

## 訪問販売お断りシール等の取扱いについて

## 1 意見をお聴きしたい内容

○ 訪問販売や電話勧誘販売において、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、事業者は契約の締結について勧誘してはならない旨を特定商取引法で規定しており、これに反した場合、行政は事業者に対し、是正又は改善措置の指示、業務の停止命令等の行政処分を行うことができるとしている。

ただし、京都市は特定商取引法に基づく行政処分の執行権限を有していない。

○ 京都市では、京都市消費生活条例（以下、「条例」という。）第20条及び条例施行規則（以下、「施行規則」という。）「別表（第2条関係）（1）ヒ」で、「拒絶後の勧誘」（消費者が契約の締結の勧誘を受けず、又は契約を締結しない旨の意思表示をしているにもかかわらず、契約の締結の勧誘を行う。）を「不適正な取引行為」と規定し、京都市による行政指導\*の対象としている。

○ ここで問題となるのが、消費者が、いわゆる「訪問販売お断りシール（ステッカー）」を門扉等に貼付している場合、あるいは電話機の自動応答機能を用いて勧誘を拒絶している場合は、特定商取引法で定める、契約を締結しない旨の意思の表示に当たるのか、あるいは施行規則で「不適正な取引行為」として規定する「拒絶後の勧誘」の「拒絶」に当たるのかという点である。

○ 特定商取引法については、法を所管する消費者庁の見解として、意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が必ずしも明瞭でないため、契約を締結しない旨の意思の表示には当たらないとされている。

○ また、京都市においても、同様の理由により、施行規則で「不適正な取引行為」として規定する「拒絶（後の勧誘）」には当たらないと解釈している。

○ そこで、京都市民が、「訪問販売お断りシール（ステッカー）」の門扉等への貼付、又は電話機の自動応答機能を用いて勧誘を拒絶しているにもかかわらず、事業者が「訪問販売」や「電話勧誘販売」を行った場合、条例第20条及び施行規則「別表（第2条関係）（1）ヒ」の「拒絶後の勧誘」として、新たに京都市による行政指導\*の対象とすることが適当か否かについて意見をお聴きしたい。

※ 指導（条例第34条）、勧告（同第35条第1項）、公表（同第35条第2項）

## 2 意見を頂くに当たって参考となる事項

### (1) 特定商取引法の規定

訪問販売及び電話勧誘販売において、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘を以下のとおり禁止している。

#### ア 法第3条の2第2項の規定（訪問販売）

特定商取引法第3条の2

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等)

第3条の2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

#### イ 法第17条の規定（電話勧誘販売）

特定商取引法第17条

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止)

第17条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

#### ウ 消費者庁の見解

- 特定商取引法第3条の2第2項の「契約を締結しない旨の意思」とは、消費者が明示的に契約締結の意思がないことを表示した場合を指し、具体的には、事業者からの勧誘に対し、「いいません」、「お断りします」などと伝えることが必要である。例えば、「訪問販売お断り」と記載された張り紙・シール等を貼っておくことは、意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が必ずしも明瞭でないため、「契約を締結しない旨の意思」の表示には当たらない。
- また、法第17条の「契約を締結しない旨の意思」についても、法第3条の2第2項と同様である。
- 地方自治体では、張り紙・シール等を無視して消費者を勧誘する行為を、条例で不当な取引として規定し、指導、勧告及び公表の対象とするものがあるが、こうした取組は、地域の消費者トラブルを防ぐための有効な手段であり、特定商取引法の再勧誘禁止規定の解釈によって何ら影響を受けるものではなく、法と相互に補完し合うものである。

## (2) 京都市のこれまでの対応

### ア 施行規則の改正

- 本市では、従来、条例施行規則で「不招請執よう勧誘」を禁止していたが、「執よう」の基準が不明確であり実用性に欠けるところがあった。
- このため、従来の「不招請執よう勧誘」の規定を削除し、消費者の意思確認のない勧誘及び拒絶後の勧誘を不適正な取引行為として明確に位置付けるため、京都市消費生活審議会消費者苦情処理部会の意見を聴いたうえで、平成24年度に施行規則別表（第2条関係）を一部改正した。
- 改正後の施行規則別表（第2条関係）では、事業者は、まずは、消費者に対し、「契約締結の勧誘を受ける意思」を確認しなければならないこと、また、確認した際、「勧誘を拒絶する意思」が示された場合は、その後、再度勧誘してはならないことを新たに規定した。

### 施行規則別表（第2条関係）

- (1) 条例第20条第1号に該当する行為にあつては、次のいずれかの手段により、  
契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

