と称する浴槽用水素水生成機器等の商品（以下「本件商品」という。）を販売する事業を行っていた。また、X₁は、販売手数料を収受し得ることをもって、「F」と称する上記商品の販売をあっせんする会員を誘引し、その者との間で、会員となるために購入が必要な商品等の購入を伴う取引を行っていた。

審査請求人らは、互いに連携共同して連鎖販売業を実質的に統括しており、特定商取引法33条2項に規定する統括者であると認められるところ、勧誘者であるX₁の会員らは、特定商取引法33条の2の規定に違反して、同社が統括する上記商品等に係る連鎖販売取引（以下「本件連鎖販売取引」という。）の勧誘に先立って特定負担を伴う取引についての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せず（以下、この違反行為を「勧誘目的明示義務違反」といい、勧誘目的明示義務違反に係る義務を「勧誘目的明示義務」という。）、また、特定商取引法38条1項2号の規定に違反して、本件連鎖販売取引についての契約の締結について勧誘するに際し、本件連鎖販売取引につき利益を生じることが確実であると誤解させるべき断定的判断の提供（以下単に「断定的判断の提供」という。）をした。

このような事実は、X₁の勧誘者から勧誘を受けた消費者A、消費者B、消費者C、消費者D及び消費者E（以下、併せて「本件各消費者」という。）の供述（以下、併せて「本件各供述」という。）の内容から明らかである。

勧誘者らが遅くとも平成30年2月以降上記の違反行為を繰り返しており、上記違反行為は複数の勧誘者らによって行われていた上、その行為地が複数の都道府県にわたっていて違反行為の地理的な広がりがある

られること、X₁については、同社が平成25年に本件行政指導を受け本件改善報告書を提出したにもかかわらずその後も違反行為を繰り返していたことからすれば、審査請求人らについては、特定商取引法38条1項及び39条1項に規定する「連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益が害されるおそれ」が認められる。

(イ) Qは、X₁の代表取締役として、同社が行う連鎖販売業に係る全ての取引に関し責任を負っており、業務の全般について最終的な決裁権限を有し指揮監督する立場にあると認められる。Sは、X₁の創業者であるとともに「会長」と称される地位にあり、Qに指示して本件連鎖販売取引の営業手法を確立するなどして、現在においても、代表取締役ではないものの、同社が行う連鎖販売業を指揮監督する立場にあると認められる。また、Tは、X₂の代表取締役として、審査請求人らが連携共同して行う連鎖販売業において、X₂がX₁から委託を受けて行う会員の販売支援業務に関して責任を負っている者であるとともに、X₁の営業本部長として、本件連鎖販売取引に係る勧誘業務及び契約締結業務を指揮監督する立場にあり、X₂がX₁と連携共同して行う連鎖販売業の業務のうち特に営業部門を指揮監督する役割を果たしている。

以上によれば、Q及びSはX₁の、TはX₂の役員であり、それぞれ、審査請求人らが特定商取引法39条1項の規定により停止を命じられる業務の遂行に主導的な役割を果たしている者であると認められる。

イ 処分の内容（以下、次の（ア）から（カ）までの処分を総称して「本件各処分」という。）

（ア）X₁に対する取引等停止命令（特定商取引法39条1項）

令和元年12月17日から令和2年6月16日までの間、連鎖販売取引のうち、次の取引等を停止すること。

- ① 連鎖販売取引について勧誘を行い、又は勧誘者に勧誘を行わせること
- ② 連鎖販売取引についての契約の申込みを受け、又は勧誘者に当該取引に係る契約の申込みを受けさせること
- ③ 連鎖販売取引についての契約を締結すること

（イ）X₁に対する指示（特定商取引法38条1項）

X₁の勧誘者らが、特定商取引法33条の2に規定する勧誘目的明示義務違反行為及び特定商取引法38条1項2号の規定により禁止される

断定的判断の提供をして本件連鎖販売取引に係る契約の締結について勧誘する行為をしており、このような行為が特定商取引法に違反するものであることから、上記違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築すること。

(ウ) Q及びSに対する業務禁止命令（特定商取引法39条の2第1項）

令和元年12月17日から令和2年6月16日までの間、上記（ア）の①から③までの業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）の禁止

(エ) X₂に対する取引等停止命令（特定商取引法39条1項）

令和元年12月17日から令和2年3月16日までの間、連鎖販売取引のうち、上記（ア）の①から③までの取引等を停止すること。

(オ) X₂に対する指示（特定商取引法38条1項）

X₂の勧誘者らが、特定商取引法33条の2に規定する勧誘目的明示義務違反行為及び特定商取引法38条1項2号の規定により禁止される断定的判断の提供をして本件連鎖販売取引に係る契約の締結について勧誘する行為をしており、このような行為が特定商取引法に違反するものであることから、上記違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築すること。

(カ) Tに対する業務禁止命令（特定商取引法39条の2第1項）

令和元年12月17日から令和2年3月16日までの間、上記（ア）の①から③までの業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）の禁止

(X₁及びX₂に対する各行政処分通知書、Q、S及びTに対する各行政処分通知書)

(6) 本件各審査請求

審査請求人らは、令和2年1月31日、審査庁に対し、本件各処分のうち審査請求人らに係る部分を不服として本件各審査請求をした。

(審査請求書)

(7) 取引等停止命令の取消しを求める部分に係る却下裁決

本件各審査請求のうち、X₁に対する取引等停止命令の取消しを求める部分は令和2年6月16日の、X₂に対する取引等停止命令の取消しを求める

部分は同年3月16日の経過をもって、いずれも審査請求の利益が消滅した。

審査庁は、令和3年1月29日、上記各部分に関する審査請求を却下する裁決をした。

(諮問説明書)

(8) 本件各諮問

審査庁は、令和3年3月31日、本件各審査請求のうち上記(7)の部分を除いた本件各指示に関する部分について、いずれも棄却すべきであるとして当審査会に諮問をした。

(諮問書、諮問説明書)

3 審査請求人らの主張の要旨

審査請求人らは、本件各指示の実体的要件に関する点について、(1) 処分庁が勧誘目的明示義務違反(特定商取引法第33条の2)を認定したことは誤りである、(2) 処分庁が審査請求人らの勧誘者による断定的判断の提供(特定商取引法38条1項2号)があったと認定したことは誤りである、(3) 処分庁が審査請求人らについて「連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益が害されるおそれ」(特定商取引法38条1項。以下単に「害されるおそれ」という。)があると認定したことは誤りであると主張する。

また、審査請求人らは、本件各指示の手続的側面に関する点について、(4) 本件弁明の機会付与の手続及び(5) 本件各指示(本件各処分)における理由提示に、それぞれ瑕疵があると主張する。

それぞれの点に関する審査請求人らの主張の要旨は以下のとおりである。なお、審査請求人らは、本件各消費者について、「消費者」と呼ぶことは適当でない指摘するが、答申全体における用語の統一等の観点から、「消費者」との呼称を用いることとする。

(1) 勧誘目的明示義務違反について

ア 消費者らの供述の信用性

処分庁は、消費者A、消費者B及び消費者Cの供述の内容に依拠して、勧誘目的明示義務違反の事実を認定している。

しかし、以下のとおり、消費者A、消費者B及び消費者Cの供述にはいずれも信用性が認められないから、処分庁がこれらを根拠として勧誘目的明示義務違反を認定したことは誤りである。

(ア) 消費者Aの供述について

消費者Aには、虚偽又は誇張された供述をする動機付けがある。消費者AがX₁との間での取引について消費生活センターに相談に行った際、同人は、自分が被害者であるという認識を殊更に抱き、そのことを相談の担当者によく理解してもらいたいという思いがあった。したがって、消費者Aは、実際の勧誘の内容を自己に有利に誇張して述べた疑いがある。

消費者Aの供述は、処分庁の誘導によってされた疑いがある。消費者Aの供述調書は、処分庁によるX₁への立入検査の後、本件各処分を行うのに必要な証拠を確保する証拠収集活動の中で作成されたものであり、処分庁が消費者Aを誘導してその供述を引き出した疑いがあるからである。

処分庁は、消費者Aの供述と消費者B及びCとの供述では勧誘された状況が一致していると主張するが、上記消費者らは、それぞれ、セミナー、エステの体験及び入浴の体験という異なる端緒で勧誘されており、状況が合致するとはいえない。

処分庁は、消費者Aの供述がX₁に寄せられていた苦情・相談の内容と整合すると主張するが、処分庁の挙げる苦情の内容が消費者Aの事例と整合するとはいえない。

以上によれば、消費者Aの供述には信用性が認められない。

(イ) 消費者Bについて

消費者Bの供述は、最初にエステを訪れた際、同人に来店を誘ったのが誰かという基本的な部分において、客観的事実と整合していない。

また、消費者Bの供述にも、虚偽若しくは誇張された供述をする動機付けがある。

消費者A、消費者B及び消費者Cについて勧誘された状況が合致するとはいえないこと及び供述の内容がX₁に寄せられた苦情と整合しているとはいえないことについても、消費者Aの場合と同様である。

以上によれば、消費者Bの供述には信用性が認められない。

(ウ) 消費者Cについて

消費者Cの供述は、X₁が提供しているエステの無料体験の回数（消費者Cは、3回目の施術の際に料金の支払を請求されたと供述するが、実際には3回目まで無料である。）という基本的な部分において、客観

的事実と整合していない。

また、消費者Cの供述にも、虚偽若しくは誇張された供述をする動機付けがある。

消費者A、消費者B及び消費者Cについて勧誘された状況が合致するとはいえないこと及び供述の内容がX₁に寄せられた苦情と整合しているとはいえないことについても、消費者A及び消費者Bの場合と同様である。

以上によれば、消費者Cの供述には信用性が認められない。

イ 勧誘目的明示義務違反の成否について

仮に消費者A、消費者B及び消費者Cの供述内容のとおり的事実が認められるとしても、以下のとおり、勧誘者の上記消費者らに対する発言等は、勧誘目的明示義務違反に当たらない。

(ア) 消費者Aについて

消費者Aが勧誘を受けたセミナーは、「G」（X₁の商品を使用して施術を行うサロンに付される名称。以下同じ。）の出店契約に関するセミナーであって、連鎖販売取引である「H」に関するものではないから、当該セミナーでの勧誘は、連鎖販売取引に係る「勧誘」（特定商取引法33条の2）には当たらない。

消費者Aへの勧誘は、同人が参加したセミナーにおいて、X₁の一般的な施術の効果や体験談の紹介等の後、Gの開業の話を踏まえて開始されたものであるから、同人が参加したセミナーの当初から特定商取引法にいう「勧誘」があったとはいえず、セミナー中に勧誘に先立って勧誘目的明示義務は果たされている。

(イ) 消費者Bについて

勧誘目的明示義務を果たすためには、その前提として連鎖販売取引について言及し、簡単に説明したりせざるを得ないから、ネットワークビジネスに関する何らかの言及があったことをもって直ちに特定商取引法にいう「勧誘」があったとはいえない。この理解からすれば、商品「E₂」について、「自分でエステを開業してもよいし、自分で使ってもよい」、「誰かにE₂を紹介してその人が購入すれば収入が得られ、元が取れる」という勧誘者の発言を「勧誘」に当たると認定するのは誤りである。

(ウ) 消費者Cについて

上記（イ）と同様の理解を前提とすれば、消費者Cが最初に勧誘者のサロンに赴いた際には「勧誘」は行われておらず、実際に「勧誘」があった3回目の来店時には、既に勧誘目的明示義務は履行されていた。

（2）断定的判断の提供の有無について

ア 消費者らの供述の信用性

処分庁は、消費者A、消費者D及び消費者Eの供述の内容に依拠して、断定的判断の提供の事実を認定している。しかし、次のとおり、上記消費者らの供述にはいずれも信用性が認められないから、処分庁がこれらを根拠として断定的判断の提供の事実を認定したことは誤りである。

