

令和3年度答申第47号  
令和3年11月19日

諮問番号 令和3年度諮問第41号（令和3年9月15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7条1項に基づく指示に関する件

## 答 申 書

審査請求人Xからの審査請求に関する上記審査庁の諮問に対し、次のとおり答申する。

## 結 論

本件審査請求のうち指示の取消しを求める部分は棄却すべきであるとの諮問に係る審査庁の判断は、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X（以下「審査請求人」という。）に対し、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。）8条1項の規定に基づき、訪問販売に関する業務の一部停止命令（以下「本件業務停止命令」という。）をするとともに、特定商取引法7条1項の規定に基づき、訪問販売に関する指示（以下「本件指示」といい、本件業務停止命令と併せて「本件処分」という。）をしたことから、審査請求人がこれらを不服として審査請求をした事案である。

なお、消費者庁長官（以下「審査庁」という。）は、本件審査請求のうち本件業務停止命令の取消しを求める部分については、業務の停止期間の経過により審査請求の利益を欠くに至っているから、不適法であるとして、却下する裁決をしている。したがって、本件諮問は、本件審査請求のうち本件指示の取消しを求める部分についてされたものである。

#### 1 関係する法令の定め

#### (1) 訪問販売の定義

特定商取引法2条1項1号は、販売業者が、営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して行う商品の販売を「訪問販売」というと規定している。

これを受けて、特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号。以下「特定商取引法施行規則」という。）1条は、上記の「主務省令で定める場所」（営業所等）は、営業所、代理店、露店、屋台店その他これらに類する店、以上の場所のほか、一定期間にわたり、商品を陳列し、当該商品を販売する場所であって、店舗に類するもの及び自動販売機その他の設備であって、当該設備により売買契約の締結が行われるものが設置されている場所とすると規定している。

#### (2) 訪問販売における販売勧誘目的の明示義務

特定商取引法3条は、販売業者は、訪問販売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、販売業者の氏名又は名称、売買契約の締結について勧誘をする目的（以下「販売勧誘目的」という。）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) 迷惑勧誘行為の禁止と訪問販売に関する指示

特定商取引法7条1項は、主務大臣は、販売業者が特定商取引法3条等の規定に違反し、又は同項各号に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者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、同項5号には、訪問販売に関する行為であって、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるものが掲げられている。

これを受けて、特定商取引法施行規則7条は、上記の「主務省令で定めるもの」は、次の各号に掲げるもの」と規定し、同条1号には、訪問販売に係る売買契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をすること（以下「迷惑勧誘行為」という。）が掲げられている。

#### (4) 訪問販売に関する業務の停止命令

特定商取引法8条1項は、主務大臣は、販売業者が特定商取引法3条等

の規定に違反し、又は前条1項各号に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者に対し、2年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる」と規定している。

(5) 主務大臣の権限の委任

特定商取引法67条3項は、商品に係る販売業者に関する事項等についての主務大臣（同条1項1号）である内閣総理大臣は、その権限（消費者庁の所掌に係るものに限る。）を消費者庁長官に委任すると規定し、特定商取引法69条3項は、消費者庁長官は、政令で定めるところにより、特定商取引法67条3項の規定により委任された権限の一部を経済産業局長に委任することができる」と規定している。

これを受けて、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、特定商取引法67条3項の規定により消費者庁長官に委任された権限のうち、特定商取引法7条、8条等の規定による権限で訪問販売に係る取引に関するものは、当該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) 審査請求人は、寝具（以下「本件商品」という。）の訪問販売を行っている株式会社であり、電話で訪問予約（アポイントメント）を取った上で消費者の自宅を訪問し、営業所等以外の場所である消費者の自宅において本件商品の売買契約を締結している。

（審査請求人の代表取締役Rの供述調書、「特定商取引法第8条第1項の規定に基づく訪問販売に関する業務の停止命令及び同法第7条第1項の規定に基づく訪問販売に関する指示について」と題する書面）

- (2) 処分庁は、令和2年7月8日付けで、審査請求人に対し、特定商取引法8条1項の規定に基づき、訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨の命令をするとともに、特定商取引法7条1項の規定に基づき、訪問販売に関する指示をすることを予定しているから、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、これらの不利益処分に係る弁明の機会（以下「本件弁明の機会」という。）を付与するとして、弁明書の提出を依頼したところ、審査請求人は、同月20日付けで、処分庁に対し、

弁明書を提出した。

（「行政手続法第13条第1項第2号の規定に基づく弁明の機会の付与について」と題する書面（以下「本件弁明の機会の付与の通知書」という。）、  
弁明書）

(3) 処分庁は、審査請求人が、①消費者A及び消費者Bの各自宅における本件商品の訪問販売について特定商取引法3条（販売勧誘目的の明示義務）に違反し、②消費者B、消費者C、消費者D及び消費者Eの各自宅における本件商品の訪問販売について特定商取引法7条1項5号及び特定商取引法施行規則7条1号（迷惑勧誘行為の禁止）に違反した（以下これらの特定商取引法違反行為を「本件各違反行為」という。）と認められるところ、③過去に特定商取引法を遵守するよう累次にわたる行政指導を受け、業務改善報告書を提出していたにもかかわらず、上記①及び②のとおり、引き続き特定商取引法違反行為を繰り返しているから、特定商取引法7条1項に規定する「訪問販売に係る取引の公正及び購入者（中略）の利益が害されるおそれ」及び特定商取引法8条1項に規定する「訪問販売に係る取引の公正及び購入者（中略）の利益が著しく害されるおそれ」があると認められるとして、令和2年7月30日付けで、審査請求人に対し、次の内容の処分（本件処分）をした。

ア 特定商取引法8条1項の規定に基づく訪問販売に関する業務の一部停止命令（本件業務停止命令）

令和2年7月31日から令和3年1月30日までの間、訪問販売に関する業務のうち、売買契約の締結について勧誘をすること、売買契約の申込みを受けること及び売買契約を締結することを停止すること。

イ 特定商取引法7条1項の規定に基づく訪問販売に関する指示（本件指示）

本件各違反行為の発生原因について、調査分析の上、検証し、本件各違反行為の再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらを審査請求人の役員及び従業員（アルバイトの者を含む。）に本件業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

（「特定商取引法第8条第1項の規定に基づく訪問販売に関する業務の停止命令及び同法第7条第1項の規定に基づく訪問販売に関する指示について」と題する書面（以下「本件処分の通知書」という。））

(4) 審査請求人は、令和2年8月28日、審査庁に対し、本件処分を不服として本件審査請求をした。

(審査請求書)

- (5) 審査庁は、令和3年3月18日付けで、審査請求人に対し、本件審査請求のうち本件業務停止命令の取消しを求める部分については、業務の停止期間の経過により審査請求の利益を欠くに至っているから、不適法であるとして、却下する裁決をした。

(裁決書)

- (6) 審査庁は、令和3年9月15日、当審査会に対し、本件審査請求のうち本件指示の取消しを求める部分は棄却すべきであるとして本件諮問をした。

(諮問書、諮問説明書)

