

特商法の抜本的改正を求める全国連絡会では、

アンケート調査とネット署名を（2023年2月～2024年3月）実施しました。

◇「特定商取引法改正に関するアンケート」(412件)

◇「特商法改正を求めるネット署名」(279筆)

- ・SNS等のインターネットを通じた勧誘にクーリング・オフや行政規制を導入
- ・SNS事業者等に対し、相手方事業者を特定する情報の開示を請求できる制度を導入
- ・訪問販売や電話勧誘販売について、あらかじめ勧誘を拒絶した人への勧誘を禁止
- ・マルチ取引（連鎖販売取引）について、国による登録等の開業規制を導入

また、地方議会請願運動は、継続的に取り組んでいます。

◇「地方議会請願」(109自治体、4月1日現在)

### 特定商取引法改正に関するアンケート調査報告

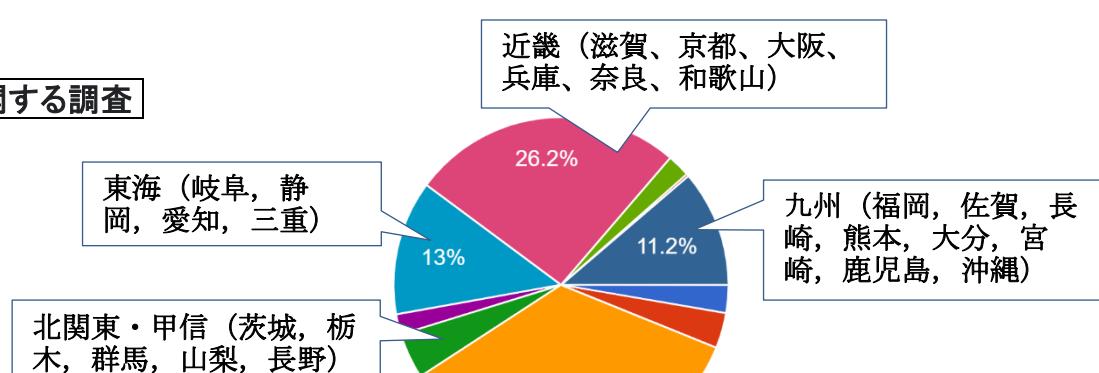
このアンケート調査は特定商取引法の各種取引類型のうち、訪問販売・電話勧誘販売、通信販売、連鎖販売取引（マルチ取引）の分野において、消費者被害を予防するために必要な法改正を求める活動の一環として行ったものです。