（ア）消費者Aの供述について

上記（1）ア（ア）と同様に、消費者Aの供述には信用性が認められない。

（イ）消費者Dの供述について

消費者Dには、虚偽又は誇張された供述をする動機付けがある。消費者Dに対し勧誘を行った勧誘者らの陳述書によれば、消費者Dは、いったん家族の反対によりHを始めることは諦めるとの意思表示をし、その後、勧誘者らが強引に引き留めたりしていないにもかかわらず、自らの意思でHを始め、1年にわたってサロンを開業してHを行っていた。しかしながら、その後、Hでの集客等が思うように進まず、家族への示しが見えないことなどから、不当な勧誘を受けたという虚偽の供述をして、解約及び費用の返還を求めていると考えるのが合理的である。

消費者Dの供述は、処分庁の誘導によってされた疑いがある。消費者Dの供述調書は、処分庁によるX₁への立入検査の後、本件各処分を行うのに必要な証拠を確保する証拠収集活動の中で作成されたものであり、処分庁が同人を誘導してその供述を引き出した疑いがあるからである。

以上によれば、消費者Dの供述には信用性が認められない。

（ウ）消費者Eの供述について

消費者Eには、虚偽又は誇張された供述をする動機付けがある。消費者EがX₁との契約を解約したのはクーリングオフの期間の経過後であったから、民法（明治29年法律第89号。平成29年法律第44号による改正前のもの）上の錯誤・詐欺による契約の無効又は取消しを主張して、解除後の条件が少しでも有利になるようにする必要があった。そこで、実際には断定的判断の提供を受けていないにもかかわらず、受け

たかのように見せかける供述をしたと考えるのが合理的であり、この点で消費者Eには虚偽供述の動機がある。

また、消費者Eの供述にも、消費者Dの場合と同様に、処分庁の誘導によってされた疑いがある。

以上によれば、消費者Eの供述には信用性が認められない。

イ 「確認書」と断定的判断の提供の有無について

仮に消費者A、消費者D及び消費者Eの供述内容のとおり的事実が認められるとしても、次のとおり、「確認書」の存在により、上記消費者らに対しては、断定的判断の提供はなかったと推認される。

消費者A、消費者D及び消費者Eは、勧誘者らからの勧誘に応じて契約を締結する際、「確認書」と題する書面（以下「本件確認書」という。）を作成して、勧誘者らに交付した。本件確認書に記載された確認項目の中には、「『必ず儲かる』、『楽をして儲かる』、『誰でも儲かる』等の説明は受けていません。」との項目もあるから、上記消費者らがこのような本件確認書にチェック及び署名をしたという事実は、断定的判断の提供の不存在を推定させる強力な証拠であり、これを覆す客観的かつ強固な証拠がない限り、断定的判断の提供があったと認定することはできない。

このことは、本件確認書と同趣旨の書面が作成・交付されたことを理由として断定的判断の提供の存在又は説明義務違反等を否定した各種の裁判例からも明らかである。

(3) 害されるおそれの有無について

害されるおそれの有無の判断に当たっては、処分基準（平成29年11月17日付け消取引第410号「特定商取引に関する法律に基づく消費者庁長官の処分に係る審査基準等について」。以下「本件処分基準」という。）において、特定商取引法38条の規定による指示は、「それぞれの条に定める処分の基準のほか、事業者によるコンプライアンス体制の状況、違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能性等の観点を総合的に考慮の上、行うものとする。」との基準が示されている。このような本件処分基準の定めがあることから、害されるおそれの認定に当たっては、事業者によるコンプライアンス体制の状況、違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能性等を考慮して判断しなければならない。

これを本件についてみると、X₁は、平成25年10月の本件改善報告書

提出後、全ての会員に対しコンプライアンスブックを配布し、その内容を説明し、審査請求人らが主催するセミナー、説明会及び勉強会等においてコンプライアンスブックの記載内容を示すなど、本件改善報告書に記載した内容に真摯に取り組んだ。

また、X₁は、同社に設置されたコンプライアンス委員会による定期的なコンプライアンスチェックを行っている。

このように、審査請求人らは、適切なコンプライアンス体制を構築してきたのであるから、本件処分基準の定めに照らし、害されるおそれがあるとはいえない。

(4) 本件弁明の機会付与における手続的瑕疵の有無について

本件弁明の機会付与には、次のとおり手続的な瑕疵があるから、これに引き続いて行われた本件各指示は違法である。

ア 本件各付与通知書においては、勧誘者や消費者の氏名が匿名で記載されており、勧誘及び契約の具体的な年月日が明示されていないなど、処分原因となる事実が特定されていないから、本件各付与通知書は行政手続法30条に違反するものであり、これに基づいてされた本件弁明の機会付与も違法となる。

イ 本件弁明の機会付与において設定された弁明書の提出期限（10日間）は極めて短く、審査請求人らの手続保障の機会を奪うものであって、行政手続法30条が規定する「相当な期間」が確保されたとはいえない。

(5) 理由提示の瑕疵の有無について

本件各指示（本件各処分）における処分理由の記載には、次のとおり瑕疵があるから、本件各指示は違法である。

ア 本件各指示の理由の記載においては、上記（4）アと同様に、処分の原因となる事実が特定されておらず、行政手続法14条1項本文の要請を満たすものとはいえない。

イ 本件各指示の理由の記載においては、本件弁明の機会付与に応じて審査請求人らが行った弁明のうち処分の結果に影響を及ぼし得るものについて明示的な判断を示すべきであるにもかかわらず、これに対する判断の記載を欠いており、行政手続法14条1項及び30条に違反する。

ウ 本件各指示の理由の記載においては、本件処分基準の具体的な適用関係（特定商取引法に係る処分基準が適用されているか否か、適用されている場合、本件処分基準と本件処分基準制定以前に使用されていた旧処

分基準とのいずれが適用されていたか) が明示されていないから、行政手続法14条1項が求める理由が提示されたとはいえない。

エ 本件各指示の理由の記載においては、勧誘者らの行為が特定商取引法38条1項2号に該当する行為に当たると認定したことのみをもって「違反行為」と即断しており、法令の適用についての記載に不備がある。

第2 諮問に係る審査庁の判断

1 本件連鎖販売取引の概要等

(1) X₁は、全身美容機器、水素水生成機器等を含む多数の美容系商品を販売する事業を行うとともに、「F」と称する本件商品の販売のあっせんをする者(会員)を、コミッション又はボーナスと称する紹介料を收受し得ることをもって誘引し、その者と特定負担(1000円の概要セット(商品カタログや会社案内などの審査請求人らのビジネスの概要を紹介する資料一式)及び10万円以上の本件商品の購入)を伴う本件連鎖販売取引を行う連鎖販売業者である。

X₂は、X₁の統率の下、同社と連携共同して、本件連鎖販売取引を行う連鎖販売業者である。X₂は、X₁との間の販売支援業務委託契約に基づいて、同社のために、各会員が本件連鎖販売取引に係る契約の締結について勧誘する行為を支援し、同社の営業部門を統括して営業行為を推進する業務を行っている。X₂の代表取締役であるTは、平成15年2月からX₁の営業本部長として同社の営業部門を統括し主導する役割を果たしていた者であって、平成24年以降は、X₁からのX₂に対する業務委託に基づき、X₁の従業員であった時と同様に、X₁の営業本部長の役割を果たし、もってX₂がX₁から委託を受けている上記業務を遂行している。

(2) X₁は、本件連鎖販売取引について、約款を定めて会員が收受する特定利益の算出方法などを定めている上、X₂に対して会員の販売支援業務を委託することにより、X₁の統率の下、X₂と連携共同して、会員の勧誘行動に対し継続的に指導を行い、その営業活動等を組織的に行わせて管理するなどしており、審査請求人らは、互いに連携共同して一連の連鎖販売業を実質的に統括していることから、審査請求人らは、いずれも連鎖販売業の「統括者」と認められる。そして、X₁は、同社の統率の下、X₂と連携共同して、会員に対して、本件連鎖販売取引について勧誘を行わせており、これらの会員は、特定商取引法に規定する「勧誘者」に当たる。

2 勧誘目的明示義務違反について

(1) 勧誘目的明示義務違反の概要

勧誘者は、遅くとも平成30年2月以降、本件連鎖販売取引をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「Ⅰのセミナーがあるから参加してみないか」、「自宅でエステを開業したから体験してみない」、「身体に良いお風呂があるから一緒に行かない」などと告げるのみで、特定負担を伴う取引についての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。このことは、勧誘目的明示義務（特定商取引法33条の2）に違反する。

以上の事実は、勧誘者から勧誘を受けた消費者A、消費者B及び消費者Cの供述内容から明らかである。

(2) 消費者らの供述の信用性について

審査請求人らは、消費者らの供述には信用性が認められないと主張するが、次のとおり、消費者A、消費者B及び消費者Cの供述には信用性が認められ、これらの供述からすれば、勧誘目的明示義務違反を肯定した処分庁の認定に誤りはない。

ア 消費者Aの供述について

(ア) 客観的なセミナー資料との符合

消費者Aが平成30年2月に参加したセミナーについて供述する内容は、説明の順序（Ⅰの効果についての一般的な説明及び体験談、サロンに係る開業と機材購入の話、具体的な契約の流れや商品の金額の話）等において、X₁において作成していた説明資料という客観的な証拠と符合しており、信用性が高い。

(イ) 供述内容の具体性及び迫真性

消費者Aの供述は、セミナーに参加した経緯、セミナーでの説明内容、セミナー後に引き続きその場で勧誘者らから勧誘されて仮契約した経緯、その後、親に反対されたことなどから契約できない旨を申し出たが再度説得され、結局、本件連鎖販売取引に係る契約を締結した経緯について、勧誘者の発言内容を含む具体的なエピソードを伴い、当時の心情にも触れながら供述するものであって、全体において、具体的で迫真性に富むものであり、信用性が高い。

(ウ) 供述内容の一貫性

消費者Aは、平成30年2月、本件連鎖販売取引に係る契約書にサインした翌日に消費生活センターに相談をした。その際の消費者Aの相談

内容は、その後に消費者Aが処分庁に対して供述した内容と整合している。そして、当該相談の時期が契約書にサインした日の翌日であることから、このときの相談内容は同人の比較的新鮮な記憶に基づくものであるといえる。

このように、消費者Aの供述は、記憶の新鮮な消費生活センターへの相談時から一貫しており、信用性が高い。

(エ) 他の消費者との勧誘手法に関する供述の一致

勧誘目的明示義務違反に係る消費者A、消費者B及び消費者Cの供述は、いずれも、会員が、勧誘に際し、エステの施術の体験等である旨の説明をするのみで勧誘目的を告げることなく、X₁のサロンに誘引して勧誘したという内容のものであり、勧誘目的を告げることなく勧誘するという勧誘手法を用いたという供述の核心部分において、相互に整合しており、それぞれ信用性が高い。

イ 消費者Bの供述について

(ア) 供述内容の一貫性

消費者Bは、平成30年5月、勧誘者宅を訪問した1週間後に消費生活センターに相談をした。その際の消費者Bの相談内容は、その後に消費者Aが処分庁に対して供述した内容と整合している。そして、当該相談の時期が勧誘を受けてから間もない時期であることから、このときの相談内容は同人の比較的新鮮な記憶に基づくものであるといえる。

このように、消費者Bの供述は、記憶の新鮮な消費生活センターへの相談時から一貫しており、信用性が高い。

(イ) 客観的なLINEの履歴との符合

消費者Bは、勧誘者宅を訪れた経緯について、まず勧誘者との共通の友人からエステ体験に誘われ、その後に勧誘者からもエステ体験への誘いの連絡を受けて自宅を訪れた旨供述している。このような供述は、平成30年4月頃に消費者Bが勧誘者及び上記友人との間でのLINEでのやり取りにおいて送信されたメッセージの内容と整合している。また、消費者Bの供述のうち、勧誘者からローン申込書の収入欄に虚偽を記載するよう指示したとの供述部分についても、これと整合する内容のメッセージが送信されている。