### 3 審査請求人の主張の要旨

#### (1) 本件指示について

審査請求人には、本件各事案（消費者A、消費者B、消費者C、消費者D及び消費者Eの各事案をいう。以下同じ。）において特定商取引法違反の事実は認められないから、本件指示には、重大な事実誤認がある。すなわち、審査請求人は、①特定商取引法3条違反（以下「販売勧誘目的の明示義務違反」という。）をしたことはなく、②特定商取引法7条1項5号及び特定商取引法施行規則7条1号違反（以下「迷惑勧誘行為」という。）をしたこともないし、③法令遵守及び顧客保護のための取組を積極的に実施しているから、審査請求人に「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれがある」とはいえない。

#### ア 販売勧誘目的の明示義務違反について

消費者Aの事案においても、消費者Bの事案においても、審査請求人の従業員は、販売勧誘目的を明示しているから、審査請求人に販売勧誘目的の明示義務違反の事実があったとは認められない。

#### (ア) 消費者Aの事案

- ① 審査請求人のB支店の従業員Z（以下単に「従業員Z」という。）は、消費者Aに電話をして訪問予約を取る際、消費者Aに対し、「電気の布団販売をしてる会社」であることを述べて、審査請求人が本件商品の訪問販売もしていることを明確に説明している。
- ② 審査請求人のB支店の従業員Y（以下単に「従業員Y」という。）は、消費者Aの自宅を訪問した際、消費者Aに対し、「お布団の販売している会社ね。なんかいい布団あったら買って下さいね。」と述べて、審査請求人が本件商品の訪問販売もしていることを明確に説明し

ている。

(イ) 消費者Bの事案

- ① 審査請求人のC支店の従業員X（以下単に「従業員X」という。）は、消費者Bに電話をして訪問予約を取る際、消費者Bに対し、無料での布団のクリーニングのほかに、状況によっては有料でのサービスも提供していることを明確に説明しており、併せて、「僕たちも布団屋ですからね。販売とかもしていますから、欲しいのがあったら、言ってください。」と述べて、審査請求人が本件商品の訪問販売もしていることを明確に説明している。
- ② 審査請求人のC支店の従業員W（以下単に「従業員W」という。）は、消費者Bの自宅を訪問した際、「僕たちの会社、販売とか紹介ですね、あとはお手入れのアドバイス、そういうのやっていますんで。」と述べて、審査請求人が本件商品の訪問販売もしていることを明確に説明している。

イ 迷惑勧誘行為について

消費者B、消費者C、消費者D及び消費者Eのいずれの事案においても、消費者と審査請求人の従業員とのやり取りの全体を総合的に見た場合には、処分庁が認定した迷惑勧誘行為（高齢の消費者の自宅に長時間滞在して、消費者が繰り返し本件商品を購入しない旨の意思を表示しているにもかかわらず、執ように勧誘を続けたという迷惑勧誘行為）があったとまでは断定することができない。

(ア) 消費者Bの事案

従業員Wは、消費者Bからの商品等についての質問を受けて説明ないし雑談をしていたため、訪問時間が長時間化したが、消費者Bから、「もう帰って欲しい。」などと、やり取りの打ち切りを求める言動は一切なかったから、従業員Wによる迷惑勧誘行為があったとは認められない。

(イ) 消費者Cの事案

審査請求人のD支店の従業員V（以下単に「従業員V」という。）は、消費者Cからの要望を受けて、いろいろな提案を繰り返していたため、訪問時間が長時間化したのであるし、消費者Cは、値段を気にしていたことはあったが、売買契約を締結しない旨の確定的な意思を繰り返し表示していたとはいいい切れぬから、従業員Vによる迷惑勧誘行為

があったとは認められない。

(ウ) 消費者Dの事案

審査請求人のE支店の従業員U（以下単に「従業員U」という。）は、本件商品の品質等には肯定的であるものの、値段が高いために購入に踏み切れないでいた消費者Dに対し、割賦払いや値引きなどの紹介と説明をしたが、これは、許容される通常の営業活動の範囲内のものであって、消費者Dの意思を全く無視して強引に話を進めたわけではないし、訪問時間が長時間化したのは、消費者Dからの話を受けて対応したことによるから、従業員Uによる迷惑勧誘行為があったとは認められない。

(エ) 消費者Eの事案

審査請求人の本社の従業員T（以下単に「従業員T」という。）は、本件商品の購入を断る発言をしていた消費者Eに対し、割賦払いや値引きなどの紹介と説明をしたが、消費者Eは、値段が高いことを購入ができない理由としていたから、従業員Tが割賦払いや値引きなどの話をしたとしても、直ちに迷惑勧誘行為であったと断じることにはできない。また、訪問時間が長時間化したのは、消費者Eからの話を受けて対応したことによるから、従業員Tによる迷惑勧誘行為があったとは認められない。

ウ 「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」について

審査請求人は、過去に特定商取引法に係る行政指導を受けて提出した業務改善報告書を踏まえて、法令遵守及び顧客保護のために、鋭意、業務改善の努力を重ねている。すなわち、審査請求人は、「感謝」、「信頼」及び「満足」の三つを柱とする顧客最優先の理念を掲げて、営業の方法、組織体制の変更、コンプライアンス体制の徹底など、一つ一つ業務改善に取り組んでいる。したがって、審査請求人に「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」があったとはいえない。

(2) 本件弁明の機会について

本件弁明の機会において弁明を求められた事例は、本件処分（本件業務停止命令と本件指示）に係る5事例であるが、審査請求人は、同じ時期に、F知事がした処分（特定商取引法8条1項の規定に基づく業務停止命令及び特定商取引法7条1項の規定に基づく指示）に係る5事例についても、

同知事から弁明を求められた。これら10事例の内容は、審査請求人が提出した録音データに基づく極めて詳細なものである。本件には、このような特殊事情があったにもかかわらず、処分庁は、それらの事情を一切無視して、弁明書の提出期限を10日間とした。これに対し、審査請求人が弁明書の提出期限の延長を上申したが、その延長は、認められなかった。

このように、10日間しか弁明書の提出期限を認めなかった処分庁の対応は、行政手続法30条に規定する「相当な期間」をおいたとはいえないから、同条に違反してされた本件指示は、適正手続を欠いたものである。

### (3) 裁量権の濫用について

処分庁は、審査請求人からの弁明書（令和2年7月20日付け）の提出を受けて、極めて短期間で本件処分（同月30日付け）をした。また、本件処分の通知書には、審査請求人が弁明書に記載した内容が一切触れられておらず、本件処分の通知書と本件弁明の機会の付与の通知書は、その内容が同一である。

これらの状況によれば、処分庁が弁明書の内容を全く考慮せずに機械的・形式的に本件処分をしたことが明らかであるから、本件指示は、裁量権を濫用した違法な処分である。

### (4) 結語

上記(1)から(3)までの理由により、本件処分のうち本件指示の取消しを求める。

## 第2 諮問に係る審査庁の判断

### 1 本件指示について

#### (1) 販売勧誘目的の明示義務違反について

特定商取引法3条が、訪問販売の勧誘に先立って、販売勧誘目的を明示しなければならないと規定しているのは、相手方が商品の購入の勧誘を受けているという明確な認識を持ち得るようにするためであるから、販売勧誘目的は、相手方に確実に伝わる程度に明らかにしなければならないと解される。