回答：412件

#### 1. 回答者の属性に関する調査

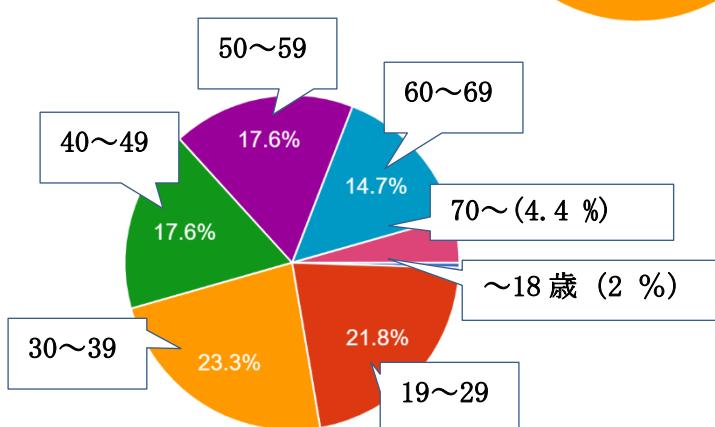
(ア)居住地

409件の回答



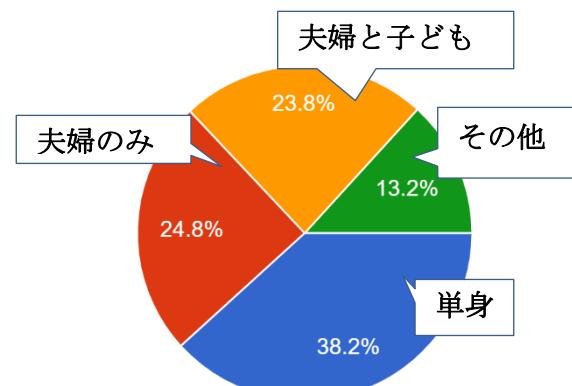
(イ)年齢

408件の回答



(ウ)世帯形態

408件の回答

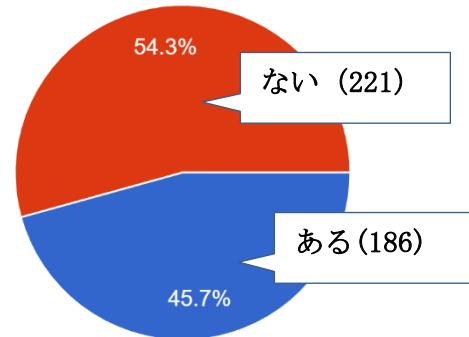


## 2. 訪問販売・電話勧誘販売について

### (ア) 訪問販売について

① 過去5年以内に、訪問販売業者の勧誘を受けたことがありますか

407 件の回答



② 過去5年以内に、訪問販売について、以下の行為を受けたことがありますか(複数回答可)

222 件の回答

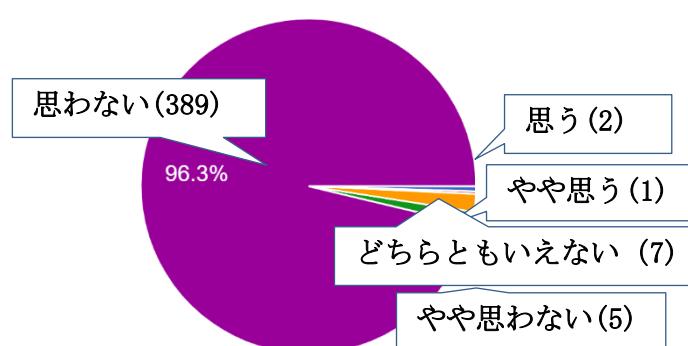
項目	件	%
最初に勧誘目的であることを告げない	125	56.3
事業者の氏名や名称を明らかにしない	85	38.3
商品やサービスの内容を明らかにしない	79	35.6
断っているのに勧誘を続けられた（帰ってほしいと言ったのに帰らない場合を含む）	51	23.0
不利な事実を隠したり虚偽の説明をしたりする	61	27.5
契約を締結したが契約に関する書面の交付を受けなかった	20	9.0
その他の行為があった	7	3.2
どの行為もなかった	51	23.0
覚えていない・わからない	21	9.5

#### その他行為の具体例（抜粋）

- しつこい勧誘。
- 名刺を請求したが1枚しかないので渡せないといわれた。
- 恐怖心を煽る様な言動をしてくる。
- 近くで解体工事をすると挨拶に来たのに風呂のことを聞いてきた。その後1年以上経つが解体は無い。
- 光回線の営業だった様だが、チェックボックスを入れた各項目を明らかにしていないのにこちらのパソコン使用状況等を確認しようとしていた。