このように、消費者Bの供述は、同人と勧誘者及び友人との間でのLINEの履歴という客観的な証拠と符合しており、信用性が高い。

(ウ) 供述内容の具体性及び迫真性

消費者Bの供述は、勧誘者宅でのサロンに2度赴くこととなった経緯、それぞれサロンに行った際に勧誘者らとやり取りした内容や受けた施術の内容、2回目にサロンに行った際に契約を締結することとなった経緯等について、勧誘者の発言内容を含む具体的なエピソードを伴い、当時の心情にも触れながら供述するものであって、全体において、具体的に迫真性に富むものであり、信用性が高い。

(エ) 他の消費者との勧誘手法に関する供述の一致

勧誘目的明示義務違反に係る消費者Bの供述が、会員の勧誘方法という核心部分において、消費者A及び消費者Cの供述と相互に整合しており信用性が高いことは、上記ア(エ)と同様である。

ウ 消費者Cの供述について

(ア) 供述内容の具体性及び迫真性

消費者Cの供述は、勧誘者宅でのサロンに3度赴くこととなった経緯、それぞれサロンに行った際に勧誘者らとやり取りした内容や受けた施術の内容、2回目にサロンに行った際に契約を締結することとなった経緯等について、勧誘者の発言内容を含む具体的なエピソードを伴い、当時の心情にも触れながら供述するものであって、全体において、具体的に迫真性に富むものであり、信用性が高い。

(イ) 他の消費者との勧誘手法に関する供述の一致

勧誘目的明示義務違反に係る消費者Cの供述が、会員の勧誘方法という核心部分において、消費者A及び消費者Bの供述と相互に整合しており信用性が高いことは、上記ア(エ)及びイ(エ)と同様である。

(3) 勧誘目的明示義務違反の成否について

審査請求人らは、仮に消費者らの供述に信用性が認められるとしても勧誘者らの行為は勧誘目的明示義務違反に当たらないと主張するが、次のとおり、審査請求人らの主張する点を踏まえても、勧誘目的明示義務違反の有無は左右されない。

ア 消費者Aについて

(ア) 審査請求人らは、消費者Aが参加したセミナーは本件連鎖販売取引についてのセミナーではなく、Gのサロン経営についてのものであって、当該セミナーで本件連鎖販売取引に関する説明が行われたとは認定できないから、本件連鎖販売取引に関して特定商取引法にいう「勧

誘」があったとはいえないと主張する。

しかし、消費者Aが参加したセミナーで、販売店兼サロンオーナーとして販売店活動及びサロン経営を行うことについて、「J」等と称した説明があったことからすれば、Gの出店契約は、本件連鎖販売取引に係る契約と原則として一体的な契約である。したがって、G出店契約を締結する場合には、本件連鎖販売取引（H）に係る販売店契約をも締結することが前提となっているのであり、本件連鎖販売取引の会員となることを前提にGの経営について勧誘されることは、本件連鎖販売取引に係る契約について勧誘されることにほかならない。

そうすると、消費者Aが出席したセミナーにおいて、本件連鎖販売取引に係る契約についての「勧誘」があったと認定することができるから、審査請求人らの主張は失当である。

(イ) また、審査請求人らは、X₁のセミナーにおいては、まず一般的な施術の効果の説明や体験談の紹介があった後にGのサロンの開業の話がされるから、「勧誘」が開始されたのはセミナーの後であり、それに先立って勧誘目的明示義務は果たされたと主張する。

しかし、セミナーにおいて一連のものとしてされる説明を、上記のように分断して検討することは適切でない。一般的な施術の効果の説明によっても、顧客の意思形成に影響を与え、契約の締結を誘引することとなるから、その時点で本件連鎖販売取引に係る契約の締結について「勧誘」があったものといえる。

そうすると、セミナーにおいて一般的な施術効果についての説明を開始した時点で、本件連鎖販売取引に係る契約についての「勧誘」があったと認定することができるから、審査請求人らの主張は失当である。

イ 消費者Bについて

審査請求人らは、「E₂」について、「自分でエステを開業してもよいし、自分で使ってもよい」、「誰かにE₂を紹介してその人が購入すれば収入が得られ、元が取れる」という勧誘者の発言を「勧誘」に当たると認定するのは誤りであると主張する。

しかし、「勧誘」には、契約締結に係る顧客の意思形成に影響を及ぼす可能性のある内容を含む商品購入の誘引行為が全て含まれるから、本件連鎖販売取引で購入することができる商品について、その効果や用法を説明したり、他人に紹介すれば紹介料を得られる旨を説明したりすることは、

本件連鎖販売取引に係る契約を締結して得られるメリットを説明し、契約の締結を誘引する行為にほかならず、「勧誘」に該当する。

そうすると、上記発言がされた時点で本件連鎖販売取引に係る契約についての「勧誘」があったと認定することができるから、審査請求人らの主張は失当である。

ウ 消費者Cについて

審査請求人らは、消費者Cに対する勧誘行為があったのはサロンへの初回来店時ではなく、実際に「勧誘」が行われた3回目の来店時には、既に勧誘目的明示義務は果たされていたと主張する。

しかし、消費者Cが平成30年9月に初めて勧誘者のサロンを訪れた際、勧誘者は、消費者Cに対し、特定の商品について、それらを人に紹介すればマージンがもらえる旨の発言をした。この発言は、本件連鎖販売取引における会員が販売員としての地位に基づいて得られる収入に言及するものにほかならず、受け手に対して本件連鎖販売取引につき関心を覚えさせて契約を締結させようとする意思に影響する行為であるから、「勧誘」に該当する。

そうすると、上記発言がされた時点で本件連鎖販売取引に係る契約についての「勧誘」があったと認定することができるから、審査請求人らの主張は失当である。

3 断定的判断の提供の有無について

(1) 断定的判断の提供の概要

勧誘者らは、遅くとも平成29年9月以降、審査請求人らが連携共同して統括する連鎖販売業に係る商品の販売のあっせんを店舗等によらないで行う個人を相手方として本件連鎖販売取引についての契約の締結について勧誘をするに際し、「200万円なんて1年で返せるよ。」、「1年あれば30万なんて払えるよ。」、「やっっていけば必ず成功し半年で返済できる。」などと、本件連鎖販売取引につき利益が生ずることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供した。このことは、特定商取引法38条1項2号に該当する。

以上の事実は、勧誘者から勧誘を受けた消費者A、消費者D及び消費者Eの供述内容から明らかである。

(2) 消費者らの供述の信用性について

審査請求人らは、消費者らの供述には信用性が認められないと主張する

が、消費者Aの供述に信用性が認められるのは上記2（2）アのとおりであるほか、次のとおり、消費者D及び消費者Eの供述には信用性が認められ、これらの供述からすれば、断定的判断の提供があったという処分庁の認定に誤りはない。

ア 消費者Dの供述について

（ア）供述内容の具体性と迫真性

消費者Dの供述は、施術を受けるためにGに赴いた際に勧誘を受けた経緯、その後も勧誘を受けて本件連鎖販売取引に係る契約を締結することとなった経緯等について、勧誘者の発言内容を含む具体的なエピソードを伴い、当時の心情にも触れながら供述するものであって、全体において、具体的で迫真性に富むものであり、信用性が高い。

（イ）供述内容の一貫性

消費者Dは、平成30年7月頃以降の消費生活センターへの相談の際に受けた相談員からの助言により、勧誘者らとのやり取り等を整理した時系列資料を作成しており、その内容は、処分庁に対し消費者Dが供述した内容と符合している。

そうすると、消費者Dの供述は、消費生活センターへの相談の内容と一致するものであるということができ、当初から一貫して信用性が高い。

（ウ）他の消費者との勧誘手法に関する供述の一致

断定的判断の提供の有無に係る消費者A、消費者D及び消費者Eの供述は、いずれも、会員が、勧誘に際し、一定の期間のうちに一定の金額の収入を確実に得られるかのように告げるという勧誘手法を用いたという供述の核心部分において、相互に整合しており、それぞれ信用性が高い。

（エ）客観的証拠との符合

消費者Dは、自身が本件連鎖販売取引に係る契約を締結し、Gのサロンを開店した後に、新規の顧客に確認書をどのように説明したらよいかにつき勧誘者から指南を受けたと供述するに当たって、確認書トークスクリプトという客観的資料を引用しながら、これと比較して自らが受けた発言の内容を説明しており、客観的証拠と符合している。

イ 消費者Eの供述について

（ア）客観的な証拠との符合

消費者Eは、本件連鎖販売取引に係る契約を締結するに伴ってクレジットカードローン契約を締結しているところ、その際、勧誘者から、「1年あれば30万円なんて払えるよ。」と発言があったと供述している。このような消費者Eの供述は、同人が作成した「ショッピングローン契約書」が、契約締結日の約1年後に約36万円を返済する内容となっていることとおおむね整合しており、客観的証拠と符合しているといえる。

(イ) 供述内容の具体性と迫真性

消費者Eの供述は、友人から誘われた経緯、夫に反対されながらも勧誘者のサロンに赴いて施術を体験し、X₁のネットワークビジネスについて勧誘を受けて本件連鎖販売取引に係る契約を締結することとなった経緯等について、勧誘者の発言内容を含む具体的なエピソードを伴い、当時の心情にも触れながら供述するものであって、全体において、具体的に迫真性に富むものであり、信用性が高い。

(ウ) 供述内容の一貫性

消費者Eは、平成31年1月の消費生活センターへの相談の前後と思われる時期に、クーリングオフに係る通知書を作成しており、その内容は、処分庁に対し消費者Eが供述した内容と符合している。

そうすると、消費者Eの供述は、平成31年1月頃から処分庁による聴取時まで一貫しているということができ、信用性が高い。

(エ) 他の消費者との勧誘手法に関する供述の一致

上記ア(ウ)のとおり、断定的判断の提供の有無に係る消費者A、消費者D及び消費者Eの供述は、会員の勧誘手法という供述の核心部分において、相互に整合しており、それぞれ信用性が高い。

(3) 本件確認書と断定的判断の提供の有無について

審査請求人らは、仮に消費者らの供述に信用性が認められるとしても、消費者らが本件確認書にチェック及び署名したことによって、断定的判断の提供の不存在が推認されると主張するが、次のとおり、審査請求人らの主張する点を踏まえても、断定的判断の提供の有無は左右されない。

審査請求人らが指摘する裁判例（以下「本件各裁判例」という。）は、いずれも、取引に係る被告の勧誘又は説明に断定的判断の提供又は説明義務違反が認められるとする原告の主張について、各種証拠の採否や評価を慎重に行った上で当該事案に係る個別具体的な判断をしたものであって、

審査請求人らが主張するように、確認書の存在又はその記載内容により断定的判断の提供の不存在が推認されるという判断枠組みを用いたものではない。

また、一般に、連鎖販売取引の契約に向けて積極的なやり取りがされる場面においては、確認書の項目の規定の存在にかかわらず、勧誘者が当該項目において禁じられた勧誘手法を用いて勧誘することや、被勧誘者が当該項目に盲目的にチェックを付して勧誘者に交付することは往々にしてあり得ることであるから、本件確認書の記載内容が必ずしも真実を反映しているとは限らない。現に、消費者らは、本件確認書を作成した経過について、確認項目全てに「はい」とチェックするよう指示されたとか、1項目ずつは読まず、意味を深く理解することのないままさっと目を通して「はい」にチェックしたと供述しており、このような供述の内容が特段不自然であるとはいえない。

以上によれば、本件確認書の存在又はその記載内容により、断定的判断の提供の不存在が推認されるという審査請求人らの主張は失当である。

4 害されるおそれの有無について

- (1) 特定商取引法38条1項が「主務大臣は（中略）連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益が害されるおそれがあると認めるとき」という文言を用いていることから明らかなとおり、害されるおそれの有無の判断は、処分庁の合理的裁量に委ねられている。