#### ア 消費者Aの事案

従業員Zは、電話で訪問予約を取る際、消費者Aに対し、訪問目的は「電気布団の点検及び清掃のため」としか告げなかった。従業員Zは、訪問予約を取った後に、審査請求人が「電気の布団販売してる会社」であると述べているが、これは、そのすぐ後の「掃除のほうで周ってんの。」と



の発言と相まって、審査請求人が行っている事業について触れたにとどまるから、従業員Zが販売勧誘目的を明示したとはいえない。

また、従業員Yは、電話での訪問予約に基づいて消費者Aの自宅を訪問した際、消費者Aに対し、名刺を渡しながら、「これお布団の販売をしている会社ね。なんかいい布団あったら買って下さいね。」と述べているが、これだけでは、審査請求人が行っている事業について触れたにとどまり、この日の訪問目的が「布団の販売勧誘のため」であることが確実に伝わる程度に明示されたとはいえない。むしろ、上記発言の後に、従業員Yは、電話での訪問予約に従い「電気布団の点検及び清掃のため」に訪問した旨や、これから点検等の作業を行う旨を述べているから、従業員Yが販売勧誘目的を明示したとはいえない。

#### イ 消費者Bの事案

従業員Xは、電話で訪問予約を取る際、消費者Bに対し、訪問目的は「電気布団の点検等のため」としか告げなかった。従業員Xは、訪問予約を取った後に、「僕たちも布団屋ですからね。販売とかもしていますから、欲しいのがあったら、言ってください。」と発言しているが、これは、審査請求人が行っている事業について触れたにとどまるから、従業員Xが販売勧誘目的を明示したとはいえない。

また、従業員Wは、電話での訪問予約に基づいて消費者Bの自宅を訪問した際、消費者Bに対し、「こちらご訪問案内と言う形で、僕たちの会社、販売とか紹介ですね、あとはお手入れのアドバイス、そう言うのやってみますんで。」と述べているが、これも、審査請求人が行っている事業について触れたにとどまるから、従業員Wが販売勧誘目的を明示したとはいえない。

#### (2) 迷惑勧誘行為について

特定商取引法7条1項5号の規定を受けた特定商取引法施行規則7条1号は、「迷惑を覚えさせるような仕方」で勧誘をすること（迷惑勧誘行為）を禁止しているが、この「迷惑を覚えさせるような仕方」とは、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法であればよく、相手方が実際に迷惑と覚えることは必要ではないと解される。

#### ア 消費者Bの事案

従業員Wは、消費者Bの自宅に約3時間にもわたって滞在し、その間、一人で対応した高齢の女性である消費者Bが、購入する気がない旨、予算

がない旨、「点検等のため」に訪問を受け入れたことを後悔している旨などを述べて、本件商品の購入を断ったのみならず、繰り返し「勘弁してください。」と述べて、勧誘の停止を求めたにもかかわらず、従業員Wは、これらを意に介さず、執ように勧誘を続けた。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかであるから、従業員Wによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

#### イ 消費者Cの事案

従業員Vは、消費者Cの自宅に約2時間30分にもわたって滞在し、その間、一人で対応した高齢の女性である消費者Cが、購入する意思がない旨、大金は支払えない旨などを述べて、本件商品の購入を断ったにもかかわらず、従業員Vは、これらを意に介さず、消費者Cの通帳を見て、支払が可能であるなどとも指摘して、執ように勧誘を続けた。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかであるから、従業員Vによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

#### ウ 消費者Dの事案

従業員Uは、消費者Dの自宅に約2時間30分にもわたって滞在し、その間、一人で対応した高齢の女性である消費者Dが、購入する意思がない旨、割賦払いにも応じる意思がない旨などを述べて、本件商品の購入を断ったにもかかわらず、従業員Uは、これらを意に介さず、執ように勧誘を続けた。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかであるから、従業員Uによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

#### エ 消費者Eの事案

従業員Tは、消費者Eの自宅に約3時間10分にもわたって滞在し、その間、一人で対応した高齢の女性である消費者Eが、支払能力がなく、余計なことはできない旨、収入は年金だけで、これを本件商品の代金に充てると、生きていけない旨などを述べて、本件商品の購入を断ったにもかかわらず、従業員Tは、これらを意に介さず、執ように勧誘を続けた。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかであるから、従業員Tによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

- (3) 「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」について

審査請求人は、過去に特定商取引法を遵守するよう累次にわたる行政指導を受け、業務改善報告書を提出しているにもかかわらず、本件各違反行為を繰り返したこと、また、本件各違反行為は、審査請求人の特定の営業所又は特定の従業員のみによってされたものではないことなどから、審査請求人には「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」があったと認められる。

## 2 本件弁明の機会について

行政手続法30条は、弁明書の提出期限までに「相当な期間」において弁明の機会の付与の通知をしなければならないと規定している。この「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と解される。

これを本件について見ると、本件各違反行為に係る事例は、5事例であり、本件弁明の機会の付与の通知書には、本件各違反行為がされた年月及び本件各違反行為をした審査請求人の従業員の所属（支店、本社）が具体的に特定され、各事例における消費者とのやり取りの内容等が相応の具体性をもって記載されている。また、審査請求人は、従業員が行った勧誘の日時等の情報を一元的に管理し、従業員が電話で訪問予約を取った際や消費者の自宅を訪問した際の音声の録音のデータを保存している。さらに、審査請求人の各支店は、営業担当の従業員数が多くても10名程度の規模である。したがって、審査請求人において、本件弁明の機会の付与の通知書の記載内容を踏まえて、本件各違反行為に係る事実を特定するのに長期間を要するとは認め難い。

他方で、本件処分は、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益という重要な法益を目的とする緊急性を要する処分であったことが認められる。

そうすると、処分庁が本件弁明の機会の付与の通知書を発出した日から弁明書の提出期限までの期間を12日間としたことは、本件処分がF知事のした同様の処分と同時期にされたという事情を踏まえても、審査請求人において防御の準備をするのに必要な期間を確保するのに足りないとはいえない。

したがって、本件弁明の機会において、行政手続法30条に規定する「相当な期間」がなかったとまでは認め難い。

## 3 裁量権の濫用について

行政手続法には、処分庁が、弁明の機会の付与によってされた弁明に応じ、弁明の機会の付与の際に示した「予定される不利益処分の内容」と異なる理

由を示し、又は異なる内容の不利益処分をすべきことや、弁明の機会の付与の際に示された弁明について逐一応答すべきことを義務付ける旨の規定は見当たらないから、処分庁が弁明の機会の付与の際に示した「予定される不利益処分の内容」と同一の理由を示し、同一の内容の不利益処分をすることも当然に許されると解される。

これを本件について見ると、本件弁明の機会に審査請求人がした弁明は、本件審査請求における審査請求人の主張（上記第1の3の(1)）とおおむね同じ内容のものであるが、審査請求人の主張は、上記1のとおり、いずれも理由がない。したがって、処分庁が、本件処分をするに際し、審査請求人の弁明の内容に対する判断を示さなかったとしても、また、本件弁明の機会の付与の際に示した「予定される不利益処分の内容」と同一の理由を示し、同一の内容の本件処分をしたとしても、手続上の問題は生じないし、そのことをもって処分庁が審査請求人の弁明の内容を検討しなかったともいえない。