旧	新
ハ 不招請執よう勧誘（消費者の意に反して、契約の締結の勧誘を執ように行うことをいう。）	削除
	ハ <u>意思確認のない勧誘（消費者に契約の締結の勧誘を拒絶する旨の意思表示をする機会を与えず、消費者の意に反して当該勧誘を行うことをいう。）</u>
	ヒ <u>拒絶後の勧誘（消費者が契約の締結の勧誘を受けず、又は契約を締結しない旨の意思表示をしているにもかかわらず、当該契約の締結の勧誘を行うことをいう。）</u>

### イ 「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシール」の作成、配布

- 訪問販売や訪問買取りにおいては、在宅中に突然訪れてきた事業者に心の準備ができないまま勧誘され、適切な判断ができず契約に至るなど、消費者が訪問販売や訪問買取りを巡るトラブルや消費者被害に遭うことが少なくなかった。
- 平成23年7月に実施した「訪問販売及び電話勧誘販売に関する市民アンケート調査」では、回答者の7割以上が、「訪問販売お断りのシールを作成し、配布することに賛成である」旨を回答していた。
- そこで、京都市消費生活審議会消費者苦情処理部会の意見を聴いたうえで、地域から悪質な事業者を排除する姿勢を示し、悪質事業者からの被害防止につなげるため、消費生活総合センターと京都府警察本部の連名により「迷惑な」という文言を付した「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシール」を作成し、平成24年7月に全家庭に配布した。

## ウ 京都市消費生活審議会からの意見聴取

平成20年の特定商取引法の改正による、訪問販売における契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止や、平成24年の同法の改正による、訪問購入に関する不招請勧誘の禁止など、法改正の動向を踏まえ、施行規則の一部を改正すること（前記ア）と、いわゆる「訪問販売お断りシール」を市民に配布するに当たり、シールの文言に「迷惑な」の文言を入れるか、シールの発行者名を消費生活総合センターと京都府警察本部の連名とするか、全家庭に配布するか希望者のみに配布するかなど（前記イ）について、消費者苦情処理部会の意見をお聴きした。

<部会の開催状況>

- 平成23年3月22日（火） 第1回消費者苦情処理部会
  - ・ 不適正な勧誘行為に対する対応について
- 平成23年9月27日（火） 第2回消費者苦情処理部会
  - ・ 不適正な勧誘行為に対する対応（訪問販売お断りシール作成等）について
- 平成23年11月14日（月） 第3回消費者苦情処理部会
  - ・ 不適正な勧誘行為に対する対応（訪問販売お断りシール作成等）について
- 平成24年3月23日（金） 第4回消費者苦情処理部会
  - ・ 京都市消費生活条例施行規則の改正について

## (3) 京都府における対応

### ア 訪問販売における「お断りシール（ステッカー）」について

京都府では、「京都府消費生活安全条例第15条、同条例施行規則第2条及び別表「不当な取引行為」解説」を作成し、「訪問販売お断り」と明示したシール（ステッカー）等を訪問者が視認できる位置に貼付していれば、訪問販売を拒絶する旨の意思を示しているとし、行政処分が可能と解釈している。

### イ 電話勧誘販売における「自動応答装置付き電話」による勧誘の拒絶

「自動応答装置付き電話」についても、上記アと同様に、「京都府消費生活安全条例第15条、同条例施行規則第2条及び別表「不当な取引行為」解説」で、認識すべき相手方（事業者）が、音声内容によって意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が表明されたことにより、勧誘は拒否されていると具体的に認識できることが可能であれば、拒絶する旨の意思を示しているとし、行政処分が可能と解釈している。

#### (4) 政令指定都市の状況

京都市を含む20<sup>\*</sup>の政令指定都市のうち、

- ・ 自治体の条例で、張り紙等によりあらかじめ勧誘を拒絶する旨の意思表示をしているにもかかわらず、契約の締結を勧誘することを禁止している都市  
→ 熊本市（事業者の努力義務）
- ・ 自治体の規則で、張り紙等によりあらかじめ勧誘を拒絶する旨の意思表示をしているにもかかわらず、契約の締結を勧誘することを禁止している都市  
→ 堺市
- ・ 自治体の規則の逐条解説等で、張り紙等によりあらかじめ勧誘を拒絶する旨の意思表示をしているにもかかわらず、契約の締結を勧誘すること禁止している都市  
→ 札幌市、大阪市

都市名	条例	規則	解説集等	備考
札幌市			○	お断りシール+自動応答装置
大阪市			○	お断りシール+自動応答装置
堺市		○		お断りシール
熊本市	○			お断りシール+自動応答装置

※ 札幌市、仙台市、さいたま市、千葉市、川崎市、横浜市、相模原市、新潟市、静岡市、浜松市、名古屋市、京都市、大阪市、堺市、神戸市、岡山市、広島市、北九州市、福岡市、熊本市