審査請求人らについては、その統括する本件連鎖販売取引の勧誘者が、遅くとも平成29年9月以降、本件各違反行為を繰り返しており、本件各違反行為は複数の勧誘者により行われている上、その違反行為の行為地は複数の都道府県にわたって違反行為の地理的な広がりも認められること、また、平成25年10月に本件行政指導を受け、その際指摘された事項について本件改善報告書を提出したにもかかわらず、その後も勧誘者において違反行為が繰り返されていたことが認められるから、これらの事情を総合考慮すれば、害されるおそれがあると認められる。

- (2) 審査請求人らは、X₁が本件改善報告書の提出後に全ての会員に対しコンプライアンスブックを配布してその内容を説明し、また、コンプライアンス委員会によるチェックを行うなどのコンプライアンス体制を構築したと主張する。しかし、X₁が全会員に対するセミナー等においてコンプライアンスブックの内容や法令遵守の周知を行っていたと認めるに足りる証拠は

ないし、コンプライアンス委員会の議事録によれば、クレーム処理状況の報告等がされていたにとどまり、再発防止策が検討されていた形跡はうかがわれない。

(3) 以上によれば、審査請求人らの主張は失当であり、処分庁が本件各指示において審査請求人らにつき害されるおそれがあると認定したことに誤りはない。

5 本件弁明の機会付与における手続的瑕疵の有無について

審査請求人らは、本件弁明の機会付与に手続的な瑕疵があると主張するが、次のとおり、本件弁明の機会付与の手続に違法な点は認められない。

(1) 処分の原因となる事実の特定の程度について

行政手続法13条1項2号の規定の目的等に照らせば、仮に、弁明の機会付与通知書における事例の記載が匿名によるものであったとしても、名宛人の防御権を侵害しない程度に具体性を有する場合には、「不利益処分の原因となる事実」として特定を欠くものではないと解すべきである。

本件各付与通知書は、行政手続法30条が規定する記載事項を漏れなく記載しており、消費者及び勧誘者の氏名並びに勧誘及び契約締結日こそ記載されていないものの、各事例における勧誘の年月、消費者がX₁と本件連鎖販売取引に係る契約を締結することとし契約書を記入した年月に加え、各事例における勧誘時のやりとりの個別具体的な内容や勧誘の前後における事実経緯の詳細、消費者の居住地域等も記載されている。

また、X₁においては、会員の契約年月日、住所、その勧誘者等の会員情報を把握し、一元的に管理しているから、本件各付与通知書の記載に基づいて各事例に係る事実を確認し、これに対して必要な反論を行うことは可能である。

そうすると、本件各付与通知書の「処分の原因となる事実」においては、審査請求人らの防御権を侵害しない程度に具体性を有する記載がされているから、本件各付与通知書における「不利益処分の原因となる事実」の記載に瑕疵は認められない。

(2) 弁明の期限

行政手続法30条にいう「相当な期間」の判断に当たっては、予定されている処分の内容・性質に照らして、その名宛人となるべき者が防御の準備をするのに必要な期間が確保される必要がある。

本件各付与通知書は、弁明の期限を10日後としているところ、本件各

付与通知書に記載された事例の数は5個にとどまる上、上記（1）のとおり、これらの各事例について十分に具体的に事実が記載されていること、X₁が会員に関する情報を一元的に管理していることなどの事実を照らせば、当該事例の記載は、審査請求人らに対しその事実関係の調査を可能とする程度の情報を十分に提供するものといえるから、10日間という期間は「相当な期間」であるといえる。

6 理由提示の瑕疵の有無について

審査請求人らは、本件各処分における理由提示に瑕疵があると主張するが、次のとおり、本件各処分における理由提示に違法な点は認められない。

(1) 処分の原因となる事実の特定について

不利益処分をするに当たり、行政手続法14条1項本文に基づいてどの程度の理由を提示すべきかは、当該処分の根拠法令の規定内容、当該処分に係る処分基準の存否及び内容並びに公表の有無、当該処分の性質及び内容、当該処分の原因となる事実関係の内容等を総合考慮して決定すべきであって、当該不利益処分をするに当たって考慮した証拠関係や事実関係のすべてを不利益処分時に提示することまで求められるものではない。

本件各処分の通知書における「処分の原因となる事実」の記載は、本件各付与通知書におけるものと同一であるところ、この記載は、上記5（1）で本件各付与通知書について述べたのと同様の理由により、審査請求人らの防御権を侵害しない程度に具体性を有する記載がなされているということができ、審査請求人らに対し、その不服申立てに便宜を与えるのに十分な処分理由を提示しているものといえる。

したがって、本件各処分における理由の記載において、処分の原因となる事実の記載に瑕疵は認められない。

(2) 弁明に対する判断について

行政庁が不利益処分をするに当たり、弁明の機会の付与の際にされた弁明について、全て応答すべきことを義務付ける旨の規定は存在しない。したがって、本件各処分の理由提示において、審査請求人らが提出した弁明に対する判断を示さなかったとあって、当然に処分理由の不提示として違法となるものではない。

(3) 処分基準の適用関係の明示について

本件各処分の理由の記載においては、上記（1）のとおり、審査請求人らに関する処分理由が具体的に記載されており、これらの記載内容はいず

れも、本件処分基準にいう「コンプライアンス体制の状況、違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能性」に該当する具体的な事情であることが明らかであるから、これらの記載から、本件各処分が当該処分基準を適用してなされたことが示されているといえる。

また、本件処分基準は平成29年11月17日付けのものであり、それ以前には旧処分基準が設けられていたが、本件各処分がされた令和元年12月16日の時点で旧処分基準は既に廃止されており、旧処分基準と本件処分基準の適用関係について経過措置などは何ら定められていなかったから、本件各処分の時点に適用されるのが本件処分基準であることはあえて明示しなくても明らかである。

(4) 法令の適用の記載の不備について

特定商取引法38条1項2号は、それに該当する行為をすれば指示及び業務停止命令という行政上の制裁の対象となる場合があることを規定しており、同号に該当する行為をその規制対象としているのであるから、同号に該当する行為を法令に「違反」する行為であると評価して、その旨本件各処分の理由に記載したとしても、法令の適用の記載に不備があるとはいえない。

第3 当審査会の判断

1 本件諮問に至るまでの一連の手続について

一件記録によれば、本件審査請求から本件諮問に至るまでの各手続に特段違法又は不当と認めるべき点はうかがわれない。

2 本件各指示の適法性及び妥当性について

当審査会は、令和3年3月31日、審査庁から諮問を受け、同年4月22日、5月27日、6月3日、同月24日及び7月8日の計5回、調査審議をした。

また、審査請求人らから、令和3年4月20日、主張書面及び資料の提出を受けた。

(1) 認定事実

各項末尾掲記の資料によれば、審査請求人らの勧誘者が本件各消費者に対して行った本件連鎖販売取引に係る契約締結の勧誘の状況は、以下のとおりであったと認められる。

ア 消費者Aについて

消費者Aは、平成30年、エステティックサロンをネットで検索してい

たところ、「I」というサロンを見つけた。そこで、「E₃」（120分）の体験を予約し、施術を受けた後、E₃の11回コースを8万8000円で予約した。

消費者Aは、11回コースの2回目の施術を受けた際、サロンの店主の女性であるZ（以下「勧誘者Z」という。）から、「Iのセミナーがあるから参加してみないか。」と言われた。この際、消費者Aは、勧誘者Zから、サロン開業のための機材購入の勧誘があることは全く聞いていなかった。

セミナーは、駅近くのビルにある貸し会議室のような場所で行われ、20人弱が会場にいた。「本部長」と名乗る男性が、X₁が行う施術の一般的な効果を説明し、美容に関する体験談の紹介があった後、再度、本部長から、サロンの開業と機材購入に関する一般的な説明があり、その後、消費者Aは、勧誘者Zを含む3人の女性に挟まれて勧誘を受けた。

消費者Aは、上記勧誘者らから、サロンの開業には専用の機材の購入が必要で、250万円くらいかかると言われ、自分でサロンを開業することは考えていなかったことから、費用の面でも負担が難しい旨を伝えた。しかし、上記勧誘者らは、「カードローンを使えばよい。やっつけば必ず成功し半年で返済できる。」などと勧誘し、サロンで施術を申し込む際に記入したカルテから取得されたと思われる個人情報をもとに銀行のカードローン契約の手続をとられたことなどから、消費者Aは、サロンに用いる椅子2脚（合計200万円）と水素を発生させる機械を購入する仮契約に応じた。この際、消費者Aは、契約に係る概要書面を受け取ったが、上記勧誘者らからは「書類は後で読んでおいて。」などと言われたのみで、クーリングオフに関する説明はなかった。

消費者Aは、サロン開業の件を親に反対されるなどしたため、カードローン会社からの借入れも断ったが、勧誘者Zからは、「親ではなく自分で決めること。」「一人誘ったら36万円、物販は代金の25%が貰えるから、すぐに返済できる。」などと説得され、本契約の契約書にサインした。この際にも、勧誘者Zからクーリングオフに関する説明はなかった。

上記セミナーにおいて、消費者Aは、サロンの開業代金の支払までには1か月の準備期間がある旨の説明を受けていたが、勧誘者Zから、本契約の後その週のうちに217万円を支払うよう催促されるなどしたことから、マルチ商法であると疑うようになった。

消費者Aは、勧誘者Zに対し断りのメールを送ったところ、会って話をしなければならぬと言われたが、再度同人と会うことに抵抗があったため、消費生活センターに相談した上、X₁のお客様相談室に連絡し、まだ仮契約の状態のままであったことから、特段の手続をとらず解約することができた。

なお、消費者Aは、X₁のお客様相談室に連絡した際、同社が保有している消費者Aに係る書類を廃棄するよう依頼したほか、上記の経過で作成した契約書等の各種書面の控えを引っ越しに伴い廃棄した。

(消費者Aの供述調書(令和元年10月10日))

イ 消費者Bについて

消費者Bは、平成30年5月頃、美容師である友人のX(以下「勧誘者X」という。)から、自宅でエステを開業したから体験してみないかと誘われ、同人の自宅に赴いて、「E₂」という水素発生器がセットされた浴槽への入浴等を体験した。勧誘者Xは、「E₂」の効果について、浴槽にセットするだけで自宅の浴槽が水素風呂となり、発生した水素が悪玉活性酸素を除去するなど説明した後、「自分でエステを開業しても良いし、自分で使っても良い」と購入を勧め、誰かに「E₂」を紹介してその人が購入すれば、収入が得られ、いずれ元が取れるなどと発言した。消費者Bは、このような勧誘者Xの発言から、マルチ商法であるとすぐに分かったが、商品を購入したりマルチ商法を行うつもりはなかったため、体験するだけで帰宅した。

消費者Bは、平成30年5月の上記とは別の日、再度、勧誘者Xから水素風呂等の体験の誘いがあり、同人宅に赴くと、同人のほか3人の女性(Q及び部長と名乗る女性と、エステの開業者の女性(以下「勧誘者W」という。))がいた。勧誘者Xらは、消費者Bに対し、「E₂」を買ってエステを開業する話を繰り返し、消費者Bがお金がないなどとしてはっきり断ったにもかかわらず、Q及び部長の女性から、「絶対いいものだから、損はしない」、「フォローするから、絶対儲かるから」などと約3時間にわたりしつこく勧誘され、契約しないと帰れない雰囲気になった。消費者Bは、勧誘者Xにクーリングオフができるか確認し、できるという回答が得られたので、その場から逃れたい一心で契約した。水素発生器等の購入価格は、本来65万円だが、特許取得の記念キャンペーンで48万5000円となっており、シャワーヘッド等を合わせた金額は55万6200円

だと言われ、ショッピングローンの申込書も作成した。この際、勧誘者Xは、「審査があるから、収入は多めに書いておけばいいから。嘘でもいいから」などと説明したことから、消費者Bは、収入欄に実際より多額の収入を記載した。