③ 今後訪問勧誘を受けたいと思いますか

404 件の回答

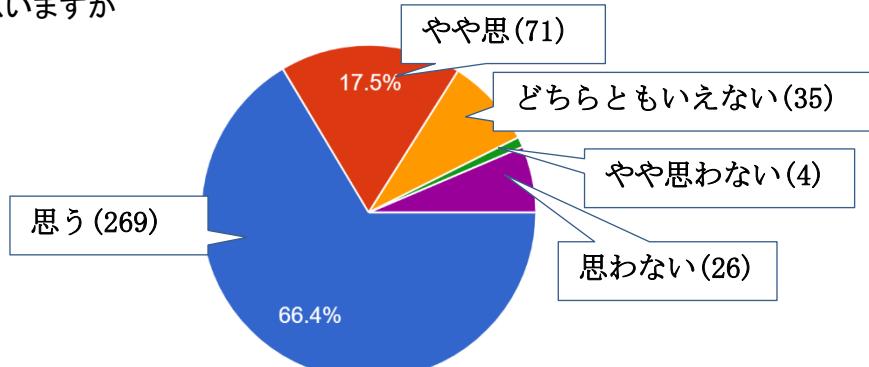


④ 仮に「訪問勧誘お断り」のステッカーに

訪問勧誘禁止の効果を法律で認めた場合、

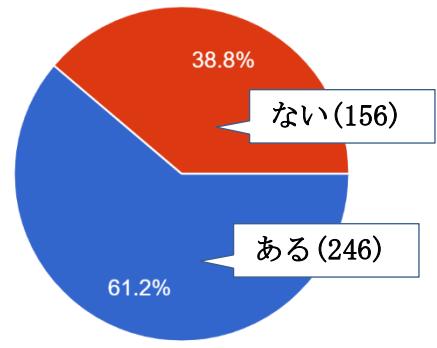
そのようなステッカーを貼りたいと思いますか

405 件の回答



#### (イ)電話勧誘販売について

①過去5年以内に、事業者から電話で契約を勧誘されたことがありますか  
402 件の回答



② 過去5年以内に、電話勧誘について、以下の行為を受けたことがありますか(複数回答可)

273 件の回答

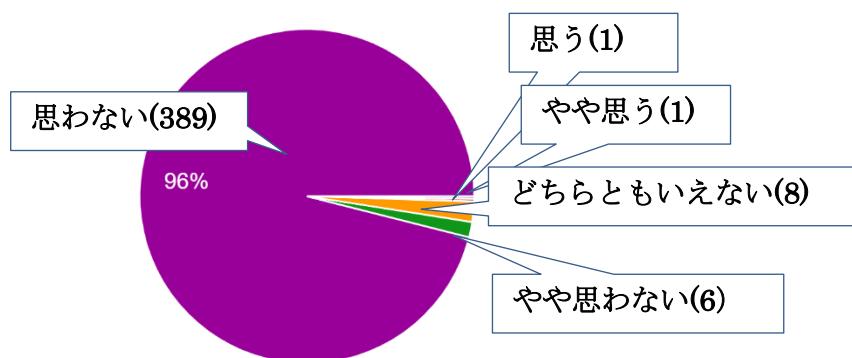
項目	件	%
電話を切っても何回もかけてくる	91	33.3
断っても勧誘を続ける	112	41.0
強い言葉で無理強いされたり、暴言を吐かれたりする	29	10.6
断れなくなり契約してしまった	5	1.8
その他の行為があった	11	4.0
どの行為もなかった	80	29.3
覚えていない・わからない	24	8.8

#### その他行為の具体例（抜粋）

- なんの事業者名を言わない。お得を強調して勧誘なのか具体的に言わない。
- 現状を放置すると不利益を受ける旨の明らかに虚偽の説明がなされた。
- 勧誘目的であること、事業者名を言わなかった。
- 会社名を尋ねたら切電された。
- 電話番号を変え頻繁にかかる。
- 断ると悪態をついた。断ると挨拶もなく電話を切られた。
- 最初に業者名等を言わない。言う場合も聞き取れないような早口。

