

消費者庁による出会い系サイト運営業者に 対する対応について

消費者庁消費者政策課

平成23年9月28日

「特定商取引に関する法律」は、訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律(旧称:訪問販売等に関する法律)。

1. 本法律の対象となっている取引類型

(消費者が自ら求めないのに、突然、勧誘を受ける)

1. 訪問販売

自宅への訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス(電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売)等

2. 電話勧誘販売

電話で勧誘し、申込を受ける販売

(事業者と対面して商品や販売条件を確認できない)

3. 通信販売

新聞、雑誌、インターネット等の広告による場合など、郵便、電話等の通信手段により申込を受ける販売

★訪問販売、電話勧誘販売、通信販売は原則すべての商品・役務が対象

(長期・高額の負担を伴う)

4. 特定継続的役務提供

長期・継続的な役務の提供とこれに対する高額の対価を約する取引(現在、エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の6役務が対象)

(ビジネスに不慣れな個人を勧誘する)

5. 連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売

6. 業務提供誘引販売取引

「仕事を提供するので収入が得られる」と誘引し、仕事に必要であるとして、商品等売って金銭負担を負わせる取引

2. 法律の内容

①行政規制

被害拡大防止のためルールが設けられ、法違反に対しては、指示命令、業務停止命令といった行政処分又は罰則の適用がある。

i) 氏名等の明示の義務づけ

勧誘開始前に目的や事業者名などを消費者に告げることを義務づけ

ii) 不当な勧誘行為の禁止

不実告知(虚偽説明)、重要事項の不告知や威迫困惑を伴う勧誘行為等を禁止、再勧誘の禁止、迷惑勧誘等の禁止

iii) 広告規制

- ① 広告に重要事項の表示を義務づけ(通信販売では返品特約等)
- ② 虚偽・誇大な広告を禁止
- ③ 請求や承諾なしに電子メール広告を送信することを禁止

iv) 書面交付義務

契約締結時等に、重要事項を記載した書面を交付することを義務づけ

②民事ルール

行政規制とは別に、消費者自らが自力救済を図るために、消費者による契約の解除などの民事ルールが設けられている。

i) クーリング・オフ

契約後一定の期間(訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供は8日間、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引は20日間)、冷静に再考して、無条件で解約することが可能

ii) 中途解約・過量販売解除

特定継続的役務提供・連鎖販売取引では、クーリング・オフに加えて、将来に向かって契約解除が可能
訪問販売では、購入者が契約をする特別の事由なく、通常必要とされる分量を著しく超える契約をした場合、解除が可能

消費者庁における出会い系サイト運営業者への対応

特定商取引法による対応

◆ 株式会社アクオリティに対する指示処分(平成23年9月13日公表)

株式会社アクオリティは、「Memory」と称する結婚又は交際を希望する者への異性紹介の役務を提供するウェブサイト、いわゆる出会い系サイトを運営していた。

同社は本役務の提供条件についての電子メール広告を行うに際し、相手方となる者から事前に請求又は承諾を得ることなくその相手方に電子メール広告を送信していた。

また、同社は、本役務の提供条件についての電子メール広告を行うに際し、相手方となる者が電子メール広告の受け取りを拒否する場合の連絡方法(主務省令で定める必要事項の電子メールアドレス、URL)を当該電子メール広告に表示していなかった。

◆ 株式会社ジョイントツに対する指示処分(平成23年8月3日公表)

株式会社ジョイントツは、「ご近所パートナー」及び「デジタウン」と称する結婚又は交際を希望する者への異性紹介の役務を提供するウェブサイト、いわゆる出会い系サイトを運営していた。

同社は、本役務の提供条件についての電子メール広告を行うに際し、相手方となる者から事前に請求又は承諾を得ることなくその相手方に電子メール広告を送信していた。

また、同社は、本役務の提供条件についての電子メール広告を行うに際し、相手方となる者が電子メール広告の受け取りを拒否する場合の連絡方法(主務省令で定める必要事項の電子メールアドレス、URL)を当該電子メール広告に表示していなかった。

消費者庁における出会い系サイト運営業者への対応

特定商取引法による対応

◆ 株式会社BEARに対する指示処分(平成22年10月14日公表)

株式会社BEARは、「happy!」と称する結婚又は交際を希望する者への異性紹介の役務を提供するウェブサイト、いわゆる出会い系サイトを運営していた。

同社は、本役務の提供条件についての電子メール広告を行うに際し、事前にその相手方となる者から請求又は承諾を得ずに、その相手方となる者に対し電子メール広告を送信していた。

また、同社は、本役務の提供条件についての電子メール広告を行うに際し、その相手方が電子メール広告の提供を受けない旨の意思を表示するために必要な事項の表示として主務省令で定めるものを当該電子メール広告に表示していなかった。

さらに同社は、本役務の提供条件についての広告を行うに際し、当該広告に表示すべき事項として主務省令で定める役務提供事業者の住所及び電話番号を正しく表示していなかった。