#### 4 結語

以上のとおり、本件指示に実体法上も手続法上も違法又は不当な点は認められない。したがって、本件審査請求のうち本件指示の取消しを求める部分は理由がないから棄却すべきである。

なお、審理員意見書も、以上と同旨の理由を述べた上で、本件審査請求のうち本件指示の取消しを求める部分は理由がないから棄却すべきであるとしている。

### 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 本件指示の違法性又は不当性について

##### (1) 本件指示について

##### ア 販売勧誘目的の明示義務違反について

特定商取引法3条は、販売業者は、訪問販売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、売買契約の締結について勧誘する目的（販売勧誘目的）である旨を明らかにしなければならないと規定している。この規定は、訪問販売の場合、特に、住居訪問販売の場合には、販売業者が訪問目的を偽って相手方に告げて住居に入り込み、言葉巧みに取引に誘い込み、その結果、相手方が知らず知らずのうちに商

品を買わされてしまうという事例があるところ、訪問目的を偽って告げることは、「消費者が売買契約の締結について勧誘を受けるか否かを判断する最初の重要な機会」を奪うものであり、こうした事例を放置することは、消費者利益の保護の観点から問題であるだけでなく、ひいては取引の公正を害して訪問販売の健全な発展を阻害することにもなることから、商品の販売業者と購入者との間の適正なルールを整備するために設けられたものであるとされている（消費者庁取引対策課・経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編『特定商取引に関する法律の解説（平成28年版）』）62頁参照）。

このような立法趣旨に鑑みると、「その勧誘に先立って」とは、「消費者が売買契約の締結について勧誘を受けるか否かを判断する最初の重要な機会を確保することができる時点までに」、換言すれば、「販売業者が消費者の売買契約締結の意思形成に影響を与える行為を始める時点までに」を意味することになる。

したがって、住居訪問販売の場合には、「販売業者が住居に入り込むこと」から「消費者の売買契約締結の意思形成に影響を与える行為」が始まるといえることができるから、販売勧誘目的であることは、住居を訪問して訪問目的を告げる時点で明示しなければならないと解するのが相当である。

しかし、住居訪問販売のうち、事前に電話で訪問予約を取った上で行う住居訪問販売の場合には、消費者は、訪問予約をした目的での訪問であるとの前提で販売業者を受け入れるのが通常であるから、「訪問予約を取ること」から「消費者の売買契約の締結の意思形成に影響を与える行為」が始まるといえることができる。そうすると、事前に電話で訪問予約を取った上で行う住居訪問販売の場合には、販売勧誘目的であることは、原則として、電話で電話をした目的を告げる時点で明示しなければならないと解するのが相当である。ただし、電話で訪問予約を取る際に販売勧誘目的であることを告げなかったとしても、遅くともその訪問予約に基づいて住居を訪問した時点で、訪問目的に販売勧誘目的も含まれていることが明示されるのであれば、「消費者が売買契約の締結について勧誘を受けるか否かを判断する最初の重要な機会」がなお確保されているといえることができる。したがって、販売勧誘目的であることを告げずに、販売勧誘目的以外の目的（例えば、商品の点検・修理）で訪問予約を取ったときは、遅くとも住居を訪問して訪問目的を告げる時点までに、訪問目的に販売勧誘目的が含

まれていることを明示して、訪問目的が訪問予約を取ったときとは異なることが相手方に確実に伝わるようにしなければならないと解するのが相当である。

なお、住居訪問販売をしている販売業者が、電話で訪問予約を取る際に、販売勧誘目的であることを告げずに、販売勧誘目的以外の目的（例えば、商品の点検・修理）で訪問予約を取ることを常態化しているとすれば、そのような営業のやり方は、特定商取引法3条の上記の立法趣旨を潜脱するものであって、許されないというべきである。

#### (7) 消費者Aの事案

審査請求人の従業員が消費者Aから訪問予約を取った際の状況及び消費者Aの自宅を訪問した際の状況は、それぞれ以下のとおりである（令和2年3月16日付け及び同月10日付けの各反訳結果報告書）。

① 従業員Zは、平成31年1月、消費者Aに電話をし、「電気の布団の、あの、手入れのほうで、今日、■のほうまわってたんで。」、「電気（注：電気布団）の点検と、あと、中にたまった水分汚れを、あの取ってくんで」などと述べて、消費者Aの自宅への訪問予約を取り付けた。

② 従業員Yは、平成31年1月、消費者Aの自宅を訪問し、「あの昨日電話してね。」と述べて、上記①の訪問予約に基づいて訪問した旨を伝えた上で、消費者Aの自宅に入り込み、電気布団の点検及び清掃をした後、電気布団のひずみ（へっこみ）がひどいことを指摘して、消費者Aに対し、本件商品（電気布団）の購入を勧誘した。これに対し、消費者Aは、新品の購入は値段が高いとして、古い布団の打ち直しでよいと述べたが、従業員Yは、古い布団の打ち直しの値段で新品を提供すると提案し、本件商品を部屋に持ち込んで敷いてしまい、「まさか。布団こんな買うと思ってねもの。」と後悔の念を述べる消費者Aとの間で本件商品の売買契約を締結した。

以上によると、審査請求人の従業員は、消費者Aに対し、本件商品の訪問販売をしたが、電話で訪問予約を取る際には、訪問目的は「電気布団の点検及び修繕のため」であるとしか告げていないし、消費者Aの自宅を訪問した際にも、上記の目的での訪問であるとしか告げていないから、審査請求人の従業員が販売勧誘目的であることを明示したとは認められない。

なお、上記①の訪問予約を取った際、従業員Zは、自分の会社（審査請求人）が「G布団販売してる会社」であると述べているが、この発言は、訪問予約を取り付けた後の発言であるし、審査請求人を消費者Aが布団を購入した業者（H布団屋）と誤解していると思われた消費者Aに対し、そうではないことを説明したものである。そして、従業員Zは、最後に「掃除のほうで周ってんの。」と述べ、訪問予定時刻を告げて電話を終了している。したがって、従業員Zが「電気の布団販売してる会社」と発言したことをもって販売勧誘目的であることを明示したという審査請求人の主張（上記第1の3の(1)のAの(ア)の①）は、採用することができない。

また、上記②の消費者Aの自宅を訪問した際、従業員Yは、名刺を渡ししながら、「これお布団の販売している会社ね。なんかいい布団あったら買って下さいね。」と述べているが、この発言は、従業員Yが、その後、「あの昨日電話してね。」、「今日はしっかりやっています。」などと発言していることも踏まえると、審査請求人が行っている事業について言及したものにすぎず、従業員Yの訪問目的が訪問予約を取ったときとは異なることが消費者Aに確実に伝わる内容の発言であるとはいえない。したがって、従業員Yが「お布団の販売している会社ね。なんかいい布団あったら買って下さいね。」と発言したことをもって販売勧誘目的であることを明示したという審査請求人の主張（上記第1の3の(1)のAの(ア)の②）も、採用することができない。

#### (イ) 消費者Bの事案

審査請求人の従業員が消費者Bから訪問予約を取った際の状況及び消費者Bの自宅を訪問した際の状況は、それぞれ以下のとおりである（令和2年4月23日付け及び同年2月28日付けの各反訳結果報告書）。