③ 今後電話勧誘を受けたいと思いますか

405 件の回答

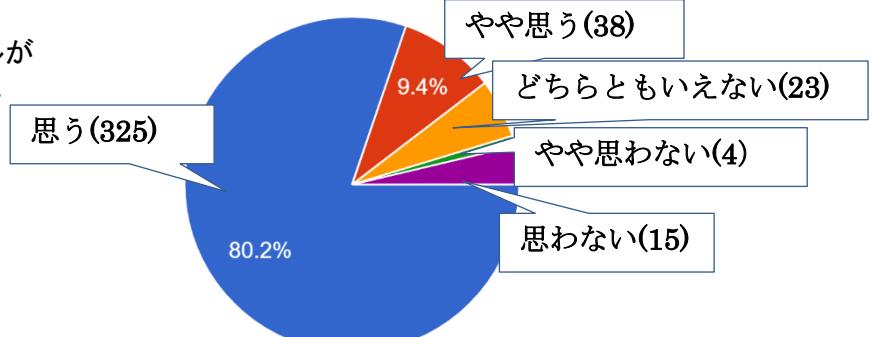


④仮に「電話勧誘を受けたくない」という

登録をした人に対しては

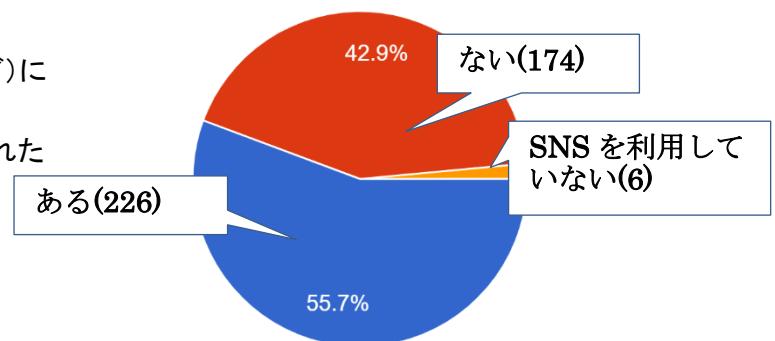
電話勧誘をしてはならないというルールができる場合、登録をしたいと思いますか

405 件の回答

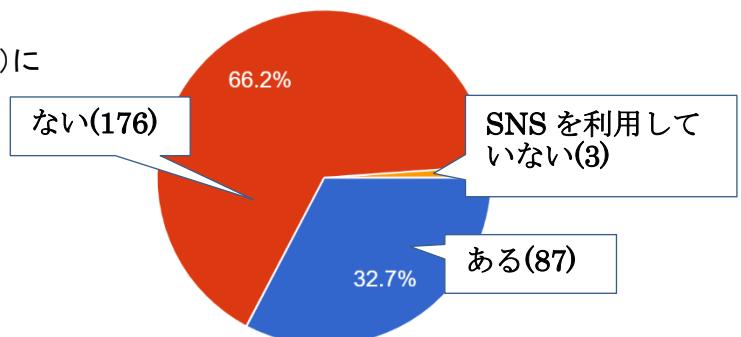


### 3. 通信販売について

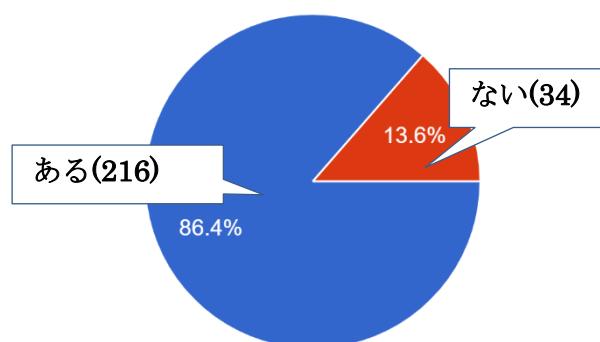
(ア) SNS (LINE、Twitter、Facebook、Instagram など) に送られてきた商品やサービスに関するメッセージや、SNS上の広告で、商品やサービスの契約を勧誘されたことがありますか  
406 件の回答



(イ) SNS (LINE、Twitter、Facebook、Instagram など) に送られてきた商品やサービスに関するメッセージや、SNS上の広告をきっかけに、契約をしたことがありますか  
266 件の回答



(ウ) そのSNSに送られてきた商品やサービスに関するメッセージやSNS上の広告には、「今だけ」「あと〇個のみ」「初回無料」などの文言や、簡単に稼げる旨の文言がありましたか  
250 件の回答



(エ) SNS上のメッセージや広告をきっかけとして締結した契約について、勧誘にあたり、次のような行為がありましたか(複数回答可)