消費者Bは、平成30年5月、自治体のウェブサイトにて、上記勧誘について問合せの書き込みをしたことなどを契機に、消費生活センターの相談員に相談し、X₁に対しクーリングオフの通知を出した。

以上の消費者Bの供述に関連する書面の記載内容等は、以下のとおりである。

(ア) 消費者Bが作成した「K契約書」(以下、この標題の契約書を「K契約書」という。)には、推薦者名の欄に、勧誘者Wの署名及び押印があり、購入商品名として「E₂」及び「E₄」、購入商品の金額の合計として55万6200円との記載がある。

(イ) 消費者Bが作成したショッピングローンの契約書には、本店又は販売店としてX₁の名称が、店舗名として勧誘者Xの氏名が記載され、提供される役務(権利)の種類として「美容器具」と、商品名・型式として「E₂(美容器具)」及び「E₄(美容器具)」と、現金価格合計(税込)として「556200」との記載がある。

(ウ) X₁においては、「E₂」が特許を取得したことの記念キャンペーンとして、平成30年3月から同年4月頃、同商品を特別キャンペーン価格で販売することをチラシで告知していた。

(消費者Bの聴取結果報告書(平成30年8月3日))

ウ 消費者Cについて

消費者Cは、平成30年9月、友人のV(以下「勧誘者V」という。)から、「身体に良いお風呂があるから一緒に行かない。」などと誘われ、同人の車でIのサロンまで行った。サロンでは、その経営者である女性(以下「勧誘者U」という。)から、X₁の商品である「E₅」及び「E₆」について、痩せる効果がある、髪が薄い人も髪が生えてくる、がんが良くなるなどの説明を受け、これらの商品を使用した水素水及び水素風呂を体験した。また、E₇という名称の椅子についても同様に説明と体験を受けた。

勧誘者Uは、消費者Cに対し、上記各商品の購入を勧め、また、「商品を人に紹介すれば、マージンが貰える」などの説明もあったことから、消

費者Cは、なんだかねずみ講のようであると感じた。勧誘者Vから誘われた時には、お風呂の無料体験だという説明しかなかったのに、サロンに行くと突然高額な商品の購入を勧められたり、ねずみ講のような話をされたりしたので、要らないと言って断り、その日は帰宅した。

消費者Cは、上記の体験から約半月が経過した後、勧誘者Vから再び無料体験の勧誘を受け、上記と同じ勧誘者Uのサロンに行っても同様の体験をしたが、商品の購入には応じず帰宅した。

消費者Cは、平成30年9月の上記とは別の日、勧誘者Vから3回目の勧誘を受け、さすがに断ろうとも思ったが、同人との今後の関係が悪化するのが嫌だったので、無料体験だけ付き合うこととした。前回までと同様の体験をした後、勧誘者Uから、X₁の商品の効能や、商品を購入し人に紹介すればマージンがもらえる旨の話を、次々と言葉を換えながら繰り返され、言葉の勢いに圧倒されて断り切れない状態になった。その後、「E₆」及び「E₅」を併せて購入すると、キャンペーンのため、約70万円の価格が約50万円に割引されるという説明を受けたことなどにより、消費者Cは、上記各商品を購入することを決め、2種類の契約書、ローンの申込書等を作成した。確認書の項目を読み上げられたが、十分に確認しないまま「はい」にチェックをした。契約の手続が終了した後、消費者Cが帰ろうとすると、勧誘者Uは、「無料体験は2回までで、今日は、3回目だから有料です。料金は3000円です。」とあって料金の支払を請求した。消費者Cは、無料体験だという前提でサロンを訪問しており、3回目から有料だという話も聞いていなかったもので、話が違ふと思ったが、やむを得ず3000円を支払った。

消費者Cは、上記の数日後、購入した上記各商品が届いたことから、「E₅」を使用して水素水を飲み始めたが、期待したような効果は得られなかった。また、「E₆」については、夫に相談せず購入していたことなどから、開封しなかった。その後、ローンの支払が難しくなったこと等から、平成31年に入って消費生活センターに相談し、X₁のお客さま相談室に連絡して、契約を解約した。

以上の消費者Cの供述に関連する書面の記載内容等は、以下のとおりである。

(ア) 消費者Cが作成したK契約書には、推薦者名の欄に勧誘者Vの署名及び押印があり、購入商品名として「E₅」、購入商品の金額の合計

として21万6000円との記載がある。また、消費者Cが作成した商品購入申込書には、商品名として「E₆」及び「E₄」、金額の合計として56万7000円との記載がある。

(イ) 消費者Cが作成したクレジットローン契約の申込書には、販売店としてX₁の名称が、取次店として勧誘者Uの氏名が記載され、商品（役務・権利）名として「E₆（美容機器）」及び「E₄（美容機器）」と、現金価格合計（税込）として「567000」との記載がある。

（消費者Cの聴取結果報告書（平成31年4月26日））

エ 消費者Dについて

消費者Dは、平成29年、肩こりや疲労回復への効果を謳うIのチラシを見て、自宅近くにあったIのサロンに赴いた。サロンの経営者の30歳くらいの女性（以下「勧誘者T」という。）から、Iによる施術の一般的な説明を受けた後、マッサージ等の施術を受け、代金を支払った。

消費者Dは、再度上記サロンに赴いて施術を受けた際、11回分の回数券を8万8000円で購入した。その後、消費者Dが3回目に上記サロンで施術を受けている途中、勧誘者Tは、店内に貼られたIの商品のカタログを見ながら、「一緒にIの仕事しない、楽しんで稼げるよ」などと消費者Dを勧誘し、消費者Dは、勧誘者Tと一緒に、X₁の勉強会に参加することとなった。

消費者Dが平成29年9月に上記サロンを訪問したところ、Lという役職を称する女性（以下「勧誘者S」という。）が来ていた。勧誘者Sは、消費者Dに対し、一方的に、「お店を始めるなら今がチャンス。迷っていたらチャンスを逃す。絶対後悔させない。」、「1年もしないで元が取れる、旅行やブランド品もたくさん買える」などと、消費者Dが店舗を開店することを前提とした勧誘をした。消費者Dは、勧誘者Sから、飽くまで仮の申請である旨を説明されたことなどから、開店仮申請書を作成した。

また、勧誘者Tは、消費者Dに対し、Gの開設とネットワークビジネスについて、手書きのメモを作成しながら、X₁の会社の概要、主要な商品名、店舗の経営等に当たっての必要経費、ネットワークビジネスにおけるランク付け等を説明した。さらに、特定の地名での開店を前提として、見込まれる収入や要する費用（初期費用は、「E₈」と題する商品のセットの代金200万円など、合計300万円）等の説明をした。

消費者Dは、上記の仮申請以降、勧誘者Tから、サロンへの来訪を勧誘するLINEを頻繁に受け取るようになり、平成29年10月の施術の際には、同人から、仮申請した店舗について、「早く200万円払わないと取られちゃうよ」、「200万円なんて1年で返せるよ。頑張れば半年だよ」などの発言があった。

消費者Dは、平成29年10月、勧誘者Tの上記サロンに赴いたところ、勧誘者Tから、「今すぐ商品を申し込んでも届くまで時間がかかるからこれ書いて」と言われて、K契約書及び本件確認書を作成した。本件確認書のチェック欄については、勧誘者Tから全部「はい」にチェックすればよいと言われたことから、そのとおり作成した。消費者Dは、勧誘者Tから、その日のうちに振込みをしないと開店の権利がなくなると強い口調で言われたことから、X₁の銀行口座に217万6000円を振り込んで支払った。

消費者Dは、平成30年に入って以降、開店の場所としてマンションの部屋を契約し、チラシを印刷するなど開店の準備を始め、実際に自らの店舗を開店したものの、説明されたような収入がなく、また、勧誘者Tから更に追加で商品の購入をするよう言われたことなどから、平成30年7月に消費生活センターに相談して、契約の取消しと支払った費用の返還等を求めることとした。この際、同センターの相談員のアドバイスにより、契約の経緯を時系列で整理することとし、時系列資料及びX₁に対して返金を求める通知書を作成した。

以上の消費者Dの供述に関連する書面の記載内容等は、以下のとおりである。

- (ア) 消費者Dが作成したK契約書には、推薦者名の欄に勧誘者Tの署名及び押印があり、購入商品名として「E₈」等、購入商品の金額の合計として217万6000円との記載がある。
- (イ) 消費者Dが作成した開店仮申請書には、「私は、以下の記載の住所においてGを開店致したく、ここに仮申請いたします。」、「この仮申請が、貴社の出店基準を満たし、受理された場合は、この仮申請と同時に準備している貴社との商品購入契約を受理された日より2週間以内に支払等を含め完了いたします。」、「商品購入契約完了後3か月以内にGを開店することをお約束致します。」などの記載がある。
- (ウ) 勧誘者S又は勧誘者Tが消費者Dに対して説明を行う際に作成した

手書きのメモには、「X₁ 23年 M₁本社 13年 M₂支社」、
「・E₇ ・E₅ ・E₉ ☆E₂」、「・家賃 10万 ・材料費
5万 ・広告費 4万 ・光熱通信 1万5千 ・返済 5万」、
「O₁ O₂ O₃ O₄ O₅ O₆ O₇」などの記載がある。

(エ) 消費者Dが作成した時系列資料には、平成29年8月から9月頃に初めてX₁のチラシを見て施術の体験を開始したこと、勧誘者らからG及びネットワークビジネスの説明を受けて開店の仮申請に至ったこと、同年10月に正式に契約を締結し費用を振り込んで支払ったこと、平成30年1月に店舗を開店するための賃貸借契約を締結したこと、同年2月に開店報告書を作成したことなどの経過が約20頁にわたって記載され、合計25点の添付資料が付されている。

(オ) 消費者Dは、勧誘者Tとの間でのLINEのやり取りにおいて、平成29年10月、「今回はお店のことは諦めます」とのメッセージを送信したが、その後、「今日銀行に行ったら振込はできるみたいなんだけど通帳の判子が必要で今日は時間が無くて振り込めませんでした」とのメッセージを送信し、勧誘者Tから「明日、30分で終わるのでその後銀行行けたらいいですねっ お店の名前【G ●●】に決まりました」とのメッセージを受信した。また、消費者Dは、同月、勧誘者Tに対し、「今入金してきました 宜しくお願いします」とのメッセージを送信し、勧誘者Tから「信じて仲間になってくれてありがとうございます」とのメッセージを受信した。

また、消費者Dは、平成30年1月、勧誘者Tから、「そろそろI組み立てますか??」とのメッセージを受信したのに対し、「Iはアパート借りるのがもうすぐなのでアパート借りてから組立てて貰おうかなと思います」とのメッセージを送信した。

(消費者Dの聴取結果報告書(令和元年7月10日)、消費者Dの聴取結果報告書(令和2年6月8日))

オ 消費者Eについて

消費者Eは、平成29年11月頃、子どもを通じた友人から、「身体に良いお風呂があるから体験してみて」「私は子宮筋腫が良くなった。」「子供のアトピーが治った。」などと言われ、Iの水素風呂を勧められた。また、同人からは、Iのネットワークビジネスについて、「今は誰も知らない。これから知名度が上がる」「ねずみ講とは違う」「身体に良いこと

ができて、収入が得られるので、一石二鳥よ」などと誘われた。

消費者Eは、平成29年11月、上記友人とともにIのギャラリーに赴き、出迎えた経営者の女性（勧誘者U）から勧められて、水素風呂、蒸気の出る椅子、石のようなものを使用したマッサージを体験した。その後、別の部屋で、いきなり勧誘者UによるIのネットワークビジネスの勧誘が始まり、「ビジネスをするには商品の購入が必要です。」、「石だけ買っただけでは、人を紹介しても利益は得られません。だいたい皆さんは70万円の水素風呂を買っています。一緒に仕事をしましょう。」などと勧誘され、断っても「後悔しても遅い。」「人生を変えよう。」「稼げる。」「旦那に内緒でやっている人なんていっぱいいるから」などと勧誘が続いた。