- ① 従業員Xは、令和元年5月、消費者Bに電話をし、「機械のものでしたから、安心して使っていただくようにってことで、具合の方、その場で見て回っていたんです。」、「その場で具合見てますから、お布団だけ見れるとこにだしておいてもらえればですね。」などと述べて、消費者Bの自宅への訪問予約を取り付けた。
- ② 従業員Wは、令和元年5月、消費者Bの自宅を訪問し、「お布団の方でお電話しました」と述べて、上記①の訪問予約に基づいて訪問

した旨を伝えたが、消費者Bから「今日はどういふこと。」と訪問目的を質問されたため、「一応機械のものなんで、そういう具合見たりとか、そう言ったメンテナンスしちゃうんで。布団はすぐ見れますか。」と説明して、消費者Bの自宅に入り込んだ。そして、従業員Wは、電気布団の清掃をした後、汚れやカビがひどく、健康に悪いことを指摘して、消費者Bに対し、本件商品（電気布団）の購入を勧誘した。これに対し、消費者Bは、「金なんかないよ。」、「入院して、手術しなくちゃなんないって頭ばかりで。その気になれないんだ。」、「高いね、なんか全然、そう言う気がないもの今。」などと述べて、繰り返し本件商品の購入を断ったが、従業員Wは、なおも勧誘を継続し、「あー失敗したなあ、じゃあ、やってもらって失敗したよ、今日は。」、「だって、そんなに金がかかるとは思わなかった。」などと後悔の念を述べる消費者Bとの間で本件商品の売買契約を締結した。

以上によると、審査請求人の従業員は、消費者Bに対し、本件商品の訪問販売をしたが、電話で訪問予約を取る際には、訪問目的は「電気布団の点検等のため」であるとしか告げていないし、消費者Bの自宅を訪問した際にも、上記の目的での訪問であるとしか告げていないから、審査請求人の従業員が販売勧誘目的であることを明示したとは認められない。

なお、上記①の訪問予約を取った際、従業員Xは、「こういった具合見たりとか、サービスでやってるんですよ、僕たちも布団屋ですからね、販売とかもしてますから、ほしいのがあったら、言ってください。」と述べているが、この発言は、訪問予約を取り付けた後の発言である。そして、この発言について、消費者Bが「お金はじゃ、取られないんですよ。」と質問したのに対し、従業員Xは、「うん、その場で見てるので、それは取らないでやってあげてるよ。ただ、中には故障しちゃってるって人も中にはいて、そういう時は、預かってね直すんで、それはお金はさすがにかかるから、うん。僕たちもそこまでは無料でできないので。そういった方もいらっしゃるんでね。そうなんないように見て回って」と述べて、改めて訪問目的が「電気布団の点検のため」であることを強調している。したがって、「僕たちも布団屋ですからね、販売とかもしてますから、ほしいのがあったら、言ってください。」との発言は、審



査請求人が行っている事業について言及したものにすぎないから、従業員Xが上記発言をしたことをもって販売勧誘目的であることを明示したという審査請求人の主張（上記第1の3の(1)のAの(イ)の①）は、採用することができない。

また、上記②の消費者Bの自宅を訪問した際、従業員Wは、「僕たちの会社、販売とか紹介ですね、あとはお手入れのアドバイス、そう言うのやっていますんで」と述べているが、その後に、上記②のとおり、消費者Bから訪問目的を質問され、従業員Wは、「一応機械のものなんで、そういう具合見たりとか、そう言ったメンテナンスしちゃうんで。布団はすぐ見れますか。」と説明している。したがって、「僕たちの会社、販売とか紹介ですね、あとはお手入れのアドバイス、そう言うのやっていますんで」との発言は、審査請求人が行っている事業について言及したものにすぎず、従業員Wの訪問目的が訪問予約を取ったときとは異なることが消費者Bに確実に伝わる内容の発言であるとはいえないから、従業員Wが上記発言をしたことをもって販売勧誘目的であることを明示したという審査請求人の主張（上記第1の3の(1)のAの(イ)の②）も、採用することができない。

#### イ 迷惑勧誘行為について

特定商取引法7条1項5号の規定を受けた特定商取引法施行規則7条1号は、「迷惑を覚えさせるような仕方」で勧誘をすること（迷惑勧誘行為）を禁止しているが、この「迷惑を覚えさせるような仕方」とは、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法であればよく、実際に相手方が迷惑と感ずることは必要ではなく、具体的には、正当な理由なく不適當な時間帯（例えば、午後9時から午前8時までなど）に勧誘すること、長時間にわたり勧誘をすること、執ように何度も勧誘をすることなどがこれに該当するとされている（前掲『特定商取引に関する法律の解説（平成28年版）』88頁参照）。

##### (ア) 消費者Bの事案

① 従業員Wが消費者Bの自宅を訪問して本件商品の購入を勧誘した際の状況は、以下のとおりである（令和2年2月28日付けの反訳結果報告書。この報告書によると、消費者Bは、80歳代の女性で、従業員Wの訪問に一人で対応し、その訪問時間は、約3時間にも及んだ。）。

従業員Wは、令和元年5月、消費者Bの自宅を訪問し、電気布団の清掃をした後、汚れやカビがひどく、健康に悪いことを指摘して、消費者Bに対し、本件商品（電気布団）の購入を勧誘した。これに対し、消費者Bは、「大変だ、金かかって」、「金なんかないよ。」、「今んとこ、気持ちだめ。医者、入院して、手術しなくちゃなんないって頭ばかりで。その気になれないんだ。もう少しね、元気になれば。そう言う気になっかもしれないけど、今んとこだめだな。」などと述べて、本件商品の購入を断った。

すると、従業員Wは、古い布団を下取りに出せば、本件商品の値段をだいたい半分くらいにできると提案した。消費者Bは、この提案に対しても、「高いね、なんか全然、そういう気がないもの今。」と述べて、その気がないことを示したが、従業員Wは、勧誘を継続したため、消費者Bは、「あー失敗したなあ、じゃあ、やってもらって失敗したよ、今日は。」、「だって、そんなに金かかるとは思わなかった。」と述べて、電気布団の清掃をしてもらったことについて後悔の念を示した。

それでも勧誘を継続する従業員Wに対し、消費者Bは、「勘弁してください。」、「ほんと勘弁してください。今回は勘弁して。この後、元気になったら買います。」、「だめ、ずっと落ち込んでるから、その気にならない。」、「もう勘弁してください。金も大変だもん、払う方が。」、「ほんと勘弁してください。いろいろ説明してもらったけど、とにかく金かかることだから、私も。それは良い話を聞かせてもらったけど、今んとこ金が使いたくないんだよなあ、ほんとのこと」、「今のオレオレ詐欺じゃないけれども、年寄りを騙されてなんてさあ金とられたって言ってさ、今日もあー失敗したなあ。これは。電話して断ろうかなと思ってかけたんだっけな。」、「だから今回だけは勘弁してください。」、「それじゃあ勘弁してください。なんも出したくないの。（中略）今度、元気になったら買う気になるかも」などと述べて、繰り返し本件商品の購入を断った。