230 件の回答

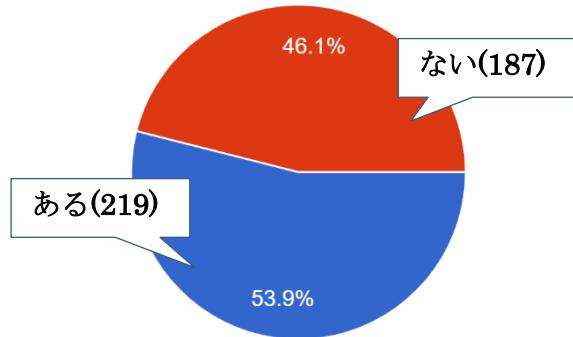
項目	件	%
事業者の氏名や名称を明らかにしない	94	40.9
断っているのに勧誘やメッセージを繰り返された	35	15.2
不利な事実を隠したり、虚偽の説明をしたりする	81	35.2
強い言葉で無理強いしたり困惑させるような言動をしたりする	24	10.4
商品やサービスの内容を明らかにしない	78	33.9
必要以上の契約を迫る	41	17.8
その他の行為があった	5	2.2
いずれの行為もない	43	18.7
覚えていない・わからない	35	15.2

#### その他行為の具体例（抜粋）

- 高品質評価を受けたとする優良誤認をおこす誇大広告があった。
- 証拠残らないようにインスタのストーリーを使って宣伝しています。
- 定期購入縛りの文言が非常に小文字だし見づらい。
- 定期購入の解約条件が非常にわかりにくかった。
- 初回のみで解約すると高い違約金が請求されることが、小さい文字で契約書の一部に書かれていた。

(オ)インターネット上で締結した継続的契約(定期購入やサブスクリプションなど、一定期間継続して商品やサービスを利用することを目的とした契約。SNS上のメッセージや広告によらず契約した場合を含みます。)をしたことがありますか

406 件の回答



(カ)SNS上のメッセージや広告をきっかけとして締結した契約の解約について、以下の行為がありましたか(複数回答可)

226 件の回答

項目	件	%
業者に連絡がつかない	27	11.9
クーリングオフの適用を否定する	19	8.4
その他の理由で解約を拒否される	7	3.1
いずれの行為もなく解約ができた	105	46.5
解約をしようとしたことがない	27	11.9
覚えていない・わからない	38	16.8

#### その他行為の具体例（抜粋）

- ・契約書にそもそも途中解約はいかなる場合もできないと記載があった。
- ・電話でしか解約できなくて、解約すると損すると説得された。
- ・解約の電話が繋がらない。
- ・解約方法が複雑で、解約するまでに時間と労力を要する。

(キ)インターネット上で締結した継続的契約(定期購入やサブスクなどを含む)について、解約(解約しようとしたが、できなかった場合を含みます)にあたり、次のような行為がありましたか(複数回答可)

327 件の回答

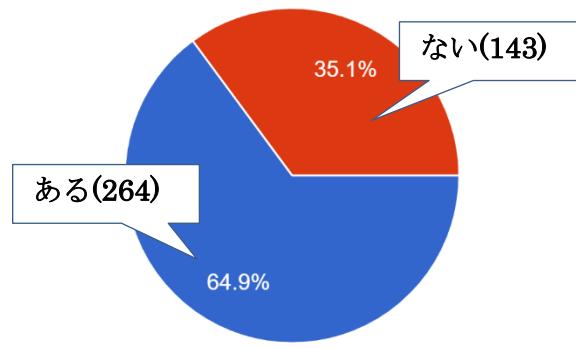
項目	件	%
解約方法がわからなかつた、明確に記載していなかつた	97	29.7
個人情報の追加を求められた	15	4.6
「解約は電話で受け付ける」となっていたのに、事業者に電話で連絡がつかなかつた	36	11.0
解約申し出の期間制限やいろいろな制限があることが、当初の広告・申込画面では気づかなかつた	46	14.1
契約期間内は解約できないといわれたが、そのことは画面の隅に小さく書かれていただけだった	29	8.9
その他の行為があつた	7	2.1
いずれの行為もなく解約ができた	83	25.4
解約をしようとしたことがない	42	12.8
覚えていない・わからない	55	16.8

#### その他行為の具体例（抜粋）

- ・解約受付は電話のみの事業者の契約は電話のタイミングが後回しになり、解約の時期が伸びた。
- ・解約の方法が非常にわかり難く面倒。
- ・サブスクの動画サービス「U-NEXT for スマートシネマ見放題 plus」というのが「hi-ho」側から解約せねばならないのが分からず、U - NEXT 側から解約したと思い込んでいたので、気付くまで暫く無駄に料金を支払っていた。
- ・解約申し出をしたら商品発送の間隔を広げるなどの提案があり、すぐに解約に応じてもらえなかつた。