消費者Eは、お金がないことを理由に断ろうとしたところ、勧誘者Uから一方的にローンの審査をしてみるよう勧められ、ショッピングローン契約書を渡された。支払金額の合計は73万4400円で、支払時期や回数（1年後にボーナス2回払い）も勧誘者Uに勝手に決められた。勧誘者Uから、「1年あれば30万円なんて払えるよ。頑張っってこの仕事をすれば数ヶ月で稼げるよ。1年もしない間に一括で73万円払えちゃうかもね」との発言があったことなどから、ショッピングローン契約書に氏名、住所、勤務先、年収等を記載したところ、しばらくして審査が通ったと言われ、K契約書にサインした。消費者Eは、勧誘者Uから、本件確認書の17の確認項目について、「ここ全部『はい』にチェックして」と言われたことから、1項目ずつ読まず、さっと目を通して全ての項目に「はい」にチェックをした。

消費者Eは、その後、X₁から購入した商品を受け取ったが、やはり他人に販売することはできずクーリングオフしようと思った。しかし、勧誘者Uのギャラリーに赴いてクーリングオフを申し出たところ、勧誘者Uやその上位者の女性から、クーリングオフしないよう強く説得され、クーリングオフすることができなかった。その後、ローン会社からの督促の連絡があったり、勧誘者Uから支払を銀行からの借換えで行うよう求められたことから、平成31年になって消費生活センターに相談した。同センターがX₁の本社と交渉した結果、X₁がクーリングオフを回避したものと認められ、消費者Eは支払をせずに済んだ。

以上の消費者Eの供述に関連する書面の記載内容等は、以下のとおりで

ある。

(ア) 消費者Eが作成したK契約書には、推薦者名の欄に上記友人の署名及び押印があり、購入商品名として「E₂」及び「E₄」、購入商品の金額として70万2000円及び3万2400円との記載がある。

(イ) 消費者Eが作成したショッピングローン契約書には、本店又は販売店としてX₁の名称が、店舗名として勧誘者Uの氏名が記載され、商品名・型式として「E₂」及び「E₄」と、現金価格合計（税込）として「734400」との記載がある。

(消費者Eの聴取結果報告書（令和元年5月29日）)

(2) 供述の信用性に関する補足説明

審査請求人らは、第1の3(1)ア及び同(2)ア記載のとおり、本件各供述にはいずれも信用性が認められないと主張するが、当審査会は、上記(1)の事実を本件各供述の内容から認定したので、以下この点を補足して説明する。

ア 客観的な証拠等との符合について

(ア) まず、本件各供述は、契約書等を廃棄した消費者Aの場合を除き、いずれも、勧誘者らとの間での勧誘及び契約締結の経過に伴って作成された各種の書面（消費者BについてK契約書及びショッピングローン契約書、消費者CについてK契約書及びクレジットローン契約書、消費者DについてK契約書及び開店仮申請書、消費者EについてK契約書及びショッピングローン契約書）の記載内容と、勧誘者の氏名、購入した商品名やその金額、ローンの申込額等においてほぼ正確に一致している。

この事実自体は、本件各供述が上記の各書面の内容を踏まえて録取されたことによるものであると考えられるから、それのみをもって直ちに本件各供述の信用性が高いと断定することはできない。しかし、本件各供述は、上記各書面が作成されるに至った場面や経過について、合理的に、かつ、臨場感をもって説明するものということができ、特に、当初は無料体験やセミナーにのみ参加するつもりであって本件連鎖販売取引に係る契約等の締結を必ずしも意図していなかった本件各消費者が、勧誘者らによる勧誘の結果、少しずつ契約を締結する方向に誘引されていく心情が克明に語られているといえる。

そうすると、本件各供述は、契約書等の各種書面の作成経過について

説得的に説明するものであって、それらの書面と相まって高い信用性を有すると認められるとともに、消費者契約における勧誘行為の流れに関する経験則にもよく合致するものであるといえる（この経験則との合致の点は、契約書等の各種書面が存在しない消費者Aの供述についても異なるところはない。）。

(イ) 以上に加え、消費者Bの供述は、「E₂」の販売価格がキャンペーンによって割引されていたという契約内容の重要部分において、その旨を告知するチラシという客観的な証拠と符合している。また、消費者Dの供述は、自らの店舗を経営しようとして決意し、その準備をするという重要な経過において、勧誘者Tとの間のLINEのメッセージの内容と符合しているし、勧誘者らから受けた説明内容については、勧誘者S又は勧誘者Tが作成した手書きのメモの内容と符合している。

(ウ) 以上によれば、本件各供述は客観的な証拠と相まって高い説得力を有し、また、一部については客観的な証拠とよく符合するものであって、高度の信用性を有するものであるといえる。

なお、審査請求人は、消費者B及び消費者Cの供述は、「基本的な部分」と審査請求人が整理する部分において客観的な事実経過と整合していないと主張するが、仮にそのような不整合があったとしても、その不整合部分の内容からして供述全体の信用性に影響するとは考え難く、審査請求人の主張は採用することができない。

イ 供述内容の一貫性について

本件各消費者は、X₁との間での契約について、いずれも消費生活センターへの相談を端緒として解約等に至っているところ、本件各消費者に係る消費生活センターにおける相談記録（調査結果報告書（消費者AないしEの消費生活センターへの相談概要））によれば、本件各消費者が消費生活センターに相談した内容は以下のとおりである。

(ア) 消費者Aについて

平成30年2月、16日前にエステ店開設の勧誘を受け、概要書面を受領して仮申請し、契約書にもサインしたが、高額を請求されたのでやめたいと相談した。エステ店の開業の資金として200万円を準備するよう指示され、高額だったため親に相談したところ反対されたことから、契約できないと伝えた。しかし、勧誘者から「自分が決めることだ」と説得され、その気になりサインしてしまった。一人誘ったら36万円が

もらえ、物販は代金の25%がもらえるなどと説明があり、マルチ商法だと感じた。当初は準備期間があったはずの支払について、今週中などと急がされたことから困惑し、断ることとした。

(イ) 消費者Bについて

平成30年5月、友人のエステ店でマルチ商法の浴槽水素発生器を勧められ、契約したものの、翻意し、クレジット会社に解約を伝えたが不安である旨の相談をした。エステの体験を勧められ、マルチ商法であることは話があったので断ったつもりだったが、1週間前に2回目のエステに赴いた際、浴槽水素発生器の購入を勧められて断り切れない状態になり契約してしまった。クレジットで購入し、収入の額も多く書くように指示された。納得できなかったため、クレジット会社に連絡し、クーリングオフしたい旨を伝えた。

(ウ) 消費者Cについて

平成31年1月、友達に誘われ水素風呂を体験し、商品を人に紹介するとマージンが得られると勧められ、その場で契約したが解約したいと相談した。3か月以上前に水素風呂を体験し、半信半疑ではあったものの、何か効果があるような印象も受け、また、利益になると説明されたことから契約することとなり、勧められるままに販売店登録を申し込むとともに、水素水生成機器とシャワーヘッドを購入した。商品は届いたが、未使用のままにしており、解約したい。

(エ) 消費者Dについて

平成30年7月、チラシを見て行ったマッサージ店で、簡単に儲かると強引に勧誘され販売店登録と商品購入契約をしたが、赤字が膨らむのでやめたいと相談した。約8か月前にチラシを見て訪問したリラクゼーションマッサージ店で、店を始め、人を紹介すると36万円もらえるなどと勧誘され、勉強会に参加した。その1か月後、更に強引に勧誘されて出資金200万円を払うこととなり、親族から200万円借金して送金した。出店契約に関する書類も作成した上、開店仮申請書にも記入させられ、店舗のための居住用マンションの賃貸借契約もした。説明されたような利益が上がらず赤字が膨らむばかりなので解約したい。

(オ) 消費者Eについて

平成31年1月、友人からの勧誘によりネットワークビジネスで風呂用水素発生器を契約したが、クーリングオフを回避され、支払が困難に

なっていると相談した。友人にネットワークビジネスの説明会に連れて行かれ、当初は断ったものの、強引に借金払いで風呂用水素発生器を契約させられた。契約をやめたいと勧誘者に伝えたが、クーリングオフを回避され、すぐに返済できるなどと言われて契約書と商品を勧誘者の店舗に預けた。借金の返済時期になり、返済困難であると相談したところ、銀行の融資でローン会社の借金を借り換えするよう勧められ困っている。

(カ) 小括

上記(ア)から(オ)までの各相談内容は、いずれも、本件各消費者の処分庁に対する供述内容とほぼ全面的に一致するものであり、本件各消費者が、処分庁に対する供述以前の被害申告時から一貫した供述をしていることを示しており、本件各供述の高い信用性をうかがわせる。また、特に消費者A及び消費者Bについては、上記相談をした時期が、実際にX₁との契約をした時から間がない時期であることから、同人らの供述は比較的鮮明な記憶をそのまま供述したものであると考えることができる。

以上に加え、消費者Dは、消費生活センターへの相談に際して時系列資料を作成しているところ、その内容が消費者D自身の供述内容と一致していることはもとより、上記(1)エ(エ)記載のとおり、多数の客観的な資料を添付して非常に詳細に時系列を説明したものであって、当該時系列資料の存在は、消費者Dの供述の信用性を更に高めるものであるといえることができる。

以上によれば、本件各供述はその内容において一貫性が高く、信用性を有するものであるといえる。

ウ 虚偽供述の動機等の有無について

審査請求人らは、本件消費者らについて、いずれも虚偽又は誇張された供述をする動機があるとか、処分庁の誘導によって供述した疑いがあると主張する。しかし、自分が被害者であるという認識を殊更に抱き、自己に対する勧誘の内容を誇張する疑いがあるとか、本件各処分を行うに当たったの証拠収集活動の中で供述がされたという抽象的な理由によって、直ちに供述の信用性が左右されるとは考えられない。本件各消費者は、いずれも、本件各供述をした時点において既にX₁との契約関係から離脱しており、同社と直接の利害関係を有していたとはいえないから、殊更に虚偽の供述をする動機は見だし難いというべきである(なお、本件各消費者の

供述が消費生活センターへの相談時から一貫していることは上記イのとおりであるところ、本件各消費者は、消費生活センターへの相談時には、いまだX₁との契約関係から離脱していたものとはいえませんが、この点を踏まえても上記の判断は左右されない。すなわち、消費生活センターへの相談時から、後々処分庁に対して供述することになるなど予想もしていないから、仮に相談時に虚偽の説明をしたとして、それと一貫した内容を後に供述することができるとは通常想定できず、自らが経験したことであるが故に、予想もしなかった供述時においても一貫して述べることができると考えるのが自然であるからである。)

この点に関連して、審査請求人らは、消費者Dについて、同人が自らの意思で1年にわたってHを行っていたことを指摘し、そのビジネスの不成功を糊塗するために不当な勧誘を受けたという虚偽の供述をしていると主張する。確かに、消費者Dは、本件各消費者らの中で、単に本件連鎖販売取引において商品を購入するにとどまらず、自らの店舗（サロン）を開店するに至った唯一の消費者であるから、本件各消費者らの他の者とは異なった属性を有しているといえることができる。しかし、消費者Dが処分庁に対する供述をした時点では、同人は既にX₁との間の契約関係を解消する段階に至っており、その際の立場やX₁との利害関係については他の消費者らと差異はない。また、解約に至る経緯についての消費者Dの説明は、店舗を開業したものの説明されたような収入がなく不安になったというもので、特に不合理であるとはいえない。そうすると、自らの店舗を開業しHを継続したことをもって、解約後に消費者Dが自らの失敗等を糊塗するために供述の根幹部分において虚偽を述べるとまで推認することには飛躍があり、審査請求人らの主張によっても、消費者Dの供述の信用性は左右されない。