しかし、従業員Wは、なおも勧誘を継続し、「何回かで払うっていう形でいいですか。今年の半年後に引き落としって言う形で、じゃあ、それでいいですか。そうすれば、お母さん元気でしょう、半年後。（中略）じゃあ、引き落としのやつ書いてくんで」などと述べ

て、代金の支払方法や支払時期について話を進め、消費者Bとの間で本件商品の売買契約を締結した。

- ② 上記①によれば、従業員Wは、消費者Bが繰り返し本件商品の購入を断ったのみならず、「電気布団の点検等のため」という訪問目的と異なる結果になったことについて後悔の念を示したにもかかわらず、執ようかつ強引に勧誘を継続したことが認められる。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかである。

したがって、消費者Bへの本件商品の訪問販売において、従業員Wによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

なお、審査請求人は、訪問時間が長時間化したのは消費者Bからの商品等についての質問を受けて説明ないし雑談をしていたためであり、また、消費者Bから、「もう帰って欲しい。」などと、やり取りの打ち切りを求める言動は一切なかったから、従業員Wによる迷惑勧誘行為があったとは認められないと主張する（上記第1の3の(1)のイの(ア)）。訪問時間が長時間化したのは、従業員Wと消費者Bが雑談等をしていたこともその原因の一つであると認められるが、その主たる原因は、消費者Bが繰り返し本件商品の購入を断っているにもかかわらず、従業員Wが売買契約の締結に至るまで執よう勧誘を継続したことにあると認められる。また、上記①の消費者Bの発言内容には、勧誘の打ち切りを求める消費者Bの意思が明確に示されている。したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。

#### (イ) 消費者Cの事案

- ① 従業員Vが消費者Cの自宅を訪問して本件商品の購入を勧誘した際の状況は、以下のとおりである（令和2年2月10日付けの反訳結果報告書。この報告書によると、消費者Cは、80歳代の女性で、従業員Vの訪問に一人に対応し、その訪問時間は、約2時間30分にも及んだ。）。

従業員Vは、平成30年9月、消費者Cの自宅を訪問し、電気布団の点検及び清掃をした後、使い方が悪いから布団に汚れやへこみがあると説明した上で、本件商品（羽毛布団（掛布団）1点と電気布団（敷布団）の上下に敷く乾燥剤のパッド2点の合計3点）を併せて使

うよう提案し、消費者Cに対し、本件商品の購入を勧誘した。これに対し、消費者Cは、「そんな高いのまた、やだよー」、「やだこんなの、布団かぶったって・・・これだけで30万もするの。」、「やだこんなに、どっちか妥妥。」、「そんなの、30万もする寝床に寝ちゃいけないよ。」、「この半分だって払えねえくらいだよ。」などと述べて、本件商品の購入を断った。

すると、従業員Vは、消費者Cの通帳を了解もなく見た上で、「今すぐじゃないですからね。いつでも大丈夫なんで。■ちゃんの、■万ってあったほうから、下げてもらえれば大丈夫だと思うんで。」と述べて、勧誘を継続したが、消費者Cは、「色々なことで、みな、家のあれだとかみんな抜かれたから今はないよ。10万、20万でいよいよだよ。」、「そんな30万はとってもじゃないけど、払えない。やだ」、「これが幾らすんの？このやつの高いから、この布団やだなー。」、「大変だ、いろいろなことが払いがあるんで、そんなに払えねえもん。」などと述べて、繰り返し本件商品の購入を断った。

そこで、従業員Vは、本件商品のうち羽毛布団が一番高額であることから、羽毛布団を除いた2点の購入を勧誘したが、消費者Cは、「やだよ、金払うのやだ。そんな大金払えないもん。」と述べて、上記2点の購入もする意思がないことを示した。しかし、従業員Vは、「そしたら、下だけっていう感じなんで」と述べて、代金の支払方法について話を進め、契約書類の作成に取りかかった。消費者Cは、なおも、「■万・・・ほんとに、やだな。」、「お金幾らあっても・・・ふとんかけちゃうのやだな」、「今度来たら駄目だよ。」などと述べて、上記2点も購入したくない意思を示したが、従業員Vは、「今だけ考えるとそうなんですけど、あの一3年後、5年後、10年後って考えるとよかったなってなります。」と述べて、消費者Cとの間で本件商品（上記2点）の売買契約を締結した。

- ② 上記①によれば、従業員Vは、消費者Cが繰り返し本件商品の購入を断ったにもかかわらず、執ようかつ強引に勧誘を継続したことが認められる。しかも、従業員Vは、勧誘を継続するため、消費者Cの通帳を了解もなく見て、消費者Cの支払能力を確認したことも認められる。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかである。

したがって、消費者Cへの本件商品の訪問販売において、従業員Vによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

なお、審査請求人は、訪問時間が長時間化したのは消費者Cからの要望を受けて提案を繰り返していたためであり、また、消費者Cは値段を気にしていたことはあったが、売買契約を締結しない旨の確定的な意思を繰り返し表示していたとはいいい切れないから、従業員Vによる迷惑勧誘行為があったとは認められないと主張する（上記第1の3の(1)のイの(イ)）。しかし、従業員Vが提案を繰り返したのは、上記①のとおり、消費者Cに本件商品の購入希望がなかったためであり、消費者Cは、従業員Vの提案に対し、その都度、応じる意思がないことを明らかにしている。また、訪問時間が長時間化したのは、消費者Cが繰り返し本件商品の購入を断っているにもかかわらず、従業員Vが売買契約の締結に至るまで執ように勧誘を継続したからであると認められる。したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。

#### (ウ) 消費者Dの事案

- ① 従業員Uが消費者Dの自宅を訪問して本件商品の購入を勧誘した際の状況は、以下のとおりである（令和2年3月16日付けの反訳結果報告書。この報告書によると、消費者Dは、80歳代の女性で、従業員Uの訪問に一人に対応し、その訪問時間は、約2時間30分にも及んだ。）。

従業員Uは、平成30年12月、消費者Dの自宅を訪問し、電話で取った訪問予約に基づいて訪問した旨を伝えて、来年のカレンダーを渡したところ、消費者Dが「こんないいのもらっても、布団買うわかね。」「買うわけにいかねえんだからね。」と述べたため、従業員Uは、「いや、もう散々買っていただいていますから。（中略）ちょっと消毒だけやってくから。」と述べて、電気布団の清掃をした後、本件商品（1布団とその専用カバー）の購入を勧誘した。その値段を聞いた消費者Dが「そんなにするんだ。」「それじゃ、とても買えねえや。しょうがねえ。」「じゃあ、いいや。しょうがねえ。確かにいいけど。しょうがねえ、そんなに高くちゃ買えねえから。」などと述べて、本件商品の購入を断ったため、従業員Uは、割賦払いを提案したが、消費者Dは、この提案に応じなかった。次に、従業員Uは、

値引きを提案したが、消費者Dは、「しょうがねえよ。金がねえんだから。」、「引いてもらっても金もねえんだから、買ってもしょうがね。」、「せっかくだけど、結構だ。金なしなんだから。」などと述べて、この提案にも応じなかった。従業員Uは、それでもなお勧誘を継続したが、消費者Dは、「あの、布団は買わないことに決めたんだから。」、「結構です。」、「悪いけど。結構です。ありがとうございます。」、「せっかくだけど、悪いけど。金が要ることが目に見えてくるから、とてもじゃねえけど、そんな余裕がねえ。」などと述べて、勧誘に応じなかった。