#### 4. 連鎖販売取引(マルチ取引)について

(ア) 連鎖販売取引(マルチ取引)。商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとに利益を得ることができます(できるとする取引)の勧誘を受けたことがありますか  
407 件の回答



(イ) 連鎖販売取引(マルチ取引)の勧誘にあたり、次のような行為がありましたか(複数回答可)  
273 件の回答

項目	件	%
事業者の氏名や名称を明らかにしない	143	52.4
商品やサービスの内容を明らかにしない	136	49.8
不利な事実を隠したり、虚偽の説明をしたりする	187	68.5
強引な勧誘を行う	145	53.1
その他の問題となる行為があった	44	16.1
いずれの行為もなかった	25	9.2
覚えていない・わからない	11	4

##### その他行為の具体例(抜粋)

- 解約する際罵倒された。
- 現金手渡し領収書無し。詐欺まがい。会社の実態が無い。
- 他県で業務停止命令を受けた事実を隠した。
- 強制的にシェアハウスに住まわせられた。メディアや行政に対しての告発者を攻撃した。
- SNSでの勧誘が多い。気になる方はDMでとだけでマルチである事や自分の名前などは出さずに勧誘。
- 絶対に損失は出ないと嘘を言ってきた。
- 一般往来のない事務所で勧誘を受けた。
- 勧誘であることを告げずに会う約束をし、後出して勧誘された。
- 身内からの勧誘を受けました。3人契約しないと携帯がタダにならないとしつこく契約をせまられました。その後もお金に目がくらんだ行動が多く、最低です。マルチなんて。
- マルチ商法と伝えない、ワークショップという名で会場に呼び込んだら実は勧誘だった。
- ブラインド勧誘、洗脳のためのセミナー、イベントがマルチ商法に関係があることを言っていない。
- ランチ会に誘われたり、連鎖販売している人が経営していることでも食堂に連れていかれた。
- 契約を締結する前にルームシェアを勧められ、現在の職を辞めるように促された。
- 公共の場でない、マンション内にて勧誘を受けた。
- 勧誘目的であることを知らされず呼び出された。
- 商品の勧誘であることを前もって言わずに勧誘を開始する。インターネット検索をしようとするとインターネットには情報がないと調べさせようとしない(マルチであることを知らないようにしている)。
- 商品やサービスの内容説明後、考える間を与えずすぐに契約する流れになっていた。必要かどうかをしつかり考える時間を与えられなかった。
- 月収7万円と言われたが実際には稼げなかった。

(ウ) 連鎖販売取引(マルチ取引)をしたことがある場合、取引をすることにした理由は何ですか(複数回答可)  
173 件の回答

項目	件	%
勧誘がしつこい	66	38.2
仲の良い人から勧められて断り切れなかった	96	55.5
取り扱っている商品やサービスそのものを魅力に感じた	51	29.5
取引により儲かることができると思った	58	33.5
その他の理由により取引をすることにした	15	8.7

##### その他行為の具体例(抜粋)

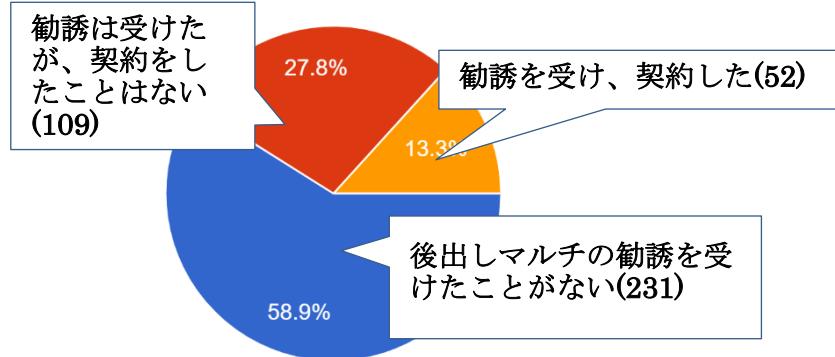
- マルチの会員が主催していた自己啓発セミナーに参加し、楽しいと感じてしまった。
- 親から半ば強制的に会員にさせられた。
- 将来の不安を煽ってきて入らない方がおかしいみたいな雰囲気を作らされて断り切れなかった。
- 友達が増えるから。
- 生活に困窮しており、自身の生活を向上させることを目的に取引をすることを決めた。
- 母親から結婚式前日に迫られ契約せざるを得なかった。ただし会員になっただけで勧誘はしていない。