さらに、審査請求人らは、消費者Eについて、同人がX₁との契約を解約するに至ったのはクーリングオフの期間の経過後であったことを指摘し、民法上の錯誤又は詐欺による契約の無効又は取消しを主張するため、少しでも自らに有利な方向に虚偽の供述をする動機があると主張する。しかし、現に消費者Eがそれらの民法上の主張をするに至っていることはうかがわれぬし、そもそも、消費者Eが行った消費生活センターへの相談内容によれば、同人の契約はクーリングオフ回避による無条件解約となっており、同人自身も「支払をせずに済みました」と供述しているのであるから、消

費者Eにおいて上記のような民法上の主張に至る必要がないと解される。そうすると、この点の審査請求人らの主張によっても、消費者Eの供述の信用性は左右されない。

エ 供述内容の具体性及び迫真性について

本件各供述は、いずれも、最初にセミナー、エステ又はサロン等に赴いてX₁に係る施術や商品と接点を持った時点から、勧誘を受けて商品購入等の契約を締結するに至った経緯、その後に契約を解消することとした経緯等について、時期、状況、商品名や金額等に関し各種書面を踏まえて十分に特定しつつ、勧誘者らの言動や自らの心情を詳細に述べるものであって、高い具体性を有するものと評価することができる。

また、本件各供述は、上記アでも述べたとおり、消費者が連鎖販売取引に勧誘されて契約を締結する場面に特有の勧誘の進み方や消費者の心理について臨場感をもって説明するものということができ、そのような場面を経験した者にしか語り得ない高い迫真性を有するものと評価することができる。

オ 供述の信用性に関する判断のまとめ

上記アからエまでで検討したところによれば、本件各供述は、いずれも全体として高い信用性を有すると認めることができ、その内容に疑いを差し挟むべき事情は特に見当たらないから、本件各供述を前提として、上記(1)の事実を認定した。

(3) 勧誘目的明示義務違反について

ア 勧誘目的明示義務違反に係る事実

上記(1)で認定したとおり、勧誘者Zは、消費者Aに対し、「Iのセミナーがあるから参加してみないか。」と勧誘するに当たり、G開業のための機材購入の話があることを告げていなかった。また、勧誘者Xは、消費者Bに対し、自宅でエステを開業したから体験してみないかと勧誘するに当たり、X₁の商品である「E₂」の購入について勧誘する目的であることを告げていなかった。さらに、勧誘者Vは、消費者Cに対し、「身体に良いお風呂があるから一緒に行かない。」などと勧誘するに当たり、X₁の商品である「E₅」及び「E₆」の購入について勧誘する目的であることを告げていなかった。

上記各事実は、勧誘者らが、本件連鎖販売取引をしようとする場合において、その勧誘に先立って、その相手方に対し、特定負担を伴う取引につ

いての契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにする義務（特定商取引法33条の2）に違反していたといえる。

イ 勧誘目的明示義務違反の成否に係る審査請求人らの主張について

審査請求人らは、仮に消費者A、消費者B及び消費者Cの供述が信用できるとしても、勧誘目的明示義務違反を認定することはできないと主張するので、この点について以下検討する。

(ア) 消費者Aに対する勧誘目的明示義務違反について

審査請求人らは、消費者Aが勧誘を受けたセミナーは、Gの出店契約に関するセミナーであって、本件連鎖販売取引（H）に関するものではないから、当該セミナーでの勧誘は、連鎖販売取引に係る「勧誘」には当たらないと主張する。

しかし、X₁が作成及び配布しているセミナーの資料によれば、X₁自身が、Hの特徴として、美容サロンの経営とネットワークビジネスの「J」であることを掲げていることから明らかなとおり、Gを営むのと同時にHの販売店となる一体性がその本質であると解される。

審査請求人らは、サロンの経営を行わない連鎖販売取引の販売店は多数存在し、両者の並業が義務付けられているわけではないと指摘するが、仮にそのような業態の販売店が存在するとしても、上記のようなビジネスの一体性からすれば、サロン経営の勧誘時には、本件連鎖販売取引の説明も併せてされていると考えるのが自然である。

そうすると、本件連鎖販売取引の会員となることを前提に、Gの経営について勧誘されることは、すなわち本件連鎖販売取引に係る契約について勧誘されることに当たると考えることができ、これらを区別して「勧誘」の意義につき論じる審査請求人らの主張は採用することができない。

次に、審査請求人らは、勧誘者Zによる消費者Aへの勧誘は、同人が参加したセミナーにおいてIの一般的な施術の効果や体験談の紹介等の後、Gの開業の話を踏まえて開始されたものであり、同人が参加したセミナーの当初から特定商取引法にいう「勧誘」があったとはいえない（そうだとすると、セミナー中に、勧誘に先立って勧誘目的明示義務が果たされた。）と主張する。

しかし、特定商取引法にいう「勧誘」とは、顧客が意思形成をするか否かの判断や契約締結の意思形成に影響を及ぼす可能性のある内容を含

む商品購入の誘引行為を全て含むと解されるところ、一般的な施術効果等の説明のみであっても、そのような効果を得られる商品の購入を伴う本件連鎖販売取引の魅力が伝わることにより、契約締結の意思形成に影響を及ぼす商品購入の誘引行為であるといえるから、その時点で「勧誘」があったものというべきである。審査請求人らの主張は、セミナーにおける勧誘に際して一連のものとして行われる会話を、殊更に截然と分断して勧誘目的明示義務違反の有無を判断しようとするものであって、勧誘行為についての実態を踏まえておらず、採用することができない。

(イ) 消費者Bに対する勧誘目的明示義務違反について

審査請求人らは、「E₂」について、「自分でエステを開業してもよいし、自分で使ってもよい」、「誰かにE₂を紹介してその人が購入すれば収入が得られ、元が取れる」という勧誘者Xの発言を「勧誘」に当たると認定するのは誤りである、と主張している。この主張は、勧誘目的明示義務を果たすためには、その前提として連鎖販売取引について言及し、簡単に説明したりせざるを得ないから、ネットワークビジネスに関する何らかの言及があったことをもって直ちに特定商取引法にいう「勧誘」があったとはいえないという理解を前提とするものと解される。

しかし、上記(ア)のとおり、「勧誘」には、顧客が契約をするか否かの判断や契約締結の意思形成に影響を及ぼす可能性のある内容を含む商品等の購入の誘引行為が全て含まれると解されるから、「E₂」の効能やその売買で得られる紹介料等についての説明は、それによって当該商品を購入する契約を締結するよう消費者Bの意思を誘引しようとするものであって、「勧誘」に当たる。特定商取引法33条の2は、「勧誘に先立って」という文言を用いており、勧誘目的等の明示がそれ自体「勧誘」に当たらない態様で行うことが求められることが明らかであるから、審査請求人らの主張は採用することができない。

(ウ) 消費者Cに対する勧誘目的明示義務違反について

審査請求人らの主張は、上記(イ)と同様の理解を前提とするものと解されるが、「勧誘」についての上記の理解によれば、消費者Cの1回目のサロンへの来店の際、勧誘者Uが、「E₅」や「E₆」の効能や、それらの商品を人に紹介するとマージンが得られる旨の説明を行ったことは「勧誘」に当たるといえるべきであり、審査請求人らの主張は採用することができない。

(エ) 小括

以上のとおり、勧誘目的明示義務違反の有無に係る審査請求人らの主張は、相手方が勧誘を受けるか拒否するかを判断する最初の機会を確保するという特定商取引法の趣旨を踏まえず、専ら形式的に「勧誘」の有無を判断しようとするものというべきであるから、採用することができない。

したがって、審査請求人らの主張を踏まえても、勧誘目的明示義務違反の有無に関する上記認定は左右されない。

(4) 断定的判断の提供の有無について

ア 断定的判断の提供に係る事実

上記(1)で認定したとおり、勧誘者Zを含む3人の女性は、消費者Aを勧誘するに際し、「やっつけていけば必ず成功し半年で返済できる。」と発言した。また、勧誘者Sは、消費者Dを勧誘するに際し、「1年もしないで元が取れる」、「200万円なんて1年で返せるよ。頑張れば半年だよ」と発言した。さらに、勧誘者Uは、消費者Eを勧誘するに際し、「1年あれば30万円なんて払えるよ。頑張ってこの仕事をすれば数ヶ月で稼げるよ。1年もしない間に一括で73万円払えちゃうかもね」と発言した。

上記各発言は、いずれも、本件連鎖販売取引につき利益を生じることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供して、連鎖販売契約の締結について勧誘をすること(特定商取引法38条1項2号)に該当する。

イ 本件確認書と断定的判断の提供の有無の関係

審査請求人らは、消費者A、消費者D及び消費者Eが本件確認書にチェック及び署名をしたという事実は、断定的判断の提供の不存在を推定させる強力な証拠であり、これを覆す客観的かつ強固な証拠がない限り、断定的判断の提供があったと認定することはできないと主張するので、この点について以下検討する。

(ア) 本件確認書の概要

本件確認書は、1頁の用紙であり、いずれの消費者についても同様の形式のものが用いられている。冒頭に「X₁御中 私はFの概要(概要書面)の交付を受け、記載された事項について十分な説明を受け、その内容を理解いたしました。」と記載されているのに続いて、18の「確認項目」が列挙されている。

上記確認項目は、1項目を除いた17項目について、いずれも「はい」

又は「いいえ」で回答する形式となっており、「いずれかにチェック」と記載された上で「□はい」及び「□いいえ」のチェックボックスが並んでいる。確認項目の末尾には、「上記のチェック項目にひとつでも『いいえ』がある場合、販売店登録申請はできません。その場合、ご紹介者の方は、概要書面に記載の当該箇所に関わる事項について再度説明を行ってください。」と記載されている。

上記確認項目の7番目には、「『必ず儲かる』、『楽をして儲かる』、『誰でも儲かる』等の説明は受けていません。」との項目がある。

消費者D及び消費者Eは、上記7番目の項目を含む全ての「はい」又は「いいえ」で回答する確認項目について、「はい」にチェックを付した上、署名して本件確認書を作成した。

(イ) 本件確認書が断定的判断の提供の有無の判断に与える影響

本件確認書の確認項目のうち、「『必ず儲かる』、『楽をして儲かる』、『誰でも儲かる』等の説明は受けていません。」との項目において、消費者らが「□はい」にチェックを付していることは、それが消費者らの的確な理解と真摯な意思に基づくものであれば、断定的判断の提供の不存在を推認させる事情となり得る。

しかし、上記(ア)のような本件確認書の体裁と記載内容(特に、契約を締結するためには、「はい」又は「いいえ」で回答する確認項目について一律に「□はい」にチェックを付すべきとされ、「□いいえ」にチェックを付すべき項目は存在せず、消費者に注意を促す形とはなっていないこと)に加え、本件確認書への記入を行うに当たっての消費者の心理は、勧誘者の説明を信じ込んでいる状態か、あるいは、勧誘者に説得され、又は勧誘に応じることを余儀なくされた結果、全ての確認項目につき「□はい」にチェックを付さなければ一連の手続から解放されないと考える状態に至っているのが通常と想定されることからすれば、本件確認書の確認項目に対する回答が、消費者らの熟慮の上での真摯な意思を反映する性質のものであるとは考え難い。現に、消費者D及び消費者Eは、本件確認書を作成する経緯について、勧誘者Tから全部「はい」にチェックすればよいと言われたことからそのとおりに作成したとか、勧誘者Uから確認項目について「ここ全部『はい』にチェックして」と言われたことから、1項目ずつ読まずさっと目を通して全ての項目に「はい」にチェックをしたと供述しているところ、このような供述内容は、

本件確認書の性質が上記のようなものであることを強くうかがわせる。

審査請求人らは、本件各裁判例に依拠して、本件確認書が断定的判断の提供の不存在を推認させるものであると主張するが、本件各裁判例は、いずれも不法行為に基づく損害賠償請求事件等の民事訴訟に係るものであって、断定的判断の提供の存否自体が行政処分の要件を構成する本件とは性質を異にする。また、その内容についても、断定的判断の提供に係る事実認定の一環として確認書等の書面の存在に言及した裁判例が含まれてはいるものの、確認書の存在を根拠として断定的判断の提供の不存在が推認されるとまで判示した裁判例は存在しないから、本件各裁判例の説示から審査請求人らの主張のように推認するのは飛躍があるといふべきである。