そこで、従業員Uは、「2000円とかでもできるから」と述べて、再度、割賦払いを提案し、代金の支払方法や支払時期について話を進め、消費者Dとの間で本件商品の売買契約を締結した。しかし、この間、消費者Dは、「あー絶対、布団は買わねえ、って決めたんだけど。」、「やだな。騙されねえで、絶対に買わねえで、布団は買わねえ死ぬまで買わねえと思ってたのに。」などと述べて、本件商品を購入することになったことについて後悔の念を示している。

- ② 上記①によれば、従業員Uは、訪問時から布団を購入する意思がないことを示していた消費者Dに対し、本件商品の購入を勧誘し、これを断られると、割賦払いや値引きを提案して、執ようかつ強引に勧誘を継続したことが認められる。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかである。

したがって、消費者Dへの本件商品の訪問販売において、従業員Uによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

なお、審査請求人は、本件商品の品質等には肯定的であるものの、値段が高いために購入に踏み切れないでいた消費者Dに対し、割賦払いや値引きなどの紹介と説明をしたことは、許容される通常の営業活動の範囲内のものであって、消費者Dの意思を無視して強引に話を進めたわけではないし、訪問時間が長時間化したのは消費者Dからの話を受けて対応したことによるから、従業員Uによる迷惑勧誘行為があったとは認められないと主張する（上記第1の3の(1)のイのウ）。しかし、消費者Dは、上記①のとおり、従業員Uが自宅を訪問した時点から、布団を購入する意思のないことを明確に示していた。それにもかかわらず、従業員Uは、消費者Dの意思を無視して、割賦払いや

値引きなどを提案し、本件商品の売買契約の締結に至るまで執ように勧誘を継続し、そのために訪問時間が長時間化したと認められる。したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。

(エ) 消費者Eの事案

- ① 従業員Tが消費者Eの自宅を訪問して本件商品の購入を勧誘した際の状況は、以下のとおりである（令和2年2月19日付けの反訳結果報告書。この報告書によると、消費者Eは、80歳代の女性で、従業員Tの訪問に一人で対応し、その訪問時間は、約3時間10分にも及んだ。）。

従業員Tは、令和元年6月、消費者Eの自宅を訪問し、羽毛布団（ダブルサイズ）の清掃をした後、羽毛が痛んで生地もカビていると指摘して、羽毛布団をクリーニングに出すことを提案したが、消費者Eは、「そんなお金もないんだよ。」「先立つものがなくちゃ出来ない。」「ダメだよ今。もう、本当金ないんだもん。」などと述べて、羽毛布団のクリーニングを断った。

そこで、従業員Tは、ダブルサイズをシングルサイズに打ち直せば、値段が10万円以上安くなるとして、羽毛布団の打ち直し（リフォーム）を提案したが、消費者Eは、「ほんなら安い布団買った方が早いじゃん。」と述べ、羽毛布団の打ち直しも断った。これに対し、従業員Tは、「大丈夫だよお母さん。年金もらってるんだから。」と述べたが、消費者Eは、「年金は生活費だよ。生きていけないって言ってるじゃん。」と述べて、重ねて羽毛布団の打ち直しを断った。

すると、従業員Tは、割賦払いでの本件商品（羽毛布団）の購入を提案した。この提案に対し、消費者Eが、「私ローン組むのが嫌いなんだよ。」と述べたほか、割賦払いの場合には5万円くらい多く支払うことになることについて難色を示すと、従業員Tは、1回払いでの購入を提案して、値引きや無料のサービス等について話を進め、消費者Eとの間で本件商品の売買契約を締結した。しかし、この間、消費者Eは、「なんでここにきて高い支払しなきゃならないん。間違っちゃってる。」「頭痛くなってきた。」「■万、■万って。倅なんか言えないよ。」などと述べて、本件商品を購入することになったことについて後悔の念を示している。

② 上記①によれば、従業員Tは、消費者Eに対し、まず、羽毛布団のクリーニング、そして、羽毛布団の打ち直しを提案し、これらが断られると、次に、割賦払いでの本件商品（羽毛布団）の購入を勧誘し、これも断られると、1回払いでの本件商品の購入を勧誘するとともに、値引きや無料のサービス等を提案して、執ようかつ強引に勧誘を継続したことが認められる。このような勧誘は、客観的に見て、相手方が迷惑を覚えるような方法での勧誘であることが明らかである。

したがって、消費者Eへの本件商品の訪問販売において、従業員Tによる迷惑勧誘行為があったと認められる。

なお、審査請求人は、値段が高いことを理由として本件商品の購入を拒否する発言をしていた消費者Eに対し、従業員Tが割賦払いや値引きなどの話をしたとしても、直ちに迷惑勧誘行為であるとは断じることができないし、訪問時間が長時間化したのは消費者Eからの話を受けて対応したことによるから、従業員Tによる迷惑勧誘行為があったとは認められないと主張する（上記第1の3の(1)のイの(エ)）。しかし、上記①の反訳結果報告書によれば、従業員Tは、消費者Eの自宅を訪問中に上司と思われる者と電話で話をして、「自慢話をする婆ちゃん。乗っかってますよ。（中略）最悪（中略）クリーニングとかで終わる気がする。良くて（中略）羽毛のリフォームで入れればいいけど。（中略）まあそれより寝具の契約をするってとこだけは。まずそこですから。そんな感じっす状況はじゃあ。もう一気でやってますよ。断りが来ても関係ないって預かりますもん。ちゃんとやっときますから。」（1時間22分経過時点）、「いいや、通帳とか見れるような婆ちゃんじゃないんです。なんかしっかりしてる婆ちゃんだから。（中略）とりあえず通帳見れる空気じゃないです。」（2時間20分経過時点）などと述べているから、従業員Tの訪問目的は販売勧誘目的であったことがわかるし、また、審査請求人においては、本件商品の販売のためには手段を選ばない営業活動をしていることもうかがわれる。そうすると、従業員Tは、販売勧誘目的で消費者Eの自宅を訪問して、本件商品の売買契約の締結に至るまで執ように勧誘を継続し、そのために訪問時間が長時間化したものと認められる。したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。



ウ 「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」について

(ア) 審査請求人は、消費者Aの事案における従業員Z及び従業員YはB支店の従業員、消費者Bの事案における従業員X及び従業員WはC支店の従業員、消費者Cの事案における従業員VはD支店の従業員、消費者Dの事案における従業員UはE支店の従業員、消費者Eの事案における従業員Tは本社の従業員であることを認めている（上記第1の3の(1)のA及びイ）から、審査請求人においては、8支店（令和元年8月6日付けの審査請求人の処分庁宛て報告書添付の「従業員の氏名・担当業務等一覧」）のうち4支店において特定商取引法違反行為をしていたのみならず、各支店の営業活動を指導すべき立場にある本社においても特定商取引法違反行為をしていた。