- ・同調圧力を利用したり、潜在的な将来不安を煽ることで判断力を徐々に奪われたうえで勧誘され、契約せざるを得ない状況を作り出された。
- ・オーナーが信用できると紹介されたが詐欺であった。そのオーナーは海外に逃亡中。
- ・友人に誘われ断り切れなかったわけではないが付き合い程度と思った。
- ・靈感商法を取り入れたマルチだった事から病気の家族を助けられるかもしれないと思ったから。
- ・仲間意識から楽しそうに感じた。
- ・大学の友人に誘われ自分も稼げてるから大丈夫とリーダー格を紹介された。急いでないと返信したのにせかされ対面で勧誘されその日に借り入れし、出資するように仕向けられた。
- ・アフィリエイトの存在と不労所得（自動収益）に魅力を感じた。
- ・それを買うのが当たり前と断れない空気を作り出し、買うことを当たり前と思うようにされた。
- ・引っ越したばかりで知人を増やせることにも魅力を感じたため。
- ・商品やサービスについて具体的な説明は無かったが、抽象的な言葉（将来良くなろう、幸せになろう等）という言葉に誘惑され、結果アップの言葉を全て鵜呑みにし自らを逃げれない状況に追い込んでしまった。
- ・パワハラに悩んでいた時期のため勧誘行為と気付かず「一緒に頑張ろう」と言う言葉を信じてしまった。
- ・その年にとあるミュージシャンのコンサートに行ったのをきっかけにポジティブな気持ちになっていたので、普段ポジティブな言葉が飛び交うマルチ商法界隈とタイミングが悪い意味でバッタリだった。
- ・マルチ商法ではなく、起業サークル・社会人サークルを謳って勧誘された。
- ・「今しかない」「こんなに手堅い案件はない」「成功者は即断即決」。
- ・その時は魅力に感じたが、今思えば冷静に考えられなかった。勧誘の仕方、退会の引き止めなど、かなり悪質だと思う。マルチ商法は健全に取り組めば良いビジネスだと思っていたが、健全に取り組んでいる組織と出会ったことがない。しっかりと取り締まるべきだと思う。
- ・契約するつもりは無かったが親族が上位会員に唆されて無断で名義を使用され会員にされていた。
- ・出会い系サイトを通じて対面した女性が麗人（実際はある組織の紹介者から金で雇われた女性）であり、恋に落ちてしまいデートが出来ると思ってしまったため。

(工)後出しマルチ(物品販売等の

契約締結後に、新規加入者を獲得することによって利益が得られる旨を告げてマルチ取引に誘い込む取引)  
の勧誘を受けたことがありますか

392 件の回答



(才)後出しマルチの契約をした理由は何ですか(複数回答可)

72 件の回答

項目	件	%
勧誘がしつこい	24	33.3
仲の良い人から勧められて断り切れなかった	41	56.9
当初の契約に不満はなかったが、後出しマルチで取り扱う商品やサービスを魅力に感じた	13	18.1
当初の契約が儲かることや利益が出ることを謳った商品あるいはサービスであったが、当初の契約では儲けや利益が得られなかつたため、取り返そうとした	25	34.7
その他の理由から契約をすることにした	4	5.6

その他行為の具体例（抜粋）

- ・弱い所を付け込まれた。
- ・マルチビジネスによく似た形態であると知ったのは紹介者に勧められたルームシェアに入ってから3ヶ月後だった。その頃には仕事も辞め派遣に切り替えていたので、ここまで来て今更辞められはしないと思った。
- ・起業サークル（を謳うが実態は脱法マルチ集団）に入れば人生の選択肢が広がると思ったから。
- ・勧説した講師の嘘の肩書きを信用した。

以上