◆ 合同会社S・T企画に対する指示処分(平成22年8月5日公表)

合同会社S・T企画は、「Saly」及び「X-Saly」と称する結婚又は交際を希望する者への異性紹介の役務を提供するウェブサイト、いわゆる出会い系サイトを運営していた。

同社は、本役務の提供にかかる電子メール広告を行うに際し、事前にその相手方となる者から請求又は承諾を得ずに、その相手方となる者に対し電子メール広告を送信していた。

◆ 合同会社パルクに対する指示処分(平成22年8月5日公表)

合同会社パルクは、「ロンバケ」と称する結婚又は交際を希望する者への異性紹介の役務を提供するウェブサイト、いわゆる出会い系サイトを運営していた。

同社は、本役務の提供にかかる電子メール広告を行うに際し、事前にその相手方となる者から請求又は承諾を得ずに、その相手方となる者に対し電子メール広告を送信していた。

特定電子メール法の概要

特定電子メールの送信の適正化のための措置等を定めることにより、電子メールの利用についての良好な環境の整備を図り、もって高度情報通信社会の健全な発展に寄与することを目的とした法律(いわゆる迷惑メール規制法)。消費者庁と総務省の共管。

1. 本法律の対象

(1) 規制対象者

営利を目的とする団体及び営業を営む場合の個人

(2) 対象となる電子メール(特定電子メール)

自己又は他人の営業につき広告又は宣伝を行うための手段として送信をする電子メール。

2. 特定電子メールの送信等に係る規制

(1) オプトイン規制

取引関係にある者への送信など一定の場合を除き、あらかじめ送信に同意していない者への送信を禁止。

(2) 記録の保存義務

受信者から送信することについて同意をとっている旨の記録の保存(最後に送信した日から1か月)を義務づけるもの。

(3) 表示義務

- ・送信者の名称
- ・受信拒否の連絡先となる電子メールアドレス又はURL等。

(4) 送信者情報を偽った送信の禁止

(5) 架空電子メールアドレスをあて先とする送信の禁止

3. 行政の措置

(1) 報告の徴収・立入検査

特定電子メールの送信をした者又は送信を委託した者に対し、総務大臣又は内閣総理大臣(委任を受けた消費者庁長官)が、それぞれ実施できる。

(2) 措置命令

以下の送信が認められた場合には、総務大臣及び内閣総理大臣(委任を受けた消費者庁長官)の連名による措置命令を行うことができる。

- ① オプトイン規制違反
- ② 記録の保存義務違反
- ③ 表示義務違反
- ④ 送信者情報を偽った電子メールの送信

以下の送信が認められた場合には、総務大臣単独で措置命令を行うことができる。

- ⑤ 架空電子メールアドレスを宛先とする送信

(3) 罰則

(2)の措置命令に違反して送信を継続した場合、以下の罰則が課せられる。

- 個人の場合: 1年以下の懲役又は100万円以下の罰金
- 法人の場合: 1年以下の懲役又は3000万円以下の罰金

消費者庁における出会い系サイト運営業者への対応

特定電子メール法による対応

- ◆ 株式会社CyberFactoryに対する特定電子メール法違反に係る措置命令の実施（平成23年7月22日公表）
株式会社CyberFactoryはウェブサイト「Love Mail」と称するいわゆる出会い系サイトを運営していた。
同社は自己の運営するウェブサイトの広告又は宣伝を行う電子メールの送信に当たり、受信者から同意を得ていなかった。また、広告又は宣伝を行う電子メールの本文に、送信者の名称を表示していなかった。
- ◆ 株式会社Breezelに対する特定電子メール法違反に係る措置命令の実施（平成23年6月14日公表）
株式会社Breezelは「マジカルラブ」と称するいわゆる出会い系サイトを運営していた。
同社は上記ウェブサイトの広告又は宣伝を行う電子メールの送信に当たり、受信者から同意を得ていなかった。また、広告又は宣伝を行う電子メールの本文に、法に規定された事項を表示していなかった。
- ◆ 株式会社next mediaに対する特定電子メール法違反に係る措置命令の実施（平成23年6月14日公表）
株式会社next mediaはウェブサイト「ラブリンクα」称するいわゆる出会い系サイトを運営していた。
上記ウェブサイトの広告又は宣伝を行う電子メールの送信に当たり、受信者から同意を得ていなかった。また、広告又は宣伝を行う電子メールの本文に、法に規定された事項を表示していなかった。
- ◆ 株式会社FINEに対する特定電子メール法違反に係る措置命令の実施（平成23年6月14日公表）
株式会社FINEはウェブサイト「For you premium」と称するいわゆる出会い系サイトを運営していた。
同社は上記ウェブサイトの広告又は宣伝を行う電子メールの送信に当たり、受信者から同意を得ていなかった。また、広告又は宣伝を行う電子メールの本文に、法に規定された事項を表示していなかった。