(イ) しかも、消費者Aの事案においては、従業員Yが、消費者Aの自宅を訪問中に上司と思われる者と電話で話をして（消費者Aの事案に係る反訳結果報告書（47分経過時点））、営業活動の進展具合を報告しつつ、消費者Aに対する勧誘のやり方について相談していることが認められるし、消費者Eの事案においても、従業員Tが、消費者Eの自宅を訪問中に上司と思われる者と3回にわたって電話で話をして（消費者Eの事案に係る反訳結果報告書（47分20秒経過時点、1時間21分46秒経過時点及び2時間19分55秒経過時点））、営業活動の進展具合を報告しつつ、消費者Eに対する勧誘のやり方について相談していることが認められるから、審査請求人においては、特定商取引法違反行為が組織的に行われていたことがうかがわれる。

(ウ) また、審査請求人は、平成24年10月にJ県から、平成25年11月にはK県から、平成26年2月にL県から、平成28年12月にM経済産業局から、それぞれ特定商取引法を遵守するよう行政指導を受けており、これらの行政指導の対象となった行為の中には、迷惑勧誘行為も含まれていた（平成24年10月10日付けのN課長の審査請求人宛て書面「事業者事情聴取等の実施について」、平成25年10月22日付けのO課長の審査請求人宛て書面「営業活動に係る事業者調査及び指導の実施について（通知）」、平成26年4月7日付けの審査請求人のP課長宛て書面「法令遵守の対策について」、平成28年12月19日付けのQ経済産業局産業部長の審査請求人宛て書面「特定商取引に関する

法律の遵守について」)にもかかわらず、審査請求人においては、平成30年9月(消費者Cの事案)以降、本件各違反行為が繰り返されている。

以上の事情を考え併せると、審査請求人には「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」があったと認められる。

なお、審査請求人は、過去に特定商取引法に係る行政指導を受けて提出した業務改善報告書を踏まえて、法令遵守及び顧客保護のために、鋭意、営業改善の努力を重ねているから、審査請求人に「訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれ」があったとはいえないと主張する(上記第1の3の(1)のウ)。しかし、その営業改善の努力が結実していないことは、上記の行政指導を受けた後も、審査請求人の多くの営業所(本社及び半数の支店)において本件各違反行為が繰り返されていることから明らかである。したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。

## (2) 本件弁明の機会について

審査請求人は、本件弁明の機会に弁明書の提出期間として10日間しか認められなかったが、これは行政手続法30条に規定する「相当な期間」をおいたとはいえないから、同条に違反してされた本件処分は適正手続を欠いたものであると主張する(上記第1の3の(2))。

そこで、本件弁明の機会における上記の弁明書の提出期間が行政手続法30条に規定する「相当な期間」といえるかについて検討するに、この「相当の期間」とは、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をいうものと解される。

これを本件についてみると、本件各違反行為に係る事例は、5事例であり、本件弁明の機会の付与の通知書においては、この5事例について、当該行為のされた年月や当該行為をした従業員の所属営業所が具体的に特定され、当該従業員と消費者とのやり取りの内容も具体的に記載されている。そして、本件各違反行為をした各営業所の規模は、営業担当の従業員数が多くて10名程度であり(上記(1)のウの(ア)の「従業員の氏名・担当業務等一覧」、審査請求人においては、営業所ごとに従業員のした商談に関する情報(従業員ごとに営業の個人目標・結果を整理した情報)を一元的に管理しているほか、当該商談の会話内容(従業員が訪問予約を取った際の

電話での会話内容及び従業員が消費者の自宅を訪問して営業をした際の会話内容)の録音データを保存している(本件各事案に係る各反訳結果報告書)ことが認められる。そうすると、審査請求人が、本件弁明の機会の付与の通知書の記載内容を踏まえて、本件各違法行為に係る事実を特定するのに、長期間を要するものとは認められない。

他方で、特定商取引法8条1項の規定に基づく業務停止命令及び特定商取引法7条1項の規定に基づく指示は、違法な訪問販売を行い、消費者に被害を及ぼす悪質な販売業者の営業活動を停止させて、消費者被害が拡大することを防止するためのものであるから、本件処分は、緊急にする必要があったといえることができる。

以上の事情を考え併せると、本件弁明の機会における上記の弁明書の提出期間が行政手続法30条に規定する「相当な期間」でなかったとはいえない。

なお、審査請求人は、本件においては、同じ時期に、F知事がした処分に係る5事例についても、同知事から弁明を求められたという特殊事情があったにもかかわらず、処分庁は、このような事情を一切無視して、弁明書の提出期限を10日間としたから、行政手続法30条に規定する「相当な期間」をおいたとはいえないと主張する(上記第1の3の(2))。

しかし、審査請求人は、令和元年7月23日、その営業方法が特定商取引法に違反するおそれがあるとして、処分庁から特定商取引法66条1項の規定に基づく立入検査を受け、本件各事案に係る商談の会話内容の録音データを提出している(本件各事案に係る各反訳結果報告書、審査請求人の代表取締役Rの供述調書)から、将来、特定商取引法に基づく処分を受けるおそれがあることを予測することができたはずである。このことも踏まえると、審査請求人の主張する特殊事情があったとしても、立入検査の約1年後に通知された本件弁明の機会において、審査請求人が防御の準備をするのに必要な期間が確保されていなかったとはいえない。

したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。

### (3) 裁量権の濫用について

審査請求人は、処分庁が審査請求人から弁明書(令和2年7月20日付け)の提出を受けて極めて短期間で本件処分(同月30日付け)をしているし、本件処分の通知書には審査請求人が弁明書に記載した内容が一切記載されておらず、本件処分の通知書と本件弁明の機会の付与の通知書の内

容が同一であるから、処分庁が弁明書の内容を全く考慮せずに機械的・形式的に本件処分をしたことが明らかであるとして、本件指示は裁量権を濫用した違法な処分であると主張する（上記第1の3の(3)）。

しかし、行政手続法には、行政庁が不利益処分をするに当たり付与した弁明の機会に提出された弁明書の記載内容を処分の通知書に記載しなければならないとする規定は見当たらない。そして、処分の名宛人となるべき者のした弁明の内容が理由のないものであるときは、行政庁としては、弁明の機会の付与の際に示した「予定される不利益処分の内容」と同じ理由により、同じ内容の不利益処分をすることにならざるを得ない。これを本件についてみると、審査請求人が本件弁明の機会にした弁明の内容（令和2年7月20日付けの弁明書）は、本件審査請求における審査請求人の主張（上記第1の3の(1)）とほぼ同じであり、この主張が理由のないものであることは、上記(1)において説示したとおりである。そうすると、本件処分の通知書と本件弁明の機会の付与の通知書は、内容が同一にならざるを得ないから、そのことをもって処分庁が弁明書の内容を全く考慮せずに機械的・形式的に処分をしたなどということとはできない。

したがって、審査請求人の上記主張は、採用することができない。

#### (4) 小括

上記(1)から(3)までで検討したところによれば、本件指示に違法又は不当な点は認められないから、本件処分のうち本件指示の取消しを求める本件審査請求は理由がない。

#### 4 まとめ

以上によれば、本件審査請求のうち本件指示の取消しを求める部分は理由がないから棄却すべきであるとの諮問に係る審査庁の判断は、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1部会

委	員	原			優
委	員	野	口	貴	公
委	員	村	田	珠	美