

## 4. 「裁定手続移送準備会議」の実施と結果の分析

### 4. 1 「裁定手続移送準備会議」の実施内容

「裁定手続移送準備会議」では「相談受付・相談処理」から移送された継続事例について、Consumer ADR「裁定手続」に付託するかどうかを、「特定商取引法」等の規定に沿って検討した。

会議は、原則として毎月1回開催した。

### 4. 2 「裁定手続移送準備会議」での検討項目

#### ● 特定商取引法についての検討

##### 1. 勧誘方法・販売方法について

- ・販売目的の明示→訪問販売および訪問購入をする時に、その勧誘するに先立って目的、会社名、氏名を名乗っているか

- ・再勧誘→契約を断っている者に対して執拗な勧誘、再勧誘をしていないか

##### 2. 禁止行為が存在するか

- ・不実告知→虚偽の説明や事実と異なることを言っていないか

- ・重要事項の故意の不告知→商品の内容や効果、価格等の重要な契約事項について故意に告げていないことはないか

- ・威迫・困惑→声を荒げたりして困惑させたり、不安を覚えさせたりしていないか

- ・販売目的隠匿→販売目的を隠して一般の人が自由に出入りしない場所に追い込んで勧誘していないか

- ・過量販売→通常必要とされる量を著しく超えていないか

- ・適合性の原則→知識・経験・財産力などに配慮されているか

- ・迷惑勧誘→執拗な勧誘や長時間勧誘、不適切な時間（午後9時から午前8時）に勧誘しなかったか

- ・虚偽記載→契約書面事項記載の中で職業や年齢に虚偽記載はないか

- ・通信販売の広告→広告の中に一定の事項について明確な表示がなされているか

- ・誇大広告→「事実に相違」「実際のものより有利・優良」と誤認させるような表示ではないか

- ・迷惑メール規制→事前の同意があったか

##### 3. 契約書面の交付

- ・契約書面・申込書面・概要書面の交付→法定書面が渡されているか

4. クーリング・オフ
  - ・クーリング・オフ妨害がなかったか

#### ● 割賦販売法についての検討

裁定手続の対象ではないが、利害関係人として信販会社の参加が考えられることから、クレジット利用による支払いについても以下の点を検討した。

1. 既払い金返還制度→虚偽説明や過量販売による既払い金の返還請求を妨げていないか
2. 加盟店調査義務→販売業者の勧誘行為について調査がなされているか
3. 過剰与信→消費者の支払い能力を超える与信がされていないか

#### ● 裁定手続の申立要件の検討

1. 紛争が特定商取引紛争に係る消費者契約（消費者契約法第2条第3項に規定する消費者契約）にあたるか
2. 申立人が、特定商取引の契約者又は特定商取引の契約の成立若しくは効力を争う者その他これに準じる者であるか
3. 申立てが不当な目的によるものでないか。申立てを受理することが Consumer ADR の趣旨に反するものにならないか
4. 申立てに係る事案がその性質上裁定手続きを行うのに適さないことはないか

以上のような検討を経た結果、「家庭教師付き補習教材」について裁定手続を実施することにした。