以上によれば、本件確認書に関する審査請求人らの主張を踏まえても、断定的判断の提供の有無に関する認定は左右されない。

(5) 害されるおそれの有無について

ア 意義

害されるおそれがあると認めるとき（特定商取引法38条1項）とは、特定商取引法に違反する行為を放置しておくことが連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益を損なうことにつながると思料される場合を指し、具体的にどのような場合がこれに該当するかは、個々の実態に照らして判断することになると解される。

また、特定商取引法38条1項が「あると認めるとき」という文言を用いていることからすれば、害されるおそれの有無の判断は、処分庁の合理的な裁量に委ねられているといふべきである。

イ 判断

本件各消費者の供述によれば、審査請求人らが統括する連鎖販売取引においては、少なくとも5人の消費者が、複数の勧誘者から、特定商取引法に違反する態様の勧誘を受けたと認められる。このように、複数の勧誘者が違反行為に関与している事実は、本件連鎖販売取引の高い組織性にに基づき、現実には被害の範囲が相当程度広がっていることをうかがわせ、これを放置しておく、連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益を損なうことにつながると評価することができる。

また、処分庁の認定によれば、本件各消費者に係る事例が発生した地域は、N₁地方、N₂地方及びN₃地方の複数の都道府県にわたっており、こ

のように、特定商取引法に違反する行為が地理的な広がりをもって行われていることは、これを放置しておくこと、連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益を損なうことにつながると評価することができる。

さらに、上記第1の2(2)記載のとおり、X₁は、本件各処分の約6年前に本件行政指導を受け、本件改善報告書を提出したところ、その際に改善を約した事項に、勧誘目的の明示や断定的判断の提供を行わないことも含まれている。このような経過があるにもかかわらず、同種の事項についてX₁が再度特定商取引法に違反する行為に及んだことは、違反行為の悪質性、常習性を基礎付けるものであって、これを放置しておくこと、連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益を損なうことにつながると評価することができる。

以上によれば、処分庁が上記各事実を考慮して審査請求人らにつき害されるおそれがあると認めたことが不合理であるとはいえず、処分庁の認定に誤りはない。

ウ 審査請求人らの主張について

審査請求人らは、本件処分基準にいう「事業者によるコンプライアンス体制の状況」について、コンプライアンス体制の構築に係る事情を種々主張する。

しかし、上記アに示した害されるおそれの意義及び上記イの検討に照らせば、仮にコンプライアンス体制の構築等について審査請求人らが主張する事情が事実であるとしても、そのことをもって、審査請求人らの違反行為を放置しておいても連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方の利益を損なうことにはつながらないとは到底いえないのであって、処分庁による害されるおそれの有無の判断に誤りはないことは明らかである。したがって、審査請求人らの主張は採用することができない。

(6) 本件弁明の機会の付与における手続的瑕疵の有無について

ア 処分の原因となる事実の特定の程度について

行政手続法13条1項2号の規定の目的に照らせば、弁明の機会の付与手続において告知すべき処分の原因となる事実は、当該処分の性質、事実の内容等を総合考慮し、当該処分の対象となるべき者がその処分の原因となる事実の存否、内容を確認し、これに対して必要な反論をすることが可能である程度に具体的であれば足り、弁明の機会付与通知書における事実の記載について、記載された事例の事実が相手方の防御権を侵害しない程

度に具体性を有する場合には「不利益処分の原因となる事実」の記載として特定性を欠くものではないというべきである。

そうだとすると、仮に、弁明の機会付与通知書における事例の記載が匿名等によるものであったとしても、名宛人の防御権を侵害しない程度に具体性を有する場合には、「不利益処分の原因となる事実」として特定を欠くものではないといえることができる。

これを本件についてみると、本件各指示に係る本件各付与通知書の記載は、全体で7頁にわたって処分の原因となる事実を6つに細分化して詳述し、勧誘目的明示義務違反の点及び断定的判断の提供の点については、勧誘の経過や契約締結の経過等に係る消費者ら及び勧誘者（会員）らの供述内容も調書等の文言を相当程度具体的に引用して記載したものであるといえることができる。確かに、本件各付与通知書においては、消費者ら及び勧誘者らの氏名や契約年月日の明示がないが、例えば同一の勧誘者については同一の符号で表記し、各事実関係についていずれも年月までは明示するなど、消費者のプライバシー等の尊重との調和を図りながら、可能な限り特定の要請に配慮した記載がされているといえる。そして、X₁が契約者及び紹介者の個人情報や契約年月日等をデータとして一元的に管理していること、同社においては組織の本部が個々の勧誘者と集中的に連鎖販売取引を行う形態が採用されていること、同社の会員数の変動の実態等に照らせば、審査請求人らにおいて、本件各付与通知書に記載された内容により各事例を特定することに困難はないといえるから、違反行為の事実関係等を把握し、これに対し必要な防御をするのに不足はなく、弁明の機会の付与の通知書における理由の記載として名宛人の防御権を侵害しない程度に具体性を有するといえることができる。

したがって、本件各指示に係る本件各付与通知書が行政手続法30条に違反するとはいえない。

イ 弁明の期限について

行政手続法30条にいう「相当な期間」が具体的にどの程度であるかは、予定されている処分の内容・性質に照らして個別具体的に判断されることとなるが、名宛人となるべき者が防御の準備をするのに必要な期間が確保される必要がある。

これを本件についてみると、本件各指示に係る本件各付与通知書は、弁明の期限を10日後としているところ、上記アのとおり、処分の原因とな

る事実として十分に具体的な事実関係が記載されており、審査請求人らにおいて防御の準備に支障はなかったといえるから、審査請求人らが防御の準備をするのに必要な日数を確保したものといえることに加え、本件各処分の原因となる行為の組織性及び悪質性からして、更なる消費者被害の拡大を防止するため相当程度の緊急性が求められたことも踏まえれば、10日間という期間は、「相当な期間」であるといえる。

ウ 小括

以上によれば、本件弁明の機会付与の手續に瑕疵があったとは認められない。

(7) 理由提示の瑕疵の有無について

ア 処分の原因となる事実の特定について

行政手続法14条1項本文が、不利益処分をする場合に同時にその理由を名宛人に示さなければならないとしているのは、名宛人に直接に義務を課し又はその権利を制限するという不利益処分の性質に鑑み、行政庁の判断の慎重と合理性を担保してその恣意を抑制するとともに、処分の理由を名宛人に知らせて不服の申立てに便宜を与える趣旨に出たものであり、不利益処分をするに当たり、同項本文に基づいてどの程度の理由を提示すべきかは、当該処分の根拠法令の規定内容、当該処分に係る処分基準の存否及び内容並びに公表の有無、当該処分の性質及び内容、当該処分の原因となる事実関係の内容等を総合考慮して決定すべきである（最高裁平成23年6月7日第三小法廷判決・民集65巻4号2081頁）。

そうすると、上記の趣旨を充足していれば、不利益処分をするに当たって考慮した証拠関係や事実関係の全てを不利益処分時に提示しなかったとしても、行政手続法14条1項本文の要請に反するものではないというべきである。

本件各指示の通知書における「処分の原因となる事実」の記載は、本件各付与通知書におけるものと同一であり、上記(6)アと同様に、審査請求人らの防御権を侵害しない程度に具体性を有する記載がなされているということができ、審査請求人らに対し、その不服申立てに便宜を与えるのに十分な処分の理由を提示しているものといえる。

したがって、本件各指示における理由の記載において、処分の原因となる事実の記載に瑕疵は認められない。

イ 弁明に対する判断について

行政庁が不利益処分をするに当たり、弁明の機会の付与の際にされた弁明について、全て応答すべきことを義務付ける旨の規定は存在しない。

行政手続法が、不利益処分に当たって聴聞又は弁明の機会の付与を原則としたこと（同法13条）と、処分の理由の提示を求めたこと（同法14条）は、趣旨において共通しないわけではないと考えられるが、そのことから直ちに、弁明に対する判断を処分の理由において示さなければ違法となるとまでいうことはできない。

したがって、本件各指示の理由提示において、審査請求人らが提出した弁明に対する判断を示さなかったとあって、処分の理由の不提示として違法となるものではない。

ウ 処分基準の適用関係の明示について

上記アの平成23年最判は、建築士に対する免許取消処分に当たり、処分の原因となるべき事実及び建築士法（昭和25年法律第202号）の根拠法条を示したのみで、処分基準の適用関係を全く示さなかったという事例について、行政手続法14条1項本文の理由提示として十分でないと判示したものであり、処分基準の適用関係に係る審査請求人らの主張も、同最判の判示を踏まえたものであると考えられる。

もっとも、上記最判の判示は、建築士法が定める建築士に対する懲戒処分の要件がいずれも抽象的である上、要件に該当する場合にいずれの種類かの懲戒処分を選択するかも行政庁の裁量に委ねられており、その処分の選択に関し定められた処分基準の内容がかなり複雑なものとなっていることなどから、処分基準の適用関係が明示されなければ、被処分者において、いかなる理由に基づき免許取消処分という懲戒処分が選択されたのかを知ることが困難であるといった事情を踏まえたものであると解される。

他方、本件処分基準は、特定商取引法38条の指示について、害されるおそれの判断の具体的要素として、「事業者によるコンプライアンス体制の状況、違反行為の悪質性及び被害の現実の広がりや将来の拡大可能性等の観点」を挙げてはいるものの、それぞれの条に定める処分の基準のほか、上記各要素を総合的に考慮して処分を行う旨定めており、結局、要件について総合判断を行う形の基準となっている。このような本件処分基準の性質及び定め方に照らせば、本件処分基準を踏まえた総合判断の結果が処分の理由として提示されるのであって、審査請求人らにおいては、本件各指示の通知書に記載された内容により処分の理由を十分に知ることができた

といえるから、本件各指示における理由提示に不備があったということはいえない。

そうすると、本件各指示の理由において処分基準の適用関係が直接明示されていないことに瑕疵があるとはいえず、この点に関する審査請求人らの主張は採用することができない。

エ 法令の適用の記載の不備について

特定商取引法38条1項は、同項各号に該当する行為をすれば指示という行政処分の対象となる場合があることを規定しており、各号に該当する行為をその規制対象としているから、同項2号に該当する行為を法令に「違反」する行為であると評価して、その旨を本件各処分の理由に記載したとしても、法令の適用の記載に不備があるとはいえない。

オ 小括

以上によれば、本件各指示における理由提示に瑕疵があったとは認められない。

なお、処分庁は、本件各指示の理由の記載において、個々の勧誘の事例における本件各消費者の住所地を記載する際、それぞれの消費者について、特に説明を付することなく、いずれも複数（消費者Aについて3か所、消費者Bについて6か所、消費者Cについて5か所、消費者Dについて8か所、消費者Eについて4か所）の都道府県を併記している。しかし、自然人の住所地について上記のように記載するのは不自然であって、処分の名宛人に困惑を生じさせかねないものであるから、処分庁としては、本件各消費者の住所地としてそれぞれ複数の都道府県を併記したことにつき何らかの説明を付するなど、記載の在り方を工夫することが望まれる。

(8) 本件各指示の適法性及び妥当性に関する判断の総括

上記(1)から(7)までで検討したところによれば、本件各指示は、いずれも違法又は不当なものであるとは認められない。

3 まとめ

以上によれば、審査請求人らの各審査請求は棄却すべきであるとの各諮問に係る審査庁の判断は、いずれも妥当である。

よって、結論記載のとおり答申する。

行政不服審査会 第3部会

委員 三宅俊光

委 員 佐 脇 敦 子
委 員 中 原 茂 樹